



# FAIR PRACTICE CODE (FPC)

Aditya Birla Capital Limited

**Aditya Birla Capital Limited**

**Corporate Office:**

One World Center, Tower 1, 18<sup>th</sup> Floor, Jupiter Mill Compound,  
841, Senapati Bapat Marg, Elphinstone Road, Mumbai, Maharashtra - 400 013  
Tel: +91 22 6723 9101 | abc.secretarial@adityabirlacapital.com | www.adityabirlacapital.com  
For customer care and other queries : care.finance@adityabirlacapital.com  
Toll-free no.: 1800-270-7000

**Registered Office:**

Indian Rayon Compound,  
Veraval, Gujarat - 362 266  
Tel: +91 28762 43257  
CIN: L67120GJ2007PLC058890

## ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ (ଏଫପିସି)

### ସଂହିତାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି କୋଡ୍ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସହିତ ବିକଶିତ ହୋଇଛି :

- ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବହାର କରିବା ସମୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବା ଏବଂ ସୂଚନାପ୍ରଦ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସକ୍ଷମ କରିବା ପାଇଁ ଅଧିକ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା
- ଏବିସିଏଲ କମ୍ପାନୀକୁ ଏବିସି କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ୱାସ ସୃଷ୍ଟି କରିବା)

ଏହି କୋଡ୍ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉପଲବ୍ଧ ହେବାକୁ ଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାକୁ ସହଜ କରିବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଞ୍ଜୁର ଏବଂ ବଣ୍ଟନ କରିପାରୁଥିବା ଯେକୌଣସି ରଣ ପାଇଁ ପ୍ରୟତ୍ନ ହେବ।

### ଅ-ପାକ୍ଷିକତା ନୀତି

ଏବିସିଏଲ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି, ଧର୍ମ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ଏହାର ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ରଣ ସୁବିଧା ସମ୍ପେତ ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ କୌଣସି ପକ୍ଷପାତ କରିବ ନାହିଁ।

### ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

- ରଣଗ୍ରହଣୀତା(ମାନଙ୍କ) ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣୀତା(ମାନଙ୍କ) ଦ୍ୱାରା ବୁଝାମଣା କରାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ।
- ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନୁଭୁକ୍ତ ହେବା ଉଚିତ ଯାହା ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ ଏକ ବିକଳତା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ।
- ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟାସନ୍ ଓ ଏକ ତାଲିକା ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।
- ଏବିସିଏଲ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ରସିଦ୍ ଜାରି କରିବା ଏହିପରି ଜାରି ହୋଇଥିବା ସ୍ୱୀକୃତି ରସିଦ୍ ସେହି ସମୟ ସମ୍ପାଦନାକୁ ସୂଚାଇବ ଯେଉଁ ମଧ୍ୟରେ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ କରାଯିବ। ଗ୍ରାହକ ଆବେଦନର ସ୍ଥିତି ବିଷୟରେ ଅପଡେଟ୍ ପାଇବା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର କିମ୍ବା ଇମେଲ୍ ଆଇଡିରେ କମ୍ପାନୀ ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳକ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ।

### ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

- ଏବିସିଏଲ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ପରିମାଣ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବା ଉକ୍ତ ବିଠରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି ସମ୍ପେତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ରହିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଗ୍ରହଣ ରେକର୍ଡରେ ରଖିବେ।
- ଏବିସିଏଲ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଧାରଣ କରିଥିବା ରଣ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ, ବିଶେଷତଃ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାପଡୁଥିବା ଭାଷାରେ, ଏବଂ ରଣ ମଞ୍ଜୁର / ବଣ୍ଟନ ସମୟରେ / ରଣ ପ୍ରଦାନ ପରେ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ରଣ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟରେ ଉକ୍ତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବା ବିଳମ୍ବ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ସମ୍ପର୍କିତ ଯେକୌଣସି ଧାରା ରଣ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟରେ ବୋଲି ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।
- ବୁକ୍ତିନାମା/ରଣ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟରେ ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରୟତ୍ନ ହେବ ସେଠାରେ କମ୍ପାନୀର ଏକ ଅନୁନିହିତ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଧାରା ରହିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଆଇନଗତ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ ହୋଇପାରିବ।
- ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରୟତ୍ନ ହେବ, କମ୍ପାନୀର ରଣ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟରେ ଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଅଧିକାର ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ନୋଟିସ୍ ଅବଧି, ନୋଟିସ୍ ଅବଧି ଛାଡ଼ି ପାଇଁ ପରିସ୍ଥିତି, ସମ୍ପତ୍ତିର ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ, ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରଦାନ କରିବା ସମ୍ପର୍କୀୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟ ରହିବ।

**ଉଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତି (କେଏଫସି)**

ଏବିସିଏଲ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଉଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ ପାଇଁ ସର୍ଜୁଲାର ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତି (କେଏଫସି) ରେ ଗଣିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବ, ଯାହା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରେ:

- ସମସ୍ତ ଖୁରୁରା ଏବଂ ଏମଏସଏମଇ ସର୍ଭାବଳୀ ଉଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, କେଏଫସି ସର୍ଜୁଲାରରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ମାନକୀକରଣ ଫର୍ମାଟରେ ଏବଂ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଉଣଗ୍ରହୀତା (ମାନଙ୍କ) ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ କେଏଫସି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଉଣ ବୁକ୍ଟିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ସେମାନଙ୍କୁ ଏକ ସୂଚନାଭିତ୍ତିକ ମତାମତ ନେବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରାଯିବ।
- ପ୍ରତ୍ୟେକ କେଏଫସି ର ଏକ ଅନ୍ୟ ପ୍ରସ୍ତାବ ନମ୍ବର ରହିବ ଏବଂ ଏଥିରେ ବାର୍ଷିକ ଶତକଡ଼ା ହାର (ଏପ୍ରିଲ୍) ଏବଂ ଉଣ ଅବଧି ଉପରେ ଉଣର ପରିଶୋଧ ସୂଚୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।
- ଏପ୍ରିଲ୍ ହେଉଛି ଉଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବାର୍ଷିକ ଉଣ ଖର୍ଚ୍ଚ ଯେଉଁଥିରେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁବିଧା ସହିତ ଜଡିତ ସମସ୍ତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ। କେଏଫସି ରେ ଉଲ୍ଲେଖ ନଥିବା ଯେକୌଣସି ଫି, ଦେୟ, ଇତ୍ୟାଦି ଉଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଉଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱସ୍ତ୍ୱ ସମ୍ପତ୍ତି ବିନା ଉଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ।
- କେଏଫସି ର ବିଷୟବସ୍ତୁ ଉଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଉଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହା ବୁଝିପାରିଥିବାର ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ଏବିସିଏଲ ସୁଦ୍ଧା ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯିବ ଏବଂ ରେକର୍ଡରେ ରଖାଯିବ।
- କେଏଫସି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ପରେ, ଉଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା 7 ଦିନ କିମ୍ବା ତା'ଠାରୁ ଅଧିକ ଦିନର ଅବଧି ଥିବା ଉଣ ପାଇଁ ଅତି କମରେ 3 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସର ବୈଧତା ଅବଧି ରହିବ, ଏବଂ ଉଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ରାଜି ହେବା ପାଇଁ ସାତ ଦିନରୁ କମ୍ ସମୟର ଉଣ ପାଇଁ 1 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସର ବୈଧତା ଅବଧି ରହିବ।
- ଉଣ ବୁକ୍ଟିନାମାର ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବାକୁ ଏକ ସାରାଂଶ ବାକ୍ସ ଭାବରେ କେଏଫସି ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।

**ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ଉଣ ବଣ୍ଟନ**

- ଏବିସିଏଲ ମଞ୍ଜୁରିର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଏହାର ଉଣକର୍ତ୍ତା(ମାନଙ୍କୁ) ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଉଣକର୍ତ୍ତା(ମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ନୋଟିସ୍ ଦେବ, ଯେପରିକି ବଣ୍ଟନ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପୂର୍ବ-ପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ, ଇତ୍ୟାଦି। ଏବିସିଏଲ ଏହା ମଧ୍ୟ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟତାପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ଏହି ପ୍ରଭାବର ଏକ ସର୍ତ୍ତ ଉଣ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।
- ଉଣ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଅ ନୁହାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବାର ନି ସ୍ପଷ୍ଟି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଉଣ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ସହିତ ସମନ୍ୱୟରେ ହେବ।
- ଏବିସିଏଲ ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ଉଣକର୍ତ୍ତା(ମାନଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲାଲନ୍ ପାଇଁ ବକେୟା ଉଣ ପରିମାଣର ଆଦାୟ ଉପରେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ମୁକ୍ତ କରିବା ଯଦି ଏପରି ସେଟ୍ ଅଫ୍ ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରାଯାଏ, ତେବେ ଉଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଏବିସିଏଲ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ରଖିବା ପାଇଁ ହକଦାର, ସେ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବା ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଦାବି ସମାଧାନ / ପରିଶୋଧ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ।

**ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରୁ ଉସ୍ଥିତ ଉଣ**

ଏବିସିଏଲ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ଉପରେ ଏନବିଏଫସି ଦ୍ୱାରା ଉସ୍ଥିତ ଉଣ ସମ୍ପର୍କରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବ, ଯାହା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରେ:

- ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକର ନାମ ଏବିସିଏଲ ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।
- ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ଉଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନାମ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଏବିସିଏଲ ଯେଉଁ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ସେମାନେ ଉଣଗ୍ରହୀତା(ମାନଙ୍କ) ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରୁଛନ୍ତି ସେମାନଙ୍କର ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବେ।
- ମଞ୍ଜୁରୀ ପରେ ତୁରନ୍ତ କିନ୍ତୁ ଉଣ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଉଣଗ୍ରହୀତା(ମାନଙ୍କୁ) ଏବିସିଏଲ ର ଲେଟର ହେତରେ ଜାରି କରାଯିବ।
- ଉଣ ମଞ୍ଜୁର/ବଣ୍ଟନ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ଉଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଉଣ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟରେ ଉଦ୍ଧୃତ ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜରର ଏକ କପି ସହିତ ଉଣ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ଉଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତଦାରଖ ଏବଂ ତଦାରଖ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ।
- ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ବିଷୟରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ।

**ସାଧାରଣ**

- ଏବିସିଏଲ୍ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ (ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ନୂତନ ସୂଚନା, ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶିତ ହୋଇନାହିଁ, ଯାହା ଏବିସିଏଲ୍ ନଜରକୁ ଆସିପାରେ) ଏହାର ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବ।
- ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ହସ୍ତାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଅର୍ଥାତ୍ ଏବିସିଏଲ୍ ର ଆପତ୍ତି, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ, ସାଧାରଣତଃ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯାଏ। ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ସହିତ ସୁସଙ୍ଗତ ସ୍ୱଳ୍ପ ବୁଦ୍ଧିମାତା ଅନୁଯାୟୀ ଏପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରାଯିବ।
- ରଣଗ୍ରହଣତାମାନଙ୍କ ବକେୟା ପାଉଣା ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏବିସିଏଲ୍ ଏବଂ ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟ/ଏଜେଣ୍ଟ୍ରି ଅଂଶୀଦାରମାନେ ରଣ ଆଦାୟ ପ୍ରୟାସରେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଧମକାଇ କିମ୍ବା ମୌଖିକ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ଭାବରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଅପଥା ହଇରାଣ କରନ୍ତି ନାହିଁ, ଯେଉଁଥିରେ ସର୍ବସାଧାରଣରେ ଅପମାନିତ କରିବା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ପରିବାର ସଦସ୍ୟ, ରେଫରୀ ଏବଂ ବନ୍ଧୁଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାରେ ଅନୁପଯୁକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ, ମୋବାଇଲ୍ କିମ୍ବା ସାମାଜିକ ଗଣମାଧ୍ୟମ ମାଧ୍ୟମରେ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ବାର୍ତ୍ତା ପଠାଇବା, ଧମକପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ/ଅଥବା ବେନାମୀ କଲ୍ କରିବା, ରଣ/ବକେୟା ପରିମାଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ମାଂସପେଶୀ ଶକ୍ତି ବ୍ୟବହାର କରିବା, ମିଥ୍ୟା ଏବଂ ଭ୍ରାମକ ଉପସ୍ଥାପନା କରିବା ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ। କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ସଂଗ୍ରହ ଏଜେଣ୍ଟ/ଏଜେଣ୍ଟ୍ରି କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଉପାୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ତାଲିମ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ।
- ରଣଗ୍ରହଣତା ବ୍ୟବସାୟର ବିଶେଷ ପରିସ୍ଥିତି ଯୋଗୁଁ ସେମାନଙ୍କୁ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସମୟ ବାହାରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କଲ୍ କରିବାକୁ ପଡ଼ିଲେ କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏହାର ପ୍ରତିନିଧି ସକାଳ 08:00 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 19:00 ମଧ୍ୟରେ ଅପରାଧୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଡାକିବେ।
- ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀ କେବଳ ବକେୟା ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ ସମ୍ପତ୍ତିର ମନଗଢ଼ା ବଞ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖି ଅପରାଧୀ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଉପରେ ଚାର୍ଜ କରାଯାଇଥିବା ସୁରକ୍ଷା ଲାଗୁ କରିବାର ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିପାରିବ।
- କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହାର ସୁରକ୍ଷା, ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ଆଦାୟ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛ ହେବ।

**ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥା**

- ଏବିସିଏଲ୍ ରେ, ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ସନ୍ତୋଷ ଆମର ପ୍ରମୁଖ ଲକ୍ଷ୍ୟ।
- ଏବିସିଏଲ୍ ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ଅଧିକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ କରିବା ପାଇଁ, ଏବିସିଏଲ୍ ଏକ ସଂରଚିତ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିଛି। ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା / ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଦାବି କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତିକାର ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀର ଦିଆଯାଇଥିବା ଢାଞ୍ଚା ମଧ୍ୟରେ ଅଛି।
- ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକମାନେ ମତାମତ ଦେବାକୁ କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି ସେମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ :

- ଆମ ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ କଲ୍ କରନ୍ତୁ (ସୋମବାର ରୁ ରବିବାର ସକାଳ 9:00 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 7:00 ମଧ୍ୟରେ :
- ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ : [care.finance@adityabirlacapital.com](mailto:care.finance@adityabirlacapital.com) (ପ୍ରଶ୍ନ / ଅନୁରୋଧ ପାଇଁ)  
[grievance.finance@adityabirlacapital.com](mailto:grievance.finance@adityabirlacapital.com) (ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପାଇଁ)
- ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଆମକୁ ଲେଖନ୍ତୁ :

**ଆଦିତ୍ୟ ବିର୍ଲା କ୍ୟାପିଟାଲ ଲିମିଟେଡ**  
**10ମ ମହଲା, ଆର୍-ଟେକ୍ ପାର୍କ, ନିରଲନ୍ଦ କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ,**  
**ୱେଷ୍ଟର୍ଣ୍ଣ ଏକ୍ସପ୍ରେସ୍ ହାଇୱେ, ଗୋରେଗାଓଁ ପୂର୍ବ,**  
**ମୁମ୍ବାଇ-400.0631**

- ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ଲିଖିତ ଭାବରେ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଛି, ଏବିସିଏଲ୍ ୫ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି/ଉତ୍ତର ପଠାଇବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବା ପ୍ରାରମ୍ଭ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପରେ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ମାସ/୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତାଙ୍କର ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ଉତ୍ତର କିମ୍ବା ଅଧିକ ସମୟ ପାଇଁ ଏକ ମାସ/୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ସୂଚନା ପଠାଇବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବା କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କାର୍ଯ୍ୟକାଳ (ଟାଟ୍ ) ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ କରିବାକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

- ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀ/ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ବିବରଣୀ ସହିତ ବୃଦ୍ଧି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ଲୋକପାଳଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପୋର୍ଟାଲ୍ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଉପଲବ୍ଧ।
- ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ / ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେଣ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ଏବଂ ଫିନଟେକ୍ / ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ସମ୍ମୁଖୀୟ ଅଭିଯୋଗ / ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉପାଯାଇଥିବା ସମସ୍ୟା ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ଆବେଦନ (କମ୍ପାନୀର ଆପ୍ ଏବଂ ପେକୋଣସି କ୍ଲେଡିଟ୍ ସୁବିଧା ସେବାର ବିସ୍ତାର ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ଯୁଦ୍ଧର ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ ସହିତ ମୋବାଇଲ୍ ଏବଂ ୱେବ-ଆଧାରିତ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ) ବିରୁଦ୍ଧରେ ଉପାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ କରିବେ।
- କମ୍ପାନୀ ଭାରତୀୟ ବୀମା ନିୟମକ ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ (IRDAI) ସହିତ ଏକ କମ୍ପୋଜିଟ୍ କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଏବଂ ଯଥାକ୍ରମେ ଭାରତୀୟ ମୁଦ୍ରାଧିକାରୀ ପାଣ୍ଠି ସଂଘରୁ ମୁଦ୍ରାଧିକାରୀ ପାଣ୍ଠି ବଣ୍ଟନ ଲାଇସେନ୍ସ ମଧ୍ୟ ଧାରଣ କରିଛି। ତଦନୁସାରେ, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ ଏକ ଲାଇସେନ୍ସପ୍ରାପ୍ତ ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ବୀମା ଏବଂ ମୁଦ୍ରାଧିକାରୀ ପାଣ୍ଠି ବଣ୍ଟନ ବ୍ୟବସାୟ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ।

**ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021**

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021 ଅଧୀନରେ, କମ୍ପାନୀ ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିଛି ଏବଂ ଏହା ଲୋକପାଳ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଉପଲବ୍ଧ।

**ନିଷ୍ପାଦନା ସଂହିତା ସମ୍ପର୍କରେ ଭାଷା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାର ପଦ୍ଧତି**

ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସଂହିତା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।

**ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ଆବରଣ - ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ପରିଶୋଧ / ସମାଧାନ ଉପରେ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ପ୍ରକାଶନ**

ଏବିସିଏଲ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବେ :

- ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟର ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ / ସମାଧାନ ପରେ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ (ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ) ମୁକ୍ତ କରିବା ଏବଂ ପଞ୍ଜିକୃତ ଶୁଳ୍କ ଅପସାରଣ।
- ରଣଗ୍ରହଣତାମାନେ ରଣ ଖାତା ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିଥିବା ଶାଖାରୁ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ଶାଖାରୁ ଏବିସିଏଲ କୁ ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ଦେଇ ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, ଯେଉଁଠାରେ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି, ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ସଂଗ୍ରହ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟପାରିବେ।
- ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଫେରସ୍ତ କରିବାର ସମୟସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।
- ଏକମାତ୍ର ରଣଗ୍ରହଣତା କିମ୍ବା ଯୁଗ୍ମ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ହେଲେ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ରଣ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଫେରସ୍ତ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ହୋଷ୍ଟ କରାଯାଇଛି।
- ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ / ରଣ ପରିଶୋଧର 30 ଦିନ ପରେ ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ପ୍ରକାଶ କରିବାରେ କିମ୍ବା ପ୍ରାଥମିକ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରି ସହିତ ଚାର୍ଜ୍ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଫର୍ମ ଦାଖଲ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ, ଏବିସିଏଲ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ଏହି ସମ୍ପର୍କରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ବିଳମ୍ବ ଅବଧି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବେ, ଯେପରି ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ହୋଇଛି ଏବିସିଏଲ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ଏପରି ବିଳମ୍ବ କାରଣ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇବା।
- ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର କ୍ଷତି/କ୍ଷୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ, ଏବିସିଏଲ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ନକଲ/ପ୍ରମାଣିତ କପି ପାଇବାରେ ସହାୟତା କରିବ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ବିନ୍ଦୁରେ ସୂଚିତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବା ସହିତ ସମ୍ପତ୍ତି ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବା ତଥାପି, ଏପରି ପରିସ୍ଥିତିରେ, ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀକୁ 30 ଦିନର ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ବିଳମ୍ବ ଅବଧି ଦଣ୍ଡ ତା'ପରେ ଗଣନା କରାଯିବ (ଅର୍ଥାତ୍, ମୋଟ 60 ଦିନ ପରେ)।

**ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତି (ଇଏମଆଇ) ଆଧାରିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଉପରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ପୁନଃସେଟ୍**

- ବ୍ୟବସାୟ / ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ସମାନ କିସ୍ତି (ସାମୟିକତା ନିର୍ଦ୍ଦେଶରେ) ଉପରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାରରେ ବ୍ୟକ୍ତି(ମାନଙ୍କୁ) ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ (ଗୁଡ଼ିକ) (ନିମ୍ନରେ ପରିଭାଷିତ) ପରବର୍ତ୍ତୀ ଅନୁଲେଖରେ ଗଣନା କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ:
  - ଠକ୍କର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣକୁ ବୁଝାଏ ଏବଂ ଏଥିରେ (କ) ଗ୍ରାହକ ରଣ (ନିମ୍ନରେ ପରିଭାଷିତ), (ଖ) ଶିକ୍ଷା ରଣ, (ଗ) ଅବଳ ସମ୍ପତ୍ତିର ସୃଷ୍ଟି / ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣ (ଯଥା, ଗୃହ, ଇତ୍ୟାଦି), ଏବଂ (ଘ) ଆର୍ଥିକ ସମ୍ପତ୍ତି (ସେୟାର, ଡିଭେନ୍ସର, ଇତ୍ୟାଦି) ରେ ନିବେଶ ପାଇଁ ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ।
  - ଗ୍ରାହକ ରଣ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣକୁ ବୁଝାଏ, ଯେଉଁଥିରେ (କ) ଗ୍ରାହକ ସ୍ଥାୟୀ ସାମଗ୍ରୀ ପାଇଁ ରଣ, (ଖ) କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଗ୍ରହଣୀୟ ସାମଗ୍ରୀ, (ଗ) ଅଚଳ ରଣ (ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ରଣ ବ୍ୟତୀତ), (ଘ) ସୁନା, ସୁନା ଅଳଙ୍କାର, ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି, ସ୍ଥିର ଦ୍ୱାରା ସୁରକ୍ଷିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ। ଜମା (FCNR(B) ସମେତ), ସେୟାର ଏବଂ ବଣ୍ଡ, ଇତ୍ୟାଦି, (ବ୍ୟବସାୟିକ / ବାଣିଜ୍ୟିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ), (e) ବୃତ୍ତିଗତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ (ବ୍ୟବସାୟିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ରଣ ବ୍ୟତୀତ), ଏବଂ (f) ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବ୍ୟବହାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ (ଯଥା, ସାମାଜିକ ଉତ୍ସବ, ଇତ୍ୟାଦି) ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରଣ।
- ଯୋଗ୍ୟ ରଣ ମଞ୍ଜୁର କରିବା ସମୟରେ, ଏବିସିଏଲ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇବ :
  - ✓ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତି ଏବଂ ରଣ ବୁକ୍ତିନାମାରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର / ବାର୍ଷିକ ଶତକଡ଼ା ହାର (ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ) ଏବଂ
  - ✓ ରଣ ଉପରେ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ଯାହା ଇଏମଆଇ, ଟେନର କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆଣିଥାଏ, ଏକ ଚିତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରର ଅଂଶ ଭାବରେ ।
- ରଣର ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ, ବେଞ୍ଚମାର୍କ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଯୋଗୁଁ ଇଏମଆଇ / ଟେନର / କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଯେକୌଣସି ବୃଦ୍ଧି ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ତୁରନ୍ତ ଉପଯୁକ୍ତ ତ୍ୟାମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
- ଯେତେବେଳେ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ସୁଧ ହାରରେ ବୃଦ୍ଧି ଯୋଗୁଁ ସୁଧ ହାର ପୁନଃସେଟ୍ ହୁଏ, ରଣଗ୍ରହଣୀତାମାନଙ୍କର ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିକଳ୍ପଗୁଡ଼ିକ ରହିବେ :
  - a. ଏବିସିଏଲ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହାରରେ ରଣର ଅବଶିଷ୍ଟ ଅଂଶ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରନ୍ତୁ
  - b. ଇଏମଆଇ ପରିମାଣରେ ବୃଦ୍ଧି; କିମ୍ବା
  - c. ସମୟସୀମା ବୃଦ୍ଧି (କାଳସୀମା ବୃଦ୍ଧି ନକାରାତ୍ମକ ପରିଶୋଧରେ ପରିଣତ ହେବ ନାହିଁ; ଉତ୍ପାଦ ନୀତି ମାନଦଣ୍ଡ ଅନୁଯାୟୀ ସର୍ବାଧିକ ଅନୁମତିପ୍ରାପ୍ତ ସମୟସୀମା ଅତିକ୍ରମ କରିବ ନାହିଁ); କିମ୍ବା
  - d. ବିକଳ୍ପ (b) ଏବଂ (c) ର ମିଶ୍ରଣ; କିମ୍ବା
  - e. ରଣର ଅବଶିଷ୍ଟ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ରଣକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ / ଆଂଶିକ ଭାବରେ ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ କରନ୍ତୁ।
- ରଣର ସମୟସୀମା ସମୟରେ, ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଏବିସିଏଲ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହାରରେ 2 (ଦୁଇ) ଥର (ପ୍ରଥମ ଥର ଭାସମାନରୁ ସ୍ଥିର ଏବଂ ଦ୍ୱିତୀୟ ଥର ଭାସମାନରୁ ସ୍ଥିର) ସୁଇଚ୍ ବିକଳ୍ପ ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ। ଥରେ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ତାଙ୍କର ବିକଳ୍ପଗୁଡ଼ିକୁ ସମାପ୍ତ କରିଦେଲେ ତାଙ୍କୁ ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାରକୁ ଫେରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ନାହିଁ।
- ଏବିସିଏଲ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଫ୍ଲୋଟିଂରୁ ସ୍ଥିର ହାରକୁ ସ୍ୱିଚ୍ ଓଭର ବିକଳ୍ପ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ବିପରୀତ ଭାବରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସେବା/ପ୍ରଶାସନିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ଜଣାଇବ; ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ସହାୟତା ବିକଳ୍ପ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ସୁଧ ହାର ଫ୍ରେମ୍‌ୱାର୍କ ଏବଂ ଦଣ୍ଡ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବା ପାଇଁ ନୀତିର ଅଂଶ ଭାବରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶିତ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ସୁତ ଓଭର ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ହୋଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଶୁଳ୍କର ସୂଚୀର ଅଂଶ ଅଟେ। ଉକ୍ତ ଶୁଳ୍କରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
- ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଏହା ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯେ ସୁଧ ହାର ପୁନଃସେଟ୍ କରିବା ସମୟରେ ପ୍ରଥମ ପ୍ରଭାବ ସମୟସୀମା ଉପରେ ଦିଆଯିବ (ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଉତ୍ପାଦ ନୀତି ମାନଦଣ୍ଡ ଅନୁଯାୟୀ), ଏବଂ ତା'ପରେ ରଣଗ୍ରହଣୀତା(ମାନଙ୍କ) ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ପ୍ରଦାନ କରିବା ସହିତ ଉପରୋକ୍ତ ବିକଳ୍ପଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରୟୋଗ କରାଯିବ।

- ରଣଗ୍ରହୀତା(ମାନଙ୍କୁ) ସୁଧ ହାର ପୁନଃସେଟ୍ କରିବା ସମୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ପଦ୍ଧତି ମାଧ୍ୟମରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ :
  - a. ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ ସହିତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ପୁନଃସେଟ୍ (ବୃଦ୍ଧି/ ହ୍ରାସ) ର ବିବରଣୀ;
  - b. ଏପରି ପୁନଃସେଟ୍ (ଯେପରିକି ସମୟସୀମା, ଲକ୍ଷ୍ୟମାଲ କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ);
  - c. ଉପରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ବିକଳ୍ପ(ଗୁଡ଼ିକ) ର ଉପଲବ୍ଧତା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ଏବଂ ସମୟସୀମା ଯେଉଁ ମଧ୍ୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତା ତାଙ୍କର ପସନ୍ଦକୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରି ତାଙ୍କର ବିକଳ୍ପ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ ଏବଂ ସିଏଲ ଯଦିଓ ରଣକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ / ଆଂଶିକ ଭାବରେ ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇପାରିବ; ଏବଂ
  - d. ସମୟସୀମା ଯେଉଁ ମଧ୍ୟରେ ସଂଶୋଧିତ ପରିଶୋଧ ସୂଚୀ ଏବଂ ରଣ ବିବରଣୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପ୍ରବେଶ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ।
- ଏବିସିଏଲ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗର ଉପଯୁକ୍ତ ପଥ, ରଣ ବିବରଣୀ ଏବଂ ପରିଶୋଧ ସମୟସୂଚୀ ମାଧ୍ୟମରେ ଡ୍ରେମାସିକ ଆଧାରରେ ଏହାର ଯୋଗ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅଂଶଦାର କରିବ / ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଆଜି ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆଦାୟ ହୋଇଥିବା ମୂଳ ଏବଂ ସୁଧ, ଲକ୍ଷ୍ୟମାଲ ପରିମାଣ, ବାକି ଲକ୍ଷ୍ୟମାଲ ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ରଣର ସମଗ୍ର ଅବଧି ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର / ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର ଗଣନା କରିବା

**ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ସୁଧ ହାର ଢାଞ୍ଚା ନୀତି ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ**

- ଏବିସିଏଲ ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ ପାଇଁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବା ପାଇଁ ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ୍ ବିଚାରକୁ ନେଇ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିଛି।
- ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ରଣଗ୍ରହୀତାର ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ ଯଥା ଆର୍ଥିକ ଶକ୍ତି, ବ୍ୟବସାୟ, ବ୍ୟବସାୟକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ନିୟମକ ପରିବେଶ, ପ୍ରତିଯୋଗିତା, ରଣଗ୍ରହୀତାର ଅତୀତ ଇତିହାସ ଇତ୍ୟାଦି।
- ଏକ୍ସପୋଜର ପାଇଁ ପ୍ରୟୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
- ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ କରାଯିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହୀତା ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସଠିକ୍ ହାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବେ।
- ଏବିସିଏଲ ସମୟ ସମୟରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ସମ୍ପର୍କରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ସହ-ଦାୟିତ୍ୱ ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ମିଆଦି ରଣ ଉପରେ ଫୋରଲୋଜର ଚାର୍ଜ/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।
- କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଦଣ୍ଡ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଚାର୍ଜ ନିର୍ଣ୍ଣୟ ପାଇଁ ଏକ ସୁଧ ହାର ଫ୍ରେମୱାର୍କ ଏବଂ ନୀତି ଗ୍ରହଣ କରିଛି ଏବଂ ଏହାକୁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇଛି।
- ଏବିସିଏଲ ୨୯ ଏପ୍ରିଲ, ୨୦୨୪ ରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ଆଦାୟ ପାଇଁ ସର୍କୁଲାର ଆଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଏବିସିଏଲ ନ୍ୟାୟ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ଆମ୍ବା ସହିତ ସମନ୍ୱୟରେ ନଥିବା ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ ସହିତ ଜଡିତ କୌଣସି ଅନୁଚିତ ଅଭ୍ୟାସରେ ଲିପ୍ତ ହେବ ନାହିଁ।
- ଏବିସିଏଲ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦଣ୍ଡ ଚାର୍ଜ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ, ଯାହା ଅନ୍ୟଥା, ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରଦାନ କରେ :
  - ଦଣ୍ଡ ଚାର୍ଜର କୌଣସି ପୂଞ୍ଜିକରଣ ହେବ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍, ଏପରି ଚାର୍ଜ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ ତଥାପି, ଏହା ରଣ ଖାତାରେ ଚକ୍ରବୃଦ୍ଧି ସୁଧ ପାଇଁ ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ। ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ ଯୋଡାଯିବ ନାହିଁ।
  - ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ରଣ ତୁଳନାତ୍ମକ ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ସହିତ ସମାନ ହେବ, ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ / ଉପାଦ ବର୍ଗ ମଧ୍ୟରେ ପକ୍ଷପାତିତା ନକରି ।
  - ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ ରଣ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ / ସରୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ / ପ୍ରୟୁଜ୍ୟ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତିରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ଦଣ୍ଡନୀୟ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଶୁଳ୍କ ଟ୍ୟାବ୍ ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି।
  - ରଣର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ସ୍ଥାବକ ପଠାଇବା ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏହା ବ୍ୟତୀତ, ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟର ଯେକୌଣସି ଉଦାହରଣ ଏବଂ କାରଣ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

## **ଏଫପିସି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥାର ସମୀକ୍ଷା**

ନିଷ୍ପତ୍ତି ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନର ବାର୍ଷିକ ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ଏକ ତ୍ରେମାସିକ ସମୀକ୍ଷା ବୋର୍ଡ ସମ୍ମୁଖରେ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହା ଉପରେ ଏକ ରିପୋର୍ଟ ଉପସ୍ଥାପନ କରାଯିବ।

## **ବିବିଧ**

ବର୍ତ୍ତମାନ ଏବିସିଏଲ ସୁନା ଅକଙ୍କାର କିମ୍ବା ବାଣିଜ୍ୟିକ ଯାନବାହନ ଆର୍ଥିକ ସମାନ୍ତରାଳ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚିନ୍ତା କରେ ନାହିଁ ଏହି ଉପାଦ ଲାଭନ୍ ଯୋଡାଗଲେ, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଏଫପିସି ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ।

## **ଗୋପନୀୟତା**

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦନ ନହେଲେ, ଏବିସିଏଲ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବ
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦନ ନହେଲେ, ଏବିସିଏଲ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟତିକ୍ରମ ମାମଲା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସଂସ୍ଥାକୁ କାରବାର ବିବରଣୀ ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ :
  - ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ନିୟମକ ଆଇନ ଦ୍ଵାରା ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା
  - ଯଦି ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ପାଇଁ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଅଛି।
  - ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତିରେ ଗୋଷ୍ଠୀ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ତଥ୍ୟ ସେୟାର କରାଯାଇପାରିବ
  - ଏବିସିଏଲ ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଅନ୍ୟ କାହାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବାର କାରଣ ଭାବରେ ଏହାକୁ ବ୍ୟବହାର କରିବ ନାହିଁ।