

## 1. ପରିଚୟ

ଏହି ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା (“କୋଡ଼”) ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ) ଦ୍ଵାରା ବିଭିନ୍ନ ସମୟରେ ଜାରି ହୋଇଥିବା ଦିଗନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ ଓକ୍ଟୋବର ପାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡ଼ (“କମ୍ପାନୀ”) ଦ୍ଵାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି। ସମୟାନୁସାରେ ଆରବିଆଇ ଦ୍ଵାରା ଧାର୍ଯ୍ୟ ହୋଇଥିବା ମାନକ ସହିତ ସାମଞ୍ଜସ୍ୟ ରଖି କମ୍ପାନୀ ବିଭିନ୍ନ ସମୟରେ ଏହି କୋଡ଼ରେ ଆବଶ୍ୟକ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବ।

## 2. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

- 2.1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଉପଯୁକ୍ତ ମାନ ସ୍ଥିର କରି ଉତ୍ତମ, ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ ବିଧି ଅନୁସରଣ କରିବା;
- 2.2. ସଞ୍ଚାଳନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଉଚ୍ଚ ମାନ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମାଧ୍ୟମରେ ବଜାର ଶକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ସାହିତ କରିବା;
- 2.3. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଏପରି ଭାବରେ ମିଶିବା ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଏକ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଆନ୍ତରିକ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରାଯାଇପାରିବ;
- 2.4. ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଅସୁଲି ଏବଂ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନର କାର୍ଯ୍ୟ ପରିଚାଳନା କରିବା।

## 3. ପ୍ରୟୋଗ

- 3.1. କମ୍ପାନୀର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଜଣେ କର୍ମଚାରୀ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରକାରେ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଯେକୌଣସି ପଦ୍ଧତିରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରୁଥିବା ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଏହା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ।
- 3.2. କୌଣସି ଅନିବାର୍ଯ୍ୟ ବିପର୍ଯ୍ୟୟ ବ୍ୟତୀତ ସାଧାରଣ ସଞ୍ଚାଳନ ପରିବେଶରେ ଏହି କୋଡ଼ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ।
- 3.3. ଏହି କୋଡ଼ ଅଖଣ୍ଡତା ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟତାର ନୈତିକ ନୀତି ଉପରେ ଆଧାରିତ ଏବଂ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ କାରବାର କୋଡ଼ର ମୂଳ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟକୁ ଅନୁସରଣ କରିବ।

## 4. ପ୍ରତିବନ୍ଧତା

- 4.1. କମ୍ପାନୀ ସବୁବେଳେ ନିରପେକ୍ଷ, ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଶିଳ୍ପରେ ପ୍ରଚଳିତ ମାନକ ଆଚରଣ ବିଧିକୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ଯଥାସମ୍ଭବ ଚେଷ୍ଟା କରିବ।
- 4.2. କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ, ନିୟମାବଳୀ ପାଳନ କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ଅଖଣ୍ଡତା ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟତାର ନୈତିକ ନୀତି ପାଳନ କରିବ।
- 4.3. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଥିବା ନିମ୍ନ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପର୍କରେ ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ହିନ୍ଦୀରେ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ:
  - i. ଏହାର ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ;

- ii. ରୁକ୍ଷ ଏବଂ ସର୍ଭାବଳୀ, ସୁଧ ହାର/ସର୍ଭସ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ;
  - iii. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲକ୍ଷ ଲାଭ ଏବଂ ତାର ପ୍ରଭାବ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ;
  - iv. ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଯଥାର୍ଥ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର, ଯଦି କିଛି ଥାଏ;
- 4.4. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ଏହି କୋଡ଼ର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ତାହାର ଝେବସାଇଟ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖା/ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ମଧ୍ୟ କୋଡ଼ ଉପଲକ୍ଷ ହେବ।
- 4.5. ରଣ ଦେବା ପ୍ରସଙ୍ଗରେ କମ୍ପାନୀ ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ ଏବଂ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ।
- 4.6. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ସମ୍ପର୍କିତ ବିଭିନ୍ନ ସୂଚନାକୁ କମ୍ପାନୀ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୋପନୀୟ ବିଷୟ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରିବ ଏବଂ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ ନଥିଲେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଛାଡ଼ କିମ୍ବା ଅନୁମତି ଦିଆଯାଇ ନଥିଲେ କୌଣସି ସୂଚନା କାହାରିକୁ ପ୍ରଦାନ କରିବ ନାହିଁ।
- 4.7. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଏବଂ ଉପଲକ୍ଷ ସୁବିଧା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା ପାଇବାକୁ ସେମାନଙ୍କର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ଜଣାଇବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ।
- 4.8. କମ୍ପାନୀ ତାହାର ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରେସ୍ତାହନ ସାମଗ୍ରୀରେ କ୍ଷତ୍ରିୟ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ତାହା ବିଭ୍ରାନ୍ତକର ହେବ ନାହିଁ।
- 4.9. କୌଣସି କାରବାର କରିବା ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀ ତାହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୁଧ ହାର, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ (APR), ଶୁଳ୍କ ପରି ସମସ୍ତ ଆର୍ଥିକ ବିଷୟ ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- 4.10. ବିଭିନ୍ନ ସମୟରେ ଚିଠି, ଇମେଲ/ଏସଏମଏସ୍ କରିଆରେ ଯୋଗାଯୋଗ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଗ୍ରହଣୀୟ କିମ୍ବା ସର୍ବସାଧାରଣ ଘୋଷଣା କିମ୍ବା ଝେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ମାଧ୍ୟମରେ ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ଶୁଳ୍କ ଆଦି ପରି ରୁକ୍ଷ ଏବଂ ସର୍ଭାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ପର୍କରେ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବୁଝିବା ପରି ଭାଷାରେ ତାଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବାକୁ କମ୍ପାନୀ ଚେଷ୍ଟା କରିବ।
- 4.11. ସ୍ୱଚ୍ଛତାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ସମସ୍ତ ସୂଚନାଗୁଡ଼ିକ, ଯାହା ମଧ୍ୟରେ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ବିଷୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ମାତ୍ର ଏତିକିରେ ସୀମିତ ନୁହେଁ, ତାହା କମ୍ପାନୀ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦ୍ଧତି ଓ ଢଙ୍ଗରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ:
- i. ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଫି/ଶୁଳ୍କ;
  - ii. ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି;
  - iii. ବାର୍ଷିକ ସୁଧ (APR);
  - iv. ଯଦି ରଣ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇନଥାଏ, ତେବେ ଫେରସ୍ତଯୋଗ୍ୟ ରାଶି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ;
  - v. ଅଗ୍ରୀମ ପରିଶୋଧ ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ;
  - vi. ବିଳମ୍ବ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଜୋରିମାନାମୂଳକ ଶୁଳ୍କ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତାହା ବୋଲୁ ଅକ୍ଷରରେ ଲେଖିବା;
  - vii. ରୁପାନ୍ତରଣ ଶୁଳ୍କ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ (ରଣକୁ ସ୍ଥିର ରୁପାନ୍ତରଣ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା କିମ୍ବା ତା'ର ବିପରୀତ କରିବା);
  - viii. ସୁଧର ରିସେଟ କରିବାର ପ୍ରଚଳିତ ଧାରା, ଯଦି କିଛି ଥାଏ;
  - ix. ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟ ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ।
- 4.12. ରଣର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ସୁଧ, ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଫି ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ଅବଗତ ଅଛନ୍ତି ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏପରି ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ସମକକ୍ଷମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଭେଦଭାବକାରୀ ହେଉଥିବା କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ଲିପ୍ତ ରହିବ ନାହିଁ।
- 4.13. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଏକ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ତାରିଖରୁ ପ୍ରଭାବୀ ହେବ ବୋଲି କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।
- 4.14. କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମଣ୍ଡଳୀ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ତଥା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ

ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ।

- 4.15. ରାଜିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ଘରାନ୍ଦିତ କରିବାର ନିଷିଦ୍ଧି ରଣ ରାଜିନାମା ସହିତ ସାମଞ୍ଜସ୍ୟପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବ।
- 4.16. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ସେ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ କରାଯିବ। ରଣ ଆବେଦନ ପତ୍ରରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ ଆବେଦନ ପତ୍ର ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

## 5. ରଣଗୁଡ଼ିକ

- 5.1. କମ୍ପାନୀ ତାହାର ବ୍ୟବସାୟର ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ନିଜ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ରଣ ପାଇବା ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପ୍ରଣାଳୀ ବିଷୟରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବାକୁ ସର୍ବଦା ଚେଷ୍ଟା କରିବ।
- 5.2. ସମସ୍ତ ତଥ୍ୟ, ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ସମେତ ସମ୍ପତ୍ତିର ଆଖ୍ୟା, ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ/କିମ୍ବା ସଂସ୍ଥାର ପରିଚୟ ଏବଂ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ପ୍ରତିଭୂତି ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ତତ୍ତ୍ୱମୂଳକ ଗୁଡ଼ିକ ଯାଞ୍ଚ ପରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଆବେଦନ ପତ୍ରକୁ ଯୋଗ୍ୟତା ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ୱାଧୀନ ଭାବରେ ବିଚାର କରାଯିବ।
- 5.3. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ରଣ ନେବାର ଯୋଗ୍ୟତାର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ସମ୍ୟକ ତତ୍ପରତାର ସହିତ ଯଥେଷ୍ଟ ଉଦ୍ୟମ କରିବ, ଯାହା କୌଣସି ରଣ ଆବେଦନକୁ ମଞ୍ଜୁର କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଆବେଦନ ପତ୍ର ଉପରେ ନିଷିଦ୍ଧି ନେବାରେ ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ପାରାମିତର ହେବ।
- 5.4. ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପରେ କମ୍ପାନୀ ଏକ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବ। ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସମୟ ସୀମା ଯେଉଁଥିରେ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ଫଳସଲା ହେବ ତାହା ମଧ୍ୟ ଏହି ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ରରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ।
- 5.5. ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ପ୍ରକୃତ ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ, ପରିଶୋଧର ବାରମ୍ବାରତା, ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ସୁଧ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ରେକଅପ, ଏସଏମଏ/ଏନପିଏ ବର୍ଗୀକରଣ ତାରିଖର ଉଦାହରଣ ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ପର୍କରେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଦ୍ୟତନ କରିବ, ରଣ ରାଜିନାମା/କେଏଫଏସରେ ତାହା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ, ରଣ ମଞ୍ଜୁର ସମୟରେ ତଥା ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ରଣ ପରିଶୋଧ ଯାଏ ମଞ୍ଜୁରୀ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ/ରାଜିନାମାରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ।
- 5.6. ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର, ରଣ ରାଜିନାମା କିମ୍ବା ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ତାର ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି ସମେତ ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଅନୁମୋଦିତ ରଣ ପରିମାଣ, ଏପିଆର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ଇଂରାଜୀ ଭାଷା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସ୍ୱୀକୃତିକୁ ଲିପିବଦ୍ଧ କରିବ।
- 5.7. ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଆଦାୟ କରୁଥିବା ବାର୍ଷିକ ଜୋରିମାନାମୂଳକ ଶୁଳ୍କ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତେବେ ତାହା ବିଷୟରେ ରଣ ରାଜିନାମା ଏବଂ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (କେଏଫଏସ)ରେ ବୋଲୁ ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ। ଏହିପରି ଜୋରିମାନାମୂଳକ ଶୁଳ୍କ ରଣର ବକେୟା ରାଶି ଉପରେ ହିସାବ ହେବ।
- 5.8. ରଣ ରାଜିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପରେ କମ୍ପାନୀ ଡିଜିଟାଲ ଭାବରେ ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ କେଏଫଏସର (ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ଧାର୍ଯ୍ୟ ହୋଇଥିବା ଫର୍ମାଟରେ ସୂଚନା ଧାରଣ କରିଥାଏ) ଏକ ପ୍ରତିଲିପି, ରଣ ଉପାଦାନ ସାରାଂଶ, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର, ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ଖାତା ବିବରଣୀ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିଯୋଜିତ ରଣ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ (LSPs)/ ଡିଜିଟାଲ ଲେଣ୍ଡିଂ

ଆଗ୍ନିକେସନ (DLAs)ଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା ନୀତି ପ୍ରଦାନ କରିବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିବେଚନା ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ସମସ୍ତ ଏନକୋଜରର ଏକକିତା ପ୍ରତିଲିପି ସେଥିରେ ସଂଲଗ୍ନ କରାଯିବ।

- 5.9. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିବା ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ପତ୍ର କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଉକ୍ତ ଚିଠିଟି ସେମାନଙ୍କର ଦାୟ, ଦାୟିତ୍ଵ ଏବଂ ପରିସ୍ଥିତିକୁ ଅତ୍ୟୁକ୍ତ କରେ ଯେଉଁଥିରେ ସେମାନଙ୍କୁ ମୁଖ୍ୟ ଗ୍ରାହକ/ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦେୟ ଦେବାକୁ କୁହାଯାଇପାରେ।
- 5.10. ସୁରକ୍ଷିତ ରଣ, ଯଦି ଥାଏ, ତେବେ ସେ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ ହେବା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଉପରେ ଥିବା କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ଆଇନଗତ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିନ ଅଧୀନରେ ସମସ୍ତ ବକେୟା ରାଶି ଗ୍ରହଣ କରିବା ପରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ବକ୍ଷକକୁ ମୁକ୍ତ କରିବ। ଯଦି ସେପରି କୌଣସି ସେଟଅଫର ଅଧିକାରକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ, ତେବେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବିଗୁଡ଼ିକ ତଥା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଯାହା ଭିତ୍ତିରେ ସଂପୃକ୍ତ ଦାବିର ସମାଧାନ/ଦେୟ ପ୍ରଦାନ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀ ବକ୍ଷକକୁ ରଖିବାର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବ।
- 5.11. ପାଣ୍ଡିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ, ରିସ୍କ ପ୍ରମିୟମ ପରି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ କାରକଗୁଡ଼ିକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି କମ୍ପାନୀ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ରଣ ତଥା ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବ।
- 5.12. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ଶ୍ରେଣୀର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ବିଭିନ୍ନ ହାରରେ ସୁଧ ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ କାରଣ ଏବଂ ଆପଦର ବର୍ଗୀକରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ଆବେଦନ ପତ୍ରରେ ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ କ୍ଷତ୍ଵ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଷ୍ଟେସସାଇଟରେ ତାହା ଉପଲବ୍ଧ ହେବ।
- 5.13. ଜ୍ଞୋରିମାନାମୂଳକ ସୁଧ:
  - ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ରଣ ରାଜିନାମାର ସାମଗ୍ରିକ ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀଗୁଡ଼ିକର ଅନୁପାଳନ ନହେବା ହେତୁ ଯଦି ଜ୍ଞୋରିମାନାମୂଳକ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରାଯାଏ, ତେବେ ତାହା 'ଜ୍ଞୋରିମାନାମୂଳକ ଶୁଳ୍କ' ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ତାହାକୁ 'ଜ୍ଞୋରିମାନାମୂଳକ ସୁଧ' ଆକାରରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ।
  - ଜ୍ଞୋରିମାନାମୂଳକ ଶୁଳ୍କକୁ ବାଲାନ୍ସ ସିଟରେ ଲିପିବଦ୍ଧ କରାଯିବ ନାହିଁ।
  - ସୁଧରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ ଯୋଗ କରାଯିବ ନାହିଁ।
  - 'ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ' ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣ ମାମଲାରେ ଜ୍ଞୋରିମାନାମୂଳକ ଶୁଳ୍କ, ସାମଗ୍ରିକ ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସମାନ ଭାବରେ ଅନୁପାଳନ ନକରିବା ହେତୁ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହୋଇଥିବା ଜ୍ଞୋରିମାନାମୂଳକ ଶୁଳ୍କଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ।
  - ଜ୍ଞୋରିମାନାମୂଳକ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଏବଂ ତାର କାରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ଷ୍ଟେସସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶନ, ଯଦି ଥାଏ, ତେବେ ତାହା ସମେତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ରାଜିନାମା/କେଏଫଏସରେ କ୍ଷତ୍ଵ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
  - ରଣର ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା ହେତୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସ୍ଵରଣ ପତ୍ରରେ ଜ୍ଞୋରିମାନାମୂଳକ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ତାର କାରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।

## 6. ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ

- 6.1. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଦେୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ଉକ୍ତ ଦେୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- 6.2. କମ୍ପାନୀ ନିଜ ସ୍ଵାର୍ଥକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ସହିତ ଖୁଲାପ କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ତାହାର ଦେୟ ଅସୁଲ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବୁଝାଇବା ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ପଦ୍ଧତି ବ୍ୟବହାର ସହିତ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଆଇନଗତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ।

6.3. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଢଙ୍ଗରେ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଯଥେଷ୍ଟ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ବୋଲି କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

## 7. ସାଧାରଣ

- 7.1. ରଣଗ୍ରହଣୀତାମାନଙ୍କୁ ତାହାର ଉପାଦ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ନିଯୁକ୍ତ କରିଥିବା ଏଜେଣ୍ଟ, ଏଲଏସପି ଏବଂ ଡିଏଲଏଙ୍କର ନାମ ତାହାର ଷ୍ଟେସନରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ।
- 7.2. କେଏଫଏସ ମାଧ୍ୟମରେ କମ୍ପାନୀ ତାହା ଦ୍ଵାରା ନିଯୁକ୍ତ ଅସୁଲି ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ନାମ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ନିକଟରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ ଯାହା ରଣଗ୍ରହଣୀତା(ମାନ)ଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରଣର ପୁନରୁଦ୍ଧାରକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।
- 7.3. ରଣ ରାଜିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ରହିବ (ଯଦି ପୂର୍ବରୁ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନାହିଁ) ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବ।
- 7.4. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଚଳମାନ ହାର ମିଆଦୀ ରଣ ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ଅଗ୍ରୀମ ବନ୍ଦ ବାବଦରେ ଶୁଳ୍କ/ଅଗ୍ରୀମ ପରିଶୋଧ ବାବଦରେ ଜ୍ଞେରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।
- 7.5. ରଣ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ କମ୍ପାନୀର ସମ୍ମତି କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତେବେ ତାହା ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏହିପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସହିତ ରାଜିନାମାର ସ୍ପଷ୍ଟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କରାହେବ।
- 7.6. କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ଅସମୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା, ରଣ ଅସୁଲି ପାଇଁ ବଳ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ପରି ଅଯଥାରେ କୌଣସି ନିର୍ଯ୍ୟାତନା ଦେବ ନାହିଁ। ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଢଙ୍ଗରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଠିକ ଭାବରେ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ବୋଲି କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।
- 7.7. କମ୍ପାନୀ ସୁରକ୍ଷିତ ରଣ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ କାରବାର ଆରମ୍ଭ କରିବା ପରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ପରିଶୋଧ/ସମାଧାନ ହେତୁ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଦସ୍ତାବିଜକୁ ମୁକ୍ତ କରିବା ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ଦାୟିତ୍ଵସମ୍ପନ୍ନ ରଣ ଆଚରଣର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ କମ୍ପାନୀ ପାଳନ କରିବ।
- 7.8. ଚଳମାନ ହାରରେ ରଣ ପ୍ରଦାନ ଆରମ୍ଭ କରିବା ପରେ କମ୍ପାନୀ ସମାନ ମାସିକ କିଛି ଉପରେ ଚଳମାନ ସୁଧ ହାରର ରିସେଟ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବ। ବର୍ତ୍ତମାନ କମ୍ପାନୀ କେବଳ ସ୍ଥିର ହାରରେ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରୁଛି।
- 7.9. 2022 ମସିହା ସେପ୍ଟେମ୍ବର 2 ତାରିଖର ତିନିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ଏହାର ଯେକୌଣସି ସଂଶୋଧିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ କମ୍ପାନୀ ପାଳନ କରିବ।

## 8. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଅର୍ଥ ଯୋଗାଣ ହୋଇଥିବା ଉପାଦର ପୁନର୍ଦ୍ଧଖଲ

- 8.1. ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ସହିତ ରାଜିନାମା/ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ତର୍ନିହିତ ଦଖଲ ପାଇଁ ଏକ ଧାରା ରହିବ ଯାହା ଆଇନଗତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ।
- 8.2. ଚୁକ୍ତି/ରଣ ରାଜିନାମା ନିମ୍ନ ବିଷୟରେ ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟ ଧାରଣ କରିବ: (i) ଦଖଲ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ନୋଟିସ ଅବଧି; (ii) ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ନୋଟିସ ଅବଧି ଛାଡ଼ କରାଯାଇପାରିବ; (iii) ବନ୍ଧକ ଦଖଲ କରିବାର ପଦ୍ଧତି; (iv) ସମ୍ପତ୍ତି ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଦିଆଯିବାକୁ ଥିବା ଅନ୍ତିମ ସୁଯୋଗ ସମ୍ପନ୍ନରେ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା; (v) ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ପୁନଃ ଦଖଲ ପ୍ରଦାନ କରିବାର ପଦ୍ଧତି; and (vi) ସମ୍ପତ୍ତି ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ

ପ୍ରକ୍ରିୟା।

8.3. ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜରଗୁଡ଼ିକର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ସହିତ ରଣ ରାଜିନାମାର ଏକକିତା ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବା ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏପରି ତୁଚ୍ଛ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଏକ ନକଲ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ।

## 9. ଆପତ୍ତି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ

9.1. କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମଣ୍ଡଳୀ ସଂଗଠନ ଆଭ୍ୟନ୍ତରରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରଖିଛନ୍ତି, ଯାହା <https://whizdmfinance.com/grievance-redressal/>ରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେଉଛି।

9.2. କମ୍ପାନୀ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ଆପତ୍ତି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବ/ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ତାର ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସ୍ଥିତି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ।

9.3. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କର ଆପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତାହା ପ୍ରଦାନ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସୁବିଧାକୁ କମ୍ପାନୀ ତାର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ।

9.4. କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ତାହାର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବା ବିଷୟକୁ କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

9.5. ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ଭିନ୍ନସମ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ରଣ ସୁବିଧା ସହିତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ। ଅଧିକତ୍ତ୍ୱ, କମ୍ପାନୀ ଏଠାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ବିଦ୍ୟମାନ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ ଭିନ୍ନସମଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

## 10. କୋଡ଼ର ସମୀକ୍ଷା

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନ ବିଷୟରେ ତଥା ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଉପରେ କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମଣ୍ଡଳୀ ନିୟମିତ ଭାବରେ ସମୀକ୍ଷା କରିବ। ମୁଖ୍ୟ ବାଣିଜ୍ୟିକ ଅଧିକାରୀ (ସିସିଓ) ନିୟମିତ ଭାବରେ ଏହି କୋଡ଼ର ଅନୁପାଳନ ବିଷୟରେ ସମୀକ୍ଷା କରିବେ ଏବଂ ଏହିପରି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମଣ୍ଡଳୀ ପାଖରେ ମଧ୍ୟ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରେ।