

## ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍

ଫିନୋଭା କ୍ୟାପିଟାଲ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (ଏହା ପରେ କମ୍ପାନୀ ବା ଫିନୋଭା ନାମରେ ପରିଚିତ) ହେଉଛି ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ଏକ ନନ୍ ଡିପୋଜିଟ୍ ନେଉଥିବା ଏନବିଏଫସି । ଏହି ଦସ୍ତାବିଜରେ ଫିନୋଭା ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ କାରବାର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରୁଥିବା ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରେ ଏବଂ ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ଟନ - ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ- ସ୍କେଲ୍ ଆଧାରିତ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, ୨୦୨୩ ଅନୁଯାୟୀ ଅନୁସରଣ କରେ ।

ଏହି କୋଡ୍ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଉନ୍ନତ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ରେ ସକ୍ଷମ କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବସାୟିକ କାରବାରରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ବଜାୟ ରଖିପାରିବ ।

### କୋଡ୍ ର ପ୍ରୟୋଗ[ସମ୍ପାଦନା]

ଏହି କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ଏହାର ବ୍ୟବସାୟ ସମୟରେ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାକୁ ଅଧିକାରପ୍ରାପ୍ତ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଲାଗୁ ହେବ ।

### ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି[ସମ୍ପାଦନା]

ଫାଇନାନ୍ସ ଇଣ୍ଡଷ୍ଟ୍ରିରେ ପ୍ରଚଳିତ ମାନକ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ସଜ୍ଜୋଡ଼ା ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟତାର ନୈତିକ ନୀତି ଉପରେ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏହି କୋଡ୍ କୁ ଅନୁସରଣ କରିବ ।

- କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ପସନ୍ଦର ଭାଷାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ସେମାନେ ବୁଝିବାରେ ସକ୍ଷମ ହେବେ:
  - i. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଶୁଳ୍କ ସମେତ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ।
  - ii. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ ।
- କଂପାନିର ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ଉଭୟ ଅକ୍ଷରରେ ଏବଂ ଭାବନାରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ପୂରଣ କରିବ ।
- କଂପାନି ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ଭୁଲକୁ ସୁଧାରିବା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବାଦିଗରେ ଶୀଘ୍ର ପଦକ୍ଷେପ ନେବ ।
- ବୟସ, ଜାତି, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ଧର୍ମ କିମ୍ବା ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମ୍ଭାବ୍ୟ/ବିଦ୍ୟମାନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ ।
- କୋଡ୍ ର ଏକ କପି କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଦୃଶ୍ୟମାନ ସ୍ଥାନରେ ପୋଷ୍ଟ କରାଯିବ ।
- କୌଣସି ସମ୍ଭାବ୍ୟ କିମ୍ବା ବର୍ତ୍ତମାନର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ କୋଡ୍ ର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରିବ ।

## (i) ରଣ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ

- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ ।
- ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହା ରଣବାତାଙ୍କ ସୁଧକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ ଏବଂ ଏକ ସଚେତନ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରେ
- ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- ସାଧାରଣତଃ, ରଣ ଆବୃତ୍ତିକେସନ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ଆବେଦନ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ । ଯଦି ଏଥିପାଇଁ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ର ଆବଶ୍ୟକତା ପଡ଼େ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାହା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଅବଗତ କରାଯିବ ।
- କମ୍ପାନୀ ରଣ ଆବେଦନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ବିବରଣୀକୁ ଯାଞ୍ଚ କରିପାରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ତାଙ୍କ ବାସ୍ତବଜନରେ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟିକ ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବରରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଆବଶ୍ୟକ ପଡ଼ିଲେ ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ନିୟୁତ ଏଜେକ୍ସିଗୁଡ଼ିକ ମାଧ୍ୟମରେ ତାଙ୍କ ବାସ୍ତବଜନ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟିକ ଠିକଣାକୁ ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ପରିଦର୍ଶନ କରିପାରିବେ ।

## (ii) ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

- ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ ଅନୁମୋଦନ ଏକ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ ଯେଉଁଥିରେ ଅନୁମୋଦିତ ରଣ ରାଶି, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ରଣର ଅବଧି, ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ରଣର ପ୍ରମୁଖ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ । ବିଷୟବସ୍ତୁ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ରଣବାତାଙ୍କୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ ।
- ରଣ ରାଜିନାମାର ଏକ ନକଲ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଥିବା ରେକର୍ଡ୍ ଏବଂ ବିଷୟବସ୍ତୁ ପାଇଁ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଦିଆଯିବ ।

## (iii) ରଣ ଖାତାରେ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଶୁଳ୍କ

- ଭୌତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକଲେ ଜରିମାନା ଦଣ୍ଡନୀୟ ଅଭିଯୋଗ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାକୁ ପୂଞ୍ଜିକୃତ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
- ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ାନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଲୋଡ଼ନ୍ ଷ୍ଟେଡୁରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଧାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ ।
- କମ୍ପାନୀ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା, ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜ ପ୍ରକାଶ କରିବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

## (iv) ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହ ରଣ ବିତରଣ

- ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଯଦି କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ, ତେବେ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସୂଚାଇଥିବା ଭାଷାରେ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ । ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ ।
- ଦେୟ ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ଦ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବା ର କୌଣସି ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ବକେୟା ରାଶି ଆଦାୟ କରିବା ପରେ ସମସ୍ତ ସିନ୍ଦ୍ୱାରିଟି ଜାରି କରାଯିବ ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀର ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ମିଥ୍ୟା ଭଲ୍ଵନ ନହୁଏ । ଯଦି ଏଭଳି ସେବ୍ ଅଫ୍ ପ୍ରୟୋଗ କରିବାକୁ ହୁଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ନୋଟିସ୍ ଦେବ ।

**(v) ରଣ ପରିଶୋଧ/ ସମାଧାନ ଉପରେ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରକାଶ:**

- କମ୍ପାନୀ ରଣ ଖାତାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ସମାଧାନ ପରେ ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରକାଶ କରିବ;
- ଶାଖା ରେ କିମ୍ବା ଏଡ଼ରେ ଦସ୍ତାବିଜ ଫେରାଇବାର ସମୟସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ;
- ଯୁକ୍ତ କିମ୍ବା ଏକକ ରଣଧାରୀଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ଘଟିଲେ, ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଦସ୍ତାବିଜ ଫେରାଇବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଏକ ସୁନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା କମ୍ପାନୀର ଝେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ
- ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରକାଶରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ କଂପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବା ପାଇଁ କଲ୍, ଏସ୍ଏମ୍ଏସ୍ କିମ୍ବା ମେଲ୍ ଜରିଆରେ ବିଳମ୍ବର କାରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବ ।

**(vi) ଜେନେରାଲ**

- ଫିନୋଭା ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ଚୁକ୍ତିର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ରଣଧାରୀଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ ଯେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରଣଧାରକ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରିନଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀର ନଜରକୁ ଆସିନଥାଏ ।
- ରଣଗ୍ରହଣକାରୀଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ବାଲାନ୍ସ ଟ୍ରାନ୍ସଫର ପାଇଁ କୌଣସି ଅନୁରୋଧ ପାଇଁ, ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟକୌଣସି ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯିବ । ଏଭଳି ବଦଳି ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ବଚ୍ଛ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଫିନୋଭା ଅଥବା ହଇରାଣ କରିବ ନାହିଁ । ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଉପାୟରେ କାରବାର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବ ।
- କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ର ସମୀକ୍ଷା କରିବ । ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ସ୍ଥିତି ବୋର୍ଡ ଆଗରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରିବେ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ।
- ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ବିବରଣୀ (ନାମ, ଠିକଣା, ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର, ଇମେଲ୍ ଆଇଡି ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ) ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଉଲ୍ଲେଖନୀୟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଏବଂ ଝେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ପୋଷ୍ଟ କରାଯିବ ।
- ଯଦି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ୧ ମାସରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ବିଳମ୍ବର କାରଣରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସେ <https://cms.rbi.org.in> ଲୋକପାଳଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପୋର୍ଟାଲ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଇ-ମେଲ୍ କିମ୍ବା ଫିଜିକାଲ୍ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଏନବିଏଫସି ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ:

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜ୍ଡ୍ ରିସିପ୍ସ୍ ଆଣ୍ଡ୍ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର,  
ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ୍, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର  
୧୭, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - 160017  
ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନଂ ୧୪୪୪୮ (ସକାଳ ୯.୩୦ରୁ  
ଅପରାହ୍ନ ୫.୧୫) ଇ-ମେଲ୍: [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in)

**ଗୋପନୀୟତା[ସମ୍ପାଦନା]**

କଂପାନୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ସଂଗ୍ରହ କରିବ ଯାହା ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ବୋଲି ବିଶ୍ୱାସ କରେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରୋଫାଇଲ୍ ବୁଝିବା ଏବଂ ଏହାର ବ୍ୟବସାୟ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ । କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରିବ ଏବଂ ନିୟାମକ କିମ୍ବା କ୍ରେଡିଟ୍ ଏଜେନ୍ସି ସମେତ କୌଣସି

ଆଇନ କିମ୍ବା ସରକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ନହେଲେ କିମ୍ବା ଯେଉଁଠାରେ ସୂଚନା ଅଂଶୀଦାର କରାଯାଏ ସେଠାରେ କୌଣସି ସୂଚନା ତୃତୀୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ ଗ୍ରାହକ ଦ୍ୱାରା । ଯଦି କମ୍ପାନୀ ସମର୍ଥନ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର ସେବା ଲାଭ କରିବ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଆବଶ୍ୟକ କରିବ ଯେ ସେହି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସମାନ ସ୍ତରର ଗୋପନୀୟତା ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ପରିଚାଳନା କରିବେ ।

## **ବିଜ୍ଞାପନ, ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ବିକ୍ରି**

- କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରୋସାହନ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ, ଏବଂ ନେତୃତ୍ୱକୁ ଭୁଲ ନୁହେଁ ।
- କଂପାନୀ ସମୟ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଉତ୍ପାଦର ବିଭିନ୍ନ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ବିଷୟରେ ଜଣାଇପାରିବ । ଉତ୍ପାଦ / ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସେମାନଙ୍କର ଅନ୍ୟ ାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ପ୍ରୋସାହନ ଅଫର ବିଷୟରେ ସୂଚନା କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରିବ ଯଦି ସେ / ସେ ଏପରି ସୂଚନା / ସେବା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ତାଙ୍କର ସମ୍ମତି ପ୍ରଦାନ କରିଛନ୍ତି ।

## **ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି**

- ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି ରଣର ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯାଏ, କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ସ୍ୱୀକୃତି ଅଧୀନରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନା ଦେବ:
- ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଟି/ ଡିଡ୍ ଅଫ୍ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ଦାୟିତ୍ୱର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବର୍ଣ୍ଣାଯାଇଛି ।
- କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଣ ପରିଶୋଧକରିବାରେ କୌଣସି ଖୁଲାପ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ, ଯାହାଙ୍କ ନିକଟରେ ସେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ଠିଆ ହୋଇଛନ୍ତି ।

## **କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ/ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସି**

- କମ୍ପାନୀ କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ/ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେଇପାରିବ, ଗ୍ରାହକ ଏହା ଉପରେ ରଣ ରଖିଛନ୍ତି ଯଦି:
  - ✓ ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କ ଦେୟ ରେ ପଛରେ ପଡିଯାଇଛନ୍ତି
  - ✓ ବକେୟା ଟଙ୍କା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଆଇନଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଆରମ୍ଭ ହୋଇଛି ।
  - ✓ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଆଇନଗତ ଆଶ୍ରୟ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣ ପରିଶୋଧ କରାଯାଏ ।
  - ✓ କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ ସହିତ ଆଇନ/ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ଏଭଳି ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ଏଭଳି ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରଦାନ କରିବା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଅଟେ । କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ ସହିତ ତାଙ୍କ ରଣ ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା ଅଂଶୀଦାର କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହମତି ଲୋଡ଼ିଥିବା ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତ ଏକ ଧାରା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି ।