

ନିୟମସଙ୍ଗତ କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରଣାଳୀ ସଂହିତା

ଫିନୋଭା କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (ଏହା ପରେ 'କମ୍ପାନୀ' କିମ୍ବା 'ଫିନୋଭା' ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି) ହେଉଛି ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିକଟରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଏକ 'ଅଣ-ଜମା ଗ୍ରହଣକାରୀ NBFC' (Non-Deposit Taking NBFC)। ଏହି ଦସ୍ତାବିଜ୍ ସେହି କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରଣାଳୀଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରେ ଯାହା ଫିନୋଭା ନିଜ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ନିରପେକ୍ଷ ଓ ସ୍ପଷ୍ଟ କାରବାର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରିଥାଏ; ଏହା ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ 'ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, ୨୦୨୫' ଅନୁରୂପ ଅଟେ।

ଏହି ଆଚରଣବିଧି କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ତମ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ବ୍ୟବସାୟିକ କାରବାରରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବ।

ସଂହିତାର ପ୍ରୟୋଗ

ଏହି ଆଚରଣବିଧି କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ବ୍ୟବସାୟିକ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାକୁ ଅନୁମତିପ୍ରାପ୍ତ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଲାଗୁ ହେବ।

ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା

ଆର୍ଥିକ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରଚଳିତ ମାନକ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକୁ ପାଳନ କରିବା ତଥା ସତ୍ୟନିଷ୍ଠା ଓ ସ୍ପଷ୍ଟତା ଭଳି ନୈତିକ ନୀତି ଉପରେ ଆଧାରିତ ହୋଇ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ନିରପେକ୍ଷ ଓ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏହି ଆଚରଣବିଧିକୁ ଅନୁସରଣ କରିବ।

- କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ପସନ୍ଦର ଭାଷାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯାହା ଫଳରେ ସେମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ବୁଝିପାରିବେ:
 - i. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଶୁଳ୍କ (service charges) ସହିତ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ।
 - ii. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ସୁବିଧାସମୂହ।
- କମ୍ପାନୀର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଆଲୋଚନା ଓ ନିୟମାବଳୀର ଉଭୟ ଅକ୍ଷର ଓ ଭାବନା (letter and spirit) ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
- କମ୍ପାନୀ ତ୍ରୁଟି ସୁଧାରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବା ଦିଗରେ ଦୃଢ଼ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ।
- କମ୍ପାନୀ ବୟସ, ବର୍ଣ୍ଣ, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ବିବାହିତ ସ୍ଥିତି, ଧର୍ମ କିମ୍ବା ବିବ୍ୟାଜ୍ଞତା ଆଧାରରେ ନିଜର ସମ୍ଭାବ୍ୟ କିମ୍ବା ବର୍ତ୍ତମାନର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ।
- ଏହି ଆଚରଣବିଧିର (code) ଏକ ନକଲ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଏକ ଦୃଶ୍ୟମାନ ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ।
- ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଯେକୌଣସି ସମ୍ଭାବ୍ୟ କିମ୍ବା ବର୍ତ୍ତମାନର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହି ଆଚରଣବିଧିର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରିବ।

(i) ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

- ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ସହିତ ହେଉଥିବା ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ତାଙ୍କ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ତାଙ୍କୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ।
- ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ସେହି ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ତଥ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ ଯାହା ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ ଏବଂ ଯାହା ଆଧାରରେ ସେ ଏକ ସୂଚନାଭିତ୍ତିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ।

- ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ। ସମ୍ପର୍କରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ ସ୍ୱୀକାରୋକ୍ତି (acknowledgement) ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- ସାଧାରଣତଃ, ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆବେଦନ ସମୟରେ ହିଁ ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ। ଯଦି କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ତଥ୍ୟର ଆବଶ୍ୟକତା ପଡ଼େ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାହା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ସୂଚିତ କରାଯିବ।
- ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ମନେହୁଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ରଣ ଆବେଦନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ତଥ୍ୟର ଯାଞ୍ଚ କରିପାରିବ। ଏଥିପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବାସନ୍ତୀନ କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟିକ ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବରରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବ, କିମ୍ବା ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ନିୟୁତ ଏଜେନ୍ସି ମାଧ୍ୟମରେ ତାଙ୍କ ବାସନ୍ତୀନ କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟିକ ଠିକଣାକୁ ସିଧାସଳଖ ପରିଦର୍ଶନ କରିପାରିବ।

(ii) ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

- ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ସମ୍ପର୍କରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ 'ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର' (Sanction Letter) ମାଧ୍ୟମରେ ଅବଗତ କରାଯିବ। ଏହି ପତ୍ରରେ ରଣର ମୁଖ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଯେପରିକି ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ରାଶି, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ (processing fees), ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ରଣ ଅବଧି ଏବଂ ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ (penal charges) ଇତ୍ୟାଦି ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ। ଏଥିରେ ଥିବା ବିଷୟବସ୍ତୁକୁ ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ତାଙ୍କୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ।
- ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ନକଲ ରେକର୍ଡ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାର ବିଷୟବସ୍ତୁ ତାଙ୍କୁ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ।

(iii) ରଣ ଖାତାରେ ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ

- ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା କାରଣରୁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଜୋରିମାନାକୁ 'ଦଣ୍ଡମୂଳକ ଶୁଳ୍କ' (Penal charges) ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାକୁ ପୁଞ୍ଜିଗତ (capitalized) କରାଯିବ ନାହିଁ।
- ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଦଣ୍ଡମୂଳକ ଶୁଳ୍କ, ସମାନ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ପାଇଁ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଶୁଳ୍କଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ।
- କମ୍ପାନୀ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ଅତି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଏହି ଦଣ୍ଡମୂଳକ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ ଏବଂ ନିଜ ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ମଧ୍ୟ ଏହା ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ।

(iv) ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣ ପ୍ରଦାନ

- ଯଦି ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯାଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ସେହି ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ପର୍କିତ ଏକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କ (charges) ରେ କରାଯାଇଥିବା ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ଭବିଷ୍ୟତ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେବ।
- ରଣ ଅର୍ଥ ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ଦାବି କରିବା କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ଉପାଦେୟ କରିବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଯେକୌଣସି ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
- ସମସ୍ତ ବକେୟା ଅର୍ଥ ପରିଶୋଧ କରାଯିବା କିମ୍ବା ବକେୟା ରାଶି ଆଦାୟ ହେବା ପରେ ସମସ୍ତ ବକ୍ସ ସମ୍ପତ୍ତି (securities) ମୁକ୍ତ କରାଯିବ; ତେବେ ଏଥିପାଇଁ ସର୍ତ୍ତ ରହିଛି ଯେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା 'ଲିଏନ୍' (lien/ଅଧିକାର) ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ହେଉନଥିବ। ଯଦି ଏପରି 'ସେଟ୍-ଅଫ୍' (set-off/ପରସ୍ପର ମଧ୍ୟରେ ଭରଣା) ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରୟୋଗ କରାଯିବାର ଥାଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ।

(v) ରଣ ପରିଶୋଧ/ମାମାଂସା ଉପରେ ଚଳନଶୀଳ/ଅଚଳନଶୀଳ ସମ୍ପତ୍ତିର ଦସ୍ତାବିଜ୍ ହସ୍ତାନ୍ତର:

- ରଣ ଖାତାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ସମାଧାନର ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ମୂଳ ଚଳନଶୀଳ (movable) ତଥା ଅଚଳନଶୀଳ (immovable) ସମ୍ପତ୍ତିର ଦସ୍ତାବିଜ୍ ଗୁଡ଼ିକୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରିବ;
- ଦସ୍ତାବିଜ୍ ଫେରସ୍ତ କରିବାର ସମୟସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ (ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ କିମ୍ବା ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ) ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ;
- ଯଦି ଜଣେ ଏକକ କିମ୍ବା ଯୌଥ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କର ମୃତ୍ୟୁ ହୁଏ, ତେବେ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ଫେରସ୍ତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ସୁନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିବ ଏବଂ ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟ୍ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ;
- ସମ୍ପତ୍ତି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ହସ୍ତାନ୍ତର କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କଲ୍, ଏସ୍ଏମ୍ଏସ୍ (SMS) କିମ୍ବା ଇ-ମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ବିଳମ୍ବର କାରଣ ଜଣାଇ ଅବଗତ କରାଇବ।

(vi) ସାଧାରଣ

- 'ସାଙ୍କ୍ଷିପ୍ତ ଲେଟର୍' (ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର) ଏବଂ 'ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା'ର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଉଲ୍ଲେଖ ଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ, ଫିନୋଭା (FINOVA) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ; ତେବେ ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନଥିବା କୌଣସି ନୂତନ ତଥ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଆସେ, ତେବେ ଏହା ଏକ ବ୍ୟତିକ୍ରମ ହୋଇପାରେ।
- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ 'ବ୍ୟାଲାନ୍ସ ଗ୍ରାନ୍ତପତ୍ର' (ରଣ ହସ୍ତାନ୍ତର) ପାଇଁ କୌଣସି ଅନୁରୋଧ ମିଳିଲେ, ସେଥିପାଇଁ ସହମତି କିମ୍ବା ଅସହମତି ସମ୍ପର୍କରେ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତିର ୨୧ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ। ଏଭଳି ହସ୍ତାନ୍ତର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଚୁକ୍ତିନାମା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଆଧାରରେ କରାଯିବ।
- ବକେୟା ଅର୍ଥ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଫିନୋଭା କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଅଯଥା ହଇଜା-ହରକତର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ। ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ଉଚିତ୍ ବ୍ୟବହାର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ କ୍ଷେତ୍ରସ୍ତରୀୟ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ୍ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ସମୀକ୍ଷା କରିବ। ପରିଚାଳନା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ନିୟମିତ ଭାବେ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ଛିତି ବୋର୍ଡ୍ ସମ୍ମୁଖରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରିବେ।
- ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ବିବରଣୀ (ନାମ, ଠିକଣା, ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର, ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି ଇତ୍ୟାଦି) ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟଗୁଡ଼ିକରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଏବଂ ଖେବସାଇଟ୍ରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ।
- ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର ୧ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଏହାର ସମାଧାନ ହୋଇପାରେ ନାହିଁ, କିମ୍ବା ବିଳମ୍ବର କାରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ସୂଚନାରେ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ସେ/ସେମାନେ 'NBFC ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ୍' (ଲୋକପାଳ)ଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ। ଏଥିପାଇଁ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ୍ଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପୋର୍ଟାଲ୍ <https://cms.rbi.org.in> ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଇ-ମେଲ୍ କିମ୍ବା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଡାକ ଯୋଗେ (ଭୌତିକ ମାଧ୍ୟମରେ) ଯୋଗାଯ

କେନ୍ଦ୍ରୀକୃତ ରସିଡ୍ ଓ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର,
ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା,
ସେକ୍ଟର ୧୭, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - ୧୬୦୦୧୭
ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର: ୧୪୪୪୮
ଇ-ମେଲ୍: CRPC@rbi.org.in

ଗୋପନୀୟତା

କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରୋଫାଇଲ୍ ବୁଝିବା ଏବଂ ନିଜର ବ୍ୟବସାୟ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଓ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ବୋଲି ବିବେଚନା କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ସଂଗ୍ରହ କରିବ। କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରିବ ଏବଂ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ନିକଟରେ ଏହା ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ; ତେବେ ଆଇନ୍ କିମ୍ବା ସରକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ (ଯେପରିକି ନିୟାମକ ସଂସ୍ଥା କିମ୍ବା କ୍ରେଡିଟ୍ ଏଜେନ୍ସି)ଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁମତି ଥିଲେ ଏହା ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇପାରିବ। ଯଦି କମ୍ପାନୀ ସହାୟକ ସେବା ଯୋଗାଇବା ପାଇଁ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର ସେବା ଗ୍ରହଣ କରେ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ସେହି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ସମାନ ସ୍ତରର ଗୋପନୀୟତା ସହିତ ପରିଚାଳନା କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ କରିବ।

ବିଜ୍ଞାପନ, ବିପଣନ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ

- କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରଚାରମୂଳକ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ହୋଇଥିବ ଏବଂ ଏହା କୌଣସି ପ୍ରକାରେ ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ହେବ ନାହିଁ।
- କମ୍ପାନୀ ସମୟ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନେ ବ୍ୟବହାର କରୁଥିବା ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ବିଭିନ୍ନ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବ। ଅନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ/ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଚାରମୂଳକ ଅଫର୍ ବିଷୟରେ ସୂଚନା କେବଳ ସେହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ହିଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ଯଦି ସେ ଏଭଳି ସୂଚନା କିମ୍ବା ସେବା ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ନିଜର ସହମତି ପ୍ରଦାନ କରିଥିବେ।

ଜାମିନଦାର

ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ରଣର ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯାଏ, କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ସ୍ଵୀକୃତି ଅନୁଯାୟୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବ:

- ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ଦାୟିତ୍ଵ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଉଲ୍ଲେଖ କରୁଥିବା ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ପତ୍ର/ଡିଡ୍।
- ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ଯାହାଙ୍କୁ ସେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ଠିଆ ହୋଇଛନ୍ତି, ତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ରଣ ପ୍ରଦାନରେ କୌଣସି ତ୍ରୁଟି ବିଷୟରେ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ଜଣାଇବ।

କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ / ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସି

- କମ୍ପାନୀ କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ (Credit Bureau) କିମ୍ବା ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିପାରେ, ଯଦି:
 - ✓ ଗ୍ରାହକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ରଣ ପରିଶୋଧ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ କରିଛନ୍ତି।
 - ✓ ବକେୟା ଅର୍ଥ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଆଇନଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଆରମ୍ଭ କରାଯାଇଛି।
 - ✓ ଆଇନଗତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ରଣର ସମାଧାନ କରାଯାଇଛି।
 - ✓ ଆଇନ କିମ୍ବା କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ ସହିତ ହୋଇଥିବା ବୁଝାମଣା ଅନୁଯାୟୀ ଏଭଳି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରଦାନ କରିବା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଅଟେ। ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଏକ ସ୍ଵତନ୍ତ୍ର ଧାରା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି, ଯାହା ମାଧ୍ୟମରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ ସହିତ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ସେୟାର କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହମତି ଲୋଡ଼ାଯାଇଥାଏ।