



ଏକ ସ୍ୱେଚ୍ଛାକୃତ କୋଡ୍, ଯାହା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ସମୟରେ ନ୍ୟାୟ ଅଭ୍ୟାସ ମାନକ ପାଇଁ ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଥାଏ

ଗୃହମ୍ ହାଉସିଙ୍ଗ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍
(ପୂର୍ବରୁ, ପୁନାଖାଲା ହାଉସିଙ୍ଗ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍)

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍

ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ: 30.12.2023

ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖ: 30.12.2023

ଭର୍ସନ ନଂ.: 7.0

ଅନୁମୋଦନକାରୀ: ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ

ପଲିସି ମାଲିକ: ମୁଖ୍ୟ ଅନୁପାଳନ ଅଧିକାରୀ

| | | |
|---------------------------------------|---|--|
| ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ପ୍ରସ୍ତୁତକର୍ତ୍ତା | : | ପଲିସି ଟିମ୍ |
| କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଦିଗଗୁଡ଼ିକର ଯାଞ୍ଚକର୍ତ୍ତା | : | ମୁଖ୍ୟ ଅନୁପାଳନ ଅଧିକାରୀ, ମୁଖ୍ୟ ବିପଦ ଅଧିକାରୀ, ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟ ପରିଚାଳନା ଓ ମୁଖ୍ୟ ନୀତି |
| ପରିଚାଳନା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ/ନୀତି | : | 'ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ - ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2021 ଅଧୀନରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍' |
| ଆଇନଗତ ଦିଗଗୁଡ଼ିକର ଯାଞ୍ଚକର୍ତ୍ତା | : | ମୁଖ୍ୟ ଅନୁପାଳନ ଅଧିକାରୀ, ମୁଖ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ଅଧିକାରୀ, ମେସର୍ସ କମ୍ପ୍ଲାଇନ୍ସ ପିଲା |

ଏହି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଗୋପନୀୟ ଅଟେ ଏବଂ କମ୍ପାନୀରେ ବର୍ତ୍ତମାନ ଥିବା ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଉପରେ କୌଣସି ପଲିସିକୁ ଅତିକ୍ରମ କରିଥାଏ ଏବଂ ଏହାକୁ ସବୁଠାରୁ ନିକଟରେ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଓ ଫାଇଲ୍ ରେ ରଖାଯାଇଥିବା ସମ୍ମିଳିତ ଭାବରେ ପଢ଼ିବା ଉଚିତ୍.

ବିଷୟବସ୍ତୁର ଚେକ୍‌ବୁକ୍

| | |
|--|---|
| 1. ପରିଚୟ, ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏବଂ ଆବେଦନ..... | 1 |
| 2. ପ୍ରକଟୀକରଣ, ବିଜ୍ଞାପନ, ମାର୍କେଟିଙ୍ଗ୍ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ | 2 |
| 3. ଲୋନ୍ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୋସେସିଙ୍ଗ୍ ପାଇଁ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ | 2 |
| 4. ଲୋନ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ, ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ଖାରଜର ଯୋଗାଯୋଗ | 3 |
| 5. ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ ସହିତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ | 4 |
| 6. ସିକ୍ୟୁରିଟି/ଟାଇଟଲ୍ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ରିଲିଜ୍ | 4 |
| 7. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଜୋରିମାନା ସୁଧ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା..... | 5 |
| 8. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି..... | 5 |
| 9. ଗୁପ୍ତତା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା | 6 |
| 10. କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ କମ୍ପାନୀ ("ସିଆଇସି"), ସିକ୍ୟୁରିଟାଇଜେସନ୍ ଆସେଟ୍ ରିକନଷ୍ଟ୍ରକସନ୍ ଏଣ୍ଡ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଇଣ୍ଟେରେଷ୍ଟ ("ସିଆଇଆରଏସଏଆଇ"), ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ କେଣ୍ଟ୍ରାଲି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରି ("ସିକେଣ୍ଟ୍ରାଲିଆର") ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଏଜେନ୍ସୀଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ତାଟା/ସୂଚନା ଶେୟାର କରିବା..... | 6 |
| 11. ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ..... | 7 |
| 12. ସମସ୍ୟା ଓ ଅଭିଯୋଗ | 7 |
| 13. ଲୋନ୍ ର ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ, ପ୍ରିକ୍ଲୋଜର ଏବଂ ଟ୍ରାନ୍ସଫର | 8 |
| 14. ସାଧାରଣ..... | 8 |
| କଣ୍ଟ୍ରେଲ୍ ରେକର୍ଡ୍ ବଦଳାନ୍ତୁ..... | 9 |

| | | |
|------------------------|---|---------------------------|
| ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ | ମୂଳ ଜାରୀ ତାରିଖ: 15.07.2013 | ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ: 30.12.2023 |
| | ରିଭ୍ୟୁ ତାରିଖ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ଏବଂ 30.12.2023 | ଭର୍ସନ୍ ନଂ.: 7.0 |

ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍

1. ପରିଚୟ, ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏବଂ ଆବେଦନ

1.1 ପରିଚୟ ଓ ପୃଷ୍ଠଭୂମି - ଗୃହମ୍ ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ, ପୁନାଖାଲା ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍) (ଏଠାରେ ଏହା ପରେ "କମ୍ପାନୀ" କିମ୍ବା "ଆମେ" ଭାବରେ କୁହାଯାଇଛି) ଏହି ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ("ଏଫପିସି" କିମ୍ବା "କୋଡ୍") ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି ଏବଂ ଗୃହଣ କରିଛି, ଯାହାକି ନିଜର ଗ୍ରାହକ/ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସହିତ କାମ କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ଅଭ୍ୟାସ ମାନକ ପାଇଁ ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଥାଏ. ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ("ଆରବିଆଇ") ଦ୍ଵାରା ଜାରୀ କରାଯାଇଥିବା ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଉପରେ ଦିଗନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଆଧାରରେ ଏହି କୋଡ୍ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି ଯାହା 'ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ- ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2021' ତାରିଖ 17 ଫେବୃୟାରୀ, 2021 ("ଆରବିଆଇ ଏଫଏଫଟି ଡାଇରେକ୍ଟିଭ୍") ଏବଂ ଆରବିଆଇ /ଏନଏଫଟି ଦ୍ଵାରା ଜାରୀ କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସର୍କୁଲାର୍ ଅଟେ.

ଜୋରିମାନା ସୁଧ ଲଗାଇବା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଏହି ପଲିସିର ବ୍ୟବସ୍ଥା ବିଦ୍ୟମାନ ଓ ନୂଆ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ.

1.2 ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ - କୋଡ୍ ଏଠାକୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି:

- a) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ବୁଝାମଣାରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନକ ସ୍ଥାପନ କରି ଉତ୍ତମ ଓ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା;
- b) ସ୍ପଷ୍ଟତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା ଯାହାଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକମାନେ ସେବା ଗୁଡ଼ିକର ଉଚିତ ଭାବରେ ଆଶା କରୁଥିବା କଣ ବୁଝିପାରିବେ ତାହା ଉପରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ;
- c) ଉଚ୍ଚ ପରିଚାଳନା ମାନକ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମାଧ୍ୟମରେ ବଜାର ଶକ୍ତିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା;
- d) ଗ୍ରାହକ ଓ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ଓ ସୌହାର୍ଦ୍ଦପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା;
- e) ଗ୍ରାହକମାନେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବାଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ସେମାନେ କଣ ଯୁକ୍ତିସଂଗତ ଭାବରେ ଆଶା କରିପାରିବେ ତାହା ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବାକୁ ସମ୍ଭବ କରିବା;
- f) ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ସିଷ୍ଟମରେ ଆତ୍ମବିଶ୍ଵାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ.
- g) ଆଡଭାନ୍ସ୍ ରିକଭରି ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଆଇନଗତ ମାନଦଣ୍ଡଗୁଡ଼ିକର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ;
- h) ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମାଧ୍ୟମରେ ବଜାର ବଳ ସହିତ ଗଣନା କରିବା ଏବଂ ଉଚ୍ଚ ପରିଚାଳନା ମାନକ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ କରିବା; ଏବଂ
- i) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ସୁଦୃଢ଼ କରିବା.

1.3 କୋଡ୍ ର ବ୍ୟବହାର - ଏହି କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଉପାଦ ଓ ସେବା ପାଇଁ କିମ୍ବା ଏହାର କୌଣସି ଗୋଷ୍ଠୀ ସଂସ୍ଥା ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଫୋନ୍ ରେ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗ୍ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ, ସାରା କାଉଣ୍ଟରରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉପାୟରେ ଇଣ୍ଟରାକ୍ଟିଭ୍ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଉପକରଣ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅଟେ. ଏହା କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧି ମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସେବା ଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ମଧ୍ୟ ଆବେଦନ କରିବ.

1.4 କମ୍ପାନୀ ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ("ବୋର୍ଡ")ର ଦାୟିତ୍ଵ - ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସଙ୍କ ଅନୁମୋଦନ ସହିତ କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗ ଓ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଆରବିଆଇ ଏଫଏଫସି ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଆଧୀନରେ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁଯାୟୀ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିବ. ଅଧିକତ୍ଵ, ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ଯେ ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମର ସମୟ ସମୟରେ ସମୀକ୍ଷା ରହିଛି.

| | | |
|-----------------------|---|---------------------------|
| ଫେରାଫୁ ପ୍ରାକ୍ତିକ କୋଡ୍ | ମୂଳ ଜାରୀ ତାରିଖ: 15.07.2013 | ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ: 30.12.2023 |
| | ରିଭ୍ୟୁ ତାରିଖ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ଏବଂ 30.12.2023 | ଭର୍ସନ୍ ନଂ.: 7.0 |

2. ପ୍ରକଟୀକରଣ, ବିଜ୍ଞାପନ, ମାର୍କେଟିଙ୍ଗ୍ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ

2.1 ଆମେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଓ ପ୍ରଚାରମୂଳକ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ, ଏବଂ ପ୍ରକୃତ ଅଟେ.

2.2 ଆମେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ, କୌଣସି ମିଡିଆରେ ବିଜ୍ଞାପନ କରିବା ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରଚାରମୂଳକ ସାହିତ୍ୟ ଯାହା ଏକ ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ଉପରେ ଧ୍ୟାନ ଆକର୍ଷିତ କରିଥାଏ ଏବଂ ଏଥିରେ ଏକ ସୁଧ ହାର ସନ୍ଦର୍ଭ ସାମିଲ ହୋଇଥାଏ, ଅନ୍ୟ ଦେୟ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ ହେବ କି ନାହିଁ ତାହା ଏହା ସୂଚିତ କରିବ. ଏହା ସହିତ, ସମ୍ବନ୍ଧିତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଅନୁରୋଧ ସମୟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ରଖାଯିବ.

2.3 ଆମେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମିଡିଆ ମଧ୍ୟରୁ ଯେ କୌଣସି ଗୋଟିଏ କିମ୍ବା ଅଧିକ ମାଧ୍ୟମରେ ସୁଧ ହାର, ସାଧାରଣ ଫିସ୍ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ (ଜୋରିମାନା ସୁଧ ସମେତ) ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ:

- a) ଆମର ସମସ୍ତ ବ୍ରାଞ୍ଚରେ ନୋଟିସ୍ ଲଗାଇବା;
- b) ଟେଲିଫୋନ୍ କିମ୍ବା ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ;
- c) କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ ବାବଦରେ ସୂଚନା;
- d) ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଷ୍ଟାଫ୍ / ହେଲ୍ପଡେସ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ.

2.4 ଯଦି ଆମେ ସହାୟତା ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର ସେବା ଗୁଡ଼ିକର ଲାଭ ଉଠାଉ, ତେବେ ଆମେ ଆବଶ୍ୟକ କରୁ ଯେ ଏଭଳି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା (ଯଦି ଏପରି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଥାଆନ୍ତି) ସମାନ ସ୍ତରରେ ଗୋପନୀୟତା ଓ ସୁରକ୍ଷା ସହିତ ପରିଚାଳନା କରିପାରିବେ.

2.5 ଆମେ ସମୟ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଲାଭ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ବିଭିନ୍ନ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ବାବଦରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବୁ. ଉତ୍ପାଦ/ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ଆମର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ପ୍ରଚାରମୂଳକ ପ୍ରସ୍ତାବ ବିଷୟରେ ସୂଚନା, କେବଳ ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ମେଲ୍ ଦ୍ଵାରା କିମ୍ବା ଆମର ୱେବସାଇଟ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଏହା ପାଇଁ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରି ସେମାନଙ୍କର ସହମତି ପ୍ରଦାନ କରିଥାନ୍ତି ତେବେ ହିଁ ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯାଇପାରେ.

2.6 ଆମେ ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ ସହିତ ଆରବିଆଇ ଦ୍ଵାରା ସୁପାରିଶ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ଡାଇରେକ୍ଟ୍ ସେଲିଙ୍ଗ୍ ଏଜେଣ୍ଟ ("ଡିଏସଏ")/ ଡାଇରେକ୍ଟ୍ ମାର୍କେଟିଙ୍ଗ୍ ଏଜେଣ୍ଟ ("ଡିଏମଏଏସ") ମାଡେଲ କୋଡ୍ ରଖିବୁ ଏବଂ ଏହା ଆଧାରରେ ଆମେ ଆମର ଡିଏସଏ ମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ଆଚରଣ ସଂହିତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଛୁ, ଯାହାର ସେବା ବଜାର ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଇଥାଏ. ଏଭଳି ଆଚରଣ ସଂହିତା ଅନ୍ୟ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କୁ ଆମର ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରି କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ସମୟରେ ନିଜକୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବାକୁ ହେବ.

2.7 ଆମର ପ୍ରତିନିଧି/କୋରିଅର୍ କିମ୍ବା ଡିଏସଏ ଯେ କୌଣସି ଅନୁଚିତ ଆଚରଣରେ ସଂପୃକ୍ତ ଅଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଏହି କୋଡ୍ ର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିଛନ୍ତି ତାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଅଭିଯୋଗ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବା ଏବଂ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ ଯଦି କିଛି କ୍ଷତି ଥାଏ ତେବେ ସେ ଭଲ ହେବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗୁଡ଼ିକୁ ଆରମ୍ଭ କରାଯିବ.

3. ଲୋନ୍ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୋସେସିଙ୍ଗ୍ ପାଇଁ ଆପ୍ଲିକେସନ୍

3.1 ଆମେ ଦର ପତ୍ର କିମ୍ବା ଶୁଳ୍କର ସୂଚୀ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଲୋନ୍ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଦେୟଯୋଗ୍ୟ ଦେୟ/ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବୁ, ଯଦି ଲୋନ୍ ରାଶି ମଞ୍ଜୁର ହୋଇନାହିଁ/ ବିତରଣ କରାଯାଇ ନଥାଏ, ତେବେ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ୍ ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତାହା ଫେରସ୍ତଯୋଗ୍ୟ ରାଶି ପ୍ରଦାନ କରିବୁ; ବିକଳ୍ପିତ ରିପେମେଣ୍ଟ୍ ପାଇଁ ଜୋରିମାନା ସୁଧ/ଜୋରିମାନା, ଯଦି କିଛି ଥାଏ; ଫିକ୍ସଡ୍ ରୁ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ରେଟ୍ କୁ ଲୋନ୍ ସ୍ଵିଚ୍ କରିବା ପାଇଁ କନଭର୍ସନ ଚାର୍ଜ୍ କିମ୍ବା ଏହା ସହିତ ବିପରୀତ, ଯେ କୌଣସି ସୁଧ ରି-ସେଟ୍ କ୍ଲଜ୍ ର ଅଭିଭାବ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମାମଲା ଯାହା ଆମର ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ଅନୁସାରେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ହିତ ଉପରେ ପ୍ରଭାବ ପକାଇଥାଏ.

| | | |
|----------------------|---|---------------------------|
| ଫେରାଓ ପ୍ରାକ୍ତିକ କୋଡ୍ | ମୂଳ ଜାରୀ ତାରିଖ: 15.07.2013 | ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ: 30.12.2023 |
| | ରିଭ୍ୟୁ ତାରିଖ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ଏବଂ 30.12.2023 | ଭର୍ସନ୍ ନଂ.: 7.0 |

ଏହିପରି ଭାବରେ, ଆମେ ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ର ପ୍ରୋସେସିଙ୍ଗ/ ସାକ୍ସନ୍ ରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ସହିତ 'ସମସ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ' କୁ ପାରଦର୍ଶୀ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରିବୁ. ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ଯେ ଏପରି ଶୁଳ୍କ/ ଦେୟଗୁଡ଼ିକ ବିବେଚନାକର୍ତ୍ତା ନୁହେଁ.

3.2 ଲୋନ୍ ପ୍ରୋଡକ୍ଟ ସୋର୍ସ କରିବା ସମୟରେ, ଆମେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର ତଥା ପ୍ରୋସେସିଙ୍ଗ ପାଇଁ ଦେୟଯୋଗ୍ୟ ଫିସ୍ / ଶୁଳ୍କ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଏବଂ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସୁଧ ଉପରେ ପ୍ରଭାବ ପକାଇଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ, ଯାହା ଫଳରେ ଅନ୍ୟ ହାଉସିଙ୍ଗ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ (ଏଚଏଫସି) ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବ. ଏହା ସହିତ, ଲୋନ୍ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ତାଲିକାକୁ ସୂଚିତ କରିପାରେ.

3.3 କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ପାଇଁ ଏକ ଆକନଲେଜମେଣ୍ଟ ରସିଦ୍ ଜାରୀ କରିବ. ଲୋନ୍ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା ଏପରି ବିସ୍ତାରିତ ସମୟ ଭିତରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରାଯିବ ଯାହାକି ସମସ୍ତ ସମ୍ପର୍କରେ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ତାରିଖଠାରୁ ରଣକର୍ତ୍ତା ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ପରସ୍ପର ସହମତି ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରେ.

3.4 ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାନଫର୍ମରେ ଉତ୍ତର ସ୍ଥାପନ କରାଯାଇଥିବା ରଣ ପାଇଁ ଯଦି କମ୍ପାନୀ ରଣକର୍ତ୍ତା ମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ତର କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବକେୟା ରାଶିକୁ ପୁନଃପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ପ୍ଲାନଫର୍ମକୁ ନିୟୋଜିତ କରେ, ତେବେ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ:

- a) ଏକେଣ୍ଟ ଭାବରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗ ପ୍ଲାନଫର୍ମଗୁଡ଼ିକର ନାମଗୁଡ଼ିକ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ପ୍ରକଟ କରାଯିବ.
- b) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଜଣେ ଏକେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଏକ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗ ପ୍ଲାନଫର୍ମ ଜଣେ କଷ୍ଟମରଙ୍କୁ ଅଗ୍ରାମ ଭାବରେ ପ୍ରକଟ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହେବ ଯେ ଏହା କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ ବାର୍ତ୍ତାଳାପ କରୁଛି.
- c) ଯଦି ରଣ ମଞ୍ଚର ହୋଇଯାଇଥାଏ, କିନ୍ତୁ ରଣ ରାଜିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ, କମ୍ପାନୀର ଲେଟରହେଡ୍ ରେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ମଞ୍ଚରୁ ପତ୍ର ଜାରୀ କରାଯିବ.
- d) କମ୍ପାନୀର ଏହା ଦ୍ଵାରା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାନଫର୍ମ ଉପରେ ପ୍ରଭାବୀ ଓଭରସାଇଟ୍ ଓ ମନିଟରିଂ ରହିବ.

4. ଲୋନ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ, ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ଖାରଜର ଯୋଗାଯୋଗ

4.1 ସାଧାରଣତଃ ଲୋନ୍ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ଆବେଦନ ସମୟରେ ଆମ ଦ୍ଵାରା ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ. ଯଦି ଆମକୁ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ଆମେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚୀତ କରିବୁ ଯେ ତାଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ପୁଣି ଥରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ.

4.2 ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁମୋଦିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ରଣର ରାଶିର ଲିଖିତ ମଞ୍ଚରୁ ପତ୍ର ଦ୍ଵାରା ସୂଚିତ କରାଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଲୋନ୍ ରାଶି ବ୍ରା କରିବା ପାଇଁ ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ, ଜୋରିମାନା ସୁଧ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ସହିତ ମଞ୍ଚର ହୋଇଥିବା ଲୋନ୍ ରାଶି ବାବଦରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ. ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟରେ ବିଳମ୍ବରେ ରିପେମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ଲଗାଯାଇଥିବା ଜୋରିମାନା ସୁଧ ଆମେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବୁ. ଆମେ ଆମର ରେକର୍ଡ୍ ଗୁଡ଼ିକରେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକୁ ସ୍ଵୀକାର କରିବା ଜାରୀ ରଖୁବୁ.

4.3 ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜରର ପ୍ରତ୍ୟେକ କପି ସହିତ ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟର ଏକ କପି ଆମେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ବିତରଣ ସମୟରେ କିମ୍ବା ପରେ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ.

4.4 ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଖାରଜର ଯୋଗାଯୋଗ- ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବାର ସ୍ଥିତି ନଥାଏ, ତେବେ ଆମେ ଅସ୍ଵୀକାର କରିବାର କାରଣ (ଗୁଡ଼ିକ) ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବୁ ଏବଂ ଏପରି ଯୋଗାଯୋଗ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ସାଧନ ଯେପରିକି ଇମେଲ୍, ଏସଏମଏସ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ କୌଣସି ବୈଧ ଯୋଗାଯୋଗ ସାଧନ ମାଧ୍ୟମରେ ହୋଇପାରେ.

| | | |
|------------------------|---|---------------------------|
| ଫେରାଫ୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ | ମୂଳ କାରୀ ତାରିଖ: 15.07.2013 | ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ: 30.12.2023 |
| | ରିଭ୍ୟୁ ତାରିଖ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ଏବଂ 30.12.2023 | ଭର୍ସନ୍ ନଂ.: 7.0 |

5. ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ ସହିତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ

- 5.1** ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟ/ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଡିସବର୍ସମେଣ୍ଟ ଶିକ୍ଷ୍ୟାଳୟ କିମ୍ବା କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ଡିସବର୍ସମେଣ୍ଟ ଅନୁରୋଧ ଅନୁଯାୟୀ ଆମେ ଲୋନ୍ ଗୁଡ଼ିକୁ ବିତରଣ କରିବୁ.
- 5.2** ଆମେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଡିସବର୍ସମେଣ୍ଟ ଶିକ୍ଷ୍ୟାଳୟ, ସୁଧ ହାର, ଜୋରିମାନା ସୁଧ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ/ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ସହ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ. ଆମେ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପରେ ହିଁ କରାଯାଇଥାଏ. ଏହି ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ସାମିଲ କରାଯିବ.
- 5.3** ଯଦି କୌଣସି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ ତାହା ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କର ଅସୁବିଧା ଅଟେ, ତେବେ ତାଙ୍କୁ 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏବଂ କୌଣସି ସୂଚନା ବିନା ତାଙ୍କର ଏକାଉଣ୍ଟକୁ ବନ୍ଦ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ସୁଧ ନ ଦେଇ ଲୋନ୍ ଏକାଉଣ୍ଟକୁ ସ୍ଵିଚ୍ କରିପାରିବେ.
- 5.4** ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟ ଅଧୀନରେ ପେମେଣ୍ଟ କିମ୍ବା ପ୍ରଦର୍ଶନକୁ ରିକଲ୍/ଆକ୍ସିଲେରେଟ୍ କରିବାର ନିଷିଦ୍ଧ କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ନିଷିଦ୍ଧ ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟ ଅନୁରୂପ ହେବ.

6. ସିକ୍ୟୁରିଟି/ଟାଇଟଲ୍ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ରିଲିଜ୍

- 6.1** ଆମେ ସମସ୍ତ ବକେୟା ରାଶି ପରିଶୋଧ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ କିମ୍ବା ବକେୟା ରାଶି/ରଣର ରାଶି ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ବିପକ୍ଷରେ କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି କ୍ଲେମ୍ ପାଇଁ କୌଣସି ଆଇନଗତ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଅଧିଗ୍ରହଣ ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ରିଲିଜ୍ କରିବୁ. ଯଦି ଏଭଳି କାର୍ଯ୍ୟ ସଠିକ୍ ଭାବରେ କରାଯାଏ, ତେବେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ବାକିଥିବା କ୍ଲେମ୍ ଓ ସର୍ତ୍ତ ଅନ୍ତର୍ଗତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କ୍ଲେମ୍ ସେଟଲ୍/ପେମେଣ୍ଟ ନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଗୁଡ଼ିକୁ ରଖିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଯେଉଁ ଅଧିକାର ତାହା ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ.
- 6.2** ସୁରକ୍ଷା ସୁଧ ତିଆରି କରିବା ପାଇଁ ଆମେ କମ୍ପାନୀକୁ ଜଣେ ରଣକର୍ତ୍ତା/ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଅରିଜିନାଲ୍ ପ୍ରପର୍ଟି/ଟାଇଟଲ୍ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ରିଲିଜ୍ କରିବୁ ଏବଂ ଲୋନ୍ ଏକାଉଣ୍ଟର ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ରିପେମେଣ୍ଟ/ ସେଟଲମେଣ୍ଟ ପରେ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ଶୁଳ୍କ ହଟାଇବା ପାଇଁ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରି ସହିତ ଏକ କାର୍ଯ୍ୟ/ଫାଇଲ୍ ଚାର୍ଜ୍ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଫର୍ମ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବୁ.
- 6.3** ମୂଳ ସମ୍ପତ୍ତି/ ଟାଇଟଲ୍ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ରିଲିଜ୍ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେବା କିମ୍ବା ଲୋନ୍ ର ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ରିପେମେଣ୍ଟ/ ସେଟଲମେଣ୍ଟ ପରେ 30 ଦିନ ଠାରୁ ଅଧିକ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରି ସହିତ ଚାର୍ଜ୍ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଫର୍ମ୍ ଫାଇଲ୍ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀ ଏପରି ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ କାରଣ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବ. ଯଦି ବିଳମ୍ବ କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଥାଏ, ତେବେ ଏହା ବିଳମ୍ବର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନ ପାଇଁ ₹5,000/- ହାରରେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ.

ମୂଳ ସମ୍ପତ୍ତି/ ଶୀର୍ଷକ ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକର ହାନି/ କ୍ଷତି କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ, କମ୍ପାନୀ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଚଳନଶୀଳ/ ଅଚଳ ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜର ଡ୍ରପ୍ସିକେଟ୍/ ପ୍ରମାଣିତ କପି ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାରେ ସହାୟତା କରିବ ଏବଂ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବ. ତଥାପି, ଏପରି ଘଟଣାରେ ବିଳମ୍ବ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀକୁ 30 ଦିନର ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ବିଳମ୍ବିତ ଅବଧିର ଜୋରିମାନା ଏହାପରେ ହିସାବ କରାଯିବ (ଅର୍ଥାତ୍ ସମୁଦାୟ 60 ଦିନ ପରେ).
- 6.4** ଜଣେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀର ଶାଖାରୁ ଅରିଜିନାଲ୍ ପ୍ରପର୍ଟି/ଟାଇଟଲ୍ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ସଂଗ୍ରହ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯେଉଁଠାରେ ଲୋନ୍ ଏକାଉଣ୍ଟକୁ ସର୍ତ୍ତ କରାଯାଇଥିଲା କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଯେଉଁଠାରେ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଉପଲବ୍ଧ ଥିଲା, ସେଠାରେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ପସନ୍ଦ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ.
- 6.5** ଏକମାତ୍ର ରଣକର୍ତ୍ତା କିମ୍ବା ମିଳିତ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କର ମୃତ୍ୟୁର ଆକସ୍ମିକ ଘଟଣାକୁ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀର ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଅସଲି ଚଳନାୟ/ଅଚଳ ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ଗୁଡ଼ିକର ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ଏକ ଭଲ ଭାବରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିବ ଯାହାକି କମ୍ପାନୀର ଷ୍ଟେସାଭଲ୍ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ.

| | | |
|-----------------------|---|---------------------------|
| ଫେରାଫା ପ୍ରାକ୍ତିକ କୋଡ୍ | ମୂଳ ଜାରୀ ତାରିଖ: 15.07.2013 | ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ: 30.12.2023 |
| | ରିଭ୍ୟୁ ତାରିଖ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ଏବଂ 30.12.2023 | ଭର୍ସନ୍ ନଂ.: 7.0 |

7. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଜୋରିମାନା ସୁଧ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା

7.1 କମ୍ପାନୀ, ଏହାର ବୋର୍ଡ କିମ୍ବା କମିଟି/କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଅନୁମୋଦନ ସହ ଯେଉଁ ବୋର୍ଡ ଏପରି ଶକ୍ତିଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିଛି, ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଦେଇ, ଜୋରିମାନା ସୁଧ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ/ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଗ୍ରହଣ କରିଛି. ଏହା ଫକ୍ସର ହାରାହାରି ଖର୍ଚ୍ଚ, ପରିଚାଳନା ଖର୍ଚ୍ଚ, ପୁଞ୍ଜି ଶୁଳ୍କ, କ୍ରେଡିଟ୍ ହାନି ଇତ୍ୟାଦି ଭଳି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରକ ଗୁଡ଼ିକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ କୁ ପରିଭାଷିତ କରିଛି. ଏହା ସହିତ, ଏକ ଅତିରିକ୍ତ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ, ଯାହାକି ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଜଡ଼ିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ରିସ୍କ ଉପରେ ଆଧାରିତ, ଯାହାକି ତାଙ୍କର କ୍ରେଡିଟ୍ ହିଷ୍ଟ୍ରି, କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଟିଙ୍ଗ୍, ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ପ୍ରୋଫାଇଲ୍, ସିକ୍ୟୁରିଟି କଭର୍ ଇତ୍ୟାଦିର ଏକ ଫଙ୍କସନ୍ ଅଟେ. ତେଣୁ କମ୍ପାନୀ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗରେ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଲାଗୁ କରୁଥାଇପାରେ.

7.2 ବେଞ୍ଚମାର୍କ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ ରେଫରେନ୍ସ ରେଟ୍, ସୁଧ ହାରର ରେଞ୍ଜ୍ ଏବଂ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ, ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଜୋରିମାନା ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଏହାର ଷ୍ଟେବସାଇଡ୍ ରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ. ଯେତେବେଳେ ମଧ୍ୟ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ ସେତେବେଳେ ଷ୍ଟେବସାଇଡ୍ ରେ ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା କୁ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ.

7.3 ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ ସୁଧ ହାରରେ ଲୋନ୍ କ୍ଲେଡ୍ରେ, ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟରେ ଉଲ୍ଲିଖିତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁସାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର ଅପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ତାହାଠାରୁ ଘୋର ହୋଇପାରେ. ଏହିପରି ସଂଶୋଧନ ରେ ଲବଣାଧାର ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅବଧି କିମ୍ବା ଉଭୟ ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୋଇପାରେ. ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ, ଉପରୋକ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ଗୁଡ଼ିକ କାରଣରୁ ଉଭୟ ଲବଣାଧାର/ଅବଧିରେ କିମ୍ବା ଉଭୟ ବୃଦ୍ଧି ଉପଯୁକ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ.

7.4 ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ ସୁଧ ହାର ରିସେଟ୍ କରିବା ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ଏକ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହାରରେ ସ୍ଥିର ଓଭର କରିବା ପାଇଁ ଏକ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯାହାକି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପଲିସି ମାନଦଣ୍ଡ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ.

7.5 ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ ସୁଧ ହାର ରିସେଟ୍ ହେବା ପରେ, ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମଧ୍ୟରୁ କୌଣସି ବିକଳ୍ପ ଚୟନ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ:

- (i) ଲବଣାଧାର ରେ ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଅବଧିର ସଂଖ୍ୟା ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଉଭୟ ବିକଳ୍ପର ସଂଯୋଜନ ପାଇଁ; ଏବଂ,
- (ii) ଲୋନ୍ ର ଅବଧି ସମୟରେ କୌଣସି ସମୟରେ ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଫୋରକ୍ଲୋଜର୍ ଶୁଳ୍କ/ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜୋରିମାନା.

7.6 ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ ରେଟ୍ ଲୋନ୍ କ୍ଲେଡ୍ରେ ଅବଧିର ସଂଖ୍ୟା ନେଗେଟିଭ୍ ଆମୋର୍ଟାଇଜେସନ୍ କୁ ନ ଦେବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ.

7.7 ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାର ହେବ ଯାହା ଫଳରେ ରଣକର୍ତ୍ତା ଏକାଡେସ୍ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସଠିକ୍ ଦର ବାବଦରେ ସଚେତନ ରହିବେ.

7.8 ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଠାରୁ ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଇଥିବା ଇନଷ୍ଟଲମେଣ୍ଟ ସୁଧ ଏବଂ ପ୍ରିମିୟମ୍ ମଧ୍ୟରେ ଥିବା ବିଫର୍ଟ୍ସନ୍ କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚିତ କରିବ.

8. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି

8.1 ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି ଲୋନ୍ ପାଇଁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ହେବା ଚାହାଁନ୍ତି, ସେ ବିଷୟରେ ସୂଚିତ ହେବେ:

- a) ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ;
- b) ସେ / ତାଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ନିକଟକୁ ନେଇ ନିଜର ଦାୟିତ୍ୱର ପରିମାଣ;
- c) ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ଫିଠ କରିବା ପାଇଁ କଲ୍ କରିପାରିବେ;
- d) ଯଦି କମ୍ପାନୀକୁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ପେମେଣ୍ଟ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ କମ୍ପାନୀ ନିଜର ଅନ୍ୟ ଆସେଟ୍/ସିକ୍ୟୁରିଟି କୁ ବନ୍ଦ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀ ନିକଟରେ ରହିବ;

| | | |
|-----------------------|---|---------------------------|
| ଫେରାଫା ପ୍ରାକ୍ତିକ କୋଡ୍ | ମୂଳ କାରୀ ତାରିଖ: 15.07.2013 | ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ: 30.12.2023 |
| | ରିଭ୍ୟୁ ତାରିଖ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ଏବଂ 30.12.2023 | ଭର୍ସନ୍ ନଂ.: 7.0 |

- e) ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦେୟତା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କ୍ଲାଷ୍ଟର୍ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମିତ କିମ୍ବା ସେଗୁଡ଼ିକ ଅସୀମିତ ଅଟେ କି; ଏବଂ
- f) ଯେଉଁ ସମୟ ଓ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ଗୁଡ଼ିକୁ ଡିସଚାର୍ଜ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହା ବିଷୟରେ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ସୂଚୀତ କରିବ; ଏବଂ
- g) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତିରେ କୌଣସି କ୍ଷୟ ହୋଇଥାଏ.

8.2 ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ବୈଧ ଚାହିଦାର ଅନୁପାଳନ କରିବାକୁ ଅଗ୍ରାହ୍ୟ କରନ୍ତି, ତେବେ ବକେୟା ରାଶିର ପେମେଣ୍ଟ କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ଉପାୟ ଥିବା ସତ୍ତ୍ୱେ, ଏଭଳି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରକୁ ଏକ ଇଚ୍ଛାକୃତ ଡିଫଲ୍ଟର ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯାଇପାରେ.

9. ଗୁପ୍ତତା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା

9.1 ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକ ଆଉ ଗୁପ୍ତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକ ନୁହଁନ୍ତି ସେତେବେଳେ ମଧ୍ୟ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ଗୁଡ଼ିକୁ ବ୍ୟବହାର କରିବୁ. ଆମେ ଗୁପ୍ତ ରେ ଥିବା ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ଗୁଡ଼ିକ ସମେତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତଥ୍ୟ କିମ୍ବା ସୂଚନା ଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରକାଶ କରିବୁ ନାହିଁ, ଏହା ବ୍ୟତୀତ ଯେତେବେଳେ:

- a) ଆଇନ ଅନୁସାରେ ଆବଶ୍ୟକ.
- b) ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ପାଇଁ ସାର୍ବଜନିକ ପ୍ରତି କର୍ତ୍ତବ୍ୟ.
- c) ଆମର ଆଗ୍ରହ ପାଇଁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ. ତଥାପି, ଏହାକୁ ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଖାତା/ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ବିଷୟରେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିକୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାର କାରଣ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ନାହିଁ.
- d) ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଆମକୁ ଏହା ପାଇଁ ଅଧିକୃତ ନ କରନ୍ତି, ତେବେ ଗୁପ୍ତ ର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ଗୁଡ଼ିକ ସମେତ, ବିପଣନ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ.
- e) ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀକୁ ଅନୁମତି ଦେଇଛନ୍ତି / ଅଧିକୃତ କରିଛନ୍ତି କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀକୁ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ପାଇଁ କହିଛନ୍ତି.

9.2 ଆମେ ଜଣେ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଭାରତର ନିୟମ ଅଧୀନରେ ତାଙ୍କର ଅଧିକାର/ଦେୟତା ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରିବୁ ଯେଉଁଥିରେ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କ ନିକଟରେ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଡ ଗୁଡ଼ିକୁ ଆକ୍ସେସ୍ କରିପାରିବେ.

9.3 ଗ୍ରାହକ ବିଶେଷ ରୂପରେ ଆମକୁ ଏହା କରିବା ପାଇଁ ଅଧିକାର ନ ଦେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆମେ ବିପଣନ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ବ୍ୟବହାର କରିବୁ ନାହିଁ.

9.4 ଯଦି ଜଣେ କର୍ମଚାରୀ ଆମକୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ମାର୍କେଟିଙ୍ଗ୍ ସମ୍ପର୍କିତ ଯୋଗାଯୋଗ ପଠାଇବା ବନ୍ଦ କରିବାକୁ ଚାହୁଁ ଆପାତ୍ତି, ତେବେ ତାଙ୍କୁ ଏହାର ଯେକୌଣସି ଶାଖାରେ କିମ୍ବା ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଏକ ଅନୁରୋଧ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ହେବ ଯାହାକି ଏପରି ମାର୍କେଟିଙ୍ଗ୍ ସମ୍ପର୍କିତ ଯୋଗାଯୋଗରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇପାରେ.

10. କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ କମ୍ପାନୀ ("ସିଆଇସି"), ସିକ୍ୟୁରିଟାଇଜେସନ୍ ଆସେଟ୍ ରିକନଷ୍ଟ୍ରକ୍ସନ୍ ଏଣ୍ଡ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଇଣ୍ଟେରେଷ୍ଟ ("ସିଆଇଏସଏଆଇ"), ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ କେଖାଇସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରି ("ସିକେଖାଇସିଆର") ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ତାଟା/ସୂଚନା ଶେୟାର କରିବା

- a) କମ୍ପାନୀ ସମୟ ଅନୁସାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେଉଥିବା ନିୟାମକ/ବୈଧାନିକ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ରିପେମେଣ୍ଟ ଟ୍ରାକ୍ ରେକର୍ଡ, କେଖାଇସି ସୂଚନା, ସୁରକ୍ଷା ବିବରଣୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ସିଆଇସି, ସିକେଖାଇସିଆର, ସିକେଖାଇସିଆର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସରକାରୀ ଅଧିକୃତ ଏଜେନ୍ସି ସହିତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଲୋନ୍ ଏକାଉଣ୍ଟ ର ବିବରଣୀ ଶେୟାର କରିପାରିବ.
- b) ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାବି କରାଯାଇଥାଏ ତେବେ ଆମେ ସିଆଇସି କିମ୍ବା ଏପରି ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ, ଯଦି ତାହା ସମ୍ପର୍କିତ ଏଜେନ୍ସି କିମ୍ବା କିଛି ବୈଧାନିକ ଦାୟିତ୍ୱ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରତିବନ୍ଧିତ ନଥାଏ.

| | | |
|-----------------------|---|---------------------------|
| ଫେରାଫା ପ୍ରାକ୍ତିକ କୋଡ୍ | ମୂଳ ଜାରୀ ତାରିଖ: 15.07.2013 | ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ: 30.12.2023 |
| | ରିଭ୍ୟୁ ତାରିଖ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ଏବଂ 30.12.2023 | ଭର୍ସନ୍ ନଂ.: 7.0 |

11. ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ

11.1 ଯେତେବେଳେ ଲୋନ୍ ଦିଆଯିବ, ସେତେବେଳେ ଆମେ ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟ/ ଏମଆଇଟିସି ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟରେ ରିପେମେଣ୍ଟର ପରିମାଣ, ଅବଧି ଏବଂ ଅବଧି ଉଲ୍ଲେଖ କରି କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ରିପେମେଣ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବାବଦରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରିବୁ. ତଥାପି, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ରାଜି ହୋଇଥିବା ରିପେମେଣ୍ଟ ଶିଳ୍ପୀଙ୍କର ଅନୁପାଳନ କରନ୍ତି ନାହିଁ, ତେବେ ଦେୟ ରିକଭରି ପାଇଁ ଜମିର ଆଇନ୍ ଅନୁସାରେ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ. ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ପଠାଇ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭିଜିଟ୍ ଏବଂ/କିମ୍ବା ସୁରକ୍ଷାର ରିପଜେସନ୍ କରି ମନେ ପକାଇବାକୁ ହେବ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ.

11.2 କମ୍ପାନୀର ସଂଗ୍ରହ ନୀତି/ପ୍ରକ୍ରିୟା ସୌଜନ୍ୟ, ନିଷ୍ପନ୍ନ ଉପଚାର ଓ ଅନୁସନ୍ଧାନ ଉପରେ ନିର୍ମାଣ କରାଯିବ. ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଆମ୍ବିଗୁଆସ ଓ ଦୀର୍ଘକାଳୀନ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବାରେ ବିଶ୍ୱାସ କରୁ. ଆମର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଆମର ବକେୟା ରାଶି ସଂଗ୍ରହରେ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ ଅଧିକୃତ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ନିଜକୁ/ତାଙ୍କୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବେ ଏବଂ ଆମ ଦ୍ୱାରା ଜାରୀ କରାଯାଇଥିବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷକୁ ଏବଂ ଅନୁରୋଧ ପରେ କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଅଧିକାର ଅଧୀନରେ ଜାରୀ କରାଯାଇଥିବା ତାଙ୍କର ପରିଚୟ ପତ୍ର ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବେ.

11.3 କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ସମସ୍ତ ସଦସ୍ୟ କିମ୍ବା ସଂଗ୍ରହରେ ଆମର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ ଅଧିକୃତ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ / କିମ୍ବା ସୁରକ୍ଷା ପୁନଃସ୍ଥାପନ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରିବେ:

- a) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାଧାରଣତଃ ତାଙ୍କ ପସନ୍ଦର ସ୍ଥାନରେ ଏବଂ ତାଙ୍କର ବାସସ୍ଥାନରେ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନ ନ ଥିଲେ ଏବଂ ଯଦି ତାଙ୍କର ବାସସ୍ଥାନରେ ଉପଲବ୍ଧ ନଥାଏ, ତେବେ ବ୍ୟବସାୟ/ବୃତ୍ତି ସ୍ଥାନରେ ତାଙ୍କର ସହଯୋଗ କରାଯିବ.
- b) କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ ପରିଚୟ ଓ ପ୍ରାଧିକରଣ ପ୍ରଥମ ଘଟଣାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଯିବ.
- c) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା ସମ୍ମାନ କରାଯିବ.
- d) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତା ସମାଜ ପଦ୍ଧତିରେ ହେବ.
- e) ଓଭରଡିଉ ଲୋନ୍ ରିକଭରି ପାଇଁ ଆମର ପ୍ରତିନିଧି ମାସକୁ 8. 00 a.m. ରୁ 7.00 p.m. ମଧ୍ୟରେ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ.
- f) ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟରେ କିମ୍ବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ କଲ୍ ଏଡ୍‌କାଲ୍‌ବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧକୁ ବିଚାରକୁ ନେବା ପାଇଁ ଆମେ ପ୍ରୟାସ କରିବୁ ଏବଂ ଏଭଳି ଅନୁରୋଧକୁ ଯେତେ ଦୂର ସମ୍ଭବ ସମ୍ମାନ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ.
- g) ବାକି ଥିବା ବିବାଦ କିମ୍ବା ଫରକ ଗୁଡ଼ିକୁ ପାରସ୍ପରିକ ରୂପରେ ଗ୍ରହଣଯୋଗ୍ୟ ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥିତ ରୂପରେ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ.
- h) ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ଥାନକୁ ଯିବା ସମୟରେ, ସୁଚନା ଓ ସାଜସଜ୍ଜା ବଜାୟ ରଖାଯିବ.
- i) ପରିବାରରେ ଶୋଥ ଭଳି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଅବସର କିମ୍ବା ଏପରି ଅନ୍ୟ ଆପତ୍ତିଜନକ ଅବସର ଗୁଡ଼ିକୁ ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ କରିବା ପାଇଁ କଲ୍/ଭିଜିଟ୍ କରିବା ପାଇଁ ଏଡ୍‌କାଲ୍ ଦିଆଯିବ.

12. ସମସ୍ୟା ଓ ଅଭିଯୋଗ

12.1 କମ୍ପାନୀ ନିଜର ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରସ୍ ମଞ୍ଜୁରୀ ସହ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମେତ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ନୀତି ଗ୍ରହଣ କରିଛି. ଏଭଳି ପଲିସି/ପ୍ରଣାଳୀ ପ୍ରତ୍ୟେକ କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଅନୁଲୀନ କିମ୍ବା ସମର୍ପିତ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଚ୍ୟାନେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଓ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ, ପଞ୍ଜିକରଣ ଓ ନିଷ୍ପାଦନ ପାଇଁ ପ୍ରଣାଳୀ ଓ ପଦ୍ଧତିର ରୂପରେଖ ପ୍ରଦାନ କରିବ.

12.2 କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ମଧ୍ୟ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାନ/ଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ଉତ୍ତର ସହିତ ଏକ ଆଉଟସୋର୍ସ୍ ଏଜେଣ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ କରିବ.

| | | |
|-----------------------|---|---------------------------|
| ଫେରାଫୁ ପ୍ରାକ୍ତିକ କୋଡ୍ | ମୂଳ ଜାରୀ ତାରିଖ: 15.07.2013 | ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ: 30.12.2023 |
| | ରିଭ୍ୟୁ ତାରିଖ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ଏବଂ 30.12.2023 | ଭର୍ସନ୍ ନଂ.: 7.0 |

12.3 ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀକୁ ଆମର ଖେତ୍ରସାଧକ ଓ ଆମର ଶାଖାରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଇମ୍ପେକ୍ଟ ଆଇଡି, ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ, ଆଶା କରାଯାଉଥିବା ଚର୍ଚ୍ଚ-ବରାଉଣ୍ଡ ସମୟ, ଅଭିଯୋଗର ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ପ୍ରକାଶିତ କରିବୁ. ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଗୋଟିଏ ମାସ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ଠାରୁ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପାଆନ୍ତି ନାହିଁ କିମ୍ବା ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ସମ୍ପର୍କରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଏଭଳି ପ୍ରକଟୀକରଣ ନେଶନାଲ୍ ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ("NHB") କୁ ଏସ୍ଥାଲେସନ୍ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ.

12.4 ଯଦି ଆମେ କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଠାରୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଥାଉ, ତେବେ ଆମେ ତାଙ୍କୁ ଗୋଟିଏ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି/ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବୁ. ଯଦି ଆମେ କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଠାରୁ ଫୋନ୍ ରେ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଥାଉ, ତେବେ ଆମେ କଷ୍ଟମରଙ୍କୁ ଏକ କମ୍ପ୍ଲେଣ୍ଟ ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ଏବଂ ତାଙ୍କୁ ପ୍ରୋଗ୍ରେସ୍ ବାବଦରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ.

12.5 ଏହି ମାମଲାର ପରୀକ୍ଷା କରିବା ପରେ, ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବୁ କିମ୍ବା ତାଙ୍କ କାରଣ ଆମକୁ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଦେବା ପାଇଁ ଅଧିକ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ, ଏବଂ ଆମେ ଅଭିଯୋଗର ଛଅ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଏହା କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବୁ.

13. ଲୋନ୍ ର ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ, ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର ଏବଂ ଟ୍ରାନ୍ସଫର

13.1 ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତି ମଧ୍ୟରେ ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଲୋନ୍ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର ଉପରେ ଆମେ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଲାଗୁ କିମ୍ବା ଜୋରିମାନା ଲାଗୁ କରିବୁ ନାହିଁ:

- a) ଯେଉଁଠାରେ ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଲୋନ୍ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ସୁଧ ହାର ଆଧାରରେ ଅଟେ ଏବଂ ଯେ କୌଣସି ଉତ୍ସରୁ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜ୍ ହୋଇଛି.
- b) ଯେଉଁଠାରେ ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଲୋନ୍ ଫିକ୍ସ୍ ସୁଧ ହାର ଆଧାରରେ ହେବ ଏବଂ ଲୋନ୍ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କର ନିଜସ୍ୱ ଉତ୍ସରୁ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜ୍ କରି ଦିଆଯାଏ.

ଦୟାକରି ଧ୍ୟାନ ଦିଅନ୍ତୁ:

- (i) ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ "ନିଜସ୍ୱ ଉତ୍ସ" ର ଅର୍ଥ ବ୍ୟାଙ୍କ/ ଏଟଏଫ୍ସି/ ଏନବିଏଫ୍ସି ଏବଂ/କିମ୍ବା ଏକ ଆର୍ଥିକ ଅନୁଷ୍ଠାନରୁ ରଣ ଗ୍ରହଣ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉତ୍ସ ଅଟେ.
- (ii) ସମସ୍ତ ତୁଆଲ୍/ ସେଣିଆଲ୍ ରେଟ୍ (ଫିକ୍ସ୍ଡ୍ ଏବଂ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ର କମ୍ପିନେସନ୍) ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଲୋନ୍ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର୍ ସମୟରେ ଫିକ୍ସ୍ଡ୍/ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ରେଟ୍ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର୍ ନିୟମ ଆକର୍ଷିତ କରିବ, ଏହା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି ଲୋନ୍ ଫିକ୍ସ୍ଡ୍ କିମ୍ବା ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ରେଟ୍ ଅଟେ. ତୁଆଲ୍/ ସେଣିଆଲ୍ ରେଟ୍ ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଲୋନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଫିକ୍ସ୍ଡ୍ ହୋଇଥିବା ସୁଧ ହାର ଅବଧି ସମାପ୍ତ ହେବା ପରେ ଲୋନ୍ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ରେଟ୍ ଲୋନ୍ ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବା ପରେ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ରେଟ୍ ରେଟ୍ ପାଇଁ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର୍ ମାନଦଣ୍ଡ ଆବେଦନ କରିବ.
- (iii) ଏହା ମଧ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ କରାଯାଇଛି ଯେ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଦର ରଣ ହେଉଛି ସେହି ସ୍ଥାନ ଯେଉଁଠାରେ ଲୋନ୍ ର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଧି ପାଇଁ ଦର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇଥାଏ.

13.2 କମ୍ପାନୀ ସହ-ବାଧତାକାରୀ(ମାନଙ୍କ) ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ବ୍ୟବସାୟରୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା କୌଣସି ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ରେଟ୍ ଚର୍ଚ୍ଚା ଲୋନ୍ ଉପରେ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର୍ ଶୁଳ୍କ/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜୋରିମାନା ଲାଗୁ କରିବ ନାହିଁ.

13.3 ଲୋନ୍ ଏକାଉଣ୍ଟ ଟ୍ରାନ୍ସଫର ପାଇଁ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀର ସହମତି କିମ୍ବା ଆପତ୍ତି, ଯଦି ଥାଏ, ତେବେ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ. ଏଭଳି ଟ୍ରାନ୍ସଫର ଲୋନ୍ ର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁସାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁସାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ହେବ.

14. ସାଧାରଣ

14.1 ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଏହା ଆବଶ୍ୟକ ମନେ କରୁଥାଏ, ତେବେ ଏହା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ନିୟୁତ୍ତ ଏଜେଣ୍ଡି ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ବାସସ୍ଥାନ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟ ଠିକଣାରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରି ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ରେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଲ୍ଲିଖିତ ବିବରଣୀକୁ ଭେରିଫାଏ କରିବ.

14.2 କମ୍ପାନୀ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରମୁଖ ଦିଗ ଯଥା ସର୍ଭିସ୍ ଚାର୍ଜ୍, ସୁଧ ହାର, ଜୋରିମାନା ସୁଧ, ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସର୍ଭିସ୍,

| | | |
|-----------------------|---|---------------------------|
| ଫେରାଫୁ ପ୍ରାକ୍ତିକ କୋଡ୍ | ମୂଳ ଜାରୀ ତାରିଖ: 15.07.2013 | ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ: 30.12.2023 |
| | ରିଭ୍ୟୁ ତାରିଖ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022, 19.10.2022 ଏବଂ 30.12.2023 | ଭର୍ସନ୍ ନଂ.: 7.0 |

ପ୍ରୋଡକ୍ଟ ସୁଚନା, ବିଭିନ୍ନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସମୟ ନିୟମ ଓ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ପର୍କରେ ଶାଖା, ଖେବସାଇଟ୍ ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଗୁଡ଼ିକର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ.

- 14.3 ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଏକାଠିରେ ଏକ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଥାଏ ଏବଂ ଯଦି କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କୁ ସାମିଲ କରିବାକୁ ହେବ ତେବେ ପୋଲିସ୍/ଅନ୍ୟ ଅନୁସନ୍ଧାନକାରୀ ଏଜେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ସହଯୋଗ କରିବା ପାଇଁ ଆଶା କରାଯାଉଛି.
- 14.4 ଯଦି ଏଭଳି ଗ୍ରାହକ ଠିକାଗାରରେ କିମ୍ବା ଯଥାର୍ଥ ଯତ୍ନ ବିନା କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି, ତେବେ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କ୍ଷତି ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ.
- 14.5 ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସାଧାରଣତଃ ଇଂରାଜୀରେ ରହିବ. ତଥାପି, ଯଦି ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁରୋଧ କରାଯାଏ, ତେବେ ଏଭଳି ସୁଚନା ହିନ୍ଦୀ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ.
- 14.6 ବୟସ, ଜାତି, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ଧର୍ମ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆଧାରରେ ଆମେ ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ବିବେଚନା କରିବୁ ନାହିଁ. ତଥାପି, ଏହା ଆମକୁ ବିଭିନ୍ନ ବିଭାଗ ଓ ସମାଜର ବୟସ ବର୍ଗ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଥିବା ଯୋଜନା ଗୁଡ଼ିକରେ ସଂସ୍କାରିତ କିମ୍ବା ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବାରୁ ଅଟକାଇ ନଥାଏ.
- 14.7 କମ୍ପାନୀ ଓ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ପର୍କ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଲୋନ୍ ର ପ୍ରମୁଖ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକ ବାବଦରେ ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ଭଲ ବୁଝାମଣାକୁ ସୁବିଧାଜନକ କରିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମାଟ୍ ଅନୁଯାୟୀ, ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସହ ସାଇନ୍ କରାଯାଇଥିବା ଏବଂ ସ୍ଵୀକୃତି ଅନୁଯାୟୀ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଏହାର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ.
- 14.8 କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଖେବସାଇଟ୍ ରେ ବ୍ରାଉଜିଂ ରେ କୋଡ୍ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇ ଏବଂ ଏହା ସହିତ ବର୍ତ୍ତମାନର ଓ ନୂଆ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ ଉପରେ କୋଡ୍ ର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରି ଏହି କୋଡ୍ କୁ ପ୍ରକାଶିତ କରିବ. କୋଡ୍ ବିଷୟରେ ସୁଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଯଥେଷ୍ଟ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ.

କମ୍ପୋଲ୍ ରେକର୍ଡ ବଦଳାନ୍ତ

| ଭର୍ସନ୍ ନଂ. | ଅନୁରୋଧ ବଦଳାନ୍ତ ଏହାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା | ପରିବର୍ତ୍ତନର ଜ୍ଞାପନ | ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖ |
|--|------------------------------|---|---------------|
| 1.0 | ହେମ୍ ରାଜ ସିଂହ ହ୍ୟାଲି | ନୂଆ ଫେରାଫୁ ପ୍ରାକ୍ତିକ କୋଡ୍ ଆଡପ୍ଟ ହୋଇଛି | 15.07.2013 |
| 2.0 | ଜୟଦୀପ ଶର୍ମା | ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ସହିତ ସମାନ୍ତରାଳ କରିବା ପାଇଁ | 08.05.2019 |
| 3.0 | ଜୟଦୀପ ଶର୍ମା | ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ସହିତ ସମାନ୍ତରାଳ କରିବା ପାଇଁ | 22.01.2020 |
| 4.0 | ଏନଏଚବି କମ୍ପ୍ୟୁଟର | ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ସହିତ ସମାନ୍ତରାଳ କରିବା ପାଇଁ | 29.01.2021 |
| ପୁନାଖାଲା ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ କୁ କମ୍ପାନୀର ନାମ ବଦଳି ଯାଇଛି ଯାହାକି ଏହା ଲାଗୁ ହୋଇଛି. 22.07.2021 | | | |
| 5.0 | ଅନୁପାଳନ | ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ସହିତ ସମାନ୍ତରାଳ କରିବା ପାଇଁ | 31.01.2022 |
| 6.0 | ଅନୁପାଳନ | ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ସହିତ ସମାନ୍ତରାଳ କରିବା ପାଇଁ | 19.10.2022 |
| କମ୍ପାନୀର ନାମ ଗୃହମ୍ ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ କୁ ବଦଳି ଯାଇଛି ଯାହା ଏହି ତାରିଖରୁ ଲାଗୁ ହୋଇଛି. 17.11.2023 | | | |
| 7.0 | ଅନୁପାଳନ | ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ସହିତ ସମାନ୍ତରାଳ କରିବା ପାଇଁ | 30.12.2023 |