

# SUNDARAM HOME FINANCE LIMITED

## FAIR PRACTICE CODE

### ଉଚିତ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା

#### A. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି କୋଡ୍ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛ ବ୍ୟବସାୟ ଅଭ୍ୟାସ ପାଇଁ ମାନକ ସ୍ଥିର ଏବଂ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ଉନ୍ନତ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରେ(ଯାହା ଶବ୍ଦକୁ ସୂଚିତ କରେ, ପ୍ରସଙ୍ଗ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ, ଯେଉଁମାନେ କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକ ଅଟନ୍ତି କିମ୍ବା ହୋଇପାରନ୍ତି, ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଜମାକାରୀ, ଏବଂ ରଣର ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ).

#### B. ପ୍ରମୁଖ୍ୟ

ଏହି କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ, ଏହାର କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ଏହାକୁ କାର୍ଯ୍ୟରେ ଲାଗି, ଧର୍ମ, ଜାତି, ଧର୍ମ, ରଙ୍ଗ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିଗତ ଅକ୍ଷମତା କାରଣରୁ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ ।

#### C. ପ୍ରତିବନ୍ଧିତା

1. କମ୍ପାନୀ ଶାସନ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ପାଳନ କରିବ ।
2. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ନୀତି ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟରେ ଲିଙ୍ଗ, ଧର୍ମ, ଜାତି, ଧର୍ମ, ରଙ୍ଗ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିଗତ ଅକ୍ଷମତା କାରଣରୁ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ ।

#### D. ସୂଚନା ଏବଂ ପ୍ରକାଶନ

1. କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ସ୍ୱଚ୍ଛଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ:
  - a. ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଦେୟ ଦେୟ ବିଷୟରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା, ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ
    - ଯଦି ରଣ ରାଶି ମଞ୍ଜୁର/ବିତରଣ ନହୁଏ ତେବେ ଦେୟ ଫେରସ୍ତଯୋଗ୍ୟ ପରିମାଣ,
    - ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ଦେୟ, ଯଦି ଥାଏ,
    - ସୁଧ ହାର, ଦେୟ, ପରିଶୋଧ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ଗଣନାପଦ୍ଧତି ଏବଂ ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ପାଇଁ ଜରିମାନା, ଯଦି ଥାଏ,
    - ପୁନଃମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଶୁଳ୍କ, ଯଦି ଥାଏ,
    - ରଣକୁ ସ୍ଥିରରୁ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର କିମ୍ବା ଏହାର ବିପରୀତକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଦେୟ,
    - ଯେକୌଣସି ସୁଧ ପୁନଃ-ସେଟ୍ ଧାରା ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟର ଅସ୍ଥିତ୍ୱ ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଆଗ୍ରହକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ ।

- b. ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀରେ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ଦେୟ ସହିତ ରଣଗ୍ରହୀତା "ସମସ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ" ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।
2. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁଯାୟୀ ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନେବ ।
  3. କମ୍ପାନୀ ପ୍ରୟାସ କରିବ
    - ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବାରେ ଯଥାର୍ଥ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସହିତ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ।
    - ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା, ଏହାର ବିଭିନ୍ନ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଏଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ସମୟରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଇଚ୍ଛିତ ସୂଚନା, ଦେୟ କିମ୍ବା ଦେୟ ସୁରକ୍ଷିତ କରିବା ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରେ ।
    - କମ୍ପାନୀର ବିକ୍ରି ବୋର୍ଡ / ଅଫିସିଆଲ୍ ଷେବସାଇଟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ସାକ୍ଷାତ ସମୟରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କୌଣସି ଗ୍ରାହକସମ୍ପର୍କ ଆରମ୍ଭ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଉପଯୁକ୍ତ ମନେ ହେଉଥିବା ପରି ଯୋଗାଯୋଗର ଅନ୍ୟ ମୋଡ୍ ବାଛିବେ ।
  4. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଏହିପରି ସୂଚନା ହାସଲ କରିବ ଯେପରି କି ପ୍ରଚଳିତ ବୈଧାନିକ ଏବଂ /କିମ୍ବା ନିୟାମକ ଜ୍ଞାନ-ଆପଣଙ୍କ-ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ଆଣ୍ଟି-ମନି ଲଣ୍ଡରିଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅଧୀନରେ ଏହାର ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପୂରଣ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ; ଏବଂ ଯଦି ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀର ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ଉପଲବ୍ଧ କରିବାକୁ ଏହା ହ୍ରାସ ପାଇପାରେ ।
  5. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏହାର ରଣ ଏବଂ ଜମା ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଯୋଗାଯୋଗ, ସାବିଜନୀନ ଘୋଷଣା, କିମ୍ବା ଷେବସାଇଟ୍ ପ୍ରଦର୍ଶନ ମାଧ୍ୟମରେ ଦେୟ ବିଷୟରେ ଅବଗତ ରଖିବା, ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ; ଏବଂ
  6. କମ୍ପାନୀ ସହିତ ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବାର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ଏବଂ ଅନୁରୋଧ ଆଧାରରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ବିସ୍ତାରିତ ସୁବିଧା ଦିଅନ୍ତୁ ।
  7. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ବ୍ୟବସାୟ ସମୟରେ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ଗ୍ରହଣ କରୁଥିବା ଗୋପନୀୟ ଅଣ-ସରକାରୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବ, ଏବଂ ଏହା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ :
    - ଆଇନ କିମ୍ବା ଏକ ନ୍ୟାୟିକ, ପ୍ରାୟତଃ-ନ୍ୟାୟିକ କିମ୍ବା ନିୟାମକ ପ୍ରାଧିକରଣ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ; କିମ୍ବା
    - କମ୍ପାନୀ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥରେ ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ; କିମ୍ବା
    - କମ୍ପାନୀର ସ୍ୱାର୍ଥ ପ୍ରକାଶ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ କରେ; କିମ୍ବା
    - ଗ୍ରାହକ ଏହିପରି ପ୍ରକାଶ ପାଇଁ ସମ୍ମତି ଦେଇଛନ୍ତି କିମ୍ବା ମାଗିଛନ୍ତି ।
    - ଯଦି କମ୍ପାନୀକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ଏକ ସମ୍ବନ୍ଧ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ କୁହାଯାଏ, ତେବେ ସେମାନେ ଏହାକୁ ଦେବା ପୂର୍ବରୁ ତାଙ୍କର ଲିଖିତ ଅନୁମତି ପ୍ରାପ୍ତ କରିବେ ।

**E. ବିଜ୍ଞାପନ, ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ:**

1. କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହାର ପ୍ରଚାର ଏବଂ ପ୍ରୋସାହନ ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସାମଗ୍ରୀ ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ନୁହେଁ ।
2. ଯେକୌଣସି ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରୋସାହନ ପଦ୍ଧତିରେ ଯାହା ଏକ ସେବା କିମ୍ବା ଏକ ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରତି ଧ୍ୟାନ ଆକର୍ଷଣ କରେ ଏବଂ ଏକ ସୁଧ ହାରର ସମ୍ବନ୍ଧ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ, କମ୍ପାନୀ ସୂଚିତ କରିବ ଯେ ଅନ୍ୟ ଦେୟ ଏବଂ ଦେୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ କି ନାହିଁ, ଏବଂ ଅନୁରୋଧ ରେ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ।

3. ଯଦି କମ୍ପାନୀ ସହାୟତା ସେବା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର ସେବାଗୁଡ଼ିକର ଲାଭ ଉଠାଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଆବଶ୍ୟକ କରିବ ଯେ ସେମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା (ଯଦି ଏହିପରି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ) ସମାନ ପରିମାଣର ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ସହିତ ପରିଚାଳନା କରିବ ଯେପରି କମ୍ପାନୀ କରିବା ଉଚିତ ।
4. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅଧିକୃତ ନହେଲେ କମ୍ପାନୀ ନିଜ ପାଇଁ କିମ୍ବା କୌଣସି ସଂସ୍ଥା ଦ୍ଵାରା ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ବ୍ୟବହାର କରିବ ନାହିଁ ।
5. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଡାକ୍ତରଙ୍କୁ ସେଲିଂ ଏଜେଣ୍ଟ୍ସ (ଡିଏସ୍ ଏ) ପାଇଁ ଏକ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିଛି ଯାହାର ସେବା କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଉତ୍ପାଦ/ସେବାଗୁଡ଼ିକର ବଜାରପାଇଁ ଲାଭ ଉଠାଇପାରେ ଯାହା ଅନ୍ୟ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ, ଯେତେବେଳେ ସେମାନେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କମ୍ପାନୀର ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରୟ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟକୁ ଆସନ୍ତି ସେତେବେଳେ ସେମାନଙ୍କୁ କେବଳ କମ୍ପାନୀର ବିକ୍ରୟ ଏଜେଣ୍ଟ୍ ଭାବରେ ଚିହ୍ନଟ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କରେ ।
6. କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବା କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରୟ କରୁଥିବା ଯେକୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ କିମ୍ବା ଏଜେଣ୍ଟ୍ ଆଚରଣ ସଂହିତା ପାଳନ କରେ ।
7. ଡିଏସ୍ଏ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗ ପାଇବା କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନେବ ।

**F. ରଣ ପାଇଁ**

1. କମ୍ପାନୀ ଆବେଦନ ସମୟରେ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ସଂଗ୍ରହ କରିବ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁଯାୟୀ ଅଧିକ ସୂଚନା ମାଗିବ । ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ସଗୁଡ଼ିକର ତାଲିକା ସୂଚିତ କରିପାରେ ।
2. କମ୍ପାନୀ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ଵୀକୃତି ଦେବ ଏବଂ ଆନୁମାନିକ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟ କହିବ ଯାହା ମଧ୍ୟରେ, ଆବେଦନର ଅବିଶ୍ରାନ୍ତ ଉଦ୍ଯୋଗ ଅଧୀନରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ ।
3. ମାଗିଥିବା ରଣ ଏହାର ବର୍ତ୍ତମାନର ରଣ ନୀତି ଅନୁରୂପ ହେବ କି ନାହିଁ ତାହା ଆକଳନ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଅବିଶ୍ରାନ୍ତ ଉଦ୍ଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣ ଆବେଦନ ରଖିବ ଏବଂ ଏହାର କ୍ରେଡିଟ୍, ଆଇନଗତ ଏବଂ ବୈଷୟିକ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବ ।
4. କମ୍ପାନୀ ରଣ ଅଫର ଲେଟର ଜାରି କରିବ ଏବଂ ରଣର ସୁଧ ହାର, ଇଏମଆଇ ଢାଞ୍ଚା ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣର ପରିମାଣ ବିବରଣୀ ଦେବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଲିଖିତ ସ୍ଵୀକୃତିର ଏକ ଦଲିଲ ମଧ୍ୟ ରଖିବ ।
5. କମ୍ପାନୀ ରଣର ମଞ୍ଜୁରୀ / ବିତରଣର ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ଵୀକାର ପରେ, ଏହାର ସମସ୍ତ ଆନେକ୍ସଚର୍ ସହିତ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
6. ଯଦି ଆବେଦନକାରୀ କମ୍ପାନୀର ନିୟମ ପୂରଣ ନକରନ୍ତି ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ, ରଣ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବ ।
7. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ରଣ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ତାରିଖଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।
8. ବକେୟା ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ର ଆଶ୍ରୟ ନେବା ବେଳେ, କମ୍ପାନୀ, ଏହାର ପାରମ୍ପାରିକ ଅଭ୍ୟାସ ଅନୁଯାୟୀ, ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପକ୍ଷର ନିର୍ଯାତନା କିମ୍ବା ଜବରଦସ୍ତି ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯାଉଥିବା ପଦ୍ଧତିର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଖୁଲାପକାରୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଦେୟ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ଆଇନଗତ ପଦକ୍ଷେପ ଅନୁସରଣ କରିବ ।

## G. ଜାମିନଦାର

ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଏକ ରଣ ଜାମିନଦାର ଯୁକ୍ତ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ, ଜାମିନଦାରଙ୍କ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଏବଂ କେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଜାମିନଦାର ଆହ୍ଵାନ କରାଯାଇପାରେ ତାହା ଜାମିନଦାର କିମ୍ବା ଜାମିନଦାରଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବାକୁ ଥିବା ଜାମିନଦାର ପତ୍ରରେ ଯେପରି ଦରକାର ସେପରିଭାବେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯିବ ।

## H. ବିଚରଣ

1. ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା/ ରଣ ଅଫର ଲେଟରରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ବିଚରଣ କରାଯିବ ।
2. କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାର, ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ସହିତ ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବ ଏବଂ ଏହା କମ୍ପାନୀର ବିଜ୍ଞପ୍ତି ବୋର୍ଡ / ଅଫିସିଆଲ୍ ଝେବସାଇଟରେ ସୂଚନା ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିପାରେ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗର ଅନ୍ୟ ମାଧ୍ୟମଗୁଡ଼ିକ ବାଛିପାରେ କାରଣ ଏହା ଏହିପରି ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ବୋଲି ବିବେଚନା କରେ ।
3. ଯଦି ଏହିପରି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଅସୁବିଧାଜନକ ହୁଏ ତେବେ ସେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସୂଚନାର 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କରିପାରନ୍ତି ।
4. ରଣ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବାକୁ କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଖୋଜିବାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ସହିତ ସମାନ ହେବ ।
5. କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ ଉପରେ କିମ୍ବା ରଣ ଗ୍ରହଣାତ୍ମକ ବିରୁଦ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀର କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିଏନ୍ ଅଧୀନରେ ବକେୟା ପରିମାଣର ରଣ ର ହୃଦୟଙ୍ଗମ ଉପରେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଯୁକ୍ତ କରିବ, ଯାହା ରଣଗ୍ରହଣାତ୍ମକ ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

## I. ଜମା

କମ୍ପାନୀର ଝେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ଜମା-ଆବେଦନ ଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ରେ ଏହା ଜମା ଗ୍ରହଣ କରିପାରେ ତାହାର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଜମା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇପାରେ, ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ହାର, ନାମାଙ୍କନ, ନବୀକରଣ, ଅକାଳ ପ୍ରତ୍ୟାହାର, ଏବଂ ଜମା ବିରୁଦ୍ଧରେ ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇପାରେ ।

## J. କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରକାଶ

କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ:

1. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟର ବିବରଣୀ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିକୁ ଦିଆଯିବ ।
2. ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏହା କରିବାକୁ ତାଙ୍କ ଅନୁମତି ଦେଇଛନ୍ତି ତେବେ କମ୍ପାନୀ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ବିଷୟରେ ଅନ୍ୟ ସୂଚନା ଦେଇପାରେ ।
3. କମ୍ପାନୀ, ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦାବି କରାଯାଏ, କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନାର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

## K. ଆପତ୍ତି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ

1. କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ, ବୃତ୍ତିର ସ୍ତର ସହିତ ଏହାର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏହାର ସମସ୍ତ ଶାଖା ତଥା ଏହାର ଝେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ।
2. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଦାଖଲ କରିବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ଯଦି ଥାଏ, ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଏହାର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ କରିବ ।

3. କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାର 45 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ/ପ୍ରତିକ୍ରିୟା କରିବାକୁ ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଆପତ୍ତି /ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନର ଛ୍ଟିତି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ । ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ତାଙ୍କୁ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତରର ବୁଦ୍ଧି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।
4. ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖଠାରୁ ତିନି ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି/ମଧ୍ୟବର୍ତ୍ତୀକାଳୀନ-ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବ ।

#### **L. କୋଡ୍ ର କପି**

ଏହି କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପୋଷ୍ଟ କରାଯିବ, ଏବଂ ଏହାର କର୍ପୋରେଟ୍ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ କପି ମଧ୍ୟ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇପାରେ ।