

ବଜାଜ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍

ମାର୍ଚ୍ଚ 2022

ଭର୍ସନ୍.3.0

ଅନୁପାଳନ ବିଭାଗ

ସୂଚୀପତ୍ର

କ୍ରମିକ ସଂଖ୍ୟା	ବିଷୟବସ୍ତୁ	ପୃଷ୍ଠା ସଂଖ୍ୟା
1.	ପରିଚୟ	3
2.	ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି	3
3.	ସୂଚନା	4
4.	ଲୋନ୍ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୋସେସିଙ୍ଗ ପାଇଁ ଆପ୍ଲିକେସନ୍	4
5.	ଲୋନ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତ	4
6.	ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ ସହିତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ	4
7.	ସାଧାରଣ	5
8.	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ	5
9.	ଝେବସାଇଟ୍ ରେ ହୋଷ୍ଟିଙ୍ଗ	6
10.	ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଲୋକପାଳ ବ୍ୟବସ୍ଥା, 2018 - ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ/ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିୟୁକ୍ତି	6
11.	ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଲାଗୁ ଉପରେ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ	6
12.	ଫାଇନାନ୍ସ କରାଯାଇଥିବା ଗାଡ଼ି ଗୁଡ଼ିକର ରି-ପଜେସନ୍	7
13.	ସୁନା ଅଳଙ୍କାର ବନ୍ଧକ ରଖି ରଖି ପ୍ରଦାନ	7
14.	ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍	8
15.	ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ର ସମୀକ୍ଷା	10

1. ପରିଚୟ

ବଜାଜ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ହେଉଛି ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ("ଆରବିଆଇ") ରେ ରେଜିଷ୍ଟର୍ ହୋଇଥିବା ଏକ ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଡିପୋଜିଟ୍ କମ୍ପାନୀ ଯାହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏବେ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାରର ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ କରୁଛି ଯେଉଁଥିରେ ସମ୍ମିଳିତ ରହିଛି କଞ୍ଚୁମର ଡ୍ରାଏରେବଲ୍ ଲୋନ୍, ପର୍ସନାଲ୍ ଲୋନ୍, ଟୁ-ହୁଇଲର ଲୋନ୍, ସମ୍ପତ୍ତି ବିପକ୍ଷରେ ଲୋନ୍, ଶେୟାର ବିପକ୍ଷରେ ଲୋନ୍ ଇତ୍ୟାଦି. ଏହିପରି ରଶର ସୁବିଧା ଅନେକ ପ୍ରକାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଛି ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅଛନ୍ତି ଅନେକ ବ୍ୟକ୍ତି ବିଶେଷ, ପାର୍ଟନରଶିପ୍ ଫାର୍ମ, କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆଇନଗତ ସଂସ୍ଥା ସମୂହ.

ବଜାଜ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ("କମ୍ପାନୀ") ଆରବିଆଇ ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ (ଏଫପିସି) ଅନୁପାଳନ କରୁଛି ଏବଂ ଏହାକୁ ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ଅନୁମୋଦିତ କରାଯାଇଛି. ନିଜର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଦେଶନେଶ କରିବା ସମୟରେ ଏହି ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଅନୁସାରେ ନିରପେକ୍ଷ ନୀତି/ମାନକ ନିୟମ ପାଳନ କରାଯାଇଥାଏ.

କମ୍ପାନୀ ଏହି ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ("କୋଡ୍") କୁ ଗ୍ରହଣ କରିଛି ଏବଂ ଏହାକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିଛି. ଏହି କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ପ୍ରୋଡକ୍ଟ ଏବଂ ସର୍ଭିସ୍ (ବର୍ତ୍ତମାନ ସମୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଏବଂ ଭବିଷ୍ୟତରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା) ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅଟେ.

2. ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି:

- i. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ଯଥାର୍ଥ ଏବଂ ସୁସଙ୍ଗତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ:
 - କମ୍ପାନୀ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ତଥା ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ କରୁଥିବା କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ କୋଡ୍ ରେ ଉଲ୍ଲିଖିତ ଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଓ ମାନକ ଗୁଡ଼ିକର ଅନୁପାଳନ କରାଯାଏ;
 - କମ୍ପାନୀର ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଆଇନ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଗୁଡ଼ିକୁ ପାଳନ କରିଥାଆନ୍ତି;
 - ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କମ୍ପାନୀର ବ୍ୟବହାର ସମନ୍ୱୟ ଏବଂ ପାରଦର୍ଶୀ ନୈତିକ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଉପରେ ଆଧାରିତ ରହିବ
- ii. କମ୍ପାନୀର ପ୍ରୋଡକ୍ଟ କିପରି କାର୍ଯ୍ୟ କରିଥାଏ ତାହା ବୁଝିବାରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରେ:
 - ସେଗୁଡ଼ିକର ଆର୍ଥିକ ପ୍ରଭାବଗୁଡ଼ିକୁ ବର୍ଣ୍ଣନା କରିଥାଏ
- iii. ଯଦି କିଛି ଭୁଲ୍ ହୋଇଯାଇଥାଏ ତାହାକୁ ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ସହାନୁଭୂତି ସହିତ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଏ:
 - ଭୁଲ୍ ସଂଶୋଧନ;
 - ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା;
 - ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନଥାନ୍ତି ତେବେ ସେମାନେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗକୁ କିପରି ଆଗକୁ ବଢ଼ାଇବେ ତାହା ବାବଦରେ ଅବଗତ କରାଇବା
- iv. କୋଡ୍ କୁ ଲୋକମାନଙ୍କୁ ଜଣାନ୍ତୁ, ଏହାକୁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ଦିଅନ୍ତୁ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତରଫରୁ ଅନୁରୋଧ କରାଗଲେ ସେମାନଙ୍କୁ ଏହାର କପି ଉପଲବ୍ଧ କରାନ୍ତୁ.

3. ସୂଚନା

- a) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା ଚୟନ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରନ୍ତୁ, ଯାହା ସେମାନଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବ ତଥା ସେମାନେ ଯେଉଁ ସେବା ଓ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରତି ଆଗ୍ରହ ପ୍ରକାଶ କରିଥାଆନ୍ତି ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ବାବଦରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରି କ୍ଷମ୍ପ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ.
- b) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ପ୍ରକୃତ ପରିଚୟ ଏବଂ ଠିକଣା ପ୍ରମାଣ ପାଇଁ ଯେଉଁ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଏବଂ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀର ଆବଶ୍ୟକ ରହିଛି ତଥା ଯେଉଁ ଆଇନଗତ ଓ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଛି ତାହା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ.

4. ଲୋନ୍ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୋସେସିଙ୍ଗ ପାଇଁ ଆପ୍ଲିକେସନ୍

a) ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ରଣକର୍ତ୍ତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷା ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯିବ. କମ୍ପାନୀର ଲୋନ୍ ଆବେଦନ ଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ସେହି ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ ଯାହା ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ହିତ ଉପରେ ପ୍ରଭାବ ପକାଇଥାଏ, ଯାହା ଫଳରେ ଅନ୍ୟ ଏନବିଏଫସି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣକର୍ତ୍ତା ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ କରି ସଠିକ୍ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ. ଲୋନ୍ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଯେଉଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଗୁଡ଼ିକ ଦାଖଲ କରାଯିବ ତାହାର ସୂଚନା ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ.

- b) ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ମିଳିବା ପରେ କମ୍ପାନୀ ଏହାକୁ ପାଇଥିବାର ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବ. ଯେଉଁ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଲୋନ୍ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇନିଆଯିବ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ରରେ ସେହି ସମୟସୀମା ବାବଦରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ.

5. ଲୋନ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତ

କମ୍ପାନୀ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣକର୍ତ୍ତା ଦ୍ୱାରା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଲୋନ୍ ର ପରିମାଣ ସହିତ ଏହାର ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏଥିପାଇଁ ଆବେଦନ ପକ୍ଷରୁ ସମେତ ଏହାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ସହିତ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଲିଖିତ ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ. ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟରେ ବିଳମ୍ବିତ ରିପେମେଣ୍ଟ ଏବଂ/କିମ୍ବା କଷ୍ଟମରଙ୍କ ତରଫରୁ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଡିଫଲ୍ଟ ପାଇଁ ଦେୟ ସୁଧ ରାଶି କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ ବୋଲୁ ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ.

ରଣକର୍ତ୍ତା ବୁଝୁଥିବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କମ୍ପାନୀ ଲୋନ୍ ରାଜିନାମାର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ/ବିତରଣ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜର ଗୁଡ଼ିକର କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ.

6. ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ ସହିତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ

- a) ଡିସବର୍ସମେଣ୍ଟ ଶିଡ୍ୟୁଲ୍, ସୁଧ ହାର, ସର୍ଭିସ୍ ଚାର୍ଜ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ କମ୍ପାନୀ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ରଣକର୍ତ୍ତା ବୁଝି ପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ତାଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ. ଆହୁରି ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଓ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବାର ସମ୍ଭାବନା ରହିଛି. ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ସାମିଲ କରାଯିବ.
- b) ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟରେ ଥିବା ପେମେଣ୍ଟ କିମ୍ବା ପର୍ଫର୍ମାନ୍ସ କୁ ରିକଲ୍/ଆସିଲେରେଟ୍ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି କେବଳ ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟ ଅନୁସାରେ ହେବ.
- c) କମ୍ପାନୀ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କର ରହିଥିବା ଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି କ୍ଲେମ୍ ପାଇଁ କୌଣସି ଆଇନଗତ ଅଧିକାରୀ କିମ୍ବା ସହାଧିକାରୀଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ବକେୟା ରାଶି ପରିଶୋଧ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ କିମ୍ବା ବକେୟା ପରିମାଣର ରଣ ପ୍ରାପ୍ତି ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ରିଲିଜ୍ କରିବ. ଯଦି ଏଭଳି କାର୍ଯ୍ୟ ସଠିକ୍ ଭାବରେ କରାଯାଏ ତେବେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ବାକିଥିବା କ୍ଲେମ୍ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଅନ୍ତର୍ଗତ

ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କ୍ଲେମ୍ ସେଟଲ୍/ପେମେଣ୍ଟ ନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଗୁଡ଼ିକୁ ରଖିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଯେଉଁ ଅଧିକାର ତାହା ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ.

7. ସାଧାରଣ

- a) ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟରେ ଯେଉଁ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବ କେବଳ ସେଗୁଡ଼ିକ (ଏବଂ ଏହା ସହିତ କମ୍ପାନୀ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ପୂର୍ବରୁ ଜଣାଇ ନଥିବା କୌଣସି ନୂଆ ସୂଚନା) ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟାପାର ରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ବିରତ ରହିବ.
- b) ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଠାରୁ ରଣ ଖାତା ଟ୍ରାନ୍ସଫର୍ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀର ସହମତି କିମ୍ବା ଆପତ୍ତି, ଯଦି ଥାଏ ତାହା ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ. ଏଭଳି ଟ୍ରାନ୍ସଫର୍ ପାରଦର୍ଶୀ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ ଆଇନ ଅନୁସାରେ ହେବ.
- c) ଲୋନ୍ ରିକଭରି ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଅଥବା ନିର୍ଯ୍ୟାତନା ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବ ନାହିଁ, ଯେପରିକି. ଲୋନ୍ ରିକଭରି ପାଇଁ ଅସମୟରେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ବାରମ୍ବାର ହଇରାଣ କରିବା, ବଳ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା, ଇତ୍ୟାଦି. ଗ୍ରାହକମାନେ ଯେପରି କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ଠାରୁ ଖରାପ ବ୍ୟବହାର ନପାଆନ୍ତି ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀକୁ ନିଜର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ କରିବ ଯାହା ଫଳରେ ସେମାନେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବେ.
- d) କମ୍ପାନୀ ସହ-ବଚନବଦ୍ଧ ଥିବା କିମ୍ବା ନଥିବା ବ୍ୟବସାୟିକ ସଂସ୍ଥା ଠାରୁ ଆରମ୍ଭ କରି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଉପରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ ରେଟ୍ ବିଶିଷ୍ଟ ଚର୍ଚ୍ଚା ଲୋନ୍ ପାଇଁ କୌଣସି ଫୋରକ୍ଲୋଜର୍ ଶୁଳ୍କ/ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜୋରିମାନା ଲାଗୁ କରିବ ନାହିଁ.

(ସନ୍ଦର୍ଭ: ଆରବିଆଇ ସର୍କ୍ଚୁଲାର୍, ଏନବିଏଫସି ଦ୍ୱାରା ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ ରେଟ୍ ଲୋନ୍ ଉପରେ ଫୋରକ୍ଲୋଜର୍ ଶୁଳ୍କ/ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜୋରିମାନା ଲାଗୁ, ଡିଏନବିଆର୍ (ପିଡି) ସିସି.ନଂ.101/03.10.001/2019-20 ଦିନାଙ୍କିତ ଅଗଷ୍ଟ 2, 2019)

8. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ

- a) ପ୍ରବନ୍ଧନର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମର ସମୟ ସମୟରେ ସମୀକ୍ଷା. ନିୟମିତ ଅନ୍ତରାଳରେ ଏଭଳି ସମୀକ୍ଷା ଗୁଡ଼ିକର ଏକ କନସୋଲିଡେଟେଡ୍ ରିପୋର୍ଟ ବୋର୍ଡ୍ ନିକଟରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ.
- b) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଶାଖା/ଯେଉଁ ସ୍ଥାନରେ ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର କରାଯାଉଛି ସେଠାରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନା ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ:
 - i. କମ୍ପାନୀ ବିପକ୍ଷରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଯେଉଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ତାଙ୍କର ନାମ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ସହିତ ଇମେଲ୍ ଠିକଣା).
 - ii. ଯଦି ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦ ଗୋଟିଏ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଆରବିଆଇ ଡିଏନବିଏସ ର ସେହି ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ ଯାହାଙ୍କ ଅଧିକାର କ୍ଷେତ୍ର ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀର ପଞ୍ଜିକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ରହିଥାଏ.

ସର୍ବସାଧାରଣ ସୂଚନା ଜରିଆରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ମିଳିବ ଯେ କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ କେଉଁ ପ୍ରଣାଳୀ ଅନୁସରଣ କରୁଛି ତଥା ଏହାର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ବାବଦରେ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବା ସହିତ ଆରବିଆଇ ର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ବାବଦରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ.

9. ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଲୋକପାଳ ବ୍ୟବସ୍ଥା, 2018 - ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ/ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି

ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର (ଏନଓ) ନିଯୁକ୍ତ କରିଛି ଯିଏ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବେ ତଥା କମ୍ପାନୀ ବିପକ୍ଷରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପର୍କରେ ଲୋକପାଳଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବେ.

ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ (ପିଏନଓ) କୁ ଦାୟିତ୍ୱ ହେଉଛି ସେ ସମ୍ବନ୍ଧିତ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧି ଭାବରେ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଏବଂ ଏହି ଯୋଜନାର ଅଭିଯୋଗ ଶୁଣାଣୀ ସଂସ୍ଥା ନିକଟରେ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବେ. ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଓ ସୁରକ୍ଷା ବିଭାଗ (ସିଇପିଡି), ଆରବିଆଇ, କେନ୍ଦ୍ରୀୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସହିତ ସମନ୍ୱୟ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ ଦାୟୀ ରହିବେ.

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଲାଭ ପାଇଁ, ଯେଉଁ ଶାଖା/ସ୍ଥାନରେ ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର କରାଯାଇଥାଏ, ପିଏନଓ/ଏନଓ/ଜିଆରଓମାନଙ୍କ ନାମ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍/ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ସହିତ ଇମେଲ୍ ଆଡ୍ରେସ୍ ମଧ୍ୟ) ଓ ଲୋକପାଳ, ଯାହାଙ୍କ ସହିତ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ କରିପାରିବେ, ତାଙ୍କ ନାମ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ରହିଥାଏ.

ସେମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଓ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଏହି ଯୋଜନାର ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ (ଇଂରାଜୀ, ହିନ୍ଦୀ ଓ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ) ଏପରି ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଯେ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ କିମ୍ବା ଶାଖାକୁ ଯାଉଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ସହଜରେ ସୂଚନା ପାଇପାରିବେ.

ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ ଓ ମୁଖ୍ୟ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ବିବରଣୀ ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ. ସନ୍ଦର୍ଭ: ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2018 - ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ / ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି ଡିଏନବିଆର.ପିଡି.ସି.ନଂ.091/03.10.001/2017-18 ଦିନାଙ୍କିତ ଫେବୃୟାରୀ 23, 2018)

10. ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ହୋଷ୍ଟିଙ୍ଗ୍

ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ରଖାଯିବ.

11. ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଲାଗୁ ଉପରେ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ

- a) ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ୍ ସମ୍ବନ୍ଧିତ କାରକ ଯେପରିକି, ପାଣ୍ଡର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍କିଟ୍ ଓ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଇତ୍ୟାଦି ଉପରେ ଧ୍ୟାନ ଦେଇ ରଣ ଓ ଅଗ୍ରିମ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଲାଗୁ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧର ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଆପଣାଇଛି. ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଲାଗୁ କରିବା ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ଓ ରିସ୍କର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଓ ତର୍କାଧାର ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଫର୍ମରେ ରଣକର୍ତ୍ତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସାମନାରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ ଓ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚୀତ କରାଯିବ.

- b) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ରିସ୍କ ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟ୍ ରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ. ଯେତେବେଳେ ମଧ୍ୟ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ ସେତେବେଳେ ଖେବସାଇଟ୍ ରେ ପ୍ରକାଶିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନାକୁ ମଧ୍ୟ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ.
- c) ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାର ଅନୁସାରେ ହେବ ଯାହାଫଳରେ ରଣକର୍ତ୍ତା ଏକାଉଣ୍ଟ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସଠିକ୍ ଦର ବାବଦରେ ସଚେତନ ରହିବେ.

12. ଫାଇନାନ୍ସ କରାଯାଇଥିବା ଗାଡ଼ି ଗୁଡ଼ିକର ରି-ପଜେସନ୍

କମ୍ପାନୀ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସହିତ ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଏକ ଅନ୍ତର୍ନିହିତ ପୁନଃ-ଅଧିକାର ଧାରା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ ଯାହାକି ଆଇନଗତ ଭାବରେ ଲାଗୁ କରାଯିବ। ଯୋଗ୍ୟ ହେବ. ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମରେ ଏହି ସମ୍ବନ୍ଧିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ: (a) ଅଧିକାର କରିବା ପୂର୍ବରୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି; (b) ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି ଛାଡ଼ି କରାଯାଇପାରିବ; (c) ସୁରକ୍ଷା ଅଧିକାର କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା; (d) ସମ୍ପତ୍ତି ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ କରାଯିବା ପୂର୍ବରୁ ଲୋନ୍ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଦିଆଯିବାକୁ ଥିବା ଅତିମ ସୁଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା; (e) ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ପୁନଃ-ଅଧିକାର ଦେବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଓ (f) ସମ୍ପତ୍ତି ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା. ଏପରି ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତର ଏକ ନକଲ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ.

13. ସୁନା ଅଳଙ୍କାର ବନ୍ଧକ ରଖି ରଖି ପ୍ରଦାନ

ଉପରୋକ୍ତ ସାଧାରଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସହିତ, କମ୍ପାନୀ ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ଅଳଙ୍କାର ବିପକ୍ଷରେ ଲୋକମାନଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ଦେବା ସମୟରେ, ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକ ବୋର୍ଡ଼ ଦ୍ୱାରା ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁସରଣ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ:

- i. ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କେଣିକି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁପାଳନ କରାଯାଇଥିବା ଓ ଯେ କୌଣସି ଲୋନ୍ ଦିଆଯିବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଯଥେଷ୍ଟ ସାବଧାନତା ଅବଲମ୍ବନ କରାଯାଉଥିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ.
- ii. ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଳଙ୍କାର ପାଇଁ ସଠିକ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପ୍ରକ୍ରିୟା.
- iii. ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ଅଳଙ୍କାରର ମାଲିକାନା ବିଷୟରେ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରଣାଳୀ.
- iv. ଅଳଙ୍କାରକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ଭାବେ ଦାୟିତ୍ୱରେ ରଖିବା, ନିରନ୍ତର ଭାବରେ ପ୍ରଣାଳୀଗୁଡ଼ିକର ସମୀକ୍ଷା କରିବା, ସମ୍ବନ୍ଧିତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ତାଲିମ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଓ ସମସ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟାର କଡ଼ାକଡ଼ି ଭାବରେ ପାଳନ କରାଯାଉଥିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ସମୟାନୁସାରେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟର୍ ମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିରୀକ୍ଷଣ କରିବା. ଅଳଙ୍କାର ସଂରକ୍ଷଣ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ ନଥିବା ଶାଖା ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ବନ୍ଧକ ରଖିବା ବିପକ୍ଷରେ ଲୋନ୍ ଦେଇପାରିବ ନାହିଁ.
- v. ବନ୍ଧକ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଳଙ୍କାର ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖାଯିବ.
- vi. ଅଣ-ପରିଶୋଧ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅଳଙ୍କାର ନିଲାମ କରିବା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ନୀତି ପାରଦର୍ଶୀ ଏବଂ ଯଥାର୍ଥ ହେବ. ନିଲାମ ତାରିଖ ପୂର୍ବରୁ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ପୂର୍ବ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ. ଯେଉଁ ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ ତାହା ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ. କୌଣସି ସ୍ୱାର୍ଥଗତ ବିବାଦ ରହିବ ନାହିଁ ଓ ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ଯେ ନିଲାମ ସମୟରେ ଗୁପ୍ତ କମ୍ପାନୀ ଓ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସଂସ୍ଥା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ କାରବାରର ଏକ ନିରାପଦ ଦୂରତା ରକ୍ଷା କରାଯିବ.

ଅତିକମ୍ରେ 2ଟି ଖବର କାଗଜରେ, ଗୋଟିଏ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଓ ଅନ୍ୟଟି ଜାତୀୟ ଦୈନିକ ଖବରକାଗଜରେ ବିଜ୍ଞାପନ ଜାରୀ କରି ଲୋକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ନିଲାମର ଘୋଷଣା କରାଯିବ.

- vii. କମ୍ପାନୀ ଆୟୋଜିତ ନିଲାମରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ.
- viii. ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ସୁନା କେବଳ ବୋର୍ଡ଼ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନିଲାମକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ନିଲାମ କରାଯିବ.
- ix. ନୀତି ମଧ୍ୟରେ ଠିକ୍ କରାଯାଇଥିବା ପାଇଁ ସଞ୍ଚାଳିତ କରିବା, କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ଓ ଅନୁମୋଦନ କରିବା ଆଦି ଦାୟିତ୍ୱଗୁଡ଼ିକର ପୂର୍ଣ୍ଣାବଳୀ କରିବାର ପ୍ରଣାଳୀ ଓ ପଦକ୍ଷେପ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ.

x. ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ବିପକ୍ଷରେ ଉଧାର ଦେବା ପାଇଁ ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ମଧ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପର୍କରେ ବିବରଣୀ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ.

14. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ଆରବିଆଇ) ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ଟ୍ରିଜ୍ ଜାରୀ କରିଛି - ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ରେଗୁଲେଟୋରୀ ଫ୍ରେମୱାର୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2022 ତିଓଆର, ଏଫଆଇଏନ.ଆରଇସି.95/03.10.038/2021-22 ଦିନାଙ୍କିତ ମାର୍ଚ୍ଚ 14, 2022 ରେଫରେନ୍ସ ଅଧୀନରେ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସ୍ ଆଣ୍ଡ ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀସ୍ ସମେତ ସମସ୍ତ କମର୍ସିଆଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଏନବିଏଫସି ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅଟେ. ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଏପ୍ରିଲ 01, 2022 ରୁ ଲାଗୁ ହେବ.

ଉପରୋକ୍ତ ବିଭାଗଗୁଡ଼ିକରେ ଉଲ୍ଲିଖିତ ଏଫପିସି ସହିତ, କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଯାହାକି ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ବିଶେଷ ଭାବରେ ରହିଛି:

(i) ସାଧାରଣ

- a. ଏଫପିସି ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଓ ଶାଖା ପରିସରରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ.
- b. ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଏକ ବିବୃତ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଓ ପରିସରରେ ଓ ଲୋନ୍ କାର୍ଡରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଯାହା ସେମାନଙ୍କର ସ୍ମରଣା ଓ ସଠିକ୍ ରଖି ପ୍ରଦାନ ଅଭ୍ୟାସ ପ୍ରତି ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧତା ଦର୍ଶାଇବ.
- c. କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ରଖିକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଆଇଡି ଓ ବିଦ୍ୟମାନ ଥିବା ରଖି ସମ୍ପର୍କରେ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବ.
- d. ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତେବେ ରଖିକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ମାଗଣାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ. ଏପରି ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ କରାଯିବ ଓ ରଖି/ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ ସହ ସମ୍ପର୍କିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଓ ପ୍ରଣାଳୀ ସମ୍ପର୍କରେ ରଖିକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ସଚେତନ କରାଯିବ.
- e. ଲାଗୁ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରଭାବୀ ସୁଧ ହାର ଓ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସେଟ୍ ଅପ୍ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀକୁ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ, ଏହାଦ୍ୱାରା ଜାରୀ କରାଯାଇଥିବା ଲାଗୁପତ୍ରରେ (ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ) ଓ ଏହାର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ମଧ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବ.
- f. ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଓ କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ଶାଖା ପରିସର ଓ ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ଏଫପିସିରେ ମଧ୍ୟ ଏକ ଘୋଷଣା କରାଯିବ ଯେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସ୍ ଏଜେଣ୍ଟ୍ସ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ଓ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବ.
- g. ଆରବିଆଇ ର କେୱାଲିଟି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ପାଳନ କରାଯିବ. ରଖିକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଯଥାର୍ଥ ସତର୍କତା ଅବଲମ୍ବନ କରାଯିବ.
- h. ଲୋନ୍ ର ସମସ୍ତ ମଞ୍ଜୁରୀ ଓ ବିତରଣ କେବଳ ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସ୍ଥାନରେ କରାଯିବ ଓ ଏହି ସମାରୋହରେ ଏକ ରୁ ଅଧିକ ବ୍ୟକ୍ତି ସାମିଲ ହେବେ. ଏହା ସହିତ, ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟର ଭଲଭାବରେ ତଦାରଖ କରାଯିବ.
- i. ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନର ପ୍ରକ୍ରିୟା କଷ୍ଟସାଧ୍ୟ ନଥିବା ଓ ପୂର୍ବ-ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ଲୋନ୍ ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟ ହୋଇଥିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନିଆଯିବ.

(ii) ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିନାମା/ଲୋନ୍ କାର୍ଡରେ ପ୍ରକାଶନ

- a. କମ୍ପାନୀର ମାଲକ୍ନୋଟାୟାମାନଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ମାନକ ରୂପ ରହିବ. ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିନାମା ମୁଖ୍ୟତଃ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ହେବ.

ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ, କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ତଥ୍ୟ ପ୍ରକାଶ କରିବ:

- ଲୋନ୍ ର ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ,
- ଲୋନ୍ ର ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣରେ କେବଳ ତିନୋଟି ଉପାଦାନ ରହିଛି ଯଥା ସୁଧ ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ଓ ଇନସୁରାନ୍ସ ପ୍ରିମିୟମ (ଯେଉଁଥିରେ ସେହି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ପ୍ରଶାସନିକ ଶୁଳ୍କ ସାମିଲ ରହିଛି),
- ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ସିକ୍ୟୁରିଟି ଡିପୋଜିଟ୍ / ମାର୍ଜିନ୍ ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଇ ନାହିଁ,
- ରଣକର୍ତ୍ତା ଗୋଟିଏ ଏସଏଚଜି / କେଏଲଜି ରୁ ଅଧିକ ର ସଦସ୍ୟ ହୋଇପାରିବେ ନାହିଁ,
- ଲୋନ୍ ଅନୁଦାନ ଓ ପ୍ରଥମ କିଛି ପରିଶୋଧ କରିବାର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ଥଗିତ ଅବଧି,
- ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ତଥ୍ୟର ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବ ବୋଲି ଏକ ଆଶ୍ୱାସନା.

- b. ଲୋନ୍ କାର୍ଡ ଜରିଆରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀ ଦେଖାହେବ:

- ଲାଗୁ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରଭାବୀ ସୁଧ ହାର ସମେତ ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଉପରେ ସରଳୀକୃତ ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ରିଙ୍ଗ୍,
- ଲୋନ୍ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ,
- ସେହି ସୂଚନା ଯେଉଁଥିରୁ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ଚିହ୍ନଟ କରିହୁଏ,
- କମ୍ପାନୀ ପ୍ରାପ୍ତ କରିଥିବା ସମସ୍ତ କିଛି ଓ ରୁଡ଼ାନ୍ତ ଡିସଚାର୍ଜ ସମେତ ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧର ସ୍ୱୀକୃତି,
- ଲୋନ୍ କାର୍ଡରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସେଟ୍ ଅପ୍ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ଓ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ଭଲଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ରହିବ,
- ଜାରୀ କରାଯାଇଥିବା ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସହମତି ସହିତ ହେବ ଓ ଲୋନ୍ କାର୍ଡରେ ମଧ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ସଂରଚନା ସୂଚିତ କରାଯିବ,
- ଲୋନ୍ କାର୍ଡରେ ସମସ୍ତ ଏଣ୍ଟ୍ରି ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ରଣକର୍ତ୍ତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ କରାଯିବ.

(iii) ରିକଭରି ପାଇଁ ଅଣ-ପ୍ରତିରୋଧୀ ପଦ୍ଧତି:

- a. ରିକଭରି ସାଧାରଣତଃ କେବଳ କେନ୍ଦ୍ର ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଏକ ସ୍ଥାନରେ କରାଯିବ. ଯଦି ରଣକର୍ତ୍ତା କ୍ରମାଗତ ଦୁଇ ଥର କିମ୍ବା ଅଧିକ ଥର କେନ୍ଦ୍ର ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ଉପସ୍ଥିତ ହେବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ କ୍ଷେତ୍ରୀୟ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳରୁ ରିକଭରି କରିବା ପାଇଁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ.
- b. କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଫିଲ୍ଡ କର୍ମଚାରୀ ଓ ସେମାନଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି, ତାଲିମ ଓ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସଂହିତା ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଯଥା ସ୍ଥାନରେ ରହିଛି. କୋର୍ଡ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସର୍ବନିମ୍ନ ଯୋଗ୍ୟତା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିବ ଓ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ ବୁଝାମଣା କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଉପକରଣ ଚିହ୍ନଟ କରିବ. କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଅପମାନଜନକ କିମ୍ବା ଜୋର୍ କରି ରଣ ସଂଗ୍ରହ/ରିକଭରି ଅଭ୍ୟାସ ଅବଲମ୍ବନ ନକରି ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର କରିବା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ସାମିଲ ରହିବ.
- c. କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଭଦ୍ରା ପଦ୍ଧତିରେ ନିଲିଥିବା ଲୋନ୍ ସଂଖ୍ୟା ଓ ରିକଭରି ହାର ଅପେକ୍ଷା ସେବା କ୍ଷେତ୍ର, କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ ଓ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଉପରେ ଅଧିକ ଗୁରୁତ୍ୱ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ. ଆଚରଣ ସଂହିତା ସହିତ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁପାଳନ ନ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଜୋରିମାନା ମଧ୍ୟ ଲାଗୁ କରାଯାଇପାରେ. ସାଧାରଣତଃ, ସମ୍ବେଦନଶୀଳ କ୍ଷେତ୍ରରେ ରିକଭରି ପାଇଁ କେବଳ କର୍ମଚାରୀ ଓ ଆଉଟସୋର୍ସ ହୋଇଥିବା ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ.

15. ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ର ସମୀକ୍ଷା

ପ୍ରବନ୍ଧକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକଙ୍କୁ ସମୟ ସମୟରେ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ରେ ହେଉଥିବା ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ସମୀକ୍ଷା କରିବା ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ କରିବା ପାଇଁ ଅଧିକୃତ କରାଯିବ.

* * *