ଆଧାର ଇଣ୍ଡିଆ ଫିନଭେଷ୍ଟ ଲିମିଟେଡ୍

ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍

ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଟାଇଟଲ୍	ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍
ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ	01.04.2026
ସମୀକ୍ଷାର ବାରମ୍ବାରତା	ବାର୍ଷିକ/ଯେପରି ଏବଂ ଯେତେବେଳେ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ
ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ମାଲିକ	କମ୍ପାନୀର ଅନୁପାଳନ ବିଭାଗ
ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଅନୁମୋଦନକାରୀ	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ
ସମୀକ୍ଷା ତାରିଖ	15.10.2026

ଆଧାର ଇଣ୍ଡିଆ ଫିନଭେଷ୍ଟ ଲିମିଟେଡ୍

ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍

ପ୍ରସ୍ତାବନା

ଏହି ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ୍ କୋଡ୍ ("FPC") ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ନୀତି ଏବଂ ମାନକ ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବା ଯାହା ଆଧାର ଇଣ୍ଡିଆ ଫିନଭେଷ୍ଟ ଲିମିଟେଡ୍ ("କମ୍ପାନୀ") ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ ("NBFCs") ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ("RBI") ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଏହାର ଋଣ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସେବା କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପରିଚାଳନା କରିବା ସମୟରେ ପାଳନ କରିବ । ସଂଗଠନ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବସାୟ ଅଭ୍ୟାସ ସ୍ଥାପନ କରିବା ପାଇଁ RBI ଦ୍ୱାରା ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବା ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରେ । ତଦନୁଯାୟୀ, ଏହି ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ("FPC" କିମ୍ବା "କୋଡ୍") RBI/DOR/2025-26/362 ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକସନ୍ DOR ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି । MCS. REC. No.281/01-01-039/2025-26-ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ-ଦାୟିତ୍ୱବାନ ବ୍ୟବସାୟ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, 2025 ("ନିର୍ଦ୍ଦେଶ"), ତାରିଖ 28 ନଭେମ୍ବର, 2025 ("ଦିଗ"), ଯାହା ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇପାରେ ।

ଏହି ସଂହିତା ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବସାୟ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଅଭ୍ୟାସର ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନଦଣ୍ଡ ସ୍ଥିର କରେ ଯାହା କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଏହାର ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ । ଏହା ସ୍ୱଚ୍ଛତା, ନିରପେକ୍ଷତା, ନୈତିକ ଆଚରଣ ଏବଂ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱର ନୀତିକୁ ବର୍ଣ୍ଣନା କରେ ଯାହା କମ୍ପାନୀର ଋଣ କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାରସ୍ପରିକ କ୍ରିୟାକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରିବ ।

ତେଣୁ, ଉକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମାର ଅନୁପାଳନରେ, ଏହି ସଂହିତା ସମୟ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ହୋଇଛି, ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଛି ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇଛି । କମ୍ପାନୀ ସର୍ବଦା ସମୟ ସମୟରେ ସର୍ବୋତ୍ତମ ବ୍ୟବସାୟ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଅଭ୍ୟାସ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ଏହି ସଂହିତାର ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଉପଯୁକ୍ତ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବ ।

ଏହି ସଂହିତାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀର ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସ୍ପଷ୍ଟ, ସଠିକ୍ ଏବଂ ସମୟାନୁବର୍ତ୍ତୀ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା, ଯାହା ସେମାନଙ୍କୁ ଋଣ ସୁବିଧାର ଲାଭ ଉଠାଇବା ସମୟରେ ସୂଚନାପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବ । ଏହି ସଂହିତାର ପ୍ରାବଧାନ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଋଣ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ଯଦି ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ କିମ୍ବା ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ନହୁଏ । ନିରପେକ୍ଷ ଋଣ ପ୍ରଥା ମାର୍କେଟିଂ, ଋଣ ଉତ୍ପତ୍ତି, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ, ଏବଂ ସେବା ଏବଂ ସଂଗ୍ରହ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ସହିତ ଏହାର ସମଗ୍ର ବ୍ୟବସାୟ କାର୍ଯ୍ୟ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ । ଏଫପିସି ପ୍ରତି ଏହାର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ, ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ, ପରାମର୍ଶ, ନିରୀକ୍ଷଣ, ଅଡିଟିଂ ପ୍ରୋଗ୍ରାମ, ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ, ଟେକ୍ନୋଲୋଜିର ସର୍ବୋତ୍ତମ ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ସେବା କରିବା ପାଇଁ ସହାନୁଭୂତି ଦୃଷ୍ଟିରୁ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ । ସେହି ସମୟରେ, ଆମେ ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତଥ୍ୟ ପାଇଁ ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକତା

ବିଷୟରେ ଅବଗତ ରହିବୁ ।

ଏହି ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ହେଉଛି ଏକ ଗତିଶୀଳ ଦସ୍ତାବିଜ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ କିମ୍ବା ଯେତେବେଳେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ, ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ, କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ବ୍ୟବସାୟ ଅଭ୍ୟାସରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ । କମ୍ପାନୀର ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଋଣ ପ୍ରଥାକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ନିୟାମକ ଢାଞ୍ଚାରେ କୌଣସି ସଂଶୋଧନ ଏହି ସଂହିତାରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।

କୋଡ୍ ର ପ୍ରୟୋଗ:

ଏହି ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ଆମ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡିକର ନିମ୍ନଲିଖିତ ବର୍ଗ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ (ବର୍ତ୍ତମାନ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ କିମ୍ବା ଯାହା ଭବିଷ୍ୟତ ତାରିଖରେ ଉପସ୍ଥାପିତ ହୋଇପାରେ):

1. ଆର୍ଥିକ ସମ୍ପତ୍ତି ପ୍ରକୃତିର ଋଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ; ଏବଂ
2. ଏକ କମ୍ପାନୀର ଏଜେଣ୍ଟ କିମ୍ବା ପାର୍ଟନର ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉତ୍ପାଦ |

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ୍ କୋଡ୍ (ଏଫ୍ ପିସି) ଉପରୋକ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡିକ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ଯାହା ମାଧ୍ୟମରେ ସେଗୁଡିକ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ କିମ୍ବା ବିତରଣ କରାଯାଏ, ଭୌତିକ ଚ୍ୟାନେଲ୍, ଟେଲିଫୋନ୍ ଯୋଗାଯୋଗ, ଇଣ୍ଟରନେଟ୍-ଆଧାରିତ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ, ଡିଜିଟାଲ୍ ଚ୍ୟାନେଲ୍, କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଦ୍ୟମାନ କିମ୍ବା ଭବିଷ୍ୟତ ବିତରଣ ମାଧ୍ୟମ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ |

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ (ଏଫ୍ ପିସି)ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ:

ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସହିତ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି:

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନକ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରି ନିରପେକ୍ଷ, ସ୍ୱଚ୍ଛ, ନୈତିକ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ-କେନ୍ଦ୍ରିକ ଅଭ୍ୟାସ ପ୍ରତିଷ୍ଠା ଏବଂ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା |
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀର ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସ୍ପଷ୍ଟ, ସଠିକ୍ ଏବଂ ସମୟାନୁବର୍ତ୍ତୀ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରି ସ୍ୱଚ୍ଛତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ସେମାନଙ୍କୁ ସୂଚନାପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବା |
- ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଯେ କମ୍ପାନୀର ଋଣ, ସେବା, ଏବଂ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଅଭ୍ୟାସ ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ଆଇନ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଏବଂ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତାଗୁଡିକ ଅନୁସାରେ ପରିଚାଳିତ ହୋଇଛି, ଯେଉଁଥିରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅଟେ।
- ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ ପାରସ୍ପରିକ କ୍ରିୟାରେ ନିରପେକ୍ଷତା, ସଚ୍ଚୋଟତା ଏବଂ ବୃତ୍ତିଗତତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆତ୍ମବିଶ୍ୱାସକୁ ବଢାଇବା ଏବଂ ବଜାୟ ରଖିବା ।
- ଆର୍ଥିକ ସମ୍ପର୍କର ଜୀବନଚକ୍ରରେ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ପାରସ୍ପରିକ ବିଶ୍ୱାସ, ସମ୍ମାନ ଏବଂ ସହଯୋଗର ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ।

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଚିନ୍ତାଧାରାର ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ, ସୁଗମ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବା |
- ଦାୟିତ୍ୱବାନ ଋଣ ଅଭ୍ୟାସକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରିବା ଏବଂ କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟର ସମସ୍ତ ଦିଗରେ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ, ଅଣ-ଭେଦଭାବ ଏବଂ ନୈତିକ ବ୍ୟବସାୟ ଆଚରଣର ନୀତିକୁ ସମର୍ଥନ କରିବା |

ଋଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ:

କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଋଣ ଆବେଦନ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସ୍ୱଚ୍ଛ, ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ-କୈନ୍ଦ୍ରିକ ଅଟେ । ନିମ୍ନଲିଖିତ ନୀତିଗୁଡିକ ଋଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ କରିବ:

- ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ |
- କମ୍ପାନୀ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଋଣ ଉତ୍ପାଦ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ବିସ୍ତୃତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ପ୍ରସ୍ତାବିତ ଋଣ ସୁବିଧାକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରୁଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ବସ୍ତୁଗତ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଯାହା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିପାରେ |
- ସମସ୍ତ ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଏବଂ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଋଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଏବଂ ସୂଚନା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ ଋଣଦାତାଙ୍କ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ । କମ୍ପାନୀ, ଏହାର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ଅଣ୍ଡରରାଇଟିଂ ଆବଶ୍ୟକତା ଉପରେ ଆଧାର କରି, ଯେଉଁଠାରେ ଆବଶ୍ୟକ ବିବେଚନା କରାଯାଏ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କଠାରୁ ଅତିରିକ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜ କିମ୍ବା ସୂଚନା ମାଗିପାରେ ।
- ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ସମସ୍ତ ବସ୍ତୁଗତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ରହିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଅନୁମୋଦିତ ଋଣ ପରିମାଣ, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେୟ (ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ), ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ଅବଧି, କିସ୍ତିର ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ, ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଶୁଳ୍କ, ସୁରକ୍ଷା ବିବରଣୀ (ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ), ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସୂଚନା ଯାହା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଦାୟିତ୍ୱକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିପାରେ । ଏହିପରି ପ୍ରକାଶନ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ ସୂଚନାପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଋଣଦାତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାନ ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ ସହିତ ତୁଳନାକୁ ସହଜ କରିବ ।
- କମ୍ପାନୀ ଋଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରାପ୍ତିକୁ ସ୍ୱୀକାର କରିବ ଏବଂ ସୂଚକ ସମୟସୀମା ଜଣାଇବ ଯାହା ମଧ୍ୟରେ ଏହିପରି ଆବେଦନଗୁଡିକ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ସମାଧାନ ହେବ ବୋଲି ଆଶା କରାଯାଏ |

ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ :

କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସମସ୍ତ ଅନୁମୋଦିତ ଋଣ ସୁବିଧା ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଏକ ସ୍ୱଚ୍ଛ, ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ବୋଧଗମ୍ୟ ଢଙ୍ଗରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇଛି । ନିମ୍ନଲିଖିତ ନୀତିଗୁଡ଼ିକ ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ କରିବ:

- ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ସୂଚନା ଏବଂ ଦସ୍ତାବିଜ, ଏହାର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଉପରେ ଆଧାର କରି କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଋଣ ଆବେଦନର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବ । ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ଋଣ ଯୋଗ୍ୟତା ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରଣର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଉପରେ ଆଧାର କରି କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ଋଣ ଆବେଦନକୁ ଅନୁମୋଦନ କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବାର ଅଧିକାର ସଂରକ୍ଷିତ ରଖିଛି ।
- କମ୍ପାନୀ ଋଣ ମଞ୍ଜୁର ବିଷୟରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ, ଏକ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉପଯୁକ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମ ମାଧ୍ୟମରେ, ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାପଡୁଥିବା ଭାଷାରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବ । ଯୋଗାଯୋଗରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅନୁମୋଦିତ ଋଣ ପରିମାଣ ଏବଂ ଋଣର ସମସ୍ତ ବସ୍ତୁଗତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ସୁଧ ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି, ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, କାର୍ଯ୍ୟକାଳ, ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ, ସୁରକ୍ଷା ବିବରଣୀ (ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ), ଏବଂ ଋଣ ସୁବିଧାକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରୁଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।
- କମ୍ପାନୀ ଅନୁମୋଦିତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରାପ୍ତ କରିବ ଏବଂ ରେକର୍ଡରେ ବଜାୟ ରଖିବ |
- ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସମସ୍ତ ଦେୟ ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ । ଡିଫଲ୍ଟ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଶୁଳ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଯେକୌଣସି ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ଉପରେ କମ୍ପାନୀର ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ବିଶେଷ ଭାବରେ ହାଇଲାଇଟ୍ କରାଯିବ ।
- ଋଣର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ଏବଂ/କିମ୍ବା ବିତରଣ ସମୟରେ, କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିବା ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ସମସ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜ, କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଏବଂ ଏହାର ଏକ ଅବିଚ୍ଛେଦ୍ୟ ଅଙ୍ଗ ଗଠନ କରୁଥିବା ଏନକ୍ଲୋଜରର ନକଲ ସହିତ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଏହିପରି ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡିକ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାପଡୁଥିବା ଭାଷାରେ, ଶାରୀରିକ କିମ୍ବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ରୂପରେ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଯେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ଦାୟିତ୍ୱ ଏବଂ ଋଣକୁ ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯାଇଛି ।
- କମ୍ପାନୀ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଋଣ ଆବେଦନର ମଞ୍ଜୁର କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏହାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଜଣାଇବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ । ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଏବଂ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଉପଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଅନୁମୋଦିତ ବିବେଚନା କରାଯାଉଥିବା ସ୍ଥାନରେ ଏହିପରି ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର ବ୍ୟାପକ କାରଣ ଜଣାଇପାରେ ।

ଋଣ ବିତରଣ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ:

ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ଏହାର ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷତା ବଜାୟ ରଖିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ । ତଦନୁଯାୟୀ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ନୀତିଗୁଡ଼ିକ ଋଣ ବିତରଣ ଏବଂ ଏହାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ କରିବ:

- ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ଋଣ ବିତରଣ କରିବ |
- କମ୍ପାନୀ ତୁରନ୍ତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାପଡୁଥିବା ଭାଷାରେ, ଋଣକୁ ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ, ସୁଧ ହାର, ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେୟ, ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ଅବଧି, ସୁରକ୍ଷା କିମ୍ବା ବନ୍ଧକ ଆବଶ୍ୟକତା, କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଦାୟିତ୍ୱକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବସ୍ତୁଗତ ସର୍ତ୍ତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କିନ୍ତୁ ସୀମିତ ନୁହେଁ ।
- ସୁଧ, ଶୁଳ୍କ, ଚାର୍ଜ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ସଂଶୋଧନ କେବଳ ଏକ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଆଧାରରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ । ସଂଶୋଧିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ପ୍ରଭାବ ବୁଝିବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏପରି ପରିବର୍ତ୍ତନର ପୂର୍ବ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ କିମ୍ବା ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ ।
- ଋଣ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କିମ୍ବା ପରିଶୋଧକୁ ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି, କିମ୍ବା କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା କିମ୍ବା ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ଅଧିକାରକୁ ଲାଗୁ କରିବା ପାଇଁ, ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ୍ ଏବଂ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ କଠୋର ଭାବରେ ନିଆଯିବ |

ସାଧାରଣ ଧାରା:

1. **ହସ୍ତକ୍ଷେପ ନକରିବା :**

- କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ ବ୍ୟତୀତ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ, ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଅଧୀନରେ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ବୈଧ ସ୍ୱାର୍ଥର ସୁରକ୍ଷା ପାଇଁ ଏପରି ହସ୍ତକ୍ଷେପ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ |
- ଉପରୋକ୍ତ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ନାହିଁ ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ବସ୍ତୁଗତ ସୂଚନା, ତଥ୍ୟ କିମ୍ବା ପରିସ୍ଥିତି ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହୁଏ ଯାହା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନଥିଲା ଏବଂ ଯାହା ଋଣ, ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଋଣ ଯୋଗ୍ୟତା, କିମ୍ବା ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀର ଅଧିକାର ଉପରେ ପ୍ରଭାବ ପକାଇପାରେ |

1. **ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ:**

ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଅନ୍ୟ ଋଣଦାତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରିବା ପାଇଁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ପରେ, କମ୍ପାନୀ ଏପରି ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ କିମ୍ବା ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଏହାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଜଣାଇବ |

ଏହିପରି ଅନୁରୋଧର ଗ୍ରହଣୀୟତା କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, କମ୍ପାନୀର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନଗତ ଏବଂ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ । ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟର ଯେକୌଣସି ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ, ସ୍ୱଚ୍ଛ ଏବଂ ଭେଦଭାବହୀନ ଢଙ୍ଗରେ କରାଯିବ ।

1. **ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟା:**

- ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆରମ୍ଭ କରିବା କିମ୍ବା କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ନିରପେକ୍ଷ, ଆଇନଗତ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଅଭ୍ୟାସ ଗ୍ରହଣ କରିବ । ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଅନୁଯାୟୀ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କାର୍ଯ୍ୟ କଠୋର ଭାବରେ କରାଯିବ ।
- କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ନିୟୋଜିତ ପ୍ରାଧିକୃତ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ନିଜର ପରିଚୟ ଦେବେ ଏବଂ ଅନୁରୋଧରେ, ସେମାନଙ୍କର ପରିଚୟ ପତ୍ର ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରାଧିକରଣ ପତ୍ର ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବେ |
- କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ବକେୟା ଦେୟ ଏବଂ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ସଠିକ୍ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି। କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧୀଙ୍କୁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ଏକ ବିନମ୍ର, ବୃତ୍ତିଗତ ଏବଂ ସମ୍ମାନଜନକ ଢଙ୍ଗରେ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ ଏବଂ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କୌଣସି ଜବରଦସ୍ତି, ଭୟଭୀତ କରିବା କିମ୍ବା ବେଆଇନ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଅଭ୍ୟାସ ଗ୍ରହଣ କରିବାରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବେ, ଯେଉଁଥିରେ ସର୍ବସାଧାରଣରେ ଅପମାନିତ କରିବା କିମ୍ବା ଋଣଦାତାଙ୍କ ପରିବାର ସଦସ୍ୟ, ରେଫରୀ ଏବଂ ବନ୍ଧୁଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା ଉପରେ ଅନୁପ୍ରବେଶ କରିବା, ମୋବାଇଲ୍ କିମ୍ବା ସୋସିଆଲ୍ ମିଡିଆ ମାଧ୍ୟମରେ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ବାର୍ତ୍ତା ପଠାଇବା, ଧମକପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅଜ୍ଞାତ କଲ୍ କରିବା, କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କଲ୍ କରିବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସକାଳ 8:00 ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା 7:00 ପରେ କଲ୍ କରିବା, ମିଥ୍ୟା ଏବଂ ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ଉପସ୍ଥାପନା କରିବା, ଏବଂ ଋଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ମାଂସପେଶୀ ଶକ୍ତି ବ୍ୟବହାର କରିବା ଇତ୍ୟାଦି

1. **ଚାର୍ଜ ହୋଇଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ:**

- କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସ୍ଥିର କରିବେ । ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ଋଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ବିଷୟରେ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖାଯିବ ।
- ବୋର୍ଡ ଋଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରକ ଯେପରିକି ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ ଏବଂ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ ଇତ୍ୟାଦିକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ଗ୍ରହଣ କରିବ |
- ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଋଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ ଯାହା ଛାତ୍ରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କେଉଁ ପାଠ୍ୟକ୍ରମ ଏବଂ ଅନୁଷ୍ଠାନ ଚୟନ କରାଯାଇଛି ତାହା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ ।
- ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ କିମ୍ବା ସମ୍ପୃକ୍ତ ଖବରକାଗଜରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ । ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ ସେତେବେଳେ ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନାକୁ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।

- ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାର ହେବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଋଣଗ୍ରହୀତା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଚାର୍ଜ କରାଯାଉଥିବା ସଠିକ୍ ହାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବେ |

1. **ବିବିଧ:-**

- କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଦେୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ତାହା ପୈଠ କରିବା ପାଇଁ ଯଥାର୍ଥ ସମୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ |
- ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଚାର୍ଜ ହୋଇଥିବା ଦଣ୍ଡନୀୟ ସୁଧକୁ କମ୍ପାନୀ ମୋଟା ଅକ୍ଷରରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର / ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ |
- କମ୍ପାନୀ ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଋଣ ସୁବିଧା ସହିତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା ବିସ୍ତାର କରିବାରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ | ପୁନଶ୍ଚ, କମ୍ପାନୀର ବର୍ତ୍ତମାନର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସମାଧାନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ
- 'ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ' ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଋଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଶୁଳ୍କ, ଭୌତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସମାନ ଅଣ-ଅନୁପାଳନ ପାଇଁ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଦେୟ ଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ |
- ଯେତେବେଳେ ଋଣର ଭୌତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ସ୍ମାରକପତ୍ର ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପଠାଯାଏ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ପୁନଶ୍ଚ, ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟର ଯେକୌଣସି ଉଦାହରଣ ଏବଂ ଏହାର କାରଣ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

ଗୋପନୀୟତା:

କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ, ଆର୍ଥିକ ଏବଂ କାରବାର ସୂଚନାର ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା ବଜାୟ ରଖିବ ଏବଂ ବ୍ୟବହାର କରିବ

ଏହିପରି ସୂଚନା କେବଳ ବୈଧ ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ । କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କୌଣସି ସୂଚନା କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତି ବ୍ୟତୀତ:

- ଯେଉଁଠାରେ କୌଣସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ୍ , ନିୟମ, ନ୍ୟାୟିକ ଆଦେଶ, କିମ୍ବା କୌଣସି ବୈଧାନିକ, ନିୟାମକ, କିମ୍ବା ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ପ୍ରକାରର ପ୍ରକାଶନ ଆବଶ୍ୟକ କିମ୍ବା ଅନୁମୋଦିତ ଅଟେ।
- ଯେଉଁଠାରେ ସାର୍ବଜନୀନ ନୀତିର ସ୍ୱାର୍ଥରେ ପ୍ରକାଶ ଆବଶ୍ୟକ, ଯେଉଁଥିରେ ଠକେଇ, ଆର୍ଥିକ ଅପରାଧ, କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବେଆଇନ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ପ୍ରତିରୋଧ, ଚିହ୍ନଟ, କିମ୍ବା ଅନୁସନ୍ଧାନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କିନ୍ତୁ ସୀମିତ ନୁହେଁ ।
- ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନୀର ବୈଧ ସ୍ୱାର୍ଥର ସୁରକ୍ଷା କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ କିମ୍ବା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଋଣ ସୁବିଧାର ପ୍ରାବଧାନ, ପ୍ରଶାସନ, ସେବା କିମ୍ବା ପୁନରୁଦ୍ଧାରକୁ ସୁଗମ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏହିପରି ପ୍ରକାଶ ଆବଶ୍ୟକ ।

- ଯେଉଁଠାରେ ଋଣଗ୍ରହୀତା କମ୍ପାନୀର ଗୋଷ୍ଠୀ ସଂସ୍ଥା, ସହଯୋଗୀ, ବ୍ୟବସାୟ ସହଭାଗୀ, ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ, କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ, କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି କିମ୍ବା ସଂସ୍ଥାକୁ ଏହିପରି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ପାଇଁ ପୂର୍ବ ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ପ୍ରାଧିକରଣ ପ୍ରଦାନ କରିଛନ୍ତି, ଯାହା ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟଥା ସହମତ ହୋଇପାରେ |

କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସୂଚନାର ସମସ୍ତ ପ୍ରକାଶ ଏକ ଆବଶ୍ୟକତା-ଆବଶ୍ୟକତା-ଆଧାରରେ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଡାଟା ଗୋପନୀୟତା, ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତାର ଅନୁପାଳନ ଅନୁଯାୟୀ କଠୋର ଭାବରେ କରାଯାଇଛି |

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳନା:

କମ୍ପାନୀ ଦକ୍ଷ, ସ୍ୱଚ୍ଛ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ-କେନ୍ଦ୍ରିକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ । ଏହା ସ୍ୱୀକାର କରେ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆତ୍ମବିଶ୍ୱାସ ବଜାୟ ରଖିବା ଏବଂ ସେବା ଗୁଣବତ୍ତାରେ ନିରନ୍ତର ଉନ୍ନତି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ଜରୁରୀ ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ତ୍ୱରିତ , ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛ ସମାଧାନକୁ ସୁଗମ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ସଂରଚନା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିଛି । ଗ୍ରାହକମାନେ ବ୍ୟବସାୟ ଅଭ୍ୟାସ, ଋଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ, ଋଣ ନିଷ୍ପତ୍ତି, ଗ୍ରାହକ ସେବା, ଋଣ ପରିଚାଳନା, ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଅଭ୍ୟାସ ଏବଂ ଋଣ ସୂଚନାର ଅପଡେଟ୍ କିମ୍ବା ସଂଶୋଧନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ ।

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଚାରୋଟି ସ୍ତରକୁ ନେଇ ଗଠିତ ହେବ:

ସ୍ତର 1 – ଗ୍ରାହକ ସେବା :

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗର ଯେକୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ମାଧ୍ୟମ ମାଧ୍ୟମରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରଥମେ ଗ୍ରାହକ ସେବା ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରାଯାଏ |

ଗ୍ରାହକ ସେବା ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଗଲା:

ଇ-ମେଲ୍: care@aadharindiafinvest.com

କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ତାରିଖରୁ 10 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ୱୀକାର ଏବଂ ସମାଧାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ।

ସ୍ତର 2 – ଗ୍ରାହକ ସେବା ମୁଖ୍ୟ:

ଯଦି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନହୁଏ କିମ୍ବା ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଉପରୋକ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ପୂର୍ବ ଯୋଗାଯୋଗର ସନ୍ଦର୍ଭ ସହିତ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ଏସକେଲେସନ୍ ଚ୍ୟାନେଲକୁ ଯାଇପାରିବେ।

ଗ୍ରାହକ ସେବା ମୁଖ୍ୟ:

ଇ-ମେଲ୍: care.head@aadharindiafinvest.com

କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ତାରିଖରୁ 10 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ୱୀକାର ଏବଂ ସମାଧାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ।

ସ୍ତର 3 – ଅଭିଯୋଗ/ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର୍ :

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଗ୍ରାହକ ସେବା ମୁଖ୍ୟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, କିମ୍ବା ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଏହି ମାମଲାକୁ କମ୍ପାନୀର ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଇ ପାରନ୍ତି ।

ନୋଡାଲ ଅଫିସର :

ନାମ: ଶ୍ରୀ ସୁଶୀଲ କୁମାର ପୋଦ୍ଦାର

ଠିକଣା: 183, ଆଇଟି ପାର୍କ, ଫେଜ-1, ଉଦ୍ୟୋଗ ବିହାର, ଗୁରୁଗ୍ରାମ, ହରିୟାଣା-122016

ଇ-ମେଲ୍: Grievance@aadharindiafinvest.com

ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ ନିରପେକ୍ଷ ଭାବରେ ମାମଲାର ସମୀକ୍ଷା କରିବେ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟାମକ ଢାଞ୍ଚା ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ, ପାରଦର୍ଶୀ ଏବଂ ସମୟବଦ୍ଧ ଢଙ୍ଗରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ।

ସ୍ତର 4 – ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ:

ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ପାଇଁ ସମାଧାନ ନ ହୁଏ, କିମ୍ବା ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀର ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଅଛନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆର ଉପଯୁକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରନ୍ତି ଗ୍ରାହକ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ-ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓମ୍ବୁଡସମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍ (RB-IOS) ଅଧୀନରେ https://cms.rbi.org.in ରେ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ସିଷ୍ଟମ୍ (CMS) ପୋର୍ଟାଲରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ନିମ୍ନ ବିବରଣୀରେ ଏକ ଶାରୀରିକ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇ ପାରିବେ:

ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା ଅଧିକାରୀ, ସି.ଆର୍ .ପି.ସି

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର,

4ର୍ଥ ମହଲା, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ,

ସେକ୍ଟର-୧୭, ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ଭିଷ୍ଟା, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼-୧୬୦୦

ଇମେଲ:- crpc@rbi.org.in

ଯୋଗାଯୋଗ:-14448 ସକାଳ 9:30 ରୁ ଅପରାହ୍ନ 5:15 ମଧ୍ୟରେ

କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକ ସେବା, ଗ୍ରାହକ ସେବା ମୁଖ୍ୟ, ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀକୁ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ, ଏହାର ୱେବସାଇଟରେ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟାମକ ଢାଞ୍ଚା ଅଧୀନରେ ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଥିବା ଅନ୍ୟ ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ।

ବୋର୍ଡ ତଦାରଖ ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ସମୀକ୍ଷା:

ଏହି ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାର କାର୍ଯ୍ୟାନ୍ୱୟନ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା କମିଟି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କମିଟି/କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ତଦାରଖ କରାଯିବ ଯାହା ସମୟ ସମୟରେ ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ କରାଯାଇପାରେ।

ବୋର୍ଡ କିମ୍ବା କମିଟି ଯେଉଁଠାରେ ନିଯୁକ୍ତ ହୋଇଛି, ସମୟ ସମୟରେ ସଂହିତାର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶୀଳତାର ସମୀକ୍ଷା କରିବ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତାଗୁଡ଼ିକର ଅନୁପାଳନ ଉପରେ ନଜର ରଖିବ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ, ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ବ୍ୟବସାୟ ଅଭ୍ୟାସରେ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ଆବଶ୍ୟକ ପରିବର୍ତ୍ତନ କିମ୍ବା ସଂଶୋଧନ ପାଇଁ ସୁପାରିଶ କରିବ।

ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ଏହି ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାକୁ ଏପରି ବ୍ୟବଧାନରେ ସମୀକ୍ଷା କରିବେ ଯାହା ଉପଯୁକ୍ତ ବିବେଚନା କରାଯାଇପାରେ କିମ୍ବା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟାମକ ଢାଞ୍ଚା ଅଧୀନରେ ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇପାରେ ଏବଂ ଏଥିରେ କୌଣସି ସଂଶୋଧନକୁ ଅନୁମୋଦନ କରିବ |

ଫୋର୍ସ ମେଜୁର:

ଏହି ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ୍ କୋଡ୍ ("FPC") ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥିର କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିଗୁଡିକ ସାଧାରଣ ଅପରେଟିଂ ଅବସ୍ଥାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ।

ତଥାପି, କୌଣସି ଅନିଶ୍ଚିତ ପରିସ୍ଥିତି କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବାହାରେ ଥିବା ଅନ୍ୟ ପରିସ୍ଥିତିରେ, ଗ୍ରାହକ, ହିତାଧିକାରୀ ଏବଂ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ପାଇଁ ଏହି ଏଫପିସିରେ ଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିକୁ ପୂରଣ କରିବା ସମ୍ଭବ ହୋଇନପାରେ ।

ଉପରୋକ୍ତ ସତ୍ତ୍ୱେ, କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସେବାକୁ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ, ସ୍ୱଚ୍ଛ, ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଏବଂ ସ୍ଥିର ଢଙ୍ଗରେ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ପ୍ରୟାସ ଜାରି ରଖିବ । କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ ଯେ ଏହି ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ସମଗ୍ର ସଂଗଠନରେ ଏକ ଅବିଚ୍ଛେଦ୍ୟ ଦାୟିତ୍ୱ ହୋଇ ରହିବ । ଏହା ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ, ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ତାଲିମ ଏବଂ ସଚେତନତା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ, ପରାମର୍ଶ, ନିରନ୍ତର ନିରୀକ୍ଷଣ, ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଦୃଢ଼ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ, ଏବଂ ଏହି ସଂହିତାର ନୀତିଗୁଡ଼ିକର ଅନୁପାଳନକୁ ସୁଗମ କରିବା ପାଇଁ ଟେକ୍ନୋଲୋଜିର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ବ୍ୟବହାର ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଶାସନ ପ୍ରଣାଳୀ ପ୍ରତିଷ୍ଠା ଏବଂ ପରିଚାଳନା କରିବ ।

ଡିଜିଟାଲ ଋଣ ଓ ତଥ୍ୟ ଗୋପନୀୟତା:

କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ:

- କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ କିମ୍ବା ଆର୍ଥିକ ତଥ୍ୟ ସଂଗ୍ରହ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ସୂଚନା ସମ୍ମତି ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଏ |
- ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମୋବାଇଲ୍ ସମ୍ପର୍କ, ଫଟୋଗ୍ରାଫ୍, ମିଡିଆ ଫାଇଲ୍, କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ଆକ୍ସେସ୍ ମଗାଯିବ ନାହିଁ ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଋଣ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଏପରି ଆକ୍ସେସ୍ କଠୋର ଭାବରେ ଆବଶ୍ୟକ ନୁହେଁ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ୍ ଏବଂ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଅନୁମୋଦିତ ନୁହେଁ।
- ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଡାଟାକୁ ସଂଗ୍ରହ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ, ଷ୍ଟୋର୍ ଏବଂ କେବଳ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଡାଟା ସୁରକ୍ଷା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ |
- କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ସମସ୍ତ ଋଣ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ("LSPs") ସମୟ ସମୟରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ("RBI") ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ପାଳନ କରିବେ।
- ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସୂଚନାର ଗୋପନୀୟତା, ଗୋପନୀୟତା, ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରଶାସନିକ, ବୈଷୟିକ ଏବଂ ସାଂଗଠନିକ ଉପାୟ ମାଧ୍ୟମରେ ସର୍ବଦା ସୁରକ୍ଷିତ ରହିବ।

ବିକଶିତ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ଶିଳ୍ପ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଅଭ୍ୟାସ ସହିତ ଏହାର ନିରନ୍ତର ପ୍ରାସଙ୍ଗିକତା ଏବଂ ସମନ୍ୱୟ ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ, ଏହି ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ସମୟ ସମୟରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ କିମ୍ବା କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଅନୁମୋଦନ ସହିତ ଆବଶ୍ୟକ ବିବେଚନା କରାଯାଏ, ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ।