

ପୁନଃପଠନ ହାତୀକାଳ ପାଠନାଳୟ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ
ମ୍ୟାଗ୍ନା ହାତୀକାଳ ପାଠନାଳୟ ଲିମିଟେଡ୍)

ଏକ ସ୍ୱେଚ୍ଛାକୃତ କୋଡ୍, ଯାହା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ
ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ସମୟରେ
ନ୍ୟାୟ ଅଭ୍ୟାସ ମାନକ ପାଇଁ ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ
କରିଥାଏ

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍

ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ: 19.10.2022

ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖ: 19.10.2022

ଭର୍ସନ ନଂ.: 6.0

ଅନୁମୋଦନକାରୀ: ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ

ପଲିସି ମାଲିକ ଅନୁପାଳନ ଅଧିକାରୀ :

ଏହି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଗୋପନୀୟ ଅଟେ ଏବଂ କମ୍ପାନୀରେ ବର୍ତ୍ତମାନ ଥିବା ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଉପରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆଣିବାକୁ ଅନୁମତି ନାହିଁ ଏବଂ ଏହାକୁ
ସବୁଠାରୁ ନିକଟରେ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଓ ଫାଇଲ୍ ରେ ରଖାଯାଇଥିବା ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସହିତ ସମ୍ମିଳିତ ଭାବରେ ପଢ଼ିବା ଉଚିତ.

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍	ମୂଳ ପ୍ରସଙ୍ଗ ତାରିଖ: 15.07.2013	ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ: 19.10.2022
	ରିଭ୍ୟୁ ତାରିଖ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	ଭର୍ସନ ନଂ.: 6.0

ବେସ୍ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ	:	ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ଟର - ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ - ହାଇସିଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2021
ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ପ୍ରସ୍ତୁତକର୍ତ୍ତା	:	ଶ୍ରୀଯୁକ୍ତ ଅର୍ଶ୍ୱଦ ଦାସ
କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ଦିଗଗୁଡ଼ିକ ଯାଞ୍ଚ କରାଯାଇଛି	:	ସୁଶ୍ରୀ ଅଦିତି ଶେଖରୀ
ପରିଚାଳନା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ/ନୀତି	:	'ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ- ହାଇସିଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2021 ଅଧୀନରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍'
ଏହାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆଇନଗତ ଦିଗଗୁଡ଼ିକ ଯାଞ୍ଚ କରାଯାଇଛି:	:	ଶ୍ରୀଯୁକ୍ତ ପଙ୍କଜ ରାଠୀ, ସୁଶ୍ରୀ ପ୍ରିତି ସରାଓଗୀ, ସୁଶ୍ରୀ ଅଦିତି ଶେଖରୀ, ମେସର୍ସ କମ୍ପ୍ଲିଆନ୍ସ ପିଲାରି

ବିଷୟବସ୍ତୁର ଟେବୁଲ୍

ପରିଚୟ, ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏବଂ ଆବେଦନ.....2

ଡିସକ୍ଲୋଜର, ଆଡଭାର୍ଟାଇଜିଙ୍ଗ୍, ମାର୍କେଟିଙ୍ଗ୍ ଏବଂ ସେଲ୍.....2

ଲୋନ୍ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୋସେସିଙ୍ଗ୍ ପାଇଁ ଆପ୍ଲିକେସନ୍.....3

ଲୋନ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ, ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ଖାରଜର ଯୋଗାଯୋଗ.....4

ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ ସହିତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ..... 4

ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଜୋରିମାନା ସୁଧ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା.....5

ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର.....5

ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା.....5

ସିଲ୍ ଆରଏସଏଆଇ, ସିକେସିଖାଇ, ସିଆଇସି ସହିତ ସୂଚନା ଶେୟାର କରିବା.....6

ଡିଉଜ୍ ର କଲେକ୍ସନ୍..... 6

ଅଭିଯୋଗ ଓ ଅଭିଯୋଗ.....7

ଲୋନ୍ ର ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ, ପ୍ରିକ୍ଲୋଜର ଏବଂ ଗ୍ରାହ୍ୟତା.....7

ଜେନେରାଲ.....8

ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ରେକର୍ଡ ବଦଳାନ୍ତୁ.....9

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍	ମୂଳ ପ୍ରସଙ୍ଗ ତାରିଖ: 15.07.2013	ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ:19.10.2022
	ରିଭ୍ୟୁ ତାରିଖ:08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	ଭର୍ସନ ନଂ.:6.0

1. ପରିଚୟ, ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏବଂ ଆବେଦନ

ପୂନାଖିଲା ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ପୂର୍ବରୁ), ମ୍ୟାଗ୍ନା ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍" ଏହାପରେ ଏହାକୁ) (କମ୍ପାନୀ "କିମ୍ବା "ଆମେ " ଏହି (ଭାବରେ କୁହାଯାଇଛି ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ")ଏଫପିସି" କିମ୍ବା "କୋଡ୍‌କୁ ପ୍ରେମ୍ କରି ଗ୍ରହଣ (" କରିଛି, ଯାହାକି ନିଜର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାମ କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ନ୍ୟାୟ ଅଭ୍ୟାସ ମାନକ ପାଇଁ ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଥାଏ.ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ("ଆରବିଆଇ") ଭିତ୍ତି ଓ 'ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ- ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, 2021 ଦିନାଙ୍କିତ 17 ଫେବ୍ରୁଆରୀ, 2021 ("ଆରବିଆଇ ଏଚଏଫସି ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା") ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଉପରେ ଗାଜତଲାଜନ ଆଧାରରେ ଏହି କୋଡ୍ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି.

1.1 ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ - କୋଡ୍ ଏଠାକୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି:

- a) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ବୁଝାମଣାରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନକ ସ୍ଥାପନ କରି ଉତ୍ତମ ଓ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା;
- b) ସ୍ପଷ୍ଟତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା ଯାହାଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକମାନେ ସେବା ଗୁଡ଼ିକର ଉଚିତ ଭାବରେ ଆଶା କରୁଥିବା କଣ ବୁଝିପାରିବେ ତାହା ଉପରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ;
- c) ଉଚ୍ଚ ପରିଚାଳନା ମାନକ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମାଧ୍ୟମରେ ବଜାର ଶକ୍ତିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା;
- d) ଗ୍ରାହକ ଓ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ଓ ସୌହାର୍ଦ୍ଦପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା;
- e) ଗ୍ରାହକମାନେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ସେମାନେ କଣ ଯୁକ୍ତିସଂଗତ ଭାବରେ ଆଶା କରିପାରିବେ ତାହା ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବା;
- f) ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ସିଷ୍ଟମର ଆତ୍ମବିଶ୍ଵାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ.
- g) ଆଡଭାନ୍ସ୍ ରିକଭରି ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଆଇନଗତ ମାନଦଣ୍ଡଗୁଡ଼ିକର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ;
- h) ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମାଧ୍ୟମରେ ବଜାର ବଳ ସହିତ ଗଣନା କରିବା ଏବଂ ଉଚ୍ଚ ପରିଚାଳନା ମାନକ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ କରିବା; ଏବଂ
- i) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ସୁଦୃଢ଼ କରିବା.

1.2 କୋଡ୍ ର ପ୍ରୟୋଗ - ଏହି କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା ପାଇଁ କିମ୍ବା ଏହାର କୌଣସି ଗୋଷ୍ଠୀ ସଂସ୍ଥା ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଫୋନ୍ ରେ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗ୍ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ, ସାରା କାର୍ତ୍ତବ୍ୟରେ, ଲଣ୍ଡନେଟ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉପାୟରେ ଲଣ୍ଡରାକ୍ଟିଭ୍ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଉପକରଣ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅଟେ. ଏହା କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସେବା ଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ମଧ୍ୟ ଆବେଦନ କରିବ.

1.3 କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵ - ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସଙ୍କ ଅନୁମୋଦନ ସହିତ କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗ ଓ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଆରବିଆଇ ଏଚଏଫସି ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅଧୀନରେ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁଯାୟୀ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବ. ଅଧିକତ୍ଵ, ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ଯେ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ର ଅନୁପାଳନ ଓ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ର ସମୟ ସମୟରେ ସମୀକ୍ଷା ରହିଛି.

2. ପ୍ରକଟୀକରଣ, ବିଜ୍ଞାପନ, ମାର୍କେଟିଙ୍ଗ୍ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ

2.1 ଆମେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଓ ପ୍ରଚାରମୂଳକ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ, ଏବଂ ପ୍ରକୃତ.

2.2 ଆମେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ, କୌଣସି ମିଡିଆରେ ବିଜ୍ଞାପନ କରିବା ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରଚାରମୂଳକ ସାହିତ୍ୟ ଯାହା ଏକ ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ଉପରେ ଧ୍ୟାନ ଆକର୍ଷିତ କରିବ ଏବଂ ଏଥିରେ ଏକ ସୁଧ ହାର ସନ୍ଦର୍ଭ ସାମିଲ ଅଟେ, ତାହା ସୂଚିତ କରିବ ଯେ ଅନ୍ୟ ଫିସ୍ ଓ

ଫେରାଫା ପ୍ରାକ୍ତିକ କୋଡ୍	ମୂଳ ପ୍ରସଙ୍ଗ ତାରିଖ: 15.07.2013	ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ:19.10.2022
	ରିଭ୍ୟୁ ତାରିଖ:08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	ଭର୍ସନ ନଂ.:6.0

ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ ହେବ କି ନାହିଁ ଏହା ସହିତ, ସମ୍ବନ୍ଧିତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଅନୁରୋଧ ସମୟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ରଖାଯିବ.

2.3 ଆମେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମିଡିଆ ମଧ୍ୟରୁ କୌଣସି ଗୋଟିଏ କିମ୍ବା ଅଧିକ ମାଧ୍ୟମରେ ସୁଧ ହାର, ସାଧାରଣ ଦେୟ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ (ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ ସମେତ) ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ-

- (a) ଆମର ସମସ୍ତ ବ୍ରାଞ୍ଚରେ ନୋଟିସ୍ ଲଗାଇବା;
- (b) ଟେଲିଫୋନ୍ କିମ୍ବା ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ;
- (c) କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ ବାବଦରେ ସୂଚନା;
- (d) ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କର୍ମଚାରୀ / ହେଲ୍ପଡେସ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ.

2.4 ଯଦି ଆମେ ସହାୟତା ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର ସେବା ଗୁଡ଼ିକର ଲାଭ ଉଠାଇ, ତେବେ ଆମେ ଆବଶ୍ୟକ କରୁ ଯେ ଏଭଳି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା (ଯଦି ଏପରି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଆଥାନ୍ତି) ସମାନ ସ୍ତରରେ ଗୋପନୀୟତା ଓ ସୁରକ୍ଷା ସହିତ ପରିଚାଳନା କରିପାରିବେ.

2.5 ଆମେ ସମୟ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଲାଭ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ବିଭିନ୍ନ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ବାବଦରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବୁ. ଉତ୍ପାଦ/ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ଆମର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ପ୍ରଚାରମୂଳକ ପ୍ରସ୍ତାବ ବିଷୟରେ ସୂଚନା, କେବଳ ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ମେଲ୍ ଦ୍ଵାରା କିମ୍ବା ଆମର ୱେବସାଇଟ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଏହା ପାଇଁ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରି ସେମାନଙ୍କର ସହମତି ପ୍ରଦାନ କରିଥାନ୍ତି ତେବେ ହିଁ ସୂଚନା/ସେବା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯାଇପାରେ.

2.6 ଆମେ ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ ସହିତ ଆରବିଆଇ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅନୁଯାୟୀ ତାଲିକାରେ କେହି ଏଜେଣ୍ଟ (ଡିଏସଏ)/ ତାଲିକାରେ କେହି ମାର୍କେଟିଙ୍ଗ୍ ଏଜେଣ୍ଟ (ଡିଏସଏ) ପାଇଁ ଏକ ମଡେଲ କୋଡ୍ ରଖିଛୁ, ଏବଂ ଏହା ଆଧାରରେ, ଆମେ ଆମର ଡିଏସଏ ମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ଆଚରଣ ସଂହିତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଛୁ. ଯାହାର ସେବା ବଜାର ଉତ୍ପାଦ ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଇଛି. ଏଭଳି ଆଚରଣ ସଂହିତା ଅନ୍ୟ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କୁ ଆମର ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରି କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ସମୟରେ ନିଜକୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବାକୁ ହେବ.

2.7 ଆମର ପ୍ରତିନିଧି/କୋରିଅର୍ କିମ୍ବା ଡିଏସଏ ଯେ କୌଣସି ଅନୁଚିତ ଆଚରଣରେ ସଂପୃକ୍ତ ଅଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଏହି କୋଡ୍ ର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିଛନ୍ତି ତାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଅଭିଯୋଗ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବା ଏବଂ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ କ୍ଷତିର ଭଲ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଆରମ୍ଭ କରାଯିବ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ.

3. ଲୋନ୍ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୋସେସିଙ୍ଗ ପାଇଁ ଆପ୍ଲିକେସନ୍

3.1 ଆମେ ଚାରିଫ୍ ଶିର୍ କିମ୍ବା ଶୁଳ୍କର ଶିଳ୍ପ୍ୟ ମାଧ୍ୟମରେ, ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ପ୍ରୋସେସିଙ୍ଗ ପାଇଁ ଦେୟଯୋଗ୍ୟ ଫିସ୍ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ସମସ୍ତ/ ସୂଚନା ରଖକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରିବୁ, ଯଦି ଲୋନ୍ ରାଶି ମଞ୍ଜୁର ହୋଇନାହିଁ ବିଚାରଣ କରାଯାଇ / ନଥାଏ, ତେବେ ପ୍ରି ପେମେଣ୍ଟ- ବିକଳ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ; ବିଳମ୍ବିତ ରିପେମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ଜୋରିମାନା ସୁଧଜୋରିମାନା/, ଯଦି କିଛି ଥାଏ; ଫିକ୍ସ ରୁ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ ଦର କୁ ଲୋନ୍ ସ୍ଵିଚ୍ କରିବା ପାଇଁ କିମ୍ବା ଏହା ଉପରେ ବିପରୀତ, କୌଣସି ସୁଧ ରିସେର୍- ନିୟମ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମାମଲା ର ଅସ୍ଥିତ ଯାହା ଆମର ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ଅନୁସାରେ ରଖକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ହିତ ଉପରେ ପ୍ରଭାବ ପକାଇଥାଏ. ଏହିପରି ଭାବରେ, ଆମେ ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ର ପ୍ରୋସେସିଙ୍ଗ/ ସାଙ୍କସନ୍ ରେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ସହିତ 'ସମସ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ' କୁ ପାରଦର୍ଶୀ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରିବୁ. ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ଯେ ଏପରି ଶୁଳ୍କ/ଫିସ୍ ବିବେଚନାକର୍ତ୍ତା ନୁହେଁ.

3.2 ଲୋନ୍ ପ୍ରୋଡକ୍ଟ ପାଇଁ ସୋର୍ସ କରିବା ସମୟରେ, ଆମେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର ତଥା ପ୍ରୋସେସିଙ୍ଗ ପାଇଁ ଦେୟଯୋଗ୍ୟ ଫିସ୍ / ଶୁଳ୍କ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ବିକଳ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଏବଂ ରଖକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସୁଧ ଉପରେ ପ୍ରଭାବ ପକାଇଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ, ଯାହା ଫଳରେ ଅନ୍ୟ ହାତସିଙ୍ଗ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ (ଏଟଏଫସି) ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା

ଫେଲାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍	ମୂଳ ପ୍ରସଙ୍ଗ ତାରିଖ: 15.07.2013	ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ:19.10.2022
	ରିଭ୍ୟୁ ତାରିଖ:08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	ଭର୍ସନ ନଂ.:6.0

ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବ. ଏହା ସହିତ, ଲୋନ୍ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ତାଲିକାକୁ ସୂଚିତ କରିପାରେ.

3.3 କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ରସିଦ୍ ଜାରୀ କରିବ. ଲୋନ୍ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା ଏପରି ବିସ୍ତାରିତ ସମୟ ଭିତରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରାଯିବ ଯାହାକି ସମସ୍ତ ସମ୍ପର୍କରେ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ତାରିଖଠାରୁ ସମସ୍ତ ସମ୍ପର୍କରେ ରଣକର୍ତ୍ତା ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ପାରସ୍ପରିକ ଭାବରେ ସହମତି ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରେ.

3.4 ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାନରେ ଉତ୍ତର ଛାପନ କରାଯାଇଥିବା ରଣ ପାଇଁ- ଯଦି କମ୍ପାନୀ ରଣକର୍ତ୍ତା ମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ତର କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବକେୟା ରାଶିକୁ ପୁନଃପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ପ୍ଲାନଫର୍ମକୁ ନିୟୋଜିତ କରେ, ତେବେ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ:

- a) ଏକେଣ୍ଟ ଭାବରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲାନଫର୍ମଗୁଡ଼ିକର ନାମଗୁଡ଼ିକ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ପ୍ରକଟ କରାଯିବ.
- b) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଜଣେ ଏକେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଏକ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାନଫର୍ମ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ପ୍ରକଟ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ କରିବ ଯେ ଏହା କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରୁଛି.
- c) ଯଦି ରଣ ମଞ୍ଚର ହୋଇଯାଇଥାଏ, କିନ୍ତୁ ରଣ ରାଜିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ, କମ୍ପାନୀର ଲେଟରହେଡ୍ ରେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ମଞ୍ଚରୀ ପତ୍ର ଜାରୀ କରାଯିବ.
- d) କମ୍ପାନୀର ଏହା ଦ୍ୱାରା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାନଫର୍ମ ଉପରେ ପ୍ରଭାବୀ ଓଭରସାଇଡ୍ ଓ ମନିଟରିଂ ରହିବ.

4 ଲୋନ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ, ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ଖାରଜର ଯୋଗାଯୋଗ

4.1 ସାଧାରଣତଃ ଲୋନ୍ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ଆବେଦନ ସମୟରେ ଆମ ଦ୍ୱାରା ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ. ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ ଯେ ଯଦି ଆମକୁ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ତାଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ପୁଣି ଥରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ.

4.2 ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁମୋଦିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ରଣର ରାଶିର ଲିଖିତ ମଞ୍ଚରୀ ପତ୍ର ଦ୍ୱାରା ସୂଚିତ କରାଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଲୋନ୍ ରାଶି ଡ୍ରା କରିବା ପାଇଁ ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ, ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ସହିତ ମଞ୍ଚରୀ ହୋଇଥିବା ଲୋନ୍ ରାଶି ବାବଦରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ. ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟରେ ବିକମ୍ପରେ ରିପେମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ଲାଗୁଥିବା ଜୋରିମାନା ସୁଧ ଆମେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବୁ. ଆମେ ଆମର ରେକର୍ଡ୍ ଗୁଡ଼ିକରେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଗୁଡ଼ିକୁ ଲେଖି ସ୍ୱୀକାର କରିବୁ.

4.3 ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜରର ପ୍ରତ୍ୟେକ କପି ସହିତ ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟର ଏକ କପି ଆମେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ବିତରଣ ସମୟରେ କିମ୍ବା ପରେ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ.

4.4 ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଖାରଜର ଯୋଗାଯୋଗ- ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବାର ସ୍ଥିତି ନଥାଏ, ତେବେ ଆମେ ଅସ୍ୱୀକାର କରିବାର କାରଣ (ଗୁଡ଼ିକ) ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବୁ ଏବଂ ଏପରି ଯୋଗାଯୋଗ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ସାଧନ ଯେପରିକି ଇମେଲ୍, ଏସଏମଏସ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗର ସଠିକ୍ ସାଧନ ମାଧ୍ୟମରେ ହୋଇପାରେ.

5 ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ ସହିତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ

5.1 ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟ/ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଡିସବର୍ସମେଣ୍ଟ ଶିକ୍ଷ୍ୟାଳ୍ କିମ୍ବା କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ଡିସବର୍ସମେଣ୍ଟ ଅନୁରୋଧ ଅନୁଯାୟୀ ଆମେ ଲୋନ୍ ଗୁଡ଼ିକୁ ବିତରଣ କରିବୁ.

5.2 ଆମେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଡିସବର୍ସମେଣ୍ଟ ଶିକ୍ଷ୍ୟାଳ୍, ସୁଧ ହାର, ଜୋରିମାନା ସୁଧ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ/ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ସହ ସମ୍ପର୍କିତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ସୂଚନା

ଫେରାଓ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍	ମୂଳ ପ୍ରସଙ୍ଗ ତାରିଖ: 15.07.2013	ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ: 19.10.2022
	ରିଭ୍ୟୁ ତାରିଖ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	ଭର୍ସନ ନଂ: 6.0

ପ୍ରଦାନ କରିବୁ, ଆମେ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପରେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯାଇଥାଏ। ଏହି ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଖି ରାଜିନାମାରେ ସୀମିତ କରାଯିବ।

5.3 ଯଦି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଅସୁବିଧା ଅଟେ, ତେବେ ସେ 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏବଂ କୌଣସି ସୂଚନା ନଦେଇ ନିଜର ଏକାଉଣ୍ଟକୁ ବନ୍ଦ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ସୁଧ ନ ଦେଇ ଲୋନ୍ ଏକାଉଣ୍ଟକୁ ସ୍ଥିର କରିପାରିବେ।

5.4 ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟ ଅଧୀନରେ ପେମେଣ୍ଟ କିମ୍ବା ପ୍ରଦର୍ଶନକୁ ରିକଲ୍/ଆକ୍ସେଲେରେଟ୍ କରିବାର କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଆବଶ୍ୟକ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟ ଅନୁରୂପ ହେବ।

5.5 ଆମେ ସମସ୍ତ ବକେୟା ରାଶି ପରିଶୋଧ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ କିମ୍ବା ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ବିପକ୍ଷରେ କମ୍ପାନୀର ରହିଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି କ୍ଲେମ୍ ପାଇଁ କୌଣସି ଆଇନଗତ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଅଧିକାର ଅନୁଯାୟୀ ବକେୟା ପରିମାଣର ରଖି ପ୍ରାପ୍ତି ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ରିଲିଜ୍ କରିବୁ। ଯଦି ଏପରି ସେଟ୍ ଅଫ୍ ର ଅଧିକାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯିବ ଆବଶ୍ୟକ, ତେବେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ବାକିଥିବା କ୍ଲେମ୍ ଓ ସର୍ତ୍ତ ଅନ୍ତର୍ଗତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କ୍ଲେମ୍ ସେଟଲ୍/ପେମେଣ୍ଟ ନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଗୁଡ଼ିକୁ ରଖିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଯେଉଁ ଅଧିକାର ତାହା ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

6. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଜୋରିମାନା ସୁଧ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା

6.1 କମ୍ପାନୀ, ଏହାର ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ ସହ, ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଦେୟ, ଜୋରିମାନା ସୁଧ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ/ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଗ୍ରହଣ କରିଛି। ଏହା ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରକ ଯଥା ପାଣ୍ଡର ହାରାହାରି ଖର୍ଚ୍ଚ, ପରିଚାଳନା ଖର୍ଚ୍ଚ, ପୁଞ୍ଜି ଶୁଳ୍କ, କ୍ରେଡିଟ୍ ହାନି ଇତ୍ୟାଦିକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖିଥାଏ। ଏହା ସହିତ, ଏକ ଅତିରିକ୍ତ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ, ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଜଡ଼ିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ରିସ୍କ ଉପରେ ଆଧାରିତ, ଯାହାକି ତାଙ୍କର କ୍ରେଡିଟ୍ ହିଷ୍ଟ୍ରି, କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଟିଙ୍ଗ୍, ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ପ୍ରୋଫାଇଲ୍, ସିକ୍ୟୁରିଟି କଭର୍ ଇତ୍ୟାଦିର ଏକ ଫଙ୍କ୍ସନ୍ ଅଟେ। ତେଣୁ, କମ୍ପାନୀ ବିଭିନ୍ନ ଶ୍ରେଣୀ ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଲାଗୁ କରୁଥାଇପାରେ।

6.2 ବେଞ୍ଚମାର୍କ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ ରେଫରେନ୍ସ ରେଟ୍, ସୁଧ ହାରର ରେଞ୍ଜ୍ ଏବଂ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ, ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଜୋରିମାନା ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଏହାର ଷ୍ଟେସ୍‌ମାକର୍ ରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ। ଯେତେବେଳେ ମଧ୍ୟ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ ସେତେବେଳେ ଷ୍ଟେସ୍‌ମାକର୍ ରେ ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା କୁ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ।

6.3 ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର ଓ ଜୋରିମାନା ସୁଧ ବାର୍ଷିକ ହାର ଅନୁସାରେ ହେବ ଯାହା ଫଳରେ ରଣକର୍ତ୍ତା ଏକାଉଣ୍ଟ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସଠିକ୍ ଦର ସମ୍ପର୍କରେ ଅବଗତ ଅଛନ୍ତି।

6.4 ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଠାରୁ ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଇଥିବା କିଛିଗୁଡ଼ିକ ସୁଧ ଏବଂ ପ୍ରିମିୟମ୍ ମଧ୍ୟରେ ବିଭକ୍ତିକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚିତ କରିବ।

7 ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର

7.1 ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି ଲୋନ୍ ପାଇଁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ହେବା ଚାହାଁନ୍ତି, ସେ ବିଷୟରେ ସୂଚିତ ହେବେ:

- a) ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ଵ;
- b) ସେ / ତାଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ନିକଟକୁ ନେଇ ନିଜର ଦାୟିତ୍ଵର ପରିମାଣ;
- c) ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ଵ ଫୈଠ କରିବା ପାଇଁ କଲ୍ କରିପାରିବେ;
- d) ଯଦି କମ୍ପାନୀକୁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ପେମେଣ୍ଟ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ କମ୍ପାନୀ ନିଜର ଅନ୍ୟ ଆସେଟ୍/ସିକ୍ୟୁରିଟି କୁ ବନ୍ଦ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀ ନିକଟରେ ରହିବ;
- e) ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦେୟତା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିମାଣ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମିତ କିମ୍ବା ସେଗୁଡ଼ିକ ଅସୀମିତ ଅଟେ କି; ଏବଂ

ଫେରାଘର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍	ମୂଳ ପ୍ରସଙ୍ଗ ତାରିଖ: 15.07.2013	ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ:19.10.2022
	ରିଭ୍ୟୁ ତାରିଖ:08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	ଭର୍ସନ ନଂ.:6.0

- f) ଯେଉଁ ସମୟ ଏବଂ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଜଣେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦେୟତାକୁ ଡିସଚାର୍ଜ୍ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହା ସମ୍ପର୍କରେ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ସୂଚୀତ କରିବ; ଏବଂ
- g) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତିରେ କୌଣସି ବିକୃତି.

7.2 ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା କରାଯାଇଥିବା ବୈଧ ଚାହିଦାର ଅନୁପାଳନ କରିବାକୁ ମନା କରନ୍ତି, ବକେୟା ରାଶିର ପେମେଣ୍ଟ କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ଉପାୟ ଥିବା ସତ୍ତ୍ୱେ, ଏଭଳି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରକୁ ଏକ ଇଚ୍ଛାକୃତ ଡିଫଲ୍ଟର ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯାଇପାରେ.

8 ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା

8.1 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକ ନ ଥିଲେ ମଧ୍ୟ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ଗୁଡ଼ିକୁ ବ୍ୟବହାର କରିବୁ. ଆମେ ଗୁପ୍ତ ରେ ଥିବା ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ଗୁଡ଼ିକ ସମେତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତଥ୍ୟ କିମ୍ବା ସୂଚନା ଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରକାଶ କରିବୁ ନାହିଁ, ଏହା ବ୍ୟତୀତ ଯେତେବେଳେ:

- a) ଆଇନ୍ ଦ୍ଵାରା ଆବଶ୍ୟକ.
- b) ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ପାଇଁ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ତ୍ତବ୍ୟ
- c) ଆମର ଆଗ୍ରହ ପାଇଁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ. ତଥାପି, ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ/ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ବିଷୟରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଗୁପ୍ତ ର ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ଗୁଡ଼ିକ ସମେତ ମାର୍କେଟିଙ୍ଗ୍ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏହାକୁ ଏକ କାରଣ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ନାହିଁ, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଆମକୁ ତାହା ପାଇଁ ଅଧିକୃତ ନ କରନ୍ତି.
- d) ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀକୁ ଅନୁମତି ଦେଇଛନ୍ତି / ଅଧିକୃତ କରିଛନ୍ତି କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀକୁ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ପାଇଁ କହିଛନ୍ତି.

8.2 ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଭାରତର ନିୟମ ଅଧୀନରେ ତାଙ୍କର ଅଧିକାର/ଦେୟତା ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରିବୁ ଯେଉଁଥିରେ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କର ନିଜର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଡ୍ ଗୁଡ଼ିକୁ ଆକ୍ସେସ୍ କରିପାରିବେ.

8.3 ଗ୍ରାହକ ବିଶେଷ ରୂପରେ ଆମକୁ ଏହା କରିବା ପାଇଁ ଅଧିକାର ନ ଦେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ମାର୍କେଟିଙ୍ଗ୍ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟବହାର କରିବୁ ନାହିଁ.

8.4 ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଆମକୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ମାର୍କେଟିଙ୍ଗ୍ ସମ୍ପର୍କିତ ଯୋଗାଯୋଗ ପଠାଇବା ବନ୍ଦ କରିବାକୁ ଚାହାନ୍ତି, ତେବେ ତାଙ୍କୁ ଏହାର ଯେକୌଣସି ଶାଖାରେ କିମ୍ବା ତ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଏକ ଅନୁରୋଧ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ହେବ ଯାହାକି ଏପରି ମାର୍କେଟିଙ୍ଗ୍ ସମ୍ପର୍କିତ ଯୋଗାଯୋଗରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇପାରେ.

9 କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ କମ୍ପାନୀ ("ସିଆଇସିଏସ"), ସିକ୍ୟୁରିଟାଇଜେସନ୍ ଆସେଟ୍ ରିକନଷ୍ଟ୍ରକ୍ସନ୍ ଏଣ୍ଡ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଇଣ୍ଫରେଷ୍ଟ୍ ("ସିଆଇଆରଏସଏଆଇ"), ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ କେଣ୍ଟ୍ରାଲସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରି ("ସିକେଣ୍ଟ୍ରାଲସିଆର") ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ତାତା/ସୂଚନା ଶେୟାର କରିବା

- a) କମ୍ପାନୀ ସମୟ ଅନୁସାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେଉଥିବା ନିୟାମକ/ବୈଧାନିକ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ରଣ ଖାତା ଯଥା ରିପେମେଣ୍ଟ ଟ୍ରାକ୍ ରେକର୍ଡ୍, କେଣ୍ଟ୍ରାଲସି ସୂଚନା, ସୁରକ୍ଷା ବିବରଣୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ସିଆଇସିଏ, ସିଆଇଆରଏସଏଆଇ, ସିକେଣ୍ଟ୍ରାଲସିଆର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସରକାରୀ ପ୍ରାଧିକୃତ ଏଜେନ୍ସି ସହିତ ସେୟାର କରିପାରେ.
- b) ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦାବି କରାଯାଇଥାଏ ତେବେ ଆମେ ସିଆଇସିଏ କିମ୍ବା ଏପରି ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ, ଯଦି ତାହା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଏଜେନ୍ସି କିମ୍ବା କିଛି ବୈଧାନିକ ଦାୟିତ୍ଵ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରତିବନ୍ଧିତ ନଥାଏ.

10 ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ

ଫେରାଓ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍	ମୂଳ ପ୍ରସଙ୍ଗ ତାରିଖ: 15.07.2013	ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ: 19.10.2022
	ରିଭ୍ୟୁ ତାରିଖ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	ଭର୍ସନ ନଂ: 6.0

10.1 ଯେତେବେଳେ ଲୋନ୍ ଦିଆଯିବ, ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ରିପେମେଣ୍ଟର ପରିମାଣ, ଅବଧି ଏବଂ ଅବଧି ଉଲ୍ଲେଖ କରି ରିପେମେଣ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା/ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟରେ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ("ଏମଆଇଟିସି") ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଥିବା ରିପେମେଣ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବୁ. ତଥାପି, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ରିପେମେଣ୍ଟ ଶିଫ୍ଟ୍‌ସ୍ ପାଳନ କରନ୍ତି ନାହିଁ, ତେବେ ଦେୟ ରିକଭରି ପାଇଁ ଜମିର ଆଇନ୍ ଅନୁସାରେ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ. ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ପଠାଇ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭିଜିଟ୍ ଏବଂ/କିମ୍ବା ସୁରକ୍ଷାର ରିପଜେସନ୍ କରି ମନେ ପକାଇବାକୁ ହେବ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ.

10.2 କମ୍ପାନୀର ସଂଗ୍ରହ ନୀତି/ପ୍ରକ୍ରିୟା ସୌଜନ୍ୟ, ନିରପେକ୍ଷ ଉପଚାର ଓ ଅନୁସନ୍ଧାନ ଉପରେ ନିର୍ମାଣ କରାଯିବ. ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଆତ୍ମବିଶ୍ୱାସ ଓ ଦୀର୍ଘକାଳୀନ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବାରେ ବିଶ୍ୱାସ କରୁଛୁ. ଆମର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଆମର ବକେୟା ରାଶି ସଂଗ୍ରହରେ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ ଅଧିକୃତ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ନିଜକୁ/ତାଙ୍କୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବେ ଏବଂ ଆମ ଦ୍ୱାରା ଜାରୀ କରାଯାଇଥିବା କର୍ତ୍ତୃପତ୍ର ଏବଂ ଅନୁରୋଧ ପରେ କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଅଧିକାର ଅଧୀନରେ ଜାରୀ କରାଯାଇଥିବା ତାଙ୍କର ପରିଚୟ ପତ୍ର ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବେ.

10.3 କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ସମସ୍ତ ସଦସ୍ୟ କିମ୍ବା ସଂଗ୍ରହରେ ଆମର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ ଅଧିକୃତ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ / କିମ୍ବା ସୁରକ୍ଷା ପୁନଃସ୍ଥାପନ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରିବେ:

- a) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାଧାରଣତଃ ତାଙ୍କ ପସନ୍ଦର ସ୍ଥାନରେ ଏବଂ ତାଙ୍କର ବାସସ୍ଥାନରେ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନ ନ ଥିଲେ ଏବଂ ଯଦି ତାଙ୍କର ବାସସ୍ଥାନରେ ଉପଲବ୍ଧ ନଥାଏ, ତେବେ ବ୍ୟବସାୟ / ବୃତ୍ତି ସ୍ଥାନରେ ତାଙ୍କର ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ.
- b) କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାର ପରିଚୟ ଓ ଅଧିକାର ପ୍ରଥମ ଘଟଣାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ.
- c) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା ସମ୍ମାନ କରାଯିବ.
- d) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତା ଅସାମାନ୍ୟତା ଭାବରେ ହେବ.
- e) ଓଭରଡିଉ ଲୋନ୍ ରିକଭରି ପାଇଁ ଆମର ପ୍ରତିନିଧି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ 8. 00 a.m. ରୁ 7.00 p.m. ମଧ୍ୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ.
- f) ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟରେ କିମ୍ବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ କଲ୍ କରିବା ଏଡାଇବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧକୁ ବିଚାରକୁ ନେବା ପାଇଁ ଆମେ ପ୍ରୟାସ କରିବୁ ଏବଂ ଏଭଳି ଅନୁରୋଧକୁ ଯେତେ ଦୂର ସମ୍ଭବ ସମ୍ମାନ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ.
- g) ବାକି ଥିବା ବିବାଦ କିମ୍ବା ଫରକ ଗୁଡ଼ିକୁ ପାରସ୍ପରିକ ରୂପରେ ଗ୍ରହଣଯୋଗ୍ୟ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥିତ ରୂପରେ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ.
- h) ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ଥାନକୁ ଯିବା ସମୟରେ, ସୂଚନା ଓ ସାଜସଜ୍ଜା ବଜାୟ ରଖାଯିବ.
- i) ପରିବାରରେ ଶୋଥ ଭଳି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଅବସର କିମ୍ବା ଏପରି ଅନ୍ୟ ଆପତ୍ତିଜନକ ଅବସର ଗୁଡ଼ିକୁ ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ କରିବା ପାଇଁ କଲ୍/ଭିଜିଟ୍ କରିବା ପାଇଁ ଏଡାଇ ଦିଆଯିବ.

11 ଅଭିଯୋଗ ଓ ଅଭିଯୋଗ

11.1 କମ୍ପାନୀ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ନୀତି ଗ୍ରହଣ କରିଛି ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସହିତ ନିଜର ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରମାନଙ୍କର ଅନୁମୋଦନ ସହିତ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିଛି. ଏପରି ନୀତି/ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଲୋଚନା କିମ୍ବା ସମର୍ପିତ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଚ୍ୟାନେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତ୍ୟେକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଅଭିଯୋଗ ଓ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା, ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବା ଓ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଗୁଡ଼ିକୁ ରୂପରେଖା ଦେବ.

11.2 କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ମଧ୍ୟ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ଉତ୍ତର ସହିତ ଏକ ଆଉଟସୋର୍ସ୍ ଏଜେଣ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ କରିବ.

ଫେରାଓ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍	ମୂଳ ପ୍ରସଙ୍ଗ ତାରିଖ: 15.07.2013	ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ: 19.10.2022
	ରିଭ୍ୟୁ ତାରିଖ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	ଭର୍ସନ ନଂ: 6.0

11.3 ଆମେ ଆମର ଖେବସାଇଟ୍ ଓ ଆମର ବ୍ରାଞ୍ଚ ଗୁଡ଼ିକରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଇମେଲ୍ ଆଇଡି, ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ, ଆଶା କରାଯାଉଥିବା ଚର୍ଚ୍ଚ-ଏରାଉଣ୍ଡ ସମୟ, ଅଭିଯୋଗର ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ପ୍ରକାଶିତ କରିବୁ. ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଗୋଟିଏ ମାସ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ଠାରୁ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପାଆନ୍ତି ନାହିଁ କିମ୍ବା ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ସମ୍ପର୍କରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଏଭଳି ପ୍ରକଟୀକରଣ ନେଶନାଲ୍ ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ("ଏନଏଚବି") କୁ ଏକ୍ସଲେସିଭ୍ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ.

11.4 ଯଦି ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଥାଉ, ତେବେ ଆମେ ତାଙ୍କୁ ଗୋଟିଏ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି/ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବୁ. ଯଦି ଆମେ କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଠାରୁ ଫୋନ୍ ରେ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଥାଉ, ତେବେ ଆମେ କଷ୍ଟମରଙ୍କୁ ଏକ କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ଏବଂ ତାଙ୍କୁ ପ୍ରୋଗ୍ରେସ୍ ବାବଦରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ.

11.5 ଏହି ମାମଲାର ପରୀକ୍ଷା କରିବା ପରେ, ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରୂଡ଼ାନ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବୁ କିମ୍ବା ତାଙ୍କ କାରଣ ଆମକୁ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଦେବା ପାଇଁ ଅଧିକ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ, ଏବଂ ଆମେ ଅଭିଯୋଗର ଛଅ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଏହା କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବୁ.

12 ଲୋନ୍ ର ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ, ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କର

12.1 ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତି ମଧ୍ୟରେ ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଲୋନ୍ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର ଉପରେ ଆମେ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଲାଗୁ କିମ୍ବା ଜୋରିମାନା ଲାଗୁ କରିବୁ ନାହିଁ:

- (a) ଯେଉଁଠାରେ ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଲୋନ୍ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ସୁଧ ହାର ଆଧାରରେ ଅଟେ ଏବଂ ଯେ କୌଣସି ଉତ୍ସରୁ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜ୍ ହୋଇଛି.
- (b) ଯେଉଁଠାରେ ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଲୋନ୍ ଫିକ୍ସ୍ ସୁଧ ହାର ଆଧାରରେ ହେବ ଏବଂ ଲୋନ୍ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କର ନିଜସ୍ୱ ଉତ୍ସରୁ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜ୍ କରି ଦିଆଯାଏ.

ଦୟାକରି ଧ୍ୟାନ ଦିଅନ୍ତୁ:

- (i) ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ "ନିଜସ୍ୱ ଉତ୍ସ" ର ଅର୍ଥ ବ୍ୟାଙ୍କ/ ଏଚଏଫସି/ ଏନବିଏଫସି ଏବଂ/କିମ୍ବା ଏକ ଆର୍ଥିକ ଅନୁଷ୍ଠାନରୁ ରଣ ଗ୍ରହଣ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉତ୍ସ ଅଟେ.
- (ii) ସମସ୍ତ ଡୁଆଲ୍/ ସ୍ୱେଗିଆଲ୍ ରେଟ୍ (ଫିକ୍ସ୍ ଏବଂ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ର କମ୍ପିନେସନ୍) ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଲୋନ୍ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର ସମୟରେ ଫିକ୍ସ୍/ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ରେଟ୍ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର ନିୟମ ଆକର୍ଷିତ କରିବ, ଏହା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି ଲୋନ୍ ଫିକ୍ସ୍ କିମ୍ବା ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ରେଟ୍ ଅଟେ. ଡୁଆଲ୍/ ସ୍ୱେଗିଆଲ୍ ରେଟ୍ ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଲୋନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଫିକ୍ସ୍ ହୋଇଥିବା ସୁଧ ହାର ଅବଧି ସମାପ୍ତ ହେବା ପରେ ଲୋନ୍ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ରେଟ୍ ଲୋନ୍ ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବା ପରେ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ରେଟ୍ ରେଟ୍ ପାଇଁ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର ମାନବକ୍ଷ ଆବେଦନ କରିବ.
- (iii) ଏହା ମଧ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ କରାଯାଇଛି ଯେ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଦର ରଣ ହେଉଛି ସେହି ସ୍ଥାନ ଯେଉଁଠାରେ ଲୋନ୍ ର ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଧି ପାଇଁ ଦର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇଥାଏ.

12.2 କମ୍ପାନୀ ସହ-ବଚନବନ୍ଧ ଥିବା କିମ୍ବା ନଥିବା ବ୍ୟବସାୟୀଙ୍କୁ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା କୌଣସି ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ରେଟ୍ ଚର୍ଚ୍ଚା ଲୋନ୍ ଉପରେ ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର ଶୁଳ୍କ/ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜୋରିମାନା ଲାଗୁ କରିବ ନାହିଁ.

12.3 ଲୋନ୍ ଏକାଉଣ୍ଟ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ପାଇଁ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀର ସହମତି କିମ୍ବା ଆପତ୍ତି, ଯଦି ଥାଏ, ତେବେ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ. ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ, ଏଭଳି ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ରଣର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ହେବ.

13 ସାଧାରଣ

13.1 ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଏହା ଆବଶ୍ୟକ ମନେ କରୁଥାଏ, ତେବେ ଏହା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ନିୟୁତ୍ତ ଏଜେଣ୍ଟି ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ବାସସ୍ଥାନ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟ ଠିକଣାରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରି ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଲ୍ଲିଖିତ ବିବରଣୀକୁ ଭେରିଫାଏ କରିବ.

ଫେରାଓ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍	ମୂଳ ପ୍ରସଙ୍ଗ ତାରିଖ: 15.07.2013	ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ:19.10.2022
	ରିଭ୍ୟୁ ତାରିଖ:08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	ଭର୍ସନ ନଂ.:6.0

- 13.2 କମ୍ପାନୀ ଆରବିଆଇ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରମୁଖ ଦିଗ ଯଥା ସର୍ଭିସ୍ ଚାର୍ଜ, ସୁଧ ହାର, ଜୋରିମାନା ସୁଧ, ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସର୍ଭିସ୍, ପ୍ରୋଡକ୍ଟ୍ ସୁଚନା, ବିଭିନ୍ନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପାଇଁ ସମୟ ନିୟମ ଓ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ପର୍କରେ ଶାଖା, ଷ୍ଟେବସାଇଟ୍ ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଗୁଡ଼ିକର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ.
- 13.3 ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଏକାଉଣ୍ଟରେ ଏକ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ କରେ ଏବଂ ଯଦି କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କୁ ସାମିଲ କରିବାକୁ ହେବ ତେବେ ପୋଲିସ୍/ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଅନୁସନ୍ଧାନକାରୀ ଏଜେଣ୍ଟିଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ସହଯୋଗ କରିବା ପାଇଁ ଆଶା କରାଯାଉଛି.
- 13.4 ଯଦି ଏଭଳି ଗ୍ରାହକ ଠକାମୀପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଯଥାର୍ଥ ଯତ୍ନ ବିନା କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି, ତେବେ ସମସ୍ତ କ୍ଷତି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଦାୟୀ ରହିବେ.
- 13.5 ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସାଧାରଣତଃ ଇଂରାଜୀରେ ରହିବ. ଅବଶ୍ୟ, ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁରୋଧ କରାଯାଏ, ତେବେ ଏଭଳି ସୁଚନା ହିନ୍ଦୀ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝିଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ.
- 13.6 ବୟସ, ଜାତି, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ଧର୍ମ କିମ୍ବା ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ଆମେ ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ବିବେଚନା କରିବୁ ନାହିଁ. ତଥାପି, ଏହା ଆମକୁ ସମାଜର ବିଭିନ୍ନ ବିଭାଗ ଓ ବୟସ ବର୍ଗ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଥିବା ଯୋଜନା ଗୁଡ଼ିକରେ ସଂଶ୍ଳା କରିବା କିମ୍ବା ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବାରୁ ଅଟକାଇ ନଥାଏ.
- 13.7 କମ୍ପାନୀ ଓ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ଵୀକାର କରାଯାଇଥିବା ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଲୋନ୍ ର ପ୍ରମୁଖ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକ ବାବଦରେ ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ଭଲ ବୁଝାମଣାକୁ ସୁବିଧାଜନକ କରିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସହ ସ୍ଵାକ୍ଷର କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମାଟ୍ ଅନୁଯାୟୀ ଲୋନ୍ ର ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ (ଏମଆଇଟିସି) ସହିତ ଏକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବ ଏବଂ ସ୍ଵୀକୃତି ଅଧିନରେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଏହାର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ.
- 13.8 କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଷ୍ଟେବସାଇଟ୍ ରେ ବ୍ରାଉଜିଂ ରେ କୋଡ୍ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇ ଏବଂ ଏହା ସହିତ ବର୍ତ୍ତମାନର ଓ ନୂଆ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ ଉପରେ କୋଡ୍ ର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରି ଏହି କୋଡ୍ କୁ ପ୍ରକାଶିତ କରିବ. କୋଡ୍ ବିଷୟରେ ସୁଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଯଥେଷ୍ଟ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ.

କଣ୍ଟ୍ରୋଲ୍ ରେକର୍ଡ୍ ବଦଳାନ୍ତ

ଭର୍ସନ ନଂ.	ଏହାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁରୋଧ ବଦଳାନ୍ତ:	ପରିବର୍ତ୍ତନର ଜ୍ଞାପନ	ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖ
1.0	ହେମ୍ ରାଜ୍ ସିଂହ ହ୍ୟାଙ୍କି	ନୂଆ କୋଡ୍ ଆଡପ୍ଟ୍ ହୋଇଛି	15.07.2013
2.0	ଜୟଦୀପ ଶର୍ମା	ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ସହିତ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇ ପାଇଁ	08.05.2019
3.0	ଜୟଦୀପ ଶର୍ମା	ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ସହିତ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇ ପାଇଁ	22.01.2020
4.0	ଏନଏଚ୍ ବି କମ୍ପ୍ୟୁଟର	ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ସହିତ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇ ପାଇଁ	29.01.2021
-	-	ପୁନାଖାଲା ହାଉସିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବରେ କମ୍ପାନୀର ନାମ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୋଇଛି ଯାହାକି ଏହା ଲାଗୁ ହୋଇଛି. 22.07.2021	-
5.0	ଅନୁପାଳନ	ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ସହିତ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇ ପାଇଁ	31.01.2022

ଫେରାଋ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍	ମୂଳ ପ୍ରସଙ୍ଗ ତାରିଖ: 15.07.2013	ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ:19.10.2022
	ରିଭ୍ୟୁ ତାରିଖ:08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	ଭର୍ସନ ନଂ.:6.0

ଭର୍ସନ ନଂ.	ଏହାକ ଦ୍ଵାରା ଅନୁରୋଧ ବଦଳାନ୍ତୁ:	ପରିବର୍ତ୍ତନର କ୍ଷାପନ	ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖ
5.1	ଅନୁପାଳନ	ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ସହିତ ସମାନ୍ତରାଳ କରିବା ପାଇଁ	19.10.2022

---XXX---