

**ସମୁଦ୍ର ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ଇଣ୍ଟରମିଡିଏସନ୍ ଆଣ୍ଡ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍**

<b>ନୀତି</b>	ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଚାର ସଂହିତା
<b>ସମୀକ୍ଷା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ</b>	ଅଡିଟ୍ କମିଟି
<b>ଅନୁମୋଦନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ</b>	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର
<b>ମୂଳ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ତାରିଖ</b>	ମଇ 06, 2015
<b>ସଂସ୍କରଣ ନମ୍ବର.</b>	7
<b>ନୀତି ଅନୁମୋଦନ କମିଟି ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖ</b>	ଅପ୍ରେଲ 26, 2024
<b>ଶେଷ ସମୀକ୍ଷା ତାରିଖ</b>	ମଇ 29 2023
<b>ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତାରିଖ</b>	ମଇ 28, 2024
<b>ସମୀକ୍ଷା ଚକ୍ର</b>	ବାର୍ଷିକ କମ୍ପା ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରଙ୍କ ସୁପାରିସ ଅନୁଯାୟୀ

ଏହି ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଚାର ସଂହିତା RBI ମାଷ୍ଟର ପରିପତ୍ର - ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଚାର ସଂହିତା RBI (ମାଷ୍ଟର ପରିପତ୍ର DNBR (PD) CC ନମ୍ବର.054/03.10.119/2015-16 ଦିନାଙ୍କ 1 ଜୁଲାଇ 2015 କୁ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ପଦ୍ମ (ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଉଣ ପାଇଁ ନିୟମକ ଭାଷା) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2022 (RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22) ଏବଂ RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24-ରେ ଆଧାରିତ, ଯାହାକି ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ- ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ - ସ୍ମେଲ୍ ଆଧାରିତ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, ଦିନାଙ୍କ 2023 19 ଅକ୍ଟୋବର 2023 ସମୟ ସମୟରେ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଛି।

ଯେହୁତୁ ଆରବିଆଇ କ୍ରମାଗତ ଭିତ୍ତିରେ ସର୍ଜୁଲାର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଜାରି କରିବ, ତେଣୁ ଉପରୋକ୍ତ ସର୍ଜୁଲାରରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ କୌଣସି ସଂଶୋଧନ ସେହି ଅନୁଯାୟୀ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଚାର ସଂହିତାରେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ।

### I. କୋଡ୍ ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

କୋଡ୍ ର ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ରହିଛି:

1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନଦଣ୍ଡ ସ୍ଥିର କରି ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ଦିଅନ୍ତୁ।
2. ପାରଦର୍ଶିତା ବୃଦ୍ଧି କରନ୍ତୁ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନେ କଂପାନୀଠାରୁ କେଉଁ ପ୍ରକାର ସେବା ସ୍ତର ଆଶା କରାଯାଇପାରିବ ସେ ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ।
3. କମ୍ପାନୀ ଉପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ୱାସ ବୃଦ୍ଧି ପାଇବ।

### II. କୋଡ୍ ର ପ୍ରୟୋଗ

ଏହି କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଉପାଦ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ।

କଂପାନୀ ନିଜର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ଏକାଧିକ ଉପାଦର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଜାରି ରଖିବା କଂପାନୀ ନିଜର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବିକଶିତ ଏବଂ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଯେକୌଣସି ଉପାଦ ଉପରେ ଏହି କୋଡ୍ ଲାଗୁ ରହିବ।

### III. ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

1. ରଣ ନେଉଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣନେଇଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ।
2. ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନୁଭୂତ ହେବ ଯାହା ରଣଧାରୀଙ୍କ ସୁଧକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ ଏକ ବିବେଚନା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଧାରକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅବଗତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ। ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କାଗଜପତ୍ରଗୁଡ଼ିକୁ ଦର୍ଶାଇବ।
3. ଆମେ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବା। ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ର ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟ ସ୍ୱୀକୃତିରେ ଦର୍ଶାଯିବ।

### IV. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

1. ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉପାୟରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ପରିମାଣ ସହିତ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ରାଶି ତଥା

ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଆମେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଉଣାଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ଉଣାଧାରୀଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବୁ ଯେଉଁଠିରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି କୁ ଅନୁଭୂତ କରୁ ଉଣାଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ଆମ ରେକର୍ଡରେ ରଖାନ୍ତୁ।

2. ଆମେ ଉଣା ବୁକ୍ସିନାମାରେ ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ କରିବା ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ବଡ଼ ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବୁ।
3. ଆମେ ଉଣା ମଞ୍ଜୁର / ବିତରଣ କରିବା ସମୟରେ ଉଣାଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ପରି ଉଣା ବୁକ୍ସିନାମାର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ତଥା ଉଣା ବୁକ୍ସିନାମାରେ ଉଚ୍ଚତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନକର ଏକ କପି ସମସ୍ତ ଉଣାଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ।

**V. ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହ ଉଣା ବିତରଣ**

1. ବିତରଣ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଉଣାଧାରୀଙ୍କୁ ଆମେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ଉଣାଧାରୀ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ନୋଟିସ୍ ଦେବା ଆମେ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ ହେବା ଏ ପରିପ୍ରେକ୍ଷ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ କୁ ଉଣା ବୁକ୍ସିନାମାରେ ଅନୁଭୂତ କରାଯିବ।
2. ବୁକ୍ସିନାମା ଅଧୀନରେ ଦେୟ ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ ଦ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଉଣା ବୁକ୍ସିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
3. ଉଣାଧାରୀଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଆମର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଆଇନଗତ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ଆମେ ସମସ୍ତ ବକେୟା ରାଶି ପରିଶୋଧ କରିବା କିମ୍ବା ବକେୟା ପରିମାଣର ଉଣା ଆଦାୟ କରିବା ଉପରେ ସମସ୍ତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତକୁ ମୁକ୍ତ କରିବୁ। ଯଦି ସେହି ଅର୍ଥ ର ଏଭଳି ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରିବାକୁ ହୁଏ, ତେବେ ଉଣାଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ବିଷୟରେ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବିର ସମାଧାନ/ପୈଠ ନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆମେ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତରେ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ବଜାୟ ରଖିବାର ଅଧିକାର ରଖିବୁ, ତାହା ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ।

**VI. ଉଣା ଖାତାରେ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଶୁଳ୍କ**

ଯଦି ଉଣାଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଣା ବୁକ୍ସିର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ଜୋରିମାନା ଆଦାୟ କରାଯାଏ ତେବେ ଏହାକୁ 'ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ' ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ହାରରେ ଯୋଡ଼ା ଯାଇଥିବା 'ଦଣ୍ଡମୂଳକ ସୁଧ' ଆକାରରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ। ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଅଭିଯୋଗର ପୁଞ୍ଜିକରଣ ହେବ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍ ଏଭଳି ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ମିଳିବ ନାହିଁ।

ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଉଣା/ଉପାଦ ବର୍ଗ ରେ ଭେଦଭାବ ନକରି ଉଣା ବୁକ୍ସିର ଭୌତିକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ସହିତ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜର ପରିମାଣ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ ସମାନ ରହିବ। 'ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଉଣାଧାରୀଙ୍କୁ' ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଉଣା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସମାନ ଅନୁପାଳନ ପାଇଁ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଉଣାଧାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ।

ସୁଧହାର ଏବଂ ସେବା ଶୁଳ୍କ ଅଧୀନରେ ଏହାର ଖେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା ବ୍ୟତୀତ ଉଣା ବୁକ୍ସିନାମା ଏବଂ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ / କୀ ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ (କେଏଫଏସ୍) ରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।

ଯେତେବେଳେ ମଧ୍ୟ ଉଣାର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିଥିବା ପାଇଁ ସ୍ଥାନୀୟ ଉଣାଧାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯାଏ, ସେତେବେଳେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ। ଏହାବ୍ୟତୀତ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଅଭିଯୋଗ ଆଦାୟ ର କୌଣସି ଉଦାହରଣ ଏବଂ ଏହାର କାରଣ ମଧ୍ୟ ଅବଗତ କରାଯିବ।

**VII. ସାଧାରଣ**

1. ରଣ ଦୁକ୍ତିର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଆମେ ରଣଧାରୀଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ଦୂରେଇ ରହିବୁ (ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନଥିବା ସୂଚନା ନଜରକୁ ଆସିନଥାଏ)।
2. ରଣ ନେଇଥିବା ଆକାରଶୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରକାର ଅର୍ଥାତ୍ ଆମର ଆପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତେବେ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବା ଏଭଳି ବଦଳି ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ଵଳ୍ପ ଦୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
3. ରଣ ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆମେ ଅପଥା ହଇରାଣ କରିବୁ ନାହିଁ, ଯଥା ବିଭିନ୍ନ ସମୟରେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ବାରମ୍ବାର ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଶକ୍ତିବଳ ବ୍ୟବହାର କରିବା ଇତ୍ୟାଦି ଆମେ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ଆମର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଉପଯୁକ୍ତ ଉପାୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ଅଟନ୍ତି।
4. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଚର୍ମ ରଣ ଉପରେ ଆମେ ଫୋରଲୋଜର୍ ଶୁଳ୍କ/ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜୋରିମାନା ଆଦାୟ କରିବୁ ନାହିଁ।

**VIII. ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵ**

ଆମର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ମଧ୍ୟ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିବେ। ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ଅନୁଷ୍ଠାନର କର୍ମକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ ନେଇ ଉପୁଜିଥିବା ସମସ୍ତ ବିବାଦର ଶୁଣାଣି ଏବଂ ଅତି କମରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚସ୍ତରରେ ସମାଧାନ କରିବାକୁ ଏଭଳି ବ୍ୟବସ୍ଥା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଚାର ସଂହିତାର ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବେ। ଏଭଳି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ ଅର୍ଦ୍ଧବାର୍ଷିକ ବ୍ୟବଧାନରେ ବୋର୍ଡକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

**IX. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ**

କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ସ୍ତରରେ, ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ସୁବିଧା ପାଇଁ, ଆମର ଶାଖା / ଯେଉଁ ସ୍ଥାନରେ ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର ହୋଇଛି ସେଠାରେ ଆମେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନାକୁ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବୁ :

- (a) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଠିକଣା) ଯାହାଙ୍କୁ ଆମ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ।
- (b) ଯଦି ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦର ସମାଧାନ ନକରାଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଆରବିଆଇର ଡିଏନବିଏସର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଧିକାରୀ (ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ) ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ, ଯାହାଙ୍କ ଅଧୀନରେ ଆମର ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଆସୁଛି।

ଏହି ପଲ୍ଲିକ ନୋଟିସ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ, କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ଆରବିଆଇର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

**X. ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଚାର ସଂହିତା ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାର ଭାଷା ଏବଂ ପଦ୍ଧତି**

ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଚାର ସଂହିତା, ଯାହା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ମଧ୍ୟ ରହିବ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ଆମର ୱେବ-ସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ଲଗାଯିବ ।

**XI. ଦାୟିତ୍ୱବାନ ରଣ ଆଚରଣ - ସ୍ଥାବର/ ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକାଶନ ଏବଂ ଚାର୍ଜ ହଟାଇବା**

- (i) ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ ମିଳିବା ପରେ ଏବଂ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ ହେବା ପରେ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ,
  - a. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ ତାରିଖଠାରୁ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜ (ଶୀର୍ଷକ ବିବରଣୀ) ପ୍ରକାଶ କରନ୍ତୁ ("ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ")
  - b. ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ କରିବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଚାର୍ଜକୁ ହଟାଇବା ପାଇଁ ଚାର୍ଜ ଅପସାରଣ କରନ୍ତୁ / ଏନଏସି ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ।
  
- (ii) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣତା ର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ଦସ୍ତାବିଜ ସଂଗ୍ରହ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ, ଯାହା ଉପରେ ପାରସ୍ପରିକ ସହମତି ହୋଇପାରେ।
  
- (iii) ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣତା ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର(ଗୁଡ଼ିକ)ରେ ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକର ସମୟସୀମା ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ ସ୍ଥାନ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବେ।
  
- (iv) ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ହେଲେ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଦସ୍ତାବିଜ ଫେରାଇବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା:
  - a. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀମାନେ ଦସ୍ତାବିଜ ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ଲିଖିତ ଅନୁରୋଧ ଦାଖଲ କରିବେ।
  - b. ଆବେଦନ, ମୃତ୍ୟୁ ପ୍ରମାଣପତ୍ର, ଦାବିପତ୍ର, ସତ୍ୟପାଠ, କ୍ଷତିପୂରଣ ଇତ୍ୟାଦି ଆଧାରରେ ଆଇନଗତ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ ନ କରି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣତା ଦାବିର ସମାଧାନ କରିବେ ଉପଯୋଗୀତା ଏବଂ ପ୍ରଣାଳୀ ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି:
    - a. ଆଇନଗତ ଇଚ୍ଛାପତ୍ର ନ କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ଘଟିଛି।
    - b. ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ବିବାଦ ନାହିଁ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ (ଯେଉଁମାନେ ଏକ ଦାବିପତ୍ର ଦାଖଲ କରିଛନ୍ତି ସେମାନଙ୍କ ବ୍ୟତୀତ) ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣତା କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବା ପାଇଁ ଯୋଗ ଦିଅନ୍ତି ଏବଂ ଦାବିଦାର (ମାନେ) ଏକମାତ୍ର ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ହେବାର ସତ୍ୟତା ବିଷୟରେ କୌଣସି ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସନ୍ଦେହ ନାହିଁ।

ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ/ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଦସ୍ତାବିଜ ଦାଖଲ କରିବା ପରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣତା ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଦସ୍ତାବିଜ ହସ୍ତାନ୍ତର କରିବେ। ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ରସୀମାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।
  
- (v) ଯଦି ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରକାଶ କରିବାରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରରେ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଚାର୍ଜ ହଟାଇବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ -
  - a. ଏଭଳି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ରଣନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
  - b. ଯଦି ଏଭଳି ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣତା ଦାୟୀ ହୋଇଥାଏ, ତେବେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣତା ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କାଗଜପତ୍ର ପ୍ରଦାନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଦୈନିକ 5,000 ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବେ।
  
- (vi) ଯଦି ଦସ୍ତାବିଜ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣତା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ହଜିଯାଇଛି / କ୍ଷତିଗ୍ରସ୍ତ ହୋଇଛି -
  - a. ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣତା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଡୁପ୍ଲିକେଟ୍ ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ (ଗୁଡ଼ିକ)/ଦସ୍ତାବିଜ(ଗୁଡ଼ିକ) ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବେ ଏବଂ ଆନୁସଙ୍ଗିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବେ।

b. ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ କରିବାର 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଯଦି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ତ୍ରୁଟିକେଟ୍ ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ ହାସଲ କରିବାରେ ଅସମର୍ଥ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ବିଲମ୍ବ ଅବଧି ପାଇଁ ଦୈନିକ 5,000 ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

(vii) ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ କୌଣସି ପ୍ରୟୋଗ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଅନ୍ୟ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇବା ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅଧିକାର ପ୍ରତି ବିନା ପକ୍ଷପାତରେ ହେବ।

**XII. କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ କମ୍ପାନି (ସିଆଇସି)କୁ ବିଲମ୍ବିତ ଅପଡେଟ୍/ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ସଂଶୋଧନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ**

ଅଭିଯୋଗକାରୀମାନେ ଯଦି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ/ସିଆଇସିଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ତାରିଖଠାରୁ ତିରିଶ (30) କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନ ହୁଏ, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀମାନେ କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ପିଛା 100 ଟଙ୍କା କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇବାକୁ ହକ୍କାର ହେବେ । ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଟୁ ଏକୋଇଶି (21) ଦିନ ଏବଂ ସିଆଇସିମାନଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅବଶିଷ୍ଟ ନଅ (9) ଦିନ ସମୟ ମିଳିବ।

ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ସିଆଇସିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅବଗତ ହେବାର ଏକବିଂଶ (21) କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସଂଶୋଧନ କିମ୍ବା ସଂଯୋଜନ କରି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଭାବରେ ସିଆଇସିମାନଙ୍କୁ ଅପଡେଟ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ପଠାଇବାରେ ବିଫଳ ହୋଇଥିବାରୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବେ।

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାକୁ ସ୍ୱୀକାର କରିବା ସମୟରେ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଜର ରେକର୍ଡରେ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଥିବା ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ, ଇମେଲ୍ ଆଇଡିର ଉପଲବ୍ଧତା ଯାଞ୍ଚ କରିବେ। ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରେକର୍ଡରେ ଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିବରଣୀ ଯାଞ୍ଚ କରିବେ କିମ୍ବା ଯଦି ପ୍ରୟୋଗ ଆଏ, ନୂଆ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିବରଣୀ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ବାତିଲ ହୋଇଥିବା ଚେକ୍/ୟୁପିଆଇ ଆଇଡିର ନକଲ ମାଗିବେ।

ଅଭିଯୋଗ ଖାରଜ ହୋଇଥିବା ମାମଲା ସମେତ ସମସ୍ତ ମାମଲାରେ ନିଆଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ସମ୍ପର୍କରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର କାରଣ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ର ତାରିଖ ସେହି ତାରିଖ ହେବ ଯେତେବେଳେ ସିଆଇସି କିମ୍ବା ସିଆଇ ଦ୍ୱାରା ସଂଶୋଧିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ ରିପୋର୍ଟ (ସିଆଇଆର) ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ତାକ ଠିକଣା କିମ୍ବା ଇମେଲ୍ ଆଇଡିକୁ ପଠାଯାଇଛି।

**XIII. ବିଲମ୍ବ ହେଲେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନର 30 ଦିନ ପରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ପାଞ୍ଚ (5) କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ରାଶି ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଜମା କରାଯିବାସୁଧ ହାର**

(a) ଆମେ ପାଣ୍ଡିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ ଏବଂ ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ୍ ପରି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରଣଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ଗ୍ରହଣ କରିବୁ ଏବଂ ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବୁ । ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣଧାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବାର ଯୁକ୍ତି ଏବଂ ବିପଦର ଉନ୍ନତିକରଣ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯିବ।

(b) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଉନ୍ନତି ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକର ଷ୍ଟେଟ୍ ସାଇଟ୍ ରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଖବରକାଗଜରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ। ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ ସେତେବେଳେ ଷ୍ଟେଟ୍ସାଇଟ୍ରେ ପ୍ରକାଶିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟକୌଣସି ଭାବରେ ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ଅପଡେଟ୍ କରିବା ଉଚିତ୍।

(c) ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହେବା ଉଚିତ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କେଉଁ ପ୍ରକୃତ ହାରରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ସେ ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହୋଇପାରିବେ।

(d) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବାରେ ଆମେ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବୁ।

**XIV. ଆଉଟସୋର୍ସ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ ବାୟିତ୍ତ୍ୱ:**

ମାଇକ୍ନୋ ଫାଇନାନ୍ସ ପାଇଁ ନିୟମକ ଢାଞ୍ଚା ଉପରେ ଆରବିଆଇ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଅନୁଯାୟୀ, ଆମେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସ ସଂସ୍ଥାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବୁ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବୁ,

**XV. ସମୀକ୍ଷା କରନ୍ତୁ**

ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଚାର ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ସମୀକ୍ଷା ଅର୍ଦ୍ଧବାର୍ଷିକ ଭିତ୍ତିରେ ପରିଚାଳନା ଦ୍ୱାରା କରାଯିବ ଏବଂ ଏଭଳି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ ଅର୍ଦ୍ଧବାର୍ଷିକ ଭିତ୍ତିରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ଏହି କୋଡ୍ ର ଏକ ଅପଡେଟ୍ କପି କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ରଖାଯିବ।