ମାନାପୁରମ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍
Make Life Easy

ମାନାପୁରମ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ଉତ୍ତମ ପଦ୍ଧତି ବିଧି (FAIR PRACTICE CODE)

MANAPPURAM FINANCE LIMITED
Make Life Easy

A) ଉପକ୍ରମଣ

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ସର୍କୁଲାର ଡିଏନ୍‌ବିଏସ୍. ସିସି.ପିଡି. ନଂ ୨୬୬/୩.୧୦.୦୧/୨୦୧୧୧୨ ତା ୨୬ ମାର୍ଚ୍ଚ ୨୦୧୨ର "ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସଂସ୍ଥା ନିମିତ୍ତ ଉତ୍ତମ ପଦ୍ଧତି ବିଧିର ମାର୍ଗଦର୍ଶନ" ଅନୁଯାୟୀ ମାନାପୁରମ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ମାନାପୁରମ୍) ନିଜସ୍ୱ ଉତ୍ତମ ପଦ୍ଧତି ବିଧି (ଉପବି) ମାନାପୁରମ୍‌ର ୱେବ୍ ସାଇଟ୍‌ରେ ଥିବା ପଦ୍ଧତିର ପରିସ୍ଥାପନା ନିମିତ୍ତ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛନ୍ତି।

ଏହି ଉପବି ମାନାପୁରମ୍‌ର କେରଳର ଥ୍ରିସୁର ଜିଲ୍ଲାରର ଭାଲାପାଡ୍ ସ୍ଥିତି ପ୍ରଧାନ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ବିଭିନ୍ନ କେନ୍ଦ୍ରରେ ଥିବା ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ଭାରତରେ ଥିବା ସମସ୍ତ ଶାଖା ସହ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପ୍ରତି ଲାଗୁ ହେବ । ଏହି ଉପବି ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଓ ଅଧିକାରୀ ନିମିତ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ।

B) ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

i) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ ସର୍ବୋତ୍ତମ ପଦ୍ଧତି ଗ୍ରହଣ କରିବା।

ii) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ନିମିତ୍ତ ଉଚ୍ଚମାନର ପରିଚାଳନା ସ୍ତର ଉପଲବ୍ଧି ବିଧିବତ୍ ଉଚ୍ଚମାନ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା।

iii) ନିଜର ବ୍ୟବସାୟରେ ସ୍ୱଚ୍ଛତା, ଉତ୍ତମ, ବିଧିସଙ୍ଗତ ଓ ଆଇନ ସମ୍ମତ ପଦ୍ଧତିର ଅନୁବର୍ତ୍ତନ।

iv) ଗ୍ରାହକ / ସମ୍ଭାବିତ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ ଏକ ଦୀର୍ଘ ମିଆଦି ପାରସ୍ପରିକ ସଂପର୍କର ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ କରିବା।

v) ସଂଦେହଯୁକ୍ତ ପ୍ରମାଣିତ ଓ ଅପରାଧ ସଂପୃକ୍ତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କଠାରୁ ଦୂରେଇ ରହି ନିଜର ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ସଂଖ୍ୟା ବୃଦ୍ଧିର ପଥକୁ ସୁଗମ କରିବା ।

C) ଘୋଷଣା ଓ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି

i) ମାନାପୁରମ୍ ନିୟନ୍ତ୍ରକ (ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍, ଷ୍ଟକ୍ ଏକସ୍‌ଚେଞ୍ଜ ବୋର୍ଡ, ଆଇଆରଡିଏ, ଇତ୍ୟାଦି) ତଥା ଅନ୍ୟ ସକ୍ଷମ ପ୍ରାଧିକାରୀ ଯଥା ସରକାର, ସ୍ଥାନୀୟ ପ୍ରାଧିକାରୀ ଇତ୍ୟାଦିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରୀ କରାଯାଇଥିବା ନିୟମ, କାନୁନ୍ ଓ ମାର୍ଗ ଦର୍ଶନ ଗୁଡିକୁ ପାଳନ କରିବାର କଥା ଦେଉଛି ।

ii) ମାନାପୁରମ୍ ତାହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ମାଧ୍ୟମରେ କାର୍ଯ୍ୟକୁଶଳ, ବ୍ୟବସାୟିକ ଓ ବିନମ୍ର ସେବା ସହ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପୂର୍ଣ୍ଣ ସନ୍ତୋଷ ନିମିତ୍ତ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ବଦ୍ଧ ।

iii) ମାନପୁରମ୍ ନିଦୟ ବ୍ୟବସାୟର ପ୍ରଚଳିତ ମାନକୁ ଅତିକ୍ରମଣ କରିବା ସହ ନିଜଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧିତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ମାନର ଉନ୍ନତି ନିମିତ୍ତ ସଦାସର୍ବଦା ତତ୍ପରଣ ସହ ଅଗ୍ରସର ହେବ।

iv) ମାନାପୁରମ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଧର୍ମ, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗଜ ଓ ଭାଷା ଉପରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ ନ କରିବାର କଥା ଦେଉଅଛି।

v) ମାନାପୁରମ୍ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ ଓ ସମ୍ଭାବିତ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ନିଜର ଉତ୍ପାଦନ ଓ ସେବାର ସ୍ୱଚ୍ଛ ଓ ବିସ୍ତୃତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ କୌଣସି ମାର୍ଗଭ୍ରଷ୍ଟ କିମ୍ବା ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭୁଲ ସୂଚନା ବିଜ୍ଞାପନ ଓ ପ୍ରଚାରର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ।

vi) ସ୍ୱଚ୍ଛତା ବିହୀନ କିମ୍ବା ପ୍ରଚ୍ଛନ୍ନ ଖର୍ଚ୍ଚ ସଂଲଗ୍ନିତ କୌଣସି ଉତ୍ପାଦନ/ସେବାର ପ୍ରଚଳନ ନ କରିବାକୁ ମାନାପୁରମ୍ କଥା ଦେଉଅଛି।

vii) ମାନାପୁରମ୍ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଇଂରାଜୀରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ସୂଚନା ଆଦାନ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

viii) ମାନାପୁରମ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ବନ୍ଧକ ଭାବରେ ପ୍ରତିଭୂତ (ଜାମିନ୍) କୁ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଓ ଉଚିତ ପନ୍ଥା ମାଧ୍ୟମରେ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବାର ବଚନ ବଦ୍ଧ। ନିଜ ପାଖରେ ବନ୍ଧକଥିବା ସମୟରେ ସମସ୍ତପ୍ରକାର ଆକସ୍ମିକ, ଅନିଚ୍ଛାକୃତ କିମ୍ବା କପଟ ପୂର୍ଣ୍ଣ କ୍ଷତିପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ବଦ୍ଧ।

ix) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟବସାୟିକ ନେଣ ଦେଣ ସମୟରେ ହୋଇଥିବା ଅନିଚ୍ଛାବୃତ କିମ୍ବା ଲେଜନ ତୃଟିର ଫାଇଦ ନ ଉଠାଇବାର କଥା ଦେଉଅଛି ।

x) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆପତ୍ତି ଓ ପ୍ରସ୍ତାବକୁ ଯଥା ସମୟରେ ବିଚାରକୁ ନେଇ ଏକ ସୁପରିକଳ୍ପିତ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣୀ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ମାଧ୍ୟମରେ ଏକ ପ୍ରଣାଳୀ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଇବ।

xi) ମାନାପୁରମ୍ ନିଜର ୱେବ୍ ସାଇଟ୍‌ରେ ନିଜର ଉପବି ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଇବ ତଥା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଏହାର ଏକ ପ୍ରତିମଧ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ।

D) ଉତ୍ତମ ପଦ୍ଧତି

I) ଋଣ, ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ, ସୁଧହାର ଓ ପ୍ରଭାର

i) ମାନାପୁରମ୍ ଏହାର ସମସ୍ତ ଶାଖାମାନଙ୍କରେ ସମ୍ଭାବିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ବିନାଶୁଳ୍କରେ ଯୋଗାଇଦେବ, ଯେଉଁଥିରେ କି ଆନୁସଙ୍ଗିକ ଦସ୍ତାବିଜ ଦାଖଲର ବିଷଦ ବିବରଣୀ ଦିଆଯାଉଥିବ । ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ୱୟଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମର ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ନିୟମାନୁଯାୟୀ ଓ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପାଇଁ ଋଣ ଆବେଦନ ତତ୍କାଳ ସ୍ୱୀକୃତ / ନାମଂଜୁର କରାଯିବ । ପ୍ରାୟତଃ ସମକାଳୀନ ଋଣ ଆବଣ୍ଟନ ଓ ବନ୍ଧକର ସ୍ୱୀକୃତି କାର୍ଯ୍ୟ ସଂପାଦନ କରାଯିବ ।

ii) ମାନାପୁରମ୍ ଗ୍ରାହକ / ସମ୍ଭାବିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅବଗତି ନିମନ୍ତେ ଋଣ । ଉତ୍ପାଦନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଯଥା ସମ୍ଭାବିତ ଋଣ ପରିମାଣ, ସୁଧ ହାର, ପ୍ରଭାର, ଦଣ୍ଡସ୍ୱରୂପ/ ସମୟାତିକ୍ରାନ୍ତ ସୁଧ, ସୁଧ ହିସାବ ପ୍ରଣାଳୀ, ସୁଧଉପରେ ଛାଡ ଇତ୍ୟାଦି ଋଣ ମଂଜୁରୀ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଗ୍ରାହକ/ସମ୍ଭାବିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀର ଏକକିତା ନକଲ ମଧ ଯୋଗାଇ ଦିଆଯିବ ।

iii) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଋଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଉଲ୍ଲିଖିତ ଋଣ ମଂଜୁରୀ ପତ୍ର / ବନ୍ଧକ ଦଲିଲ/ ପନ୍ ଟିକେଟ ଯୋଗାଇଦିଆଯିବ । ଋଣ ମଂଜୁରୀ ପତ୍ର / ବନ୍ଧକ ଦଲିଲରେ ଋଣ ପରିମାଣ, ଋଣର କ୍ରମିକ ନମ୍ବର, ସୁଧ ହାର, ପ୍ରଭାର, ଋଣ ମଂଜୁରୀ ଖର୍ଚ୍ଚ ଇତ୍ୟାଦି ଉଲ୍ଲେଖିତ ରହିବ । ଋଣ ମଂଜୁରୀ ପତ୍ର / ବନ୍ଧକ ଦଲିଲ ଅଧିକୃତ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସାକ୍ଷର ସହ ମାନାପୁରମ୍ ଶାଖାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଦତ୍ତ ବନ୍ଧକର ସ୍ୱୀକୃତ ରସିଦ ହିସାବରେ ଗ୍ରହଣ ଯୋଗ୍ୟ ହେବ।

iv) ମାନାପୁରମ୍ ସାଧାରଣତଃ ଋଣର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀରେ ସୁଧର ହାର ସହ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବ ନାହିଁ ଯାହାକି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ ଆର୍ଥିକ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରତିକୂଳ ପ୍ରଭାବ ପକାଇପାରେ । ଅସ୍ୱାଭାବିକ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଯେତେବେଳେ ନୂତନ ପରିସ୍ଥିତିର ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଏହାର ପରିବର୍ତ୍ତନ/ ସଂଶୋଧନ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନ / ସଂଶୋଧନର ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଓ ଯଥାବିଧି ସୂଚନାଦିଆଯିବ।

II) ବିପଣନ ଓ ସଂବର୍ଦ୍ଧନ

i) ମାନାପୁରମ୍ ଇଚ୍ଛାକୃତ ଭାବରେ କୌଣସି ନିଜସ୍ୱ କାରଣରୁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଓ ପ୍ରତ୍ୟାଶାର ପ୍ରତିକୂଳ କୌଣସି ଉତ୍ପାଦର ସଂବର୍ଦ୍ଧନ କରିବ ନାହିଁ । ମାନାପୁରମ୍ ସମସ୍ତ ସଂବର୍ଦ୍ଧନ ଓ ପରିଚାଳନ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଉଚିତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପ୍ରତି ଧ୍ୟାନ ଦେବ ଯାହାଦ୍ୱାରା ସେମାନେ କୌଣସି ଉତ୍ପାଦନର ଭୁଲ ବୟାନ ମାଧ୍ୟମରେ ସଂବର୍ଦ୍ଧନ କରିବେ ନାହିଁ।

ii) ମାନାପୁରମ୍ ପ୍ରତିକୂଳ ବଜାରର ଫାଇଦାଉଠାଇ ନିଜର ସୁଧର ହାର ଉପରେ ଅନାବ୍ୟଶୀୟ ପ୍ରଭାର ଦ୍ୱାରା ଲାଭବାନ ହେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ନାହିଁ, ସୁଧର ହାର ସାଧାରଣତଃ ମୂଳଧନର ପରିବ୍ୟୟ ମୂଲ୍ୟ, ଶଂକାକୁଳ ଅଧିମୂଲ୍ୟ, ଋଣ ସ୍କିମ୍, ପ୍ରତି ଗ୍ରାମ୍ ଉପରେଋଣ ପରିମାଣ, ଲାଭର ଅନ୍ତର ବା ମାର୍ଜିନଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ ଏବଂ ଏହା ମାନାପୁରମ୍‌ର ସୁଧହାର ପଲିସି ଓ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ଉପରେ ଆଧାରିତ । ସାଧାରଣତଃ ଏହା ପ୍ରଚଳିତ ବଜାର ପଦ୍ଧତି ଓ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ମାନ ସହ ସମାନ।

iii) ମାନାପୁରମ୍ ୱେବ୍ ସାଇଟ୍ ଓ ପ୍ରତି ଶାଖାରେ ଋଣ ସ୍କିମ୍, ସୁଧହାର, ପ୍ରତିଗ୍ରାମ ଉପରେ ଋଣ ପରିମାଣ, ପ୍ରଭାର ଇତ୍ୟାଦିର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ । ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ସୂଚନା ସାମାଦିକତା ପ୍ରଣାଳୀ, ପୋଷ୍ଟର, ବ୍ରୋଚର, ସୂଚନା ପତ୍ର ଇତ୍ୟାଦି ମାଧ୍ୟମରେ ମାନାପୁରମ୍‌ର ପରିଚାଳନା ନିର୍ଣ୍ଣୟ ଅନୁସାରେ ଉପଲବ୍ଧି ହେବ।

III) ଦେୟ ଅସୁଲ, ଜାମିନର ପ୍ରୟୋଗ ଓ ପ୍ରତିଭୂତି ହସ୍ତାନ୍ତରୀଣ

i) ମାନାପୁରମ୍ ଉତ୍ତମ ବ୍ୟାବହାରିକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ଋଣର ଦେୟ ପରିଧି ସୀମା ପୂର୍ବରୁ ଦେୟ ପରିଶୋଧର ଦାବୀ କରିବ ନାହିଁ । ଯଦି କୌଣସି ପ୍ରତ୍ୟାଶା ବିରୁଦ୍ଧ ଓ ଅସ୍ୱାଭାବିକ ପରିସ୍ଥିତି ଯୋଗୁଁ (ଉଦାହରଣ : ବନ୍ଧକର ମୂଲ୍ୟରେ ହ୍ରାସ, ବନ୍ଧକ ସୁନାର ଗୁଣମାନ ଗ୍ରହଣ ଅଯୋଗ୍ୟ, ନିୟନ୍ତ୍ରିତ / ସରକାରୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମ ଇତ୍ୟାଦି) ମାନାପୁରମ୍‌ର ହିତ ଉପରେ ପ୍ରଭାବ ନ ପକାଏ । ଏପରିସ୍ଥିତିରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଋଣ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା ପୂର୍ବରୁ ଋଣ ଆଦାୟର ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଓ ଯଥାବିଧି ସୂଚନାଦିଆଯିବ ।

ii) ମାନାପୁରମ୍ ଯଥା ସମ୍ଭବ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଦେୟ ପ୍ରତିଭୂତି ସମ୍ପନ୍ନ ବିନା ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ପ୍ରବର୍ତ୍ତାଇବ । ମାନାପୁରମ୍ ନିଜର ଦେୟ ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ କୌଣସି କଠୋର କାର୍ଯ୍ୟାବଳୀର ଆଶ୍ରୟ ନିଏ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଏହାର ମଂଜୁରୀଦିଏ ନାହିଁ ।

iii) ସୁଧ ପରିମାଣର ପରିଶୋଧ ମାତ୍ରକେ ମାନାପୁରମ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ବନ୍ଧକ ସୁନା ଋଣ ଗ୍ରହଣ ସମୟର ସ୍ଥିତି ଅନୁସାରେ ଫେରସ୍ତ କରାଇବ । ଯଦି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅସାବଧାନତା ଯୋଗୁଁ ଯଦି ବନ୍ଧକ ସୁନାର କିଛି କ୍ଷତି ହୋଇଥାଏ, ମାନାପୁରମ୍ ନିଜ ଖର୍ଚ୍ଚରେ ଏହାର ମରାମତି କରାଇବ ଅଥବା ଦରକାର ହେଲେ ଉଚିତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ । ଯଦି ଋଣ ପ୍ରଦାନ ସମୟରେ ଯଦି ବନ୍ଧକ ସୁନାରେ କୌଣସି କ୍ଷତି ପରିଲକ୍ଷିତ ହୋଇଥାଏ, ତାହା ଋଣ ମଂଜୁରୀ ପତ୍ର/ ବନ୍ଧକଦଲିଲରେ ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲିଖିତ କରାଯିବ।

iv) ମାନାପୁରମ୍‌ର ବନ୍ଧକ ସୁନା କିମ୍ବା ବଳକାଧନ ଉପରେ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଅଧିକାର ରହିବ । ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦେୟ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ କିମ୍ବା ଜାମିନା ଦର ହିସାବର ଅପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷରେ ଥାଏ, ତେବେ ଉପଯୁକ୍ତ ସୂଚନା ପରେ ଏହି ଅଧିକାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ ।

v) ମାନାପୁରମ୍, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମସ୍ତ ପ୍ରଦାନ ନିମିତ୍ତ ସାକ୍ଷରତି, ସାଧାରଣତଃ କମ୍ପୁଟର ରସିଦ୍, ତତ୍କାଳ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ମାନାପୁରମ୍ ମଧ ଚେକ୍, ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଓ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଟ୍ରାନସଫର ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ ଗ୍ରହଣ କରିବ, ମାତ୍ର ବନ୍ଧକ ସୁନାର ଫେରସ୍ତ କେବଳ ପ୍ରଦାନ ନଗଦୀ କରଣ ପରେ କରାଯିବ।

vi) ଯଦିଓ ବନ୍ଧକ ଦଲିଲ ପତ୍ର (ପନ୍ ଟିକେଟ୍)ରେ ଋଣ ମଂଜୁରୀର ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଲିପିବଦ୍ଧ ହୁଏ, ତଥାପି ମାନାପୁରମ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମୂଳ, ସୁଧ ଇତ୍ୟାଦିର ଦେୟ ତାରିଖର ସୂଚନା ପରାମର୍ଶ, ସ୍ମାରକପତ୍ର ଇତ୍ୟାଦି ପତ୍ର, ଫୋନ ଓ ଏସ୍‌ଏମ୍‌ଏସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଜଣାଇବ

vii) ଋଣ ପରିମାଣର ପରିଶୋଧ ସମୟରେ କିମ୍ବା ଋଣ ପରିଧିର ମଧ୍ୟରେ ଅନ୍ୟ ଯେ କୌଣସି ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ମାନାପୁରମ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କିମ୍ବା ତାଙ୍କର ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କୁ ଋଣ ଲେଖା ବିବରଣୀ ଯୋଗାଇଦେବ । ଯଦି ଏପରି ଅନୁରୋଧ ଋଣ ପରିଶୋଧର ୩୦ ଦିନ ପରେ କରାଯାଏ, ତେବେ ମାନାପୁରମ୍ ନିଜର ଇଚ୍ଛା ଅନୁସାରରେ ଏହି ଋଣ ଲେଖା ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ ନିମିତ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସଂଶୋଧନ ଖର୍ଚ୍ଚ ଆଦାୟ କରିବ ।

viii) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନିଜର ଦେୟ ପରିଶୋଧ କରିବା ନିମିତ୍ତ ଯଥେଷ୍ଟ ଓ ଉଚିତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ ପରେ ଶେଷ ପ୍ରଚେଷ୍ଟା ଅନୁଯାୟୀ ମାନାପୁରମ୍ ପ୍ରତିଭୂତି (ସୁନା)ର ବିକ୍ରିର ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବ । ପ୍ରଦତ୍ତ ସୂଚନା ବନ୍ଧକ ଦଲିଲ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲିଖିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଓ ପ୍ରଚଳିତ ଆଇନ୍ ଓ ମାର୍ଗ ଦର୍ଶନ ଅନୁସାରେ ହେବ । ଯଦି ଗ୍ରାହକ ମାନାପୁରମ୍‌ର ସୂଚନା ପରେ ମଧ ନିଜର ଋଣ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ପରିଶୋଧ କରି ଋଣ ଲେଖାରସମାପ୍ତି ନ କରନ୍ତି, ତେବେ ପ୍ରତିଭୂତି (ସୁନା)ର ବିକ୍ରି ସାଧାରଣ ନିଲାମ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯିବ।

ix) ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଓ ଋଣ ମଂଜୁରୀ ପତ୍ର (ପନ୍ ଟିକେଟ)ରେ ଉଲ୍ଲିଖିତ ଅଧିକାର ଅନୁଯାୟୀ ମାନାପୁରମ୍ ନିଜର ପ୍ରାପ୍ୟଆଦାୟ ନିମିତ୍ତ କରଜ ର କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତିଭୂତି (ସୁନା)ର ବିକ୍ରିର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ପ୍ରାରମ୍ଭ କରିପାରେ ।

x) ଋଣର ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ ପରେ ମାନାପୁରମ୍ ତତ୍କାଳ ପ୍ରତିଭୂତି (ସୁନା) ଫେରସ୍ତ ନେବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରବର୍ତ୍ତାଇବ । ଯଦି କୌଣସି କାରଣ ବଶତଃ ଗ୍ରାହକ ନିଜର ସୁନା ଫେରସ୍ତ ନେବାରେ ସକ୍ଷମ ହୋଇନପାରନ୍ତି, ତେବେ ମାନାପୁରମ୍ ଏହାର ସୁରକ୍ଷିତ ରକ୍ଷଣା ବେକ୍ଷଣ ନିମିତ୍ତ ଉଚିତ ଦେୟ ଆଦାୟ କରିବ ଯାହା ଉଚିତ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଶାଖା ପରିସରରେ ଓ ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍‌ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

xi) ଋଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଉଲ୍ଲିଖିତ ଋଣର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଓ ନେଣଦେଣ ସମୟରେ ପ୍ରଦତ୍ତ ଭୁଲ କିମ୍ବା ଅସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ବ୍ୟତୀତ ମାନାପୁରମ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମାମଲାରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ ।

IV) ଗ୍ରାହକ ସେବା ଓ ଦୁଃଖର ନିବାରଣ

i) ମାନାପୁରମ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଓ ଦୁଃଖର ପ୍ରତିଶୋଧନା ଓ କମ୍ କରିବା ପାଇଁ ଯଥାର୍ଥ ଓ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପନ୍ଥା ଅବଲମ୍ବନ କରିବ।

ii) ମାନାପୁରମ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀର ଯେକୌଣସି ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଦେୟ ପ୍ରଦାନର ସୁବିଧା କରିବ, କିନ୍ତୁ ପ୍ରତିଭୂତି (ସୁନା)ର ଫେରସ୍ତ କେବଳ ଋଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ଶାଖାରୁ କରାଯିବ ।

iii) ମାନାପୁରମ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଓ ଦୁଃଖର ନିବାରଣ ନିମିତ୍ତ ନିଜର ଉଚିତ୍ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷ ପ୍ରଣାଳୀର ବିବରଣୀ ସମସ୍ତ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଓ ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍‌ରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ । ଏଥିରେ ଗ୍ରାହକ ସେବାର ଅଧିକାରୀଙ୍କର ନାମ, ଠିକଣା, ଫୋନ୍ ନମ୍ବର, ଇମେଲ୍ ଆଇଡି, ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତି ଓ ଅଭିଯୋଗ ଶୁଣାଣୀର ସମୟ ସୀମା ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

iv) ମାନାପୁରମ୍ ନିଜର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକ ବନ୍ଧୁତ୍ୱ ବ୍ୟବହାର ନିମିତ୍ତ ଓ କର୍କଶ, ଅନାବଶକୀୟ ଓ ବିଧି ଅସଙ୍ଗତ ବ୍ୟବହାରର ଅନାବଶ୍ୟକତା ପାଇଁ ଉଚିତ୍ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପ୍ରଣାଳୀର ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବ ।

v) ମାନାପୁରମ୍ ନିଜର ସମସ୍ତ ନେଣ ଦେଣ ବ୍ୟବସାୟର ସମୟ ସୀମା ସ୍ଥିର କରିବା ସହ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବାର ପ୍ରୟାସ କରିବ ।

vi) ଗରିବ ଓ ଅଳ୍ପ ସୁବିଧା ପ୍ରାପ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ଅସୁବିଧା ଦୂରୀକରଣ ନିମିତ୍ତ ମାନାପୁରମ୍ ଏକ ସମ୍ବେଦନଶୀଳ ପନ୍ଥାର ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବ ।

V) ବିବିଧ

i) ମାନାପୁରମ୍ ନିଜର ସମସ୍ତ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ସେହି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର କାର୍ଯ୍ୟସମୟ ଓ ଛୁଟି ତାଲିକା ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ ଏବଂ ଏହାର କିଛି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ, ତେବେ ଶାଖା ପ୍ରଦର୍ଶନ ଓ ମୁଦ୍ରଣାଳୟ ସୂଚନା ଦ୍ୱାରା ସୂଚୀତ କରାଇବ ।

ii) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିଜସ୍ୱ ସୂଚନା ଅନ୍ୟକୌଣସି ଅନଧିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତି କିମ୍ବା ଅଭିକରଣ କିମ୍ବା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସହ ଭାଗ କରାଯିବ ନାହିଁ । କିନ୍ତୁ ମାନାପୁରମ୍ ଆଇନ ସଙ୍ଗତ ଓ ନିୟମିତତାର ଆବଶ୍ୟକତାର ଯଥାବିଧି ସମ୍ମାନ କରିବାକୁ ବାଧ ହୋଇ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିନା ସୂଚନାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିଜସ୍ୱ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ।