

## ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ନୀତି (ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ନୀତି)

ସଂସ୍କରଣ ୧. ୧ ୦

### **ପ୍ରସ୍ତାବନା**

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

### **(i) ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ:**

- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ ।
- ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ ଏନବିଏଫ୍ସ୍ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ସ୍ୱାର୍ଥକ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ। ରଣ ଆବେଦନ ପତ୍ରରେ ଆବେଦନ ପତ୍ର ସହ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ଦସ୍ତାବିଜକୁ ଦର୍ଶାଇବେ ।
- 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/ତତ୍ତ୍ୱ୍ୟମେଷୁ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ତୁରନ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବ ।

**(II) ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ:**

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

**(III) ରଣ ଖାତାରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ**

ଫେୟାର ଲେଣ୍ଡିଂ ଅଭ୍ୟାସ ଉପରେ RBI ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ - ୧୮ ଅଗଷ୍ଟ, ୨୦୨୩ ରେ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ କମ୍ପାନୀ ଜାନୁଆରୀ ୦୧, ୨୦୨୪ ରୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବ ।

- (a) କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଣ ରୁଚିର 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 ।
- (b) କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଣ ରୁଚିର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କଲେ ଜରିମାନା ଆଦାୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜର ପୂଞ୍ଜିକରଣ ହେବ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍ ଏଭଳି ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ମିଳିବ ନାହିଁ । ତେବେ ଏହା ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସୁଧ ବଢ଼ାଇବା ପାଇଁ ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ ।
- (c) କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ/ଉପାଦ ବର୍ଗ ମଧ୍ୟରେ ଭେଦଭାବ ନକରି ରଣ ରୁଚିର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁପାଳନ ନକରିବା ସହିତ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଅନୁରୂପ ହେବ ।
- (d) କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ 'ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତା'ମାନଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରାଯିବ, ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ', ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ସମାନ ଭାବେ ପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ଲାଗୁ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ ।
- (e) କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଯେତେବେଳେ ବି ରଣର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ରିମାଇଣ୍ଡରଗୁଡ଼ିକୁ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ପଠାଯିବ, ସେତେବେଳେ ପ୍ରୟତ୍ନ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ମଧ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।
- (f) କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କୌଣସି ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟର ଉଦାହରଣ ଏବଂ ଏହାର କାରଣ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।
- (g) କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଥିବା ଅଧୀନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜର ପରିମାଣ ନିଜ ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ ।

**(IV) ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣ ବିଚରଣ:**

- (a) କମ୍ପାନୀ ଏହି ମଞ୍ଜୁରିକୁ ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁସାରେ ଅନୁମୋଦିତ ରଣର

ସମୟବନ୍ଧ ବିଚରଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ । ଋଣ ନେଉଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ନୋଟିସ୍ ଦେବ ଯାହା ଋଣ ନେଉଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ବୁଝିଥିବେ ଯେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ବିଚରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।

- (b) କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ । ଏ ବାବଦରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ସାମିଲ କରାଯିବା ଉଚିତ ।
- (c) ରୁଚ୍ଛିନାମା ଅଧୀନରେ ମନେ ପକାଇବା/ଦ୍ୱରାନ୍ୱିତ ଦେୟ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ନିଷ୍ପତ୍ତି ଋଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା ସହିତ ସମନ୍ୱୟ ରେ ହେବା ଉଚିତ୍ ।
- (d) କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ ଉପରେ କମ୍ପାନୀର ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କିମ୍ବା ବକେୟା ପରିମାଣର ଋଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଉପରେ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଲାଗି କରିବ । ଯଦି ସେଟ୍ ଅଫ୍ ର ଏପରି ଅଧିକାର ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ହୁଏ, ତେବେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମାନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ଯାହା ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବି ସମାପନ/ସମାଧାନ କରିବ । ଦେୟ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ବିଜାୟ ରଖିବାକୁ ହକଦାର ହେବେ ।

**(V) ସାଧାରଣ (ଜେନେରାଲ):**

- (a) କମ୍ପାନୀ ଋଣ ରୁଚ୍ଛିର ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟତୀତ (ନୂଆ ସୂଚନା ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ) ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ଦୂରେଇ ରହିବ, ପୂର୍ବରୁ ଋଣ ନେଉଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ପ୍ରକାଶ କରିନଥିଲେ, କମ୍ପାନୀର ନଜରକୁ ଆସିବ ।
- (b) ଯଦି ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ଋଣଗ୍ରହୀତା, ସହମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଅର୍ଥାତ୍ ଆପଣ, ଯଦି କୌଣସି ଆଏ, ତେବେ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ତାରିଖଠାରୁ ୨୧ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀର ଆପଣ ଡିଆଯିବ । ଏହିପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ୱଳ୍ପ ରୁଚ୍ଛିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- (c) ଋଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରସଙ୍ଗରେ, ବର୍ଷ ବର୍ଷ ଧରି ଏହାର ନୀତି ସହିତ, କମ୍ପାନୀ ଅଥବା ନିର୍ଯ୍ୟାତନା ଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ ଯେପରିକି ଅସୁବିଧାଜନକ ସମୟରେ (ସକାଳ ୦୮: ୦୦ ଟା ପୂର୍ବରୁ ଓ ସନ୍ଧ୍ୟା ୦୭:୦୦ ଟା ପରେ) ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କ୍ରମାଗତ ନିର୍ଯ୍ୟାତନା ଦେବା, ଋଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ମାଂସପେଶୀ ଶକ୍ତିର ବ୍ୟବହାର ଇତ୍ୟାଦି । କମ୍ପାନୀ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଢଙ୍ଗରେ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମ ଦିଆଯିବା ଉଚିତ୍ (ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭଦ୍ର ବ୍ୟବହାର ନକରିବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ) । ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ RBI/2008(୨୦୦୮)- 09/454(୦୯/୪୫୪) DNBS (PD) CC No. 139/03.10.001/2008-09(୧୩୯/୦୩.୧୦.୦ ୦୧/୨୦୦୮-୦୯) ତାରିଖ ୨୪ ଏପ୍ରିଲ ୨୦୦୯ ଅନୁଯାୟୀ ମୁକ୍ତିର ବିଭାଗ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।
- (d) ଋଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ (ଡିଓଆର) ପାଇଁ ଆରବିଆଇ କି ଫ୍ୟାକ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ (କେଏଫଏସ) ଅଧୀନରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ରଖିବ ମୂଲ୍ୟ ଉପରେ 'କି ଫ୍ୟାକ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ' । ଏସଡିଆର । ଆରଇସି.୧୩/୧୩.୦୩.୦୦/୨୦୨୪-୨୫) ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଋଣଧାରୀଙ୍କୁ ଋଣ ରୁଚ୍ଛି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏକ ସଚେତନ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ଗ୍ରହଣ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । କେଏଫଏସ କୁ ଏଭଳି ଋଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝିଥିବା ଭାଷାରେ ଲେଖାଯିବ ଏବଂ କେଏଫଏସର ବିଷୟବସ୍ତୁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ସେ ଏହା ବୁଝିଛନ୍ତି ବୋଲି ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯିବ ।
- (e) 'ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର' (APR) ପାଇଁ ଗଣନା ପତ୍ର କେ ଏଫ୍ ଏସ୍ (KFS) ସହିତ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ ଋଣ ଅବଧି ଉପରେ ଋଣର ଆମୋର୍ଟାଇଜେସନ୍ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ । ଏପିଆରରେ (APR) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।

**(VI) ଅଭିଯୋଗ:**

କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ବିବାଦ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ସମାଧାନ ହେବ ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବ ।

୯ ନଭେମ୍ବର ୨୦୧୭ ରେ ଭିଡିଓ ସର୍କ୍ୟୁଲାର ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଉପରେ ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସହିତ, ଏହି ଅଭିଯୋଗର ପୁନ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ 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 ଚରଣଦୀପ ସିଂ ଚାଞ୍ଚଲୀଙ୍କୁ ୦୨.୦୯. ୨୦୨୨ ରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ (ଜିଆରୱ) ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି, ଯାହାଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ । ସମ୍ପର୍କ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଛି;

Mobile: 91 7305963580 (୯୧  
୭୩୦୫୯୬୩୫୮୦)  
Email address: gro@tvscredit.com

ଯଦି ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ନିବାରଣ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ତଦାରଖ ବିଭାଗର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ (ଡିଏନବିଏସ), ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଫୋର୍ଟ ବ୍ଲାଇସ୍, ରାଜାଜୀ ସାଲାଇ, ଚେନ୍ନାଇ 600 001, ଡାମିଲନାଡୁ, ଫୋନ୍: 044 25393406 (୦୪୪ ୨୫୩୯୩୪୦୬) 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 ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ଭାଷାରେ ବିଭିନ୍ନ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ସୂଚନା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ରଖାଯିବା ଉଚିତ୍ ।

**(VIII) ଟାର୍ଜ ହୋଇଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ହାରର ନିୟମାବଳୀ:**

କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶରେ 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 ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ 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 ରଣଗ୍ରହୀତା ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସଠିକ୍ ହାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବେ ।

**(IX) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆର୍ଥିକ ସହାୟତା ପ୍ରାପ୍ତ ଯାନଗୁଡ଼ିକର ଦଖଲ:**

କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଏକ ଅନ୍ତର୍ନିହିତ ପୁନଃଉଦ୍ଧାର ଧାରା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିଛି, ଯାହା ଆଇନଗତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ । ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୂଚିତ କରିବା ପାଇଁ, ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ନିୟମ ଏବଂ

ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ:

- a. ଦଖଲ ନେବା ପୂର୍ବରୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତିର ଅବଧି;
- b. ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି ଛାଡ଼ କରାଯାଇପାରେ;
- c. ସୁରକ୍ଷା ଅଧିକାର କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା;
- d. ସମ୍ପତ୍ତି ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ରଖି ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଶେଷ ସୁଯୋଗ ଦେବା ସମ୍ଭାଷ୍ୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା;
- e. ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପୁନଃ ଅଧିକାର ଦେବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ
- f. ସମ୍ପତ୍ତି ବିକ୍ରୟ/ ନିଲାମ ପ୍ରକ୍ରିୟା । ଏହିପରି କୁଛି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଏକ ନକଲ ରଖିଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଏ ।

**(X) ଡିଜିଟାଲ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରେ କରାଯାଇଥିବା ରଖି**

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

- a) ଏଡେଣ୍ଟିଭି ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ ରଖି ପ୍ଲାଟଫର୍ମର ନାମ TVSCS ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶ ପାଇବ ।
- b) ଏଡେଣ୍ଟିଭି ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ ରଖି ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ TVSCS ର ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯିବ ଯାହା ଇ-ଟରମ୍ପରୁ ସେମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରୁଛନ୍ତି ।
- c) ଅନୁମୋଦନ ପରେ ତୁରନ୍ତ କିଛି ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ, ଟିଭିଏସସିଏସର ଟିଠି ମୁଖ୍ୟଙ୍କ ଉପରେ ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଗ୍ରହଣ ପତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- d) ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ନକଲ ସହିତ ରଖି ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଏନକ୍ଲୋଜରର ଏକ ନକଲ ରଖି ମଞ୍ଜୁରୀ/ବିତରଣ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଦାଖଲ କରାଯିବ ।
- e) ଉପାଦ/ବ୍ୟବସାୟ ଦଳ ଦ୍ୱାରା ରଖାଯାଇଥିବା ଡିଜିଟାଲ ରଖି ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଯାଞ୍ଚ ଏବଂ ତଦାରଖ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ।
- f) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ବିଷୟରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ ।

g)

କୁଲିଙ୍ଗ ଅର୍ଡ଼/ଲୁକ୍ ଅପ୍ ପିରିୟଡ୍(ଶୀତଳୀକରଣ ସମୟ/ପର୍ଯ୍ୟାଲୋଚନା ଅବଧି): ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଡିସବର୍ସମେଣ୍ଟର ତାରିଖ ଠାରୁ ସର୍ବନିମ୍ନ ୩ ଦିନର କୁଲିଙ୍ଗ ଅର୍ଡ଼/ଲୁକ୍ ଅପ୍ ପିରିୟଡ୍ ସମୟରେ କୌଣସି ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ମୂଲ୍ୟ ବିନା ମୂଲ୍ୟନ ଏବଂ ଆନୁପାତିକ ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ଦର (ଆନୁଆଲ ପର୍ସେଣ୍ଟେଜ ରେଟ APR) ର ପେମେଣ୍ଟ କରି ଡିଜିଟାଲ ଲୋନ୍ ରୁ ବାହାରିବାର ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟ ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ ।

**ଉପରୋକ୍ତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ଉପାଦ/ବ୍ୟବସାୟ ଦଳ ଦ୍ୱାରା ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ନିଶ୍ଚିତ ହେବ ।**

**(XI) ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଖି**

ଯେଉଁଠାରେ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଖି ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶଗୁଡ଼ିକ ପାଳନ କରାଯିବ;

- (a) କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଏଫ୍ ପି ସି ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ । ରଖି ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ପରିପ୍ରେକ୍ଷାରେ, ଏଫ୍ ପି ସି ରଖି ନେଇଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।



(b) ଆଇନଗତ ଦଳ ନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିଥିବା ଭାଷାରେ ମାଲକ୍ତୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପାଇଁ ଏକ ମାନକ ରଣ ଚୁକ୍ତି ଅଛି।

(c) ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ଏକ ରଣ କାର୍ତ୍ତ 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 ଡିସଚାର୍ଜ 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 ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସହମତି ସହିତ ହେବ ଏବଂ ଏହିପରି ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଫି ଢାଞ୍ଚା ନିଜେ ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଯିବ

ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ଥିବା ସମସ୍ତ ଏଣ୍ଟିଗୁଡ଼ିକ ଏକ ଭାଷାରେ ହେବା ଉଚିତ ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାପଡ଼େ ଏବଂ ଆଇନ ଦଳ ଦ୍ୱାରା ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଯାଞ୍ଚ କରାଯାଇଥାଏ।

(d) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଘୋଷଣା କରାଯିବ ଯେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେଣ୍ଟ୍ସର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଯେକୌଣସି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ପାଇଁ ଏହା ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଆଇନଗତ ଅର୍ଥ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ମାଲକ୍ତୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଘୋଷଣାନାମାରେ ଘୋଷଣାନାମା ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇଛି।

(e) ସଂଗ୍ରହ / ଗ୍ରାହକ ସେବା ଦଳ ମଧ୍ୟ ରଣ ପରିଶୋଧର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସହମତି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଚିହ୍ନଟ / ସମର୍ଥନ କରିବା, ଏହିପରି ରଣଦାତାମାନଙ୍କ ସହିତ ସଂଯୋଗ କରିବା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଉତ୍ତରଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ଆବଶ୍ୟକ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଯତ୍ନ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ।

(f) ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପାରସ୍ପରିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ / କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ଭାବରେ ନିର୍ମିତ ସ୍ଥାନରେ ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ। ତଥାପି, ଫିଲ୍ଡ୍ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ସ୍ଥାନ-ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ। ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟର ସ୍ଥାନ ଯଦି ରଣଦାତା କ୍ରମାଗତ ଦୁଇ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଥର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ / କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ସ୍ଥାନରେ ଉପସ୍ଥିତ ହେବାକୁ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି।

(g) 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 ମାଲକ୍ତୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟକୁ ଆସିବା / ଡାକିବା ସମୟ ସକାଳ ୦୯:୦୦ ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା ୦୭:୦୦ 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 ଏଜେଣ୍ଟ୍ସ ଦ୍ୱାରା ତାଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ପରିଚୟ ପତ୍ର ସହିତ କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରାଧିକରଣ ଚିଠିର ଏକ କପି ବହନ କରିବ। ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରାଧିକରଣ ଚିଠିରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ୍ସ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।

(l) ଯେଉଁଠାରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ୍ସ ପରିବର୍ତ୍ତିତ ହୁଏ,

i. ସଂଗ୍ରହ ଦଳ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ଜଣାଇବ,

ii. ନୂତନ ଏଜେଣ୍ଟ୍ସ ତାଙ୍କ ପରିଚୟ ପତ୍ର ସହିତ ନୋଟିସ୍ ଏବଂ ପ୍ରାଧିକରଣ ପତ୍ର ବହନ କରିବେ।

ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରାଧିକରଣ ଚିଠିରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ୍ସ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।

(m)

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ପରିଶୋଧର ଅବଧୂରେ ସୁବିଧା (ସାପ୍ତାହିକ, ପାକ୍ଷିକ, ମାସିକ ବ୍ୟତୀତ) ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

**(XII) ସୁନା ଅଳଙ୍କାରକୁ ବନ୍ଧକ ରଖି ରଖି**

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

ନିମ୍ନଲିଖିତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ;

- a) ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କେବାଇସି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ପାଳନ କରିବା ଏବଂ କୌଣସି ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଧାନ ଦେବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନିଆଯିବ।
- b) ପ୍ରାପ୍ତ ଅଳଙ୍କାରର ସଠିକ୍ ଯାଞ୍ଚ ପ୍ରକ୍ରିୟା।
- c) ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ଅଳଙ୍କାରର ମାଲିକାନାକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା।
- d) ଉତ୍ସାରରେ ସୁରକ୍ଷିତ ଭାବେ ରଖିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା, ନିୟମିତ ଭାବେ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ସମୀକ୍ଷା, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଏବଂ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅତିଚରଣ ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ଯାଞ୍ଚ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ କଡ଼ାକଡ଼ି ଭାବେ ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା। ଯେଉଁ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଗ୍ରହଣା ଗଠିତ ରଖିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ସୁବିଧା ନାହିଁ ସେହି ଶାଖାଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ସୁନା ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ।
- e) ବନ୍ଧକ ଭାବେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଳଙ୍କାରକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରାଯିବ।
- f) ରଣଧାରୀଙ୍କୁ 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 ଲମ୍ବା ସମ୍ପର୍କ ରହିବ।
- g) ଅନୁପନ 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 ରଣ/କ୍ରେଡିଟ୍ ପଲିସିରେ ଠିକ୍ ଭାବେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇ ନଥିବା ପ୍ରଣୟନ ହେବାକୁ ଥିବା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଓ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ମଧ୍ୟ ଅନୁସରଣ 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।

\*\*\*\*\*