



Version	Approval Date
Version 2	10.3.2026

ନିଷ୍ପତ୍ତି ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ (ସଂସ୍କରଣ 2)

ପରିଚୟ

ଆର୍ଥାନ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (ଏଠାରେ "ଆର୍ଥାନ ଫାଇନାନ୍ସ" କିମ୍ବା "କମ୍ପାନୀ" ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି) ହେଉଛି ଏକ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ କମ୍ପାନୀ ଯାହା କମ୍ପାନୀ ଆଇନ, 2013 ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ଅତ୍ୟୁତ୍ତ ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (RBI) ଠାରୁ ଏକ ଅଣ-ଜମା ଗ୍ରହଣକାରୀ ଧାରଣକାରୀ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ ହେବା ପାଇଁ ଅନୁମୋଦନ ପାଇଛି।

ଆର୍ଥାନ ଫାଇନାନ୍ସ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଆର୍ଥିକ ସେବାର ସୀମିତ ପ୍ରବେଶ ସହିତ ସୁସ୍ଥ, କ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ ମଧ୍ୟମ ଉଦ୍ୟୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ରଖି ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ନିଯୋଜିତ।

ଆର୍ଥାନ ଫାଇନାନ୍ସ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ନଭେମ୍ବର 28, 2025 ତାରିଖର ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2025 ଅନୁସାରେ ଏହି ଫେୟାର ପ୍ରକ୍ରିୟା କୋଡ୍ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି ("RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା")। ଏହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରିବା ପାଇଁ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନଦଣ୍ଡ ସ୍ଥିର କରେ। ଏହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୁଚନା ପ୍ରଦାନ କରେ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ଦୈନିକ ଭାବରେ କିପରି କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ ତାହା ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରେ।

ଏହି ଫେୟାର ପ୍ରକ୍ରିୟା କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ବର୍ଗର ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ। ଏହି ନୀତି ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ, ଯେଉଁଥିରେ ସାମାଜିକ / ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଗଣମାଧ୍ୟମରେ ପୋଷ୍ଟ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ / ପଚରାଉଚରା ଥିବା ଗ୍ରାହକମାନେ ମଧ୍ୟ ସାମିଲ ଅଛନ୍ତି ଏବଂ ଆମେ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁସାରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ଲଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରୁଛୁ।

ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ସୁଚନା ପାଇଁ ଏହି ନୀତି କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି।

ସଂହିତାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ନିମ୍ନଲିଖିତ ମୁଖ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସହିତ ସଂହିତା ବିକଶିତ ହୋଇଛି:

- a. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ସମୟରେ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।
- b. ସୁଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବା ପାଇଁ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।
- c. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ୱାସ ସୃଷ୍ଟି କରିବା।

କାର୍ଯ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ

A. ରଖି ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

- a. କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ସରକାରୀ ଭାଷା ଇଂରାଜୀ ହେବ।

- b. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଇଂରାଜୀରେ ଏବଂ/ଅଥବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାସୁଝା ଏବଂ ନିଶ୍ଚିତ କରାଯାଇଥିବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ହେବ। ଆବଶ୍ୟକସମ୍ବଳେ କମ୍ପାନୀ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାର ଘୋଷଣା ଗ୍ରହଣ କରିବ।
 - c. ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକୁ ସୂଚିତ କରିବ।
 - d. କମ୍ପାନୀର 'ଆବେଦନ ଫର୍ମ/ଉପଯୁକ୍ତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ'ରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସହଜ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।
 - e. କମ୍ପାନୀର 'ଆବେଦନ ଫର୍ମ/ଉପଯୁକ୍ତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ତାଲିକା ମଧ୍ୟ ସୂଚାଇପାରେ।
 - f. ରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତି ଦେବାର ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଏବଂ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ସମୟ ସୀମା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।

B. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

- a. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଇଂରାଜୀ ଭାଷା ଏବଂ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର, ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତି (KFS) କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ମାଧ୍ୟମରେ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ମଞ୍ଜୁର ରଣ/ସୀମା ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଗ୍ରହଣକୁ କମ୍ପାନୀର ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ।
- b. ବିଳମ୍ବରେ ଦେୟ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ସମ୍ପର୍କିତ ଯେକୌଣସି ଧାରା ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର କିମ୍ବା ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ବୋଲୁ ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।
- c. ରଣ ମଞ୍ଜୁର/ବନ୍ଧନ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଦ୍ଧୃତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ସହିତ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ କପି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- d. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପସନ୍ଦର ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର, ଚୁକ୍ତିନାମା ଇତ୍ୟାଦିର ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଜଣାଇବା ଏବଂ ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

C. ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣ ବନ୍ଧନ

- a. ପ୍ରକାଶିତ ଷ୍ଟେଟସାଇଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ହୁଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଇଂରାଜୀରେ ଏବଂ/ଅଥବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ, ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବୁଝାମଣା ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ସୂଚନା ଦେବ। କମ୍ପାନୀ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ।
- b. ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ଭରାଦ୍ୱିତ କରିବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ସହିତ ସମନ୍ୱୟରେ ହେବ।
- c. କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ଯେକୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲାଇଟ୍ ଉପରେ ବକେୟା ପରିମାଣର ଆଦାୟ ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ତାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ମୁକ୍ତ କରିବ। ଯଦି ଏପରି ସେବ୍-ଅଫ୍ ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରାଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ପୂର୍ବ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ଯାହା ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଦାବି ସମାଧାନ କିମ୍ବା ଦେୟ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ରଖିବା ପାଇଁ ହକଦାର ହେବ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ, ଔପଚାରିକତା ସମାପ୍ତ ହେବାର 15 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଉକ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପୂରଣ ପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୋ-ଡ୍ୟୁ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

D. ସାଧାରଣ

- a. କମ୍ପାନୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରାଶି ଚୁକ୍ତିନାମାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ (ଯଦି ନୂତନ ସୂଚନା, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶିତ ହୋଇନାହିଁ, ଯାହା କମ୍ପାନୀର ନଜରକୁ ଆସିପାରେ) ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବ।
- b. ରାଶି ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଅର୍ଥାତ୍ କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ, ସାଧାରଣତଃ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏପରି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ସହିତ ସଙ୍ଗତ ଭାବରେ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଚୁକ୍ତିନାମା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
- c. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବକେୟା ଦେୟ ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀ ଅନାବଶ୍ୟକ ହଇରାଣ କରିବ ନାହିଁ ଯେପରିକି ଅଯଥା ଘଣ୍ଟାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନିରନ୍ତର ହଇରାଣ କରିବା, ରାଶି / ଦେୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ ମାଂସପେଶୀ ଶକ୍ତି ବ୍ୟବହାର କରିବା ଇତ୍ୟାଦି। କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମ ଦିଆଯାଇଛି ତାହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ତାଲିମ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- d. କମ୍ପାନୀ ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ସମୟରେ ପକ୍ଷପାତ କରିବ ନାହିଁ। କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗୁଡ଼ିକରେ କମ୍ପାନୀଠାରୁ ବିଭିନ୍ନ ରାଶି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସେବା ପାଇବା ପାଇଁ ଏପରି ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ଏପରି ସରଳୀକୃତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଛି।
- e. ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କାରୁ କମ୍ ପରିବାର ଆୟ ଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଏକ ଅସୁରକ୍ଷିତ ରାଶି ଉପରେ କୌଣସି ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ଦଣ୍ଡ ରହିବ ନାହିଁ।
- f. କମ୍ପାନୀ ଇଂରାଜୀ ଭାଷାରେ ଏବଂ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ KFS ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ; (i) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଭାବରେ ଚିହ୍ନଟ କରୁଥିବା ସୂଚନା; (ii) ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଉପରେ ଏକ ସରଳୀକୃତ ତଥ୍ୟ ପତ୍ର; (iii) ରାଶି ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ; (iv) ପ୍ରାପ୍ତ କିଛି ଏବଂ ଅକ୍ତିମ କ୍ଷୟ ସମେତ ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧର RE ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକୃତି; ଏବଂ (v) REର ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ସମେତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀର ବିବରଣୀ।
- g. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ମତିରେ ହେବ ଏବଂ ଏପରି ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଫି ଗଠନ ରାଶି କାର୍ଡରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷମ୍ପ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

E. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ

- a. କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଦେୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପାଇଁ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି।
- b. ସହ-ଦାବୀଦାର (ମାନଙ୍କ) ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ମିଆଦି ରାଶି ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ଫୋରକ୍ଲୋଜର/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ। ତଥାପି, ମିଆଦି ରାଶି କ୍ଷେତ୍ରରେ, ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ MSME କୁ ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରାଶି ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
- c. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ ପ୍ରୟୋଗ ହୋଇଥିବା ସୁଧ ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଶୁଳ୍କ ସୁଧ ହାର ନୀତି ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀ ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ। କମ୍ପାନୀ ପାଣ୍ଡର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରଣଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିଛି ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୁବିଧା ପାଇଁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିଛି। ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ପଛତି ଏବଂ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବାର ଯୁକ୍ତି କ୍ଷମ୍ପ ଭାବରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର/KFS ରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
- d. ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ କରାଯିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସଠିକ୍ ହାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବେ।
- e. ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରାଶି ସମ୍ପର୍କର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରେ | କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କକୁ ପୁଞ୍ଜିକୃତ କରାଯିବ ନାହିଁ |
- f. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ କ୍ଷେତ୍ରସାଇଟରେ ରାଶି ଉତ୍ପାଦ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ବନିମ୍ନ; ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ |

F. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା

ବର୍ତ୍ତମାନର ପ୍ରତିଯୋଗିତାମୂଳକ ପରିସ୍ଥିତିରେ, ବ୍ୟବସାୟିକ ଅଭିବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ଉତ୍କୃଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଉପକରଣ। ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ଯେକୌଣସି କର୍ପୋରେଟ୍ ସଂସ୍ଥାରେ ବ୍ୟବସାୟିକ ଜୀବନର ଏକ ଅଂଶ। ଆର୍ଥାନ ଫାଇନାନ୍ସରେ, ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ସନ୍ତୋଷ ଆମର ପ୍ରମୁଖ ଲକ୍ଷ୍ୟ। ଆମେ ବିଶ୍ୱାସ କରୁ ଯେ ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ଦକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା କେବଳ ନୂତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆକର୍ଷିତ କରିବା ପାଇଁ ନୁହେଁ ବରଂ ବିବ୍ୟମାନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବଜାୟ ରଖିବା ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଜରୁରୀ। କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ଅଧିକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ କରିବା ପାଇଁ, ଏକ ସଂରଚିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି। ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଆବେଦନ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତିକାର ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀର ଦିଆଯାଇଥିବା ଢାଞ୍ଚା ମଧ୍ୟରେ ଅଛି।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଢାଞ୍ଚା

ପ୍ରାର୍ଥନା 1: ଶାଖା ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ।

- ✓ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ଯାଇ ଶାଖାରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ;

ପ୍ରାର୍ଥନା 9 - ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଢାଞ୍ଚା।

- ✓ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସ୍ଥାନୀୟ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟବସାୟ ସମୟରେ (ଯେପରିକି ସୋମବାରରୁ ଶନିବାର, ଦ୍ୱିତୀୟ ଶନିବାର ଏବଂ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ ସକାଳ 9:30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:30 ମଧ୍ୟରେ) ନିମ୍ନଲିଖିତ ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟବହାର କରି ସେମାନଙ୍କର ମତାମତ ଦେଇପାରିବେ କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ/ପୁନଃ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସିଧାସଳଖ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ମଧ୍ୟ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଇପାରିବେ।
- ❖ 18003133525 ରେ ଆମର ଗ୍ରାହକ ସେବା ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ କୁ କଲ୍ କରିପାରିବେ
- ❖ ଆମକୁ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ: hello@arthan.finance ; କିମ୍ବା
- ❖ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଆମକୁ ଲେଖନ୍ତୁ: ଗ୍ରାହକ ସେବା ବିଭାଗ, ଆର୍ଥାନ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍, 302, ତୃତୀୟ ମହଲା, କୋଠା ନମ୍ବର 2, ଷ୍ଟାର ହବ୍, ସହର ବିମାନବନ୍ଦର ରୋଡ୍, ଅକ୍ଟୋବର ପୂର୍ବ -400059, ମୁମ୍ବାଇ

ପ୍ରାର୍ଥନା 3 - ବୃଦ୍ଧି।

- ✓ ଯଦି ଦିଆଯାଇଥିବା ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନହୁଏ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀ/ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ (PNO)ଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ। ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ:
- ❖ ଶ୍ରୀଯୁକ୍ତ ରୁପେଶ କାଲୋଶେ: ମୁଖ୍ୟ ପରିଚାଳନା ଅଧିକାରୀ, ଅର୍ଥାନ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍, 302, ତୃତୀୟ ମହଲା, କୋଠା ନମ୍ବର 2, ଷ୍ଟାର ହବ୍, ସହର ବିମାନବନ୍ଦର ରୋଡ୍, ଅକ୍ଟୋବର ପୂର୍ବ -400059, ମୁମ୍ବାଇ
ଇମେଲ୍ ଆଇଡି - gro@arthan.finance

ପ୍ରତ୍ୟେକ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ପ୍ରାୟ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତର ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର 7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ।

ଯେଉଁ ମାମଲାଗୁଡ଼ିକୁ ଆଇନଗତ ସହାୟତା ଆବଶ୍ୟକ କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା କିମ୍ବା ଅଧିକ ସୂଚନାର ମୂଳ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଆବଶ୍ୟକ, ସେଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ TAT କୁ ବୃଦ୍ଧି କରାଯିବ କିନ୍ତୁ ସାମଗ୍ରିକ ସମାଧାନ ସର୍ବାଧିକ 30 ଦିନ ହେବା ଉଚିତ।

ପର୍ଯ୍ୟାୟ ୪ – ଆବେଦନ।

- ✓ ଯଦି ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦର ସମାଧାନ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ହୁଏ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (RBI) ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରିପାରିବେ ଏବଂ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ। ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ପଦକ୍ଷେପ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ:
 - ❖ ଅନଲାଇନ୍ - RBIର CMS ପୋର୍ଟାଲରେ <https://cms.rbi.org.in> |
 - ❖ ଶାରୀରିକ ଅଭିଯୋଗ (ଚିଠି/ପୋଷ୍ଟ) "କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପ୍ରାପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ସେକ୍ଟର -17, ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ଭିଷ୍ଟା, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - 160017" କୁ ପଠାଯାଇପାରିବ।
 - ❖ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଇମେଲ୍ (crpc@rbi.org.in) ମାଧ୍ୟମରେ ପଠାଯାଇପାରିବ।

G. ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଆବଶ୍ୟକତା

କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସମେତ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟଗୁଡ଼ିକରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ:

- a. ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା।
- b. ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ପରାମର୍ଶ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା।
- c. ପ୍ରମୁଖ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ, ଠିକଣା, ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇ-ମେଲ୍ ଠିକଣା ପ୍ରଦର୍ଶନ କରନ୍ତୁ, ଯାହାକୁ ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ।
- d. ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନହେଲେ, ଅଭିଯୋଗକୁ ବୃଦ୍ଧି କରିବା ପାଇଁ ଏସକେଲେସନ୍ ମାଗିବା ସହିତ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମୟ ସୀମା।
- e. ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021 ର ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ

a. ରଣ ପରିଶୋଧ / ରଣ ସୁବିଧା ସମାଧାନ ଉପରେ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ପ୍ରକାଶ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟର ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ / ସମାଧାନ ପରେ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ଏହାର ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଚାର୍ଜ ଅପସାରଣ କରିବ।

b. ବିବରଣୀ ପ୍ରକ୍ରିୟା କମ୍ପାନୀର ଷ୍ଟେସ୍‌ସାଇଟ୍ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଶାଖା ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡରେ ଅପଲୋଡ୍ କରାଯିବ।

c. ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ପ୍ରକାଶ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ କିମ୍ବା ରଣର ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ / ସମାଧାନ ପରେ 30 ଦିନ ପରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରି ସହିତ ଚାର୍ଜ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଫର୍ମ ଦାଖଲ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେବାର କାରଣ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇବ। ତଥାପି, କ୍ଷତି / କ୍ଷତି କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀ 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅର୍ଥାତ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏହାକୁ ପୂରଣ କରିବ। ମୋଟ 60 ଦିନ ପରେ ବିଳମ୍ବ ଅବଧି ଦଣ୍ଡ ଗଣନା କରାଯିବ।

d. RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ ଯଦି କୌଣସି କମ୍ପାନୀକୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯିବ ।

e. ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର କ୍ଷତି / କ୍ଷତି ହେଲେ, ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ / ପ୍ରମାଣିତ କପି ପାଇବାରେ ସହାୟତା କରିବ ଏବଂ RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ ଖର୍ଚ୍ଚ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ବହନ କରିବ ।

H. ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରୟ ଏଜେଣ୍ଟ (DSA) / ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ମାର୍କେଟିଂ ଏଜେଣ୍ଟ (DMA) / ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ

କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ନିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ନିଯୁକ୍ତ DSA / DMA / ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ ସମ୍ପେତ ପ୍ରାୟ ଯତ୍ନ ସହିତ ଦାୟିତ୍ୱ ପରିଚାଳନା କରିବାରେ ଅଭିଜ୍ଞ ହେବେ ।

DSA / DMA / ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଅନୁବନ୍ଧ -1 ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା କମ୍ପାନୀର ଆଚରଣ ସଂହିତା ପାଳନ କରିବେ ।

ଏପରି ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତ କିମ୍ବା ନିଯୁକ୍ତ ଦେବା ସମୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଭାଗ କମ୍ପାନୀର ଆଚରଣ ସଂହିତା ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଗ୍ରହଣ କରିବେ ।

କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ଟେଲିମାର୍କେଟିଂ (DSA / DMA / ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ)ଙ୍କୁ ଟେଲିମାର୍କେଟିଂ ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ କରିବ ନାହିଁ ଯାହାଙ୍କ ପାଖରେ DoT, ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ବୈଧ ପଞ୍ଜିକରଣ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ନାହିଁ ।

କମ୍ପାନୀ ସମୟ ସମୟରେ ଭାରତୀୟ ଟେଲିକମ୍ ନିୟାମକ ପ୍ରାଧିକରଣ (TRAI) ଏବଂ RBI ଦ୍ୱାରା ଏହି ସମ୍ପର୍କରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବ ।

ଜାନୁଆରୀ ୧୭, ୨୦୨୫ ରେ ଜାରି ହୋଇଥିବା ନିୟାମକ ପ୍ରେସ୍‌କ୍ରିପସନ ଏବଂ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ସୁରକ୍ଷା (ଯେପରି ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ହୋଇଛି) - ଉଏସ୍ କଲ୍ ଏବଂ SMS ବ୍ୟବହାର କରି ହେଉଥିବା ଆର୍ଥିକ ଠକେଇ ରୋକିବା ଉପରେ RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ଉଏସ୍ କଲ୍ ଏବଂ SMS ମେସେଜ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ବାଣିଜ୍ୟିକ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇଁ '୧୪୦/୧୭୦' ନମ୍ବର ସିରିଜ୍ ବ୍ୟବହାର କରିବ ।

I. ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାର ସମୀକ୍ଷା

ପରିଚାଳନା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ଏବଂ ସିଇଓ ସମୟ ସମୟରେ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାର ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ଅନୁମୋଦନ କରିବାକୁ ଅଧିକାରପ୍ରାପ୍ତ ହେବେ ଏବଂ ପ୍ରତିବର୍ଷ ବୋର୍ଡ ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ରଖାଯାଇବ ।

ଅନୁବନ୍ଧ -1

ଆଚରଣ ସଂହିତା (DSA / DMA / ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ) I

1. ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା

ହି ସଂହିତା AFPLର ରଣ/ଆର୍ଥିକ ଉପାଦାନ ମାର୍କେଟିଂ, ବ୍ୟବସାୟ, ସଂଗ୍ରହ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତି(ମାନଙ୍କ) ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ । AFPL ପକ୍ଷରୁ କୌଣସି ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବ୍ୟବସାୟ ଏବଂ ମାର୍କେଟିଂ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ସେମାନଙ୍କୁ ଏହି ସଂହିତାରେ ରାଜି ହେବା ଏବଂ ପାଳନ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ । ଏହି ସଂହିତା ଉଲ୍ଲେଖନ କରୁଥିବା କିମ୍ବା ଆବଶ୍ୟକତା ପାଳନ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେଉଥିବା ଯେକୌଣସି ଏଜେଣ୍ଟ(ମାନେ) AFPL ସହିତ ବ୍ୟବସାୟକୁ କଳାତାଲିକାଭୁକ୍ତ/ସ୍ଥାୟୀ ଭାବରେ ସମାପ୍ତ କରିବେ ।

2. ଆଇନ, ନିୟମାବଳୀ ପାଳନ କରନ୍ତୁ।

ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ଯେଉଁଠାରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି ସେଠାରେ ଆଇନ, ନିୟମ, ନିୟମ ଏବଂ ସ୍ଥାନୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ସେମାନଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ। ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ସର୍ବଦା ନୈତିକ ଏବଂ ସଜୋଟ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ଉଚିତ।

3. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦିଅନ୍ତୁ।

- ✓ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା କର୍ମଚାରୀର ଗୋପନୀୟ କିମ୍ବା ସମ୍ବେଦନଶୀଳ ସୂଚନା ଏବଂ ତଥ୍ୟ ସମ୍ପର୍କରେ ସତର୍କତା ଅବଲମ୍ବନ କରିବା ଉଚିତ। ଏହାକୁ ହଜିଯିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ।
- ✓ କର୍ମଚାରୀ ଦ୍ୱାରା କ୍ଷତ୍ରି ଭାବରେ ଅନୁମତି ପ୍ରାପ୍ତ ନହେଲେ ଏପରି ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ। ଯଦି ସୂଚନା ହଜିଯାଇଛି, ତେବେ ତୁରନ୍ତ AFPL କିମ୍ବା ଏହାର ଶାଖା ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ।
- ✓ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତଥ୍ୟ ହେବା ଉଚିତ:
 - ସଠିକ୍ ଏବଂ ଅଦ୍ୟତନ, ପକ୍ଷପାତପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଭ୍ରାମକ ନୁହେଁ।
 - କେବଳ ଯେଉଁ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏହା ଦିଆଯାଇଛି ତାହା ପାଇଁ ବ୍ୟବହୃତ।
 - ଆବଶ୍ୟକ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷିତ ଭାବରେ ରଖାଯାଇଥିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରଖାଯାଇପାରିବ।
 - ବାହାର ଲୋକଙ୍କ ସହିତ ଅଯଥାରେ ବଣ୍ଟନ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ।

4. ଜଣେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକ (ପ୍ରଭାବନା)ଙ୍କୁ ଟେଲି-କଲ୍ କରିବା।

କେବଳ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ AFPL ଉପାଦେୟତା ପାଇଁ ଜଣେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବା ଉଚିତ:

- ✓ ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ AFPL ଖେତ୍ରସାଇଡ୍ / ଆବେଦନ / କଲ୍- ସେଣ୍ଟର / ଶାଖା କିମ୍ବା AFPL ର ଜଣେ ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳକଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣ ପାଇବା ପାଇଁ ଇଚ୍ଛା ପ୍ରକାଶ କରିଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଜଣେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ / ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ତାଙ୍କୁ ରେଫର୍ କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା ଜଣେ ବିଦ୍ୟମାନ ଗ୍ରାହକ ଯିଏ କଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ସମ୍ମତି ଦେଇଛନ୍ତି।
- ✓ ଯେତେବେଳେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମ / ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର / ଠିକଣା ଉପଲବ୍ଧ ଥାଏ ଏବଂ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ପରିଚାଳକ / ଦଳ ନେତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ତାଲିକା / ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା / ତାଟାବେସ୍ ମଧ୍ୟରୁ ଗୋଟିଏରୁ ନିଆଯାଇଥାଏ, ତାଙ୍କ ସମ୍ମତି ନେବା ପରେ।
- ✓ **DND (SCB & NDNC) ସ୍କ୍ରୀନ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ।**

5. ଆପଣ ଟେଲିଫୋନରେ ଜଣେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ କେବେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ।

- ✓ ଟେଲିଫୋନ୍ ଯୋଗାଯୋଗ ସାଧାରଣତଃ ସକାଳ 09.00 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 07.00 ମଧ୍ୟରେ ସୀମିତ ହେବା ଉଚିତ। ତଥାପି, ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରାଯାଇପାରେ ଯେ ଜଣେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ କେବଳ ସେତେବେଳେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଏ ଯେତେବେଳେ କଲ୍ ତାଙ୍କୁ ଅସୁବିଧାରେ ପକାଇବ ବୋଲି ଆଶା କରାଯାଏ ନାହିଁ।
- ✓ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟଠାରୁ ପୂର୍ବରୁ କିମ୍ବା ପରେ କଲ୍ କେବଳ ସେତେବେଳେ କରାଯାଇପାରିବ ଯେତେବେଳେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ଲିଖିତ କିମ୍ବା ମୌଖିକ ଭାବରେ କଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କ୍ଷତ୍ରି ଭାବରେ ଅନୁମତି ଦିଆଯାଇଥାଏ।

6. ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସହିତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିକ ସ୍ୱାର୍ଥ ବିଷୟରେ ଆଲୋଚନା କରିବା।

- ✓ ଜଣେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିକ ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ କରନ୍ତୁ। ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିକ ସ୍ୱାର୍ଥ ବିଷୟରେ ସାଧାରଣତଃ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିକ ଏବଂ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିକ ଦ୍ୱାରା କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି/ପରିବାର ସଦସ୍ୟ ଯେପରିକି ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିକ ହିସାବ ରକ୍ଷକ/ସଚିବ/ପତି/ପତ୍ନୀଙ୍କ ସହିତ ଆଲୋଚନା କରାଯାଇପାରିବ।
- ✓ ବାର୍ତ୍ତା ଛାଡ଼ିବା ଏବଂ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିକ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା: ପ୍ରଥମେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିକ ପାଖକୁ କଲ୍ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ। ଯଦି ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିକ ପାଖରେ ଉପଲବ୍ଧ ନଥାଏ, ତେବେ ତାଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ବାର୍ତ୍ତା ଛାଡ଼ି ଦିଆଯାଇପାରେ। ବାର୍ତ୍ତାର ଲକ୍ଷ୍ୟ ହେବା ଉଚିତ ଯେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିକୁ କଲ୍ ଫେରାଇବା କିମ୍ବା ପୁଣି କଲ୍ କରିବା ପାଇଁ ସୁବିଧାଜନକ ସମୟ ଯାଞ୍ଚ କରିବା। ସାଧାରଣତଃ, ଏପରି ବାର୍ତ୍ତାଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ସୀମିତ ହୋଇପାରେ:
- ✓ ଦୟାକରି ଏକ ବାର୍ତ୍ତା ଛାଡ଼ିବା ଯାହାକୁ **AFPL** ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରୁଥିବା **XXXXX** (ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ) **ZZZZZ** (ଫୋନ୍ ନମ୍ବର) କୁ ଡାକି ପୁନର୍ବାର କଲ୍ କରିବାକୁ ଅନୁରୋଧ କରିଛନ୍ତି। ଏକ ସାଧାରଣ ନିୟମ ଭାବରେ, ବାର୍ତ୍ତାଟି ସୁଟାଇ ଦେବା ଉଚିତ ଯେ କଲ୍ ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ **AFPL** ରଣ ଉପାଦ ବିକ୍ରୟ କରିବା।

7. କୌଣସି ଭ୍ରମାତ୍ମକ ବିବୃତ୍ତି / ଭୁଲ ଉପସ୍ଥାପନା ଅନୁମତିପ୍ରାପ୍ତ ନୁହେଁ।

ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଦୀର୍ଘକାଳୀନ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରିବା ଏବଂ ଆମର ପ୍ରତିଷ୍ଠା ବୃଦ୍ଧି କରି ବ୍ୟବସାୟକୁ ବୃଦ୍ଧି କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବହାର କରିବା ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ। ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବହାର କରିବା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ଆଶା ପୂରଣ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ। ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା:

- ✓ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ସେବା / ଉପାଦ ଉପରେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିକୁ ଭୁଲ୍ କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ।
- ✓ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିକୁ ସେମାନଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ କିମ୍ବା ସଂଗଠନର ନାମ ବିଷୟରେ ଭ୍ରମିତ କରିବା କିମ୍ବା ନିଜକୁ ମିଥ୍ୟା ଭାବରେ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ।
- ✓ ଯେକୌଣସି ସୁବିଧା / ସେବା ପାଇଁ **AFPL** ପକ୍ଷରୁ କୌଣସି ମିଥ୍ୟା / ଅନଧିକୃତ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେବା ଉଚିତ୍।

ପୂର୍ବରୁ କଲ୍:

- ✓ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅନୁରୋଧ କରାନଗଲେ ସକାଳ 09.00 ଟା ପୂର୍ବରୁ କିମ୍ବା ସନ୍ଧ୍ୟା 07.00 ଟା ପରେ କୌଣସି କଲ୍ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ।

କଲ୍ ସମୟରେ:

- ✓ ନିଜକୁ, ଆପଣଙ୍କ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଆପଣଙ୍କ ପ୍ରିକ୍ସିପାଲଙ୍କୁ ପରିଚୟ ଦିଅନ୍ତୁ।
- ✓ ଆଗକୁ ବଢ଼ିବା ପାଇଁ ଅନୁମତି ମାଗନ୍ତୁ।
- ✓ ଯଦି ଅନୁମତି ମନା କରାଯାଏ, ତେବେ କ୍ଷମା ପ୍ରାର୍ଥନା କରନ୍ତୁ ଏବଂ ବିନମ୍ରତାର ସହିତ ସଂଯୋଗ ବିଚ୍ଛିନ୍ନ କରନ୍ତୁ।

- ✓ ଆପଣଙ୍କ କଲ୍ ପାଇଁ କାରଣ କୁହନ୍ତୁ।
- ✓ ଯଦି କୌଣସି ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବରକୁ କଲ୍ କରାଯାଏ, ତେବେ ସର୍ବଦା ଲ୍ୟାଣ୍ଡଲାଇନ୍ରେ କଲ୍ କରିବାକୁ ପ୍ରସ୍ତାବ ଦିଅନ୍ତୁ।
- ✓ କେବେବି ବାଧା କିମ୍ବା ଯୁକ୍ତି କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।
- ✓ ଯଥାସମ୍ଭବ, ସେହି ଭାଷାରେ କଥା ହୁଅନ୍ତୁ ଯାହା ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ସବୁଠାରୁ ଆରାମଦାୟକ।
- ✓ ଆଲୋଚନାକୁ ବ୍ୟବସାୟିକ ବିଷୟ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମିତ ରଖନ୍ତୁ।
- ✓ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଉତ୍ପାଦ କିଣିବାକୁ ଯୋଜନା କରୁଛନ୍ତି, ତେବେ ତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା "ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ" ବୁଝିବା ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ।
- ✓ ପରବର୍ତ୍ତୀ କଲ୍ କିମ୍ବା ପରବର୍ତ୍ତୀ ପରିଦର୍ଶନ ବିବରଣୀ ପୁନଃନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ।
- ✓ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପଚରାଯାଏ ତେବେ ଆପଣଙ୍କ ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର, ଆପଣଙ୍କ ସୁପରଭାଇଜରଙ୍କ ନାମ କିମ୍ବା AFPL ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ।
- ✓ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ସମୟ ପାଇଁ ଧନ୍ୟବାଦ।

କଲ୍ ପରେ:

- ✓ ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକମାନେ ଏହି ଅଫର୍ ପାଇଁ ଆଗ୍ରହ ପ୍ରକାଶ କରିଛନ୍ତି ସେମାନଙ୍କୁ ଆଗାମୀ 3 ମାସ ପାଇଁ ସମାନ ଅଫର୍ ସହିତ ଡକାଯିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ।
- ✓ ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକମାନେ "ବିରକ୍ତ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ" ବୋଲି ଫ୍ଲାଗ୍ କରିବାକୁ ଇଚ୍ଛା ପ୍ରକାଶ କରିଛନ୍ତି ସେମାନଙ୍କ ବିଷୟରେ **AFPL** କୁ ମତାମତ ଦିଅନ୍ତୁ।
- ✓ ପୂର୍ବରୁ ବିକ୍ରି ହୋଇଥିବା ଉତ୍ପାଦ ବିଷୟରେ କେବେବି ଗ୍ରାହକଙ୍କ କଲ୍ କିମ୍ବା କଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ। **AFPL**ର ଗ୍ରାହକ ସେବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ସେମାନଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଅନ୍ତୁ।

9. ଉପହାର କିମ୍ବା ଲାଞ୍ଚ

- ✓ ଯେକୌଣସି ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କଠାରୁ ଉପହାର କିମ୍ବା କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଲାଞ୍ଚ ଗ୍ରହଣ କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ। ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଲାଞ୍ଚ କିମ୍ବା ଦେୟ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତି, ତେବେ ସେ ତୁରନ୍ତ ତାଙ୍କ ପରିଚାଳନାକୁ ଏହା ରିପୋର୍ଟ କରିବା ଉଚିତ୍।

10. ପରିଦର୍ଶନ / ଯୋଗାଯୋଗ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ସତର୍କତା।

- ✓ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସ୍ଥାନକୁ ସମ୍ମାନ - ପ୍ରତ୍ୟାଶାପ୍ରାପ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କଠାରୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଦୂରତା ବଜାୟ ରଖନ୍ତୁ।
- ✓ ତାଙ୍କ ଇଚ୍ଛା ବିରୁଦ୍ଧରେ ତାଙ୍କ ବାସଭବନ / କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ପ୍ରବେଶ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।
- ✓ ବହୁ ସଂଖ୍ୟାରେ ପରିଦର୍ଶନ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ - ଅର୍ଥାତ୍ ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ ଜଣେରୁ ଅଧିକ ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ ଜଣେ ପରିଦର୍ଶକ।
- ✓ ପ୍ରତ୍ୟାଶାପ୍ରାପ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ କରନ୍ତୁ।

- ✓ ଯଦି ପରିଦର୍ଶନ ସମୟରେ ପ୍ରତ୍ୟାଶାପ୍ରାପ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତି ଉପସ୍ଥିତ ନଥାନ୍ତି ଏବଂ କେବଳ ପରିବାର ସଦସ୍ୟ / କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସଦସ୍ୟ ଉପସ୍ଥିତ ଥାନ୍ତି, ତେବେ ସେ ପ୍ରତ୍ୟାଶାପ୍ରାପ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ପୁନର୍ବାର ଡାକିବା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରି ପରିଦର୍ଶନ ଶେଷ କରିବା ଉଚିତ।
- ✓ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପଚରାଯାଇଥିବା ତାଙ୍କ ଚେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର, ପ୍ରତ୍ୟାଶାପ୍ରାପ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମ କିମ୍ବା AFPL କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ।
- ✓ ପ୍ରତ୍ୟାଶାପ୍ରାପ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବସାୟ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆଲୋଚନା ସୀମିତ ରଖନ୍ତୁ ଏବଂ ଏକ ବୃତ୍ତିଗତ ଦୂରତା ବଜାୟ ରଖନ୍ତୁ।
- ✓ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପସ୍ଥିତିରେ ପାନ ଖାଇବା, ଧୂମପାନ କରିବା କିମ୍ବା ମଦ୍ୟପାନ କରିବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଷିଦ୍ଧ। | ଦୁଇଚକିଆ ଯାନ ବ୍ୟବହାର କରିବା ସମୟରେ ହେଲମେଟ୍ ପିନ୍ଧନ୍ତୁ। | ସରକାରୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ / ଅର୍ଥନୀତି ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ମାସ୍କ ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ ଏବଂ ସାମାଜିକ ଦୂରତା ନିୟମ ପାଳନ କରନ୍ତୁ।

11. ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ଦିଗ - ଦୃଶ୍ୟ ଏବଂ ପୋଷାକ କୋଡ୍।

- ✓ ପୁରୁଷମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଏହାର ଅର୍ଥ - ଭଲ ଭାବରେ ଲସ୍ତା ହୋଇଥିବା ଟ୍ରାଉଜର ଏବଂ ଭଲ ଭାବରେ ଲସ୍ତା ହୋଇଥିବା ସାର୍ଟ, ସାର୍ଟ ହାତ ବନ୍ଦ ହୋଇଥିବା ପସନ୍ଦ କରାଯାଏ। ଜିନ୍ସ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଟି-ସାର୍ଟ, ଖୋଲା ସାଣ୍ଡେଲ ଉପଯୁକ୍ତ ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଯାଏ ନାହିଁ।
- ✓ ମହିଳାଙ୍କ ପାଇଁ ଏହାର ଅର୍ଥ - ଭଲ ଭାବରେ ଲସ୍ତା ହୋଇଥିବା ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ପୋଷାକ (ଶାଢ଼ୀ, ସୁଟ୍ ଇତ୍ୟାଦି)। ଭଲ ଭାବରେ ସଜ୍ଜିତ ଦୃଶ୍ୟ।

12. ଚିଠି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗର ପରିଚାଳନା।

- ✓ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଯୋଗାଯୋଗ କେବଳ AFPL ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ମୋଡ୍ ଏବଂ ଫର୍ମାଟରେ ହେବା ଉଚିତ।

13. କ'ଣ କରିବେ ଏବଂ କ'ଣ କରିବେ ନାହିଁ ତାହାର ସଂଗ୍ରହ।

କରନ୍ତୁ ନାହିଁ	ନିର୍ବାକ
କାର୍ଯ୍ୟ ସମୟରେ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ପୋଷାକ ପିନ୍ଧନ୍ତୁ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ପରିଚୟପତ୍ର ସକାରାତ୍ମକ ଭାବରେ ବହନ କରନ୍ତୁ।	ବ୍ୟକ୍ତିଗତ, କଠୋର କିମ୍ବା ଆକ୍ରମଣାତ୍ମକ କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ହୁଅନ୍ତୁ ନାହିଁ।
ପ୍ରୟୋଜନ ଅନୁଯାୟୀ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ / ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ଥାନରେ ସମୟାନୁବର୍ତ୍ତୀ ଏବଂ ଉପଲବ୍ଧ ରୁହନ୍ତୁ।	ପେମେଣ୍ଟ ଆଦାୟ ପାଇଁ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଜୋର ଜବରଦସ୍ତି ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।
ଗ୍ରାହକ ପରିସ୍ଥିତିକୁ ପରିଦର୍ଶନ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ବିଶ୍ଳେଷଣ କରନ୍ତୁ।	ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ / ପଡ଼ୋଶୀଙ୍କ ସହିତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ରଣ ଉପରେ ଆଲୋଚନା କରି ସାର୍ବଜନୀନ ସ୍ଥାନରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅପମାନ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।
ସର୍ବଦା ଏକ ସୁଖଦ, ଭଦ୍ର ଏବଂ ଆକ୍ରମଣାତ୍ମକ ଭାବରେ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରନ୍ତୁ। ଉତ୍ତରଗୁଡ଼ିକ ତଥ୍ୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ବିନ୍ଦୁ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ହେବା ଉଚିତ।	ସମ୍ପର୍କ ଜବତ କରାଯିବ ବୋଲି ଧମକ ଦିଅନ୍ତୁ ନାହିଁ।
ସଂଗ୍ରହ ପାରସ୍ପରିକ ଆଚରଣ ଏବଂ ପ୍ରେରଣା ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବା ଉଚିତ।	ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ଉପରେ ଚାପ ପକାନ୍ତୁ ନାହିଁ ଏବଂ ଅବାସ୍ତବ ଦାବି କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।
ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରନ୍ତୁ।	ପୂର୍ବରୁ ସଂଗୃହୀତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତତ୍ତ୍ଵଗୁଡ଼ିକ ସମାଜରାଜର ଅଂଶ ହେବ ବୋଲି ଦାବି କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।
ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧେ ଅନୁସାରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନର ଉତ୍ତର ଦିଅନ୍ତୁ।	ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏକ ବିକଳ ବିକଳ ନ ଦେଇ ସେମାନଙ୍କୁ ଦେଇ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।
	ସ୍ଵର କଠୋର କିମ୍ବା ଉଚ୍ଚସ୍ଵରରେ ହେବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ।

<p>ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ପାରସ୍ପରିକ କ୍ରିୟାର ରେକର୍ଡ ରଖନ୍ତୁ।</p> <p>ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ କିଛି ଦେୟ ପାଇଁ ଏକ ବୈଧ ରସିଦ୍ (ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ) ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ଏବଂ କାରବାର ପରେ ଦୁଇଟି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ରଣ ପାସବୁକ୍ / ରଣ କାର୍ଡରେ ଦେୟ ରେକର୍ଡ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଭବିଷ୍ୟତର ସମସ୍ତ ସୁପାରିଶ ପାଇଁ ସମସ୍ତ ରସିଦ୍ ରଖିବାକୁ ଶିକ୍ଷା ଦିଅନ୍ତୁ।</p> <p>କେବଳ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ପ୍ରଦାନ ତାରିଖ ଉପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦେଖା କରନ୍ତୁ।</p> <p>ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଦୂରତା ବଜାୟ ରଖନ୍ତୁ। ସକାଳ 8.00 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 7.00 ଟା ପରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ।</p> <p>ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସୂଚନାକୁ ଗୋପନୀୟ ରଖନ୍ତୁ ଏବଂ ଏହାକୁ କେବଳ ଆର୍ଥାନ ଦ୍ଵାରା ପରିଭାଷିତ ଅନୁମତିପ୍ରାପ୍ତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ।</p>	<p>ଭାଗ ଦେୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅଧିକ ରଣ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେବା, ପରିବାର ସଦସ୍ୟଙ୍କୁ ଚାକିରି ପ୍ରଦାନ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ମିଥ୍ୟା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦିଅନ୍ତୁ ନାହିଁ</p> <p>ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଭୋଗର ପରିଚୟ ପତ୍ର, ରାସନ କାର୍ଡ ଇତ୍ୟାଦି କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଜବତ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ</p> <p>ଅନ୍ୟ ସଦସ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ / ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ସେୟାର କରନ୍ତୁ ନାହିଁ</p> <p>ଶୋକ, ଅସୁସ୍ଥତା, ବିବାହ, ଜନ୍ମ ଭଳି ସାମାଜିକ ଅବସରରେ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ</p> <p>ସନ୍ଧ୍ୟା ୭ଟାରୁ ସକାଳ ୮ଟା ମଧ୍ୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ଦେଖା କରନ୍ତୁ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଫୋନ୍ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ</p> <p>ଜାତି ଏବଂ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ</p> <p>ଏକ ସମୟରେ 2 ଜଣରୁ ଅଧିକ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଗୋଷ୍ଠୀରେ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ଯାଆନ୍ତୁ ନାହିଁ</p> <p>ସାପ୍ତାହିକ କିମ୍ବା ସରକାରୀ ଛୁଟିଦିନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖକୁ ଯାଆନ୍ତୁ ନାହିଁ, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କିତ ଦେଇନାହାଁନ୍ତି କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କୁ ଭେଟିବାକୁ କହିନାହାଁନ୍ତି।</p>
--	---