



ପିଏନବି ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡର ଯଥାର୍ଥ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍

ବିଷୟବସ୍ତୁ ସାରଣୀ

କ୍ରମିକ ସଂଖ୍ୟା	ବିଶେଷତା	ପୃଷ୍ଠା ସଂଖ୍ୟା
1	ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏବଂ ପ୍ରୟୋଗ	2
2	ଏକ ସ୍ୱଳ୍ପ ଜଙ୍ଗରେ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କର	2
3	ବିଜ୍ଞାପନ ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ	2
4	ରଣ	3
5	କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସି	5
6	ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ	5
7	ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକୃତ କାରଣ	6
8	ସାଧାରଣ	7

ସଂସ୍କରଣ ଇତିହାସର ସାରାଂଶ

ପଲସ୍ ଅନୁମୋଦିତ	ବୋଡ଼ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟସ୍
ପଲସ୍ ଲିଖିତ	ଜାତୀୟ ମୁଖ୍ୟ - ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟ
ନୀତି ନବୀକରଣର ଶେଷ ତାରିଖ	2011 /ଭି1.0 ଜାନୁଆରୀ 2017/ଭି2.0 ନଭେମ୍ବର 2019/ଭି3.0 ଅକ୍ଟୋବର 28, 2020/ଭି4.0
ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସଂଶୋଧନ ତାରିଖ/ନମ୍ବର	ଭି 5.0

ଯଥାର୍ଥ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍

ପିଏନବି ହାଇସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (“କମ୍ପାନୀ”) ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ଟୋରସ୍ - ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ - ହାଇସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ (FPC) କୁ ସଂଶୋଧନ ଏବଂ ଗ୍ରହଣ କରିଛି । ଫେବୃଆରୀ 17, 2021 ରେ ଆରବିଆଇ ସର୍କୁଲାର ଆରବିଆଇ / 2020-21 / 73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120 / 03.10.136 / 2020-21

ଆରବିଆଇ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି କମ୍ପାନୀ ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ରେ ସଂଶୋଧନ କରିଛି ଯେଉଁଥିରେ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ/ମାନକ ପାଇଁ ନୀତି ଖୋଦିତ ହୋଇଛି ଯାହା କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଦୃଢ଼ ସମ୍ପର୍କ ଗଠନ ଏବଂ ଆତ୍ମବିଶ୍ଵାସ ବଢ଼ାଇବା ପାଇଁ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ଅନୁସରଣ କରିବ । ଏହି କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନରୁ ପୂର୍ବ ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ କୁ ଅତିକ୍ରମ କରିବ ।

I. ଏଫପିସିର ଆବେଦନ

ଏହି କୋଡ୍ ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ, ସେଗୁଡ଼ିକ କମ୍ପାନୀ, ଏହାର ସହାୟକ କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଡିଜିଟାଲ୍ କେଣ୍ଟିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ (ସ୍ଵୟଂ-ମାଲିକାନା ଏବଂ/କିମ୍ବା ଏକ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ) ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ, ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ପୋଷ୍ଟ, ପୋଷ୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟରାକ୍ଟିଭ୍ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଡିଭାଇସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପଦ୍ଧତି ଦ୍ଵାରା ହୋଇଥାଏ ।

II. ରଣ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ

- i. ରଣଗ୍ରହଣାତ୍ମକ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣାତ୍ମକ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ରହିବ ।
- ii. ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଦେୟ ଦେୟ/ ଦେୟ ବିଷୟରେ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣାତ୍ମକ ସ୍ଵଚ୍ଛତାରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ, ଯଦି ରଣ ରାଶି ମଞ୍ଜୁର/ ବିତରଣ ହୋଇନାହିଁ, ପ୍ରାକ୍ ଦେୟ ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ଦେୟ, ଯଦି କୌଣସି, ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ / ବିଳମ୍ବ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ / ଜରିମାନା, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ, ତେବେ ରଣ କୁ ସ୍ଥିର ରୁ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର କିମ୍ବା ବିପରୀତକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ପାଇଁ ରୁପାନ୍ତରଣ ଦେୟ, ତେବେ ଫେରସ୍ତଯୋଗ୍ୟ ଦେୟ ପରିମାଣ। ଯେକୌଣସି ସୁଧ ପୁନଃସେଟ୍ ଧାରା ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟରେ ଅସ୍ଥିତ୍ଵ ଯାହା ରଣଗ୍ରହଣାତ୍ମକ ଆଗ୍ରହକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ । ଅନ୍ୟ ଶବ୍ଦରେ, କମ୍ପାନୀ ଏକ ସ୍ଵଚ୍ଛ ଢଙ୍ଗରେ ରଣ ଆବେଦନପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ/ ମଞ୍ଜୁରକରିବାରେ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ଦେୟ ସହିତ 'ସମସ୍ତ ମୂଲ୍ୟରେ' ପ୍ରକାଶ କରିବ । ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ଉଚିତ ଯେ ଏହିପରି ଦେୟ / ଶୁଳ୍କ ଅଣ-ଭେଦଭାବପୂର୍ଣ୍ଣ ।
- iii. ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହା ରଣଗ୍ରହଣାତ୍ମକ ସ୍ଵାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ, ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଅନ୍ୟ ଏକ-ଏଫପିସି ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣାତ୍ମକ ଦ୍ଵାରା ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ । ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ତାଲିକା ସୂଚିତ କରିପାରେ ।
- iv. କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ସ୍ଵୀକୃତି ଦେବାର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ । ଅଗ୍ରାଧିକାର ଭାବରେ, ଯେଉଁ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ ନିଷ୍ପାଦନ କରାଯିବ ତାହା ମଧ୍ୟ ସ୍ଵୀକୃତିରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ ଉଚିତ୍ ।

III. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ, ଚୁକ୍ତି / ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର ଯୋଗାଯୋଗ

- i. ସାଧାରଣତଃ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ଆବେଦନ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ । ଯଦି ଏହା କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକ କରେ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ଜୁହାଁଯିବା ଉଚିତ ଯେ ତାଙ୍କୁ ପୁନର୍ବାର ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ।
- ii. କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣାତ୍ମକ ଭାଷା ଭାଷା କିମ୍ବା ଏକ ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ ଯେପରି କି ରଣଗ୍ରହଣାତ୍ମକ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି, ଇଏମଆଇ ଗଠନ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଦେୟ, ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ (ଯଦି ଥାଏ) ସହିତ ସମସ୍ତ ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣର ପରିମାଣ ଏବଂ ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ରଣଗ୍ରହଣାତ୍ମକ ଦ୍ଵାରା ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଲିଖିତ ଗ୍ରହଣୀୟତା ରଖିବ ।

- iii. ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମାରେ ସାହସିକ ଭାବରେ ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଆଦାୟ ହୋଇଥିବା ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ ବିଷୟରେ କମ୍ପାନୀ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ ।
- iv. ସ୍ୱୀକୃତି ବିରୁଦ୍ଧରେ ରଣ ପ୍ରଦାନ/ ବିତରଣ ସମୟରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମାରେ ଉଦ୍ଧୃତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଏନକୋଜରର ଏକ ନକଲ ସହିତ କମ୍ପାନୀ ସର୍ବଦା ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମାର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- v. ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବ ନାହିଁ, ତେବେ ଏହା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ପାଇଁ କାରଣ (ଗୁଡ଼ିକ) ଲେଖିବାରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବ ।

IV. ବୁଦ୍ଧି ଏବଂ ସର୍ଭିସ୍‌କମ୍ପାନୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣ ବିତରଣ

- i. ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମା/ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ବିତରଣ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।
- ii. କମ୍ପାନୀ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଦେବ କିମ୍ବା ଏକ ଭାଷା ଯାହା ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ (ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ), ସେବା ଦେୟ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଦେୟ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ/ ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ବୁଦ୍ଧି ଏବଂ ସର୍ଭିସ୍‌କମ୍ପାନୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଏ । କମ୍ପାନୀ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦେୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଆଶାକ୍ରମିତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ ଏବଂ ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମାରେ ମଧ୍ୟ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।
- iii. ଯଦି ଏହିପରି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅସୁବିଧାପାଇଁ ହୁଏ, ତେବେ ସେ 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏବଂ ବିନା ବିଜ୍ଞପ୍ତିରେ ତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କରିପାରନ୍ତି କିମ୍ବା କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଦେୟ କିମ୍ବା ସୁଧ ନଦେଇ ଏହାକୁ ସ୍ୱିଚ୍ କରିପାରନ୍ତି ।
- iv. ବୁଦ୍ଧିନୀମା ଅଧୀନରେ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା କୁ ମନେ ପକାଇବା/ ଘରାନ୍ୱିତ କରିବା କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଖୋଜିବା ନିଷିଦ୍ଧ, ରଣ ବୁଦ୍ଧିନୀମା ସହିତ ସମନ୍ୱୟ ହେବା ଉଚିତ୍ ।
- v. କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ ଉପରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିଏନ୍ ଅଧୀନରେ ବକେୟା ପରିମାଣର ରଣ ର ହୃଦୟଙ୍ଗମ ଉପରେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ମୁକ୍ତ କରିବ । ଯଦି ସେହି ଅର୍ଥ ର ଏପରି ଅଧିକାର ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ହୁଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବି ସମାଧାନ/ ଦେୟ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀ ସିକ୍ୟୁରିଟି ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ହକଦାର ଥିବା ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ସମାନ ବିଷୟରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଦିଆଯିବ ।

V. ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରଙ୍କ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ

- i. କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥିର କରିଛନ୍ତି । ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ଅନୁଷ୍ଠାନର କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନିଷିଦ୍ଧ ଉତ୍ତର ସମସ୍ତ ବିବାଦ ଅତି କମରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ଶୁଣାଯାଏ ଏବଂ ସମାଧାନ କରାଯାଏ ।
- ii. କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସମୀକ୍ଷା କରିବେ । ଏହିପରି ସମୀକ୍ଷାଗୁଡ଼ିକର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ବୋର୍ଡରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରେ, ଯେପରି ଏହା ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇପାରେ ।

VI. ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକୃତ କାରଣ

- a. କମ୍ପାନୀର ଏକ ସିଷ୍ଟମ୍ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରତ୍ୟେକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ, ପଞ୍ଜିକରଣ ଏବଂ ନିଷ୍ପାଦନ ପାଇଁ ଏକ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅଛି, ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ ଲାଇନ୍ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ଯଦି ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ଏକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି / ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ । ସ୍ୱୀକୃତିରେ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ପଦବୀ ରହିବା ଉଚିତ ଯିଏ ଅଭିଯୋଗର ମୁକାବିଲା କରିବେ । ଯଦି କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଚେଲିଫୋନ୍ ହେଲ୍ପଡେସ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ରିଲେ କରାଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଏକ ସୁଚ୍ଚିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଅଗ୍ରଗତି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

- b. ଏହି ମାମଲାର ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପରେ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହାର ଅନ୍ତିମ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବ ଯେ କାହିଁକି ପ୍ରତିକ୍ରିୟା କରିବାକୁ ଅଧିକ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର ଛଅ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଏହା କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ଏବଂ ଯଦି ସେ / ସେ ତଥାପି ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି ତେବେ ତାଙ୍କୁ କିପରି ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ଆଗକୁ ନିଆଯିବ ତାହା ଜଣାଇବା ଉଚିତ୍ ।
- c. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା (ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଯେଉଁଠିରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ, ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମୟ, ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ ଇତ୍ୟାଦି) ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଏହା ଏହାର ଖେତ୍ରସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବା ନିଶ୍ଚିତ କରିଛି ।
- d. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ ଶାଖା ଏବଂ ଖେତ୍ରସାଇଟରେ ସ୍ୱଳ୍ପ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିଛି ଯେ ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀରୁ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତି ନାହିଁ କିମ୍ବା ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏନଏଚବି, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀର ଖେତ୍ରସାଇଟରେ କିମ୍ବା ଏନଏଚବି ପୋଷ୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ ଅନଲାଇନରେ ଏହାର ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରି ଜାତୀୟ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସେଲ୍ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରନ୍ତି ।
- e. ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ସେ (ପୁରୁଷ/ମହିଳା) ଏହା କରିପାରିବେ:

ସ୍ତର 1	ସ୍ତର 2	ସ୍ତର 3	ସ୍ତର 4
<ul style="list-style-type: none"> ଗ୍ରାହକ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ସେମାନଙ୍କ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ ଶାଖା ବ୍ୟବସାୟ ମୁଖ୍ୟକିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ରସାଇଟ୍ www.pnbhousing.com ପରିଦର୍ଶନ କରି ପୋଷ୍ଟ କରିପାରନ୍ତି । ଅଭିଯୋଗ ତାରିଖଠାରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ 7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଦିଆଯିବ । <p>ଆମର ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳନା ସେଲ୍ ନିମ୍ନ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପହଞ୍ଚିପାରିବେ:</p> <p>ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର: 18001208800 ଗ୍ରାହକ ସେବା ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: customer-care@pnbhousing.com ଖେତ୍ରସାଇଟ୍: www.pnbhousing.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଶାଖା ବ୍ୟବସାୟ ମୁଖ୍ୟ କିମ୍ବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରିଜୋଲ୍ୟୁସନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ nodalofficer@pnbhousing.com ଲେଖି ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପୋଷ୍ଟ କରିପାରନ୍ତି । ଅଭିଯୋଗ ତାରିଖଠାରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ 7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଦିଆଯିବ । <p>ନଟେଟ୍,</p> <ul style="list-style-type: none"> ଗ୍ରାହକମାନେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଲେଖିପାରନ୍ତି: <p>ପିଏନବି ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ନବମ ମହଲା, ଅନ୍ତରୀକ୍ଷ ଭବନ, 22 କସ୍ତୁରବା ଗାନ୍ଧୀ ମାର୍ଗ, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ - 110001</p> <p>ଟିପ୍ପଣୀ: - ଦୟାକରି ଲଫ୍ଟାପା ଶୀର୍ଷରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଉଲ୍ଲେଖ କରନ୍ତୁ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ଯଦି ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ଏପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ ନାହିଁ, ତେବେ ସେମାନେ executivedirector@pnbhousing.com ଲେଖି ପରିଚାଳନା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ଏବଂ ସିଇଓଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରନ୍ତି । ଅଭିଯୋଗ ତାରିଖଠାରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ 7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଦିଆଯିବ । 	<ul style="list-style-type: none"> ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନକରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଉପରୋକ୍ତ କ୍ୱାର୍ଟରରୁ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ, ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ଜାତୀୟ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରନ୍ତି: ନ୍ୟାସନାଲ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ, ରେଗୁଲେସନ ଆଣ୍ଡ ଟବରାଣ ବିଭାଗ, (ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସେଲ୍), ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, କୋର-5ଏ, ଇଣ୍ଡିଆ ହାବିଟାଟ ସେଣ୍ଟର, ଲୋଧି ରୋଡ୍, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ - 110003 ଅଭିଯୋଗକାରୀ https://grids.nhbonline.org.in www.nhb.org.in ଅଭିଯୋଗ କରି ଅନୁପାଳନ କାରୀ ପ୍ରତିକାର ସେଲ୍ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବେ

VII. ଭବିଷ୍ୟତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାର ଭାଷା ଏବଂ ମୋଡ୍

ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ ସହିତ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଉପରେ ଆଧାର କରି ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ (ଯାହା ଅଗ୍ରାଧିକାର ଭାବରେ ଭାଷା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ରହିବ) ଉପରେ ଆଧାର କରି ରଖାଯିବ । ବିଭିନ୍ନ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ରସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ସମାନ ରଖାଯିବ ।

VIII. ଏତଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୁଧର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ

- i. କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ୍ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଯାହା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କାରଣଗୁଡ଼ିକ ଯେପରିକି ପାଣ୍ଡିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ୍ କୁ ବିଚାରକୁ ନେବ ଏବଂ ଋଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରାମ ପାଇଁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବ । ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ବିପଦ ଏବଂ ମୁକ୍ତିର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଋଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆବେଦନ ଆକାରରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ । କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ୍ ମଧ୍ୟ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ / ଦେୟ ପାଇଁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ)।
- ii. ସୁଧହାର ଏବଂ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ, ଏବଂ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ (ଯଦି କିଛି) ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ରସାଧକରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଖବରକାରୀରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ । ଖେତ୍ରସାଧକରେ ପ୍ରକାଶିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ ସେତେବେଳେ ଅପଡେଟ୍ ହେବ ।
- iii. ସୁଧ ଏବଂ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ ହାର (ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ) ବାର୍ଷିକ ହାର ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଋଣଗ୍ରହୀତା ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ସଠିକ୍ ହାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବେ ।
- iv. ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କଠାରୁ ସଂଗୃହୀତ କିଛି ସୁଧ ଏବଂ ପ୍ରିମିୟମ୍ ମଧ୍ୟରେ ବିଭାଜନକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚିତ କରିବା ଉଚିତ୍ ।

IX. ବିଜ୍ଞାପନ, ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ

କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ;

- i. ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରୋସାହନମୂଳକ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ, ଏବଂ ତଥ୍ୟଗତ ।
- ii. ଯେକୌଣସି ମିଡିଆ ଏବଂ ପ୍ରୋସାହନମୂଳକ ସାହିତ୍ୟରେ ଯେକୌଣସି ବିଜ୍ଞାପନରେ ଯାହା ଏକ ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରତି ଧ୍ୟାନ ଆକର୍ଷଣ କରେ ଏବଂ ଏକ ସୁଧ ହାରର ଏକ ସମ୍ବନ୍ଧ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ, କମ୍ପାନୀ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରିବ ଯେ ଅନ୍ୟ ଦେୟ ଏବଂ ଦେୟ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ହେବ କି ନାହିଁ ଏବଂ ଅନୁରୋଧ କିମ୍ବା ଖେତ୍ରସାଧକରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରୁଚି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି ।
- iii. କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କ ଶାଖାରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ରଖିବା ମାଧ୍ୟମରେ ସୁଧ ହାର, ସାଧାରଣ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେୟ (ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, ଯଦି କୌଣସି) ଉପରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ; ଟେଲିଫୋନ୍ କିମ୍ବା ସହାୟତା-ଲାଲନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ; କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ରସାଧକରେ; ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କର୍ମଚାରୀ/ ସହାୟତା ଡେସ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ; କିମ୍ବା ସେବା ଗାଇଡ୍ / ଶୁଳ୍କ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ପ୍ରଦାନ କରୁଛି ।
- iv. ଯଦି କମ୍ପାନୀ ସହାୟତା ସେବା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର ସେବା ଗୁଡ଼ିକ ର ଲାଭ ଉଠାଏ, ତେବେ ଏହା ଆବଶ୍ୟକ କରିବ ଯେ ଏହିପରି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା (ଯଦି ଏପରି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ଉପଲବ୍ଧ) ପରିଚାଳନା କରିବେ ଏବଂ ସମାନ ପରିମାଣର ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ସହିତ କମ୍ପାନୀ କରିବ ।
- v. କମ୍ପାନୀ ସମୟ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉତ୍ପାଦର ବିଭିନ୍ନ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟକୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରେ । ଉତ୍ପାଦ/ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସେମାନଙ୍କର ଅନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ପ୍ରୋସାହନମୂଳକ ଅଫର୍ ବିଷୟରେ ସୂଚନା, କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇପାରେ ଯଦି ସେ ମେଲ୍ ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ଖେତ୍ରସାଧକ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର୍ ରେ ଏହିପରି ସୂଚନା/ ସେବା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାକୁ ତାଙ୍କର ସହମତି ଦେଇଛନ୍ତି ।
- vi. କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କର ତାଲିକାରେ ସେଲିଂ ଏଜେଣ୍ଟ୍ (ଡି-ଏସ୍ ଏ) ପାଇଁ ଏକ ଆଚରଣ ସଂହିତା ପ୍ରୟୋଗ/ଲେଖିବ ଯାହାର

ସେବାଗୁଡ଼ିକ ବଜାର ଉତ୍ପାଦ / ସେବାଗୁଡ଼ିକରେ ଲାଭବାନ ହୁଏ ଯାହା ଅନ୍ୟ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରୟ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯିବା ବେଳେ ନିଜକୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କରେ ।

- vii. ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ତାଲରେକ୍ ସେଲିଂ ଏଜେଣ୍ଟ (ଡିଏସଏ)/ ତାଲରେକ୍ ମାର୍କେଟିଂ ଏଜେଣ୍ଟ (ଡିଏଏସଏ) ପାଇଁ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଗ୍ରହଣ କରିବ ।
- viii. କମ୍ପାନୀ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ଡିଏଏଏର ଆଚରଣର ସମୀକ୍ଷା କରିବ । କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧି/ କୋରିଅର୍ କିମ୍ବା ଡିଏଏଏ କୌଣସି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣରେ ନିୟୋଜିତ ହୋଇଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଏହି କୋଡ୍ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରି କାର୍ଯ୍ୟ କରିଛନ୍ତି ବୋଲି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ଘଟଣାରେ, ଅଭିଯୋଗର ଅନୁସନ୍ଧାନ ଏବଂ ପରିଚାଳନା ଏବଂ କ୍ଷତିକୁ ଭଲ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଆରମ୍ଭ କରାଯିବ ।

X. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରମାନେ

ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି ରଣ ପାଇଁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ହେବାକୁ ବିଚାର କରୁଛନ୍ତି, ତାଙ୍କୁ (ପୁରୁଷ/ମହିଳା) ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବା ଉଚିତ୍

- i. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ଵ;
- ii. ସେ ଯେଉଁ ପରିମାଣର ଦାୟିତ୍ଵ ଦେବେ ତାହା ତାଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀକୁ ପ୍ରତିବନ୍ଧ କରିବ;
- iii. ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵ ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ଆହ୍ଵାନ କରିବ;
- iv. ଯେତେବେଳେ କମ୍ପାନୀ କମ୍ପାନୀରେ ତାଙ୍କର ଅନ୍ୟ ଅର୍ଥର ଆଶ୍ରୟ ନେଇଥାଏ ଯଦି ସେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ଦେୟ ଦେବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି;
- v. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ଵ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିମାଣରେ ସୀମିତ କି ସେମାନେ
- vi. ଅସୀମିତ; ଏବଂ
- vii. ସମୟ ଏବଂ ପରିସ୍ଥିତି ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ଵ ମଧ୍ୟ ଡିସଚାର୍ଜ ହେବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ଏହି ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରିବ ।
- viii. ଯଦି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ରଣଦାତା /ରଣଦାତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କରାଯାଇଥିବା ଚାହିଦା ପାଳନ କରିବାକୁ ମନା କରନ୍ତି, ଦେୟ ଦେୟ ଦେୟ କରିବାକୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ମାଧ୍ୟମ ଥିବା ସତ୍ତ୍ଵେ, ଏହିପରି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଏକ ଇଚ୍ଛାକୃତ ଖୁଲାପକାରୀ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ।

କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ (ପୁରୁଷ/ମହିଳା) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତିରେ କୌଣସି ସାମଗ୍ରୀକ ପ୍ରତିକୂଳ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବା ଯାହାକୁ ସେ (ପୁରୁଷ/ମହିଳା) ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ଠିଆ ହୋଇଛନ୍ତି ।

XI. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା

ବର୍ତ୍ତମାନ ଏବଂ ଅତୀତର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନୀତି ଏବଂ ନୀତି ଦ୍ଵାରା ପରିଚାଳିତ ହେବ । ନିମ୍ନୋକ୍ତ ବ୍ୟତିକ୍ରମ ମାନଲା ବ୍ୟତୀତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ଗ୍ରାହକ ଆକାଉଣ୍ଟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା କିମ୍ବା ତଥ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ:

- i. ଯଦି ସୂଚନା ଆଇନ ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯିବା ଉଚିତ୍ ।
- ii. ଯଦି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଅଛି ।
- iii. ଯଦି କମ୍ପାନୀର ସ୍ଵାର୍ଥ ସେମାନଙ୍କୁ ଠକେଇ ଇତ୍ୟାଦିକୁ ରୋକିବା ପାଇଁ ସୂଚନା ଦେବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କରେ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ତାଙ୍କ ଅନୁମତି ବ୍ୟତୀତ ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ କାହାକୁ ଦିଆଯିବ ନାହିଁ ।
- iv. ଯଦି ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀକୁ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ, କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁମତି ରେ କୁହନ୍ତି ।
- v. ଯଦି କମ୍ପାନୀକୁ ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ଏକ ରେଫରେନ୍ସ ଦେବାକୁ କୁହାଯାଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଏହାକୁ ଦେବା ପୂର୍ବରୁ ତାଙ୍କର

ଲିଖିତ ଅନୁମତି ହାସଲ କରିବ ।

କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କ ବିଷୟରେ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଡଗୁଡ଼ିକ ଆକସେସ୍ କରିବା ପାଇଁ ବିଦ୍ୟମାନ ଆଇନଗତ ଢାଞ୍ଚା ଅଧୀନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଅଧିକାରର ପରିମାଣ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

କମ୍ପାନୀ କମ୍ପାନୀ ସମେତ ଯେକୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ବ୍ୟବହାର କରିବ ନାହିଁ, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସେମାନଙ୍କୁ ଏହା କରିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅଧିକୃତ ନକରନ୍ତି ।

XII. ସ୍ଥାୟୀ ଡିପୋଜିଟ୍

- a. ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ଜମା ପାଇଁ ସର୍ବନିମ୍ନ ଲକ୍ଷ-ଲକ୍ଷ ଅବଧି 3 ମାସ ହେବ । ଜମା ର ପୂର୍ବ ଦେୟ ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ଏହିପରି ଅଟେ:
 - i. ତିନି ମାସ ପରେ କିନ୍ତୁ ଛଅ ମାସ ପୂର୍ବରୁ – ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଜମାକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ସର୍ବାଧିକ ସୁଧ 4% ହେବ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ବର୍ଗର ଜମାକାରୀଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ କୌଣସି ସୁଧ ରହିବ ନାହିଁ ।
 - ii. ଛଅ ମାସ ପରେ କିନ୍ତୁ ପରିପକ୍ୱତା ତାରିଖ ପୂର୍ବରୁ – ଜମା ଯେଉଁ ଅବଧି ପାଇଁ ଜମା ଚାଲିଛି ସେଥିପାଇଁ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ଜମା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର ଠାରୁ ଦେୟ ସୁଧ ହାର 1% କମ୍ ହେବ ।
 - iii. ଯଦି ଜମା ଯେଉଁ ଅବଧି ପାଇଁ ଚାଲୁଛି ସେଥିପାଇଁ କୌଣସି ହାର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇ ନାହିଁ - ଜମା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଉଥିବା ସର୍ବନିମ୍ନ ହାରଠାରୁ 2% କମ୍ ।
- b. କମ୍ପାନୀର ଅଧିକୃତ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କୁ ଜମାର ସମଗ୍ର ଅବଧି ପାଇଁ ବ୍ରୋକରେଜ୍ ଅଗ୍ରୀମ ଦେୟ ଦିଆଯାଏ । ତାରିଖ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଦଲାଲି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହୋଇଥିବା ଅବଧି ପାଇଁ ଦେୟ ଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଦେୟ ହୋଇଥିବା ଅତିରିକ୍ତ ବ୍ରୋକରେଜ୍ ଜମା ରାଶିରୁ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରାଯିବ ।
- c. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅବଧି ପାଇଁ ଜମା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଏ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ଜମା ନବୀକରଣ କରିବା ଜମାକାରୀଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵ । ଯଦି ଜମା 7 ବର୍ଷ ପାଇଁ ନବୀକରଣ ନହୁଏ, ତେବେ ଜମା ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖଠାରୁ 7 ବର୍ଷ ପୂରଣ ହେବା ପରେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଜମା ନିବେଶକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ପାଣ୍ଠି (ଆଇଇପିଏଫ୍)କୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତରିତ ହେବ ଏବଂ ଏହା ପରେ, ଜମାକାରୀ ସିଧାସଳଖ ଆଇଇପିଏଫ୍‌ରୁ ଜମା ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ଦାବି କରିପାରନ୍ତି ।

12. ସାଧାରଣ

- i. ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବ (ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନଥିବା ସୂଚନା ଲକ୍ଷ୍ୟ କରାଯାଇ ନାହିଁ) ।
- ii. ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଅର୍ଥାତ୍ କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି, ଯଦି ଥାଏ, ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଏହିପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ର ସମନାକ୍ଷେପରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ଶବ୍ଦ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- iii. ଯେତେବେଳେ ରଣ ଦିଆଯାଏ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରିଶୋଧ ପରିମାଣ, କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ଏବଂ ପରିଶୋଧ ର ଅବଧି ଅନୁଯାୟୀ ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବ । ତଥାପି, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ପାଳନ ନ କରନ୍ତି, ତେବେ ବକେୟା ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ଜମିର ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ । ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପଠାଇ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିଦର୍ଶନ କରି ଏବଂ/କିମ୍ବା ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ ତେବେ ସୁରକ୍ଷା ପୁନଃଦଖଲ କରି ମନେ ପକାଇବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।
- iv. ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରସଙ୍ଗରେ, କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଦାତନୀର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ ଯଥା ଅଭୁତ ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ମାଂସପେଶୀ ଶକ୍ତି ବ୍ୟବହାର କରିବା ଇତ୍ୟାଦି । କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଉପଯୁକ୍ତ ଢଙ୍ଗରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ମୁକାବିଲା କରିବାକୁ ଯଥେଷ୍ଟ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ।
- v. ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କୁ ନିୟୋଜିତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ନୀତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ ।

vi. ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଗୃହ ରଣ ବନ୍ଦ ହେବା ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଲେଉଟି କିମ୍ବା ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ:

- o ଯେଉଁଠାରେ ହାଉସିଂ ରଣ ଭାସମାନ ସୁଧ ହାର ଆଧାରରେ ଏବଂ ଯେକୌଣସି ଉତ୍ସରୁ ପୂର୍ବ-ବନ୍ଦ ଅଛି ।
- o ଯେଉଁଠାରେ ଗୃହ ରଣ ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାର ଆଧାରରେ ଅଛି ଏବଂ ରଣ ରଣଗ୍ରହୀତା ମାନେ ନିଜ ଉତ୍ସରୁ ପୂର୍ବରୁ ବନ୍ଦ କରନ୍ତି ।

ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ "ନିଜସ୍ୱ ଉତ୍ସ" ଅଭିବ୍ୟକ୍ତିର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ବ୍ୟାଙ୍କ/ ଏଚଏଫସି/ ଏନବିଏଫସି ଏବଂ/କିମ୍ବା ଏକ ଆର୍ଥିକ ଅନୁଷ୍ଠାନରୁ ରଣ ନେବା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉତ୍ସ ।

ସମସ୍ତ ଡୁଆଲ୍ / ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ହାର (ସ୍ଥିର ଏବଂ ଭାସମାନର ମିଶ୍ରଣ) ଗୃହ ରଣ ପୂର୍ବ-ବନ୍ଦ ହାରରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜିଂ ନିୟମକୁ ଆକର୍ଷିତ କରିବ ଯାହା ପୂର୍ବ ବନ୍ଦ ସମୟରେ, ରଣ ସ୍ଥିର କିମ୍ବା ଭାସମାନ ହାରରେ ଅଛି କି ନାହିଁ ତାହା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ । ଏକ ଡୁଆଲ୍ / ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ହାର ଗୃହ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାର ଅବଧି ସମାପ୍ତ ହେବା ପରେ ରଣ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଲୋନ୍ ରେ ପରିଣତ ହେବା ପରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ପାଇଁ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର୍ ନର୍ମ ଲାଗୁ ହେବ । ଏହା ପରେ ଏହିପରି ସମସ୍ତ ଫ୍ଲୋଟିଂ/ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ହାର ଗୃହ ରଣ କୁ ବନ୍ଦ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ । ଏହା ମଧ୍ୟ ସ୍ୱଳ୍ପ କରାଯାଇଛି ଯେ ଏକ ସ୍ଥିର ହାର ରଣ ହେଉଛି ଏକ ଯେଉଁଠାରେ ରଣର ସମଗ୍ର ଅବଧି ପାଇଁ ହାର ସ୍ଥିର କରାଯାଏ ।

vii. କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଅନୁମୋଦିତ କୌଣସି ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଚର୍ମ ଲୋନ୍ ଉପରେ ସହ-ବାଧତାମୂଳକ(ଗୁଡିକ) ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା), ଫୋର୍‌କ୍ଲୋଜର୍ ଦେୟ/ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଲାଗୁ କରିବ ନାହିଁ ।

viii. କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତା ମଧ୍ୟରେ ସହମତ ହୋଇଥିବା ଗୃହ ରଣର ପ୍ରମୁଖ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀବିଷୟରେ ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ଭଲ ବୁଝାମଣାକୁ ସୁଗମ କରିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ଏହିପରି ରଣର ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (ଏମଆଇଟିସି) ଧାରଣ କରିଥିବା ଏକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ହାସଲ କରିବ । ଏହି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ ହେଉଥିବା ବିଦ୍ୟମାନ ରଣ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ଦସ୍ତାବିଜ ବ୍ୟତୀତ ହେବ । କମ୍ପାନୀ ଉକ୍ତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟକୁ ନକଲ ରେ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାପଡୁଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ । କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ମଧ୍ୟରେ ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିବା ନକଲ କପି ସ୍ୱୀକୃତି ଅଧୀନରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।

ix. କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟରେ ସ୍ୱଚ୍ଛତାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ ସେବା ଦେୟ, ସୁଧ ହାର, ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ (ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ), ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବା, ଉତ୍ପାଦ ସୂଚନା, ବିଭିନ୍ନ କାରବାର ପାଇଁ ସମୟ ନିୟମ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ଇତ୍ୟାଦି ର ପ୍ରଦର୍ଶନ ଆବଶ୍ୟକ । ତେଣୁ, କମ୍ପାନୀ "ବିଜ୍ଞପ୍ତି ବୋର୍ଡ", "ବୁକଲେଟ୍ / ଟ୍ରୋସର୍", "ଝେବସାଇଟ୍", "ପ୍ରଦର୍ଶନର ଅନ୍ୟ ମୋଡ୍" ଏବଂ "ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରସଙ୍ଗ" ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରିବ ।

x. କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ଭାଷାରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡିକ ବିଷୟରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ: ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା ।

xi. କମ୍ପାନୀ ବୟସ, ଜାତି, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ଧର୍ମ, କିମ୍ବା ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ । ତଥାପି, ରଣ ଉତ୍ପାଦରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ବୟସ ଉପରେ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ଲାଗୁ ହେବା ଜାରି ରହିବ ।

xii. କମ୍ପାନୀ ର ଅଫିସିଆଲ୍ ୱେବସାଇଟ୍ www.pnbhousing.com ରେ ଚାର୍ଜ୍, ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଇତ୍ୟାଦି କୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ସମୟ ସମୟରେ ଏଫପିସି/ ଏମଆଇଟିସି ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଥିବା ପ୍ରକାଶ କରିବ, ଏହା ବ୍ୟତୀତ ଶାଖାର ବିଜ୍ଞପ୍ତି ବୋର୍ଡରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ । କମ୍ପାନୀ ଅନୁରୋଧ ଉପରେ ଏକ କପି ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ, କାଉଣ୍ଟରରେ କିମ୍ବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଯୋଗାଯୋଗ କିମ୍ବା ଇମେଲ୍ ଦ୍ୱାରା । ତଥାପି, ଏହା କମ୍ପାନୀକୁ ସମାଜର ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ ଯୋଜନାରେ ପ୍ରତିଷ୍ଠା କିମ୍ବା ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ବାରଣ କରେ ନାହିଁ ।

xiii. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅନୁରୋଧ ପରେ, କମ୍ପାନୀ ହିତାଧିକାରୀ/ ବିଲଡର/ ବିକ୍ରେତା ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଆକାଉଣ୍ଟକୁ

ଏନଇଏଫଟି/ଆରଟିଜିଏସ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣ ଆୟର ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ସ୍ଥାନାନ୍ତରର ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

- xiv. କମ୍ପାନୀ ଖେବସାଇଟରେ ଗ୍ରାହକ ପୋର୍ଟାଲ ସୁବିଧା କରୁଛି ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ପାସପାର୍ଟଗୁଡ଼ିକ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ପଞ୍ଜିକରଣ କରି ଆଇଟି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଅସ୍ଥାୟୀ/ଅନ୍ତିମ ସୁଧ ଦେୟ ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍, ଆକାଉଣ୍ଟର ବିବୃତ୍ତି ଇତ୍ୟାଦି ପାଇବା ପାଇଁ ଏହିପରି ସୁବିଧା ମାଧ୍ୟମରେ ଆକାଉଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ଆକସେସ୍ କରିପାରିବେ ।
- xv. ସାଧାରଣତଃ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ କୌଣସି ଆକାଉଣ୍ଟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ତାତା/ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ରଣ/ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ ହେବାର 5 ବର୍ଷ ପରେ ପକାଯିବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ 5 ବର୍ଷ ପରେ ଏହିପରି ଆକାଉଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର କୌଣସି ସୂଚନା/ତାତା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ କୌଣସି ଅନୁରୋଧଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ ।
- xvi. ରଣଗ୍ରହୀତା/ ବିକ୍ରେତାଙ୍କ ନାମରେ ରଣ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ଟେକ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପରେ, ଯଦି କୌଣସି କାରଣରୁ କ୍ରୟ କାରବାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହୋଇପାରିବ ନାହିଁ ଏବଂ ଟେକ୍ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ପୁନଃକ୍ରେଡିଟ୍ କରାଯାଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତା ଡେବିଟ୍ ତାରିଖରୁ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ଏବଂ ରଣ ବନ୍ଦ ମଧ୍ୟରେ ଅବଧି ପାଇଁ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ହାରରେ ସୁଧ ଦେବେ ।
- xvii. ସମୟ ସମୟରେ ଆମର ଖେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶିତ ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକ ନୋ ଷ୍ଟୋର ଗ୍ରାହକ (କେଣ୍ଡାଲସି), ଆଣ୍ଟି ମନି ଲଣ୍ଡରିଂ (ଏଏମଏଲ), ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଗ୍ରହଣ ନୀତିର ନିୟମ ପାଳନ କରିବା ଉଚିତ୍ ।
- xviii. କମ୍ପାନୀ ତୁରନ୍ତ କୌଣସି "ରଣଦାତା-ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ" ପ୍ରକୃତ ଅସୁବିଧା/ଆଇରେ ଯୋଗ ଦେବ ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ସମ୍ମୁଖୀନ ହୋଇପାରନ୍ତି । କମ୍ପାନୀ ରଣର ମଞ୍ଜୁରୀ ଏବଂ ବିତରଣ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ହେବ, କିନ୍ତୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ/ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ୟା ପାଇଁ କୌଣସି ଖାରେଷ୍ଟି ପ୍ରଦାନ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଶୀର୍ଷକ, ନିର୍ମାଣର ଗୁଣବତ୍ତା, ପ୍ରକାଶର ପ୍ରଗତି ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ନିଜକୁ ସମ୍ବନ୍ଧ କରାଯାଇ ଉଚିତ୍ ।
- xix. ସଠିକ୍ ଡାକ ଠିକଣା, ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି, ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମାଧ୍ୟମ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ।
- xx. ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଣର ସମାନ କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ରଖିବା ପାଇଁ ରଣର ବହୁପରିମାଣରେ / ଏକକ ରାଶି ପୂର୍ବ ଦେୟ ହେତୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅନୁରୋଧରେ ଇଏମଆଇ ପରିମାଣରେ କୌଣସି ପ୍ରୋ-ରାଟା ହ୍ରାସ ହୁଏ ତେବେ ଇଏମଆଇ ହ୍ରାସ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ବିଚାର କରାଯିବ । ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ସମ୍ବନ୍ଧରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖରେ କେବଳ ସେହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଇଏମଆଇ ହ୍ରାସ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ରହିବ ଯେଉଁଠାରେ ଏହିପରି ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ସର୍ବନିମ୍ନ 5 ଇଏମଆଇ ସହିତ ସମାନ ।
- xxi. ରଣର କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ବୃଦ୍ଧି: ଯେତେବେଳେ ଆରଓଆଇରେ କୌଣସି ଉର୍ଦ୍ଧ୍ୱମୁଖୀ ସଂଶୋଧନ ହୁଏ, କମ୍ପାନୀ ସ୍ୱତଃସ୍ମୃତ ଭାବେ /ଆଶାଜନକ ଭାବରେ, ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ରଣ ଅବଧି ବାଲାନ୍ସ କରିବାକୁ ସୂଚିତ କରିବ । ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଖରେ ବିକଳ୍ପ ରହିବ -
 - i) ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ବର୍ଦ୍ଧିତ ଇଏମଆଇ କୁ ଆଶାଜନକ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଦେୟ କରିବାକୁ
 - ii) ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଏକକ ରାଶି ପୂର୍ବଦେୟ ପୈଠ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ସମାନ ଇଏମଆଇ କିମ୍ବା ଜାରି ରଖନ୍ତୁ
 - iii) ସମାନ ଇଏମଆଇ ଜାରି ରଖନ୍ତୁ ଏବଂ ରଣର କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ବୃଦ୍ଧି କରନ୍ତୁ ।ଉପରୋକ୍ତ ମଧ୍ୟରୁ କୌଣସି ଟି ପାଇଁ ଶାଖା ପରିବର୍ତ୍ତନ/ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା, ଯୋଗାଯୋଗ ପୋଷ୍ଟ କରିବା /ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ହେବ ।
- xxii. ଯେତେବେଳେ ରଣ ପାଇଁ ଆରଓଆଇ (କାର୍ଡ ହାର)ରେ ନିମ୍ନଗାମୀ ସଂଶୋଧନ ପ୍ରଭାବିତ ହୁଏ, ସେତେବେଳେ ଆଶାଜନକ ଭାବରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ନୂତନ ରଣ ପାଇଁ ସମାନ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ । ପୁରୁଣା ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ, ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅଧୀନରେ, ରଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ଅତ୍ୟାଧୁନିକ କମ୍ପାନୀର ହାରସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ରେଟ୍ (ପିଏନବିଏଏଫଆର) କୁ ସ୍ୱିଚ୍ କରି ଏବଂ ନାମମାତ୍ର

ଶୁଦ୍ଧ ଦେଇ ଏବଂ ଅଳ୍ପ ଔପଚାରିକତା ସମାପ୍ତ କରି ଆରଓଆଇ ମୋଡ୍ ପୁନଃସେଟ୍ କରି ହ୍ରାସ ହୋଇଥିବା ସୁଧ ହାରର ଲାଭ ପାଇବାର ବିକଳ ପାଇବେ ।

xxiii. ଏହି କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ଦ୍ଵାରା ବାର୍ଷିକ କିମ୍ବା ପୂର୍ବ ବ୍ୟବଧାନରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ ।

xxiv. କୋଡ୍ ପ୍ରଚାର କରିବାକୁ, କମ୍ପାନୀ କରିବ:

- ବିଦ୍ୟମାନ ଏବଂ ନୂତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କୋଡ୍ ର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ;
- ଏହି କୋଡ୍ କାର୍ଡ୍ରେରେ କିମ୍ବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଯୋଗାଯୋଗ କିମ୍ବା ମେଲ୍ ଦ୍ଵାରା ଅନୁରୋଧରେ ଉପଲବ୍ଧ କରନ୍ତୁ;
- ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଖେତ୍ରସାଇତରେ ଏହି କୋଡ୍ ଉପଲବ୍ଧ କରନ୍ତୁ; ଏବଂ
- ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ସେମାନଙ୍କର କର୍ମଚାରୀମାନେ କୋଡ୍ ବିଷୟରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଏବଂ କୋଡ୍ କୁ ଅଭ୍ୟାସରେ ରଖିବା ପାଇଁ ତାଲିମ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଅନ୍ତି ।