

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ନୀତି

ସଂସ୍କରଣ 2.0

ପ୍ରସ୍ତାବନା

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (RBI) ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଉପରେ ଆଧାର କରି ନିଷ୍ପତ୍ତି ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ନୀତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଏ ଏବଂ ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରସ୍ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ କରାଯାଇଥାଏ। ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ଏହା ପ୍ରକାଶିତ ଏବଂ ପ୍ରସାରିତ ହେବ।

(I) ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ:

- (a) ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ ।
- (b) ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହା ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ ଏକ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ସ୍ୱାର୍ଥକ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ। ରଣ ଆବେଦନ ପତ୍ରରେ ଆବେଦନ ପତ୍ର ସହ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ଦସ୍ତାବିଜକୁ ଦର୍ଶାଇବେ।
- (c) କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ଏକ ରସିଦ୍ ଦେବ । ଯେଉଁ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ରଣ ଆବେଦନ ରଦ୍ଦ କରାଯିବ ତାହା ମଧ୍ୟ ରସିଦ୍ରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ । କମ୍ପାନୀ ଯଥା ସମୟରେ ରଣ ଆବେଦନ ଯାଞ୍ଚ କରିବ । ଯଦି ଅତିରିକ୍ତ ବିବରଣୀ/ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ତୁରନ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବ ।

(II) ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ:

- (a) କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ରଣ ଆବେଦନର ଉପଯୁକ୍ତ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରାଯିବ। ଏହି ଆକଳନ କମ୍ପାନୀର ରଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ଅନୁରୂପ ହେବ।
- (b) କମ୍ପାନୀ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣର ପରିମାଣ, ସୁଧର ବାର୍ଷିକ ହାର ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗର ପଦ୍ଧତି ସହିତ ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଗ୍ରହଣୀୟତା ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀଗ୍ରହଣରେକର୍ତ୍ତୃରେ ରଖିବ । ଯଦି ରଣ ବାତିଲ ହୁଏ ତେବେ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇବ । ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧରେ କମ୍ପାନୀ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ।
- (c) କମ୍ପାନୀ ରଣ ରାଜିନାମାକୁ ସ୍ୱୀକୃତି ଦେବା ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜରର ଏକ ଏକ ନକଲ ସହିତ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝିବା ଭଳି ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

(III) ରଣ ଖାତାରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ନନ -ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନସିଆଲ କମ୍ପାନୀସ - ବାୟ୍‌ବ୍‌ପୁର୍ସ୍ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025, ଅନୁଯାୟୀ, କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିୟମାବଳୀ ଗୁଡ଼ିକୁ ଅନୁସରଣ କରିବ:

- (a) କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଣ ଚୁକ୍ତିର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କଲେ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରାଗଲେ 'ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ' ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ହାରରେ ଯୋଡ଼ା ଯାଇଥିବା 'ଦଣ୍ଡମୂଳକ ସୁଧ' ଆକାରରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ । ପୂର୍ବରୁ ବକେୟା ଥିବା ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜର ଉପରେ, ଅତିରିକ୍ତ / ନୂତନ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
- (b) କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଣ ଚୁକ୍ତିର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କଲେ ଜରିମାନା ଆଦାୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜର ପୂର୍ଣ୍ଣକରଣ ହେବ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍ ଏଭଳି ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ମିଳିବ ନାହିଁ । ତେବେ ଏହା ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସୁଧ ବଢ଼ାଇବା ପାଇଁ ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ । ଏହି ପରିସ୍ଥିତିରେ, କମ୍ପାନୀ ଅନାଦେୟ ସୁଧ (ଅନାଦେୟ EMI ସହିତ) ଉପରେ ଚୁକ୍ତିକୃତ ସୁଧ ହାର ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରତିକାର ତାରିଖ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ସୁଧ ଗ୍ରହଣ କରିପାରିବ, penal rate ଅନୁଯାୟୀ ନୁହେଁ ।
- (c) କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ/ଉପାଦ ବର୍ଗ ମଧ୍ୟରେ ଭେଦଭାବ ନକରି ରଣ ଚୁକ୍ତିର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁପାଳନ ନକରିବା ସହିତ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଅନୁରୂପ ହେବ । ଶୁଳ୍କ ସମାନ ଉପାଦ ବର୍ଗ ମଧ୍ୟରେ ଭିନ୍ନ ହୋଇପାରେ, ରଣର ରାଶି ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି । କମ୍ପାନୀ ଉପରୋକ୍ତ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ଉଚିତ ପଦ୍ଧତି ଗ୍ରହଣ କରିପାରିବ । ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ / ଉପାଦ ବର୍ଗ ମଧ୍ୟରେ ଶୁଳ୍କ ର ପଦ୍ଧତି ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ପରିସ୍ଥିତି ଯେପରି ହେଉନା କାହିଁକି, ସମାନ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ । ଯଦିଓ penal charges ପାଇଁ କୌଣସି ଭିନ୍ନ ସାମାନ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସାମାନ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହୋଇନାହିଁ, କମ୍ପାନୀ ଏହାକୁ ମନେ ରଖିବା ଉଚିତ୍ ଯେ ଏହାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି credit discipline କୁ ବୃଦ୍ଧି କରିବା, ଏହାକୁ revenue ବୃଦ୍ଧିର ଉପକରଣ ଭାବେ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ନାହିଁ ।
- (d) କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ 'ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହଣତା'ମାନଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରାଯିବ, ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ, ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ସମାନ ଭାବେ ପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ପାଇଁ ଲାଗୁ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ ।
- (e) କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଯେତେବେଳେ ବି ରଣର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ରିମାଇଣ୍ଡରଗୁଡ଼ିକୁ ରଣଗ୍ରହଣତାମାନଙ୍କୁ ପଠାଯିବ, ସେତେବେଳେ ପ୍ରୟୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ମଧ୍ୟ ରଣଗ୍ରହଣତାମାନଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

- (f) କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟର ଯେକୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏବଂ ଏହାର କାରଣ ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ / ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତିରେ ରଖିଗ୍ରହଣାତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।
- (g) କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କର ଖେବସାଇଟରେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସର୍ତ୍ତସର୍ତ୍ତା ଅଧିକର ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ ପ୍ରକାଶ କରିବ । ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ଲୋନ ଏଗ୍ରାମେଣ୍ଟ ମଧ୍ୟରେ ଖେବସାଇଟରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜର ସୂଚୀକୁ କେବଳ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଦେବା ପର୍ଯ୍ୟାୟ ହେବ ନାହିଁ ।
- (h) ବିଦ୍ୟମାନ ରଖି ମାମଲାରେ, ବୃତ୍ତନ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୀକ୍ଷା କିମ୍ବା ନବୀକରଣ ତାରିଖରେ ଲାଗୁ କରାଯିବ ।

(IV) ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଖି ବିତରଣ:

- (a) କମ୍ପାନୀ ଏହି ମଞ୍ଜୁରୀକୁ ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁସାରେ ଅନୁମୋଦିତ ରଖି ସମୟବଦ୍ଧ ବିତରଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ । ରଖି ନେଉଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ପୂର୍ବରୁ ନୋଟିସ୍ ଦେବ ଯାହା ରଖି ନେଉଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ବୁଝିଥିବେ ଯେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।
- (b) କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ପାଦ୍ୟ ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ । ଏ ବାବଦରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସୂଚନା ରାଜିନାମାରେ ସାମିଲ କରାଯିବ ।
- (c) ଚୁକ୍ତିନାମା ଅଧୀନରେ ମନେ ପକାଇବା/ବିରାଦିତ ଦେୟ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମତା ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମା ସହିତ ସମନ୍ୱୟ ରେ ହେବା ଉଚିତ୍ ।
- (d) କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ ଉପରେ କମ୍ପାନୀର ରଖିଗ୍ରହଣାତାଙ୍କୁ ବିରୁଦ୍ଧରେ କିମ୍ବା ବକେୟା ପରିମାଣର ରଖି ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଉପରେ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଜାରି କରିବ । ଯଦି ସେଟ୍ ଅଫ୍ ର ଏପରି ଅଧିକାର ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ହୁଏ, ତେବେ ରଖିଗ୍ରହଣାତାଙ୍କୁ ସମାନ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ଯାହା ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବି ସମାପନ/ସମାଧାନ କରିବ । ଦେୟ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ହକଦାର ହେବେ ।

(V) ସାଧାରଣ (ଜେନେରାଲ):

- (a) କମ୍ପାନୀ ରଖି ଚୁକ୍ତିର ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟତୀତ (ନୂଆ ସୂଚନା ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ) ରଖିଗ୍ରହଣାତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ବୃତ୍ତରେ ରହିବ, ପୂର୍ବରୁ ରଖି ନେଉଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରିନଥିଲେ, କମ୍ପାନୀର ନଜରକୁ ଆସିବ ।
- (b) ଯଦି ରଖି ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ରଖିଗ୍ରହଣାତା, ସହମତି କିମ୍ବା ଅନୁମତି ଆପଣ, ଯଦି କୌଣସି ଆଏ, ତେବେ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ତାରିଖଠାରୁ ୨୧ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀର ଆପଣ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଏହିପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ୱଳ୍ପ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- (c) ରଖି ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରସଙ୍ଗରେ, ବର୍ଷ ବର୍ଷ ଧରି ଏହାର ନୀତି ସହିତ, କମ୍ପାନୀ ଅଥବା ନିର୍ଯ୍ୟାତନା ଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ ଯେପରିକି ଅସୁବିଧାଜନକ ସମୟରେ (ସକାଳ ୦୫.୦୦ ଟା ପୂର୍ବରୁ ଓ ସନ୍ଧ୍ୟା ୦୭.୦୦ ଟା ପରେ) ରଖିଗ୍ରହଣାତାଙ୍କୁ କ୍ରମାଗତ ନିର୍ଯ୍ୟାତନା ଦେବା, ରଖି ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ମା'ସପେଶୀ ଶକ୍ତିର ବ୍ୟବହାର ଇତ୍ୟାଦି । କମ୍ପାନୀ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଢଙ୍ଗରେ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାୟ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ । ଉଚିତ୍ (ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭଦ୍ର ବ୍ୟବହାର ନକରିବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ) ।

ରଖିଗ୍ରହଣାତା ସହିତ ଚୁକ୍ତି / ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ମଧ୍ୟରେ ପୁନର୍ବାର ଅଧିକାର ଧାରା, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ନନ -ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନସିଲ କମ୍ପାନୀସ - ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025, ସହ ସମନ୍ୱୟରେ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

- (d) ରଖି ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ସମ୍ପର୍କରେ 'ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତି' (KFS), ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ନନ -ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନସିଲ କମ୍ପାନୀସ - ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025, ଅନୁଯାୟୀ, ସମସ୍ତ ସମ୍ପାଦ୍ୟ ରଖିଗ୍ରହଣାତା ମାନଙ୍କୁ ଦିଆଯିବ, ଯାହା ତାଙ୍କୁ ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମା ସାଇଦ୍ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ସଠିକ୍ ସୂଚନା ଆଧାରରେ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ନେବାକୁ ସହଯୋଗ କରିବ । KFS କୁ, ସେହି ରଖିଗ୍ରହଣାତା ବୁଝିପାରିବା ଭାଷାରେ ଲେଖାଯିବ ଏବଂ ତାହାର ବିଷୟବସ୍ତୁ ରଖିଗ୍ରହଣାତାଙ୍କୁ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯିବ, ଏବଂ ସେ ବୁଝିପାରିଥିବା ଏକ ନିଶ୍ଚୟିତା ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ।
- (e) 'ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର' (APR) ପାଇଁ ଗଣନା ପତ୍ର କେ ଏଫ୍ ଏସ୍ (KFS) ସହିତ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ ରଖି ଅବଧି ଉପରେ ରଖିର ଆମୋର୍ଟାଇଜେସନ୍ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ । ଏପିଆରରେ (APR) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।

(VI) ଅଭିଯୋଗ:

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ନନ -ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନସିଲ କମ୍ପାନୀସ - ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ଅନୁସାରେ, ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡିରେକ୍ଟର୍ସ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ପୁନ ସମାଧାନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ କରିଛନ୍ତି, ଯାହା ଦ୍ୱାରା କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତା ମାନଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଫଳରେ ଉପସ୍ଥିତ ହେଉଥିବା ବିବାଦ ଗୁଡ଼ିକୁ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ ।

ଏହା ସହିତ, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ନନ -ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନସିଲ କମ୍ପାନୀସ - ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ଅନୁଯାୟୀ, ଏହି ଅଭିଯୋଗର ପୁନ ସମାଧାନ ମଧ୍ୟରେ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମ୍ପର୍କୀୟ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକୁ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।

ସହିତ, ଏହି ଅଭିଯୋଗର ପୁନଃ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀରେ ନିର୍ମାଣ ପ୍ରଣାଳୀରେ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ସହିତ ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀର କାର୍ଯ୍ୟସମୟ ସମୟରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ । ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ଏହିପରି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ରିପୋର୍ଟ ବୋର୍ଡରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ ।

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ:

ଶ୍ରୀ ଚରଣବୀପ ସିଂହ ଟାଣ୍ଡାଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ (GRO) ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ନନ - ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍) ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ କମ୍ପାନୀସ - ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ଅନୁସାରେ, ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ନନ - ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍) ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ କମ୍ପାନୀସ - ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ଅନୁସାରେ, ଅନୁଯାୟୀ । ତାଙ୍କୁ ସାଧାରଣ ଲୋକମାନଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ କମ୍ପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମ୍ପର୍କ କରାଯାଇ ପାରିବ । ତାଙ୍କର ସମ୍ପର୍କ ସୂଚନା ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଛି:

Mobile: 91 7305963580

Email address: gro@tvscredit.com

ଯଦି ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ନିବାରଣ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଚଦାରଖ ବିଭାଗର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ (ଡିଏନବିଏସ), ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଫୋର୍ଟ ଗ୍ଲାସିୟୁ, ରାଜାଜୀ ସାଲାଇ, ଚେନ୍ନାଇ 600 001, ଟାମିଲନାଡୁ, ଫୋନ୍: 044 25393406 ଆବେଦନ କରିପାରନ୍ତି ଯାହାର ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀର ପଞ୍ଜିକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଆସିଥାଏ ।

ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଲାଭ ପାଇଁ, "ଅଭିଯୋଗ" ଉପରେ ଉପରୋକ୍ତ ସୂଚନା ଆମର ଶାଖା/ଶାଖାରେ ଉପଲବ୍ଧ । ଯେଉଁଠାରେ ବାଣିଜ୍ୟ କରାଯାଏ ସେହି ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

(VII) ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶ

ଉଚିତ୍ ଆଚରଣ ସଂହିତା, ଅଗ୍ରାଧିକାର ଭାବରେ ରଖିଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ଭାଷାରେ ବିଭିନ୍ନ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ସୂଚନା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ରଖାଯିବା ଉଚିତ୍ ।

(VIII) ଚାର୍ଜ ହୋଇଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ହାରର ନିୟମାବଳୀ:

କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିବ । ଏହାକୁ ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଏବଂ ଅନୁମୋଦିତ ସୁଧ ହାର ମଡେଲକୁ ଅନୁସରଣ କରିବ । ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦକୁ ଉନ୍ନତ କରିବାର ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଖିଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବାର ଯୁକ୍ତି ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ଗ୍ରହଣ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ । ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାର ହେବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ରଖିଗ୍ରହଣୀତା ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସଠିକ୍ ହାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବେ ।

(IX) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆର୍ଥିକ ସହାୟତା ପ୍ରାପ୍ତ ଯାନଗୁଡ଼ିକର ଦଖଲ:

କମ୍ପାନୀ ରଖିଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ସହ ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଏକ ଅନ୍ତର୍ନିହିତ ପୁନଃଉଦ୍ଧାର ଧାରା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିଛି, ଯାହା ଆଇନଗତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ । ସ୍ୱଚ୍ଛତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ:

- (a) ଦଖଲ ନେବା ପୂର୍ବରୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତିର ଅବଧି;
- (b) ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି ଛାଡ଼ କରାଯାଇପାରେ;
- (c) ସ୍ୱରକ୍ଷା ଅଧିକାର କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା;
- (d) ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ରଖି ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ରଖିଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଶେଷ ସୁଯୋଗ ଦେବା ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା;
- (e) ରଖିଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ପୁନଃ ଅଧିକାର ଦେବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ

(f) ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିକ୍ରୟ/ ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟା । ଏହିପରି ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଏକ ନକଲ ରଖିଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଏ ।

(X) ଡିଜିଟାଲ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରେ କରାଯାଇଥିବା ରଣ

ଯେତେବେଳେ ଉତ୍ପାଦ/ବ୍ୟବସାୟ ଦଳ ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ଦେବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ଦେୟ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରିବାକୁ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମକୁ ଏହାର ଏକେଣ୍ଟ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତି, ସେମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରିବା ଉଚିତ୍:

- (a) ଏକେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମର ନାମ TVSCS ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶ ପାଇବ ।
- (b) ଏକେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ TVSCS ର ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯିବ ଯାହା ଇ-ଟରମ୍ଭରୁ ସେମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରୁଛନ୍ତି ।
- (c) ଅନୁମୋଦନ ପରେ ତୁରନ୍ତ କିଛି ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ, ଚିତ୍ରିତସମ୍ପର୍କ ଚିଠି ମୁଖ୍ୟଙ୍କ ଉପରେ ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଗ୍ରହଣ ପତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- (d) ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ନକଲ ସହିତ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଏନକ୍ଲୋଜରର ଏକ ନକଲ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ/ବିତରଣ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଦାଖଲ କରାଯିବ ।
- (e) ଉତ୍ପାଦ/ବ୍ୟବସାୟ ଦଳ ଦ୍ୱାରା ରଖାଯାଇଥିବା ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଯାଞ୍ଚ ଏବଂ ତଦାରଖ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ।
- (f) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ବିଷୟରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ ।
- (g) କୁଲିଙ୍ଗ ଅର୍ଥ/ଲୁକ୍ ଅର୍ଥ ପରିଚାଳନା/ଶୀତଳୀକରଣ ସମୟ/ପର୍ଯ୍ୟାଲୋଚନା ଅବଧି: ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଡିସବର୍ସମେଣ୍ଟର ଚାରିଖ ଠାରୁ ସର୍ବନିମ୍ନ 3 ଦିନର କୁଲିଙ୍ଗ ଅର୍ଥ/ଲୁକ୍ ଅର୍ଥ ପରିଚାଳନା ସମୟରେ କୌଣସି ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ମୂଲ୍ୟ ବିନା ମୂଲ୍ୟନ ଏବଂ ଆନୁପାତିକ ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ଦର (ଆନୁଆଲ ପର୍ସେଣ୍ଟେଜ୍ ରେଟ APR) ର ପେମେଣ୍ଟ କରି ଡିଜିଟାଲ ଲେଣ୍ଡିଂ ରୁ ବାହାରିବାର ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟ ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ ।

ଉପରୋକ୍ତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ଉତ୍ପାଦ/ବ୍ୟବସାୟ ଦଳ ଦ୍ୱାରା ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ନିଶ୍ଚିତ ହେବ ।

(XI) ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ

ଯେଉଁଠାରେ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶଗୁଡ଼ିକ ପାଳନ କରାଯିବ:

- (a) କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଏଫ୍ ପି ସି ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ । ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ, ଏଫ୍ ପି ସି ରଣ ନେଇଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।
- (b) ଆଇନଗତ ଦଳ ନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ରଖିଗ୍ରହୀତା ବୁଝିଥିବା ଭାଷାରେ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପାଇଁ ଏକ ମାନକ ରଣ ଚୁକ୍ତି ଅଛି ।
- (c) ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ ରଣ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯେଉଁଥିରେ ନିମ୍ନଲିଖିତଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ:
 - i. ସୂଚନା ଯାହାକି ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଯଥେଷ୍ଟ ଚିହ୍ନଟ କରେ
 - ii. ମୂଲ୍ୟ ଉପରେ ସରଳୀକୃତ ତଥ୍ୟପତ୍ର
 - iii. ରଣ ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ହୋଇଥିବା ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ
 - iv. ପ୍ରାପ୍ତ କିଣ୍ଡି ଏବଂ ଅକ୍ରିମ ଡିସଗାର୍ଡ ସହିତ ସମସ୍ତ ଦେୟ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକୃତି
 - v. କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗର ପୁନଃ ନିର୍ମାଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ସହିତ ଅଭିଯୋଗ ପୁନଃ ନିର୍ମାଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ
 - vi. ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଦାନ ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସହମତି ସହିତ ହେବ ଏବଂ ଏହିପରି ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଫି ଢାଞ୍ଚା ନିଜେ ରଣ କାର୍ଡରେ ରଖିଦାତାଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଯିବ ରଣ କାର୍ଡରେ ଥିବ ।

ସମସ୍ତ ଏଣ୍ଟ୍ରିଗୁଡ଼ିକ ଏକ ଭାଷାରେ ହେବା ଉଚିତ ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାପଡ଼େ ଏବଂ ଆଇନ ଦଳ ଦ୍ୱାରା ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଯାଞ୍ଚ କରାଯାଇଥାଏ।

- (d) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଘୋଷଣା କରେ ଯେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେନ୍ସିର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଯେକୌଣସି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ପାଇଁ ଏହା ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଠିକ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଆଇନଗତ ଅର୍ଥ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ମାଲଗ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଘୋଷଣାନାମାରେ ଘୋଷଣାନାମା ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇଛି।
- (e) ସଂଗ୍ରହ / ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ ମଧ୍ୟ ରଣ ପରିଶୋଧର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଚିହ୍ନଟ / ସମର୍ଥନ କରିବା, ଏହିପରି ରଣବାତାମାନଙ୍କ ସହିତ ସଂଯୋଗ କରିବା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଉତ୍ତରଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ଆବଶ୍ୟକ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଯତ୍ନ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ।
- (f) (f) ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପାରସ୍ପରିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ / କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ଭାବରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ। ତଥାପି, ଫିଲ୍ଡ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ସ୍ଥାନ-ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ।
- (g) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟର ସ୍ଥାନ ଯଦି ରଣବାତା କ୍ରମାଗତ ଦୁଇ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଥର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ / କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ସ୍ଥାନରେ ଉପସ୍ଥିତ ହେବାକୁ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି। ସଂଗ୍ରହ / ରିସ୍କ କଣ୍ଟ୍ରୋଲ୍ ୟୁନିଟ୍ (ଆର୍ ସି ୟୁ) ଦଳ ନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ସେମାନଙ୍କ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପୁରାତନ ଯାଞ୍ଚ କରିବେ, ଯେଉଁଥିରେ **ପୋଲିସ୍ ଯାଞ୍ଚ** ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ। ସଂଗ୍ରହ / ଆରସିୟୁ ଦଳ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଚୁକ୍ତିନାମା ନବୀକରଣ ସମୟରେ ସଂଗ୍ରହ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କର ପୂର୍ବ-ପୁନଃ-ଯାଞ୍ଚ ହେବ।
- (h) ସଂଗ୍ରହ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ / କିମ୍ବା ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ଉପରୋକ୍ତ ପାରା IV (c) ଅନୁଯାୟୀ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପଦକ୍ଷେପ ବ୍ୟବହାର କରିବେ ନାହିଁ। ଅଧିକତ୍ତ୍ୱ, ସଂଗ୍ରହ ସମ୍ପର୍କୀୟ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ମାଲଗ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟକୁ ଆସିବା / ଡାକିବା ସମୟ ସକାଳ 09.00 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 06.00 ମଧ୍ୟରେ ସୀମିତ ରହିବ।
- (i) ରଣ ବନ୍ଧନ ସମୟରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ସମ୍ପର୍କୀୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ଯତ୍ନକ ଶୈଳୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ସବିଶେଷ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ ହୋଇଛି ବୋଲି ଆଇନଗତ ଦଳ ନିଶ୍ଚିତ କରିବେ।
- (j) ସଠିକ୍ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଏବଂ ସଠିକ୍ ପ୍ରାଧିକରଣ ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ, ସଂଗ୍ରହ ଦଳ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆରମ୍ଭ କରିବା ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରିବେ।
- (k) ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏଜେନ୍ସି ଦ୍ୱାରା ତାଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ପରିଚୟ ପତ୍ର ସହିତ କମ୍ପାନୀ **ତରଫରୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରାଧିକରଣ ଚିଠି** ଏକ କପି ବହନ କରିବ। ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରାଧିକରଣ ଚିଠିରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେନ୍ସି ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।
- (l) ଯେଉଁଠାରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ,
 - i. ସଂଗ୍ରହ ଦଳ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ଜଣାଇବ,
 - ii. ନୂତନ ଏଜେଣ୍ଟ ତାଙ୍କ ପରିଚୟ ପତ୍ର ସହିତ ନୋଟିସ୍ ଏବଂ ପ୍ରାଧିକରଣ ପତ୍ର ବହନ କରିବେ।
 ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରାଧିକରଣ ଚିଠିରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେନ୍ସି ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।
 ସଂଗ୍ରହ ଦଳ ନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟୁତ୍ତ **ସଂଗ୍ରହ ଏଜେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ଅପଡେଟ୍ ବିବରଣୀଗୁଡ଼ିକ** କମ୍ପାନୀର **ୱେବସାଇଟରେ** ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ହୋଷ୍ଟ ହୋଇଛି।
- (m) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ପରିଶୋଧର ଅବଧିରେ ସୁବିଧା (ସାପ୍ତାହିକ, ପାକ୍ଷିକ, ମାସିକ ବ୍ୟତୀତ) ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

(XII) ସୁନା ଅଳଙ୍କାରକୁ ବନ୍ଧକ ରଖି ରଖି

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ସୁନା ଏବଂ ନିଲାମୀ ନୀତି ବିରୋଧରେ ରଖି ଦେବା ଲାଗି ଏକ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯିବ ।

ନିମ୍ନଲିଖିତ ସମସ୍ତାନ୍ତ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ;

- a. ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କେବାଇସି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ପାଳନ କରିବା ଏବଂ କୌଣସି ରଖି ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଧ୍ୟାନ ଦେବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନିଆଯିବ ।
- b. ପ୍ରାପ୍ତ ଅଳଙ୍କାରର ସଠିକ୍ ଯାଞ୍ଚ ପ୍ରକ୍ରିୟା ।
- c. ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ଅଳଙ୍କାରର ମାଲିକାନାକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ।
- d. ଭଣ୍ଡାରରେ ସୁରକ୍ଷିତ ଭାବେ ରଖିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା, ନିୟମିତ ଭାବେ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ସମୀକ୍ଷା, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଏବଂ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅତିରକ୍ତ ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ଯାଞ୍ଚ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ କଡ଼ାକଡ଼ି ଭାବେ ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା । ଯେଉଁ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଗହଣା ଗଢ଼ିତ ରଖିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ସୁବିଧା ନାହିଁ ସେହି ଶାଖାଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ସୁନା ରଖି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
- e. ବନ୍ଧକ ଭାବେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଳଙ୍କାରକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ବୀମାଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।
- f. ରଖିଧାରୀଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଆଗୁଆ ନୋଟିସ୍ ସହିତ ପରିଶୋଧ ନ କଲେ ସ୍ୱଳ୍ପ ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟା କୌଣସି ସ୍ୱାର୍ଥର ସଂଘର୍ଷ ହେବ ନାହିଁ ଏବଂ ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯେ ନିଲାମ ସମୟରେ ଗୋଷ୍ଠୀ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସଂସ୍ଥା ସହିତ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ଶାଖାର ଲଫ୍ଟ ସମ୍ପର୍କ ରହିବ ।
- g. ଅନୁ୍ୟନ ଦୁଇଟି ଖବରକାଗଜ, ଗୋଟିଏ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଏବଂ ଅନ୍ୟଟି ଜାତୀୟ ଦୈନିକ ଖବରକାଗଜରେ ବିଜ୍ଞାପନ ଜାରି କରି ନିଲାମୀ ସମ୍ପର୍କରେ ଜନସାଧାରଣଙ୍କୁ ଘୋଷଣା କରାଯିବ ।
- h. ଆୟୋଜିତ ନିଲାମରେ TVSCS ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ ।
- i. ବନ୍ଧକ ଥିବା ସୁନା କେବଳ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନିଲାମଧାରୀଙ୍କ ଜରିଆରେ ନିଲାମ କରାଯିବ ।
- j. ଏହି ରଖି/କ୍ଲେଡିଟ୍ ପଲିସିରେ ଠିକ୍ କେଲ ର ମୁକାବିଲା ପାଇଁ ପ୍ରଣୟନ ହେବାକୁ ଥିବା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଓ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ ମୋବିଲାଇଜେସନ, କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଏବଂ ଅନୁମୋଦନର କର୍ତ୍ତବ୍ୟକୁ ଅଲଗା କରାଯିବ ।

(XIII) ନୀତିର ସମୀକ୍ଷା

କମ୍ପାନୀ ସମୟ ସମୟରେ ଏହି ନୀତିରେ ସଂଶୋଧନ କରିବାର ଅଧିକାର ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିଥାଏ । ଏହି ନୀତିକୁ ଏଭଳି ବ୍ୟବଧାନରେ (କିନ୍ତୁ ଅତିକମ୍ପେ ବାର୍ଷିକ ଆଧାରରେ) ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ, ଯାହା ରିସ୍କ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ କମିଟି ଆବଶ୍ୟକ ମନେ କରିବ ଏବଂ ପଲିସିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ରିସ୍କ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ କମିଟି ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ କରାଯିବ ।
