



Policy No	Title	Last Board Approved Date
45	Policy on Fair Practices Code (FPC)	30 th March, 2022
Circular No	Prepared By	Date Prepared
BE&I/45/02	Bhawna, Prashant Kumar, Shalini	23 rd May, 2022
Version No	Reviewed By	Date Reviewed
6.1	Divyam Gupta	25 th May, 2022
Pre-Version No	Issuing Department	Last Issue Date
6.0	Internal Process and Policy	1 st April, 2022
Effective Date	Approved By	Date Approved
15 th June, 2022	Thangaraju K, Anil Kwatra	3 rd June, 2022

ଗୋପନୀୟତାର ବିବୃତି

ପ୍ରକୃତରେ ଏହି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ସାଟିନ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ କେୟାର ନେଟୱାର୍କ ଲିମିଟେଡ୍ (SCNL) ର ମାଲିକାନା ଏବଂ ଏହା ଗୋପନୀୟ ଅଟେ ଯାହା SCNL ବାହାରେ ପ୍ରକାଶ ପାଇବ ନାହିଁ, ପ୍ରସାରିତ କିମ୍ବା ନକଲ ହେବ ନାହିଁ, ଏହାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ବ୍ୟବହୃତ ହେବ ନାହିଁ । ସାଟିନ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ କେୟାର ନେଟୱାର୍କ ଲିମିଟେଡ୍ ସ୍ପଷ୍ଟ ଲିଖିତ ଅନୁମତି ବିନା ଏହି ସୂଚନାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ପ୍ରକାଶ ନିଷେଧ ଅଟେ ।

ସାଟିନ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ କେୟାର ନେଟୱାର୍କ ଲିମିଟେଡ୍ ର ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ (FPC)

ରଣ ବ୍ୟବସାୟ କରିବା ସମୟରେ ସମସ୍ତ NBFC ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ୍ କୋଡ୍ (FPC) ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଭାରତର ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ୨୭ ମାର୍ଚ୍ଚ ୨୦୧୨ ରେ ଏକ ସର୍ଜୁଲାର ଜାରି କରିଛି, ନଂ RBI / 2011-12 / 470 DNBS.CC.PD.No.266 / 03.10.01 / 2011-12 . ଆମେ ସାଟିନ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ କେୟାର ନେଟୱାର୍କ ଲିମିଟେଡ୍ (କମ୍ପାନୀ) ରେଗୁଲେଟର ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ ଉକ୍ତ ନ୍ୟାୟ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପାଳନ କରିବାକୁ ପ୍ରତିବଦ୍ଧ । ଆରବିଆଇ / DNBR / 2016-17 / 45 ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା ନଂ.PD 01 008 / 03.10.119 / 2016-17 ଅନୁଯାୟୀ ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟକୁ ୧ ସେପ୍ଟେମ୍ବର, ୨୦୧୭ ତାରିଖ ରେ ଅପଡେଟ କରାଯାଇଥିଲା ।

ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ - ସିଷ୍ଟମିକ୍ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଡିପୋଜିଟ ନ ନେଉଥିବା କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଡିପୋଜିଟ ନେଉଥିବା କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ)ର ୨୦୧୭ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଅନୁଯାୟୀ, ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ୍ କୋଡ୍ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଥିଲା ।

ଶେଷ ଆରବିଆଇ ସର୍ଜୁଲାର ଅନୁଯାୟୀ, ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ଟେସନ୍ - ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପାଇଁ ରେଗୁଲେଟୋରୀ ଫ୍ରେମୱାର୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, 2022 ସର୍ଜୁଲାର, ନଂ। ଆରବିଆଇ / DOR / 2021-22 / 89 DoR.FIN.REC.95 / 03.10.038 / 2021-22 ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ-ଦାତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଆଚରଣ ଉପରେ ଅତିରିକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଉଲ୍ଲେଖ କରିଛି ।

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଉଚିତ/ ସଠିକ ଅଭ୍ୟାସ ଗୁଡିକ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଛି:

A (I) ସେମାନଙ୍କର ରଣ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ

- a) ରଣ - ଗ୍ରହୀତା ଲକ୍ଷ୍ୟ ସହିତ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣ-ଗ୍ରହୀତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରାଯିବ ।।
- b) ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହାକି ରଣ-ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଆଗ୍ରହ କୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିଥାଏ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ ଅନ୍ୟ NBFC ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ଭିସ୍‌ର ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣ ନେଉଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚନାଯୋଗ୍ୟ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ । ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକୁ ସୂଚିତ ରହିବ ।
- c) କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ । ଯେଉଁଥିରେ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ସମୟ ସୀମା ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ, ତାହା ମଧ୍ୟ ସ୍ୱୀକୃତିରେ ସୂଚିତ ହେବ ।
- d) ଏକ ମାନକ ସରଳୀକୃତ ତଥ୍ୟପତ୍ରରେ SCNL ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣ ମୂଲ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବ । SCNL ଏବଂ / କିମ୍ବା ଏହାର ସହଯୋଗୀ / ଏଜେଣ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ରଣ କର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଯେକୌଣସି ଶୁଳ୍କ ସତ୍ୟପାଠରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ ପାଇବ । ରଣ - ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ରାଶି ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ଯାହା ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇ ନାହିଁ ।

(II) ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ / ସର୍ଭିସ୍‌ଲୀ

ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ରଣ ର ମୂଲ୍ୟ, ରଣ ର ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗ ପ୍ରଣାଳୀ ସହିତ ଅନ୍ୟ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ଭିସ୍‌ କମ୍ପାନୀ ରଣ - ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନିଜ ମାତୃଭାଷାରେ ବଡ଼ ବଡ଼ ଅକ୍ଷରରେ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଜଣାଇବ ଯେମିତିକି ସେ ସବୁ ବୁଝିପାରିବେ । ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ରଣ - ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ସର୍ଭିସ୍‌ଲୀ ଏବଂ ସର୍ଭିସ୍‌ଗୁଡ଼ିକର ଗ୍ରହଣୀୟତା ହେବ । ଏଠାରେ ରଣ - ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ବିଲମ୍ବିତ ଦେୟ ଉପରେ କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ ଆଦାୟ କରେ ନାହିଁ । ବିଲମ୍ବିତ ଦେୟ ପାଇଁ କେବଳ ଜୋରିମାନା ହୋଇପାରେ କିନ୍ତୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ମୂଲ୍ୟ ଉପରେ ନୁହେଁ । ଏହା ବୁଝିରେ ରଣ - ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

ରଣ - ମଞ୍ଜୁର / ବନ୍ଦନ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ରଣ ବୁଝିରେ ଉଦ୍ଭୂତ ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜରର ଏକ ଗ୍ରହଣ ବୁଝୁଥିବା ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାର ନକଲ ସହିତ ରଣ ବୁଝିନାମାର ଏକ ନକଲକୁ ସମସ୍ତ ରଣ - ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

(III) ରଣ ବଣ୍ଟନର ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ବିଭିନ୍ନ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

- a) କମ୍ପାନୀ ରଣ -ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯେପରି ରଣ -ଗ୍ରହୀତା ଦ୍ୱାରା ଦେୟ ସୁଟି, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଦେୟ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ବୁଝିପାରିବେ । କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଆଶାନ୍ୱ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ । ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଣ ରୁଚିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।
- b) ରୁଚିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ଭରାଦିତ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣ ରୁଚି ସହିତ ସମାନ ହେବ
- c) ଯଦି ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣ ବିରୁଦ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା ଗ୍ରହଣ କରେ, ତେବେ ସମସ୍ତ ଦେୟ ଫେରସ୍ତ କିମ୍ବା ବକେୟା ପରିମାଣର ରଣ ହାସଲ ଉପରେ ସମାନ ମୁକ୍ତ ହେବ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା କମ୍ପାନୀ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ଆଇନଗତ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲାଭନ୍ ରହିବ । ରଣ - ଗ୍ରହୀତା ଯଦି ସେଟ ଅଫ୍ ର ଅଧିକାରକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ, ତେବେ ରଣ - ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ଯେଉଁଥିରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବୀ ସମାଧାନ / ଦେୟ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ରଖିବାକୁ ଅଧିକାର ଅଛି, ସେ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ।

(IV) ସାଧାରଣତଃ

- a) ରଣ ରୁଚିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ରଣ- ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ନିବୃତ୍ତ ହେବ (ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ନୂତନ ସୁଚନା, ରଣ- ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନାହିଁ) ।
- b) ରଣ- ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣ- ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସମ୍ମତି କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି, ଯଦି ଅନୁରୋଧ ଥାଏ, ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତାହା ଜଣାଯିବ । ଏହିପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ସହିତ ସ୍ୱଳ୍ପ ରୁଚିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- c) ଏହାର କର୍ମଚାରୀ / ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେନ୍ସିର କି any ଶସି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ପାଇଁ SCNL କୁ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବ ଏବଂ କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଆମେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବୁ । କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଯଥେଷ୍ଟ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ।
- d) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁରକ୍ଷାର ଏକ ମାପକାଠି ଭାବରେ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ NBFC ରଣ - ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବିଭିନ୍ନ ରଣ ର ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସମାନତା ଆଣିବା ପାଇଁ, ଏହା ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି ଯେ NBFC ଗୁଡ଼ିକ ସମସ୍ତ ଫରକ୍ଲେଜର ଚାର୍ଜ / ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଉପରେ ଜୋରିମାନା ଆଦାୟ କରିବେ ନାହିଁ । ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ - ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ SCNL ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁମୋଦିତ ରଣ ଉପରେ କୌଣସି ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ପେନାଲ୍ଟି ରହିବ ନାହିଁ । ବିଲମ୍ବିତ ଦେୟ ପାଇଁ ଜୋରିମାନା ଯଦି ହୁଏ , ତାହେଲେ ବିଲମ୍ବିତ ଦେୟ ରାଶି ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ ,ଏହା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ରାଶି ଉପରେ ନୁହେଁ ।

(V) ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡର ଦାୟିତ୍ୱ

ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗରେ ଉପସ୍ଥାପିତ ବିବାଦର ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ସ୍ଥାପନ କରିବେ । ଏହିପରି ଏକ ଶୈଳୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ସମସ୍ତ ବିବାଦ ଅନ୍ତତଃ ପକ୍ଷେ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ଶୁଣାଯିବ ଏବଂ ସମାଧାନ ହେବ । ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରର ପରିଚାଳନା ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ଯନ୍ତ୍ରଣ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଉପରେ ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏହିପରି ସମୀକ୍ଷାଗୁଡ଼ିକର ଏକତ୍ରିତ ରିପୋର୍ଟ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ବୋର୍ଡରେ ଦାଖଲ ହେବ, ଯେପରି ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରାଯାଇପାରେ ।

(VI) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ

କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସ୍ତରରେ / ଶାଖା ସ୍ତରରେ , କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ, ଏହାର ଶାଖା / ସ୍ଥାନଗୁଡ଼ିକରେ ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର ହୁଏ, କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୁଚନାକୁ ମୁଖ୍ୟତ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ:

- a) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ନଂ। ଇମେଲ୍ ଠିକଣା ମଧ୍ୟ) ଯାହାକି କମ୍ପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବ ।
- b) ଯଦି ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦର ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଆରବିଆଇର DNBS ର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଫିସର-ଇନ୍-ଚାର୍ଜ କୁ (ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ସହିତ) ଆବେଦନ କରିପାରିବେ ।

(VII) ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର / ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର ।

ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଆରବିଆଇର ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓପ୍ଟିମାଇଜେସନ୍ ସ୍କିମ୍ ଅଧୀନରେ ଥିବାରୁ 2021 କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିର୍ମାଣ ପ୍ରଣାଳୀକୁ ଆରବିଆଇର ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓପ୍ଟିମାଇଜେସନ୍ ସ୍କିମ୍ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ କରିବ ଏବଂ ଏହି ଯୋଜନା ଅନୁଯାୟୀ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର / ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର ନିଯୁକ୍ତ କରିବ । । କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ ଦ୍ଵାରା ସମାନ ଅନୁମୋଦନ ହେବ ।

(VIII) NBFC ଦ୍ଵାରା ଚାର୍ଜ ହୋଇଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧର ନିୟମାବଳୀ ।

- (a) କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଏକ ସୁଧ ହାରର ମଡେଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବ, ଯେପରି ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍କିଟ୍ ଏବଂ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ୍ ପରି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ କାରଣଗୁଡ଼ିକ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ରଖି ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ଧାର୍ଯ୍ୟ ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବ । ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣ - ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାରରେ ଚାର୍ଜ କରିବା ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଏବଂ ଆବେଦନକାରୀ ଫର୍ମରେ ରଣ - ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଯିବ ।
- (b) ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଚାର୍ଜ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରେଡେସନ୍ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ତଥ୍ୟ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଖବରକାଗଜରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ । ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆସେ ସେତେବେଳେ ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ଅପଡେଟ୍ ହେବ ।
- (c) ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକୀକରଣ ହେବ ଯାହା ଦ୍ଵାରା ରଣ - ଗ୍ରହୀତା ପ୍ରକୃତ ସୁଧ ହାର ବିଷୟରେ ଜାଣିପାରିବେ ଯାହା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଚାର୍ଜ ହେବ । ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଚାର୍ଜରେ ରଣ - ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଆଗୁଆ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ଆଶାନ୍ତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ ।

(IX) NBFC ଦ୍ଵାରା ଚାର୍ଜ ହୋଇଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ବିଷୟରେ ଅଭିଯୋଗ ।

କମ୍ପାନୀ ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ ରଣ - ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଧାର୍ଯ୍ୟ ହୋଇଥିବା ହାରଗୁଡ଼ିକ ବଜାର ସ୍ଥିତି, ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ଅପରେଟିଂ ଖର୍ଚ୍ଚ ଏବଂ ନିୟାମକଙ୍କ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ । ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବାରେ କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ । ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ, ରଣ ର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଚୁକ୍ତିନାମା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ବିଷୟରେ ଅଭ୍ୟାସ ସଂକେତରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖିବାକୁ ହେବ ।

B. ଉପରୋକ୍ତ ସାଧାରଣ ନୀତି ସହିତ, କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଯାହା ଏହାର ରଣ ବ୍ୟବସାୟ ଏବଂ ନିୟାମକ ଯାଞ୍ଚ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅଟେ ।

i. ସାଧାରଣତଃ

- a. ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ FPC କର୍ପୋରେଟ୍ ଅଫିସ୍, ଆଞ୍ଚଳିକ ଅଫିସ୍ ଏବଂ ଶାଖା ପରିସର ସହିତ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ । ବିଭିନ୍ନ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ସମାନ ବିଷୟ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ରଖାଯିବ ।
- b. ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଏକ ବିବୃତ୍ତି ଦିଆଯିବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଏହାର ପରିସରରେ ଏବଂ ରଣ କାର୍ଡରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ଏବଂ ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ପ୍ରତି ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ଦର୍ଶାଇବ ।
- c. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆୟ, ଖର୍ଚ୍ଚ ଏବଂ ପୁରୁଣା ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବାକୁ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ ।
- d. ରଣ - ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ତାଲିମ ବିନା ମୂଲ୍ୟରେ ହେବ । ଫିଲ୍ଡ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଏହିପରି ତାଲିମ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ରଣ - ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମୁଁ ଅନ୍ୟ ଉପାଦ ସହିତ ଜଡିତ ପ୍ରଣାଳୀ ଏବଂ ପ୍ରଣାଳୀ ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ଅବଗତ କରାଇବି ।
- e. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଚାର୍ଜ ହୋଇଥିବା ସୁଧର ହାର ଏବଂ ସ୍ଥାପିତ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଏବଂ

- ଏହା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରକାଶିତ ସାହିତ୍ୟରେ (ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ) ଏବଂ ଏହାର ଖେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।
- ଅନୁପଯୁକ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣକୁ ରୋକିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ଏବଂ ଏକ ସମୟରେ ଋଣ ରୁକ୍ଷିତ ଏବଂ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ / ଶାଖା ପରିସରରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ FPC ରେ ମଧ୍ୟ ଘୋଷଣା କରାଯିବ ।
 - RBI ର KYC ଗାଇଡଲାଇନଗୁଡ଼ିକ ପାଳନ କରାଯିବ । ଋଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତାକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏହାକୁ ଯତ୍ନଶୀଳ କରାଯିବ ।
 - ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଗ୍ରହଣ କରୁଥିବା ସହମତି ସହିତ ହେବ ଏବଂ ଏହିପରି ଉପାଦଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଫି ଡାଆଁ କୁ ଲୋନ କାର୍ଡରେ ଋଣ - ଦାତାଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଯିବ ।
 - ସମସ୍ତ ଋଣ ମଞ୍ଜୁର ଏବଂ ଋଣ ବଣ୍ଟନ କେବଳ ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସ୍ଥାନରେ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହି କାର୍ଯ୍ୟରେ ଏକରୁ ଅଧିକ ବ୍ୟକ୍ତି ଜଡ଼ିତ ହେବେ । ଏଥିସହ, ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟର ଭଲ ତଦାରଖ ରହିବ ।
 - ଋଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା କଷ୍ଟଦାୟକ ନୁହେଁ ଏବଂ ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ଅନୁଯାୟୀ ଋଣ ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନିଆଯିବ ।

ii. ଗୁପ୍ତ ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ / ଲୋନ କାର୍ଡରେ ପ୍ରକାଶ ।

- କମ୍ପାନୀରେ ଏକ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ, ଋଣ ରୁକ୍ଷିତ ମାନକ ଫର୍ମ ରହିବ ଯାହା ବିଶେଷ ଭାବରେ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ରହିବ ।
- ଋଣ ରୁକ୍ଷିତ ନିମ୍ନଲିଖିତଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରକାଶ ପାଇବ ।
 - ଋଣ ର ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ।
 - ମୂଲ୍ୟ ଉପରେ ନୀତିରେ ଋଣ ର ମୂଲ୍ୟ ପୃଥକ ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ।
 - ଜୋରିମାନା ଯଦି କିଛି ଆଏ , ବିଲମ୍ବିତ ଦେୟ ରାଶି ଉପରେ କେବଳ ଲାଗୁ ହେବ ଏବଂ ସମଗ୍ର ଋଣ ରାଶି ଉପରେ ନୁହେଁ,
 - ଋଣ କର୍ତ୍ତାଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା ଜମା / ମାର୍ଜିନ୍ ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଉ ନାହିଁ,
 - ଋଣ ର ଅନୁଦାନ ଏବଂ ପ୍ରଥମ କିଛି ପରିଶୋଧର ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ମୋରଟୋରିଅମ ଅବଧି ହେବ ।
 - ଋଣ ଗ୍ରହଣ ତଥ୍ୟର ଗୋପନୀୟତାକୁ ନିଶ୍ଚିତ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବ ।
- ଋଣ କାର୍ଡରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀ ପ୍ରତିଫଳିତ ହେବ:
 - ସୁଧର ହାର (ROI) କେତେ ହୋଇଛି ।
 - ଲୋନ ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ହୋଇଥିବା ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ।
 - ସୂଚନା ଯାହାକି ଋଣ - ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ପ୍ରାପ୍ତ କିଛି ଏବଂ ଅନ୍ତିମ ଡିସଚାର୍ଜ ସହିତ ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧର କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ।
 - ଲୋନ କାର୍ଡରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥାପିତ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ମୁଖ୍ୟତଃ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ । ଏବଂ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ମଧ୍ୟ ରହିବ ।
 - ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକ ଋଣ ଗ୍ରହଣୀୟ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସହମତି ସହିତ ହେବ ଏବଂ ଫି ନିଜେ ଲୋନ କାର୍ଡରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।
 - ଲୋନ କାର୍ଡରେ ଥିବା ସମସ୍ତ ଏଣ୍ଟ୍ରିଗୁଡ଼ିକ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ରହିବ ।

iii. Non-Coercive Methods of Recovery

- ପୁନରୁଦ୍ଧାର ସାଧାରଣତଃ କେବଳ ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ କରାଯିବ । ଯଦି ଋଣ - ଗ୍ରହଣୀୟ 2 କିମ୍ବା ଅଧିକ କ୍ରମାଗତ ସମୟରେ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ଉପସ୍ଥିତ ନ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା ଋଣ - ଗ୍ରହଣୀୟ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତାକ୍ଷେପ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ।
- କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଫିଲ୍ଡ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ନିୟୁକ୍ତି, ତାଲିମ ଏବଂ ତଦାରଖ ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅଛି । କମ୍ପାନୀ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସର୍ବନିମ୍ନ ଯୋଗ୍ୟତା ରଖିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ତାଲିମ ଉପକରଣଗୁଡ଼ିକ ଟିହେବ ହେବ । ଫିଲ୍ଡ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣରେ କୌଣସି ଅପବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଋଣ ସଂଗ୍ରହ । ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଅଭ୍ୟାସ ଗ୍ରହଣ ନକରି ଋଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପ୍ରତି ଉପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ କରିବା ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।
- କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ଋଣ ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ହାର ଅପେକ୍ଷା ସେବା ଋଣ - ଗ୍ରହଣୀୟ ସନ୍ତୋଷ

ଉପରେ ଅଧିକ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦେବେ । ଆଚରଣ ବିଧି ସହିତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅନୁପାଳନ ମାମଲାରେ ମଧ୍ୟ ଦଣ୍ଡବିଧାନ କରାଯିବ । ସାଧାରଣତଃ, ସମ୍ବେଦନଶୀଳ ଅଞ୍ଚଳରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ କେବଳ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ବାହାର ର କଲେକ୍ଟର ଏଜେଣ୍ଟ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ନାହିଁ ।

- d. ପରିଶୋଧ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ରଣ - ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବା, ଏହିପରି ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହ ଜଡ଼ିତ ହେବା ଏବଂ ଉପଲବ୍ଧ ରିସୋର୍ସ ବିଷୟରେ ସେମାନଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ SCNL ର ଏକ ପ୍ରଣାଳୀ ଅଛି । ରଣ ବିଚରଣ ସମୟରେ ରଣ - ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏହି ପ୍ରଣାଳୀରେ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- e. SCNL ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ସହିତ ଜଡ଼ିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରିବ । ରଣ - ଗ୍ରହୀତା ଏବଂ RE ସହିତ ପରସ୍ପର ସହମତ ହୋଇଥିବା କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ସ୍ଥାନରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଘଟିବ (ଯଦି ରଣ - ଗ୍ରହୀତା ଦୁଇ କିମ୍ବା ଅଧିକ କ୍ରମାଗତ ସମୟରେ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ସ୍ଥାନରେ ଉପସ୍ଥିତ ନ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ କଲେକ୍ଟର ଗ୍ରାହକ ର ଘର ପାଖରୁ କରାଯାଇପାରିବ) । ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଦିଗରେ SCNL କୌଣସି କଠୋର ପଦ୍ଧତିରେ ନିୟୋଜିତ ହେବ ନାହିଁ । ଉପରୋକ୍ତ ସାଧାରଣ ପ୍ରୟୋଗକୁ ସୀମିତ ନକରି, ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକ କଠୋର ବୋଲି ଧରାଯିବ:
 - ଧମକ କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର ।
 - କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ରଣ - ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଡାକିବା ଏବଂ / କିମ୍ବା ରଣ - ଗ୍ରହୀତା କୁ ସକାଳ 9:00 ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ 6:00 ପରେ ଡାକିବା ।
 - ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ, କିମ୍ବା ରଣ - ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ର ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା ।
 - ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବା ।
 - ହିଂସା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମାନ ଉପାୟର ରଣ-ଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ରଣ-ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିବାର / ସମ୍ପର୍କୀୟ / ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ଧମକ ।
 - ରଣ ର ପରିମାଣ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନକରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ରଣ - ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବା ।

iv. ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷା ପଦକ୍ଷେପ

- a. କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଉପଯୁକ୍ତ ତାଲିମ ମାଧ୍ୟମରେ JLG ଗଠନ ସମୟରେ ବିଭିନ୍ନ ବୃତ୍ତିଗତ ଯୋଜନା ର ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରି ଗୋଷ୍ଠୀ ଗଠନ ପରେ ସମାନଙ୍କର ଦକ୍ଷତା ବିକାଶ ଏବଂ ସଶକ୍ତିକରଣ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ ଉତ୍ସର୍ଗୀକୃତ ।
- b. କମ୍ପାନୀ ରଣ - ଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ରଣ ଅପତୟ ର ବିପଦ ବିଷୟରେ ଶିକ୍ଷା ଦେବା ବ୍ୟତୀତ ଏହାର ରଣ ର ସଠିକ ବିନିଯୋଗ ଓ ରଣ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଦେୟ ପୈଠ ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବ ।

*ଉପରୋକ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ କୌଣସି ବିଫଳତା ସଂପୃକ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଗୁରୁତର ଶୃଙ୍ଖଳାଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ହେବ ।

COO

HEAD - OPERATIONAL EXCELLENCE & INNOVATION