

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା

ସଂସ୍କରଣ 4.0

“ଏହି ଦସ୍ତାବିଜ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଆର୍ଥିକ ସେବା ଏବଂ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା ବାବଦକୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା

ବିଧିଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ଆଲୋଚନା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ।”

ସୂଚୀପତ୍ର

ବିବରଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ	3
ଉପକ୍ରମ	4
1. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟଗୁଡ଼ିକ	4
2. ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା	4
3. ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ	4
4. ରଣର ବିଚାର ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି	4
5. ରଣ ବିତରଣ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି	5
6. ପୁନଃବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ନେବା	6
7. ଆପଣ ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା	6
8. ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା	6
9. ସାଧାରଣ ମାନଦଣ୍ଡ	7
10. ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ବିଷୟ ବକ୍ତବ୍ୟ (କେଏଫଏସ)	8

ବିବରଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ

ଦଲିଲ ସଂଖ୍ୟରଣ	ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗୁଡ଼ିକର ବର୍ଣ୍ଣନା	ତାରିଖ	ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛନ୍ତି/ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିଛନ୍ତି
1.0	ପ୍ରଥମ ସଂସ୍କରଣ	ନଭେମ୍ବର 2022	କମ୍ପ୍ଲିଆନ୍ସ ଆଣ୍ଡ ସେକ୍ରେଟାରିଆଲ୍ ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ
2.0	ଦ୍ୱିତୀୟ ସଂସ୍କରଣ	ଅକ୍ଟୋବର 2023	କମ୍ପ୍ଲିଆନ୍ସ ଆଣ୍ଡ ସେକ୍ରେଟାରିଆଲ୍ ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ
3.0	ତୃତୀୟ ସଂସ୍କରଣ	ଜାନୁୟାରୀ 2024	କମ୍ପ୍ଲିଆନ୍ସ ଆଣ୍ଡ ସେକ୍ରେଟାରିଆଲ୍ ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ
4.0	ଚତୁର୍ଥ ସଂସ୍କରଣ	ମାର୍ଚ୍ଚ 2025	କମ୍ପ୍ଲିଆନ୍ସ ଆଣ୍ଡ ସେକ୍ରେଟାରିଆଲ୍ ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ

ଉପକ୍ରମ

ଏହି ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଲକ୍ଷ୍ୟ ହେଉଛି ସମସ୍ତ ଷ୍ଟେକହୋଲଡରଙ୍କୁ, ବିଶେଷକରି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ବିଧି ଉପରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା, ଇକୋଫି ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ ଭାବରେ ଆକ୍ରେଡିଟ୍ କ୍ଲିନଟେକ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବରେ ଜଣାଶୁଣା) (ଇକୋଫି) ଦ୍ୱାରା ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅନୁସରଣ କରାଯିବ।

1. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟଗୁଡ଼ିକ

- 1.1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ଉତ୍ତମ ଆଚରଣବିଧିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ଏବଂ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।
- 1.2. ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ଏହି କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ।
- 1.3. ଅଗାଧ ଆଦାୟ ସମ୍ପର୍କିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକରେ ଆଇନଗତ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।
- 1.4. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ଦୃଢ଼ୀଭୂତ କରିବା।

2. ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା

ଏହି କମ୍ପାନୀ ଏହି ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା (“ଏହି କୋଡ୍”) ଗ୍ରହଣ କରିଛି ଏବଂ ଏହାକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିଛି। ଏହି କୋଡ୍ ଏହି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ବର୍ଗର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୋଇଥାଏ (ସମ୍ପୃକ୍ତ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଛି କିମ୍ବା ଯାହାକି ଭବିଷ୍ୟତରେ ପ୍ରଚଳନ କରାଯାଇପାରେ)।

3. ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

- 3.1. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କର ସୁଧ ହାରକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ଉଚିତ୍, ଯାହାଫଳରେ ସେ ଅନ୍ୟ ଏନବିଏଫସି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରିପାରିବେ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏକ ସୂଚନା ସମ୍ବଳିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇପାରିବ।
- 3.2. ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଏହି ଗ୍ରାହକମାନେ/ରଣଗ୍ରହଣତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଯେଉଁଠାରେ ଆବଶ୍ୟକ ଏକ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କରାଯିବ।
- 3.3. କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ପ୍ରଦାନ କରିବା ରସିଦ୍ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିବ। ବିଶେଷକରି, କେଉଁ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ରଣ ବିଚ୍ଛିନ୍ନ ହେବ ତାହା ମଧ୍ୟ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାରରେ ସୂଚିତ ହୋଇଥିବ।
- 3.4. ଏହି ରଣ ଆବେଦନଫର୍ମରେ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଥିବା ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକ ସୂଚିତ ହେବ। ଏହି କମ୍ପାନୀ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ)ର ଆପଣଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜାଣି ନୀତି (କେୱାଲସି ନୀତିଗୁଡ଼ିକ) ଅନୁଯାୟୀ ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ଦଲିଲ୍ ସଂଗ୍ରହ କରିବ।
- 3.5. ଯଦି ଅତିରିକ୍ତ ବିବରଣୀ/ଦଲିଲ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ଏହି କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣତାମାନଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ଏ ବିଷୟରେ ଜଣାଇଦେବ।

4. ରଣର ବିଚାର ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି

ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିର ବିବରଣୀ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ଏକ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଗ୍ରହଣତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କର ସମ୍ପୃକ୍ତ ହାସଲ କରାଯିବ। ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରର ଏକ ନକଲ ଶାଖା/ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ରେକର୍ଡ୍ ଭାବରେ ବଜାୟ ରଖାଯିବ।

- 4.1. ଏହି କମ୍ପାନି ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କର ରଣଯୋଗ୍ୟତା ବିଷୟରେ ଡିଉଡିଲିଜେନ୍ସ ବା ଯଥାର୍ଥ ଯାଞ୍ଚ ଆୟୋଜନ କରିବେ ଯାହାକି ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଉପରେ ନିଶ୍ଚିତ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ମାପଦଣ୍ଡ ହେବ। ଏହି ମୂଲ୍ୟାୟନ କମ୍ପାନିର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି, ନିୟମ ଏବଂ ଏ ସମ୍ପର୍କିତ ପଦ୍ଧତି ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
- 4.2. ଏହି କମ୍ପାନି, ରଣ ଅନୁମୋଦନକ୍ରମେ ଏହି ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଏକ ରାଜିନାମା ତଥା ମଞ୍ଜୁରୀପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ରଣ ପରିମାଣ, ବାର୍ଷିକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୁଧ ହାର ସହିତ ପ୍ରୟୋଗର ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ବିଷୟରେ ସୂଚାଇ ଦେବେ।
- 4.3. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ହାର ଚାର୍ଜ କରାଯାଉ ନାହିଁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏହି କମ୍ପାନି ସଦାସର୍ବଦା ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ବିଷୟ ଯେପରିକି ପାଣ୍ଡିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ବିପଦର ଆଶଙ୍କା ପାଇଁ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଏବଂ ରେଗୁଲେଟୋରୀ କ୍ୟାପ୍ ବା ନିୟାମକ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ଇତ୍ୟାଦି, ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତକୁ ବିଚାର କରି ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବ। ଏହି କମ୍ପାନି ବିଧିବଦ୍ଧ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ବିଭିନ୍ନ ଉପାଦାନ ସମାହାର ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ପ୍ରକାଶ କରିବ, ସମସ୍ତ ଶାଖା ପରିସରରେ ଏବଂ ଷ୍ଟେସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ। ଏହି କମ୍ପାନି ମଧ୍ୟ ପ୍ରକାଶ୍ୟରେ ସୁଧ ହାର ବିଷୟରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଜଣାଇବେ। ଏହି ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଚାର୍ଜ ବିଷୟରେ ବିପଦର ଆଶଙ୍କା ବର୍ଗୀକରଣ ଏବଂ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ଚାର୍ଜ କରାଯିବାର ମୌଳିକତା ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ପାଇଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ପ୍ରକାଶ୍ୟରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଷ୍ଟେସାଇଟରେ ଏପରି ଭାବରେ ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ ଅବ୍ୟତନ ହେବ।
- 4.4. ଏହି କମ୍ପାନି ରଣ ରାଜିନାମାରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କଠାରୁ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ସ୍ୱୀକାର କରିବା ହାସଲ କରିବ ଏବଂ ଏପରି ଗ୍ରହଣୀୟତାର ଏକ ରେକର୍ଡ୍ ବଜାୟ ରଖିବ। ଏହି କମ୍ପାନି ରଣଗ୍ରହଣତା ବୁଝୁଥିବା ଅନୁଯାୟୀ, ଏହି ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ପାଇଁ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସଂଯୋଜନ ସହିତ ରଣ ରାଜିନାମାର ଏକ ନକଲ ସଂଲଗ୍ନ କରିବେ।
- 4.5. ଆଗୁଆ ସମାପ୍ତି ଦେୟଗୁଡ଼ିକ ସମୟ ସମୟରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୋଇଥାଏ।

5. ରଣ ବିତରଣ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି

- 5.1. ଏହି କମ୍ପାନି ଏହାର ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହଣତାମାନଙ୍କୁ ବିତରଣ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଦେୟ, ପ୍ରାକ୍ ପୈଠ ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଉପରୋକ୍ତ ଦେୟରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମାନୁପାତିକ ଭାବରେ କରାଯିବ।
- 5.2. ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦଣ୍ଡ ଦେୟଗୁଡ଼ିକ
 - a) ଏହି କମ୍ପାନି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ବିଲ୍‌ମ୍ରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡ ଦେୟ ଏହି ରାଜିନାମାରେ “ଗାଡ୍” ଅକ୍ଷରରେ ଦର୍ଶାଯାଇଛି।
 - b) ଏହି ଦଣ୍ଡ ଦେୟ ଉପରେ କୌଣସି କ୍ୟାପିଟାଲାଇଜେସନ୍ ବା ଅତିରିକ୍ତ ହିସାବ ହେବ ନାହିଁ ଯଥା:- ଏପରି ଦେୟ ଉପରେ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ହିସାବ କରାଯାଏ ନାହିଁ। ଅବଶ୍ୟ, ରଣ ଖାତାରେ ସୁଧ ହିସାବ ପାଇଁ ଏହା ସାଧାରଣ ପଦ୍ଧତିକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ।
 - c) ଏହି କମ୍ପାନି ଦଣ୍ଡ ଦେୟ ବାବଦକୁ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଦିନ ପ୍ରଚଳନ କରିବ ନାହିଁ।
 - d) ରଣ ବୁକ୍ସର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ପାଳନ ନ କରିବା ବାବଦକୁ ଦଣ୍ଡ ଦେୟର ପରିମାଣ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ/ ଉପାଦାନ ବର୍ଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ ବ୍ୟତୀତ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ଏବଂ ସାମାନୁପାତିକ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯିବ।
 - e) ଏହି ଦଣ୍ଡ ଦେୟଗୁଡ଼ିକ ‘ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ’ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ରଣଗୁଡ଼ିକ ଘଟଣାରେ ସମାନ ପ୍ରକାରର ଅଣବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡ ଦେୟଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ।
 - f) ଦଣ୍ଡ ଦେୟର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଏବଂ ମୁଖ୍ୟ ବିଷୟ ବକ୍ତବ୍ୟ (କେଏଫଏସ) ରେ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ର ଷ୍ଟେସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା ସହିତ ପରିପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।

- g) ଯେତେବେଳେ ରଣର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅନୁସ୍ଥାପକ ପଠାଯାଇଥାଏ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡ ଦେୟ ବିଷୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏହା ସହିତ, ଦଣ୍ଡ ଦେୟ କାର୍ତ୍ତ୍ୱ କରିବାର କୌଣସି ଘଟଣା ଏବଂ କାରଣ ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

5.3. ଏହି ରଣ ରାଜିନାମା ଅଧୀନରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରେ ରଣ ଫେରସ୍ତ ମାଗିବା/ ପୈଠ ଡରାନ୍ତ କରିବା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ଏହି ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବର୍ଣ୍ଣନା ଅନୁଯାୟୀ ସମ୍ପାଦିତ ହେବ।

5.4. ଏହି ରଣ ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ବନ୍ଧକ, ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ତୃଡ଼ାନ୍ତ ପୈଠ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ପରେ ମୁକ୍ତ କରାଯିବ, ଯାହାକି ଲକୋପିତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଉପରେ କୌଣସି ବିଧି ସମ୍ପତ୍ତି ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିଏନ୍ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ସେବ୍ ଅଫ୍ ଅନୁଯାୟୀ ହୋଇଥାଏ। ଯଦି ଏହିପରି ସେବ୍ ଅଫ୍ ଅଧିକାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ବିଷୟରେ ଏବଂ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳି ଅଧିନରେ

5.5. ଲକୋପି ଯଥାର୍ଥ ଦାବି ବନ୍ଦୋବସ୍ତ/ ପୈଠ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବନ୍ଧକ ରଖିବା ପାଇଁ ହକ୍ଦାର ସୂଚିତ କରାଯିବ।

6. ପୁନଃଦଖଲକୁ ନେବା

ଏହି କମ୍ପାନି ରଣ ରାଜିନାମାରେ ପୁନଃଦଖଲ ଧାରା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିଛି ଯାହାକି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ଆଇନତଃ ବଳବତ୍ତରଯୋଗ୍ୟ ହେବ। ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, ତୁଚ୍ଛି/ ରଣ ରାଜିନାମାର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ମଧ୍ୟ ଏ ବିଷୟରେ ବିଧାନ ଧାରଣ କରିବ:

- 6.1. ଦଖଲକୁ ନେବା ପୂର୍ବରୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି।
- 6.2. କେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରାଯାଇପାରିବ।
- 6.3. ବନ୍ଧକ ଦଖଲକୁ ନେବା ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି।
- 6.4. ସମ୍ପତ୍ତିର ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦିଆଯାଇଥିବା ତୃଡ଼ାନ୍ତ ସୁଯୋଗ ବିଷୟରେ ଏକ ବିଧାନ।
- 6.5. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଦଖଲ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି; ଏବଂ
- 6.6. ବନ୍ଧକର ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି।

7. ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା

ଏହି କମ୍ପାନିର ଲକ୍ଷ୍ୟ ହେଉଛି ଶ୍ରେଷ୍ଠ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ ଏକ ଦୃଢ଼ ଓ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଭିତ୍ତିଭୂମି ଉତ୍ପନ୍ନ କରିବା ପାଇଁ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ଉଦ୍ୟମ ଜାରି ରଖିବା। ଆମର ଏକ 2 - ସ୍ତରୀୟ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକ ସେବାନଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ ଅନୁରୋଧ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ।

7.1. ପର୍ଯ୍ୟାୟ 1:

ଏହି କମ୍ପାନି ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯାହା ଆଧାରରେ ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କର ଆପତ୍ତି ଫୋନ, ଇମେଲ୍ କିମ୍ବା କମ୍ପାନିର ପଞ୍ଜିକୃତ ଠିକଣାରେ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ।

7.2. ପର୍ଯ୍ୟାୟ 2:

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ତଥାପି ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ରହିଥାନ୍ତି ସେ ଆମର ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ/ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଲେଖିପାରିବେ।

ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ ଏହି କମ୍ପାନିର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି।

8. ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା

ନଭେମ୍ବର 12, 2021ରୁ ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021 ବଳବତ୍ତର ରହିଛି। ଏହି ଯୋଜନା ଆର୍ବିଆଇ ଲୋକପାଳ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନ୍ୟାୟପାଳିକାଙ୍କୁ ନିରପେକ୍ଷ କରିବା ପାଇଁ 'ଗୋଟିଏ ଦେଶ ଗୋଟିଏ ଲୋକପାଳ' ନୀତି ଗ୍ରହଣ କରିଛି। ଏହା ଆରବିଆଇର ରହିଥିବା ତିନିଟି ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାକୁ

ସମନ୍ୱିତ କରୁଛି ଯାହାକି, (i) ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2006; (ii) ଅଣବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନିଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2018; ଏବଂ (iii) ଡିଜିଟାଲ କାରବାର ପାଇଁ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2019।

9. ସାଧାରଣ ମାନଦଣ୍ଡ

- 9.1. ଏହି କମ୍ପାନି ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ମାମଲାରେ କେବେ ମଧ୍ୟ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ, ଅନ୍ୟଥା ଯଦି କୌଣସି ନୂତନ ସୂଚନା ପୂର୍ବରୁ ଜାଣିଶୁଣି ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନଥିବା କମ୍ପାନି ନଜରକୁ ଆସିନାହିଁ ।
- 9.2. ଏହି କମ୍ପାନି ଗ୍ରାହକଙ୍କର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା କଡ଼ାକଡ଼ି ଭାବରେ ଗୋପନୀୟ ରଖିବ ।
- 9.3. ଏହି କମ୍ପାନି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା କେବଳ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅବସ୍ଥାରେ ଏକ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ପ୍ରକାଶ କରିବ:
 1. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏପରି ପରିପ୍ରକାଶ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦିଆଯାଇଛି ଏବଂ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଅନୁମତି ନିଆଯାଇଛି ।
 2. ପ୍ରଶ୍ନ କରାଯାଉଥିବା ପକ୍ଷକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କମ୍ପାନିଠାରୁ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ଅଧିକାର ଦିଆଯାଇଛି ।
 3. ଏହା ନିୟାମକ ଦୃଷ୍ଟିରୁ ବା ଆଇନତଃ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇଥାଏ ।
- 9.4. ରଣ ଆଦାୟ ଘଟଣା ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ, ଏହି କମ୍ପାନି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ଏବଂ ରହିଥିବା ବିଧାନ ଅନୁଯାୟୀ ସାଧାରଣ ପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ ଅନୁସରଣ କରିବ ଏବଂ ଆଇନଗତ ପରିସର ମଧ୍ୟରେ ଓ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନୀତିନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ କରାଯିବ ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ ।
- 9.5. ଏହି କମ୍ପାନି ଅନୁଚିତ ଉପାଦାନର ଆଶ୍ରୟ ନେବନାହିଁ, ଯେମିତି କି ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କୁ ଲଗାତର ଅସମୟରେ ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ଅସୁଲ ପାଇଁ ବାହୁ ବଳ ବ୍ୟବହାର କରିବା ଇତ୍ୟାଦି । ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ କମ୍ପାନି ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିଛି ଯେଉଁଠାରେ କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା କମ୍ପାନିର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ବକେୟା ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାପକ ଭାବରେ ଚାଲିଯିବାକୁ କରିଛନ୍ତି ।
- 9.6. ଏହି କମ୍ପାନିର ଦେୟ ଆଦାୟ ନୀତି/ପ୍ରକ୍ରିୟା ଉଦ୍ବୃତ୍ତ, ଉତ୍ତମ ଆଚରଣ ଏବଂ ବୁଝାମଣା ଉପରେ ଆଧାରିତ । ଏହି କମ୍ପାନି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆତ୍ମବିଶ୍ୱାସ ବୃଦ୍ଧି କରିବା ଏବଂ ଦୀର୍ଘସ୍ଥାୟୀ ସମ୍ପର୍କ ବଜାୟ ରଖିବା ଉପରେ ବିଶ୍ୱାସ କରେ । ଏହି କମ୍ପାନିର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଅଧିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତି ବକେୟା ଆଦାୟ କିମ୍ବା /ଏବଂ ବକ୍ଷକ ପୁନର୍ଦ୍ଦୟନରେ ଆମର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ ନିଜର ପରିଚୟ ଦେବେ ଏବଂ ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଶିଷ୍ଟାଚାରପୂର୍ଣ୍ଣ ଶୈଳୀରେ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରିବେ ।
- 9.7. ଏହି କମ୍ପାନି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବକେୟା ବିଷୟରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ବକେୟା ଯେଠି କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିବ । ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସେମାନଙ୍କର ପସନ୍ଦର ସ୍ଥାନରେ ତାଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ, ଯଦି ତାଙ୍କ ପସନ୍ଦର କୌଣସି ସ୍ଥାନ ନ ଥାଏ, ତେବେ ତାଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନରେ ଭେଟ ହେବ ଏବଂ ଯଦି ବାସସ୍ଥାନରେ ଗ୍ରାହକ ଉପଲବ୍ଧ ନଥାନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳ/ ବୃତ୍ତିଗତ ସ୍ଥଳରେ ଭେଟ ହେବ ।
- 9.8. ଏହି କମ୍ପାନି ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦେବ ଏବଂ ସମସ୍ତ ବାର୍ତ୍ତାଳାପ ସଭ୍ୟ ଭାବରେ କରାଯିବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବକେୟା ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ, ଯଦି କୌଣସି ବିବାଦ ବା ମତଭେଦ ରହିଥାଏ ତେବେ ପରସ୍ପର ପାଇଁ ଗ୍ରହଣୀୟ ଶୈଳୀରେ ସମାଧାନ ପାଇଁ ବା ପାର୍ଥକ୍ୟ ଦୂର କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସହଯୋଗ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- 9.9. ଏହି କମ୍ପାନି ଏହାର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକ/କାର୍ଯ୍ୟାଳୟଗୁଡ଼ିକରେ ଆପଣ ଶୁଣାଣି ଅଧିକାରୀ, ଆରବିଆଇର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ଆମେ ଅନୁସରଣ କରୁଥିବା ଆପଣ ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥାର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍ /ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର/ଇମେଲ୍ ଠିକଣା) ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ ।
- 9.10. ଯେଉଁଠାରେ ଜଣେ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କଠାରୁ ଏକ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥାଏ ଏହି କମ୍ପାନି ଏପରି ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରିବାର 21 (ଏକୋଇଶି) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ପ୍ରଦାନ କରିବ । ସ୍ୱୀକାର କରିବା କିମ୍ବା ମନା କରିବା ଏହି ରଣ ରାଜିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳି ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- 9.11. ଏହି କମ୍ପାନି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପରେ ଏବଂ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ ହେବା ପରେ ସମସ୍ତ ସ୍ଥାବର /ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ୍ ଉନ୍ମୁକ୍ତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହେବ । ଉପରୋକ୍ତ ଦିଗଗୁଡ଼ିକୁ ସାମିଲ କରିବା ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି ଏହି କମ୍ପାନିର ଷ୍ଟେସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବ ।

- 9.12. ଏହି କମ୍ପାନି ଦ୍ଵାରା ଭିନ୍ନକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ଶାରୀରିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ/ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସହିତ ଉପାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ କରାଯିବ ନାହିଁ। ସେମାନଙ୍କୁ ଅନ୍ୟ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ସମକକ୍ଷ ଭାବରେ ବିଚାର କରାଯିବ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଆବେଦନକୁ ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ କମ୍ପାନିର ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଦକ୍ଷତା ଆଧାରରେ ବିଚାର କରାଯିବ। ଭିନ୍ନକ୍ଷମତା (ଗୁଡ଼ିକ) ରହିଥିବା ଅଂଶଗ୍ରହଣକାରୀମାନଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଉପାଦ କିମ୍ବା ରଣ ସୁବିଧା ବିଷୟରେ ବୁଝିବା, ବାଛିବା ଏବଂ ନେବା ପାଇଁ ସକ୍ଷମ କରିବା ନିମନ୍ତେ ଯଥାସମ୍ଭବ ସମସ୍ତ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- 9.13. ଏହି କମ୍ପାନି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହାର ପ୍ରଚାର ପ୍ରସାର ଏବଂ ପ୍ରଚାରଧର୍ମୀ ବିଷୟବସ୍ତୁ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସାମଗ୍ରୀ ଭ୍ରମାତ୍ମକ ନୁହେଁ। କୌଣସି ବିଜ୍ଞାପନରେ ଏବଂ ପ୍ରଚାରମୂଳକ ଲେଖାରେ ଯାହାକି ଏକ ସେବା କିମ୍ବା ଉପାଦ ପ୍ରତି ଦୃଷ୍ଟି ଆକର୍ଷଣ କରିଥାଏ ଏବଂ ସୁଧାହାରର ଏକ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ, ଏହି କମ୍ପାନି ମଧ୍ୟ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦେୟ ଏବଂ ଚାର୍ଜ ଯାହାକି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ କି ନାହିଁ ସୂଚିତ କରିବ ଏବଂ ପ୍ରକାଶ କରିବ ଯେ ଏହି ରଣର ତୃତୀୟ ମଞ୍ଜୁରୀ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିର ପରିପୂରଣ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅଧିକୃତ ହୋଇନଥିଲେ, ଏହି କମ୍ପାନି ଗ୍ରାହକଙ୍କର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ନିଜ ସହିତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଅନୁଷ୍ଠାନ ଦ୍ଵାରା ବ୍ୟବହାର କରିବ ନାହିଁ।
- 9.14. କମ୍ପାନି ଦ୍ଵାରା କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଆଉଟସୋର୍ସ କରିବା ବା ବାହ୍ୟ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ଵାରା କରାଯିବା ଘଟଣାରେ, ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳିର ପାଳନର ଦାୟିତ୍ଵ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ କମ୍ପାନି ଉପରେ ନ୍ୟସ୍ତ ହେବ। ଏହି କମ୍ପାନି ମଧ୍ୟ ଏହାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କିମ୍ବା ବାହାରୁ ଆହରଣ କରାଯାଇଥିବା ଏଜେଣ୍ଡିର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି କୌଣସି ଅସଂଗତ ଆଚରଣ ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବ ଏବଂ ଯଥା ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- 9.15. ଏହି କମ୍ପାନିର ଝେବସାଇଟରେ ଏହି କୋଡ଼ଗୁଡ଼ିକ ପୋଷ୍ଟ ହେବା ଏବଂ କପିଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟ ଏହାର କର୍ପୋରେଟ୍ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟଗୁଡ଼ିକରୁ ଆହରଣ କରାଯାଇପାରେ।
- 9.16. ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରେ ସୋର୍ସ କରାଯାଇଥିବା ରଣ: ଯେଉଁଠାରେ ଡିଜିଟାଲ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ରଣଗ୍ରହିତା ସୋର୍ସ କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବକେୟା ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ନିଯୁକ୍ତ ହୋଇଥାନ୍ତି, ଏହି କମ୍ପାନି ଏହା ଅଧୀନରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ଅନୁସରଣ କରିବ:
- ଏଜେଣ୍ଡି ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ଦେବା ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକର ନାମ କମ୍ପାନିର ଝେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବାକୁ।
 - ଡିଜିଟାଲ ରଣ ଦେବା ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ଯାହାକି ଏଜେଣ୍ଡି ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ ହୋଇଥାଏ ସେମାନଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯାଉଛି ଯେ ସେମାନେ ଆଗୁଆ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯାହା ତରଫରୁ ତାଙ୍କ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରୁଛନ୍ତି ସେହି ଗ୍ରାହକଙ୍କର ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବେ।
 - ମଞ୍ଜୁର ହେବା ପରେ ତୁରନ୍ତ କିନ୍ତୁ ରଣ ରାଜିନାମା ସମ୍ପାଦିତ ହେବା ପୂର୍ବରୁ, ଏହି ମଞ୍ଜୁରୀ ଯୋଗାଯୋଗ ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ କମ୍ପାନିର ଲୋଗୋ ହେତ୍ରେ ଜାରି କରାଯିବ।
 - ଏହାର ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ/ ରଣ ବିତରଣ ସମୟରେ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ନକଲ ସହିତ ଏହି ରଣ ରାଜିନାମାର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବେ।
 - ଏହି କମ୍ପାନି ଦ୍ଵାରା ନିଯୁକ୍ତ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ଦେବା ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ଉପରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଦୃଷ୍ଟି ଏବଂ ତତ୍ତ୍ଵାବଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ।
 - ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ବିଷୟରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ।

10. ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ବିଷୟ ବକ୍ତବ୍ୟ (କେଏଫଏସ)

- 10.1. କମ୍ପାନି/ ଏକ ଗୋଷ୍ଠୀ କମ୍ପାନି ଏବଂ ଜଣେ ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ରଣ ରାଜିନାମାର ମୁଖ୍ୟ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ସୂଚିତ କରିବ ଆଇନତଃ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ନିର୍ଣ୍ଣାୟକ ବିଷୟ ଯାହାକି ଅନୌପଚାରିକ ଆର୍ଥିକ ନିଷିଦ୍ଧ ଗ୍ରହଣରେ ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର ସହାୟତା ନିମନ୍ତେ ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଥିବା ମୌଳିକ ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରୁଥାଏ।

ମୁଖ୍ୟ ବିଷୟ ବକ୍ତବ୍ୟ (କେଏଫଏସ) ହେଉଛି ଏକ ରଣ ରାଜିନାମାର ମୁଖ୍ୟ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକର ଏକ ବକ୍ତବ୍ୟ, ସହଜ ଓ ସରଳ ବୋଧାତ୍ମକ ଭାଷାରେ ରହିଥାଏ, ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ବିଷୟ ବକ୍ତବ୍ୟ (କେଏଫଏସ) ବିଷୟରେ ଆରବିଆଇର ବିଜ୍ଞପ୍ତି, ଦିନାଙ୍କିତ ଏପ୍ରିଲ 15, 2024 ଏବଂ ଏଥିରେ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧନ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ।

- 10.2. ଏହି କମ୍ପାନି ସମସ୍ତ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଯୁକ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ସହିତ ଏହି କେଏଫଏସ୍ ରଣ ବୁକ୍ତି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ସୂଚନା ସହିତ ଦୃଷ୍ଟି ପକାଇବାରେ ସହାୟତା ନିମନ୍ତେ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏହି କେଏଫଏସ୍ ଏପରି ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ବୁଝାଏବା ଏକ ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ହେବ। କେଏଫଏସ୍‌ର ବିଷୟବସ୍ତୁଗୁଡ଼ିକ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ସେ ଏହା ବୁଝିଛନ୍ତି ସେଥିପାଇଁ ଏକ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ହାସଲ କରାଯିବ।
- 10.3. ଏହି କେଏଫଏସ୍ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ନମ୍ବର (ଏକ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ପ୍ରସ୍ତାବ ସଂଖ୍ୟା) ଧାରଣ କରିବ ଓ ଏହାର ବୈଧତା ଅତିକମ୍ରେ ସାତ ଦିନ ବା ଅଧିକର ରଣ ଅବଧି ପାଇଁ ତିନି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସର ହେବ ଏବଂ ବୈଧତା ଅବଧି ସାତ ଦିନରୁ କମ୍ ଅବଧି ରହିଥିବା ରଣ ପାଇଁ ଗୋଟିଏ କାର୍ଯ୍ୟଦିବସର ହେବ।
- ବୈଧତା ଅବଧି ଏହି କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା କେଏଫଏସ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ପରେ ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳି ସହ ସମ୍ମତ ହେବ। ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ନିମନ୍ତେ ଉପଲବ୍ଧ ସମୟ ଅବଧିକୁ ସୂଚିତ କରିଥାଏ। ଏହି କମ୍ପାନି କେଏଫଏସ୍‌ରେ ସୂଚିତ ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳିଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ଅନୁବନ୍ଧିତ ହେବ, ଯଦି ବୈଧତା ଅବଧିରେ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ଦ୍ୱାରା ଏଥିରେ ସମ୍ମତି ଦିଆଯାଇଥାଏ।
- 10.4. ଆନୁଆଲ୍ ପର୍ସେଣ୍ଟେଜ୍ ରେଟ୍ (ଏପିଆର) ହେଉଛି ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ପାଇଁ ରଣର ବାର୍ଷିକ ମୂଲ୍ୟ ଯାହା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହି ରଣ ସୁବିଧା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଦେୟ ଯାହାକି କେଏଫଏସ୍‌ରେ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- 10.5. ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀମାନଙ୍କ ତରଫରୁ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହଣୀୟଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଦେୟଗୁଡ଼ିକର ପରିବ୍ୟାପ୍ତି ପ୍ରକୃତ ରାଶି ଆଧାରରେ ହୋଇଥାଏ, ଯେପରିକି ବୀମା ଦେୟ, ଆଇନଗତ ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦି ଏବଂ ଏସବୁ ଏପିଆରର ଅଂଶ ହେବ ଏବଂ କେଏଫଏସ୍‌ରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।
- 10.6. ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଫି, ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦି ଯାହାକି କେଏଫଏସ୍‌ରେ ବର୍ଣ୍ଣାଯାଇନଥାଏ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହଣୀୟଙ୍କୁ ଏହି ରଣ ଅବଧିରେ କୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ, ରଣଗ୍ରହଣୀୟଙ୍କର ପ୍ରକାଶ୍ୟ ସମ୍ମତି ବ୍ୟତୀତ ଚାର୍ଜ କରାଯିବ ନାହିଁ।
- 10.7. ଏହି କେଏଫଏସ୍ ମଧ୍ୟ ଏକ ସାରାଂଶ ବକ୍ତ୍ର ଭାବରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ଯାହାକି ରଣ ରାଜିନାମାର ଅଂଶ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବ।

କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ନିରାପେକ୍ଷ ଆବେଦନ ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନର ଏବଂ ଆପଣ ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ସମୀକ୍ଷା ସାମୟିକ ବ୍ୟବଧାନରେ (ଅତିକମ୍ରେ ବାର୍ଷିକ ଭାବରେ) କରାଯିବ ଏବଂ ଏହିପରି ସମୀକ୍ଷାର ରିପୋର୍ଟ ବୋର୍ଡ୍ ନିକଟରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ।