

# ବଜାଜ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

## ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍

ମାର୍ଚ୍ଚ 2023

ଭର୍ସନ୍ 5.0

## ଅନୁପାଳନ ବିଭାଗ

## ସୂଚୀପତ୍ର

କ୍ରମିକ ସଂଖ୍ୟା	ବିଷୟବସ୍ତୁ	ପୃଷ୍ଠା ସଂଖ୍ୟା.
1.	ପରିଚୟ	3
2.	ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି	3
3.	ସୂଚନା	3
4.	ଲୋନ୍ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୋସେସିଙ୍ଗ ପାଇଁ ଆବିଳକେସନ୍	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.	ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଓୟୁଡସମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍, 2018 - ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ/ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିୟୁକ୍ତି	5
10.	ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ହୋଷ୍ଟିଙ୍ଗ୍	6
11.	ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଲାଗୁ ଉପରେ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ	6
12.	ଫାଇନାନ୍ସ କରାଯାଇଥିବା ଗାଡ଼ି ଗୁଡ଼ିକର ରି-ପଜେସନ୍	6
13.	ସୁନା ଅଳଙ୍କାର ବନ୍ଧକ ରଖି ରଖି ପ୍ରଦାନ	7
14.	ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍	7
15.	ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ର ସମୀକ୍ଷା	9

### 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 କଞ୍ଚୁମର୍ ଟ୍ର୍ୟାନ୍ସରେକ୍ଟ ଲୋନ୍, ପର୍ଯ୍ୟଟାଲ୍ ଲୋନ୍, ଟୁ-ହୁଇଲର୍ ଲୋନ୍, ସମ୍ପତ୍ତି ବିପକ୍ଷରେ ଲୋନ୍, ଶେୟାର ବିପକ୍ଷରେ ଲୋନ୍ ଇତ୍ୟାଦି. ଏହିପରି ରଣର ସୁବିଧା ଅନେକ ପ୍ରକାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଛି ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅଛି ଅନେକ ବ୍ୟକ୍ତି ବିଶେଷ, ପାର୍ଟନରଶିପ୍ ଫାର୍ମ, କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆଇନଗତ ସଂସ୍ଥା ସମୂହ.

ବଜାଜ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ("କମ୍ପାନୀ") ଆରବିଆଇ ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ (ଏଫ୍‌ପିସି) ଅନୁପାଳନ କରୁଛି ଏବଂ ଏହାକୁ ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା 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 ଦ୍ୱାରା 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 ସମ୍ବନ୍ଧରେ 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 ସେମାନଙ୍କୁ ଜଣାନ୍ତୁ
- iv. କୋଡ୍ କୁ ଲୋକମାନଙ୍କୁ ଜଣାନ୍ତୁ, ଏହାକୁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ଦିଅନ୍ତୁ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତରଫରୁ ଅନୁରୋଧ କରାଗଲେ ସେମାନଙ୍କୁ ଏହାର କପି ଉପଲବ୍ଧ କରାନ୍ତୁ.

### 3. ସୂଚନା

- କ) 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 ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ.
- ଖ) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ପ୍ରକୃତ ପରିଚୟ ଏବଂ ଠିକଣା ପ୍ରମାଣ ପାଇଁ ଯେଉଁ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀର ଆବଶ୍ୟକ ରହିଛି ତଥା ଯେଉଁ ଆଇନଗତ ଓ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଛି ତାହା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ.

#### 4. ଲୋନ୍ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୋସେସିଙ୍ଗ ପାଇଁ ଆବୃତ୍ତିକେସନ୍

- କ) ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ରଣକର୍ତ୍ତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷା ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯିବ.
- ଖ) କମ୍ପାନୀର ଲୋନ୍ ଆବେଦନ ଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ସେହି ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ ଯାହା ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ହିତ ଉପରେ ପ୍ରଭାବ ପକାଇଥାଏ, ଯାହା ଫଳରେ ଅନ୍ୟ ଏକ ବିବେଚନା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା 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 ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ ଗୁଡ଼ିକ ଦାଖଲ କରାଯିବ ତାହାର ସୂଚନା ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ.
- ଗ) ଲୋନ୍ ଆବୃତ୍ତିକେସନ୍ 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 ପତ୍ର ସମେତ ଏହାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ସହିତ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଲିଖିତ ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଉଚିତ. ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟରେ ବିଲମ୍ବିତ ରିପେମେଣ୍ଟ ଏବଂ/କିମ୍ବା କଷ୍ଟମରଙ୍କ ତରଫରୁ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଡିଫଲ୍ଟ ପାଇଁ ଦେୟ ସୁଧ ରାଶି କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ ବୋଲ୍ଟ ଅକ୍ସରରେ 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.

ଲୋନ୍ ମଞ୍ଜୁର ସମୟରେ ଲୋନ୍ ନେଉଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିକୁ ଲୋନ୍ ପରିଶୋଧର ସଠିକ୍ ଦେୟ ତାରିଖ, କେତେ କେତେ ଦିନ ଅନ୍ତରରେ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ରିପେମେଣ୍ଟ କରାଯିବ, ମୂଳ ଏବଂ ସୁଧର ହିସାବ କିତାବ, ଏସଏମଏ/ଏନପିଏ ବର୍ଗୀକରଣ ତାରିଖର ଉଦାହରଣ ଇତ୍ୟାଦି ବାବଦରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ସହିତ ଲୋନ୍ ର ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଯଦି ଲୋନ୍ ମଞ୍ଜୁର ସର୍ତ୍ତ/ ଲୋନ୍ ର ଚୁକ୍ତିନାମାରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯାଏ ତାହା ବାବଦରେ ମଧ୍ୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ. ଯଦି ମୂଳ ଏବଂ/କିମ୍ବା ସୁଧ ଦେୟ ସ୍ଥିତି ରଖିବା ପାଇଁ ଲୋନ୍ ରେ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ, ତେବେ ପରିଶୋଧ ଆରମ୍ଭ କରିବାର ସଠିକ୍ ତାରିଖ ବାବଦରେ ମଧ୍ୟ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ.

#### 6. ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ ସହିତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ

- କ) ଡିସବର୍ସମେଣ୍ଟ ଶିଫ୍ଟିଂ, ସୁଧ ହାର, ସର୍ତ୍ତ ଚାର୍ଜ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ କମ୍ପାନୀ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ରଣକର୍ତ୍ତା ବୁଝୁଥିବା 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.
- ଖ) ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟରେ ଥିବା ପେମେଣ୍ଟ କିମ୍ବା ପର୍ଫର୍ମାନ୍ସ କୁ ରିକଲ୍/ଆସିଲେରେଟ୍ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି କେବଳ ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟ ଅନୁସାରେ ହେବ.
- ଗ) କମ୍ପାନୀ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କର ରହିଥିବା ଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି କ୍ଲେମ୍ ପାଇଁ କୌଣସି ଆଇନଗତ ଅଧିକାରୀ କିମ୍ବା ସଭାଧିକାରୀଙ୍କୁ 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

- କ) ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟରେ 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.
- ଖ) ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଠାରୁ ରଣ ଖାତା ଟ୍ରାନ୍ସଫର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀର ସହମତି କିମ୍ବା ଆପତ୍ତି, ଯଦି ଥାଏ ତାହା ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ. ଏଭଳି ଟ୍ରାନ୍ସଫର ପାରଦର୍ଶୀ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ ଆଇନ ଅନୁସାରେ ହେବ.
- ଗ) 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 କରିବା ଯାହା ଫଳରେ ସେମାନେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବେ.
- ଘ) କମ୍ପାନୀ ସହ-ବଚନବଦ୍ଧ ଥିବା କିମ୍ବା ନଥିବା ବ୍ୟବସାୟିକ ସଂସ୍ଥା ଠାରୁ ଆରମ୍ଭ କରି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଉପରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ ରେଟ୍ ବିଶିଷ୍ଟ ଚର୍ମ ଲୋନ୍ ପାଇଁ କୌଣସି ଫୋରକ୍ଲୋଜର୍ ଶୁଳ୍କ/ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜୋରିମାନା ଲାଗୁ କରିବ ନାହିଁ.  
(ସନ୍ଦର୍ଭ: ଆରବିଆଇ ସର୍କୁଲାର୍ ଅନୁସାରେ ଫୋରକ୍ଲୋଜର୍ ଶୁଳ୍କ/ ଏନବିଏଫସି ଦ୍ୱାରା ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ ରେଟ୍ ଲୋନ୍ ଉପରେ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜୋରିମାନା, ଡିଏନବିଆର୍ (ପିଡି) ସିସି.ନଂ.101/03.10.001/2019-20 ତାରିଖ ଅଗଷ୍ଟ 2, 2019)

## 8. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ

- କ) ପ୍ରବନ୍ଧନର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମର ସମୟ ସମୟରେ ସମୀକ୍ଷା. ନିୟମିତ ଅନ୍ତରାଳରେ ଏଭଳି ସମୀକ୍ଷା ଗୁଡ଼ିକର ଏକ କନସୋଲିଡେଟେଡ୍ ରିପୋର୍ଟ ବୋର୍ଡ୍ ନିକଟରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ.
- ଖ) 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 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ସମସ୍ୟା 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଆରବିଆଇ ସିଏମଏସ ପୋର୍ଟାଲ୍ - <https://cms.rbi.org.in> ରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ

କିମ୍ବା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମ ପଠାଇପାରିବେ:

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଡଡ୍ ରିସିଟ୍ ଏଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଙ୍ଗ୍ ସେଣ୍ଟର,  
ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, 4ର୍ଥ ଫ୍ଲୋର୍,  
ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ୍ – 160017  
ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି ନମ୍ବର- 14448

## 9. ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାଧାନ ସ୍କିମ୍

### (କ) ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ – ଇଣ୍ଡିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାଧାନ ସ୍କିମ୍, 2021

ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାଧାନ ସ୍କିମ୍ ଅଧୀନରେ, କମ୍ପାନୀ ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ (ପିଏନଓ) ନିଯୁକ୍ତ କରିଛନ୍ତି ଯିଏ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବେ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ବିପକ୍ଷରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପର୍କରେ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାଧାନ କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବେ. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ (ଏନଓ) ପିଏନଓ କୁ କାର୍ଯ୍ୟରେ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବେ.

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ, ଯେଉଁ ଶାଖା/ସ୍ଥାନରେ ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର କରାଯାଇଥାଏ, ସେଠାକାର ପିଏନଓ କି ନାମ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍/ ମୋବାଇଲ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇମେଲ) ସହିତ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମୟାନ୍ କି ପୋର୍ଟାଲ୍ (<https://cms.rbi.org.in>) ରେ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ.

ସ୍କିମ୍ ର ପ୍ରମୁଖ ବିଶେଷତାଗୁଡ଼ିକ ଇଂରାଜୀ, ହିନ୍ଦୀ ଏବଂ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ତଥା ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଏଭଳି ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ଯେ ଯେଉଁ ବ୍ୟକ୍ତି ସେହି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ କିମ୍ବା ଶାଖାକୁ ଯିବେ ସେ ସେଠାରେ ସେହି ସ୍କିମ୍ ବାବଦରେ ସବିଶେଷ ସୂଚନା ପାଇପାରୁଥିବେ.

ଓମ୍ବୁଡ଼ସମୟାନ୍ ସ୍କିମ୍ ର ପ୍ରମୁଖ ବିଶେଷତା ସହିତ ସ୍କିମ୍ ର ଏକ କପି ତଥା ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେଉଥିବ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ଏହା ଅପଡେଟ୍ ମଧ୍ୟ ହେଉଥିବା ଉଚିତ.

(ସମ୍ବନ୍ଧ: ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମୟାନ୍ ସ୍କିମ୍, 2021 ତାରିଖ- ନଭେମ୍ବର 12, 2021)

### **(ଖ) ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମୟାନ୍ କି ନିୟୁକ୍ତି**

'ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ ବ୍ଯାରି ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମୟାନ୍ କି ନିୟୁକ୍ତି' ଉପରେ ଆରବିଆଇ ର ନଭେମ୍ବର 15, 2021 ତାରିଖର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମୟାନ୍ କି ନିୟୁକ୍ତି କରିସାରିଛି ଏବଂ ଏହା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀଗୁଡ଼ିକୁ ପାଳନ ମଧ୍ୟ କରିବ.

(ସମ୍ବନ୍ଧ: ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ବ୍ଯାରି ଇଣ୍ଟରନାଲ୍ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମୟାନ୍ କି ନିୟୁକ୍ତି, ତାରିଖ- ନଭେମ୍ବର 15, 2021)

### **10. ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ହୋଷ୍ଟିଙ୍ଗ୍**

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

### **11. ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଲାଗୁ ଉପରେ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ**

- କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ୍ ସମ୍ବନ୍ଧିତ କାରକ ଯେପରିକି, ପାଣ୍ଟିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍କିଟ୍ ଓ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଇତ୍ୟାଦି ଉପରେ ଧ୍ୟାନ ଦେଇ ରଣ ଓ ଅଗ୍ରିମ୍, 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.
- ଖ) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ରିସ୍କ ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ. ଯେତେବେଳେ ମଧ୍ୟ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ ସେତେବେଳେ ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ପ୍ରକାଶିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନାକୁ ମଧ୍ୟ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ.
- ଗ) ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାର ଅନୁସାରେ ହେବ ଯାହାଫଳରେ ରଣକର୍ତ୍ତା ଏକାଡେମ୍ବ୍ 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 କରାଯିବା ଯୋଗ୍ୟ ହେବ. ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମରେ ଏହି ସମ୍ବନ୍ଧିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ: (କ) ଅଧିକାର କରିବା ପୂର୍ବରୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି; (ଖ) ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି ଛାଡ଼ କରାଯାଇପାରିବ; (ଗ) ସୁରକ୍ଷା ଅଧିକାର କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା; (ଘ) ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ କରାଯିବା ପୂର୍ବରୁ ଲୋନ୍ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ

ଦିଆଯିବାକୁ ଥିବା ଅନ୍ତିମ ସୁଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା; (ଡ) ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ପୁନଃ-ଅଧିକାର ଦେବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଓ (ଢ) ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ 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, ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁସରଣ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ:

- i. ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କେୱାଲିଫି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁପାଳନ କରାଯାଇଥିବା ଓ ଯେ କୌଣସି ଲୋନ୍ ଦିଆଯିବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଯଥେଷ୍ଟ ସାବଧାନତା ଅବଲମ୍ବନ କରାଯାଇଥିବା 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 କଟାକଟି ଭାବରେ ପାଳନ କରାଯାଇଥିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ସମୟାନୁସାରେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟର 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 ଗୁରୁତ୍ୱ କମ୍ପାନୀ ଓ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସଂସ୍ଥା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ କାରବାରର ଏକ ନିରାପଦ ଦୂରତା ରକ୍ଷା କରାଯିବ.
- vii. ଅତିକମ୍ରେ 2ଟି ଖବର କାଗଜରେ, ଗୋଟିଏ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଓ ଅନ୍ୟତମ ଜାତୀୟ ଦୈନିକ ଖବରକାଗଜରେ ବିଜ୍ଞାପନ ଜାରୀ କରି ଲୋକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ନିଲାମର ଘୋଷଣା କରାଯିବ.
- viii. କମ୍ପାନୀ ଆୟୋଜିତ ନିଲାମରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ.
- ix. ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ସୁନା କେବଳ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନିଲାମକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ନିଲାମ କରାଯିବ.
- x. ନୀତି ମଧ୍ୟରେ ଠକେଇର ମୁକାବିଲା ପାଇଁ ସଞ୍ଚାଳିତ କରିବା, କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ଓ ଅନୁମୋଦନ କରିବା ଆଦି ଦାୟିତ୍ୱଗୁଡ଼ିକର ପୂର୍ଣ୍ଣକାରଣ କରିବାର ପ୍ରଣାଳୀ ଓ ପଦ୍ଧତି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ.
- xi. ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ବିପକ୍ଷରେ ଉଧାର ଦେବା ପାଇଁ ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ମଧ୍ୟ ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପର୍କରେ ବିବରଣୀ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ.

### 14. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ଆରବିଆଇ) ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ଟିଭ୍ ଜାରୀ କରିଛି - ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ରେଗୁଲେଟୋରୀ ଫ୍ରେମୱାର୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2022 ଡିଓଆର, ଏଫଆଇଏନ.ଆରଇସି.95/03.10.038/2021-22 ଦିନାଙ୍କିତ ମାର୍ଚ୍ଚ 14, 2022 ସନ୍ଦର୍ଭ ଅଧୀନରେ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ୍ସ ଆଣ୍ଡ୍ ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀଜ୍ ସମେତ ସମସ୍ତ କମର୍ସିଆଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଏନବିଏଫସି ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅଟେ. ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଏପ୍ରିଲ 01, 2022 ରୁ ଲାଗୁ ହେବ.

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

- (i) ସାଧାରଣ
  - କ. ଏଫପିସି ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଓ ଶାଖା ପରିସରରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ.
  - ଖ. ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଏକ ବିବୃତ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଓ ପରିସରରେ ଓ ଲୋନ୍ କାର୍ଡରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଯାହା ସେମାନଙ୍କର ସ୍ପଷ୍ଟତା ଓ ସଠିକ୍ ରଖି ପ୍ରଦାନ ଅଭ୍ୟାସ ପ୍ରତି ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧତା ଦର୍ଶାଇବ.
  - ଗ. କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଆୟ ଓ ବିଦ୍ୟମାନ ଥିବା ରଖି ସମ୍ପର୍କରେ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବ.

- ଘ. ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତେବେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ମାଗଣାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ. ଏପରି ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ କରାଯିବ ଓ ରଣ/ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ ସହ ସମ୍ପର୍କିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଓ ପ୍ରଣାଳୀ ସମ୍ପର୍କରେ ରଣକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ସଚେତନ କରାଯିବ.
- ଙ. ଲାଗୁ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରଭାବୀ ସୁଧ ହାର ଓ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀକୁ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ, ଏହାଦ୍ୱାରା ଜାରୀ କରାଯାଇଥିବା ଲାଗଜପତ୍ରରେ (ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ) ଓ ଏହାର ୱେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବ.
- ଚ. ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ ଓ କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ଶାଖା ପରିସର ଓ ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ଏଫପିସିରେ ମଧ୍ୟ ଏକ ଘୋଷଣା କରାଯିବ ଯେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସ ଏଜେନ୍ସିର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ଓ ଠିକ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବ.
- ଛ. ଆରବିଆଇ ର କେୱାଲିଟି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ପାଳନ କରାଯିବ. ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଯଥାର୍ଥ ସଚକ୍ଷ ଅବଲମ୍ବନ କରାଯିବ.
- ଜ. 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.
- ଝ. ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନର ପ୍ରକ୍ରିୟା କଷ୍ଟସାଧ୍ୟ ନଥିବ ଓ ପୂର୍ବ-ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ଲୋନ୍ ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟ ହୋଇଥିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନିଆଯିବ.

(ii) ଲୋନ୍ ରୁଚ୍ଛିନାମା/ଲୋନ୍ କାର୍ଡରେ ପ୍ରକାଶନ

କ. କମ୍ପାନୀର ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ରୁଚ୍ଛିନାମାର ଏକ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ମାନକ ରୂପ ରହିବ. ଲୋନ୍ ରୁଚ୍ଛିନାମା ମୁଖ୍ୟତଃ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ହେବ.

ଖ. ଲୋନ୍ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ, କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ତଥ୍ୟ ପ୍ରକାଶ କରିବ:

- ଲୋନ୍ ର ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ,
- ରଣର 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 କରାଯାଉ ନାହିଁ,
- ରଣକର୍ତ୍ତା ଗୋଟିଏ ଏସଏଚଜି / ଜେଏଲଜି ରୁ ଅଧିକ ର ସଦସ୍ୟ ହୋଇପାରିବେ ନାହିଁ,
- ଲୋନ୍ ଅନୁଦାନ ଓ ପ୍ରଥମ କିସ୍ତି ପରିଶୋଧ କରିବାର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ଥିତି ଅବଧି,
- ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ତଥ୍ୟର ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବ ବୋଲି ଏକ ଆଶ୍ୱାସନା.

ଗ. ଲୋନ୍ କାର୍ଡ ଜରିଆରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀ ଦେଖିହେବ:

- ଲାଗୁ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରଭାବୀ ସୁଧ ହାର ସମେତ ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଉପରେ ସରଳୀକୃତ ଫ୍ୟାକ୍ଟଶିଟ୍,
- ଲୋନ୍ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ,
- ସେହି ସୂଚନା ଯେଉଁଥିରୁ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ଚିହ୍ନଟ କରିହୁଏ,
- କମ୍ପାନୀ ପ୍ରାପ୍ତ କରିଥିବା ସମସ୍ତ କିସ୍ତି ଏବଂ ଚୁଡ଼ାନ୍ତ 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 ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ 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:

- କ. ରିକଭରି ସାଧାରଣତଃ କେବଳ କେନ୍ଦ୍ର ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଏକ ସ୍ଥାନରେ କରାଯିବ. ଯଦି ରଖକର୍ତ୍ତା କ୍ରମାଗତ ଦୁଇ ଥର କିମ୍ବା ଅଧିକ ଥର କେନ୍ଦ୍ର ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ଉପସ୍ଥିତ ହେବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ କ୍ଷେତ୍ରୀୟ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ରଖକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳରୁ ରିକଭରି କରିବା ପାଇଁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ.
- ଖ. କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଫିଲ୍ଡ କର୍ମଚାରୀ ଓ ସେମାନଙ୍କ ନିୟୁକ୍ତି, ଡାଲିଫ ଓ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଯଥା ସ୍ଥାନରେ ରହିଛି. କୋଡ୍ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସର୍ବନିମ୍ନ ଯୋଗ୍ୟତା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିବୁ ଓ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ ବୁଝାମଣା କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଉପକରଣ ଚିହ୍ନଟ କରିବ. କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଅପମାନଜନକ କିମ୍ବା ଜୋର୍ କରି ରଖି ସଂଗ୍ରହ/ରିକଭରି ଅଭ୍ୟାସ ଅବଲମ୍ବନ ନକରି ରଖକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର କରିବା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ସାମିଲ ରହିବ.
- ଗ. କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଉତ୍ତମ ପଦ୍ଧତିରେ ମିଳିଥିବା ଲୋଡ୍ ସଂଖ୍ୟା ଓ ରିକଭରି ହାର ଅପେକ୍ଷା ସେବା କ୍ଷେତ୍ର, କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ ଓ ରଖକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଉପରେ ଅଧିକ ଗୁରୁତ୍ୱ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ 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.

\* \* \*