ବଜାଜ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍

ମାର୍ଚ୍ଚ 2026

ସଂସ୍କରଣ 7.1

ଅନୁପାଳନ ବିଭାଗ

ସୂଚୀ

କ୍ର. ନଂ.	ବିବରଣୀ	ପୃଷ୍ଠା ନଂ.
1.	ପରିଚୟ	3
2.	ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧତା	3
3.	ସୂଚନା	4
4.	ଲୋନ୍ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ	4
5.	ଲୋନ୍ ର ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ	4
6	ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ	4
7.	ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ଲୋନ୍‌ର ବିତରଣ	5
8.	ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଋଣ ପ୍ରଦାନ ଆଚରଣ – ପର୍ସନାଲ୍ ଲୋନ୍‌ର ରିପେମେଣ୍ଟ/ସେଟେଲମେଣ୍ଟ ଉପରେ ଚଳନ୍ତି/ଅଚଳନ୍ତି ପ୍ରପର୍ଟି ଡକୁମେଣ୍ଟ ମୁକ୍ତ କରିବା	8
9.	ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତି (EMI) ଆଧାରିତ ପର୍ସନାଲ୍ ଲୋନ୍ ଉପରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାରର ପୁନଃ-ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ	9
10.	ସାଧାରଣ	6
11.	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ	7
12.	ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍, 2018 - ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର/ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି	7
13.	ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ହୋଷ୍ଟିଂ	9
14.	ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଆଦାୟର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ	10
15.	ଫାଇନାନ୍ସ କରାଯାଇଥିବା ଯାନବାହନର ପୁନଃଦଖଲ	10
16	ସୁନା ଅଳଙ୍କାରର କୋଲାଟେରାଲ୍ ବିପକ୍ଷରେ ଋଣ ପ୍ରଦାନ	10
17	କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ସୁବିଧା	11
18	ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍	11
19	ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍‌ର ସମୀକ୍ଷା	12

1. ପରିଚୟ

ବଜାଜ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (“RBI”) ରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଏକ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଡିପୋଜିଟ୍ ଟେକିଂ କମ୍ପାନୀ, ବର୍ତ୍ତମାନ ଏହାର ବିଭିନ୍ନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାରର ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବାର ବ୍ୟବସାୟରେ ଅଛି, ଯେଉଁଥିରେ ଉପଭୋକ୍ତା ସାମଗ୍ରୀ ଲୋନ୍, ପର୍ସନାଲ୍ ଲୋନ୍, ଦୁଇ-ଚକିଆ ଲୋନ୍, ପ୍ରପର୍ଟି ବିପକ୍ଷରେ ଲୋନ୍, ସେୟାର୍ ବିପକ୍ଷରେ ଲୋନ୍ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିଛି। ଏପରି କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାରର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ, ଯେଉଁଥିରେ ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷ, ସହଭାଗୀ ଫାର୍ମ, କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆଇନଗତ ସଂସ୍ଥା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅଟେ।

ବଜାଜ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (“କମ୍ପାନୀ”) RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ (FPC) ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି ଏବଂ ଏହା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଛି। ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ/ମାନକ ପାଇଁ ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରେ।

କମ୍ପାନୀ ଏହି ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ୍ କୋଡ୍ (“କୋଡ୍”) କୁ ଗ୍ରହଣ କରିଛି ଏବଂ ଏହାକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିଛି। କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଶ୍ରେଣୀର ପ୍ରୋଡକ୍ଟ ଏବଂ ସେବା (ବର୍ତ୍ତମାନ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଏବଂ ଭବିଷ୍ୟତରେ ପ୍ରବର୍ତ୍ତିତ ହୋଇପାରୁଥିବା) ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ।

2. ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧତା

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି କମ୍ପାନୀର ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧତା:

i. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ଉଚିତ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା:

- କମ୍ପାନୀ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ପ୍ରୋଡକ୍ଟ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ଏବଂ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଅନୁସରଣ କରୁଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଅଭ୍ୟାସରେ, କୋଡ୍‌ରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ଏବଂ ମାନକ ପୂରଣ କରିବା;
- କମ୍ପାନୀର ପ୍ରୋଡକ୍ଟ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ପାଳନ କରୁଛି ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା;
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କମ୍ପାନୀର କାରବାର ସଚ୍ଚୋଟତା ଏବଂ ପାରଦର୍ଶିତାର ନୈତିକ ନୀତି ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ

ii. କମ୍ପାନୀର ପ୍ରୋଡକ୍ଟ କିପରି କାମ କରେ ତାହା ବୁଝିବାରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା:

- ସେମାନଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ପ୍ରଭାବ ବୁଝାଇବା

iii. ଭୁଲ୍ ହେଉଥିବା ଜିନିଷଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ସହାନୁଭୂତିପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ କାରବାର କରିବା:

- ଭୁଲ୍ ସୁଧାରିବା;
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବା;
- ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନେ ଏପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ କିପରି ଆଗକୁ ନେବେ ତାହା କହିବା

iv. କୋଡ୍‌କୁ ପ୍ରଚାର କରିବା, ଏହାକୁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ରଖିବା ଏବଂ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ କପି ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା।

3. ସୂଚନା

a) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରୁଥିବା ପ୍ରୋଡକ୍ଟ ଏବଂ ସେବା ବାଛିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ଏବଂ ସେମାନେ ଆଗ୍ରହୀ ଥିବା ସେବା ଏବଂ ପ୍ରୋଡକ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ବୁଝାଉଥିବା ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ଦେବା।
b) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରକୃତ ପରିଚୟ ଏବଂ ଠିକଣା ସ୍ଥାପନ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀକୁ ସେମାନଙ୍କଠାରୁ ଆବଶ୍ୟକ ଥିବା ଡକୁମେଣ୍ଟ ଏବଂ ସୂଚନା ବିଷୟରେ ଏବଂ ଆଇନଗତ ତଥା ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଡକୁମେଣ୍ଟ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଜଣାଇବା।

4. ଲୋନ୍ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

a) ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ କରାଯିବ।
b) କମ୍ପାନୀର ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଫର୍ମଗୁଡ଼ିକରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ହିତକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ **NBFC** ଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏକ ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ। ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଫର୍ମରେ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଡକୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ସୂଚିତ କରାଯାଇଥାଏ।
c) କମ୍ପାନୀର ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତିପତ୍ର ଦେବାର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ। ଯେଉଁ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍‌ଗୁଡ଼ିକର ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯିବ, ତାହା ସ୍ୱୀକୃତିପତ୍ରରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ।

5. ଲୋନ୍ ର ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଲୋନ୍ ରାଶି ସହିତ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି ସମେତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଜଣାଇବ ଏବଂ ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକୃତିକୁ ନିଜ ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ। କମ୍ପାନୀ ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟରେ ବୋଲ୍ଡ ଅକ୍ଷରରେ ସେହି ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ ଯାହା ବିଳମ୍ବ ରିପେମେଣ୍ଟ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଖିଲାପ ପାଇଁ ଲଗାଯିବ।

କମ୍ପାନୀ ଲୋନ୍ ମଞ୍ଜୁରୀ / ବିତରଣ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ, ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟରେ ଉଦ୍ଧୃତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନକର ଗୋଟିଏ ଲେଖାଏଁ କପି ସହିତ, ଋଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ, ପ୍ରାଧାନ୍ୟକ୍ରମେ, ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ।

ଲୋନ୍ ରିପେମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ସଠିକ୍ ଦେୟ ତାରିଖ, ରିପେମେଣ୍ଟର ଆବୃତ୍ତି, ମୂଳଧନ ଏବଂ ସୁଧ ମଧ୍ୟରେ ବିଭାଜନ, **SMA/NPA** ବର୍ଗୀକରଣ ତାରିଖର ଉଦାହରଣ ଇତ୍ୟାଦି ଲୋନ୍ ମଞ୍ଜୁରୀ ସମୟରେ ଏବଂ ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତେବେ ଲୋନ୍‌ର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରିପେମେଣ୍ଟ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ମଞ୍ଜୁରୀ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ/ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମୟରେ ମଧ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ମୂଳଧନ ଏବଂ/କିମ୍ବା ସୁଧ ପେମେଣ୍ଟ ଉପରେ ମୋରାଟୋରିୟମ୍ ଥିବା ଲୋନ୍ ସୁବିଧା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ରିପେମେଣ୍ଟ ଆରମ୍ଭ ହେବାର ସଠିକ୍ ତାରିଖ ମଧ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

6. ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ

a) ଯଦି ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଲୋନ୍ କଣ୍ଟ୍ରାକ୍ଟର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ଜୋରିମାନା ଲଗାଯାଏ, ତେବେ ତାହାକୁ 'ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ' ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ

FINANCE BAJAJ

ଏହାକୁ 'ଦଣ୍ଡନୀୟ ସୁଧ' ରୂପରେ ଲଗାଯିବ ନାହିଁ ଯାହା ଆଡଭାନ୍ସ ଉପରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସୁଧ ହାରରେ ଯୋଡ଼ାଯାଏ। ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କର କୌଣସି ପୁଞ୍ଜିକରଣ ହେବ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍ ଏପରି ଶୁଳ୍କ ଉପରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ। ତଥାପି, ଏହା ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସୁଧର ଚକ୍ରବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ।

b) କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଉପରେ **RBI** ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଅକ୍ଷରେ ଅକ୍ଷରେ ପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

c) ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଲୋନ୍ / ପ୍ରୋଡକ୍ଟ ବର୍ଗ ମଧ୍ୟରେ ଭେଦଭାବ ନକରି, ଲୋନ୍ କଣ୍ଟ୍ରାକ୍ଟର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ନକରିବା ସହିତ ସମାନୁପାତିକ ହେବ।

d) 'ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ, ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ' ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଲୋନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ, ସମାନ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ।

e) ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟ ଏବଂ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ / କୀ ଫ୍ୟାକ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ (**KFS**) ରେ, ଯେପରି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ, ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଶୁଳ୍କ ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା ବ୍ୟତୀତ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।

f) ଯେତେବେଳେ ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଲୋନ୍‌ର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ରିମାଇଣ୍ଡର୍ ପଠାଯାଏ, ସେତେବେଳେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଥିବା ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଆହୁରି ମଧ୍ୟ, ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ ଲଗାଯିବାର କୌଣସି ଘଟଣା ଏବଂ ତାହାର କାରଣ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ଫେୟାର ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍- ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଏକ ପୃଥକ ପଲିସି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ଅକ୍ଟୋବର **17, 2023** ରେ ଅନୁଷ୍ଠିତ ଏହାର ବୈଠକରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଛି।

7. ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ଲୋନ୍ ର ବିତରଣ

a) କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ବିତରଣ ଶିଡ୍ୟୁଲ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନର ନୋଟିସ୍ ଦେବ। କମ୍ପାନୀ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଭବିଷ୍ୟତକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି କରାଯିବ। ଏହି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।

b) ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟ ଅଧୀନରେ ପେମେଣ୍ଟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ଫେରାଇ ଆଣିବା / ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।

c) କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ବକେୟା ରିପେମେଣ୍ଟ ହେବା ପରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିପକ୍ଷରେ କମ୍ପାନୀର ଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର ବା ଲିଏନ୍ ସାପେକ୍ଷରେ ଲୋନ୍‌ର ବକେୟା ରାଶି ଆଦାୟ ହେବା ପରେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ମୁକ୍ତ କରିବ। ଯଦି ଏପରି ସେଟ୍ ଅଫ୍ ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରାଯିବ, ତେବେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବାକି ଥିବା ଦାବି ଏବଂ ଯେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଦାବି ସମାଧାନ/ପେମେଣ୍ଟ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିଗୁଡ଼ିକୁ ରଖିବାକୁ

ହକଦାର, ସେହି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ।

8. ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଋଣ ପ୍ରଦାନ ଆଚରଣ – ପର୍ସନାଲ୍ ଲୋନ୍‌ର ରିପେମେଣ୍ଟ/ସେଟେଲମେଣ୍ଟ ଉପରେ ଚଳନ୍ତି/ଅଚଳନ୍ତି ପ୍ରପର୍ଟି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ମୁକ୍ତ କରିବା

ଡିସେମ୍ବର **01, 2023** ପରେ ଦେୟ ଥିବା ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ର ପାଇଁ ମୂଳ ଚଳନ୍ତି/ଅଚଳନ୍ତି ପ୍ରପର୍ଟି

ଡକୁମେଣ୍ଟ ମୁକ୍ତ କରିବା ପାଇଁ **RBI** ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ମାନକ ପରିଚାଳନା ପ୍ରକ୍ରିୟା **(SOP)-** ପ୍ରପର୍ଟି ଡକୁମେଣ୍ଟ ହସ୍ତାନ୍ତର ଏବଂ ଚାର୍ଜ ମୁକ୍ତ କରିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି ।

a) ଚଳନ୍ତି/ଅଚଳନ୍ତି ପ୍ରପର୍ଟି ଡକୁମେଣ୍ଟ ମୁକ୍ତ କରିବା

i. କମ୍ପାନୀ ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରିପେମେଣ୍ଟ/ସମାଧାନ ହେବାର **30** ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ମୂଳ ଚଳନ୍ତି / ଅଚଳନ୍ତି ପ୍ରପର୍ଟି ଡକୁମେଣ୍ଟ ମୁକ୍ତ କରିବ ଏବଂ କୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଚାର୍ଜ ହଟାଇବ ।

ii. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ, ତାଙ୍କ ପସନ୍ଦ ଅନୁଯାୟୀ, ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆଉଟଲେଟ୍/ଶାଖା ଯେଉଁଠାରେ ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିଲା କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଯେଉଁଠାରେ ଡକୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ଉପଲବ୍ଧ, ସେଠାରୁ ମୂଳ ଚଳନ୍ତି/ଅଚଳନ୍ତି ପ୍ରପର୍ଟି ଡକୁମେଣ୍ଟ ସଂଗ୍ରହ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ ।

iii. ମୂଳ ଚଳନ୍ତି/ଅଚଳନ୍ତି ପ୍ରପର୍ଟି ଡକୁମେଣ୍ଟ ଫେରସ୍ତ କରିବାର ସମୟସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖରେ କିମ୍ବା ଏହାପରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଲୋନ୍ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।

iv. ଏକମାତ୍ର ଋଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଯୁଗ୍ମ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁର ଆକସ୍ମିକ ଘଟଣାକୁ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀର ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀମାନଙ୍କୁ ମୂଳ ଚଳନ୍ତି/ଅଚଳନ୍ତି ପ୍ରପର୍ଟି ଡକୁମେଣ୍ଟ ଫେରସ୍ତ କରିବାର ଏକ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିଛି । ପ୍ରକ୍ରିୟାଟି କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି ।

b) ଚଳନ୍ତି/ଅଚଳନ୍ତି ପ୍ରପର୍ଟି ଡକୁମେଣ୍ଟ ମୁକ୍ତ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ

i. ମୂଳ ଚଳନ୍ତି/ଅଚଳନ୍ତି ପ୍ରପର୍ଟି ଡକୁମେଣ୍ଟ ମୁକ୍ତ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ କିମ୍ବା ଲୋନ୍‌ର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରିପେମେଣ୍ଟ/ସେଟେଲମେଣ୍ଟ ହେବାର **30** ଦିନ ପରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ଚାର୍ଜ ସନ୍ତୋଷଜନକ ଫର୍ମ ଦାଖଲ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏପରି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ଜଣାଇବ । ଯେଉଁଠାରେ ବିଳମ୍ବ କମ୍ପାନୀ ଯୋଗୁଁ ହୋଇଥାଏ, ସେଠାରେ ଏହା ପ୍ରତି ଦିନ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ **₹5,000** ହାରରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ।

ii. ମୂଳ ଚଳନ୍ତି/ଅଚଳନ୍ତି ପ୍ରପର୍ଟି ଡକୁମେଣ୍ଟ, ଆଂଶିକ ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ, ହଜିଗଲେ/କ୍ଷତିଗ୍ରସ୍ତ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଚଳନ୍ତି/ଅଚଳନ୍ତି ପ୍ରପର୍ଟି ଡକୁମେଣ୍ଟର ଡୁପ୍ଲିକେଟ୍/ପ୍ରମାଣିତ କପି ପାଇବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ଧାରା **(i)** ରେ ସୂଚିତ ହୋଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବା ବ୍ୟତୀତ, ସମ୍ପୃକ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବ । ତଥାପି, ଏପରି କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀକୁ ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ **30** ଦିନ ସମୟ ମିଳିବ ଏବଂ ବିଳମ୍ବିତ ଅବଧି ଜୋରିମାନା ଏହାପରେ ଗଣନା କରାଯିବ (ଅର୍ଥାତ୍, ମୋଟ **60** ଦିନ ଅବଧି ପରେ) ।

iii. ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ କୌଣସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଅନ୍ୟ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇବାର ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅଧିକାର ଉପରେ ପ୍ରତିକୂଳ ପ୍ରଭାବ ପକାଇବ ନାହିଁ ।

୨. ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତି (EMI) ଆଧାରିତ ପର୍ସନାଲ୍ ଲୋନ୍ ଉପରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାରର ପୁନଃ-ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ

a) **EMI** ଆଧାରିତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ପର୍ସନାଲ୍ ଲୋନ୍ ମଞ୍ଜୁରୀ ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀକୁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ରିପେମେଣ୍ଟ କ୍ଷମତାକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖିବା ଆବଶ୍ୟକ, ଯାହା ଲୋନ୍ ଅବଧି ସମୟରେ ସୁଧ ହାରରେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବୃଦ୍ଧିର ପରିସ୍ଥିତିରେ, ଅବଧି ବୃଦ୍ଧି ଏବଂ/କିମ୍ବା **EMI** ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ହେଡରୁମ୍/ମାର୍ଜିନ୍ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ । **NBFC** ମାନଙ୍କୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ଏବଂ ଅନୁପାଳନ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରୁଥିବା ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ପଲିସି ଢାଞ୍ଚା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି:

i. ମଞ୍ଜୁରୀ ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇବ, ଯାହା ଲୋନ୍ ଉପରେ **EMI** ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅବଧି ବା ଉଭୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆଣିପାରେ । ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ, ଉପରୋକ୍ତ କାରଣରୁ **EMI**/ଅବଧି ବା ଉଭୟରେ କୌଣସି ବୃଦ୍ଧି ହେଲେ, ତାହା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ଉପଯୁକ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

ii. ସୁଧ ହାର ପୁନଃ-ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଏହାର ବୋର୍ଡ-ଅନୁମୋଦିତ ପଲିସି ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ଫିକ୍ସଡ୍ ରେଟକୁ ବଦଳାଇବାର ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ପଲିସିରେ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଜିନିଷ ମଧ୍ୟରେ, ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ଅବଧି ସମୟରେ କେତେ ଥର ବଦଳାଇବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ, ତାହା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଛି।

iii. ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ବାଛିବାର ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ-

(a) **EMI** ରେ ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଅବଧି ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଉଭୟ ବିକଳ୍ପର ମିଶ୍ରଣ; ଏବଂ,

(b) ଲୋନ୍ ଅବଧି ସମୟରେ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ଆଂଶିକ ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ କରିବା। ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଶୁଳ୍କ/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜୋରିମାନା ଲାଗୁ ହେବା ବିଦ୍ୟମାନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ସାପେକ୍ଷରେ ହେବ।

iv. ଫ୍ଲୋଟିଂରୁ ଫିକ୍ସଡ୍ ରେଟକୁ ଲୋନ୍ ବଦଳାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରୟୋଗ ସହିତ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସେବା ଶୁଳ୍କ/ପ୍ରଶାସନିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ଏପରି ଶୁଳ୍କ/ଖର୍ଚ୍ଚର ସଂଶୋଧନ ସମୟରେ ମଧ୍ୟ ପରାଦର୍ଶିତାର ସହ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।

v. କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଲୋନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅବଧି ବୃଦ୍ଧି ନକାରାତ୍ମକ ଆମୋର୍ଟାଇଜେସନ୍‌ରେ ପରିଣତ ନ ହେଉ।

vi. କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ସହିତ, ଉପଯୁକ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ପ୍ରତି ତ୍ରୈମାସିକ ଶେଷରେ ଏକ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ସେୟାର / ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ, ଯେଉଁଥିରେ ସର୍ବନିମ୍ନ, ଆଜି ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆଦାୟ ହୋଇଥିବା ମୂଳଧନ ଏବଂ ସୁଧ, **EMI** ରାଶି, ବାକି ଥିବା **EMI** ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଲୋନ୍ ଅବଧି ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର / ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର **(APR)** ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ। କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ସରଳ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସହଜରେ ବୁଝିହେଉଥିବ।
ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତି ଲୋନ୍ ବ୍ୟତୀତ, ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, ଯଥାବିଧି, ବିଭିନ୍ନ ଆବୃତ୍ତିର ସମସ୍ତ ସମାନ କିସ୍ତି ଆଧାରିତ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଲାଗୁ ହେବ।

ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତି **(EMI)** ଆଧାରିତ ପର୍ସନାଲ୍ ଲୋନ୍ ଉପରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାରର ପୁନଃ-ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଉପରେ ଏକ ପୃଥକ ପଲିସି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ଅକ୍ଟୋବର **17, 2023** ରେ ଅନୁଷ୍ଠିତ ହୋଇଥିବା ଏହାର ବୈଠକରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଛି।

10. ସାଧାରଣ

a) କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ଦୂରେଇ ରହିବ, କେବଳ ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ (ଯଦି ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ଅପ୍ରକାଶିତ ନୂତନ ସୂଚନା, କମ୍ପାନୀର ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଆସିନଥାଏ)।

b) ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀର ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଅର୍ଥାତ୍ ଆପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତେବେ ତାହା ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ତାରିଖଠାରୁ **21** ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

c) ଲୋନ୍ ରିକଭରି ମାମଲାରେ, କମ୍ପାନୀ ଅନାବଶ୍ୟକ ହଇରାଣ କରିବ ନାହିଁ ଯଥା, ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଅସମୟରେ ବାରମ୍ବାର ହଇରାଣ କରିବା, ଲୋନ୍ ରିକଭରି ପାଇଁ ବଳ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି। କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀଙ୍କଠାରୁ ଅଶାଳୀନ ବ୍ୟବହାରରୁ ଦୂରେଇ ରହିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଢଙ୍ଗରେ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଭାବରେ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ହେବେ।

d)

i. କମ୍ପାନୀ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଲୋନ୍ ଏବଂ ଆଡଭାନ୍ସ ଉପରେ ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଶୁଳ୍କ / ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ଲଗାଇବ ନାହିଁ: –

a. "ବ୍ୟକ୍ତିଗତମାନଙ୍କୁ, ସହ-ଦାୟୀ(ମାନଙ୍କ) ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା, ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା, ଏବଂ, "

b. ବ୍ୟକ୍ତିଗତମାନଙ୍କୁ ଏବଂ **MSE** ମାନଙ୍କୁ, ସହ-ଦାୟୀ(ମାନଙ୍କ) ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା, ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା।

ii. ଉପରୋକ୍ତ, ଲୋନ୍‌ଗୁଡ଼ିକର ଆଂଶିକ ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ବ୍ୟବହୃତ ପାଣ୍ଠିର ଉତ୍ସ ନିର୍ବିଶେଷରେ, ଏବଂ କୌଣସି ସର୍ବନିମ୍ନ ଲକ୍-ଇନ୍ ଅବଧି ବିନା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ।

iii. ଦ୍ୱୈତ/ବିଶେଷ ହାର (ଫିକ୍ସଡ୍ ଏବଂ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାରର ମିଶ୍ରଣ) ଲୋନ୍ ପାଇଁ ଉପ୍ରରୋକ୍ତର ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ସମୟରେ ଲୋନ୍ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାରରେ ଅଛି କି ନାହିଁ ତାହା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବ।

iv. ଉପରୋକ୍ତ ପାରାଗ୍ରାଫ୍ **(i)(a)** ଏବଂ **(i)(b)** ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ କ୍ଷେତ୍ର ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତେବେ ତାହା କମ୍ପାନୀର ଅନୁମୋଦିତ ପଲିସି / **PPG** ଅନୁଯାୟୀ ହେବ। ତଥାପି, ଟର୍ମ ଲୋନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ, ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଲଗାଯାଏ, ତେବେ ତାହା ପ୍ରିପେଡ୍ କରାଯାଉଥିବା ରାଶି ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ।

v. ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶରେ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ କରାଯାଏ, ସେଠାରେ କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ଲଗାଇବ ନାହିଁ।

vi. ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କର ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର, ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟ ଏବଂ **KFS** ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ଏଠାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରକାଶ କରାନଯାଇଥିବା କୌଣସି ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ।

vii. କମ୍ପାନୀ ଲୋନ୍‌ର ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ସମୟରେ ପୂର୍ବରୁ ଛାଡ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଶୁଳ୍କ / ଫିସ୍ ପୂର୍ବବ୍ୟାପୀ ଭାବରେ ଲଗାଇବ ନାହିଁ।

11. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ

a) ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ୍ କୋଡ୍‌ର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତାର ଏକ ସାମୟିକ ସମୀକ୍ଷା। ଏପରି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ଏକୀକୃତ ରିପୋର୍ଟ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ବୋର୍ଡକୁ ଦାଖଲ କରାଯିବ।
b) ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଶାଖା/ସ୍ଥାନରେ, ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟବସାୟ କରାଯାଏ, ସେଠାରେ ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ:

i. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଠିକଣା), ଯାହାଙ୍କ ନିକଟରେ କମ୍ପାନୀ ବିପକ୍ଷଃଅରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆବେଦନ କରାଯାଇପାରିବ।
ii. ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ଚିନ୍ତାର ସମାଧାନ **30** ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ **RBI CMS** ପୋର୍ଟାଲ୍ - https://cms.rbi.org.in ରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ।

କିମ୍ବା ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ଠିକଣାକୁ ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମ ପଠାନ୍ତୁ:
ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ରିସିପ୍ଟ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର,
ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, **4ର୍ଥ** ମହଲା,
ସେକ୍ଟର **17**, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ – **160017**
ଟୋଲଫ୍ରି ନମ୍ବର- **14448**

12. ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍

(a) ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ଏକୀକୃତ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍, 2021

ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍ ଅଧୀନରେ, କମ୍ପାନୀ ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର **(PNO)** ନିଯୁକ୍ତ କରିଛି, ଯିଏ କମ୍ପାନୀକୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବେ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ବିପକ୍ଷରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ । କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର **(NO)** ମାନେ **PNO** ଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବେ ।
ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ ଶାଖା/ସ୍ଥାନରେ ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟବସାୟ କରାଯାଏ, ସେଠାରେ **PNO** ଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍/ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇମେଲ୍) ସହିତ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପୋର୍ଟାଲ୍ (https://cms.rbi.org.in) ର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ।

ସ୍କିମ୍‌ର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ଶାଖାରେ ଇଂରାଜୀ, ହିନ୍ଦୀ ଏବଂ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଏପରି ଭାବରେ ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ଯେ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ କିମ୍ବା ଶାଖାକୁ ଆସୁଥିବା ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଖରେ ସ୍କିମ୍ ବିଷୟରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସୂଚନା ଥିବ ।
ସ୍କିମ୍‌ର କପି ଏବଂ ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ସହିତ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍‌ର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ଏବଂ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ ।
(ରେଫରେନ୍ସ: ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ – ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍, 2021 ତାରିଖ ନଭେମ୍ବର 12, 2021)

(b) ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି

ନଭେମ୍ବର **15, 2021** ତାରିଖର 'ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି' ଉପରେ **RBI** ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, କମ୍ପାନୀ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ନିଯୁକ୍ତ କରିଛି ଏବଂ ସମ୍ପୃକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ପାଳନ କରିବ ।
(ରେଫରେନ୍ସ: ନଭେମ୍ବର 15, 2021 ତାରିଖର ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି)

13. ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ହୋଷ୍ଟିଂ

ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାରମାନଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ୍ କୋଡ୍ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ରଖାଯିବ ।

14. ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଆଦାୟର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ

a) ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଲୋନ୍ ଏବଂ ଆଡଭାନ୍ସ ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଇତ୍ୟାଦି ପରି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରକଗୁଡ଼ିକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି, ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିଛି । ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ବର୍ଗୀକରଣ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଲଗାଇବାର କାରଣ ଋଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଫର୍ମରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।
b) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ବର୍ଗୀକରଣ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ । ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ ।
c) ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାର ହେବ ।

15. ଫାଇନାନ୍ସ କରାଯାଇଥିବା ଯାନବାହନର ପୁନଃଦଖଲ

କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟରେ ପୁନଃଦଖଲ ଧାରା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ ଯାହା ଆଇନଗତ ଭାବରେ ଲାଗୁ ହେବ। ପାରଦର୍ଶିତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ମଧ୍ୟ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ: (a) ଦଖଲ ନେବା ପୂର୍ବରୁ ନୋଟିସ୍ ଅବଧି; (b) ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ନୋଟିସ୍ ଅବଧି ଛାଡ କରାଯାଇପାରିବ; (c) ସିକୁରିଟିର ଦଖଲ ନେବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା; (d) ପ୍ରପର୍ଟିର ବିକ୍ରୟ / ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ରିପେମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ଅନ୍ତିମ ସୁଯୋଗ ଦିଆଯିବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା; (e) ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପୁନଃଦଖଲ ଦେବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ (f) ପ୍ରପର୍ଟିର ବିକ୍ରୟ / ନିଲାମର ପ୍ରକ୍ରିୟା। ଏପରି ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଏକ କପି ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ।

16. ସୁନା ଅଳଙ୍କାରର କୋଲାଟେରାଲ୍ ବିପକ୍ଷରେ ଋଣ ପ୍ରଦାନ

ଉପରୋକ୍ତ ସାଧାରଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ବ୍ୟତୀତ, କମ୍ପାନୀ, ବ୍ୟକ୍ତିଗତମାନଙ୍କୁ ସୁନା ଅଳଙ୍କାର ବିପକ୍ଷରେ ଋଣ ଦେବା ସମୟରେ, ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ଅନୁମୋଦିତ ପଲିସି ଅନୁସରଣ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଜିନିଷ ମଧ୍ୟରେ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ:

i. RBI ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ KYC ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରାଯାଉଛି ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ କୌଣସି ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଯତ୍ନ ନିଆଯାଉଛି ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ।
ii. ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ଅଳଙ୍କାର ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପ୍ରକ୍ରିୟା।
iii. ସୁନା ଅଳଙ୍କାରର ମାଲିକାନା ସନ୍ତୋଷଜନକ କରିବା ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା।
iv. ଅଳଙ୍କାରକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ହେପାଜତରେ ରଖିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା, ବ୍ୟବସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକର ନିରନ୍ତର ସମୀକ୍ଷା, ସମ୍ପୃକ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗୁଡ଼ିକ କଡ଼ାକଡ଼ି ଭାବରେ ପାଳନ କରାଯାଉଛି

   ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟରମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସାମୟିକ ଯାଞ୍ଚ। ଯେଉଁ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଅଳଙ୍କାର ସଂରକ୍ଷଣ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ସୁବିଧା ନାହିଁ, ସେଠାରେ ସୁନା କୋଲାଟେରାଲ୍ ବିପକ୍ଷରେ ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ।
v. କୋଲାଟେରାଲ୍ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଳଙ୍କାର ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଇନସ୍ୟୁରାନ୍ସ କରାଯିବ।
vi. ଅଣ-ରିପେମେଣ୍ଟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅଳଙ୍କାର ନିଲାମ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପଲିସି ପାରଦର୍ଶୀ ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ହେବ। ନିଲାମ ତାରିଖ ପୂର୍ବରୁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପୂର୍ବ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ। ଏହା ମଧ୍ୟ ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବ। କୌଣସି ହିତର ସଂଘର୍ଷ ହେବ ନାହିଁ ଏବଂ ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରୁପ୍ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ସମ୍ପୃକ୍ତ ସଂସ୍ଥା ସହିତ, ନିଲାମ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ଟ୍ରାଞ୍ଜାକ୍ସନରେ ଦୂରତାର ସମ୍ପର୍କ ରହିବ।
vii. ନିଲାମକୁ ଅତିକମରେ 2ଟି ଖବରକାଗଜରେ, ଗୋଟିଏ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଏବଂ ଅନ୍ୟଟି ଜାତୀୟ ଦୈନିକ ଖବରକାଗଜରେ ବିଜ୍ଞାପନ ଜାରି କରି ଜନସାଧାରଣଙ୍କୁ ଘୋଷଣା କରାଯିବ।
viii. କମ୍ପାନୀ ଆୟୋଜିତ କରାଯାଇଥିବା ନିଲାମରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ।
ix. ବନ୍ଧକ ସୁନା କେବଳ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନିଲାମକାରୀଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ନିଲାମ କରାଯିବ।
x. ପଲିସିରେ ମଧ୍ୟ ଠକାମି ସହିତ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଯେଉଁଥିରେ ସଂଗ୍ରହ, ନିଷ୍ପାଦନ ଏବଂ ଅନୁମୋଦନର କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ପୃଥକୀକରଣ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, ତାହା ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।
xi. ସୁନା ବିପକ୍ଷରେ ଋଣ ଦେବା ପାଇଁ ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟରେ ମଧ୍ୟ ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିବରଣୀ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।

17. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ସୁବିଧା

କମ୍ପାନୀ ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଆବେଦନକାରୀମାନଙ୍କୁ, ଭିନ୍ନକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ, ଲୋନ୍ ସୁବିଧା ସମେତ ପ୍ରୋଡକ୍ଟ ଏବଂ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ। କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏପରି ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟବସାୟ ସୁବିଧା ପାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବେ।

18. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (**RBI**) ମାର୍ଚ୍ଚ **14, 2022** ତାରିଖର **DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22** ରେଫରେନ୍ସ ଅଧୀନରେ ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ସନ୍ - ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ନିୟାମକ ଢାଞ୍ଚା) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, **2022** ଜାରି କରିଛି। ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଏପ୍ରିଲ୍ **01, 2022** ରୁ ପ୍ରଭାବୀ ଏବଂ ସମସ୍ତ ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟାଙ୍କ, ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ସଂସ୍ଥା ଏବଂ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ ସମେତ **NBFC** ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅଟେ।

ଉପରୋକ୍ତ ବିଭାଗରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ଥିବା **FPC** ବ୍ୟତୀତ, କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଯାହା ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ:

(i) ସାଧାରଣ

a. **FPC** ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ ବ୍ୟତୀତ, କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ଶାଖା ପରିସରରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ।
b. ଫିଲ୍ଡ ଷ୍ଟାଫ୍‌ଙ୍କୁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଆୟ ଏବଂ ବିଦ୍ୟମାନ ଋଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ତଦନ୍ତ କରିବାକୁ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ କରାଯିବ।
c. ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଦିଆଯାଉଥିବା ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତେବେ ତାହା ମାଗଣା ଦିଆଯିବ।
d. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ଉପରେ ଲଗାଯାଇଥିବା ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାର ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ, ଏହା ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ସାହିତ୍ୟରେ (ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ) ଏବଂ ଏହାର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ।
e. ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟରେ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ଶାଖା ପରିସର ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ **FPC** ରେ ମଧ୍ୟ ଏକ ଘୋଷଣାନାମା କରାଯିବ ଯେ ଏହା ଏହାର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସ ହୋଇଥିବା ଏଜେନ୍ସିର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବ ଏବଂ ସମୟୋଚିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବ।
f. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ସିକ୍ୟୁରିଟି ଡିପୋଜିଟ୍ / ମାର୍ଜିନ୍ ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଉ ନାହିଁ,
g. କମ୍ପାନୀର ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟର ଏକ ମାନକ ଫର୍ମ ରହିବ। ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟ ପ୍ରାଧାନ୍ୟକ୍ରମେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ହେବ।
h. ଲୋନ୍‌ର ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।
i. ଲୋନ୍ କାର୍ଡରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀ ପ୍ରତିଫଳିତ ହେବ:
   - ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଉପରେ ସରଳୀକୃତ ତଥ୍ୟପତ୍ର,
   - ଲୋନ୍ ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ,
   - ସୂଚନା ଯାହା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଭାବରେ ଚିହ୍ନଟ କରେ,
   - ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା କିସ୍ତି ଏବଂ ଅନ୍ତିମ ପରିଶୋଧ ସମେତ ସମସ୍ତ ରିପେମେଣ୍ଟର କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକୃତିପତ୍ର,
   - ଲୋନ୍ କାର୍ଡରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥାପିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ମଧ୍ୟ ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ,
   - ଅଣ-ଋଣ ପ୍ରୋଡକ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ମତିରେ ଜାରି କରାଯିବ ଏବଂ ଫିସ୍ ଢାଞ୍ଚା ଲୋନ୍ କାର୍ଡରେ ହିଁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ,

- ଲୋନ୍ କାର୍ଡର ସମସ୍ତ ଏଣ୍ଟ୍ରି ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ।

(ii) ରିକଭରିର ଅଣ-ବଳପୂର୍ବକ ପଦ୍ଧତି:

a. ରିକଭରି ସାଧାରଣତଃ କେବଳ ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ଭାବେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ସ୍ଥାନରେ କରାଯିବ। ଫିଲ୍ଡ ଷ୍ଟାଫ୍‌ଙ୍କୁ କେବଳ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳରେ ରିକଭରି କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ, ଯଦି ଋଣଗ୍ରହୀତା ଦୁଇ କିମ୍ବା ଅଧିକ କ୍ରମାଗତ ଥର କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ ହାଜର ହେବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି।

b. କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି, ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ପାଇଁ ସିଷ୍ଟମ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ବୋର୍ଡ-ଅନୁମୋଦିତ ପଲିସି ରହିଛି। କୋଡ୍ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସର୍ବନିମ୍ନ ଯୋଗ୍ୟତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଉପକରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ। କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାରକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ। ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ ମଧ୍ୟ ସେମାନଙ୍କ କ୍ଷତିପୂରଣ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।

19. ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍‌ର ସମୀକ୍ଷା

ପରିଚାଳନା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ସମୟ ସମୟରେ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍‌ରେ ଯେକୌଣସି ସଂଶୋଧନର ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ କରିବାକୁ ଅଧିକୃତ ହେବେ।

***