

# ବଜାଜ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

## ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍

ଅକ୍ଟୋବର 2023

ଭର୍ସନ୍ 6.0

ଅନୁପାଳନ ବିଭାଗ

## ସୂଚୀପତ୍ର

କ୍ର. ସଂ.	ବିଷୟବସ୍ତୁ	ପୃଷ୍ଠା ସଂଖ୍ୟା
1.	ପରିଚୟ	3
2.	ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ	3
3.	ସୂଚନା	3
4.	ଲୋନ୍ ପାଇଁ ଆବୃତ୍ତିକେସନ୍ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୋସେସିଙ୍ଗ୍	4
5.	ଲୋନ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତ	4
6.	ଲୋନ୍ ଏକାଉଣ୍ଟ ରେ ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ	4
7.	ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ ସହିତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ପରିବର୍ତ୍ତନ	5
8.	ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମିନିଷ୍ଟ୍ରି ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁଟ୍ ଅଫ୍ ଫାଇନାନ୍ସ (ଇଏମଆଇ) ଆଧାରିତ ପର୍ଯ୍ୟାୟ ଲୋନ୍ ଉପରେ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ସୁଧ ହାର ରିସେଟ୍	5
9.	ସାଧାରଣ	6
10.	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ	6
11.	ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍, 2018 - ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ/ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି	7
12.	ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ହୋଷ୍ଟିଙ୍ଗ୍	8
13.	ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଲାଗୁ ଉପରେ ନିୟମ	8
14.	ଫାଇନାନ୍ସ କରାଯାଇଥିବା ଗାଡ଼ି ଗୁଡ଼ିକର ରି-ପଜେସନ୍	8
15.	ସୁନା ଅଳଙ୍କାର ବନ୍ଧକ ରଖି ରଖି ପ୍ରଦାନ	8
16.	ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍	9
17.	ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ର ବିଭାଗ	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, ପର୍ଯ୍ୟଟାଲ୍ ଲୋନ୍, ଟୁ-ହୁଇଲର ଲୋନ୍, ସମ୍ପତ୍ତି ବିପକ୍ଷରେ ଲୋନ୍, ଶେୟାର ବିପକ୍ଷରେ ଲୋନ୍ ଇତ୍ୟାଦି. ଏହିପରି ରଣର ସୁବିଧା ଅନେକ ପ୍ରକାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଛି ଯେଉଁଥିରେ ଅକ୍ଷୁଦ୍ର ଅଛନ୍ତି ଅନେକ ବ୍ୟକ୍ତି ବିଶେଷ, ପାର୍ଟନରଶିପ୍ ଫର୍ମ, 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 ପ୍ରୋଡକ୍ଟ୍ ଏବଂ ସର୍ଭିସ୍ (ବର୍ତ୍ତମାନ ସମୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଏବଂ ଭବିଷ୍ୟତରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା) ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅଟେ.

### 2. ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା:

- i. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ଯଥାର୍ଥ ଏବଂ ସୁସଙ୍ଗତ ହେବା ପାଇଁ ନିମ୍ନ ପଦକ୍ଷେପ ନିଅନ୍ତୁ:
  - କମ୍ପାନୀ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ତଥା ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ କରୁଥିବା କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ କୋଡ୍ ରେ ଉଲ୍ଲିଖିତ ଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଓ ମାନକ ଗୁଡ଼ିକର ଅନୁପାଳନ କରନ୍ତୁ;
  - କମ୍ପାନୀର ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଆଇନ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଗୁଡ଼ିକୁ ପାଳନ କରନ୍ତୁ;
  - ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କମ୍ପାନୀର ବ୍ୟବହାର ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏବଂ ପାରଦର୍ଶୀ ନୈତିକ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଉପରେ ଆଧାରିତ ରଖନ୍ତୁ
- ii. କମ୍ପାନୀର ପ୍ରୋଡକ୍ଟ୍ କିପରି କାର୍ଯ୍ୟ କରିଥାଏ ତାହା ବୁଝିବାରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ନିମ୍ନ ପଦକ୍ଷେପ ନିଅନ୍ତୁ:
  - ସେଗୁଡ଼ିକର ଆର୍ଥିକ ପ୍ରଭାବଗୁଡ଼ିକୁ ବର୍ଣ୍ଣନା କରନ୍ତୁ
- iii. ଯଦି କିଛି ଭୁଲ୍ ହୋଇଯାଇଥାଏ ତାହାକୁ ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ସହାନୁଭୂତି ସହିତ ସଂଶୋଧନ କରିବା ପାଇଁ ନିମ୍ନ ପଦକ୍ଷେପ ନିଅନ୍ତୁ:
  - ଭୁଲ୍ ସଂଶୋଧନ କରନ୍ତୁ;
  - ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା କରନ୍ତୁ;
  - ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି ତେବେ ସେମାନେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗକୁ କିପରି ଆଗକୁ ବଢ଼ାଇବେ ତାହା ବାବଦରେ ଜଣାନ୍ତୁ
- 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 ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ.
- b) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ପ୍ରକୃତ ପରିଚୟ ଏବଂ ଠିକଣା ପ୍ରମାଣ ପାଇଁ ଯେଉଁ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀର ଆବଶ୍ୟକ ରହିଛି ତଥା ଯେଉଁ ଆଇନଗତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଛି ତାହା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ.

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

- 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 ଏକ ବିବେଚନା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣକର୍ତ୍ତା ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ କରି ସଠିକ୍ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ. ଆବୃତ୍ତିକେସନ୍ ଫର୍ମ ସହିତ ଯେଉଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଗୁଡ଼ିକ ଦାଖଲ କରାଯିବ ଲୋନ୍ ଆବୃତ୍ତିକେସନ୍ ଫର୍ମ ତାହାର ସୂଚନା ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ.
- ଲୋନ୍ ଆବୃତ୍ତିକେସନ୍ ମିଳିବା ପରେ କମ୍ପାନୀ ଏହାକୁ ପାଇଥିବାର ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବ. ଯେଉଁ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଲୋନ୍ ଆବୃତ୍ତିକେସନଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯିବ 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 ଏଣ୍ଟ୍ରୀପ୍ରେଣ୍ଡର କିଲିମ୍ପିଟ ରିପୋର୍ଟ ଏବଂ/କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ତରଫରୁ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଡିଫିଲ୍ଟ ପାଇଁ ଦେୟ ସୁଧ ଶୁଳ୍କ କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ ବୋଲୁ 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 ରିପୋର୍ଟିଂ 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 ଏକାଉଣ୍ଟ ରେ ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ

- ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଲୋନ୍ କଣ୍ଟ୍ରାକ୍ଟ ର ମହତ୍ତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳିର ପାଳନ କରାନଗଲେ ଜୋରିମାନା, ଯଦି ଲଗାଯାଏ, ତେବେ ତାହାକୁ 'ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ' ଭାବରେ ନିଆଯିବ ଓ 'ଜୋରିମାନା ସୁଧ' ଭାବେ ଲାଗୁ କରାଯିବ ନାହିଁ, ଯାହାକୁ ଆଡଭାନ୍ସ ଉପରେ ଲାଗୁ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧର ହାରରେ ଯୋଡ଼ା ଯାଇଥାଏ. ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ ର କୌଣସି କ୍ୟାପିଟାଲାଇଜେସନ କରାଯିବ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍ ଏପରି ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧର ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ. ଅବଶ୍ୟ ଏହାଫଳରେ ଲୋନ୍ ଏକାଉଣ୍ଟରେ ସୁଧ ଚକ୍ରବୃତ୍ତିର ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ ନାହିଁ.
- କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାର ସହ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ ଆରମ୍ଭ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ ଉଭୟ ପତ୍ର ଓ ଭାବନାରେ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ.
- କମ୍ପାନୀ ଲୋନ୍ ଉପରେ ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ସମାନ ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଏକ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ପଲିସି ତିଆରି କରିବ, ତାହା ଯେ କୌଣସି ନାମରେ ନାମିତ ହୋଇପାରେ.
- ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କର ମାତ୍ରା ଉଚିତ ହେବ ଓ ଯେ କୌଣସି ବିଶେଷ ଲୋନ୍/ପ୍ରୋଡକ୍ଟ କାଟେଗୋରୀ ଭିତରେ ଭେଦଭାବ ନ କରି ଲୋନ୍ କଣ୍ଟ୍ରାକ୍ଟ ର ମହତ୍ତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ଅନୁରୂପ ହେବ.
- 'ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଲୋନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ', ସାମଗ୍ରୀ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀର ଅନୁପାଳନ କରାଯାଇ ନଥିଲେ ତାହା ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ ଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ.

- f) ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଓ କାରଣକୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ରଖି ରାଜିନାମା ଓ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସବୁଠାରୁ ମହତ୍ତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳି/କା ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ (କେଏଫଏସ)ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଯିବ, ଏହା ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ସୁଧର ହାର ଓ ସେବା ଶୁଳ୍କ ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ.
- g) ଯେତେବେଳେ ଲୋନ୍ ର ମାଟେରିଆଲ୍ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକୁ ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ରିମାଇଣ୍ଡର ରଖିକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ପଠାଯିବ, ସେତେବେଳେ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ ବାବଦରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ. ଏହା ସହିତ, ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରିବାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏବଂ ସେଥିପାଇଁ କାରଣ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ.

ଫେୟାର ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ ଉପରେ ଏକ ଅଲଗା ପଲିସି- ଲୋନ୍ ଏକାଉଣ୍ଟ ଉପରେ ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ ଲଗାଯାଇଛି ଏବଂ ଅକ୍ଟୋବର 17, 2023 ରେ ହୋଇଥିବା ବୈଠକରେ ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଛି.

**7. ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ ସହିତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ପରିବର୍ତ୍ତନ**

- a) ଡିସବର୍ସମେଣ୍ଟ ଶିକ୍ଷ୍ୟଲ, ସୁଧ ହାର, ସର୍ଭିସ୍ ଚାର୍ଜ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ କମ୍ପାନୀ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ରଖିକର୍ତ୍ତା 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 ରଖି ରାଜିନାମାରେ ସାମିଲ କରାଯିବ.
- b) ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟରେ ଥିବା ପେମେଣ୍ଟ କିମ୍ବା ପର୍ଫର୍ମାନ୍ସ କୁ ରିକଲ୍/ଆସିଲେରେଟ୍ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି କେବଳ ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟ ଅନୁସାରେ ହେବ.
- c) କମ୍ପାନୀ ରଖିକର୍ତ୍ତାଙ୍କର ରହିଥିବା ଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି କ୍ଲେମ୍ ପାଇଁ କୌଣସି ଆଇନଗତ ଅଧିକାରୀ କିମ୍ବା ସଭ୍ୟାଧିକାରୀଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ବକେୟା ରାଶି ପରିଶୋଧ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ କିମ୍ବା ବକେୟା ପରିମାଣର ରଖି ପ୍ରାପ୍ତି ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ରିଲିଜ୍ କରିବ. ଯଦି ଏଭଳି କାର୍ଯ୍ୟ ସଠିକ୍ ଭାବରେ କରାଯାଏ ତେବେ ରଖିକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ 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.

**8. ଇକ୍ସ୍ପ୍ରେଟ୍ ମହଲି ଇନଷ୍ଟାଲମେଣ୍ଟ (ଇଏମଆଇ) ଆଧାରିତ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଲୋନ୍ ଉପରେ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ସୁଧ ହାର ର ରିସେଟ୍**

- a) ଇଏମଆଇ ଉପରେ ଆଧାରିତ ଥିବା ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ରେଟ୍ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ମଞ୍ଜୁରି ଦେବା ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇଥାଏ ଯେ ରଖିକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କର ଏପରି କ୍ଷମତା ରହିବ ଆବଶ୍ୟକ ଯେ ଯଦି ରଖି ର ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ସୁଧ ହାରରେ ବୃଦ୍ଧି ହୁଏ, ତେବେ ରଖି ର ଅବଧି ବଢାଇବା କିମ୍ବା ଇକ୍ସ୍ପ୍ରେଟ୍ ମହଲି ଇନଷ୍ଟାଲମେଣ୍ଟ (ଇଏମଆଇ) ବଢାଇବାର ସମ୍ଭାବନା ଥାଏ ଓ ତଥାପି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିହେବ ଯେ ରଖିକର୍ତ୍ତା ନିଜର ରଖି ପରିଶୋଧ କରିବାରେ ସକ୍ଷମ ଅଟନ୍ତି. ତଥାପି, ଇଏମଆଇ ଆଧାରିତ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ରେଟ୍ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଲୋନ୍ ସମ୍ବନ୍ଧରେ, ବଢୁଥିବା ସୁଧ ହାର କ୍ଷେତ୍ରରେ, ରଖିକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସହିତ ଉଚିତ ଯୋଗାଯୋଗ ଏବଂ/କିମ୍ବା ସହମତି ସହିତ, ଲୋନ୍ ଅବଧି ଏବଂ/କିମ୍ବା ଇଏମଆଇ ରାଶିରେ ବୃଦ୍ଧି ସହ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଅନେକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଛି. ଏହି ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକୁ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ, ଏନବିଏଫସି ଗୁଡ଼ିକୁ କାର୍ଯ୍ୟାନ୍ୱୟନ ଓ ଅନୁପାଳନ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଆବଶ୍ୟକତା ଗୁଡ଼ିକୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ନୀତି ରୂପରେଖା ସ୍ଥାପନ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଉଛି:
  - i. ଅନୁମୋଦନ ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ଲୋନ୍ ଉପରେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ରଖିକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯାହା ମାଧ୍ୟମରେ ଇଏମଆଇ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅବଧି କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ. ଏହାପରେ, ଉପରୋକ୍ତ କାରଣରୁ ଇଏମଆଇ/ଅବଧି କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ଯେ କୌଣସି ବୃଦ୍ଧି ରଖିକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଉଚିତ ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ ମାଧ୍ୟମରେ ତୁରନ୍ତ ସୂଚୀତ କରାଯିବ.
  - ii. ସୁଧ ହାର ରିସେଟ୍ କରିବା ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ରଖିକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଦରରେ ସ୍ୱିଚ୍ ଓଭର କରିବାର ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିବ. ପଲିସି, ଅନ୍ୟ ବିଷୟ ବ୍ୟତୀତ, ଏହା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରିଥାଏ ଯେ ରଖିକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ର ଅବଧି ସମୟରେ କେତେ ଥର ସୁଇଚ୍ କରିବାର ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ.
  - iii. ରଖିକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଏହା ଚୟନ କରିବାର ପସନ୍ଦ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ-
    - (a) ଇଏମଆଇ ରେ ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଅବଧି ବଢାଇବା କିମ୍ବା ଉଭୟ ବିକଳ୍ପର ସମ୍ବନ୍ଧ ପାଇଁ; ଏବଂ,

- (b) ଲୋନ୍ ର ଅବଧି ଯେ କୌଣସି ସମୟରେ ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ କରିବା. ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଶୁଳ୍କ/ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜୋରିମାନା ଲାଗୁ କରିବା ବର୍ତ୍ତମାନର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ.
- iv. ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ ରୁ ଫିକ୍ସଡ ରେଟ୍ କୁ ଲୋନ୍ ସ୍ୱିଚ୍ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ବିକଳ୍ପଗୁଡ଼ିକର ଅଭ୍ୟାସ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସର୍ଭିସ୍ ଚାର୍ଜ/ପ୍ରଶାସନିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଏବଂ ଏପରି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ଏଭଳି ଶୁଳ୍କ/ଖର୍ଚ୍ଚ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ.
- v. କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ ରେଟ୍ ଲୋନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅବଧି ବଢ଼ିବାରୁ ନେଗେଟିଭ ଆମୋର୍ଟାଲିଜେସନ୍ ହେବ ନାହିଁ.
- vi. କମ୍ପାନୀ ଉପଯୁକ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ରଖକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଟ୍ରେମାସିକ ର ଶେଷରେ ଏକ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ / ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯାହା ଜରିଆରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ସ୍ତରରେ ଆଜି ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରିକଭର କରାଯାଇଥିବା ମୂଲ୍ୟ ଓ ସୁଧ, ଇଏମଆଇ ରାଶି, ବାକି ଥିବା ଇଏମଆଇ ର ସଂଖ୍ୟା ଓ ଲୋନ୍ ର ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଧି ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର / ବାର୍ଷିକ ଶତକଡ଼ା ହାର (ଏପିଆର) ର ତଥ୍ୟ ମିଳିପାରିବ. କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ବିବରଣୀଗୁଡ଼ିକ ସରଳ ଅଟେ ଓ ରଖକର୍ତ୍ତା ସହଜରେ ବୁଝିପାରୁଛନ୍ତି.  
ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତି ଥିବା ରଖ ବ୍ୟତୀତ, ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଯଥୋଚିତ ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ବିଭିନ୍ନ ଅବଧି ବିଶିଷ୍ଟ ସମସ୍ତ ସମାନ କିସ୍ତି ଆଧାରିତ ରଖଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ମଧ୍ୟ ଲାଗୁ ହେବ.

ଇକ୍ସପେକ୍ଟେଡ୍ ମିସ୍ଟାକ୍ ଇନଷ୍ଟାଲମେଣ୍ଟ (ଇଏମଆଇ) ଆଧାରିତ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଲୋନ୍ ଉପରେ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ ସୁଧ ହାର ରିସେଟ୍ ଉପରେ ଏକ ଅଲଗା ପଲିସି ଲାଗୁ କରାଯାଇଛି ଓ ଅକ୍ଟୋବର 17, 2023 ରେ ଅନୁଷ୍ଠିତ ହୋଇଥିବା ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ୍ ଜ୍ୱାଣ୍ଟିଫିକାସନ୍ ଏହା ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଛି.

### 9. ସାଧାରଣ

- a) ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟରେ ଯେଉଁ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବ କେବଳ ସେଗୁଡ଼ିକ (ଏବଂ ଏହା ସହିତ କମ୍ପାନୀ ରଖକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ପୂର୍ବରୁ ଜଣାଇ ନଥିବା କୌଣସି ନୂଆ ସୂଚନା) ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ରଖକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟାପାର ରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ବିରତ ରହିବ.
- b) ରଖକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଠାରୁ ରଖ 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 ରଖକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ 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 ରଖକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଉପରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ ରେଟ୍ ବିଶିଷ୍ଟ ଟର୍ମ ଲୋନ୍ ପାଇଁ କୌଣସି ଫୋରକ୍ଲୋଜର୍ ଶୁଳ୍କ/ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜୋରିମାନା ଲାଗୁ କରିବ ନାହିଁ.  
(ସନ୍ଦର୍ଭ: ଆରବିଆଇ ସର୍କୁଲାର୍, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ 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)

### 10. 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 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:

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ଼ ରିସିପ୍ସ ଏଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଙ୍ଗ ସେଣ୍ଟର,  
ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, 4ର୍ଥ ଫ୍ଲୋର୍,  
ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - 160017  
ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି ନମ୍ବର- 14448

## 11. ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାନ୍ ସିମ୍

### (a) ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ଇଣ୍ଡିଗ୍ରେଟେଡ଼ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାନ୍ ସିମ୍, 2021

ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାନ୍ ସିମ୍ ଅଧୀନରେ, କମ୍ପାନୀ ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ (ପିଏନଓ) ନିଯୁକ୍ତ କରିଛନ୍ତି ଯିଏ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବେ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ବିପକ୍ଷରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପର୍କରେ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାନ୍ 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 କିମ୍ବା ନାମ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍/ ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇମେଲ୍) ସହିତ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାନ୍ କୁ ପୋର୍ଟାଲ୍ (<https://cms.rbi.org.in>) ରେ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ.

ସିମ୍ 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 ସିମ୍ ବାବଦରେ ସବିଶେଷ ସୂଚନା ପାଇପାରୁଥିବେ.

ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାନ୍ ସିମ୍ ର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ସହିତ ସିମ୍ ର କପି ଏବଂ ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ସହିତ ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ବିଶେଷ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ଏବଂ ଅବ୍ୟତନ କରାଯିବ

(ରେଫରେନ୍ସ: ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ଇଣ୍ଡିଗ୍ରେଟେଡ଼ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାନ୍ ସିମ୍, 2021 ତାରିଖ- ନଭେମ୍ବର 12, 2021)

### (b) ଇଣ୍ଡିଗ୍ରେଟେଡ଼ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାନ୍ ନିଯୁକ୍ତି

'ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଇଣ୍ଡିଗ୍ରେଟେଡ଼ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାନ୍ କୁ ନିଯୁକ୍ତି' ଉପରେ ଆରବିଆଇ ର ନଭେମ୍ବର 15, 2021 ତାରିଖର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ଇଣ୍ଡିଗ୍ରେଟେଡ଼ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାନ୍ କୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିପାରିବ ଏବଂ ଏହା ସମ୍ପର୍କିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀଗୁଡ଼ିକୁ ପାଳନ ମଧ୍ୟ କରିବ.

(ରେଫରେନ୍ସ: ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ଇଣ୍ଡିଗ୍ରେଟେଡ଼ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାନ୍ କୁ ନିଯୁକ୍ତି, ତାରିଖ- ନଭେମ୍ବର 15, 2021)

## 12. ೀବସାଈର୍ ରେ ହୋଷ୍ଟିଙ୍ଗ

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

## 13. ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଲାଗୁ ଉପରେ ନିୟମ

- ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ୍ ସମ୍ମୁଖିତ କାରକ ଯେପରିକି, ପାଣ୍ଡିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଓ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଇତ୍ୟାଦି ଉପରେ ଧାନ 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 ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଫର୍ମରେ ରଣକର୍ତ୍ତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ ଓ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚୀତ କରାଯିବ.
- ସୁଧ ହାର ଏବଂ ରିସ୍କ ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ೀବସାଈର୍ ରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ. ଯେତେବେଳେ ମଧ୍ୟ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ ସେତେବେଳେ ೀବସାଈର୍ ରେ ପ୍ରକାଶିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନାକୁ ମଧ୍ୟ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ.
- ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାର ଅନୁସାରେ ହେବ ଯାହାଫଳରେ ରଣକର୍ତ୍ତା ଏକାଡ଼େସ୍ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସଠିକ୍ ଦର ବାବଦରେ ସଚେତନ ରହିବେ.

## 14. 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 ସମ୍ମୁଖିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ: (a) ଅଧିକାର କରିବା ପୂର୍ବରୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି; (b) ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି ଛାଡ଼ କରାଯାଇପାରିବ; (c) ସୁରକ୍ଷା ଅଧିକାର କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା; (d) ସମ୍ପତ୍ତି ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ କରାଯିବା ପୂର୍ବରୁ ଲୋନ୍ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଦିଆଯିବାକୁ ଥିବା ଅନ୍ତିମ ସୁଯୋଗ ସମ୍ମୁଖରେ 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.

## 15. ସୁନା ଅଳଙ୍କାର ବନ୍ଧକ ରଖି ରଣ ପ୍ରଦାନ

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

- ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କେୱାଲିଫି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁପାଳନ କରାଯାଇଥିବା ଓ ଯେ କୌଣସି ଲୋନ୍ ଦିଆଯିବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଯଥେଷ୍ଟ ସାବଧାନତା ଅବଲମ୍ବନ କରାଯାଉଥିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ.
- ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଳଙ୍କାର ପାଇଁ ସଠିକ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପ୍ରକ୍ରିୟା.
- ସୁନା ଅଳଙ୍କାରର ମାଲିକାନା ବିଷୟରେ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରଣାଳୀ.
- ଅଳଙ୍କାରକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ଭାବେ ଦାୟିତ୍ୱରେ ରଖିବା, ନିରନ୍ତର ଭାବରେ ପ୍ରଣାଳୀଗୁଡ଼ିକର ସମୀକ୍ଷା କରିବା, ସମ୍ମୁଖିତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ତାଲିମ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଓ ସମସ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟାର କଡାକଡି ଭାବରେ ପାଳନ କରାଯାଉଥିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ସମୟାନୁସାରେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟରୁ ମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିରୀକ୍ଷଣ କରିବା. ଅଳଙ୍କାର ସଂରକ୍ଷଣ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ ନଥିବା ଶାଖା ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ବନ୍ଧକ ରଖିବା ବିପକ୍ଷରେ ଲୋନ୍ ଦେଇପାରିବ ନାହିଁ.
- ବନ୍ଧକ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଳଙ୍କାର ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖାଯିବ.
- ଅଣ-ପରିଶୋଧ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅଳଙ୍କାର ନିଲାମ କରିବା ସମ୍ମୁଖିତ 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 ଗରୁପ୍ କମ୍ପାନୀ ଓ ସମ୍ମୁଖିତ ସଂସ୍ଥା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ କାରବାରର ଏକ ନିରାପଦ ଦୂରତା ରକ୍ଷା କରାଯିବ.



- vii. ଅତିକମରେ 2ଟି ଖବର କାଗଜରେ, ଗୋଟିଏ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଓ ଅନ୍ୟଟି ଜାତୀୟ ଦୈନିକ ଖବରକାଗଜରେ ବିଜ୍ଞାପନ ଜାରୀ କରି ଲୋକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ନିଲାମର ଘୋଷଣା କରାଯିବ.
- viii. କମ୍ପାନୀ ଆୟୋଜିତ ନିଲାମରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ.
- ix. ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ସୁନା କେବଳ ବୋର୍ଡ଼ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ନିଲାମକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ନିଲାମ କରାଯିବ.
- x. ନୀତି ମଧ୍ୟରେ ଠକେଇର ମୁକାବିଲା ପାଇଁ ସଞ୍ଚାଳିତ କରିବା, କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ଓ ଅନୁମୋଦନ କରିବା ଆଦି ଦାୟିତ୍ଵଗୁଡ଼ିକର ପୃଥକୀକରଣ କରିବାର ପ୍ରଣାଳୀ ଓ ପଦ୍ଧତି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ.
- xi. ସୁନା ବିପକ୍ଷରେ ଉଧାର ଦେବା ପାଇଁ ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ମଧ୍ୟ ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପର୍କରେ ବିବରଣୀ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ.

**16. 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 ରେଫରେନ୍ସ ଅଧୀନରେ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ୍ସ ଆଣ୍ଡ ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀଜ୍ ସମେତ ସମସ୍ତ କର୍ମସଂସ୍ଥାଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଏନବିଏଫସି ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅଟେ. ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଏପ୍ରିଲ 01, 2022 ରୁ ଲାଗୁ ହେବ.

ଉପରୋକ୍ତ ବିଭାଗଗୁଡ଼ିକରେ ଉଲ୍ଲିଖିତ ଏଫପିସି ସହିତ, କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଫେୟାର 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 ସ୍ପଷ୍ଟତା ଓ ସଠିକ୍ ରଖି ପ୍ରଦାନ ଅଭ୍ୟାସ ପ୍ରତି ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧତା ଦର୍ଶାଇବ.
- c. କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ରଖକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଆୟ ଓ ବିଦ୍ୟମାନ ଥିବା ରଖି ସମ୍ପର୍କରେ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବ.
- d. ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତେବେ ରଖକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ମାଗଣାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ. ଏପରି ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ କରାଯିବ ଓ ରଖି/ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ ସହ ସମ୍ପର୍କିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଓ ପ୍ରଣାଳୀ ସମ୍ପର୍କରେ ରଖକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ସଚେତନ କରାଯିବ.
- e. ଲାଗୁ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରଭାବୀ ସୁଧ ହାର ଓ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀକୁ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ, ଏହାଦ୍ଵାରା ଜାରୀ କରାଯାଇଥିବା କାଗଜପତ୍ରରେ (ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ) ଓ ଏହାର ୱେବସାଇଟରେ 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 ଆଉଟସୋର୍ସ ଏଜେକ୍ଟିଭ୍ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ଓ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବ.
- g. ଆରବିଆଇ ର କେୱାଲିଟି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ପାଳନ କରାଯିବ. ରଖକର୍ତ୍ତାଙ୍କ 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 ମାଲକ୍ତୋପାଦାନାନ୍ତ ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ମାନକ ରୂପ ରହିବ. ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିନାମା ମୁଖ୍ୟତଃ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ହେବ.
- b. 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 ସମ୍ପର୍କରେ ପ୍ରଶାସନିକ ଶୁଳ୍କ ସାମିଲ ରହିଛି),
  - ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ସିକ୍ୟୁରିଟି ଡିପୋଜିଟ୍ / ମାର୍ଜିନ୍ ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଉ ନାହିଁ,
  - ରଣକର୍ତ୍ତା ଗୋଟିଏ ଏସଏଚଡି / ଜେଏଲଜି ରୁ ଅଧିକ ର ସଦସ୍ୟ ହୋଇପାରିବେ ନାହିଁ,
  - ଲୋନ୍ ଅନୁଦାନ ଓ ପ୍ରଥମ କିସ୍ତ ପରିଶୋଧ କରିବାର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ଥିତି ଅବଧି,
  - ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ତଥ୍ୟର ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବ ବୋଲି ଏକ ଆଶ୍ୱାସନା.
- c. 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 ଯେଉଁଥିରେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ଚିହ୍ନଟ କରିହୁଏ,
  - କମ୍ପାନୀ ପ୍ରାପ୍ତ କରିଥିବା ସମସ୍ତ କିସ୍ତ ଏବଂ ଚୁଡ଼ାକ୍ରମିକ 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 ଉପାଦଗୁଡ଼ିକ 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 ନିୟୁକ୍ତି, ତାଲିମ ଓ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଯଥା ସ୍ଥାନରେ ରହିଛି. କୋଡ୍ 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 ଜୋର କରି ରଣ ସଂଗ୍ରହ/ରିକଭରି ଅଭ୍ୟାସ ଅବଲମ୍ବନ ନକରି ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର କରିବା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ସାମିଲ ରହିବ.
- c. କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଭଦ୍ରା ପଦ୍ଧତିରେ ମିଳିଥିବା ଲୋନ୍ ସଂଖ୍ୟା ଓ ରିକଭରି ହାର ଅପେକ୍ଷା ସେବା କ୍ଷେତ୍ର, କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ ଓ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଉପରେ ଅଧିକ ଗୁରୁତ୍ୱ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ. ଆଚରଣ ସଂହିତା ସହିତ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁପାଳନ ନ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଜୋରିମାନା ମଧ୍ୟ ଲାଗୁ କରାଯାଇପାରେ. ସାଧାରଣତଃ, ସମ୍ବେଦନଶୀଳ କ୍ଷେତ୍ରରେ ରିକଭରି ପାଇଁ କେବଳ କର୍ମଚାରୀ ଓ ଆଭିଷେକ ହୋଇଥିବା ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ.

**17. ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ର ଚିତ୍ରଣ**

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

\* \* \*