
ଉଚିତ୍ ଆଚରଣ ସଂହିତା

ଭିଡ଼ିଟି କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

| ସଂସ୍କରଣ | ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖ |
|---------|-------------------|
| ଭି1 | 4 ସେପ୍ଟେମ୍ବର 2017 |
| ଭି2 | 22 ଅକ୍ଟୋବର 2018 |
| ଭି3 | 08 ନଭେମ୍ବର 2022 |

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ('ଆରବିଆଇ') ମାଷ୍ଟର ଡାକରେକ୍ଟ୍ସ - ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ - ବ୍ୟବସ୍ଥାଗତ ଦୃଷ୍ଟିରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଣ-ଜମା ଗ୍ରହଣ କାରୀ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଡିପୋଜିଟ୍ ଟେକିଂ କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2016 ଏବଂ ମାଷ୍ଟର ଡାକରେକ୍ଟ୍ସ - ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପାଇଁ ନିୟାମକ ଢାଞ୍ଚା) ନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2022 ଅନୁଯାୟୀ, ସମସ୍ତ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ('ଆରଇ') କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ଏକ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା (ଏଫପିସି) ସ୍ଥାପନ କରିବେ ।

ଭିତ୍ତିତ କ୍ୟାପିଟାଲ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ("ଭିସିପିଏଲ୍") ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ('ଏଫପିସି') ଆରବିଆଇର ଉକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି ।

ଏଫପିସି ଭିସିପିଏଲର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ଏବଂ ସଂଗଠନର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ହେବ ।

ଉଚିତ୍ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ:

ଏଫପିସିଗୁଡ଼ିକର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ମଧ୍ୟ ଅନୁସରଣ କରାଯାଏ:

1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କାରବାର କରିବାରେ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଅଭ୍ୟାସ ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତୁ ।
2. ଆଇନଗତ ଏବଂ ନୈତିକ ଭାବରେ ସକ୍ଷମ ବ୍ୟବସାୟ ଅଭ୍ୟାସ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ ।
3. ସ୍ୱଚ୍ଛ ରୁହନ୍ତୁ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ।
4. ଏମଏଫଆଇ ରଣ ପାଇଁ ଭିସିପିଏଲ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଂଶୀଦାର ଏବଂ ଅଭ୍ୟାସ ଅନୁସରଣ କରୁଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା/ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକର ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ସମାନ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଢାଞ୍ଚା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ।

ଭିସିପିଏଲର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା

- ନିୟାମକ (ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ସେବି, ଆଇଆରଡିଏ ଇତ୍ୟାଦି) ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଦକ୍ଷ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଯେପରିକି ସରକାରୀ, ସ୍ଥାନୀୟ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଇତ୍ୟାଦି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା / ପାରିତ / ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ, ନିୟମ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ କମ୍ପାନୀ ପାଳନ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଇଛି ।
- ଧର୍ମ, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ କିମ୍ବା ଭାଷା ଆଧାରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଭେଦଭାବ ନକରିବାକୁ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଇଥାଏ ।
- କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଗ୍ରାହକ / ଆଶାୟୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ବିଷୟରେ କ୍ଷମ୍ପ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ କୌଣସି ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର କିମ୍ବା ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭୁଲ ବିଜ୍ଞାପନ କିମ୍ବା ପ୍ରତାରଣ ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ ।
- କମ୍ପାନୀ 'ଲୁଚାୟିତ ଦେୟ' କିମ୍ବା ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ଅଭାବ ଥିବା କୌଣସି ଉତ୍ପାଦ / ସେବା ଆରମ୍ଭ କରିବାରୁ ନିବୃତ୍ତ ହେବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଇଥାଏ ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦିଆଯାଇଥିବା ସୁରକ୍ଷାର ସୁରକ୍ଷିତ ହେପାଜତକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ହେପାଜତରେ ଥିବା ସମୟରେ ସୁରକ୍ଷାର କୌଣସି ଆକସ୍ମିକ, ଅଜାଣତରେ କିମ୍ବା ପ୍ରତାରଣାମୂଳକ କ୍ଷତି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନେବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଇଛି ।
- ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଅଜାଣତରେ କିମ୍ବା କୁରିକାଲ୍ ଡୁଟିର ଲାଭ ନନେବାକୁ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଇଛି ।
- କମ୍ପାନୀ ଏକ ସଂରଚିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ସହିତ ପରିପୂରକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ପରାମର୍ଶକୁ ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ସିଷ୍ଟମ୍ ସ୍ଥାପନ କରିବାକୁ ପ୍ରତିବଦ୍ଧ ।
- କମ୍ପାନୀ ଏହାର ୱେବସାଇଟରେ ଏଫପିସି ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ ଏବଂ ଚାହିଦା ଅନୁଯାୟୀ ଏଫପିସିର ଏକ କପି ଅନୁରୋଧରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ ।

ଆଚରଣ ସଂହିତା:

ରଣ:

1. ରଣ ଦସ୍ତାବିଜୀକରଣ ସେଟ୍, ଅନ୍ୟ ମାନଙ୍କ ସହିତ, ବ୍ୟାପକ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଏବଂ ରଣକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରୁଥିବା ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ । ଏହା ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ବଜାରରେ ଅନ୍ୟ ରଣଦାତାମାନଙ୍କ ସହିତ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀତୁଳନା ଏବଂ ବିଶ୍ଳେଷଣ କରି ଏକ ସୁଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବ । ଉକ୍ତ ଫର୍ମ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକୁ ମଧ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରିବ ।
2. ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀକୁ ତାତକାଳୀନ ସୃଷ୍ଟି କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବା ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ପରିବାର ସଦସ୍ୟଙ୍କ ଠାରୁ ଆବଶ୍ୟକ ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ତାଲିକାଭୁକ୍ତ କରିପାରେ ।
3. ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏହାର ରସିଦ୍ ସ୍ୱୀକାର କରିବାକୁ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
4. ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଦସ୍ତାବିଜ ସହିତ ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହୋଇଥିବା ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପାଇବା ତାରିଖଠାରୁ 90 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନିଷ୍ପାଦନ କରାଯିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଚଳିତ ନିୟମ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ପାଳନ କରୁଥିବା ସମସ୍ତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଗ୍ରହଣ କରିବା ଅଧୀନରେ ହେବ ।
5. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଭାଷା ଭାଷା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ରହିବ ।

ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ/ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ:

1. ରଣ ମଞ୍ଜୁର କରିବା ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀ ରଣ ପରିଶୋଧ କରିବାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କ୍ଷମତା ଆକଳନ କରିବ ।
2. ରଣ ଦେବାନିଷ୍ପତ୍ତି ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, କ୍ଷମ୍ଭ ଭାବରେ ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ସୁଧ ପ୍ରୟୋଗର ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧର ପଦ୍ଧତି ଦର୍ଶାଯିବ ଯାହା ବିଳମ୍ବରେ ଦେୟ ପାଇଁ ଚାର୍ଜ କରାଯିବ ।
3. ଉପରୋକ୍ତ ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ବିଜ୍ଞାପନଗୁଡ଼ିକର ଗ୍ରହଣ କମ୍ପାନୀର ରେକର୍ଡରେ ସଂରକ୍ଷିତ ହେବ ।

ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଦ୍ଧୃତ ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଚରର ଏକ କପି ସହିତ ସୁବିଧା ଚୁକ୍ତିନାମା/ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟସନର ଏକ କପି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ମଞ୍ଜୁର/ବିତରଣ ସମୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ସାହସିକ ଭାବରେ ଆଲୋକିତ ହେବ ।

ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣ ବିତରଣ

କମ୍ପାନୀ କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟରେ ଲେଖିବା କିମ୍ବା ଅପଡେଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ ଉପରେ ଆଧାର କରି ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରୟୋଗ କରିବ । ଏହି ଧାରାକୁ ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା କ୍ଷମ୍ଭ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିଛି ଯେ ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ ଆଶାକରଣକ ଭାବରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ।

ବିତରଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତଦାରଖ:

1. ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ରଣର ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ମନେ ପକାଇବା/ଭରାଦ୍ୱିତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ନିଷ୍ପତ୍ତି, ଯଦି ଥାଏ, ତେବେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ହେବ ।

2. ରଣ ମନେ ପକାଇବା ପୂର୍ବରୁ କିମ୍ବା ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଡରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅଧୀନରେ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା କୁ ଦରାଦ୍ୱିତ କରିବାକୁ କହିବା ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ଦେବ ।
3. କମ୍ପାନୀ ସହିତ ପଡ଼ିଥିବା ବନ୍ଧକଗୁଡ଼ିକ ଅବଶ୍ୟ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଗ୍ରହଣାଧିକାର ଅଧୀନରେ ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଅନ୍ତିମ ପରିଶୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ପରେ ମୁକ୍ତ ହୋଇପାରେ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ଛିନ୍ନ କରାଯାଇପାରେ । ତଥାପି, ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ରଣଗ୍ରହୀତା ତାଙ୍କୁ ଅନୁମୋଦିତ ସାମଗ୍ରିକ ପରିମାଣ ମଧ୍ୟରେ ଚଳା ଧାର/ଅଳ୍ପନ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦେବା ର ସୁବିଧା ପାଇଛନ୍ତି, କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ସୁବିଧା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇପାରେ ।

ଡିଫଲ୍ଟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପୁନଃଦଖଲ କରନ୍ତୁ:

ସୁରକ୍ଷିତ ରଣ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ରୁଚ୍ଛିନାମା/ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ କମ୍ପାନୀର ଏକ ବିଲ୍-ଇନ୍ ପୁନଃ-ଦଖଲ ଧାରା ରହିବ । ତଥାପି, ଧାରାସ୍ୱଚ୍ଛ ହେବା ଉଚିତ ଏବଂ କ୍ଷଣ୍ଡ ଭାବରେ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରଖିବା ଉଚିତ୍:

1. ପୁନଃଦଖଲ ଟ୍ରିଗରଗୁଡ଼ିକ
2. ଦଖଲ ନେବା ପୂର୍ବରୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି
3. ଦଖଲ ନେବା ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି
4. ସମ୍ପତ୍ତି ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ଦେୟ ସଫା କରିବାକୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ ଅନ୍ତିମ ସୁଯୋଗ ଦେବାର ବ୍ୟବସ୍ଥା
5. ସମ୍ପତ୍ତିବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି

ସୁଧ ହାର ଗଣନା:

1. କମ୍ପାନୀ ପାଣ୍ଡର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ୍ ପରି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରଣଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ବିଚାର କରି ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବ । ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ବିପଦ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆବେଦନ ଆକାରରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ କ୍ଷଣ୍ଡ ଭାବରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ।
2. ସୁଧହାର ଏବଂ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ମଧ୍ୟ ଆମର ୱେବ୍ ସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ । ୱେବ୍‌ସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ ସେତେବେଳେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ। ଉଚିତ୍ ।
3. ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହେବା ଉଚିତ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହୀତା ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ସଠିକ୍ ହାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବେ ।

ସଂଗ୍ରହ ପ୍ରକ୍ରିୟା:

1. ବ୍ୟକ୍ତିଗଣଙ୍କୁ ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ, ଭିସିପିଏଲ୍ ଅଯଥା ନିର୍ଦ୍ଧାତନା ର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ ଯଥା; ଅସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ମାଂସପେଶୀ ଶକ୍ତି ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ ଇତ୍ୟାଦି ।
2. ଭିସିପିଏଲ୍ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅନୁମୋଦିତ ସମସ୍ତ ପ୍ଲେଟିଂ ରେଟ୍ ଚର୍ମ ଲୋନ୍ ଉପରେ ଫୋର୍‌କ୍ଲୋଜର୍ ଦେୟ/ ପ୍ରାକ୍-ଦେୟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବେ ନାହିଁ।

ଗୋପନୀୟତା:

ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତି ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଗ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ବିବରଣୀ ପ୍ରକାଶ କରିନପାରେ:

1. କୌଣସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ, କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦେଶ, ଅନୁରୋଧ କିମ୍ବା ସରକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଦ୍ୱାରା ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ।
2. ଗୋପନୀୟତାର କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଅଧୀନରେ ଥିବା ରଣଦାତାଙ୍କ ଅତିଚର, ବୃତ୍ତିଗତ ପରାମର୍ଶଦାତା, ଏଜେଣ୍ଟ କିମ୍ବା କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକ ।
3. କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ଯେଉଁ ସୂଚନା ସହିତ ରଣଦାତା କୌଣସି ସ୍ଥାନାନ୍ତର, ଆସାଇନମେଣ୍ଟ, ଅଂଶଗ୍ରହଣ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ତୁଚ୍ଛିନାମା ରେ ପ୍ରବେଶ କରିପାରନ୍ତି, ଏହି ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକୀୟ ।
4. ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା ସେମାନଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ସୁବିଧା ପାଇଛନ୍ତି କିମ୍ବା କୌଣସି କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ବ୍ୟୁତ୍ପାଦନ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ ।

ଅଭିଯୋଗ:

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହା ଅବଗତ କରାଯିବ । ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ତୁରନ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରିବେ । ଅସତୁଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କାରବାର କରୁଥିବା କର୍ମଚାରୀମାନେ ତାଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବେ ।

ଏମଏଫଆଇ ରଣ ପାଇଁ ଯଥାର୍ଥ ଅଭ୍ୟାସ:

ଭିସିପିଏଲ୍ ଏମଏଫଆଇ ରଣ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଭ୍ୟାସଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଡାକ୍ତା ସହ-ରଣ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଂଶୀଦାରମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଏ ('ଏହା ପରେ 'ଅଂଶୀଦାର' ବୋଲି କୁହାଯାଏ) ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭ୍ୟାସ ଏହି କୋଡ୍ ସହିତ ସଂଯୁକ୍ତ ।

ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା:

1. ଭିସିପିଏଲ୍ ଅଂଶୀଦାରମାନଙ୍କ ସହିତ ରଣ ଦେବା ପାଇଁ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ମାନକ ଅପରେଟିଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଡିଜାଇନ୍ କରିବ ଯାହା ନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ
 - a. ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା କଷ୍ଟଦାୟକ ହେବ ନାହିଁ
 - b. କେବଳ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଏବଂ ସୂଚନା, ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କେଉଁଭାବେ ଏବଂ ଆୟ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ, ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ପରିବାର ସଦସ୍ୟଙ୍କଠାରୁ ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ
 - c. ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବ, ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଯାଞ୍ଚ କରାଯାଏ ।
2. ଏକ ବୋର୍ଡ୍ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ରହିବ
 - a. ଘରୋଇ ଆୟର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପାଇଁ
 - b. ମାସିକ ଘରୋଇ ଆୟ (ଏଫଓଆଇଆର)ର ଶତକଡ଼ା ଭାବରେ ପରିବାରର ମାସିକ ରଣ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପରିଶୋଧ ହେତୁ ବହିର୍ଗମନ ଉପରେ ସୀମିତ ରଖିବା । ଏଫଓଆଇଆର 50% ରେ କ୍ୟାପ୍ ହେବ
3. ରଣ ଅନୁଦାନ ଏବଂ ପ୍ରଥମ କିଛି ପରିଶୋଧ କରିବାର ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ଥିତିତାଦେଶ ଅତି କମରେ ପରିଶୋଧ ବାରମ୍ବାରତା ସହିତ ସମାନ ହେବ ।

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ମାଲକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଉପରେ ପରିଶୋଧ ଅବଧୂର ନମନୀୟତା ଦିଆଯିବ ।

ବିତରଣ:

1. ବିତରଣ ସମୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆଗୁଆ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ
2. ସମସ୍ତ ରଣ ବିତରଣ ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସ୍ଥାନରେ କରାଯିବ

ସଂଗ୍ରହ:

1. ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀକୃତ ସ୍ଥାନରେ ସଂଗ୍ରହ ହେବ
2. ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ
3. ଭିସିପିଏଲ୍ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ଆଚରଣ ବିଧି ଭିସିପିଏଲ୍ ଆଚରଣ ବିଧି ସହିତ ସଂଯୁକ୍ତ ହୋଇଛି
4. ଭିସିପିଏଲ୍ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ଉପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ସୃଷ୍ଟି କରିବା ପାଇଁ ଫିଲ୍ଡ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ତାଲିମ ଦେବା ପାଇଁ ଅଂଶୀଦାରମାନଙ୍କର ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅଛି
5. କୌଣସି ଅପମାନଜନକ କିମ୍ବା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପଦ୍ଧତି ବ୍ୟବହାର କରି ସାଥୀଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ ନାହିଁ
6. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଯତ୍ନ ନମ୍ବରରେ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ।

ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ସମ୍ପର୍କୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ :

1. ଭିସିପିଏଲ୍ ଏବଂ ଅଂଶୀଦାରମାନେ ପରିଶୋଧ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବା, ଏହିପରି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ଯୋଗଦାନ ଏବଂ ଉପଲବ୍ଧ ଆଶ୍ରୟ ବିଷୟରେ ଆବଶ୍ୟକ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରଣାଳୀ ରହିବ ।
2. ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକ କଠୋର ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଯିବ
କ) ଧନକପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର
ଖ) କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କଲ୍ କରିବା ଏବଂ/ କିମ୍ବା ସକାଳ 9:00 ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:00 ପରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କଲ୍ କରିବା
ଗ) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ, କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା
ଘ) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶନ
ଙ) ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିବାର/ ସମ୍ପର୍କି/ ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ହିଂସା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ସମାନ ଉପାୟ ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ଧମକ ଦେବା
ଚ) ରଣର ପରିମାଣ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନକରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବା
3. ବିଦ୍ୟମାନ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ସମ୍ପର୍କୀୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ । ରଣ ବିତରଣ ସମୟରେ ଏହି ମେକାନିଜିମର ବିବରଣୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ

ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ:

1. ଚାର୍ଜ ହୋଇଥିବା ସୁଧ ହାର ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ ପଲିସି - ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରସ୍ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ କୋଲେଣ୍ଡିଂ ଅନୁଯାୟୀ କରାଯିବ ।
2. ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ସୁଧ ହାର ଅପରିହାରୀ ହେବ ନାହିଁ
3. ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉପାଦ/ସେବାଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ପୂର୍ବ ଘୋଷଣା ବିନା ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ ନାହିଁ
ରଣଗ୍ରହୀତା
4. କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା ଜମା କିମ୍ବା ବନ୍ଧକ ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ ନାହିଁ
5. ରଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ରଣ ପୂର୍ବ-ଦେୟ କରିପାରିବେ। ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟରେ କୌଣସି ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ। ତଥାପି, ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ପାଇଁ ଏକ ଜରିମାନା ସୁଧ ରହିବ ଯାହା ଅତ୍ୟଧିକ ପରିମାଣରେ ପ୍ରୟୋଗ ହେବ ଏବଂ ସମଗ୍ର ରଣ ରାଶିରେ ନୁହେଁ ।
6. ଜଣେ ଆଶାୟୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ମୂଲ୍ୟ ସମ୍ପର୍କୀୟ ସୂଚନା ଏକ ମାନକ ସରଳ ତଥ୍ୟପତ୍ରରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଯାହା ରଣ କାର୍ତ୍ତର ଅଂଶ ହେବ
7. ମାଲକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଯେକୌଣସି ଶୁଳ୍କ ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟରେ କ୍ଷଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ । ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କୌଣସି ରାଶି ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ଯାହା ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟ୍ ୪ରେ କ୍ଷଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇ ନାହିଁ । ଭିସିପିଏଲ୍ ଏବଂ ପାର୍ଟନର ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ମାଲକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଉପରେ ଆଦାୟ ହେଉଥିବା ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାର, ଏହା ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ସାହିତ୍ୟ (ସୂଚନା ବୁକ୍ଲେଟ୍ / ପାମ୍ପଲେଟ୍) ଏବଂ ଏହାର ଷ୍ଟେବସାଇଟରେ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବେ ।
9. ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଚାର୍ଜ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଆଗୁଆ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ଆଶାଜନକ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ହେବ

10. ଯଦି କୌଣସି, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ତାଲିମ ମାଗଣା ହେବ ଏବଂ ଭିସିପିଏଲ୍ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଅଂଶୀଦାରମାନେ ଏଥିପାଇଁ ଚାର୍ଜ କରୁନାହାନ୍ତି ।

ରଣ ଦସ୍ତାବିଜୀକରଣ:

1. ଭିସିପିଏଲ୍ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ମାଲକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପାଇଁ ରଣ ରୁକ୍ତିରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ ।

Loan Agreement:

1. ଲୋନ୍ କାର୍ଡ୍: ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତା ଏକ ରଣ କାର୍ଡ୍ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବେ ଯାହା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ
କ. ସୁଚନା ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଯଥେଷ୍ଟ ଚିହ୍ନଟ କରେ
ଖ. ମୂଲ୍ୟ ଉପରେ ସରଳ ତଥ୍ୟପତ୍ର
ଗ. ରଣ ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ରୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ
ଘ. ପ୍ରାପ୍ତ କିଛି ଏବଂ ଅତିମ ଡିସଚାର୍ଜ ସହିତ ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧର ସ୍ୱୀକୃତି
ଙ. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ସହିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ
ଚ. ରଣ କାର୍ଡ୍ରେ ଥିବା ସମସ୍ତ ଏଣ୍ଟ୍ରି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ରହିବ
ଛ. ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉତ୍ପାଦ ଜାରି କରିବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସହମତିରେ ହେବ ଏବଂ ଏହିପରି ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଶୁଳ୍କ ଡାଆ ରଣ କାର୍ଡ୍ରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ।
2. ଜଣେ ଆଶାୟୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ମୂଲ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୁଚନା ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ସୂଚିତ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ମାନକ ସରଳ ତଥ୍ୟପତ୍ରରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ । ଭିସିପିଏଲ୍, କିମ୍ବା ଆମର ଅଂଶୀଦାର କିମ୍ବା ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଯେକୌଣସି ଶୁଳ୍କ ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ରିରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ । ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କୌଣସି ରାଶି ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ଯାହା ତଥ୍ୟପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇନାହିଁ ।
3. ନିମ୍ନ ଆୟକାରୀ ପରିବାରର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବିସ୍ତାରିତ ଅନ୍ୟ ରଣ (ଅର୍ଥାତ୍ କୋଲୋଟେରାଲାଇକ୍ ରଣ) ପାଇଁ ମାନକ ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ରି ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ଆଚରଣ:

1. ଭିସିପିଏଲ୍ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବ, ରଣ ରୁକ୍ତିନାମାରେ ଏବଂ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ ଶାଖା ପରିସର/ ଖେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ଏଫପିସିରେ ମଧ୍ୟ କରାଯିବ ।
2. ଭିସିପିଏଲ୍ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ପାର୍ଟନର ଏହାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ନିୟୁକ୍ତି, ତାଲିମ ଏବଂ ମନିଟରିଂ ପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ବୋର୍ଡ୍ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅଛି । ଉକ୍ତ ନୀତି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ସର୍ବନିମ୍ନ ଯୋଗ୍ୟତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ତାଲିମ ଉପକରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

ଡିସପ୍ଲେ:

1. ଭିସିପିଏଲ୍ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଅଂଶୀଦାରମାନେ ସେମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ଶାଖାରେ ମାଲକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହା ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ସାହିତ୍ୟ (ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ସୁଚନା ପୁସ୍ତିକା/ ପାଖଲେଟ୍) ଏବଂ ଏହାର ଖେବସାଇଟରେ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବେ ।
2. ଭିସିପିଏଲ୍ ଏବଂ ପାର୍ଟନର ଶାଖାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଲାଭ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୁଚନା ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।
କ. ଏଫପିସି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍, ଭାଷାଭାଷାରେ, ସ୍ପଷ୍ଟତା ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ରଣ ଅଭ୍ୟାସ ପ୍ରତି ଭିସିପିଏଲର ପ୍ରତିବନ୍ଧକକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ କରେ ।
ଖb. ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ବିବରଣୀ
ଗ. ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ରଣ ବିଜ୍ଞାପନର ସମସ୍ତ ଉପାଦାନକୁ ଆଦାୟ ହେଉଥିବା ସୁଧର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ହାର
ଘ. ଏକ ଘୋଷଣା ଯେ ଅନୁପଯୁକ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣକୁ ରୋକିବ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଭିସିପିଏଲ୍ କିମ୍ବା ପାର୍ଟନର ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବେ
ଙ. ଗ୍ରାହକ ଯତ୍ନ-ଇନ୍-ଚାର୍ଜର ନାମ, ସମ୍ପର୍କ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଠିକଣା ।
ଚ. ଆରବିଆଇର ଡିଏନବିଏସର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଫିସର-ଇନ୍-ଚାର୍ଜଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଯାହାର ଅଧୀନରେ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପଡେ ।

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ

ଭିସିପିଏଲ୍ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ଅଛି ଏବଂ ସମାନ ଆକସେସ୍ କରାଯାଇପାରିବ - <https://www.vivriticapital.com/pdf/Grievances%20Redressal%20Mechanism.pdf>
ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅଂଶୀଦାରମାନଙ୍କ ପାଖରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ ।

ସମୀକ୍ଷା

ଉଚିତ୍ ଆଚରଣ ସଂହିତା ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ ଯେହେତୁ କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଏହା କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ବୋଲି ଭାବନ୍ତି । ଉଚିତ୍

ଆଚରଣ ସଂହିତାରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଦୁଇଟି କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ରରେ ଅପଡେଟ୍ ହେବ ।