

ଇଣ୍ଡିଆ କ୍ୟାପିଟାଲ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍
(ପୂର୍ବରୁ ରିଭିଏରା ଇନଭେଷ୍ଟର ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବେ ପରିଚିତ)

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍

ଲାଗୁ ତାରିଖ	ମାର୍ଚ୍ଚ 28, 2025
ସଂସ୍କରଣ	6.0
ହାରା ଅପଡେଟ୍	ସମ୍ପତ୍ତି ଏବଂ ଅପରେସନ୍ ବିଭାଗ
ହାରା ଅନୁମୋଦନ	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର

ଦସ୍ତାବିଜ ଇତିହାସ:

ସଂସ୍କରଣ ନଂ.	ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତାରିଖ	ପରିବର୍ତ୍ତନ
1.0	ଜାନୁଆରୀ 24, 2017.	-
2.0	ମେ 15, 2022	-
3.0	ସେପ୍ଟେମ୍ବର 16, 2022	-
4.0	ମାର୍ଚ୍ଚ 27, 2023	-
5.0	ସେପ୍ଟେମ୍ବର 23, 2024	ଦସ୍ତାବିଜରେ ଶ୍ରୀ ସିଦ୍ଧାର୍ଥ ମହାନନ୍ଦଙ୍କ ସ୍ଥାନରେ ଶ୍ରୀ ସଂଗ୍ରାମ ସିଂହଙ୍କୁ ବାୟିତ୍ୱ ଦିଆଯାଇଥିଲା।
6.0	ମାର୍ଚ୍ଚ 28, 2025	କ. ଏମଡି - ଆରବିଆଇ (ଏନବିଏଫସି - ଷ୍ଟେଲ ଆଧାରିତ ନିୟାମକ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, 2023, ଡିଜିଟାଲ ରଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ପ୍ରମୁଖ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ, ରଣଦାତାଙ୍କ ପାଇଁ ଏଫପିସି - ସୁଧ ଚାର୍ଜରେ ଏଫପିସିରୁ ବିଭିନ୍ନ ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପାଇଁ ଅପଡେଟ୍ କରାଯାଇଛି। ଖ. ବିଭାଗୀୟ ସ୍ୱତ୍ୱତା ପାଇଁ ବିଷୟବସ୍ତୁର ପରିବର୍ତ୍ତନ କରନ୍ତୁ

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ (ଏଫପିସି)

ଇଣ୍ଡିଫି କ୍ୟାପିଟାଲ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ ରିଭିଏରା ଇନଭେଷ୍ଟସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ନାମରେ ପରିଚିତ) ("କମ୍ପାନୀ")ର ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ ଏହାର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କୁ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକର ଏକ ସମୀକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖିଛି, ଯାହା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଆର୍ଥିକ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଅନୁସରଣ କରାଯିବ । କମ୍ପାନୀର ମୁଖ୍ୟ ଗୁରୁତ୍ଵ ହେଉଛି ଏହାର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କୁ ରଣ ଦେବା ଏବଂ ବକେୟା ଅର୍ଥ ସଙ୍ଗ୍ରହ କରିବା ସମୟରେ ଏକ ଉଚିତ ଏବଂ ବିଶ୍ଵସନୀୟ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା । ସଙ୍ଗଠନର ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ସମ୍ବେଦନଶୀଳ ସ୍ଥିତି ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ସମ୍ମାନକୁ ସମ୍ମାନ ଦେବା ନୀତି ଉପରେ ଆଧାରିତ ହୋଇଥିବା ବେଳେ ବକେୟା ଅର୍ଥ ଆଦାୟ ଦିଗରେ ଏକ ସମ୍ବେଦନଶୀଳ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଗ୍ରହଣ କରିଥାଏ ।

କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରସ୍ ଏବଂ ସିନିୟର ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ଟିମ୍* ଏଠାରେ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକୁ ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ଏବଂ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ଯେ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସମାନ ଉପାୟରେ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ପ୍ରତି ଏହାର ଦୃଢ଼ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାକୁ ପ୍ରତିଫଳିତ କରେ, ରଣ ସମେତ ବିଭିନ୍ନ ଆର୍ଥିକ ସେବା ଏବଂ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଏହି ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ବିଷୟରେ ଅବଗତ ଅଟନ୍ତି । ଏଫପିସି ଅନୁପାଳନ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନାରେ ବିଭାଗୀୟ ମୁଖ୍ୟ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ସମସ୍ତଙ୍କୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।

କୋଡ୍‌ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

- କ. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ ଉତ୍ତମ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ଏବଂ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
- ଖ. ଅଧିକ ସ୍ପଷ୍ଟତା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦ ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବା ଏବଂ ଅବଗତ କରାଇବାରେ ସକ୍ଷମ କରେ ।
- ଗ. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ସୁଦୃଢ଼ କରିବା ।

ରଣ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ

- କ. ରଣ ନେଉଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝିବା ଭାଷାରେ ହେବ ।
- ଖ. ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଏବଂ କୀ ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ (କେଏଫଏସ) (ଏକ ଅନନ୍ୟ ପ୍ରସ୍ତାବ ନମ୍ବର ସହିତ) ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ଉଚିତ ଯାହା ରଣଦାତାଙ୍କୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ, ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଅନ୍ୟ ଏକବିଏଫସି ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଧାରକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅବଗତ ନିଶ୍ଚିତ ନିଆଯାଇପାରିବ । ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ଦସ୍ତାବିଜ ପତ୍ର ଦର୍ଶାଇବ ।
- ଗ. କେଏଫଏସର ବିଷୟବସ୍ତୁ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ ଏକ ସ୍ଵୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବ । ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ସଙ୍କେତମୂଳକ ସମୟ ସୀମା ଏଭଳି ସ୍ଵୀକୃତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।

ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ, ବିତରଣ ଏବଂ ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (କେଏଫଏସ) ସମେତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

- କ. କଂପାନୀ କେଏଫଏସ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝିଥିବା ଭାଷା କିମ୍ବା ଭାଷାରେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି ସମେତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ପରିମାଣ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବ ଏବଂ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ । ଯେହେତୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସାଧାରଣତଃ ଉକ୍ତ ସୁଧ/ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜ ଆଦାୟ ସହିତ ଜଡ଼ିତ, କମ୍ପାନୀ ରଣ ତୁଚ୍ଛନାମାରେ ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଜରିମାନା ବିଷୟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ ।
- ଖ. କମ୍ପାନୀ ରଣ ତୁଚ୍ଛନାମା, କେଏଫଏସ, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ରଣ ଦସ୍ତାବିଜର ଏକ ନକଲ (କମ୍ପାନୀ ଲେଟରହେଡ୍‌ରେ) ଏବଂ ରଣ ମଞ୍ଜୁର/ବିତରଣ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଚରର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- ଗ. ଆରବିଆଲ ଦ୍ଵାରା ସମୟ ସମୟରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ମାନକ ଫର୍ମାଟ (ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର (ଏପିଆର)ର ଗଣନା ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ଅବଧି ଉପରେ ରଣର ଆମୋର୍ଟାଇଜେସନ୍ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ତୁଚ୍ଛ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏକ ସଚେତନ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ଗ୍ରହଣ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଦାତାଙ୍କୁ କେଏଫଏସ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- ଘ. କେଏଫଏସ ବୈଧ ହେବ (ଅର୍ଥାତ୍ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ, ଆରଲ ଦ୍ଵାରା କେଏଫଏସ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ପରେ, ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ରାଜି ହେବା ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଅବଧି) ସାତ ଦିନ କିମ୍ବା ତା'ଠାରୁ ଅଧିକ ଅବଧି ଥିବା ରଣ ପାଇଁ ଅତିକମରେ ତିନି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ଏବଂ ସାତ ଦିନରୁ କମ୍ ଅବଧି ଥିବା ରଣ ପାଇଁ ଗୋଟିଏ କାର୍ଯ୍ୟଦିବସର ବୈଧତା ଅବଧି ।

ସୁଧ ଏବଂ ଫିସ୍ ଏବଂ ଚାର୍ଜର ଚାର୍ଜ

- କ. କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ ଏବଂ ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ ଭଳି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବ । ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣଧାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବାର ଯୁକ୍ତି ଏବଂ ବିପଦର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଆଭିମୁଖ୍ୟ କେଏଫଏସ, ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଣଧାରୀ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।
- ଖ. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଉନ୍ନତିକରଣ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ ।
- ଗ. ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାର ହେବ ଯାହା ଦ୍ଵାରା ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କେଉଁ ପ୍ରକୃତ ଦର ଆଦାୟ କରାଯିବ ସେ ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବେ । ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର ("ଏପିଆର") ଅର୍ଥାତ୍ ରଣ ନେଇଥିବା ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ବାର୍ଷିକ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ, ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ରଣଧାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ସର୍ବାଙ୍ଗୀନ ଖର୍ଚ୍ଚ ହେବ, କିନ୍ତୁ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜ, ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ଶୁଳ୍କ ଭଳି ଆକସ୍ମିକ ଚାର୍ଜକୁ ବାଦ୍ ଦିଆଯିବ । ବାସ୍ତବ ଭିତ୍ତିରେ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ତରଫରୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଚାର୍ଜ, ଯେପରିକି ବୀମା ଶୁଳ୍କ, ଆଇନଗତ ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦି ମଧ୍ୟ ଏପିଆରର ଏକ ଅଂଶ ହେବ ଏବଂ ପୃଥକ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ । ଯେଉଁ ସବୁ କ୍ଷେତ୍ରରେ କଂପାନୀ ଏଭଳି ଚାର୍ଜ ଆଦାୟ କରିବାରେ ସମ୍ମତ, ସେଠାରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦେୟ ପାଇଁ ରସିଦ୍ ଏବଂ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଦସ୍ତାବିଜ ଉପଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- ଘ. ସୁଧ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯିବ ଏବଂ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆବଶ୍ୟକତା, ନିୟାମକ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଭାବନା, ବଜାର ଅଭ୍ୟାସ ଇତ୍ୟାଦିକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ ।
- ଙ. କେଏଫଏସରେ ଉଲ୍ଲେଖ ନଥିବା କୌଣସି ଶୁଳ୍କ, ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ରଣଧାରୀଙ୍କ ସ୍ପଷ୍ଟ ସମ୍ମତି ବିନା ରଣ ଅବଧି ସମୟରେ କୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ରଣଧାରୀଙ୍କଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ ।
- ଚ. କଂପାନୀ ନିଜର ଏକକ ବିବେଚନା ଅନୁଯାୟୀ, ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା/ଫୋରୱାର୍ଡର ଚାର୍ଜ ପୈଠ କରିବା ପରେ ରଣ ରାଶିର ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟକୁ ଅନୁମତି ଦେଇପାରିବ । ରଣ ତୁଚ୍ଛନାମା ଏବଂ କେଏଫଏସ ସମେତ ଆର୍ଥିକ ଦସ୍ତାବିଜରେ ଏହା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଲିପିବଦ୍ଧ ହେବ ।
- ଛ. ଡିଜିଟାଲ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ଜରିଆରେ ମିଳୁଥିବା ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏକଏସପି ସିଧାସଳଖ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ/ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ ।
- ଜ. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପାଣ୍ଠିର ପ୍ରକୃତ ବିତରଣ ତାରିଖରୁ ସୁଧ ଆଦାୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ । ଟେକ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣ ପ୍ରଦାନ କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଟେକ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯାଇଥିବା ଦିନଠାରୁ ସୁଧ ଆଦାୟ କରାଯିବ ।
- ଝ. ମାସକ ମଧ୍ୟରେ ରଣ ବିତରଣ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀ କେବଳ ସେହି ଅବଧି ପାଇଁ ସୁଧ ଆଦାୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେଉଁଥିପାଇଁ ରଣ ବକେୟା ଅଛି ।
- ଞ. ବିତରଣ ସମୟରେ ଏକ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ କିଛି ଆଗୁଆ ରଖାଯାଇଥିବା ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ରାଶି ଉପରେ ସୁଧ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା କୌଣସି ଘଟଣାକୁ କମ୍ପାନୀ ଏଡ଼ାଇ ପାରିବ ନାହିଁ ।

ରଣ ଖାତାରେ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଶୁଳ୍କ

- କ. ଯଦି ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ରଣ ତୁଚ୍ଛିତ ନିୟମାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ଜରିମାନା 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 ପୃଷ୍ଠିକରଣ ହେବ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍ ଏଭଳି ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ରଖାଯିବ ନାହିଁ । ତେବେ ଏହା ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସୁଧ କମ୍ପାଉଣ୍ଡିଂ ପାଇଁ ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ ।
- ଖ. କଂପାନୀ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ ପ୍ରଚଳନ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ ଉଭୟ ଅକ୍ଷରରେ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।
- ଗ. କଂପାନୀ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜ କିମ୍ବା ରଣ ଉପରେ ସମାନ ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଏକ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ ।

- ଘ. ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ/ଉପାଦ ବର୍ଗରେ ଭେଦଭାବ ନକରି ରଣ ବୁଦ୍ଧିର ଭୌତିକ ନିୟମାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ସହିତ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜର ପରିମାଣ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ସମାନ ହେବ ।
- ଙ. 'ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ' ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଧାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ ।
- ଚ. ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମା ଏବଂ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ/କେଏଫଏସରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ, ଏହା ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।
- ଛ. ଯେତେବେଳେ ବି ରଣର ନିୟମାବଳୀ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ସ୍ଥାନକପତ୍ର ରଣଧାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯାଏ, ସେତେବେଳେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଅଭିଯୋଗ ଆଦାୟର କୌଣସି ଉଦାହରଣ ଏବଂ ଏହାର କାରଣ ମଧ୍ୟ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

ନିୟମାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ପର୍କରେ ଯୋଗାଯୋଗ

- କ. ବିତରଣ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଭାଷାରେ କମ୍ପାନୀ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ଦେବ ।
- ଖ. କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ । ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।
- ଗ. ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ଭରାଦ୍ୱିତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣ ବୁଦ୍ଧିର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ସମାନ ହେବ ।
- ଘ. କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କରିବା ପରେ କିମ୍ବା ରଣଧାରୀଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ଅଧୀନରେ ବକେୟା ପରିମାଣର ରଣ ଆଦାୟ କରିବା ପରେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଜାରି କରିବ । ଯଦି ସେହି ଅଫର ଏଭଳି ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରିବାକୁ ହୁଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବକେୟା ଦାବି ଏବଂ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଦାବିର ସମାଧାନ/ଦେୟ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିକୁ ବଜାୟ ରଖିବାର ଅଧିକାର ଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉପଯୁକ୍ତ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ।

ରଣ ପରିଶୋଧ/ସମାଧାନ ଉପରେ ସ୍ଥାବର/ ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରକାଶ

1. ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରକାଶ

- କ. କମ୍ପାନୀ ରଣ ଖାତାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ସମାଧାନର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ଜାରି କରିବ ଏବଂ କୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଚାର୍ଜକୁ ହଟାଇବ ।
- ଖ. ରଣନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ପସନ୍ଦ ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ଖାତା ସର୍ତ୍ତସ୍ୱ ହୋଇଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆଉଟଲେଟ/ଶାଖା କିମ୍ବା ଏନବିଏଫସିର ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ସଂଗ୍ରହ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ ।
- ଗ. ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜର ରିଟର୍ଣ୍ଣର ସମୟସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ତାରିଖରେ କିମ୍ବା ପରେ ଜାରି ହୋଇଥିବା ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।
- ଘ. ଏକମାତ୍ର ରଣଦାତା କିମ୍ବା ଯୁଗ୍ମ ରଣଧାରୀଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁର ଆକସ୍ମିକ ଘଟଣାର ସମାଧାନ ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀର ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀମାନଙ୍କୁ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ଫେରାଇଦେବା ପାଇଁ ଏକ ସୁନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟରେ ଏଭଳି ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

2. ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରକାଶରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ

- କ. ଯଦି ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରକାଶ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ କିମ୍ବା ରଣ ପରିଶୋଧ/ସମାଧାନର 30 ଦିନ ପରେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ଚାର୍ଜ ସନ୍ତୋଷ ଫର୍ମ ଦାଖଲ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଏପରି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଜଣାଇବ । ଯଦି କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ତେବେ ପ୍ରତିଦିନ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ 5,000 ଟଙ୍କା ହିସାବରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯିବ ।
- ଖ. ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜର କ୍ଷତି/ହାନି କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜର ନକଲି/ପ୍ରମାଣିତ କପି ହାସଲ କରିବାରେ

ରଣଦାତାଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ଧାରା (କ)ରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ବ୍ୟତୀତ ଆନୁସଙ୍ଗିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବା ଏପରି କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀକୁ ଅତିରିକ୍ତ 30 ଦିନର ସମୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ବିଳମ୍ବିତ ଅବଧି ଜରିମାନା ତା'ପରେ ଗଣନା କରାଯିବ (ଅର୍ଥାତ୍, ମୋଟ 60 ଦିନର ଅବଧି ପରେ)।

- ଗ. ଏଠାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ କୌଣସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଅନ୍ୟ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇବା ପାଇଁ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଅଧିକାର ପ୍ରତି ବିନା ପକ୍ଷପାତ ହେବ

ଡିଜିଟାଲ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ ସହିତ ସହଯୋଗ

କଂପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହା ନିଜର ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣ ପ୍ରଦାନ କଲେ ମଧ୍ୟ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଅକ୍ଷରେ ଅକ୍ଷରେ ପାଳନ କରିବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ, କମ୍ପାନୀ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ:

- କ. ଏଜେଣ୍ଡା ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ଆବେଦନ (ଡିଏଲଏ) ଏବଂ ରଣ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ (ଏଲଏସପି)ଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ସେମାନେ ଯେଉଁ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ ନିୟୋଜିତ ହୋଇଛନ୍ତି ତାହା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।
- ଖ. ଏଜେଣ୍ଡା ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀର ନାମ ଆଗୁଆ ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯିବ ।
- ଗ. କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀର ଲେଟର ହେଡ୍ ରେ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- ଘ. ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତଦାରଖ ଏବଂ ତଦାରଖ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ।
- ଙ. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ବିଷୟରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି କରିବା, ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ଏବଂ/କିମ୍ବା ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ଦାୟୀ ଏଜେଣ୍ଡର ବିବରଣୀ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ଦିଗରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ ।
- ଚ. ଡିଏଲଏ ଏବଂ ଏଲଏସପିର କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ ସହିତ ଲିଙ୍କ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯେଉଁଠାରେ ରଣ ଉତ୍ପାଦ, ରଣଦାତା, ଏଲଏସପି, ଗ୍ରାହକ ସେବାର ବିବରଣୀ, ସାଚେଟ୍ ପୋର୍ଟାଲର ଲିଙ୍କ, ଗୋପନୀୟତା ନୀତି ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟରେ ଅଧିକ/ବିସ୍ତୃତ ସୂଚନା ରଣଧାରୀମାନେ ଆକସେସ୍ କରିପାରିବେ ।

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ

- କ. କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ ବିବାଦକୁ ନିରାପେକ୍ଷ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ସଂସ୍ଥା ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବେ ।
- ଖ. ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନା କେବଳ ଏସବୁ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଶାଖା/ସ୍ଥାନରେ ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର ହେଉଛି ସେଠାରେ ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ:

- (i) କମ୍ପାନୀ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍/ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଠିକଣା) ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ ।
- (ii) ଫିନଟେକ୍/ଡିଜିଟାଲ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ/ରଣଧାରକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନୋଡାଲ/ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ । ଏହି ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଗୁଡ଼ିକ ଡିଏଲଏ/ଏଲଏସପି (ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ)ର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।
- (iii) ଯଦି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ (ବର୍ତ୍ତମାନ 30 ଦିନ) କୌଣସି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ସେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ-ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମାନ୍ ଯୋଜନା (ଆରବି-ଆଇଓଏସ) ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ବ୍ୟବସ୍ଥା (ସିଏମଏସ) ପୋର୍ଟାଲରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

ଏନବିଏଫସିଏସ ଦ୍ଵାରା ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନଙ୍କୁ ରଣ ସୁବିଧା

- କ. ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଆଧାରରେ ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ରଣ ସୁବିଧା ସମେତ ଉତ୍ସାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ କମ୍ପାନୀ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ ।
- ଖ. କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଶାଖା/କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏଭଳି ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟବସାୟିକ ସୁବିଧା ପାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭବ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।
- ଗ. କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ସ୍ତରରେ ସେମାନଙ୍କ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଆୟୋଜିତ ସମସ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ଆଇନ ଏବଂ ଅନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ସମ୍ମିଳନୀ ଦ୍ଵାରା ନିଶ୍ଚିତ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଧିକାର ସମ୍ବଳିତ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ମଡ୍ୟୁଲ୍ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ ।
- ଘ. ଏହାବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ସ୍ଥାପିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

ସାଧାରଣ ସୂଚନା

- କ. ସମ୍ପୃକ୍ତ ରଣ ରାଜିନାମା (ନୂଆ ସୂଚନା ନମିଳିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ)ର ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ସର୍ତ୍ତରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ବିରତ ରହିବ, ପୂର୍ବରୁ ରଣଗ୍ରହୀତା ପ୍ରକାଶ କରିନଥିଲେ, ନଜରକୁ ଆସିଛି)।
- ଖ. ଯଦି ରଣଧାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀର ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଆପତ୍ତି, ଯଦି କୌଣସି ଅଛି, ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଏଭଳି ବଦଳି ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- ଗ. ରଣ ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀ ଅଯଥା ହଇରାଣ କରିବ ନାହିଁ। ବିଭିନ୍ନ ସମୟରେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ବାରମ୍ବାର ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ମାଂସପେଶୀ ଶକ୍ତି ବ୍ୟବହାର କରିବା ଇତ୍ୟାଦି । ଯେହେତୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗରେ କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅଶାଳୀନ ଆଚରଣ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଉପାୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯାଇଛି ।
- ଘ. ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍‌ର ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତାର ସମୟକ୍ରମେ ସମୀକ୍ଷା ବୋର୍ଡରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ ।
- ଙ. ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ କ୍ରମେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଲଗାଯିବ ।

ନୀତି ସମୀକ୍ଷା

ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ କିମ୍ବା ନିୟାମକ ପରିବର୍ତ୍ତନ କାରଣରୁ ଆବଶ୍ୟକ ପଡିଲେ ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରସ୍‌ଦ୍ଵାରା ବାର୍ଷିକ ଭିତ୍ତିରେ କିମ୍ବା ଏହା ପୂର୍ବରୁ ଏହି ନୀତିର ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ ।

ଦସ୍ତାବିଜର ଶେଷ