



ନିଷ୍ପନ୍ନ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍
ର
PNB ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ସୀମିତ

ବିଷୟବସ୍ତୁ ସାରଣୀ

କ୍ରମିକ ସଂଖ୍ୟା	ବିଶେଷତା	ପୃଷ୍ଠା ସଂଖ୍ୟା
1	FPC ର ପ୍ରୟୋଗ	3
2	ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ତାହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ	3
3	ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ, ନିୟମ / ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର ଯୋଗାଯୋଗ	3
4	ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ ରଣ ବନ୍ଧନ	4
5	ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ପରିଶୋଧ / ସମାଧାନ ପାଇଁ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ପ୍ରକାଶନ	5
6	ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀର ଦାୟିତ୍ୱ	5
7	ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ	6
8	ଭାଷା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ପଦ୍ଧତି ନିଷ୍ପନ୍ନ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା	7
9	HFCs ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ	7
9.A	ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ	7
10	ବିଜ୍ଞାପନ, ବଜାର ଏବଂ ବିକ୍ରୟ	9
11	ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିମାନେ	10
12	ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା	10
13	ସ୍ଥାୟୀ ଜମା	11
14	ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିହୀନଙ୍କ ପାଇଁ ରଣ ସୁବିଧା	12
15	ସାଧାରଣ	13

ସଂସ୍କରଣ ଇତିହାସର ସାରାଂଶ

ପଲସ୍ ଅନୁମୋଦିତ	ବୋଡ଼ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟସ୍
ପଲସ୍ ଲିଖିତ	ଜାତୀୟ ମୁଖ୍ୟ – ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟ
ନୀତି ନବୀକରଣର ଶେଷ ତାରିଖ	2011 /V1.0 January 2017/V2.0 November 2019/V3.0 October 28, 2020/V4.0 February 02, 2022/V5.0 August 19, 2023/V6.0 December 18, 2024/V7.0
ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସଂଶୋଧନ ତାରିଖ/ନମ୍ବର	February 27, 2026/V8.0

ଯଥାର୍ଥ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍

ପିଏନବି ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ("କମ୍ପାନୀ") ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆବାସ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଦାୟିତ୍ୱହୀନ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ଅନୁଯାୟୀ ଫେୟାର ପ୍ରକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ (FPC) ସଂଶୋଧନ ଏବଂ ଗ୍ରହଣ କରିଛି, ଯାହା ନଭେମ୍ବର 28, 2025 ରେ ପ୍ରକାଶିତ ହୋଇଛି ।

ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି କମ୍ପାନୀ ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ରେ ସଂଶୋଧନ କରିଛି ଯେଉଁଥିରେ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ/ମାନକ ପାଇଁ ନୀତି ଖୋଦିତ ହୋଇଛି ଯାହା କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଦୃଢ଼ ସମ୍ପର୍କ ଗଠନ ଏବଂ ଆତ୍ମବିଶ୍ୱାସ ବଢ଼ାଇବା ପାଇଁ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ଅନୁସରଣ କରିବ । ଏହି କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନରୁ ପୂର୍ବ ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ କୁ ଅତିକ୍ରମ କରିବ ।

I. ଏଫପିସିର ଆବେଦନ

ଏହି କୋଡ୍ ସମସ୍ତ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ, ସେଗୁଡ଼ିକ କମ୍ପାନୀ, ଏହାର ସହାୟକ କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ (ସ୍ୱୟଂ-ମାଲିକାନା ଏବଂ/କିମ୍ବା ଏକ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ) ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ, ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ପୋଷ୍ଟ, ପୋଷ୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟରାକ୍ଟିଭ୍ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଡିଭାଇସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପଦ୍ଧତି ଦ୍ୱାରା ହୋଇଥାଏ ।

II. ରଣ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ

- i. ରଣଗ୍ରହଣକୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ରହିବ ।
- ii. ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଦେୟ ଦେୟ/ ଦେୟ ବିଷୟରେ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣକୁ ସ୍ୱଚ୍ଛଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ, ଯଦି ରଣ ରାଶି ମଞ୍ଜୁର/ ବିତରଣ ହୋଇନାହିଁ, ପ୍ରାକ୍ ଦେୟ ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ଦେୟ, ଯଦି କୌଣସି, ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ / ବିଳମ୍ବ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ / ଜରିମାନା, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ, ତେବେ ରଣ କୁ ସ୍ଥିର ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର କିମ୍ବା ବିପରୀତକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ପାଇଁ ରୁପାନ୍ତରଣ ଦେୟ, ତେବେ ଫେରସ୍ତଯୋଗ୍ୟ ଦେୟ ପରିମାଣ। ଯେକୌଣସି ସୁଧ ପୁନଃସେଟ୍ ଧାରା ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟର ଅସ୍ଥିର ଯାହା ରଣଗ୍ରହଣ ଆଗ୍ରହକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ । ଅନ୍ୟ ଶବ୍ଦରେ, କମ୍ପାନୀ ଏକ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଭଙ୍ଗରେ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ/ ମଞ୍ଜୁରକରିବାରେ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ଦେୟ ସହିତ 'ସମସ୍ତ ମୂଲ୍ୟରେ' ପ୍ରକାଶ କରିବ । ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବା ଉଚିତ ଯେ ଏହିପରି ଦେୟ / ଶୁଳ୍କ ଅଣ-ଭେଦଭାବପୂର୍ଣ୍ଣ ।
- iii. ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହା ରଣଗ୍ରହଣକୁ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ ଏତଏଫସି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ତୁଚ୍ଛ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣ ଦ୍ୱାରା ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ । ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ତାଲିକା ସୂଚିତ କରିପାରେ ।
- iv. କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତି ଦେବାର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ । ଅଗ୍ରାଧିକାର ଭାବରେ, ଯେଉଁ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ ନିଷ୍ପାଦନ କରାଯିବ ତାହା ମଧ୍ୟ ସ୍ୱୀକୃତିରେ ସୂଚିତ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।

III. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ, ତୁଚ୍ଛ / ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର ଯୋଗାଯୋଗ

- i. ସାଧାରଣତଃ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ଆବେଦନ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ । ଯଦି ଏହା କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକ କରେ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ କୁହାଯିବା ଉଚିତ ଯେ ତାଙ୍କୁ ପୁନର୍ବାର ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ।
- ii. କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣକୁ ଭାଷା ଭାଷା କିମ୍ବା ଏକ ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ ଯେପରି କି ରଣଗ୍ରହଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି, ଇଏମଆଇ ଗଠନ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଦେୟ, ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ (ଯଦି ଥାଏ) ସହିତ ସମସ୍ତ ତୁଚ୍ଛ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣର ପରିମାଣ ଏବଂ ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ରଣଗ୍ରହଣ ଦ୍ୱାରା ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଲିଖିତ ଗ୍ରହଣୀୟତା ରଖିବ ।

- iii. କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ମାନକିତ ଫର୍ମାଟ୍ ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏକ ସୂଚନାଭିତ୍ତିକ ମତାମତ ନେବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତି (KFS) ପ୍ରଦାନ କରିବ। KFS ଏପରି ରଣଗ୍ରହଣୀତାମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାପଡୁଥିବା ଭାଷାରେ ଲେଖାଯିବ। ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ KFS ର ବିଷୟବସ୍ତୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଏକ ସ୍ଵୀକୃତି ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ଯେ ସେ ଏହା ବୁଝିଛନ୍ତି।
- iv. ଏହା ସହିତ, KFS କୁ ଏକ ଅନନ୍ୟ ପ୍ରସ୍ତାବ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାର ବୈଧତା ଅବଧି ଅତି କମରେ ତିନି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ରହିବ। KFS ରେ ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର (APR) ର ଏକ ଗଣନା ସିଦ୍ଧି ଏବଂ ରଣ ଅବଧି ଉପରେ ରଣର ପରିଶୋଧ ସୂଚୀ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ। APR ରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।
- v. KFS ରେ ଉଲ୍ଲେଖ ନଥିବା କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଦେୟ କମ୍ପାନୀ ନେବ ନାହିଁ।
- vi. ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମାର ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ KFS ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।
- vii. ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମାରେ କମ୍ପାନୀ ଜୋରିନାମା ଅଭିଯୋଗକୁ ବୋଲୁ ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ।
- viii. ରଣ ମଞ୍ଜୁର / ବନ୍ଦନ ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ସ୍ଵୀକୃତି ବିରୁଦ୍ଧରେ ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମାର ଏକ କପି ସହିତ ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମାରେ ଉଦ୍ଧୃତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ସଂଲଗ୍ନର ଏକ କପି ସର୍ବଦା ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- ix. ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବ ନାହିଁ, ତେବେ ଏହା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର କାରଣ(ଗୁଡ଼ିକ) ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ।

IV. ବୁଦ୍ଧି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣ ବିତରଣ

- i. ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମା/ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ବିତରଣ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।
- ii. କମ୍ପାନୀ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଦେବ କିମ୍ବା ଏକ ଭାଷା ଯାହା ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ (ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ), ସେବା ଦେୟ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଦେୟ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଶୁଳ୍କ/ ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ବୁଦ୍ଧି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନର ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଏ । କମ୍ପାନୀ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦେୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଆଶାଜନକ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ ଏବଂ ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମାରେ ମଧ୍ୟ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।
- iii. ଯଦି ଏହିପରି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅସୁବିଧାପାଇଁ ହୁଏ, ତେବେ ସେ 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏବଂ ବିନା ବିଜ୍ଞପ୍ତିରେ ତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କରିପାରନ୍ତି କିମ୍ବା କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଦେୟ କିମ୍ବା ସୁଧ ନଦେଇ ଏହାକୁ ସିଦ୍ଧ କରିପାରନ୍ତି ।
- iv. ବୁଦ୍ଧିନୀମା ଅଧୀନରେ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା କୁ ମନେ ପକାଇବା/ ଦ୍ଵରାଦ୍ଵିତ କରିବା କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ସିଦ୍ଧିଗୁଡ଼ିକ ଖୋଜିବା ନିଷିଦ୍ଧ, ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମା ସହିତ ସମନ୍ୱୟ ହେବା ଉଚିତ୍ ।
- v. କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ ଉପରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ବିରୁଦ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିଏନ୍ ଅଧୀନରେ ବକେୟା ପରିମାଣର ରଣ ର ହୃଦୟଙ୍ଗମ ଉପରେ ସମସ୍ତ ସିଦ୍ଧିଗୁଡ଼ିକ ମୁକ୍ତ କରିବ । ଯଦି ସେହି ଅର୍ଥ ର ଏପରି ଅଧିକାର ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ହୁଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ ସମ୍ପ୍ରଦାନ ଦାବି ସମାଧାନ/ ଦେୟ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀ ସିଦ୍ଧିଗୁଡ଼ିକ ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ହକଦାର ଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ସମାନ ବିଷୟରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଦିଆଯିବ ।
- vi. କମ୍ପାନୀ ପ୍ରକୃତ ରଣ ପ୍ରଦାନ ତାରିଖରୁ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ଠାରୁ ସୁଧ ଆଦାୟ କରିବାକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

V. ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟର ପ୍ରକାଶନ

- i. ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକାଶନ |**
 - i. ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ / ପରିଶୋଧ ପରେ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକୁ ମୁକ୍ତ କରିବ ଏବଂ ଯେକୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ଚାର୍ଜଗୁଡ଼ିକୁ ହଟାଇବ।
 - ii. ରଣଗ୍ରହଣୀତା ପସନ୍ଦ ଅନୁସାରେ, ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଶାଖାରୁ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ଯେଉଁଠାରେ ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି, ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟ ସଂଗ୍ରହ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ।
 - iii. ଡିସେମ୍ବର ୧, ୨୦୨୩ କିମ୍ବା ତା'ପରେ ଜାରି ହୋଇଥିବା ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ଫେରସ୍ତ ସମୟସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।
 - iv. ଏକମାତ୍ର ରଣଗ୍ରହଣୀତା କିମ୍ବା ଯୁଗ୍ମ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ମୃତ୍ୟୁର ଆକସ୍ମିକ ଘଟଣାର ସମାଧାନ ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀର ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକୁ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀମାନଙ୍କୁ ଫେରସ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ସୁନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିବ। ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ପାଇଁ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମାନ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସହିତ ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ଝେବସାଇତରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।
- ii. ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟ ପ୍ରକାଶନରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ:**
 - a. ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟ ଜାରି କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ କିମ୍ବା ରଣ ପରିଶୋଧ/ପରିଶୋଧର 30 ଦିନ ପରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ

ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେରେ ଚାର୍ଜ୍ ସକ୍ଷୁଷ୍ଟ ଫର୍ମ ଦାଖଲ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀ ଏପରି ବିଳମ୍ବ କାରଣ ରଖିଗ୍ରହଣୀତାକୁ ଜଣାଇବ। ଯଦି ବିଳମ୍ବ କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ହୁଏ, ତେବେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଏହା ରଖିଗ୍ରହଣୀତାକୁ ₹5,000/- ହାରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ।

- b. ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଦଲିଲର କ୍ଷତି/କ୍ଷୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ, କମ୍ପାନୀ ରଖିଗ୍ରହଣୀତାକୁ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଦଲିଲର ନକଲ/ପ୍ରମାଣିତ କପି ପାଇବାରେ ସହାୟତା କରିବ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ। ସହିତ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବ। ତଥାପି, ଏପରି ପରିସ୍ଥିତିରେ, ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀକୁ 30 ଦିନର ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ବିଳମ୍ବ ଅବଧି ଦଣ୍ଡ ତା'ପରେ ଗଣନା କରାଯିବ (ଅର୍ଥାତ୍ ମୋଟ 60 ଦିନ ପରେ)।
- c. ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ଯେକୌଣସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ରଖିଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଅନ୍ୟ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇବାର ଅଧିକାର ପ୍ରତି କୌଣସି ପକ୍ଷପାତ ନକରି ହେବ।

ଉପରୋକ୍ତ ଧାରାଗୁଡ଼ିକ ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ଯେଉଁଠାରେ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ମୁକ୍ତି ତିଥି 01, 2023 କିମ୍ବା ତା'ପରେ ହେବାକୁ ପଡ଼ିବ।

VI. ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରଙ୍କ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ

- i. କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥିର କରିଛନ୍ତି। ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ରଖି ପ୍ରଦାନକାରୀ ଅନୁଷ୍ଠାନର କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ସମସ୍ତ ବିବାଦ ଅତି କମରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ଶୁଣାଯାଏ ଏବଂ ସମାଧାନ କରାଯାଏ ।
- ii. କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଫୋନ୍ଦାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସମୀକ୍ଷା କରିବେ । ଏହିପରି ସମୀକ୍ଷାଗୁଡ଼ିକର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ବୋର୍ଡ୍ରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରେ, ଯେପରି ଏହା ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇପାରେ ।

VII. ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକୃତ କାରଣ

- i. କମ୍ପାନୀର ଏକ ସିଷ୍ଟମ୍ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରତ୍ୟେକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ, ପଞ୍ଜିକରଣ ଏବଂ ନିଷ୍ପାଦନ ପାଇଁ ଏକ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅଛି, ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ ଲାଇନ୍ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ଯଦି ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ଏକ ସମ୍ପ୍ରାହ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି / ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ । ସ୍ୱୀକୃତିରେ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ପଦବୀ ରହିବା ଉଚିତ ଯିଏ ଅଭିଯୋଗର ମୁକାବିଲା କରିବେ । ଯଦି କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ଚେଲିଫୋନ୍ ହେଲ୍ପଡେସ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ରିଲେ କରାଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଅଗ୍ରଗତି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।
- ii. ଏହି ମାମଲାର ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପରେ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହାର ଅକ୍ତିମ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବ ଯେ କାହିଁକି ପ୍ରତିକ୍ରିୟା କରିବାକୁ ଅଧିକ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର ଛଅ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଏହା କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ଏବଂ ଯଦି ସେ / ସେ ତଥାପି ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି ତେବେ ତାଙ୍କୁ କିପରି ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ଆଗକୁ ନିଆଯିବ ତାହା ଜଣାଇବା ଉଚିତ୍ ।
- iii. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା (ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଯେଉଁଠିରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ, ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମୟ, ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ ଇତ୍ୟାଦି) ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ରଖିଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ଭାବରେ ଏହା ଏହାର ଖେତ୍ରସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବା ନିଶ୍ଚିତ କରିଛି ।
- iv. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ ଶାଖା ଏବଂ ଖେତ୍ରସାଇଟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିଛି ଯେ ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀରୁ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତି ନାହିଁ କିମ୍ବା ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏନଏଚବି, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀର ଖେତ୍ରସାଇଟରେ କିମ୍ବା ଏନଏଚବି ପୋଷ୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ ଅନଲାଇନରେ ଏହାର ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରି ଜାତୀୟ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସେଲ୍ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରନ୍ତି ।

v. ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ସେ (ପୁରୁଷ/ମହିଳା) ଏହା କରିପାରିବେ:

ସ୍ତର 1	ସ୍ତର 2	ସ୍ତର 3	ସ୍ତର 4
<ul style="list-style-type: none"> ଗ୍ରାହକ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ସେମାନଙ୍କ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ ଶାଖା ବ୍ୟବସାୟ ମୁଖ୍ୟକିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଷ୍ଟେସନାରୀ ପରିଦର୍ଶନ କରି ପୋଷ୍ଟ କରିପାରନ୍ତି । ଅଭିଯୋଗ ତାରିଖଠାରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ 7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଦିଆଯିବ । <p>ଆମର ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳନା ସେଲ୍ ନିମ୍ନ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପହଞ୍ଚିପାରିବ:</p> <p>ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର: 18001208800 ଗ୍ରାହକ ସେବା ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: customercare@pnbhousing.com ଷ୍ଟେସନାରୀ: www.pnbhousing.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> ଯଦି ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟବସାୟ ମୁଖ୍ୟଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଆଞ୍ଚଳିକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ କିମ୍ବା GROs (ସେମାନଙ୍କ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଇମେଲ୍ ଆଇଡିରେ) କୁ ପୋଷ୍ଟ କରିପାରିବେ ଯାହାର ବିବରଣୀ ଷ୍ଟେସନାରୀରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । ଅଭିଯୋଗ ତାରିଖଠାରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ 10 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଦିଆଯିବ । <p>ନଟେସ୍,</p>	<ul style="list-style-type: none"> ଯଦି ସମାଧାନ ଏପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଅନୁଯାୟୀ ନହୁଏ, ତେବେ ସେମାନେ nodalofficer@pnbhousing.com/executivedirector@pnbhousing.com ଠିକଣାରେ ଚିଠି ଲେଖି ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ । ଅଭିଯୋଗ ତାରିଖଠାରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ 7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଦିଆଯିବ । <p>ବିଲ୍ କଲିକ ଭାବରେ,</p> <p>ଗ୍ରାହକମାନେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ଏହି ଠିକଣାରେ ଲେଖିପାରିବେ:</p> <p>ପିଏନବି ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ନବମ ମହଲା, ଅନ୍ତରୀକ୍ଷ ଭବନ, 22 କସ୍ତୁରବା ଗାର୍ଡ ମାର୍ଗ, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ – 110001</p> <p>ଟିପ୍ପଣୀ: - ଦୟାକରି ଲମ୍ବାପା ଶୀର୍ଷରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଉଲ୍ଲେଖ କରନ୍ତୁ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନକରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଉପରୋକ୍ତ କ୍ଵାର୍ଟରରୁ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ, ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ଜାତୀୟ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବେ: <p>National Housing Bank, Grievance Redressal Department, G-27, GNS Plaza, Block No. S-7/1, Site- IV, UPSIDA, Greater Noida, Uttar Pradesh – 201304</p> <ul style="list-style-type: none"> ଅଭିଯୋଗକାରୀ https://grids.nhonline.org.in www.nhb.org.in ଅଭିଯୋଗ କରି ଅନୁପାଳନ କାରୀ ପ୍ରତିକାର ସେଲ୍ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବେ

VIII. ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାର ଭାଷା ଏବଂ ମୋଡ୍

ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ ସହିତ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଉପରେ ଆଧାର କରି ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ (ଯାହା ଅଗ୍ରାଧିକାର ଭାବରେ ଭାଷା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ରହିବ) ଉପରେ ଆଧାର କରି ରଖାଯିବ । ବିଭିନ୍ନ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଷ୍ଟେସନାରୀରେ ମଧ୍ୟ ସମାନ ରଖାଯିବ ।

IX. ଏତଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ଵାରା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ

- କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଯାହା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କାରଣଗୁଡ଼ିକ ଯେପରିକି ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍କିଟ୍ ଏବଂ ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ୍ କୁ ବିଚାରକୁ ନେବ ଏବଂ ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବ । ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ବିପଦ ଏବଂ ମୁକ୍ତିର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆବେଦନ ଆକାରରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ । କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ମଧ୍ୟ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ / ଦେୟ ପାଇଁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ।
- ସୁଧହାର ଏବଂ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ, ଏବଂ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ (ଯଦି କିଛି) ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ଷ୍ଟେସନାରୀରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଖବରକାଗଜରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ । ଷ୍ଟେସନାରୀରେ ପ୍ରକାଶିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ଯେତେବେଳେ

- iii. ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାର ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ଯାହା ଦ୍ଵାରା ରଣଗ୍ରହୀତା ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କେତେ ସଠିକ୍ ହାର ଦେବାକୁ ପଡ଼ିବ ସେ ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହୋଇପାରିବେ ।
- iv. ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କଠାରୁ ସଂଗୃହୀତ କିଛି ସୁଧ ଏବଂ ପ୍ରିମିୟାଲ୍ ମଧ୍ୟରେ ବିଭାଜନକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚିତ କରିବା ଉଚିତ୍ ।

IX. A ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ

- i. ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ଵାରା ରଣ ବୁକ୍ସିନାମାର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ଯଦି ଦଣ୍ଡ ନିଆଯାଏ, ତେବେ ତାହାକୁ 'ଜରିମାନା ଶୁଳ୍କ' ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାକୁ 'ଜରିମାନା ସୁଧ' ଭାବରେ ନିଆଯିବ ନାହିଁ ଯାହା ଅଗ୍ରମ ଉପରେ ଆଦାୟ ହେଉଥିବା ସୁଧ ହାରରେ ଯୋଡ଼ା ଯାଇଥାଏ । ଏହି ଶୁଳ୍କରେ ବିଳମ୍ବ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଶୁଳ୍କ, ବାଉନ୍ଦୁ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ରଣ ସର୍ତ୍ତ/ସୁରକ୍ଷା ସମ୍ପର୍କୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଦାଖଲ ନ କରିବା ପାଇଁ ଶୁଳ୍କ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ । ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କର କୌଣସି ପୁଞ୍ଜିକରଣ ହେବ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍ ଏପରି ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ ।
- ii. କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ ପ୍ରଦାନ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ପାଳନକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।
- iii. ରଣ ଉପରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ସମାନ ଶୁଳ୍କ ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁସରଣ କରିବ,
- iv. ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ମୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ / ଉପାଦ ବର୍ଗ ମଧ୍ୟରେ ପକ୍ଷପାତିତା ନକରି ରଣ ବୁକ୍ସିନାମାର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ସହିତ ସମାନ ହେବ ।
- v. 'ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ' ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ, ସମାନ ପ୍ରକାରର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ ।
- vi. କମ୍ପାନୀର ଝେବସାଇଟରେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଶୁଳ୍କ ଅନ୍ତର୍ଗତ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା ସହିତ, ରଣ ବୁକ୍ସିନାମା ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ / ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତି (KFS) ରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।
- vii. ଯେତେବେଳେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ସ୍ମାରକ ପଠାଯାଏ, ସେତେବେଳେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଏହା ସହିତ, ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟର ଯେକୌଣସି ଉଦାହରଣ ଏବଂ ଏହାର କାରଣ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

IX. B ସମାନ ମାସିକ କିଛି (EMI) ଆଧାରିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଉପରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ପୁନଃସେବ୍

- i. ମଞ୍ଜୁରୀ ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ଉପରେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇବ ଯାହା ଫଳରେ EMI ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅବଧି କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୋଇପାରେ । ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ, ଉପରୋକ୍ତ କାରଣରୁ EMI ଅବଧି କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ଯେକୌଣସି ବୃଦ୍ଧି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ତୁରନ୍ତ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।
- ii. ସୁଧ ହାର ପୁନଃନିର୍ମାଣ ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ସ୍ଥିର ହାରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- iii. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ (କ) EMI ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଅବଧି ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଉଭୟ ବିକଳ୍ପର ମିଶ୍ରଣ ପାଇଁ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ; ଏବଂ, (ଖ) ରଣର ଅବଧି ସମୟରେ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ବାଜ୍ୟାପ୍ତି ଚାର୍ଜ / ପୂର୍ବ-ପରିଶୋଧ ଜରିମାନା ଆଦାୟ ପ୍ରଚଳିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- iv. ରଣକୁ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରୁ ସ୍ଥିର ହାରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ବିକଳ୍ପଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରୟୋଗ ସହିତ ଆନୁଷଙ୍ଗିକ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସେବା ଶୁଳ୍କ / ପ୍ରଶାସନିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଏପରି ଶୁଳ୍କ / ଖର୍ଚ୍ଚର ସଂଶୋଧନ ସମୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ । ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ବୋର୍ଡ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ହେବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଝେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।
- v. କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅବଧି ବୃଦ୍ଧି ନକାରାତ୍ମକ ପରିଶୋଧରେ ପରିଣତ ନହୁଏ ।
- vi. କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଡ୍ରେମାସିକ ଶେଷରେ ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ / ଉପଲକ୍ଷ କରାଇବ, ଯେଉଁଥିରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ଆଜି ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆଦାୟ ହୋଇଥିବା ସୁଧ, EMI ପରିମାଣ, ବାକି EMI ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଧି ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର / ବାର୍ଷିକ ଶତକଡ଼ା ହାର (APR) ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ ।

X. ରଣ ଉପରେ ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ

i. ତିସେମ୍ବର 31, 2025 ରେ କିମ୍ବା ପୂର୍ବରୁ ମଞ୍ଜୁର କିମ୍ବା ନବୀକରଣ ହୋଇଥିବା ରଣ ପାଇଁ:

ତିସେମ୍ବର 31, 2025 ରେ କିମ୍ବା ପୂର୍ବରୁ ମଞ୍ଜୁର କିମ୍ବା ନବୀକରଣ ହୋଇଥିବା ପୂର୍ବରୁ ଥିବା ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀ ସହ-ଦାୟୀ(ମାନଙ୍କ) ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ଚର୍ଚ୍ଚା ଲୋଡ୍ ଉପରେ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।

ii. ଜାନୁଆରୀ ୧, ୨୦୨୬ କିମ୍ବା ତା'ପରେ ମଞ୍ଜୁର କିମ୍ବା ନବୀକରଣ ହୋଇଥିବା ରଣ ପାଇଁ:

1. ସହ-ଦାୟୀ(ମାନଙ୍କ) ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଶୁଳ୍କ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ରଣ ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ପୂର୍ବ-ପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।
2. ସହ-ଦାୟୀ (ମାନଙ୍କ) ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା, ସୂକ୍ଷ୍ମ, କ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ ମଧ୍ୟମ ଉଦ୍ୟୋଗ ବିକାଶ (MSMED) ଆଇନ, 2006 ରେ ପରିଭାଷିତ ହୋଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ସୂକ୍ଷ୍ମ ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ (MSE) କୁ ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ରଣ ପାଇଁ: କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ପୂର୍ବ-ପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।
3. ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁଚ୍ଛେଦ (1) ଏବଂ (2) ରେ ଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ରଣର ପୂର୍ବ-ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ବ୍ୟବହୃତ ପାଣିର ଉତ୍ପାଦନ ବିତରଣ ନକରି, ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ, ଏବଂ କୌଣସି ସର୍ବନିମ୍ନ ଲକ୍ଷ୍ୟ-ଇନ୍ ଅବଧି ବିନା ପ୍ରୟତ୍ନ ହେବ।
4. ଦୈନିକ/ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ହାର (ସ୍ଥିର ଏବଂ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାରର ମିଶ୍ରଣ) ରଣ ପାଇଁ ଉପରୋକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ପ୍ରୟତ୍ନତା ପୂର୍ବ-ପେମେଣ୍ଟ ସମୟରେ ରଣଟି ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାରରେ ଅଛି କି ନାହିଁ ତାହା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବ।
5. ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁଚ୍ଛେଦ (1) ଏବଂ (2) ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷେତ୍ର ବ୍ୟତୀତ, ଯଦି କୌଣସି ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଥାଏ, ତେବେ ତାହା କମ୍ପାନୀର ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ହେବ। ତଥାପି, ମିଆଦୀ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଏ, ତେବେ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ପ୍ରଦେୟ ହେଉଥିବା ପରିମାଣ ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ।
6. କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶରେ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେଲେ କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।
7. ପୂର୍ବରୁ ଦେୟ ଦେୟ ଲାଗୁ ହେବା କିମ୍ବା ନହେବା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ବୁକ୍ସିନାମାରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ଏହା ବ୍ୟତୀତ, ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯେଉଁଠାରେ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତି (KFS) ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ତାହା KFS ରେ ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ। ଏଠାରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନଥିବା କୌଣସି ପୂର୍ବ ଦେୟ ଦେୟ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ।
8. କମ୍ପାନୀ ପୂର୍ବରୁ ଛାଡ଼ି କରାଯାଇଥିବା ରଣର ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଶୁଳ୍କ / ଫି ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।

XI. ବିଜ୍ଞାପନ, ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ

କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ;

- i. ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରୋସାହନମୂଳକ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ୱସ୍ତ, ଏବଂ ତଥ୍ୟଗତ ।
- ii. ଯେକୌଣସି ମିଡିଆ ଏବଂ ପ୍ରୋସାହନମୂଳକ ସାହିତ୍ୟରେ ଯେକୌଣସି ବିଜ୍ଞାପନରେ ଯାହା ଏକ ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରତି ଧ୍ୟାନ ଆକର୍ଷଣ କରେ ଏବଂ ଏକ ସୁଧ ହାରର ଏକ ସନ୍ଦର୍ଭ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ, କମ୍ପାନୀ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରିବ ଯେ ଅନ୍ୟ ଦେୟ ଏବଂ ଦେୟ ପ୍ରୟତ୍ନ ହେବ କି ନାହିଁ ଏବଂ ଅନୁରୋଧ କିମ୍ବା ଝେବସାଇଟରେ ସମ୍ପର୍କୀୟ ବୁକ୍ସି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି।
- iii. କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କ ଶାଖାରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ରଖିବା ମାଧ୍ୟମରେ ସୁଧ ହାର, ସାଧାରଣ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେୟ (ଦେଖିବିଧାନ ସୁଧ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, ଯଦି କୌଣସି) ଉପରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ; ଟେଲିଫୋନ୍ କିମ୍ବା ସହାୟତା-ଲାଲନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ; କମ୍ପାନୀର ଝେବସାଇଟରେ; ନିର୍ଦ୍ଦେଶ କର୍ମଚାରୀ/ ସହାୟତା ଡେସ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ; କିମ୍ବା ସେବା ଗାଲଡ୍ / ଶୁଳ୍କ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ପ୍ରଦାନ କରୁଛି।
- iv. ଯଦି କମ୍ପାନୀ ସହାୟତା ସେବା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର ସେବା ଗୁଡିକ ର ଲାଭ ଉଠାଏ, ତେବେ ଏହା ଆବଶ୍ୟକ କରିବ ଯେ ଏହିପରି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା (ଯଦି ଏପରି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ଉପଲବ୍ଧ) ପରିଚାଳନା କରିବେ ଏବଂ ସମାନ ପରିମାଣର ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ସହିତ କମ୍ପାନୀ କରିବ।
- v. କମ୍ପାନୀ ସମୟ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉତ୍ପାଦର ବିଭିନ୍ନ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟକୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରେ । ଉତ୍ପାଦ/ ସେବାଗୁଡିକ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସେମାନଙ୍କର ଅନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ପ୍ରୋସାହନମୂଳକ ଅଫର୍ ବିଷୟରେ ସୂଚନା, କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇପାରେ ଯଦି ସେ ମେଲ୍ ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ଝେବସାଇଟ୍ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର ରେ ଏହିପରି ସୂଚନା/ ସେବା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାକୁ ତାଙ୍କର ସହମତି ଦେଇଛନ୍ତି।
- vi. କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କର ତାଲିକାରେ ସେଲିଂ ଏଜେଣ୍ଟି (ଡିଏସ୍ ଏ) ପାଇଁ ଏକ ଆଚରଣ ସଂହିତା ପ୍ରୟୋଗ/ଲେଖିବ ଯାହାର ସେବାଗୁଡିକ ବଜାର ଉତ୍ପାଦ / ସେବାଗୁଡିକରେ ଲାଭଦାନ ହୁଏ ଯାହା ଅନ୍ୟ ବିଷୟଗୁଡିକ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରୟ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯିବା ବେଳେ ନିଜକୁ ଚିହ୍ନିତ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କରେ ।
- vii. ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ତାଲିକାରେ ସେଲିଂ ଏଜେଣ୍ଟି (ଡିଏସ୍ ଏ)/ ତାଲିକାରେ ମାର୍କେଟିଂ ଏଜେଣ୍ଟି (ଡିଏସ୍ ଏ) ପାଇଁ

ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଗ୍ରହଣ କରିବ ।

- viii. କମ୍ପାନୀ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ଡିଏମଏର ଆଚରଣର ସମୀକ୍ଷା କରିବ । କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧି/ କୋରିଅର୍ କିମ୍ବା ଡିଏସଏ କୌଣସି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣରେ ନିୟୋଜିତ ହୋଇଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଏହି କୋଡ୍ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରି କାର୍ଯ୍ୟ କରିଛନ୍ତି ବୋଲି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ଘଟଣାରେ, ଅଭିଯୋଗର ଅନୁସନ୍ଧାନ ଏବଂ ପରିଚାଳନା ଏବଂ କ୍ଷତିକୁ ଭଲ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଆରମ୍ଭ କରାଯିବ ।

XII. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିମାନେ

ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି ରଣ ପାଇଁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ହେବାକୁ ବିଚାର କରୁଛନ୍ତି, ତାଙ୍କୁ (ପୁରୁଷ/ମହିଳା) ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବା ଉଚିତ୍

- i. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ଵ;
- ii. ସେ ଯେଉଁ ପରିମାଣର ଦାୟିତ୍ଵ ଦେବେ ତାହା ତାଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀକୁ ପ୍ରତିବଦ୍ଧ କରିବ;
- iii. ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵ ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ଆହ୍ଵାନ କରିବ;
- iv. ଯେତେବେଳେ କମ୍ପାନୀ କମ୍ପାନୀରେ ତାଙ୍କର ଅନ୍ୟ ଅର୍ଥର ଆଶ୍ରୟ ନେଇଥାଏ ଯଦି ସେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ଦେୟ ଦେବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି;
- v. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ଵ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିମାଣରେ ସୀମିତ କି ସେମାନେ
- vi. ଅସୀମିତ; ଏବଂ
- vii. ସମୟ ଏବଂ ପରିସ୍ଥିତି ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ଵ ମଧ୍ୟ ଡିସଚାର୍ଜ ହେବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ଏହି ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରିବ ।
- viii. ଯଦି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ରଣଦାତା /ରଣଦାତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କରାଯାଇଥିବା ଚାହିଦା ପାଳନ କରିବାକୁ ମନା କରନ୍ତି, ଦେୟ ଦେୟ ଦେୟ କରିବାକୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ମାଧ୍ୟମ ଥିବା ସତ୍ତ୍ଵେ, ଏହିପରି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ମଧ୍ୟ ଏକ ଇଚ୍ଛାକୃତ ଖୁଲାପକାରୀ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ।

କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ (ପୁରୁଷ/ମହିଳା) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତିରେ କୌଣସି ସାମଗ୍ରିକ ପ୍ରତିକୂଳ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ ଯାହାକୁ ସେ (ପୁରୁଷ/ମହିଳା) ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ଠିଆ ହୋଇଛନ୍ତି ।

XIII. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା

ବର୍ତ୍ତମାନ ଏବଂ ଅତୀତର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନୀତି ଏବଂ ନୀତି ଦ୍ଵାରା ପରିଚାଳିତ ହେବ । ନିମ୍ନୋକ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ମାମଲା ବ୍ୟତୀତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ଗ୍ରାହକ ଆକାଉଣ୍ଟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା କିମ୍ବା ତଥ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ:

- i. ଯଦି ସୂଚନା ଆଇନ ଦ୍ଵାରା ବିଆଯିବା ଉଚିତ୍ ।
- ii. ଯଦି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଅଛି ।
- iii. ଯଦି କମ୍ପାନୀର ସ୍ଵାର୍ଥ ସେମାନଙ୍କୁ ଠକେଇ ଲତ୍ୟାଦିକୁ ରୋକିବା ପାଇଁ ସୂଚନା ଦେବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କରେ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ତାଙ୍କ ଅନୁମତି ବ୍ୟତୀତ ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ କାହାକୁ ଦିଆଯିବ ନାହିଁ ।
- iv. ଯଦି ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀକୁ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ, କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁମତି ରେ କୁହନ୍ତି ।
- v. ଯଦି କମ୍ପାନୀକୁ ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ଏକ ରେଫରେନ୍ସ ଦେବାକୁ କୁହାଯାଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଏହାକୁ ଦେବା ପୂର୍ବରୁ ତାଙ୍କର ଲିଖିତ ଅନୁମତି ହାସଲ କରିବ ।

କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କ ବିଷୟରେ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଡଗୁଡ଼ିକ ଆକସେସ୍ କରିବା ପାଇଁ ବିବ୍ୟୟ ଆଇନଗତ ଢାଞ୍ଚା ଅଧୀନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଅଧିକାରର ପରିମାଣ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

କମ୍ପାନୀ କମ୍ପାନୀ ସମେତ ଯେକୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ବ୍ୟବହାର କରିବ ନାହିଁ, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସେମାନଙ୍କୁ ଏହା କରିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅଧିକୃତ ନକରନ୍ତି ।

XIV. ସ୍ଥାୟୀ ଡିପୋଜିଟ୍

a. ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ଜମା ପାଇଁ ସର୍ବନିମ୍ନ ଲକ୍ଷ-ଲକ୍ଷ ଅବଧି 3 ମାସ ହେବ । ଜମା ର ପୂର୍ବ ଦେୟ ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ଏହିପରି ଅଟେ:

S. No.	ଜମା ଚାଲିଥିବା ଅବଧି	ସୁଧ ହାର
1.	ଲକ୍ଷ-ଲକ୍ଷ ଅବଧି ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ତିନି ମାସ ମଧ୍ୟରେ	କୌଣସି ସୁଧ ନାହିଁ, ଯଦି ଜଣେ ଜମାକାରୀଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ଘଟେ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ସାଧାରଣ ଜମାକୁ ଅକାଳ ପୂର୍ବରୁ, ଲକ୍ଷ-ଲକ୍ଷ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ମଧ୍ୟ, ବଞ୍ଚିଥିବା ଜମାକାରୀଙ୍କୁ, ବଞ୍ଚିଥିବା ଜମାକାରୀଙ୍କୁ, କିମ୍ବା ମୃତ ଜମାକାରୀଙ୍କ ନାମିତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ କିମ୍ବା ମୃତ ଜମାକାରୀଙ୍କ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ, ବଞ୍ଚିଥିବା ଜମାକାରୀଙ୍କ ଅନୁରୋଧରେ, ଏବଂ କେବଳ ମୃତ୍ୟୁର ପ୍ରମାଣ ଦାଖଲ ବିରୁଦ୍ଧରେ, କମ୍ପାନୀର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପାଇଁ, ପରିଶୋଧ ତାରିଖ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଚୁକ୍ତିବଦ୍ଧ ହାରରେ ସୁଧ ସହିତ ପରିଶୋଧ କରିବ । ଆହୁରି ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ଯେ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବା ପରେ, ଏକ ଜରୁରୀକାଳୀନ ପ୍ରକୃତିର କିଛି ଖର୍ଚ୍ଚ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ, ମୂଳ ରାଶିର 50% ରୁ ଅଧିକ ନୁହେଁ କିମ୍ବା 5 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା, ଯାହା କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖରୁ 3 ମାସ ସମାପ୍ତ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ସୁଧ ବିନା ପରିଶୋଧ କରାଯାଇପାରିବ । ଆହୁରି ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ଯେ, ଗୁରୁତର ଅସୁସ୍ଥତା କ୍ଷେତ୍ରରେ (IRDAI (ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ବ୍ୟାମା) ନିୟମାବଳୀ, 2016 ଅନୁଯାୟୀ), ମୂଳ ରାଶିର 100% ସୁଧ ବିନା, ଅକାଳ ପୂର୍ବରୁ ପରିଶୋଧ କରାଯାଇପାରିବ । ବ୍ୟାଖ୍ୟା: ଜରୁରୀକାଳୀନ ପ୍ରକୃତିର ଖର୍ଚ୍ଚରେ ଚିକିତ୍ସା ଜରୁରୀକାଳୀନ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସରକାର / କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଧିକୃତ ପ୍ରାକୃତିକ ବିପର୍ଯ୍ୟୟ / ବିପର୍ଯ୍ୟୟ ଯୋଗୁଁ ହେଉଥିବା ଖର୍ଚ୍ଚ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।
2.	ତିନି ମାସ ପରେ କିଛି ପୂର୍ବରୁ କିମ୍ବା ଛଅ ମାସ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ	ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଜମାକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ସର୍ବାଧିକ ବାର୍ଷିକ ଚାରି ପ୍ରତିଶତ ସୁଧ ଦିଆଯିବ, ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଜମାକାରୀଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ କୌଣସି ସୁଧ ଦିଆଯିବ ନାହିଁ ।
3.	ଛଅ ମାସ ପରେ କିଛି ପରିପକ୍ୱତା ତାରିଖ ପୂର୍ବରୁ	ଦେୟଯୋଗ୍ୟ ସୁଧ ଜମା ହୋଇଥିବା ଅବଧି ପାଇଁ ଏକ ସାଧାରଣ ଜମା ଉପରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର ଠାରୁ ଏକ ପ୍ରତିଶତ କମ୍ ହେବ କିମ୍ବା ଯଦି ସେହି ଅବଧି ପାଇଁ କୌଣସି ହାର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇ ନାହିଁ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସାଧାରଣ ଜମା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ବନିମ୍ନ ହାର ଠାରୁ ଦୁଇ ପ୍ରତିଶତ କମ୍ ହେବ ।

b. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅବଧି ପାଇଁ ଜମା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଏ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ଜମା ନବୀକରଣ କରିବା ଜମାକାରୀଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ । ନବୀକରଣ ପାଇଁ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ନଥିଲେ, ପାଣ୍ଡି ଜମାକାରୀଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ପଠାଯିବ । ତଥାପି, ଯଦି ଟଙ୍କା ଫେରସ୍ତ କରାଯାଏ ଏବଂ 7 ବର୍ଷ ପାଇଁ ଦାବି କରାଯାଏ ନାହିଁ, ତେବେ ଜମା ତାରିଖରୁ 7 ବର୍ଷ ପୂରଣ ହେବା ପରେ ଅଧିକ ଜମା ନିବେଶକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ପାଣ୍ଡି (IEPF) କୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତରିତ କରାଯିବ ଏବଂ ତା'ପରେ, ଜମାକାରୀ ସିଧାସଳଖ IEPF ରୁ ଜମା ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ଦାବି କରିପାରିବେ ।

c. ସ୍ଥାୟୀ ଜମା ଉପରେ ରଣ
ଜମା ତାରିଖରୁ ତିନି ମାସ ସମାପ୍ତ ହେବା ପରେ କମ୍ପାନୀ ଜମାକାରୀଙ୍କୁ ଜମା ଉପରେ ଦେୟ ସୁଧ ହାର ଠାରୁ ଦୁଇ ପ୍ରତିଶତ ଅଧିକ ସୁଧ ହାରରେ ସାଧାରଣ ଜମା ପରିମାଣର 75 ପ୍ରତିଶତ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବ ।

XV. ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିହୀନଙ୍କ ପାଇଁ ରଣ ସୁବିଧା

ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ରଣ ସୁବିଧା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦାହରଣମୂଳକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଗ୍ରହଣ କରିବ ।

- a. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ସୁବିଧା, ଇତ୍ୟାଦି ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଶାଖା / କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- b. ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ଯେପରି ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ଦୃଷ୍ଟିହୀନତା ରଣ ମଞ୍ଜୁର/ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ପାଇଁ ଏକ ମାନଦଣ୍ଡ ହେବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ ।
- c. କମ୍ପାନୀ ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପରି ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମାନ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- d. କମ୍ପାନୀ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପରି ସମାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିବ ।

- e. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ ସୁଧ ପରିଶୋଧ, ସମାନ୍ତରାଳ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ବୋଧ ଲଦି ଦିଆଯିବ ନାହିଁ।
- f. କମ୍ପାନୀ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ନିରକ୍ଷର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମାନ କରିବ ନାହିଁ।
- g. କମ୍ପାନୀ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କୌଣସି ସେବା ମନା କରିବ ନାହିଁ, ଯେଉଁଥିରେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକମାନେ ମଧ୍ୟ ସାମିଲ ଅଛନ୍ତି ଯେଉଁମାନେ ସେମାନଙ୍କର ବୁଢ଼ା ଛାପ ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତି। ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀ, ନିଜ ବିବେଚନା ଅନୁଯାୟୀ, ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଏକ ଅତିରିକ୍ତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଭାବରେ ବୁଢ଼ା ଛାପର ଘୋଷଣାପତ୍ର ନେଇପାରେ।
- h. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଫର୍ମ, ସ୍ଲିପ୍ ଇତ୍ୟାଦି ପଢ଼ିବା ଏବଂ ପୂରଣ କରିବା ଭଳି ଅତିରିକ୍ତ ସୁବିଧା ଯୋଗାଇ ଦିଆଯିବ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ, ଶାଖା/କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଧିକାରୀ/ପରିଚାଳକ ଜଣେ ସାକ୍ଷୀଙ୍କ ଉପସ୍ଥିତିରେ ବ୍ୟବସାୟର ନିୟମ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିୟମାବଳୀ ପଢ଼ି ଶୁଣାଇବେ।
- i. କମ୍ପାନୀ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ନେବାକୁ କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ପସନ୍ଦର ଯେକୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହ ମିଳିତ ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସୁବିଧା ପାଇବାକୁ ଅନୁମତି ଦେବ, ଯେଉଁଥିରେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତି (ମାନେ) ମଧ୍ୟ ସାମିଲ ଅଛନ୍ତି।
- j. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକ ଚାହଁଲେ, ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକମାନେ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଆକାଉଣ୍ଟ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ପାଖର ଅପ୍ ଆଟର୍ଣ୍ଣି କିମ୍ବା ମେଣ୍ଡେଟ୍ ଧାରକ ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ କରିପାରିବେ।
- k. ଶାଖା/କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଧିକାରୀ/ପରିଚାଳକ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକ/ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପାଦ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ତାଙ୍କର ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବେ।
- l. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପରି ହେବ। ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ "ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ" ଭାବରେ ଚିହ୍ନିତ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ।
- m. ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ଏକ କପି ଡିଜିଟାଲ୍ ରୂପରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- n. ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଚାହଁବେ, ତେବେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ KFS ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (MITC) ର ଏକ କପି ବ୍ରେଲି ଫର୍ମରେ କିମ୍ବା ପାଠ୍ୟ ପଠନୀୟ PDF ରେ ପ୍ରଦାନ କରିବେ।
- o. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କ୍ଲିୟରିଂ ସର୍ଭିସ୍ (ECS) ସୁବିଧା ଯୋଗାଇବାକୁ ପସନ୍ଦ କରିବ।

XVI. ସାଧାରଣ

- i. ରଣ ରୁକ୍ଷିତାମୀର ରୁକ୍ଷିତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବ (ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନଥିବା ସୂଚନା ଲକ୍ଷ୍ୟ କରାଯାଇ ନାହିଁ)।
- ii. ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସମ୍ମତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଅର୍ଥାତ୍ କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି, ଯଦି ଥାଏ, ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଏହିପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ର ସମନକ୍ଷେପରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୁକ୍ଷିତାବଳି ଶବ୍ଦ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- iii. ଯେତେବେଳେ ରଣ ଦିଆଯାଏ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରିଶୋଧ ପରିମାଣ, କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ଏବଂ ପରିଶୋଧ ର ଅବଧି ଅନୁଯାୟୀ ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବ । ତଥାପି, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ପାଳନ ନ କରନ୍ତି, ତେବେ ବକେୟା ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ଜମିର ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ । ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପଠାଇ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରି ଏବଂ/କିମ୍ବା ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ ତେବେ ସୁରକ୍ଷା ପୁନଃବିଶଳ କରି ମନେ ପକାଇବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।
- iv. ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରସଙ୍ଗରେ, କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଦାତନୀର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ ଯଥା ଅଭୂତ ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ମାଂସପେଶୀ ଶକ୍ତି ବ୍ୟବହାର କରିବା ଇତ୍ୟାଦି । କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଉପଯୁକ୍ତ ଢଙ୍ଗରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ମୁକାବିଲା କରିବାକୁ ଯଥେଷ୍ଟ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ।
- v. ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏକ୍ସେକ୍ୟୁସନ୍ କୁ ନିୟୋଜିତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ନୀତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ ।
- vi. ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଗୃହ ରଣ ବନ୍ଦ ହେବା ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଲେଭି କିମ୍ବା ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ:
 - o. ଯେଉଁଠାରେ ହାଉସିଂ ରଣ ଭାସମାନ ସୁଧ ହାର ଆଧାରରେ ଏବଂ ଯେକୌଣସି ଉତ୍ସରୁ ପୂର୍ବ-ବନ୍ଦ ଅଛି ।
 - o. ଯେଉଁଠାରେ ଗୃହ ରଣ ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାର ଆଧାରରେ ଅଛି ଏବଂ ରଣ ରଣଗ୍ରହୀତା ମାନେ ନିଜ ଉତ୍ସରୁ ପୂର୍ବରୁ ବନ୍ଦ କରନ୍ତି ।

ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ "ନିଜସ୍ୱ ଉତ୍ସ" ଅଭିବ୍ୟକ୍ତିର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ବ୍ୟାଙ୍କ/ ଏଚଏଫସି/ ଏନବିଏଫସି ଏବଂ/କିମ୍ବା ଏକ ଆର୍ଥିକ ଅନୁଷ୍ଠାନରୁ ରଣ ନେବା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉତ୍ସ ।

ସମସ୍ତ ତୁଆଲ୍ / ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ହାର (ସ୍ଥିର ଏବଂ ଭାସମାନର ମିଶ୍ରଣ) ଗୃହ ରଣ ପୂର୍ବ-ବନ୍ଦ ହାରରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜିଂ ନିୟମକୁ ଆକର୍ଷିତ କରିବ ଯାହା ପୂର୍ବ ବନ୍ଦ ସମୟରେ, ରଣ ସ୍ଥିର କିମ୍ବା ଭାସମାନ ହାରରେ ଅଛି କି ନାହିଁ ତାହା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ । ଏକ ତୁଆଲ୍ / ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର

- ହାର ଗୃହ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାର ଅବଧି ସମାପ୍ତ ହେବା ପରେ ରଣ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଲୋନ୍ ରେ ପରିଣତ ହେବା ପରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ପାଇଁ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର୍ ନର୍ମ ଲାଗୁ ହେବ । ଏହା ପରେ ଏହିପରି ସମସ୍ତ ଫ୍ଲୋଟିଂ/ ସ୍ଵତନ୍ତ୍ର ହାର ଗୃହ ରଣ କୁ ବନ୍ଦ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରୟତ୍ନ । ଏହା ମଧ୍ୟ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରାଯାଇଛି ଯେ ଏକ ସ୍ଥିର ହାର ରଣ ହେଉଛି ଏକ ଯେଉଁଠାରେ ରଣର ସମଗ୍ର ଅବଧି ପାଇଁ ହାର ସ୍ଥିର କରାଯାଏ ।
- vii. କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ରାଜି ହୋଇଥିବା ଗୃହ ରଣର ପ୍ରମୁଖ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ଏପରି ରଣର ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (MITC) ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଏକ ତତ୍ତ୍ଵାବଳୀ ପାଇବ । ଏହି ତତ୍ତ୍ଵାବଳୀ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରାପ୍ତ ହେଉଥିବା ବିଦ୍ୟମାନ ରଣ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ତତ୍ତ୍ଵାବଳୀ ସହିତ ଅତିରିକ୍ତ ହେବ । କମ୍ପାନୀ ଉକ୍ତ ତତ୍ତ୍ଵାବଳୀ ନକଲ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝିବା ଭଳି ଭାଷାରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ । କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଯଥାସମ୍ଭବ ଭାବରେ ସମ୍ପାଦିତ ନକଲ କପି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ସ୍ଵୀକୃତି ଅନୁଯାୟୀ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯିବ ଉଚିତ । ନିୟମାଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସହିତ MITCର ମାନକ ଫର୍ମାଟ୍ ମଧ୍ୟ ଖେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ।
- viii. କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟରେ ସ୍ଵଚ୍ଛତାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ ସେବା ଶୁଳ୍କ, ସୁଧ ହାର, ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ (ଯଦି ଥାଏ), ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା, ଉପାଦ ସୂଚନା, ବିଭିନ୍ନ କାରବାର ପାଇଁ ସମୟ ମାନଦଣ୍ଡ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ଇତ୍ୟାଦି ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରମୁଖ ଦିଗ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ । ତେଣୁ, କମ୍ପାନୀ "ଶାଖା ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡ", "ପୁସ୍ତିକା / ବ୍ରୋଶର", "ଖେବସାଇଟ୍", "ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବାର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପଦ୍ଧତି" ରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ ।
- ix. କମ୍ପାନୀ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ବିଷୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ଭାଷାରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ: ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା ।
- x. କମ୍ପାନୀ ଜାତି, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ଧର୍ମ, କିମ୍ବା ଅକ୍ଷମତା (ଦୃଷ୍ଟିହୀନ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ଅକ୍ଷମ) ଆଧାରରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ପକ୍ଷପାତ କରିବ ନାହିଁ । ତଥାପି, ରଣ ଉପାଦରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତିବନ୍ଧକଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରୟତ୍ନ ରହିବ ।
- xi. କମ୍ପାନୀ ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣର ପ୍ରତ୍ୟେକ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ଅବ୍ୟତନ ହୋଇଥିବା FPC/MITC/KFS କମ୍ପାନୀର ଅଫିସିଆଲ୍ ଖେବସାଇଟ୍ www.pnbhousing.com ରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯାହା ଶାଖାର ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ସହିତ ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀ, ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଇତ୍ୟାଦିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ । କମ୍ପାନୀ ଅନୁରୋଧ କଲେ କାଉଣ୍ଟରରେ କିମ୍ବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଯୋଗାଯୋଗ କିମ୍ବା ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଏକ କପି ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ତଥାପି, ଏହା କମ୍ପାନୀକୁ ସମାଜର ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ ଯୋଜନା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କିମ୍ବା ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବାରୁ ବାଧା ଦିଏ ନାହିଁ ।
- xii. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅନୁରୋଧ ଉପରେ, କମ୍ପାନୀ ଲାଭାର୍ଥୀ/ନିର୍ମାତା/ବିକ୍ରେତା ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଆକାଉଣ୍ଟକୁ NEFT/RTGS ମାଧ୍ୟମରେ ରଣ ଅର୍ଥର ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- xiii. କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟରେ ଗ୍ରାହକ ପୋର୍ଟାଲ୍ ସୁବିଧା ରହିଛି ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ପାସୱାର୍ଡଗୁଡ଼ିକୁ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରି ଆଇଡି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଅସ୍ଥାୟୀ/ଅନ୍ତିମ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ ପ୍ରମାଣପତ୍ର, ଆକାଉଣ୍ଟ ବିବରଣୀ ଇତ୍ୟାଦି ପାଇବା ପାଇଁ ଏହି ସୁବିଧା ମାଧ୍ୟମରେ ଆକାଉଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରବେଶ କରିପାରିବେ ।
- xiv. ବ୍ୟବସାୟିକ ସମ୍ପର୍କ ଶେଷ ହେବା ପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଯେକୌଣସି ଆକାଉଣ୍ଟ ସହିତ ଜଡିତ ସମସ୍ତ ତଥ୍ୟ / ତତ୍ତ୍ଵାବଳୀଗୁଡ଼ିକୁ ଅତି କମରେ 5 ବର୍ଷ ପାଇଁ ସଂରକ୍ଷିତ ରଖାଯିବ ।
- xv. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମୟ ସମୟରେ ଆମ ଖେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶିତ "ନୋ ଯୋର କଣ୍ଟ୍ରୋଲ" (KYC), ଆଣ୍ଡି ମନି ଲଣ୍ଡରିଂ (AML) ନିୟମ ପାଳନ କରିବା ଉଚିତ ।
- xvi. ରଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହେଉଥିବା ଯେକୌଣସି "ରଣଦାତା-ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ" ପ୍ରକୃତ ଅସୁବିଧା/ବିପଦକୁ କମ୍ପାନୀ ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ କରିବ । କମ୍ପାନୀ ରଣ ମଞ୍ଚୁର ଏବଂ ବନ୍ଦନ ସହିତ ଜଡିତ ରହିବ, କିନ୍ତୁ ସମ୍ପର୍କ / ସମ୍ପର୍କ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ୟା ପାଇଁ କୌଣସି ଖାରେଖି ପ୍ରଦାନ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ସମ୍ପର୍କର ମାଲିକାନା, ନିର୍ମାଣର ଗୁଣବତ୍ତା, ପ୍ରକଳ୍ପର ଅଗ୍ରଗତି ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟରେ ନିଜକୁ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ କରିବା ଉଚିତ ।
- xvii. କମ୍ପାନୀ ସହିତ ସଠିକ୍ ତାକ୍ ଠିକଣା, ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି, ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗର ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ମାଧ୍ୟମ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵ ।
- xviii. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ରଣର ସମାନ ଅବଧି ରଖିବା ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ରଣର ଏକାଧିକ/ଏକକାଳୀନ ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ହେତୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅନୁରୋଧରେ EMI ପରିମାଣରେ କୌଣସି ସମାନ ହ୍ରାସ ହେଲେ EMI ହ୍ରାସ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ବିଚାର କରାଯିବ । ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ସମ୍ପର୍କରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖରେ କେବଳ ସେହି କ୍ଷେତ୍ରରେ EMI ହ୍ରାସର ବିକଳ୍ପ ରହିବ ଯେଉଁଠାରେ ଏପରି ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ସର୍ବନିମ୍ନ 5 EMI ସହ ସମାନ ।
- xix. ରଣର କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ବୃଦ୍ଧି: ଯେତେବେଳେ ଆରଓଆଇରେ କୌଣସି ଉର୍ଦ୍ଧ୍ଵମୁଖୀ ସଂଶୋଧନ ହୁଏ, କମ୍ପାନୀ ସ୍ଵତଃସ୍ଵତ ଭାବେ /ଆଶାଜନକ ଭାବରେ, ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ରଣ ଅବଧି ବାଲାନ୍ସ କରିବାକୁ ସୂଚିତ କରିବ । ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଖରେ ବିକଳ୍ପ ରହିବ -

- i) ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ବର୍ଦ୍ଧିତ ଇଏମଆଇ କୁ ଆଶାଜନକ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଦେୟ କରିବାକୁ
- ii) ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଏକକ ରାଶି ପୂର୍ବଦେୟ ପୈଠି କରନ୍ତୁ ଏବଂ ସମାନ ଇଏମଆଇ କିମ୍ବା ଜାରି ରଖନ୍ତୁ
- iii) ସମାନ ଇଏମଆଇ ଜାରି ରଖନ୍ତୁ ଏବଂ ରଣର କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ବୃଦ୍ଧି କରନ୍ତୁ ।
- iv) ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ସହିତ ସ୍ଥିର ହାର ଗଠନକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା

ଉପରୋକ୍ତ ମଧ୍ୟରୁ କୌଣସି ଟି ପାଇଁ ଶାଖା ପରିଦର୍ଶନ/ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା, ଯୋଗାଯୋଗ ପୋଷ୍ଟ କରିବା /ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ହେବ ।

xx. ଯେତେବେଳେ ରଣ ପାଇଁ ଆରଓଆଇ (କାର୍ଡ ହାର)ରେ ନିମ୍ନଗାମୀ ସଂଶୋଧନ ପ୍ରଭାବିତ ହୁଏ, ସେତେବେଳେ ଆଶାଜନକ ଭାବରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ନୂତନ ରଣ ପାଇଁ ସମାନ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ । ପୁରୁଣା ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅଧୀନରେ, ରଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ଅତ୍ୟାଧୁନିକ କମ୍ପାନୀର ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ରେଟ୍ (ପିଏନବିଏଟଏଫଆର) କୁ ସ୍ୱିଚ୍ କରି ଏବଂ ନାମମାତ୍ର ଶୁଳ୍କ ଦେଇ ଏବଂ ଅଳ୍ପ ଔପଚାରିକତା ସମାପ୍ତ କରି ଆରଓଆଇ ମୋଡ୍ ପୁନଃସେଟ୍ କରି ହ୍ରାସ ହୋଇଥିବା ସୁଧ ହାରର ଲାଭ ପାଇବାର ବିକଳ୍ପ ପାଇବେ ।

xxi. ଏହି କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ଦ୍ୱାରା ବାର୍ଷିକ କିମ୍ବା ପୂର୍ବ ବ୍ୟବଧାନରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ ।

xxii. କୋଡ୍ ପ୍ରଚାର କରିବାକୁ, କମ୍ପାନୀ କରିବ:

- ବିଦ୍ୟମାନ ଏବଂ ନୂତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କୋଡ୍ ର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ;
- ଏହି କୋଡ୍ କାର୍ଡ୍‌ରେ କିମ୍ବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଯୋଗାଯୋଗ କିମ୍ବା ମେଲ୍ ଦ୍ୱାରା ଅନୁରୋଧରେ ଉପଲବ୍ଧ କରନ୍ତୁ;
- ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଝେବସାଇଟ୍‌ରେ ଏହି କୋଡ୍ ଉପଲବ୍ଧ କରନ୍ତୁ; ଏବଂ
- ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ସେମାନଙ୍କର କର୍ମଚାରୀମାନେ କୋଡ୍ ବିଷୟରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଏବଂ କୋଡ୍ କୁ ଅଭ୍ୟାସରେ ରଖିବା ପାଇଁ ତାଲିମ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଅନ୍ତି ।