

ଚାଟା କାପିଟାଲ ଫାଇନାନ୍ସ ସର୍ଭିସ ଲିମିଟେଡ

ନ୍ୟାୟ ସଂଗତ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା

ପରିଚୟ

ନ୍ୟାୟ ସଂଗତ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟବହାର ର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ସମୀକ୍ଷା ଯୋଗାଇଦେବା ର ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖି ଯାହା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ନିଜ ର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ସମ୍ପର୍କରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପାଳନ କରାଯିବ | ସଂହିତା ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଲାଭ ନେବାକୁ ଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଓ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚୀତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୁଗମ କରାଇବ ଏବଂ ଯେ କୌଣସି ରଣ ପାଇଁ ଲାଗୁ କରିବ ଯାହା କମ୍ପାନୀ ମଞ୍ଜୁରୀ ଏବଂ ଅର୍ଥ ପ୍ରଦାନ କରି ପାରେ |

1. ସଂହିତା ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି ସଂହିତା କୁ ବିକଶିତ କରାଯାଇଛି:

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବାରେ ସର୍ବ ନିମ୍ନମାନକ ସ୍ଥାପନା କରି ଉତ୍ତମ, ନ୍ୟାୟସଂଗତ ବିଶ୍ଵସନୀୟ ଅଭ୍ୟାସ କୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା;
- ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଉତ୍ତମ ବୁଝାମଣା ପାଇଁ ତାଙ୍କୁ ସମ୍ପର୍କ କରିବାକୁ ସ୍ପଷ୍ଟତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା ଯାହା ସେମାନେ ସେବାର ଯଥୋଚିତ ଆଶା କରିପାରିବେ;
- ଉଚ୍ଚତର କାର୍ଯ୍ୟ ର ମାନକ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମାଧ୍ୟମରେ ବଜାର ର କ୍ଷମତା କୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା;
- ଗ୍ରାହକ ଓ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ସମାନୁପାତିକ ମୈତ୍ରୀପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କ ବଜାଇବା;

2. ଆମର ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧତା ଓ ଘୋଷଣା

ଆମେ ଆମର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଆମର କାରବାର ରେ ଦକ୍ଷତା, ନ୍ୟାୟ ସଂଗତ, ପରିଶ୍ରମୀ ଭାବରେ କାମ କରିବୁ:

- ଆମେ ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା ପାଇଁ ଏହି ନ୍ୟାୟ ସଂଗତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ରେ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧତା ଓ ମାନକ ପ୍ରଦାନ କରୁ ଏବଂ ଆମର କର୍ମଚାରୀ ପଦ୍ଧତି ଓ ଅଭ୍ୟାସ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତି;
- ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ ସମସ୍ତ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ ଓ ନିୟମନ କୁ ପୂରା କରୁଛୁ;
- ବ୍ୟବସାୟିକ, ଶିଷ୍ଟ ଓ ଉଚିତ ସେବା ଯୋଗାଇବା;
- ଆର୍ଥିକ କାରବାର ସମ୍ପର୍କ ରେ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମ, ମୂଲ୍ୟ, ଅଧିକାର ଓ ଦାୟିତ୍ଵ ର ଉଲ୍ଲେଖନ ଠିକ ସମୟ ରେ ପ୍ରଦାନ କରିବା;

କିପରି ଆମର ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା କାମ କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମାନକୁ ବୁଝିବା ରେ ଆମେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବୁ:

- ରଣକର୍ତ୍ତା ବୁଝି ପାରୁଥିବା ହିନ୍ଦୀ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଇଂରାଜୀ ଏବଂ/କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ବିଭିନ୍ନ ଯୋଜନା ବିଷୟରେ ମୌଖିକ ସୂଚନା ଦେବା ;
- ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ ଆମର ବିଜ୍ଞାପନ ଓ ପ୍ରଚାର ସାହିତ୍ୟ ପ୍ରାଞ୍ଜଳ ଅଛି ଏବଂ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରୁ ନାହିଁ;
- ଲେଣଦେଣ ବିଭିନ୍ନ ନିହିତାର୍ଥ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବା;
- ବିଭିନ୍ନ ଯୋଜନା ଚୟନ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା;

ଆମେ ଭୁଲ ହେଉଥିବା ଜିନିଷ ର ତୁରନ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବୁ:

- ଭୁଲ ଗୁଡିକୁ ତୁରନ୍ତ ସଂଶୋଧନ କରିବା;
- ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ କୁ ଶୀଘ୍ର ଧ୍ୟାନ ଦେବା;
- ଯଦି ଗ୍ରାହକ ତଥାପି ଆମର ସହାୟକଙ୍କର ଉପରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ କୁ ଅଗ୍ରସର କିପରି କରିବା କୁ ହୁଏ ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କହିବା;
- ଆମର ତ୍ରୁଟି ଯୋଗୁ ଆମେ ଲାଗୁ କରିଥିବା ଯେ କୌଣସି ଆରୋପ କୁ ପୁନର୍ବିଚାର କରିବା |

3. ଅଭେଦଭାବ ନୀତି

ଆମେ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି, ଧର୍ମ ଆଧାର ରେ ଆମର ଗ୍ରାହକତ୍ୱ ମଧ୍ୟସ୍ତରରେ ଭେଦଭାବ କରିବୁ ନାହିଁ

4. ଋଣ ପାଇଁ ଦରଖାସ୍ତ ଓ ତାହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ:

- a) ଋଣକର୍ତ୍ତା କୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ, ଋଣକର୍ତ୍ତା ରୁହିଯାଉଥିବା ଭାଷା ରେ କରାଯିବ |
- b) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଋଣ ଦରଖାସ୍ତ ପତ୍ର ରେ ଆବଶ୍ୟକ ତଥ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ଯାହା ଋଣକର୍ତ୍ତାତ୍ୱକ ହିତ କୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ, ସତେ ପାଇଁ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ NBFC ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମ ସହିତ ଅର୍ଥପୂରଣ ଚୁକ୍ତି କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ଋଣକର୍ତ୍ତା ଦ୍ୱାରା ପୁରୀତ ନିଷ୍ପତ୍ତି କୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ | ଋଣ ଦରଖାସ୍ତ ସହିତ ଦରଖାସ୍ତ ପତ୍ର ଉପସ୍ଥାପନ କରିବାକୁ ଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ଦସ୍ତାବିଜ କୁ ସଂକଳନ କରିବ |
- c) କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଋଣ ଦରଖାସ୍ତ ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର ର ରସିଦ୍ ଜାରି କରିବ | ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଲିଖିତ ପ୍ରମାଣ ଓ ତଥ୍ୟ ର ପ୍ରାପ୍ତି ଅଧୀନ, ସମସ୍ତ ଦୁର୍ଭିରୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଋଣ ଦରଖାସ୍ତ ପତ୍ର ପ୍ରାପ୍ତି ର ତାରିଖ ଠାରୁ ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟସ୍ତରରେ ଋଣ ଦରଖାସ୍ତ ଫର୍ମ କୁ ଜମା କରିବା କୁ ହବେ, ଯେ କୌଣସି ଘଟଣା ରେ ଗ୍ରାହକ କୁ ସମସ୍ତ ସମସ୍ତ ରେ ଏହି ଦସ୍ତାବିଜ ର ସ୍ୱୀକାରସ୍ଥା ସମ୍ପର୍କରେ ସଲେସମ୍ୟାନ ଦ୍ୱାରା ଅବଗତ କରାଯାଉଥିବ | ଗ୍ରାହକ ମଧ୍ୟସ୍ତର ଦରଖାସ୍ତ ର ଅଦକ୍ଷତା ସୂଚିତ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାକୁ ନିରୁଦ୍ଧାରିତ ଟେଲିଫୋନିକ୍ ନମ୍ବର କିମ୍ବା ଇ-ମେଲ ଆଇଡି ରେ TCL ର ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରନ୍ତି |
- d) ଯଦି କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ତଥ୍ୟ/ଦସ୍ତାବିଜ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତାହା ଋଣ କର୍ତ୍ତା କୁ ପୁରୀତ କରାଯିବ |

5. ଋଣ ର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମ:

- a) କମ୍ପାନୀ ଋଣକର୍ତ୍ତାତ୍ୱକର ଆଚରଣ ଯୋଗ୍ୟତା ଉପରେ କଠିନ ପରିଶ୍ରମ କାରଣ ରୁ ଆକଳନ କରିବ ଯାହା ଦରଖାସ୍ତ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ମାପଦନ୍ଦ ହବେ | ଏହାର ସମ୍ପର୍କରେ କମ୍ପାନୀ ର ରଣନୀତି, ନୀତି ଓ ନିୟମ ଏବଂ ପଦ୍ଧତି ସହିତ ସହି ଅନୁସାରେ ଆକଳନ ହବେ |
- b) ଋଣ ରାଶି ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଛି କି ନାହିଁ, ଋଣକର୍ତ୍ତା ରୁହିଯାଉଥିବା ସ୍ୱାଧୀନୀୟ ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର ରେ, ତାହାର ସୁଧ ର ବାର୍ଷିକ ହାର ଏବଂ ଦରଖାସ୍ତର ପଦ୍ଧତି ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମ ନିହିତ ରହିବ |
- c) କମ୍ପାନୀ " ମୁଁ/ଆମେ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମ କୁ ସ୍ୱୀକାର କରୁଛୁ ଯାହା ମୋ/ଆମ ଦ୍ୱାରା ପଢା ଯାଇଛି ଓ ରୁଖାଯାଇଛି" ଶୀର୍ଷକ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଋଣକର୍ତ୍ତାତ୍ୱକ ସହିତ କଥିତ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ରେ ଋଣକର୍ତ୍ତା ଠାରୁ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରାପ୍ତ କରିବ | କମ୍ପାନୀ ଏପରି ସ୍ୱୀକୃତି ର ଏକ ରକେକର୍ତ୍ତ ରଖିବ |
- d) କମ୍ପାନୀ ଋଣ ର ମଞ୍ଜୁରୀ/ଅର୍ଥସଂଗ୍ରହଣ ସମୟ ରେ ସମସ୍ତ ଋଣକର୍ତ୍ତାତ୍ୱକ ଋଣ ଚୁକ୍ତିପତ୍ର ରେ ଉଦ୍ଧୃତ ସମସ୍ତ ପ୍ରବେଶିତ କଥାର ଏକ ନକଲ ସହିତ ଋଣକର୍ତ୍ତା ରୁହି ଯାଉଥିବା ସ୍ୱାଧୀନୀୟ ଭାଷାରେ ବାସ୍ତବିକ ଭାବରେ ଋଣ ଚୁକ୍ତିପତ୍ର ର ଏକ ନକଲ ଯୋଗାଇବା ପାଇଁ ବାଧ୍ୟ ହବେ | କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଋଣକର୍ତ୍ତା କୁ ଯୋଗାଇଦେଇଥିବା ଋଣ ପତ୍ର ଏବଂ ସମସ୍ତ ଆବଦ୍ଧ, ଟର୍ମ ସିଟ ଫର୍ମ ରେ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମ ଏବଂ ସୁଧ ର ହାର ଯାହା ଋଣ ଚୁକ୍ତି ପତ୍ର ରେ ସଂଯୋଗ ହୋଇଥାଏ | ଆଗକୁ କମ୍ପାନୀ ଚୁକ୍ତିପତ୍ର ରେ ସୁସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ବିଲମ୍ବିତ ଦକ୍ଷେତା ପାଇଁ ଦର୍ଶାଯୋଗ୍ୟ ଆରୋପିତ ସୁଧ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ | ଏହା ଏହି ଅଧିନିୟମ ର ଅନୁଚ୍ଚେଦ ୫ ର ଧାରା (e) ଏବଂ (f) ରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଆଇନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରେ ମଧ୍ୟସ୍ତର ନିହିତ ଅଛି |
- e) କମ୍ପାନୀ ର ଆଇନ ସଂଗତ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ କ୍ଷମତା ଥିବା ଯୋଗୁଁ ଚୁକ୍ତି/ ଚୁକ୍ତି ପତ୍ର ରେ ଥିବା ପୁନର୍ଦ୍ଦଖଲ ଧାରା ଗଠନ ରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହୋଇଛି |
- f) କମ୍ପାନୀ ର ଋଣ ଚୁକ୍ତିପତ୍ର ର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମ ରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଆଇନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟସ୍ତର ନିହିତ ଅଛି:
 - ପୁନର୍ଦ୍ଦଖଲ ନବୋ ପୂର୍ବରୁ ନୋଟିସ ର ଅବଧି
 - କର୍ଡେ ପରିସ୍ଥିତି ଅନ୍ତର୍ଗତ ନୋଟିସ ର ଅବଧି ଛାଡିଦିଆ ଯାଇପାରିବ
 - ସିକ୍ୟୁରିଟି ର ପୁନର୍ଦ୍ଦଖଲ ନବୋ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ
 - ସମ୍ପତ୍ତି ର ବିକ୍ରି/ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ଋଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଋଣକର୍ତ୍ତାକୁ ଅନୁମତି ସୁଯୋଗ ଦେବାକୁ ହବେ
 - ଋଣକର୍ତ୍ତା କୁ ପୁନର୍ଦ୍ଦଖଲ ଦେବା ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ

- ସମ୍ପତ୍ତି ର ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା

6. ସର୍ଭ ଓ ନିୟମ ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଖ ର ଅର୍ଥ ବ୍ୟୟନ

- a) କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଏବଂ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅନୁବନ୍ଧିତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ର ଏପରି ଡାକ୍ତରୀ ତିଆରି କରିବ, ସୁଧ ର ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଯେପରି ଅତ୍ୟଧିକ ନ ହୁଏ । ଅର୍ଥବ୍ୟୟନ ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତେ ଯେ ଋଣ ଓ ଅଗ୍ରାମ ଉପରେ ସୁଧ ର ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ସମ୍ପର୍କିତ ଉପର ଅନୁବନ୍ଧିତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ଦୃଢ଼ ଭାବରେ ସମର୍ଥନ କରିବ ।
- b) ଋଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ମଞ୍ଜୁରୀ ର ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମ ସହିତ ତୁରନ୍ତ ଅର୍ଥବ୍ୟୟନ କରାଯିବ ।
- c) କମ୍ପାନୀ ଅର୍ଥବ୍ୟୟନ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପୁରୁଷ ଦକ୍ଷେ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମ ରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ରେ, ଋଣକର୍ତ୍ତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷା ରେ ନୋଟିସ ଦେବେ । କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତେ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟତା ରେ ପ୍ରଭାବିତ ହବେ । ଏହି ପ୍ରଭାବ ର ଏକ ସର୍ତ୍ତ, ଋଣ ରୁକ୍ତିପତ୍ର ରେ ଅନୁବନ୍ଧିତ କରିବ ।

7. ପୋଷ୍ଟ ଅର୍ଥ ବିତରଣ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ:

- a) ଋଣ ରୁକ୍ତି ଅନୁବନ୍ଧିତ ସମରଣ/ଭରିତ ଦକ୍ଷେ କିମ୍ବା ସମ୍ପାଦନ କରିବା ପାଇଁ କୌଣସି ନିୟମିତ ଋଣ ରୁକ୍ତିପତ୍ର ଅନୁବନ୍ଧିତ ହବେ ।
- b) ଋଣକର୍ତ୍ତା ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି, କିଛି ଆଇନଗତ ଅଧିକାର କିମ୍ବା କୌଣସି ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦାବି ପାଇଁ ଦଖଲ ରଖିବା ଅଧିକାର ର ଅଧୀନରଖଣ ର ସମସ୍ତ ବକସ୍ତେ ରାଶି ର ଆବାସକରଣ ଉପରେ କିମ୍ବା ସମସ୍ତ ବକସ୍ତେ ର ପରିଶେଷ ଉପରେ ଯାଚି କରା ଯିବ । ଯଦି ଏପରି ଅଧିକାର ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ଥାଏ । ଯାହା କମ୍ପାନୀ ପ୍ରାଥମିକ ଦାବି/ ସ୍ୱୀକୃତି ଏବଂ ପରିଶେଷ କରିବା ପରାମର୍ଶନ ସିକ୍ୟୁରିଟି କୁ ଯଥାବଦ୍ଧ ରଖିବା ଅଧିକାର ଅନୁବନ୍ଧିତ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଓ ସର୍ତ୍ତ ବିଷୟରେ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ଋଣକର୍ତ୍ତା କୁ ନୋଟିସ ଦେବେ ।

8. ସାଧାରଣ

- a) କମ୍ପାନୀ ଋଣ ରୁକ୍ତିପତ୍ର ରେ ପ୍ରଦାନ କରିଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତିତ ଋଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ କୌଣସି ବ୍ୟାପାର ରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ ଯେ ପରାମର୍ଶ ଋଣ କର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୁରୁଷ କିଛି ନୂତନ କମ୍ପାନୀ ର ଦୃଷ୍ଟି କୁ ନ ଆସିବ ।
- b) ଋଣ ଆବାସ ଘଟଣାରେ, କମ୍ପାନୀ ଋଣ ଆବାସ ପାଇଁ ଋଣକର୍ତ୍ତା ଉପରେ ବାହୁବଳ ର ପ୍ରସ୍ତେଷ କରି ହଇରାଣ କରିବ ନାହିଁ । କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ନିଜର କର୍ମଚାରୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭଙ୍ଗ ରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ଅଟନ୍ତି ।
- c) କମ୍ପାନୀ କର୍ତ୍ତୃତ୍ୱରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ୦୦୭ ରୁ ୨୧୦୦ ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ଫୋନ କରିବ ନଚେତେ ଋଣ କର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଦକ୍ଷେ ସାଧ୍ୟ ର ବିଷୟ ପରିସ୍ଥିତି ରେ ଉଲ୍ଲଖିତ ସମସ୍ତ ବାହାରେ ସମୋଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଫୋନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ।
- d) ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, କମ୍ପାନୀ ଦୈନିକ ଋଣକର୍ତ୍ତା କୁ ଦୈନିକ ଭାବରେ ସୂଚନା ଲାଗୁ କରିବାର ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିପାରେ । କେବଳ ବାକି ଆବାସ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ରେ ଏବଂ ଖାମଖିଆଳି ଭାବରେ ସମ୍ପତ୍ତି ରୁ ବଦେଖଳ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ରେ ନୁହେଁ ।
- e) ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କମ୍ପାନୀ ସୂଚନା ଲାଗୁ କରିବାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ତାହାର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ଆବାସକରଣ ରେ ଯେପରି ନ୍ୟାୟସଂଗତ ଓ ସ୍ୱପ୍ଷ୍ଟ ହୁଏ ।
- f) ଋଣକର୍ତ୍ତା ତାରୁ ଋଣଖାତା ର ସ୍ୱାଧୀନତା ପାଇଁ ଏକ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ଘଟଣା ରେ କମ୍ପାନୀ ର ସହମତି କିମ୍ବା ନଚେତେ ଅର୍ଥାତ ଆପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଏପରି ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖ ତାରୁ ୨୧ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇଦିଆଯିବ । ଏପରି ସ୍ୱାଧୀନତା ଅନୁପାଳନ ସହିତ ସ୍ୱଚ୍ଛ ରୁକ୍ତିବଦ୍ଧ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁସାରେ ହବେ ।

9. ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା

- a) ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ କୁ ରେକର୍ଡ କରାଯାଇଥିବା ଟୋଲ ଫ୍ରିନମ୍ବର ରଖ ମଞ୍ଜୁରି ପତ୍ର ରେ ସୁଚୀତ କରିଦିଆଯିବ । ଏହା ବ୍ୟତିତ, ଏକ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଇମେଲ ଆଇଡି ତିଆରି କରାଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇ ପାରିବେ ।
- b) ଘଟଣା ର ତଦାରଖ କରିବା ପରେ କମ୍ପାନୀ, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏହି ଉତ୍ତର ରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଏ କିପରି ଶୀଘ୍ର ଉତ୍ତର ସତର କୁ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇବା କୁ ହୁଏ, ଚାରି ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ନିଜର ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପଠାଇବା ପାଇଁ ଚକ୍ଷେପ କରିବ । କମ୍ପାନୀ

ଚାରି ସପ୍ତାହ ଅବଧି ମଧ୍ୟସ୍ତରରେ ଗ୍ରହଣ ଅଭିଯୋଗ ର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଉତ୍ପାଦ ର ପାଲିନୁୟାଣ୍ଟୀ ପାଖାପାଖି ସମସ୍ତ (“TAT”) ଯୋଗାଇବ ଏବଂ ଏପରି ପରିଭାଷିତ TAT ମଧ୍ୟସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ର ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

c) କମ୍ପାନୀ ସବୋ ପୂରାପୂର୍ଣ୍ଣ ଦେବା ଉପରେ ମତାମତ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରିବ । ଏହା ବିଶିଷ୍ଟ ଗ୍ରହଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସର୍ବକ୍ଷେତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ପା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସିଧା ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯିବ, ଯାହା ସମସ୍ତ ସମସ୍ତ ରେ ଆସ୍ତେ-ନିତ କରାଯାଇପାରିବ ।

d) ଉଚିତ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା ଏବଂ ପରିଚାଳନା ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତର ରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାର କାର୍ଯ୍ୟ ସମ୍ପାଦନ ର ସାମାଜିକ ସମୀକ୍ଷା ଦାୟିତ୍ଵ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ଏପରି ସମୀକ୍ଷା ର ଦୃଢ଼ୀଭୂତ ରିପୋର୍ଟ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନ ରେ କମ୍ପାନୀ ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳ କୁ ଉପସ୍ଥାପନ କରିବ ।

10. ସୁଧହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ ନୀତି

ଗ୍ରାହକମାନେ, କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ରଣ ଅଗ୍ରୀମ ଉପରେ ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧହାର ଓ ଶୁଳ୍କ ଆରୋପ କରାଯାଇଛି କି ନାହିଁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ର ବୋର୍ଡ଼ ସୁଧ ହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ (ସୁଧହାର ନୀତି) ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ନୀତି ଗ୍ରହଣ କରିଛି ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ର ୱେବସାଇଟ୍ www.tatacapital.com ରେ ନିର୍ଦ୍ଧାନ କରିଛି । ସୁଧହାର ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଏକ ନିୟମିତ ଆଧାର ରେ ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯାଏ । ଆଗକୁ କମ୍ପାନୀ ର ବୋର୍ଡ଼ ମଧ୍ୟ ସୁଧହାର ନୀତି ରେ ସାମାଜିକ ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ କଥା ଦେଇଛି । କମ୍ପାନୀ ବୋର୍ଡ଼ ର ଭାବନା କୁ ପାଳନ କରି ଏହି ଆଇନ ସଂଗତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ଦ୍ଵାରା କାର୍ଯ୍ୟ ସମ୍ପାଦନ କରିବ ।
