

ଡି ଲାଗେ ଲାଣ୍ଡେନ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ସର୍ଭିସେସ ଇଣ୍ଡିଆ ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡ୍ ("ଡି କମ୍ପାନୀ") ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଅନୁଶୀଳନ ସଂହିତା

1. କମ୍ପାନୀର ଦୁଇଟି ଡିଭିଜନ ରହିଛି: ଭେଣ୍ଚର ଫାଇନାନ୍ସ ଏବଂ ଏଗ୍ରି ଫାଇନାନ୍ସ | ଭେଣ୍ଚର ଫାଇନାନ୍ସ ବିଭାଗର ଗ୍ରାହକମାନେ ବ୍ୟବସାୟ, ଅଣ-ଖୁଚୁରା ପ୍ରକୃତିର ଏବଂ ସେଥିପାଇଁ ଇଂରାଜୀ ଭାଷାରେ ସୁଦକ୍ଷ ଅଟନ୍ତି | କମ୍ପାନୀର ଏଗ୍ରି ଫାଇନାନ୍ସ ଡିଭିଜନର ଅନେକ ଗ୍ରାହକ ଭାରତର ଗ୍ରାମାଞ୍ଚଳର ହେବେ | ଭେଣ୍ଚର ଫାଇନାନ୍ସ ଡିଭିଜନରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଗ୍ରାହକ ଯୋଗାଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଇଂରାଜୀ ଭାଷାରେ ଅଛି | କମ୍ପାନୀର ଲିଖିତ ଯୋଗାଯୋଗ ଯେପରିକି ସ୍ୱାଗତ ଚିଠି ଏବଂ ପୁନଃପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଇତ୍ୟାଦି ଗ୍ରାହକ ଲାଞ୍ଜି ଗ୍ରାହକଙ୍କ, ଯେଉଁମାନେ ଏଗ୍ରି ଫାଇନାନ୍ସ ବିଭାଗର ଗ୍ରାହକ ଆଧାରର ଏକ ଅତ୍ୟଧିକ ସଂଖ୍ୟା ଗଠନ କରନ୍ତି, ସାଙ୍ଗରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ହୁଏ, ଯାହା ସାଧାରଣତ ସେ ରାଜ୍ୟର ଲୋକମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝା ଯାଏ | ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଷ୍ଟାଣ୍ଡାର୍ଡ ରୁଚି ଟେମ୍ପଲେଟର କପି ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍ ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି |
2. ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନୀ ଅପରେଟିଂ ଲିଜ୍ ଭଳି ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତି, ଯାହା ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ ଭାବରେ ଦେଖାଯାଏ ନାହିଁ, ଏଫପିସି ଅଣ-ଆର୍ଥିକ ଦ୍ରବ୍ୟରେ ପ୍ରୟୋଗ ହେବ ଯେପରିକି ଏହା ଉପଯୋଗୀ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସମ୍ଭବ କିମ୍ବା ପ୍ରାକ୍ତିକାଳ୍ପ ସମ୍ଭବ ବୋଲି ଜଣା ପଡ଼ିବ | ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ ଅପରେଟିଙ୍ଗ ଲିଜ୍‌ଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରାଥମିକ ଭାବରେ ଭଡ଼ା କିମ୍ବା ଅୟୋଜନଗୁଡ଼ିକର ବ୍ୟବହାର ଅଟନ୍ତି ଏବଂ ଅର୍ଥଯୋଗାଣ ନେଣଦେଣ ନୁହଁନ୍ତି, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ (ଧାର ଦେବା) ହାର ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ହୋଇଥିବା ଅପରେଟିଙ୍ଗ ଲିଜ୍ ରୁଚିନାମାଗୁଡ଼ିକରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନାହିଁ | ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ହୋଇଥିବା ଅପରେଟିଙ୍ଗ ଲିଜ୍ ରୁଚିନାମାଗୁଡ଼ିକରେ କିମ୍ବା ସେହି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରଗୁଡ଼ିକରେ ରିସ୍କ ବର୍ଗୀକରଣ ସମ୍ପର୍କରେ କମ୍ପାନୀର ଉଦ୍ୟମ ଏବଂ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ଶ୍ରେଣୀର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅଲଗା ଅଲଗା ହାରର ସୁଧ ବସାଇବାର ଯଥାର୍ଥତା ବିଷୟ ମଧ୍ୟ ସାମିଲ କରାଯାଇ ନାହିଁ |
3. କମ୍ପାନୀର ଅଣ-ଖୁଚୁରା ଗ୍ରାହକ ଭିତ୍ତିକୁ କରଜ ଦେଇ, ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ ଭେଣ୍ଚର ଫାଇନାନ୍ସ ଡିଭିଜନ ଠାରୁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଦ୍ୱିବିଧ କଥୋପକଥନ ଏବଂ ଆଲୋଚନା ପ୍ରକ୍ରିୟା ମାଧ୍ୟମରେ ଆଶା କରାଯାଏ ଏବଂ ଜରୁରୀ ଭାବରେ ଏକ ଆବେଦନ ଫର୍ମ କିମ୍ବା ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର ଆକାରରେ ନୁହେଁ | ଗ୍ରାହକ ଆଲୋଚନା ଏବଂ କଥାବାର୍ତ୍ତାର ଫଳାଫଳ ଏକ ଅନୁମୋଦିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ଭାବରେ ବାହାରେ ଯାହା ଏକ ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ରୁଚିନାମା ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖରେ ରଖା ଯାଏ | ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ରୁଚିନାମା ସମ୍ପର୍କିତ କୌଣସି ପରବର୍ତ୍ତୀ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ କାମ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତିପତ୍ର

ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ ଯେ କ୍ରେଡିଟ୍ ମଞ୍ଜୁର ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ କାର୍ଯ୍ୟ ପଛାଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସମାପନ କରାଯାଇଛି ।

4. ଏପରିକି କମ୍ପାନୀ ଗୋଟିଏ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ବ୍ୟବହାର କରି ବ୍ୟବସାୟ ସୃଷ୍ଟିକରିପାରେ, ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟଭାବରେ ଏହି ଫାଇନାନ୍ସ ଡିଭିଜନରେ । ଏପରି କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଆବେଦନ ପତ୍ରରେ ପ୍ରତିଯୋଗିତା ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନାକୁ ସମ୍ମତ କରିବା ପାଇଁ ସୂଚନା ରହିବ, ଯେପରିକି ଆବେଦନ କରାଯାଇଥିବା ଫାଇନାନ୍ସିଙ୍ଗ ପରିମାଣ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକୀୟ କାଗଜପତ୍ରଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଆବେଦନ ପତ୍ରଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରହଣ କରିଛି ବୋଲି ସ୍ଵୀକାର କରିବ ଏବଂ ଆବେଦନକାରୀମାନଙ୍କୁ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଗୋଟିଏ ସମୟ ସୀମା ସୂଚାଇବ । ଯଦିଓ ଫର୍ମରେ ସୁଧ ହାରଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ରିସ୍କର ବର୍ଗୀକରଣ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ଏବଂ ଯଥାର୍ଥତା ରହିବ ତେବେ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ଅର୍ଥଯୋଗାଣ ନିଷ୍ପତ୍ତିଗୁଡ଼ିକ ଗୋଟିଏ ଘଟଣା ପରେ ଆଉଗୋଟିଏ ଘଟଣା ଭିତ୍ତିରେ ହେଉଥିବାରୁ ସୁଧ ହାର ଆବେଦନପତ୍ରର ଏକ ଅଂଶ ହେବ ନାହିଁ । ଏପରିକି ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗୋଟିଏ ଆବେଦନ ପତ୍ରକୁ ବ୍ୟବସାୟ ସୃଷ୍ଟି କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ, ସେଠାରେ କମ୍ପାନୀ ସବୁବେଳେ ଗୋଟିଏ ମଞ୍ଜୁରୀ କିମ୍ବା ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର ମଞ୍ଜୁର କରି ନପାରେ: ଏକ ଅନୁମୋଦିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ଯାହା ଏକ ସ୍ଵାକ୍ଷରିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ଚୁକ୍ତିନାମା ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖରେ ରଖାଯିବ ର ସ୍ଵାକ୍ଷରିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ଚୁକ୍ତିନାମା ସମ୍ପର୍କିତ କୌଣସି ପରବର୍ତ୍ତୀ କାଗଜପତ୍ର କାମ ଏକ ସ୍ଵୀକୃତିପତ୍ର ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ ଯେ କ୍ରେଡିଟ୍ ମଞ୍ଜୁର ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ କାର୍ଯ୍ୟ ପଛାଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସମାପନ କରାଯାଇଛି । ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗୋଟିଏ ମଞ୍ଜୁରୀ କିମ୍ବା ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଏ, ଏଥିରେ ରିସ୍କ ବର୍ଗୀକରଣ ସମ୍ପର୍କରେ କମ୍ପାନୀର ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ଏବଂ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ଶ୍ରେଣୀର ରଣ ଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଅଲଗା ଅଲଗା ହାରର ସୁଧ ବସାଇବାର ଯଥାର୍ଥତା ବିଷୟ ମଧ୍ୟ ସାମିଲ ହେବ ।
5. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ପରିଚୟ ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ ଆକଳନ ସକ୍ରିୟ କରିବା ପାଇଁ ଯାହା କି, କମ୍ପାନୀର ପରିସୀମାଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଅନୁପାଳନ ହୋଇ ଉପରଲିଖିତ ଗ୍ରାହକ ଯୋଗାଯୋଗ କ୍ରମରେ ମିଳିବ । ଯଦି ସେମାନେ ଆପଣଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜାଣନ୍ତୁ/ ଅର୍ଥ ଠକେଇ ବିରୋଧୀ ଆବଶ୍ୟକତାଗୁଡ଼ିକୁ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ କ୍ରେଡିଟ୍ ମାନକଗୁଡ଼ିକୁ ପୂରଣ କରନ୍ତି ନାହିଁ, ତେବେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
6. ଶେଷ ସ୍ଵାକ୍ଷରିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ତତସଂଲଗ୍ନ କାଗଜପତ୍ର ଯେଉଁଥିରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ପରିମାଣ, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ (ଧାର ଦିଆଯାଇଥିବା) ହାର ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଯାହା କି କମ୍ପାନୀର କ୍ରେଡିଟ୍ ଅନୁମୋଦନକୁ ପ୍ରମାଣ କରିବ । କଥିତ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ବସାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହାରକୁ ବୁଝିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ । ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ପଇଠରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ସୁଧକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ବଡ଼ ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ । ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀଗୁଡ଼ିକ/ସଂଯୁକ୍ତିଗୁଡ଼ିକ/ସଂଲଗ୍ନ କାଗଜପତ୍ରଗୁଡ଼ିକ ସହିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ନକଲ/ସେଟ୍, ଯଦି

ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଥାଏ ତେବେ ବନ୍ଧନ ପରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ | ଏକ ଅସଲି ସ୍ଵାକ୍ଷରିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ଚୁକ୍ତିନାମା କମ୍ପାନୀ ରଖିବ |

7. କ୍ରେଡିଟ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ କିମ୍ବା ଏହାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଏକ ଚୁକ୍ତିନାମା ସଂଶୋଧନ ମାଧ୍ୟମରେ ହେବ | ସ୍ଥିର କରାଯାଇଥିବା ସ୍ଥାୟୀ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ କିମ୍ବା ଅସ୍ଥିର/ସମଯୋଜିତଯୋଗ୍ୟ ସୁଧ ହାରଗୁଡ଼ିକ କ୍ରେଡିଟ୍ରେ ସୁଧ ହାର ସ୍ଥିର କରିବାର ଭିତ୍ତି ଏବଂ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ କ୍ରେଡିଟ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଯେପରି ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ ଅଛି ସେହିପରି ସମ୍ଭାବିତ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବୀ ହେବ | ବ୍ୟବସାୟ ଛଡ଼ା ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କର ଭାସମାନ ହାର ଚର୍ଚ୍ଚା ରଖିବା ପାଇଁ କୌଣସି ପୂର୍ବବନ୍ଧ/ ପ୍ରାକ-ଦେୟ ଶୁଳ୍କ/ଜୋରିମାନା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଖିବା ପାଇଁ ଉପରେ ବସାଯିବ ନାହିଁ |
8. ଯେତେବେଳେ କମ୍ପାନୀ ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଏ/ଦେୟ ପଇଠ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟ ସମ୍ପାଦନ ଦ୍ଵାରା କରେ କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିଗୁଡ଼ିକ ଚାହେଁ ସେତେବେଳେ କ୍ରେଡିଟ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଯେପରି ଉଲ୍ଲେଖ ରହିଛି ସେହିପରି ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ଜଣାଇବ |
9. କୌଣସି ଆଇନଗତ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ବିରୋଧରେ କମ୍ପାନୀର ରହିଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବିର ଗ୍ରହଣ କରିବାର ଅଧିକାର ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁସାରେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିଗୁଡ଼ିକ ଛଡ଼ାଯିବ, ଦେୟଗୁଡ଼ିକର ପରିଶୋଧ ପରେ କିମ୍ବା ରଖିବା/କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟ ପାଇବା ପରେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିଗୁଡ଼ିକ ଛଡ଼ାଯିବ | କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଏହିଭଳି ସେଟ୍ ଅଫ୍ ଅଧିକାର କରାଯାଏ | ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ଥିବା ଉପଯୁକ୍ତ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ | ଯେଉଁଥିରେ ଅବଶିଷ୍ଟାଣ ଦାବି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକର ସବିଶେଷ ବିବରଣୀ ରହିଥାଏ ଯାହା ଅଧୀନରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଦାବି ସମାଧାନ/ପଇଠ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀର ସିକ୍ୟୁରିଟିଗୁଡ଼ିକୁ ଧରି ରଖିବାର ଅଧିକାର ରହିଛି |
10. ଯଦି କିଛି ନୂତନ ସୂଚନା ଯାହାକି ଆଗରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନାହିଁ, ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଦୃଷ୍ଟି ଆସିନାହିଁ ତେବେ କ୍ରେଡିଟ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଯେପରି ଉଲ୍ଲେଖ ରହିଛି ସେହିପରି ଛଡ଼ା କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ |
11. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ତାଙ୍କର ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ କରିବା ସମ୍ପର୍କରେ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରିବା ତାରିଖ ଠାରୁ ୨୧ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ନିଜର ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ଜଣାଇବ | ଏହିଭଳି ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ଅନୁରୋଧକୁ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ କିମ୍ବା ନିୟମ ସହିତ ସଙ୍ଗତି ରକ୍ଷା କରି ସ୍ଵଚ୍ଛତାର ସହିତ ବୁଝାଯିବ |
12. ଗ୍ରାହକ ସହିତ ହୋଇଥିବା କ୍ରେଡିଟ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ କମ୍ପାନୀର ଏକ ଆଇନଗତ ପ୍ରୟୋଗଯୋଗ୍ୟ ସଲଗ୍ନ ହୋଇଥିବା ପୁନଃଅଧିକାର ଧାରା ରହିବ | ଆହୁରି ମଧ୍ୟ କ୍ରେଡିଟ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ପୁନଃଅଧିକାର ସମ୍ପର୍କିତ ସ୍ଵଚ୍ଛ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ରହିବ, ଯେପରିକି ଗ୍ରହଣ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ନୋଟିସ ଅବଧି ଏବଂ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ପ୍ରଣାଳୀ | କ୍ରେଡିଟ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ଅଂଶ

ହେଉଥିବା ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଏକ ନକଲ ଏବଂ ତାହା ସହିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ସ୍ଵାକ୍ଷରିତ ନକଲ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ |

13. କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, ଏହାର ଅସୁଲି/ପୁନଃଅଧିକାର ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଗ୍ରାହକପ୍ରତି ଯେପରି କୌଣସି ଉପାଦାନ ସଂଶ୍ଳିଷ୍ଟ ନହୁଏ, ଅସୁବିଧାଜନକ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲଗାତାର ଭାବରେ ଯେପରି ହଇରାଣ କରାନଯାଏ, କିମ୍ବା ବାହୁବଳର ପ୍ରୟୋଗ ଯେପରି ନହୁଏ | କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, ଅସୁଲି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଢଙ୍ଗରେ ବୁଝାବଣା କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ଭାବରେ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ଅଟନ୍ତି | ଉପରଲିଖିତ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ଯେପରି ଉପାଦାନ ଭୋଗ ନକରନ୍ତି ସେଥିପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଯୋଜନା କରି ଅସୁଲି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ | କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଢଙ୍ଗରେ ବୁଝାବଣା କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ଭାବରେ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ହେବେ |
  
14. ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ: କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଅବଲମ୍ବନ କରାଯାଉଥିବା ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ("ଜିଆରଏମ")କୁ କମ୍ପାନୀର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରି/ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରି ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ରସାଇଟ୍‌ରେ ପ୍ରକାଶ କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇଦିଆଯିବ | ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉପର ସ୍ତରରେ କିମ୍ବା କ୍ରେଡିଟ୍ ରିସ୍କ କ୍ରମରେ ସ୍ଵାଧୀନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ରଖା ଦେବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ସମ୍ପର୍କିତ ସମସ୍ତ ବିବାଦର ଶୁଣାଣି କରାଯିବ ଏବଂ ସମାଧାନ କରାଯିବ/ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ | ଜିଆରଏମରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ରହିବ (ରେଲିଫୋନ/ମୋବାଇଲ ନଂ. ଆହୁରି ମଧ୍ୟ ଇମେଲ୍ ଠିକଣା) ଯାହାଙ୍କ ପାଖକୁ ଜନସାଧାରଣ କମ୍ପାନୀ ବିରୋଧରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଯାଇପାରିବେ | ଯଦି ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦଟି ଗୋଟିଏ ମାସ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୁଏ ନାହିଁ ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଓମ୍ନିଭୁମ୍ୟାନ୍ ଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, C/o- ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ବାଙ୍କକୁ ଅଫିସ୍ ବିଲଡିଂ, ମୁମ୍ବାଇ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରେକର୍ଡ୍ ସେକ୍ସନ ବାଙ୍କକୁ ସାମନା, ମୁମ୍ବାଇ - 400 008 କିମ୍ବା ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ବିଭାଗର ମୁମ୍ବାଇ ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ଭାରତୀୟ ଅଧିକାରୀ, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ("ଆରବିଆଇ")ରେ ଆବେଦନ କରିପାରନ୍ତି ଏବଂ ଜିଆରଏମ ରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ପୂର୍ଣ୍ଣ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ରହିବା ଉଚିତ୍ ଏନବିଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରଚଳିତ ଲୋକପାଳ ସ୍କିମରେ ରହିଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶଗୁଡ଼ିକ ଅନୁସାରେ କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ ମଧ୍ୟ ନିୟୁକ୍ତ କରିବେ |
  
15. (i) ସମୟାନୁସାରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଦ୍ଵାରା ଗଠିତ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅନୁସାରେ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଅନୁଶୀଳନ ସଂହିତାରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଅନୁକୂଳନ ଏବଂ (ii) ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଜିଆରଏମର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାକୁ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମିକ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ | ଏହି ସମୀକ୍ଷା ଅନୁସାରେ ଯଦି ଦରକାର ହୁଏ ତେବେ ସେହି ଅନୁସାରେ ଏଫସିସିକୁ ସଂଶୋଧନ କରାଯିବ | ସମୀକ୍ଷାଗୁଡ଼ିକର ଏକ ସଂଗଠିତ ବିବରଣୀ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରସ୍ ଠାରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ, ଅତି କମ୍ରେ ବାର୍ଷିକ ଭାବରେ |

16. କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଅଫ ଡାଇରେକ୍ଟରସ୍ ସୁଧ ହାରଗୁଡ଼ିକ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବା ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଉପରେ ବସିଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିୟମ ଏବଂ ପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ ଗଠନ କରିବେ | କମ୍ପାନୀର ବଛାଯାଇଥିବା ବଜାର ଅଂଶଗୁଡ଼ିକରେ ପ୍ରତିଯୋଗିତାପୂର୍ଣ୍ଣ ଚାପ ସହିତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଫାଇନାନସିଆଲ୍ ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକର ଏବଂ ଫାଇନାନସିଆଲ୍ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଗୁଡ଼ିକର ପରିଚାରକ ପସନ୍ଦ କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଉପରେ ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ହାର ବସାଇବା ବିରୋଧରେ ପ୍ରାକୃତିକ ସୁରକ୍ଷାପ୍ରଦାନକାରୀ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରେ | ରଣଗୁଡ଼ିକ, କ୍ରେଡିଟ୍ସ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ଲାଗୁହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରକଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ ବୋର୍ଡ ଗୋଟିଏ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଅବଲମ୍ବନ କରିବ ଯେପରିକି, ପାଣ୍ଡିଗୁଡ଼ିକର ବ୍ୟୟ, ମାର୍କିଟ୍ ଏବଂ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଇତ୍ୟାଦିରେ ଲାଗୁ ହୋଇଥିବା ସୁଧ ହାର ଏବଂ ରିସ୍କ ବର୍ଗୀକରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ଉଦ୍ୟମ ଏବଂ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ଶ୍ରେଣୀର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅଲଗା ଅଲଗା ହାରର ସୁଧ ବସାଇବାର ଯଥାର୍ଥତା ବିଷୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ରୁଚ୍ଛିନାମା ଏବଂ/ କିମ୍ବା ତତ୍ସଂଲଗ୍ନ ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକ ମାଧ୍ୟମରେ ଜଣାଇଦିଆଯିବ | ରିସ୍କ ବର୍ଗୀକରଣ ସମ୍ପର୍କରେ କମ୍ପାନୀର ଉଦ୍ୟମକୁ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ପ୍ରକାଶିତ କରାଯିବ | ଭବିଷ୍ୟତରେ ରିସ୍କଗୁଡ଼ିକର ବର୍ଗୀକରଣ ସମ୍ବନ୍ଧିତ କମ୍ପାନୀର ଉଦ୍ୟମକୁ ପ୍ରକାଶ କରିବା ପାଇଁ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ୱେବସାଇଟ୍ରେ ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନାକୁ ଅଧିକାରୀ କରାଯିବ |

ତାରିଖ:	ସେପ୍ଟେମ୍ବର ୧୬, ୨୦୨୧
ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦନ:	ସେପ୍ଟେମ୍ବର ୧୬, ୨୦୨୧
ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୀକ୍ଷା ତାରିଖ:	ସେପ୍ଟେମ୍ବର ୧୬, ୨୦୨୩
ଦସ୍ତାବିଜ ମାଲିକ:	ଅନୁପାଳନ