

ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ନୀତି

ନୀତି ନାମ:	ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍
ସଂସ୍କରଣ[ସମ୍ପାଦନା]:	V3
ଅନୁମୋଦିତ:	ଜୁନ୍ ୧୪, ୨୦୨୪ରେ ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦନ

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ) ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (ଏନବିଏଫସି) ପାଇଁ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ତିକ କୋଡ୍ (ଏନବିଏଫସି)ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଏହି ଫେୟାର ଡିଲିଂ କୋଡ୍ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି । ଏହାକୁ ସମୟ ସମୟରେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯାଏ । ଅନୁମୋଦନ ପାଇଁ ଏହି କୋଡ୍ କୁ ପ୍ରୋଫେଗିନ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ ହାଇଟୋନ୍ ହୋଲ୍ଡିଂସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ନାମରେ ପରିଚିତ) ର ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରଙ୍କ ନିକଟରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିଲା ।

ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅଞ୍ଚଳ

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ସମସ୍ତ ଅଂଶୀଦାର, ବିଶେଷ କରି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଇବା ପାଇଁ ଏହି କୋଡ୍ ଡିଜାଇନ୍ କରାଯାଇଛି ।

ଲକ୍ଷ୍ୟ

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବାରେ ଉତ୍ତମ ବ୍ୟବସାୟମାନଙ୍କୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ ଏବଂ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ।
- ଗ୍ରାହକ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରନ୍ତୁ ।
- ରଣ ଆଦାୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଆଇନଗତ ମାନଦଣ୍ଡର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ସୁଦୃଢ଼ କରିବା ।

ରଣ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ପ୍ରକ୍ରିୟା

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସେମାନଙ୍କ ମାତୃଭାଷାରେ କିମ୍ବା ସେମାନେ ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ କରାଯିବ ।
- କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ, ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ ଏନବିଏଫସିଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଏକ ସଚେତନ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ ।
- ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ କଂପାନୀ ଏକ ଅନୁମୋଦନ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବ । ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଦର୍ଶାଯିବ ।
- ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ଦସ୍ତାବିଜ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ରହିବ ।
- ଯଦି କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା/ଦସ୍ତାବିଜ ର ଆବଶ୍ୟକତା ପଡ଼େ, ତେବେ ତୁରନ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।
- DLA ଏବଂ/କିମ୍ବା LSP ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରଣ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅତିରିକ୍ତ ପ୍ରକାଶ/ପ୍ରକାଶନ ଅଧୀନରେ ଅଟେ: ଆବଶ୍ୟକତାଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଧୀନରେ ରହିବ:
 - ଡିଜିଟାଲ ରଣ ଉତ୍ପାଦ ସମ୍ବନ୍ଧରେ, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ) ଦ୍ୱାରା ସେପ୍ଟେମ୍ବର ୨, ୨୦୨୨ରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଡିଜିଟାଲ ରଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଫର୍ମାଟରେ ଏକ ପ୍ରମୁଖ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ମଞ୍ଜୁର ଏବଂ ବିତରଣ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
 - ଡିଜିଟାଲ ରଣ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଏକ ସାମଗ୍ରିକ ଖର୍ଚ୍ଚକୁ 'ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର' ("ଏପିଆର") ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ । ଏପିଆର ହେଉଛି ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପାଇଁ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ବାର୍ଷିକ ହାର । ଏପିଆରରେ ସାମଗ୍ରିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ଏବଂ ମାର୍ଜିନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ, ଯେଉଁଥିରେ ପାଣ୍ଟିର

- ମୂଲ୍ୟ, କ୍ରେଡିଟ୍ ଖର୍ଚ୍ଚ, ଅପରେଟିଂ ଖର୍ଚ୍ଚ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ, ଯାତ୍ରା ଶୁଳ୍କ, ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ ଜରିମାନା ଶୁଳ୍କ, ବିଳମ୍ବ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ଆନ୍ତର୍ଗତ ଶୁଳ୍କ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ନାହିଁ ।
- c. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଷ୍ଟେକହୋଲ୍ଡରରେ ଏଲଏସପି ଏବଂ ଡିଏଲଏର ନାମ, ଡିଜିଟାଲ ରଣ ଉପାଦାନ ସୂଚନା, ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଡା ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବା ଏଲଏସପିର ବିବରଣୀ ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରକାଶ କରିବ ।
 - d. କମ୍ପାନୀ ଏଲଏସପିଗୁଡ଼ିକର ଯଥେଷ୍ଟ ଅନୁଧ୍ୟାନ କରିବ ଏବଂ ସମୟକ୍ରମେ ଏହାର ସମୀକ୍ଷା କରିବ ।
 - e. LSP / LSP ରଣଧାରୀଙ୍କ ପୂର୍ବ ସ୍ୱସ୍ତ୍ୱ ସମ୍ମତି ବିନା ଡିଏଲଏ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ସୂଚନା (ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା କିମ୍ବା ତାତ୍ତ୍ୱିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ) ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
 - f. କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏଲଏସପି / ଏଲଏସପି / ଏଲଏସପି ଉପଲବ୍ଧ ନାହିଁ । ଏକ ବ୍ୟାପକ ନୀତି ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତୁ ଯାହା ଡିଏଲଏ ରଣଧାରୀଙ୍କ ତାତ୍ତ୍ୱିକ ସଂଗ୍ରହ (ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତାତ୍ତ୍ୱିକ ଏବଂ ସୂଚନା ସମେତ) ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀପାଳନ କରେ ।
 - g. କମ୍ପାନୀ ସଂଗ୍ରହ କରିଥିବା ସମସ୍ତ ତାତ୍ତ୍ୱିକ ଭାରତରେ ଥିବା ସର୍ଭରରେ ଷ୍ଟୋର ହେବ ।

ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ଯୋଗ୍ୟତା ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଉପଯୁକ୍ତ ଅନୁଧ୍ୟାନ କରିବ, ଯାହା ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସ୍ଥିର କରିବାରେ ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ କାରଣ ହେବ । କମ୍ପାନୀର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି, ମାନକ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁଯାୟୀ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରାଯିବ ।
2. ରଣ ମଞ୍ଜୁର ହେବା ପରେ କମ୍ପାନୀ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ରଣ ରାଶି, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଚୁକ୍ତି-ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ମାଧ୍ୟମରେ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରିବ ।
3. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ରଣ ର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ଏହି ଅନୁମୋଦନର ଏକ ରେକର୍ଡ ସଂରକ୍ଷିତ ରଖିବ ।
4. କମ୍ପାନୀ ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଦଣ୍ଡମୂଳକ ସୁଧ ହାର କୁ ବୋଲ୍ଡ ଅକ୍ଷରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ କରିବ ।
5. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ନକଲ ଏବଂ ରଣ ବିତରଣ ସମୟରେ ଏଥିରେ ଉଲ୍ଲେଖ ଥିବା ସମସ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
6. ଡିଜିଟାଲ ରଣ ଉପାଦାନ ସମ୍ବନ୍ଧରେ, କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ:
 - a. କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ରଣ ଅଫର ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ପ୍ରୋଫାଇଲ୍ (ବୟସ, ବୃତ୍ତି, ଆୟ ଇତ୍ୟାଦି) ନିଜ ଡିଏଲଏ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଏଲଏସପି ଜରିଆରେ ରେକର୍ଡ କରିବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ଯୋଗ୍ୟତାକୁ ଅତିର୍ଯ୍ୟ ଯୋଗ୍ୟ ଉପାୟରେ ଆକଳନ କରାଯାଇପାରିବ ।
 - b. କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱସ୍ତ୍ୱ ସମ୍ମତି ବିନା ସେମାନଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୀମାରେ ସ୍ୱତଃସ୍ପୃତ ଭାବରେ କୌଣସି ବୃଦ୍ଧି କରାଯିବ ନାହିଁ ।

ରଣ ବିତରଣ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ

1. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, କିନ୍ତୁ ସୀମିତ ନୁହେଁ: (i) ରଣ ବିତରଣ ସୂଚୀ; (ii) ସୁଧ ହାର; (iii) ସେବା ଶୁଳ୍କ; (iv) ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ।
2. କମ୍ପାନୀ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଭବିଷ୍ୟତ ଅବଧି ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଏବଂ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ରେକର୍ଡ କରାଯାଇଛି । ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କମ୍ପାନୀର ଷ୍ଟେକହୋଲ୍ଡରରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ କିମ୍ବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ ମାଧ୍ୟମ, ଇମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଠିକଣାକୁ ଏକ ନୋଟିସ୍ ପଠାଇ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ ।
3. କମ୍ପାନୀ ସପକ୍ଷରେ ଥିବା ସମସ୍ତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତକୁ ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ଦେଇ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ପରେ ମୁକ୍ତ କରାଯିବ, ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିରୋଧରେ କମ୍ପାନୀର କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର, ଲିଭ୍ କିମ୍ବା ସେଟ୍ ଅଫ୍ ର ଅଧିକାର ନାହିଁ । ଯଦି ଆନ୍ତର୍ଜାତୀୟତା ଏହି ଅଧିକାର କୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାକୁ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେହି ବିଷୟରେ ଅବଗତ

କରାଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବିଗୁଡ଼ିକର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଏବଂ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଦାବିର ସମାଧାନ /ଦେୟ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀର ବନ୍ଧକ ରଖିବାର ଅଧିକାର ରହିବ ।

ସୁଧ ଶୁଳ୍କ

1. ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଛି ।
2. କମ୍ପାନୀ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ଗ୍ରହଣ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସୁଧ ହାର ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ, ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ବିଷୟକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯିବ ।
3. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଡିଜିଟାଲ ରଣ ଉପାଦାନରେ ସୁଧ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ାନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର (ଏପିଆର) ଆକାରରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇପାରିବ ।
4. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସୁଧ ହାର ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଧିକ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ସୁଧ ହାର ନୀତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ।

ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ ଏବଂ ପୁନଃ ମୂଲ୍ୟାୟନ

କଂପାନି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କରିଥିବା ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଏକ ପୁନଃମୂଲ୍ୟାୟନ ଧାରା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିଛି, ଯାହା ଆଇନଗତ ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ । ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, ରଣ ଚୁକ୍ତିର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ:

1. ଦଖଲ ନେବା ପୂର୍ବରୁ ନୋଟିସ୍ ଅବଧି;
2. ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ନୋଟିସ୍ ଅବଧି ଛାଡ଼ି କରାଯାଇପାରେ;
3. ବନ୍ଧକ ରଖିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା;
4. ସମ୍ପର୍କିତ ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଶେଷ ସୁଯୋଗ ଦେବାର ବ୍ୟବସ୍ଥା;
5. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମ୍ପର୍କିତ ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା; ଏବଂ
6. ସମ୍ପର୍କିତ ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟା ।

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା

1. ଶ୍ରେଷ୍ଠ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ କମ୍ପାନୀ ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖିଛି ଏବଂ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ଦୃଢ଼ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ଲଟଫର୍ମ ନିର୍ମାଣ କରିବାକୁ ନିରନ୍ତର ପ୍ରୟାସ କରୁଛି ।
2. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସହ ଜଡ଼ିତ ବିଭିନ୍ନ ଯୋଗାଯୋଗ ପଏଣ୍ଟର ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।
3. କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଡିଏଲଏ / ଡିଏଲଏ ଏକ ଡିଏଲଏ ନୁହେଁ । ଏଲଏସପି ଜଣେ ଉପଯୁକ୍ତ ନୋଡାଲ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ନିଯୁକ୍ତ କରନ୍ତୁ, ଯିଏ ଫିନଟେକ୍ / ଡିଜିଟାଲ ରଣ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ରଣଧାରକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ / ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ କରିପାରିବେ । ଏଭଳି ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ, ବିବରଣୀ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏଲଏସପି/ଡିଏଲଏର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।

ବୈଷୟିକ ଅନୁପାଳନ

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ଗ୍ରହଣ କରି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିଛି:

1. କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହା ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ଏଲଏସପି / ଏଲଏସପି କୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯିବ । ଡିଏଲଏ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ସଂରକ୍ଷଣ କରେ ନାହିଁ, କେବଳ କିଛି ଅତ୍ୟାବଶ୍ୟକ ସର୍ବନିମ୍ନ ତାତା (ଯେପରିକି ନାମ, ଠିକଣା, ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଇତ୍ୟାଦି) ଯାହା ସେମାନଙ୍କ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇପାରେ ।
2. କମ୍ପାନୀ ଏଲଏସପି ଏବଂ ଡିଏଲଏ ଦ୍ୱାରା ରଣଦାତାଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାର ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ବଜାୟ ରଖିବାର ଦାୟିତ୍ୱପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

3. କଂପାନୀକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ତାତା ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ସମ୍ମତି ଦେବା କିମ୍ବା ମନା କରିବା, ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ତାତା ପ୍ରକାଶକୁ ସୀମିତ କରିବା, ତାତା ସଂଗ୍ରହର ଏକ ଅବଧି ସ୍ଥିର କରିବା, ପୂର୍ବରୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସମ୍ମତି ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବା ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ, ଆପଣ ତାତା ଅପସାରଣ/ଅପସାରଣ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ଭୁଲିଯିବାକୁ କୁହନ୍ତୁ।
4. କଂପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସେମାନଙ୍କର ଡିଏଲଏ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଏଲଏସପିର ଡିଏଲଏ ଦ୍ୱାରା ତାତା ସଂଗ୍ରହ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପୂର୍ବ ଏବଂ ସ୍ୱଳ୍ପ ସହମତିରେ, ଏକ ଅଡିଟ୍ ଟ୍ରେଲ୍ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ। କମ୍ପାନୀ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଡିଏଲଏ ମୋବାଇଲ୍ ଫୋନ୍ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଯେପରିକି ଫାଇଲ୍ ଏବଂ ମିଡିଆ, ଯୋଗାଯୋଗ ତାଲିକା, କଲ୍ ଲଗ୍, ଟେଲିଫୋନ୍ ପ୍ରକାର୍ଯ୍ୟ ଇତ୍ୟାଦି ଆକସେସ୍ କରିବାରୁ ଦୂରେଇ ରହିବ।
5. କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ତାତା ବ୍ୟବହାରକୁ ସମ୍ମତି ଦେବା କିମ୍ବା ମନା କରିବା, ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ତାତା ପ୍ରକାଶକୁ ସୀମିତ କରିବା, ତାତା ସଂଗ୍ରହନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରିବା, ପୂର୍ବରୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସମ୍ମତି ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବା ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ ଆପଣ ତାତା ଅପସାରଣ/ବିଲୋପ କରିବାକୁ ସ୍ୱାଧୀନ। ଭୁଲିଯିବାର ବିକଳ୍ପ।
6. ପ୍ରତ୍ୟେକ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ରଣଧାରୀଙ୍କ ସହମତି ନେବାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ଦର୍ଶାଯିବ।
7. ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ଅଂଶୀଦାର କରିବା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ କ୍ଷେତ୍ରବ୍ୟତୀତ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସହିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ଅଂଶୀଦାର କରିବା ପୂର୍ବରୁ ରଣଧାରୀଙ୍କ ସ୍ପଷ୍ଟ ସମ୍ମତି ନିଆଯିବ।
8. କଂପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତାତା ଷ୍ଟୋରେଜ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସ୍ପଷ୍ଟ ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ, ଯେଉଁଥିରେ ସଂରକ୍ଷିତ ହେବାକୁ ଥିବା ତାତାର ପ୍ରକାର, ତାତା ଷ୍ଟୋରେଜ୍ ଅବଧି, ତାତା ବ୍ୟବହାର ଉପରେ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ, ତାତା ନଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା, ସୁରକ୍ଷା ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ମାନକ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ। କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଏହାର ଏଲଏସପି ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟବହୃତ ଡିଏଲଏର ଖେତ୍ରସାଇଟ୍ ଏବଂ ଆପରେ ଏହି ସୂଚନା ସର୍ବଦା ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।
9. କଂପାନୀ ଏହାର ଡିଏଲଏ/ଡିଏଲଏ ଉପଲବ୍ଧ ନ ହେବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ। LSP ସହ ଲିଙ୍କ୍ ହୋଇଥିବା ସିଷ୍ଟମରେ କୌଣସି ବାୟୋମେଟ୍ରିକ୍ ତାତା ଷ୍ଟୋର୍/ଷ୍ଟୋର୍ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ। ପ୍ରଚଳିତ ବୈଧାନିକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଅନୁମତି ନ ମିଳିଲେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ।
10. କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ସମ୍ପର୍କିତ ସାଇବର ସୁରକ୍ଷା ପାଇଁ ଆରବିଆଲ୍ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଏଜେଣ୍ଡିଓରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ବୈଷୟିକ ମାନକ / ମାନଦଣ୍ଡକୁ ଏହା ଏବଂ ଏହା ଦ୍ୱାରା ନିୟୁକ୍ତ ଏଲଏସପି ପାଳନ କରିବ। ଆବଶ୍ୟକତା ଗୁଡିକ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ।
11. ସମସ୍ତ ତାତା (ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ଏବଂ ତାତା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ) ଭାରତରେ ଷ୍ଟୋର୍ ହେବ।

ସାଧାରଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ

1. ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ କ୍ଲାଏଣ୍ଟଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ, ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ଘୋଷଣା କରାଯାଇଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ ର ନଜରକୁ ଆସିନାହିଁ;
2. ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଏକ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ, ତେବେ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 21 (21) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଏଥିପାଇଁ ସମ୍ମତି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ଏହି ହସ୍ତାନ୍ତର ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ;
3. ରଣ ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ଏବଂ ପ୍ରଚଳିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ସାଧାରଣ ପଦକ୍ଷେପଗୁଡିକ ଅନୁସରଣ କରିବ ଏବଂ ଆଇନଗତ ଜାଞ୍ଚା ମଧ୍ୟରେ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରିବ;
4. ଅନିୟମିତ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲଗାତାର ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଶାରୀରିକ ବଳ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି ଅଥଥା ହଇରାଣ କରିବ ନାହିଁ କଂପାନୀ। ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷାରେ, କମ୍ପାନୀ ଏକ ପ୍ରତିଷ୍ଠିତ ଆଚରଣ ବିଧି ସୃଷ୍ଟି କରିଛି ଯେଉଁଥିରେ କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ ଅଧିକୃତ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ବ୍ୟାପକ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯାଇଥାଏ;
5. କଂପାନୀର ପୁନରୁଦ୍ଧାର ନୀତି କୌଣସି, ଉପଯୁକ୍ତ ଚିକିତ୍ସା ଏବଂ ପ୍ରଲୋଭନ ଉପରେ ଆଧାରିତ। ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ୱାସ ଏବଂ ଦୀର୍ଘମିଆଦୀ ସମ୍ପର୍କରେ ବିଶ୍ୱାସ କରୁ। ଆମର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ରଣ ସଂଗ୍ରହ / ସୁରକ୍ଷା ପୁନଃ ଅଧିଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ଆମକୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାକୁ ଅଧିକାରପ୍ରାପ୍ତ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ନିଜକୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବେ ଏବଂ ଆମଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ବିନମ୍ର ଭାବରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ;

6. କଂପାନି ଏହାର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ବକେୟା ବାବଦରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ବକେୟା ପୈଠ ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ। ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାଧାରଣତଃ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଚୟନ କରାଯାଇଥିବା ସ୍ଥାନରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବାସଭବନରେ, ଯଦି କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନ ନାହିଁ ଏବଂ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଆବାସରେ ଉପଲବ୍ଧ ନଥିବେ ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ / ବ୍ୟବସାୟିକ ସ୍ଥାନରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ;
7. କଂପାନି ଏହାର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦେବ ଏବଂ ସମସ୍ତ କଥାବାର୍ତ୍ତା ବିନମ୍ର ଢଙ୍ଗରେ ହେବ। ପାରସ୍ପରିକ ସହଯୋଗରେ ବକେୟା ବାବଦରେ କୌଣସି ମତଭେଦ କିମ୍ବା ବିବାଦର ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ;
8. କଂପାନି କୌଣସି ପ୍ଲେଟିଂ ରେଟ୍ ଟର୍ମ ଲୋନ୍ ଉପରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଆଗୁଆ ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ/କିମ୍ବା ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ, ଯାହା ବ୍ୟବସାୟ ପାଇଁ ନୁହେଁ।

ସମୀକ୍ଷା କରନ୍ତୁ

1. ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନୀତିକୁ କମ୍ପାନୀ ପକ୍ଷରୁ ବିଭିନ୍ନ ପରିଚାଳନା ସ୍ତରରେ ସମୟ ସମୟରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ।
2. କଂପାନି ଏହି ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ କୁ ଅନୁସରଣ କରିବ, କୋଡ୍ ର ସ୍ଥିରିତ୍ ଏବଂ ଏହା ଏହାର ବ୍ୟବସାୟରେ ଲାଗୁ ହେବାର ପଦ୍ଧତି ଅନୁଯାୟୀ;
3. କମ୍ପାନୀ ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ଉପରୋକ୍ତ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ କୁ ନିଜ ବେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ । କମ୍ପାନି ଏହାର ଅଭିଜ୍ଞତା ଏବଂ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଜାରି ହେବାକୁ ଥିବା ନୂତନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଆଧାରରେ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁଯାୟୀ ଏହି କୋଡ୍ ର ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ସଂଶୋଧନ କରିବ। ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ସମୟ ସମୟରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ।

କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା[ସମୀକ୍ଷା]

ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ ଦିନଠାରୁ ଏହି ନୀତି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ।

ସଂଶୋଧନ[ସମୀକ୍ଷା]

ଏହି ନୀତି କୁ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧନ ଏବଂ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖରୁ ଏହା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ ।