



ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା (FAIR PRACTICE CODE)

ବିବରଣୀ (Particulars)	ତଥ୍ୟ (Details)
ସଂସ୍କରଣ (Version)	୪.
ମାଲିକ (Owned By)	ଅପରେସନ୍ସ ମୁଖ୍ୟ (Head – Operations)
ଅନୁମୋଦିତ କରିଛନ୍ତି (Approved By)	ପରିଚାଳନା ବୋର୍ଡ (Board of Directors)
କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ତାରିଖ (Effective Date)	୧୪ ମେ ୨୦୨୫

1. ପରିଚୟ

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (Reserve Bank of India - “RBI”) Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023 ଜାରି କରିଛି, ଯେଉଁଥିରେ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (Non-Banking Financial Company – “NBFC”) ମାନଙ୍କ ପାଇଁ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ ସଂହିତା (Fair Practices Code) ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅଛି। ଏହି ସଂହିତା ଅନୁଯାୟୀ, ଏନ୍‌ବିଏଫସି ମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ବ୍ୟବସାୟିକ ଏବଂ କର୍ପୋରେଟ୍ ଆଚରଣର ମାନଦଣ୍ଡ ଅନୁସରଣ କରିବେ।

RBI ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଉକ୍ତ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶର ପାଳନରେ, Capital India Finance Limited (ଏହାପରେ “କମ୍ପାନୀ” ବୋଲି ଉଲ୍ଲେଖିତ) ଏହି ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ ସଂହିତା (ଏହାପରେ “ସଂହିତା” ବୋଲି ଉଲ୍ଲେଖିତ) ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି, ଯେଉଁଥିରେ କମ୍ପାନୀ ତାହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ (ଏହାପରେ “ଗ୍ରାହକ” ବୋଲି ଉଲ୍ଲେଖିତ) ସହ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ଥିବା ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ବ୍ୟବହାରର ମାନଦଣ୍ଡଗୁଡ଼ିକ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯାଇଛି।

2. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି ସଂହିତାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି—

(a) ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କ ସହ କାରବାର କରିବାରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନଦଣ୍ଡ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରି ଉତ୍ତମ ଏବଂ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ବ୍ୟବସାୟିକ ପ୍ରଥାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ଦେବା;

(b) ପାରଦର୍ଶିତା ବୁଝି କରିବା, ଯାହା ବ୍ଲୋଗ୍ ଗ୍ରାହକମାନେ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ସେବା ଗୁଡ଼ିକ ଠାରୁ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ଭାବରେ କ'ଣ ଆଶା କରିପାରିବେ, ତାହା ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ ଏବଂ ସୂଚନା-ଆଧାରିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ;

(c) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନେ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ଇଚ୍ଛୁକ ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା-ଆଧାରିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସହାୟତା କରିବା, ଏବଂ ଏହି ସଂହିତା କମ୍ପାନୀ ବ୍ଲୋଗ୍ ଅନୁମୋଦିତ ଓ ବିତରଣ କରାଯାଉଥିବା ଯେକୌଣସି ରଣ ଉପରେ ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ହେବ; ଏବଂ

(d) ଗ୍ରାହକ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଓ ସୌହାର୍ଦ୍ଦପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କ କୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ଦେବା।

3. ରଣ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟା କରଣ

(a) କମ୍ପାନୀ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାରର ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ (Financial Products) ପ୍ରଦାନ କରେ, ଯେଉଁଥିରେ ପ୍ରକଳ୍ପ ଅର୍ଥାୟନ (Project Finance), କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ପୁଞ୍ଜି ମିଆଦୀ ରଣ (Working Capital Term Loan), ସମ୍ପତ୍ତି ବନ୍ଧକ ରଣ (Loan Against Property), ଲିଜ୍ ଭଡ଼ା ରିଆୟତିକରଣ (Lease Rental Discounting) ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅଟେ।

(b) କମ୍ପାନୀ ବ୍ଲୋଗ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ରଣ ଆବେଦନ ପତ୍ର / ଉପଯୁକ୍ତ ଆବେଦନ ଦଲିଲ, ଯେକୌଣସି ନାମରେ ଡକାଯାଉ ନାହିଁ କାହିଁକି, ପ୍ରତ୍ୟେକ ଉତ୍ପାଦର ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଭିନ୍ନ ହୋଇପାରେ ଏବଂ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ଲୋଗ୍ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଏଥିରେ ସମ୍ମିଳିତ ରହିବ।

କମ୍ପାନୀର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଉତ୍ପାଦ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ପ୍ରତ୍ୟେକ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ଯାହା ବ୍ଲୋଗ୍ ସେହି ଗ୍ରାହକ ଅନ୍ୟ NBFCମାନଙ୍କ ବ୍ଲୋଗ୍ ପ୍ରଦତ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରିପାରିବେ ଏବଂ ସେହି ତୁଳନାର ଆଧାରରେ ସୂଚନା-ଆଧାରିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ।

(c) କମ୍ପାନୀ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରାପ୍ତିର ସ୍ୱୀକୃତି (Acknowledgement) ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନକୁ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିବ। ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ କେତେ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରାଯିବ, ତାହା ମଧ୍ୟ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।

(d) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସେମାନଙ୍କର ମାତୃଭାଷା (Vernacular Language) କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ବ୍ଲୋଗ୍ ବୁଝାଯାଉଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଭାଷାରେ କରାଯିବ।

4. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ, ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ନିୟମ; ତଥା ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ ପାଇଁ ପ୍ରମୁଖ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (KEY FACT STATEMENT - KFS)

(a) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସେମାନଙ୍କର ମାତୃଭାଷା (Vernacular Language) କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ବ୍ଲୋଗ୍ ବୁଝାଯାଉଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଭାଷାରେ କରାଯିବ।

(b) କମ୍ପାନୀ ବ୍ଲୋଗ୍ ପ୍ରାପ୍ତ ରଣ / ଅନୁମୋଦନ ଆବେଦନ ଗୁଡ଼ିକର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କମ୍ପାନୀର ରଣ ନୀତି (Credit Policy) ଅନୁଯାୟୀ କରାଯିବ ଏବଂ ସେହି ଅନୁଯାୟୀ ଅନୁମୋଦନ କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯିବ।

(c) ରଣର ଅନୁମୋଦନ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଏକ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର (Sanction Letter) ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଯିବ। ଏହି ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ଅନୁମୋଦିତ ରାଶି କିମ୍ବା ସୀମା, ରଣକୁ ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା ପ୍ରମୁଖ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ନିୟମ, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର (Annualised Rate of Interest) ଏବଂ ତାହାର ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି (Method of Application) ସହିତ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।

ପ୍ରତ୍ୟେକ ଗ୍ରାହକ ରଣକୁ ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ନିୟମଗୁଡ଼ିକୁ ସ୍ୱୀକାର କରିବାର ପ୍ରମାଣ ସ୍ୱରୂପ କମ୍ପାନୀକୁ ଲିଖିତ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବେ, ଯାହା ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଦଲିଲ ପତ୍ରର ଅଂଶ ହେବ।

(d) ସମ୍ପର୍କିତ RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା (Loan Agreement) ଏବଂ ତାହାର ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନକ (Annexures) ସହିତ ସମସ୍ତ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଦଲିଲର ଏକ ପ୍ରତି, ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକ/ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ **ପ୍ରମୁଖ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (Key Fact Statement – KFS)** ସହ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଅନିବାର୍ଯ୍ୟ ଯେ, KFS ରେ ଥିବା ବିଷୟବସ୍ତୁ ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକୁ ସେ ବୁଝିଥିବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ତାଙ୍କର ଲିଖିତ ସ୍ୱୀକୃତି (Acknowledgement) ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ।

(e) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବିଳମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ପୁନଃପରିଶୋଧ (Late Payment/Repayment) କାରଣରୁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଯେକୌଣସି **ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ / ଦଣ୍ଡ (Penal Charges/Penalties)**, ଯେକୌଣସି ନାମରେ ଡକାଯାଉଥିଲେ ମଧ୍ୟ, ତାହାର ବିବରଣୀ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ **ଗାଢ଼ ଅକ୍ଷରରେ (Bold)** ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।

5. ରଣ ଖାତାରେ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ (PENAL CHARGES IN LOAN ACCOUNTS)

(a) ଯଦି ରଣ ଗ୍ରହୀତା ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ନିୟମଗୁଡ଼ିକର ପାଳନ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଦଣ୍ଡକୁ **"ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ (Penal Charges)"** ଭାବେ ଗଣନା କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାକୁ **"ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ସୁଧ (Penal Interest)"** ଆକାରରେ, ଅର୍ଥାତ୍ ରଣ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ସୁଧ ହାରରେ ଯୋଗ କରି, ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ।

ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ ଉପରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ପୁଞ୍ଜୀକରଣ (Capitalisation) କରାଯିବ ନାହିଁ; ଅର୍ଥାତ୍ ଏହି ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ । ତଥାପି, ଏହା ରଣ ଖାତାରେ ସୁଧର ସାଧାରଣ ଚକ୍ରବୃଦ୍ଧି (Compounding of Interest) ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ ।

(b) କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ (Additional Component) ଯୋଗ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଅକ୍ଷରେ ଅକ୍ଷରେ ଏବଂ ତାହାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଅନୁଯାୟୀ ପାଳନ କରିବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

(c) କମ୍ପାନୀ ତାହାର ବର୍ତ୍ତମାନ ପ୍ରଚଳିତ, ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ **ସୁଧ ହାର ନୀତି (Interest Rate Policy)** କିମ୍ବା **ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ ନୀତି (Penal Charges Policy)** କିମ୍ବା ରଣ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ସମାନ ପ୍ରକାରର ଶୁଳ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନୀତିକୁ ଅବ୍ୟତନ କରିବ ଏବଂ ତାହାକୁ ଅନୁସରଣ କରିବ ।

(d) ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ହେବ ଏବଂ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ନିୟମର ଅନୁପାଳନ ନ କରିବାର ମାତ୍ରା ସହ ସମାନୁପାତିକ (Commensurate) ହେବ, ଏବଂ ଏକେ ରଣ/ଉପାଦାନ ଶ୍ରେଣୀ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଭେଦଭାବ କରାଯିବ ନାହିଁ ।

(e) **ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ**, ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଅନୁମୋଦିତ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ, ସମାନ ପ୍ରକାରର ଅନୁପାଳନ ବିଫଳତା ପାଇଁ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ଉପରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ ।

(f) ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଏବଂ ତାହା ଆଦାୟ କରିବାର କାରଣ, କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା ଏବଂ **ସର୍ବାଧିକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (Most Important Terms & Conditions) / ପ୍ରମୁଖ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (Key Fact Statement – KFS)** ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ । ଏହା ସହିତ, କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ଏହାକୁ, ଯେକୌଣସି ନାମରେ ଡକାଯାଉଥିଲେ ମଧ୍ୟ, ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ।

(g) ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ନିୟମର ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଯେତେବେଳେ ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ମାରକ (Reminder) ପଠାଯିବ, ସେତେବେଳେ ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ସେମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

ଏହା ସହିତ, ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଘଟଣା ଏବଂ ତାହାର କାରଣ ମଧ୍ୟ ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଯିବ ।

(h) କମ୍ପାନୀ ତାହାର ନୀତିଗତ ଢାଞ୍ଚା ରେ (Policy Framework) ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସଂଶୋଧନ କରିବ ଏବଂ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ତାରିଖରୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା କିମ୍ବା ନବୀକରଣ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ନୂତନ ରଣ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

ବର୍ତ୍ତମାନ ଚାଲୁଥିବା ରଣଗୁଡ଼ିକ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ନୂତନ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୀକ୍ଷା (Review) କିମ୍ବା ନବୀକରଣ (Renewal) ତାରିଖରେ, କିମ୍ବା ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ତାରିଖରୁ ଛଅ (6) ମାସ ମଧ୍ୟରେ—ଯେଉଁଟି ପ୍ରଥମେ ହେବ—କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯିବ।

6. ରଣ ବିତରଣ, ଏଥିରେ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ନିୟମରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ (DISBURSEMENT OF LOANS, INCLUDING CHANGES IN TERMS AND CONDITIONS)

(a) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ନିୟମରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ, ଯଥା ରଣ ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ (Disbursement Schedule), ସୁଧ ହାର (Interest Rate), ସେବା ଶୁଳ୍କ (Service Charges), ପୂର୍ବପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ (Prepayment Charges) ଇତ୍ୟାଦିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ପୂର୍ବ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ।

ଉଚ୍ଚ ସୁଧ ହାର ଏବଂ/କିମ୍ବା ଶୁଳ୍କରେ ହେଉଥିବା ପରିବର୍ତ୍ତନ **ଭବିଷ୍ୟତ ପ୍ରଭାବ (Prospective Effect)** ସହିତ ଲାଗୁ ହେବ। ଏହି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବ୍ୟବସ୍ଥା (Specific Clause) ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ।

(b) ରଣକୁ ଫେରାଇ ନେବା (Recall of Loan) କିମ୍ବା ରଣ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବା (Acceleration of Payment or Performance) ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କମ୍ପାନୀର ଯେକୌଣସି ନିଷ୍ପତ୍ତି, ସମ୍ପୃକ୍ତ ରଣ ଦଲିଲ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।

(c) ସମସ୍ତ ବକେୟା ରାଶି ପରିଶୋଧ କରାଯିବା କିମ୍ବା ରଣର ସମସ୍ତ ବକେୟା ଆଦାୟ ହୋଇଯିବା ପରେ, କମ୍ପାନୀ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ସୁରକ୍ଷା (Securities) ମୁକ୍ତ କରିବ, ତେବେ ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବୈଧ ଦାବି (Legitimate Right) କିମ୍ବା ଲିଏନ୍ (Lien) ଅଧିକାର ଥିଲେ, ତାହାର ଅଧୀନରେ ଏହା କରାଯିବ।

ଯଦି ଏହିପରି **ସମ୍ବନ୍ଧ (Set-off)** କରିବାର ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରାଯିବ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସେହି ବିଷୟରେ ଲିଖିତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବିଗୁଡ଼ିକର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ତଥା କେଉଁ ସର୍ତ୍ତରେ NBFC ଉଚ୍ଚ ଦାବି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୁରକ୍ଷା ଦଲିଲ ଗୁଡ଼ିକୁ ନିଜ ପାଖରେ ରଖିପାରିବ, ତାହା ମଧ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ।

7. ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ପ୍ରଦାନ ଆଚରଣ – ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ / ନିଷ୍ପତ୍ତି ପରେ ଚଳ ଓ ଅଚଳ ସମ୍ପତ୍ତି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଦଲିଲପତ୍ର ଫେରସ୍ତ (RESPONSIBLE LENDING CONDUCT – RELEASE OF MOVABLE/IMMOVABLE PROPERTY DOCUMENTS ON REPAYMENT/SETTLEMENT OF PERSONAL LOANS)

କମ୍ପାନୀ ରଣ ଖାତାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ ଏବଂ ବନ୍ଦ (Closure) ପରେ ଚଳ / ଅଚଳ ସମ୍ପତ୍ତି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଦଲିଲ ପତ୍ର ଫେରସ୍ତ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଉତ୍ତମ ପ୍ରଥା (Best Practices) ଅନୁସରଣ କରିବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଭବିଷ୍ୟତରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ବିବାଦକୁ ଏଡ଼ା ଯାଇପାରିବ।

ରଣ ଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ରଥାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ଦେବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଜାରି କରାଯାଉଛି:

A. ଚଳ / ଅଚଳ ସମ୍ପତ୍ତି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଦଲିଲପତ୍ରର ଫେରସ୍ତ (Release of Movable/Immovable Property Documents)

(i) ରଣ ଖାତାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ / ନିଷ୍ପତ୍ତିର ତାରିଖରୁ 30 (ତିରିଶି) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ମୂଳ ଚଳ / ଅଚଳ ସମ୍ପତ୍ତି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଦଲିଲ ପତ୍ର ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଫେରସ୍ତ କରିବ ଏବଂ ସମ୍ପୃକ୍ତ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରି (Registry) ରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ସମସ୍ତ ଚାର୍ଜ (Charges) କୁ ଅପସାରଣ କରିବ।

(ii) ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏହି ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯେ, ସେ ତାଙ୍କର ମୂଳ ଚଳ / ଅଚଳ ସମ୍ପତ୍ତି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଦଲିଲ ପତ୍ରକୁ ଯେଉଁ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆଉଟ୍ ଲେଟ୍ / ଶାଖାରେ ତାଙ୍କର ରଣ ଖାତା ପରିଚାଳିତ ହୋଇଥିଲା, ସେଠାରୁ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ, ଯେଉଁଠାରେ ଉଚ୍ଚ ଦଲିଲ ପତ୍ର ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି, ନିଜ ପସନ୍ଦ ଅନୁଯାୟୀ ସଂଗ୍ରହ କରିପାରିବେ।

(iii) ମୂଳ ଚଳ / ଅଚଳ ସମ୍ପତ୍ତି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଦଲିଲପତ୍ର ଫେରସ୍ତ କରିବାର ସମୟ ସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ, ଉକ୍ତ RBI ସର୍କୁଲାରର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ତାରିଖରୁ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଋଣ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର (Sanction Letter) ମଧ୍ୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।

(iv) ଏକକ ଋଣ ଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଯୁଗ୍ମ ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ପରି ଆକସ୍ମିକ ପରିସ୍ଥିତିକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି, NBFC ମାନେ ସେମାନଙ୍କର ବୈଧ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀମାନଙ୍କୁ ମୂଳ ଚଳ / ଅଚଳ ସମ୍ପତ୍ତି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଦଲିଲପତ୍ର ଫେରସ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ସୁସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ସୁବ୍ୟବସ୍ଥିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା (Well Laid Out Procedure) ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବେ ।

ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ, ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ, NBFCର ୱେବସାଇଟରେ ଅନ୍ୟ ସମାନ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାମାନଙ୍କ ସହ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ।

B. ଚଳ / ଅଚଳ ସମ୍ପତ୍ତି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଦଲିଲ ପତ୍ର ଫେରସ୍ତ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ କ୍ଷତିପୂରଣ (Compensation for Delay in Release of Movable/Immovable Property Documents)

(i) ଋଣ ଖାତାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ / ନିଷ୍କୃତିର ତାରିଖରୁ 30 (ତିରିଶି) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ଯଦି ମୂଳ ଚଳ / ଅଚଳ ସମ୍ପତ୍ତି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଦଲିଲ ପତ୍ର ଫେରସ୍ତ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ କରେ କିମ୍ବା ସମ୍ପୃକ୍ତ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରି (Registry) ନିକଟରେ ଚାର୍ଜ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଫର୍ମ (Charge Satisfaction Form) ଦାଖଲ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଏହି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇବ ।

ଯଦି ଏହି ବିଳମ୍ବ କମ୍ପାନୀର କାରଣରୁ ଘଟିଥାଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତ୍ୟେକ ବିଳମ୍ବ ଦିନ ପାଇଁ ₹5,000/- (ପାଞ୍ଚ ହଜାର ଟଙ୍କା) ହାରରେ ଋଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କ୍ଷତି ପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

(ii) ମୂଳ ଚଳ / ଅଚଳ ସମ୍ପତ୍ତି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଦଲିଲପତ୍ର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ହଜିଯିବା କିମ୍ବା କ୍ଷତିଗ୍ରସ୍ତ ହେବାର ପରିସ୍ଥିତିରେ, କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସେହି ଦଲିଲପତ୍ରର ନକଲ (Duplicate) କିମ୍ବା ପ୍ରମାଣିତ ପ୍ରତି (Certified Copies) ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାରେ ସହାୟତା କରିବ ଏବଂ ଏଥିପାଇଁ ହେଉଥିବା ସମସ୍ତ ବ୍ୟୟ କମ୍ପାନୀ ବହନ କରିବ ।

ଏହା ସହିତ, ଉପରୋକ୍ତ ଉପ-ଧାରା (i) ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ କ୍ଷତିପୂରଣ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

ତଥାପି, ଏପରି ପରିସ୍ଥିତିରେ ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀକୁ ଅତିରିକ୍ତ 30 (ତିରିଶି) ଦିନ ସମୟ ମିଳିବ । ଏହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ବିଳମ୍ବ ଅବଧି ପାଇଁ ଦଣ୍ଡ (Delayed Period Penalty) ମୋଟ 60 (ଷାଠିଏ) ଦିନ ଅତିକ୍ରମ କରିବା ପରେ ଗଣନା କରାଯିବ ।

(iii) ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ, ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଋଣ ଗ୍ରହୀତା ଅନ୍ୟ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇବାକୁ ଅଧିକାରୀ ହେଲେ, ସେହି ଅଧିକାରକୁ କୌଣସି ପ୍ରକାରରେ କ୍ଷୁଣ୍ଣ (Without Prejudice) କରିବ ନାହିଁ ।

8. ଇକ୍ୱେଟେଡ୍ ମାସିକ କିସ୍ତି (EMI) ଆଧାରିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣର ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାରର ପୁନର୍ନିର୍ଣ୍ଣୟ (RESET OF FLOATING INTEREST RATE ON EQUATED MONTHLY INSTALMENTS (EMI) BASED PERSONAL LOANS)

A. କମ୍ପାନୀ EMI ଆଧାରିତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ଋଣ ଅନୁମୋଦନ ସମୟରେ ଋଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କର ପୁନର୍ଦାନ କ୍ଷମତା (Repayment Capacity) ବିବେଚନା କରିବ ଏବଂ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ବୃଦ୍ଧି ହେବା ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଋଣର ମୋଟ ଅବଧି ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା EMI ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ମାର୍ଜିନ / ସ୍ଥାନ (Headroom/Margin) ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି ।

କମ୍ପାନୀ ଏହି ଆବଶ୍ୟକତା ଗୁଡ଼ିକ ପାଳନ ପାଇଁ ଏକ ଉଚିତ ନୀତିଗତ ଢାଞ୍ଚା (Policy Framework) ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି, ଯାହା ନିମ୍ନଲିଖିତ କୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ—

(i) ରଣ ଅନୁମୋଦନ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ସ୍ୱଳ୍ପ ଭାବରେ ଜଣାଇବ ଯେ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ସୁଧ ହାରର ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ EMI ଏବଂ/କିମ୍ବା ରଣ ଅବଧି (Tenor) ଉପରେ କିପରି ପ୍ରଭାବ ପଡ଼ିପାରେ। ପରେ, ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଫଳରେ EMI/ଅବଧିରେ ହେଉଥିବା ବୃଦ୍ଧି ବିଷୟରେ ଡକ୍ଟ୍ରିଣାଟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯଥାଯଥ ମାଧ୍ୟମରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ।

(ii) ସୁଧ ହାର ପୁନର୍ନିର୍ଣ୍ଣୟ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଫିକ୍ସ ରେଟ୍‌କୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ (Switch over to Fixed Rate) କରିବାର ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ, ଯାହା କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ହେବ। ଏହି ନୀତିରେ ରଣଗ୍ରହଣ କେତେଥର ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିପାରିବେ, ତାହା ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ ହୋଇପାରେ।

(iii) ରଣଗ୍ରହଣକୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିକଳ୍ପ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ—

(a) EMI ବୃଦ୍ଧି, କିମ୍ବା

(b) ରଣ ଅବଧି ବୃଦ୍ଧି, କିମ୍ବା

(c) ଉଭୟର ସଂଯୋଗ,

ଏବଂ ରଣ ଅବଧି ସମୟରେ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପୂର୍ବପରିଶୋଧ (Prepayment) କରିବାର ଅଧିକାର ମଧ୍ୟ ଦିଆଯିବ। ପୂର୍ବପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ / ଫୋରକ୍ଲୋଜର୍ ଶୁଳ୍କ ପ୍ରଚଳିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।

(iv) ଫ୍ଲୋଟିଂ ରୁ ଫିକ୍ସ ରେଟ୍‌କୁ ରୂପାନ୍ତରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ପ୍ରଶାସନିକ ବ୍ୟୟ (Administrative Costs) ରଣ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ସ୍ୱଳ୍ପ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଯିବ।

(v) କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ରଣରେ ଅବଧି ବୃଦ୍ଧି ହେଲେ ନେଗେଟିଭ ଆମର୍ଟାଇଜେସନ୍ (Negative Amortisation) ହେବ ନାହିଁ।

(vi) କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଭୁୟାଣିକ ଶେଷରେ ରଣଗ୍ରହଣକୁ ଏକ ବିବରଣୀ (Statement) ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ତତଃ ନିମ୍ନଲିଖିତ ତଥ୍ୟ ଥିବ—

- ଏପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ସୁଧର ରାଶି
- EMI ରାଶି
- ବାକି ଥିବା EMI ସଂଖ୍ୟା
- ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ଅବଧି ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର / Annual Percentage Rate (APR)

ଏହି ବିବରଣୀଗୁଡ଼ିକ ସରଳ ଏବଂ ସହଜ ଭାବେ ବୁଝିପାରିବା ଯୋଗ୍ୟ ହେବା ଦରକାର।

B. EMI ଆଧାରିତ ରଣ ବ୍ୟତୀତ, ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର କିଛି ଆଧାରିତ ରଣ (Instalment Based Loans) ଉପରେ ମଧ୍ୟ ଯଥାଯଥ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହ ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ହେବ।

C. କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ବର୍ତ୍ତମାନ ଚାଲୁଥିବା ଏବଂ ନୂତନ ରଣ ଉପରେ ଉଚିତ ଭାବରେ ଲାଗୁ କରାଯିବ, ଏବଂ ଏହାକୁ 31 ଡିସେମ୍ବର 2023 ସୁଦ୍ଧା ପୂରଣ କରାଯିବ।

ସମସ୍ତ ବର୍ତ୍ତମାନ ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ଯଥାଯଥ ମାଧ୍ୟମରେ ଉପଲବ୍ଧ ବିକଳ୍ପଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପଠାଯିବ।

9. ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଆଦାୟର ନିୟମନ (REGULATION OF EXCESSIVE INTEREST CHARGED)

(a) କମ୍ପାନୀ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ (Interest Rate Model) ଗ୍ରହଣ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ତହବିଲ୍ ମୂଲ୍ୟ (Cost of Funds), ମାର୍ଜିନ (Margin) ଏବଂ ଜୋଖ୍ଟ୍ରିମ ପ୍ରିମିୟମ (Risk Premium) ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ପ୍ରସଙ୍ଗିକ ଘଟକ ବିବେଚନା କରାଯିବ। ଏହି ଆଧାରରେ ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରାଯିବ।

ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଜୋଖିମ ବର୍ଗୀକରଣ (Gradation of Risk) ପାଇଁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ଶ୍ରେଣୀର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟର ଯୁକ୍ତି, ରଣ ଆବେଦନ ପତ୍ରରେ ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଯିବ ।

(b) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଜୋଖିମ ବର୍ଗୀକରଣ ପଦ୍ଧତି କମ୍ପାନୀର ଝେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ କିମ୍ବା ସମ୍ପର୍କିତ ସମ୍ବନ୍ଧପତ୍ରରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ । ଝେବସାଇଟ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ପ୍ରକାଶନ ମାଧ୍ୟମରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ସୂଚନା ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ସମୟୋଚିତ ଭାବରେ ଅବ୍ୟତନ କରାଯିବ ।

(c) ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ଆଧାରରେ (Annualised Rate) ହେବ, ଯାହା ଫଳରେ ରଣଗ୍ରହୀତା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜାଣିପାରିବେ ଯେ ତାଙ୍କ ଖାତାରେ କେତେ ହାରରେ ସୁଧ ଆଦାୟ କରାଯାଉଛି ।

10. ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ରଣ ସୁବିଧା (LOAN FACILITIES TO THE PHYSICALLY/VISUALLY CHALLENGED)

କମ୍ପାନୀ ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଅସମର୍ଥତା ଆଧାରରେ, ଅସମର୍ଥ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ରଣ ସୁବିଧା ସହିତ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ ।

କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏପରି ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟିକ ସୁବିଧା ଗ୍ରହଣ କରିବାରେ ସମ୍ଭବ ସମସ୍ତ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

କମ୍ପାନୀ ଏହିପରି ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ଅଧିକାର ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଆଇନ ଏବଂ ଆନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ସନ୍ଧି (International Conventions) ଦ୍ଵାରା ସୁରକ୍ଷିତ ଅଧିକାର ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ମହତ୍ତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ସମ୍ମିଳିତ କରିବ ।

ଏହା ସହିତ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ (Grievance Redressal Mechanism) ଅନୁସାରେ ଏହିପରି ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

11. ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା (GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM)

(a) କମ୍ପାନୀ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ନୀତି (Grievance Redressal Policy) ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି, ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅସନ୍ତୋଷ ଗ୍ରହଣ, ପଞ୍ଜୀକରଣ ଏବଂ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଉଲ୍ଲେଖ ଅଛି ।

(b) ଯେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ରହିଛି, ସେମାନେ କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ନୀତିକୁ ଅନୁସରଣ କରିପାରିବେ, ଯାହାର ଏକ ପ୍ରତି କମ୍ପାନୀର ଝେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି ।

12. ସାଧାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା (GENERAL PROVISIONS)

(a) କମ୍ପାନୀ ରଣ ଦଲିଲରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଓ ନିୟମରେ ଥିବା ବ୍ୟବସ୍ଥା ବ୍ୟତୀତ (ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପୂର୍ବରୁ ଅପ୍ରକାଶିତ ଥିବା କୌଣସି ନୂତନ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀଙ୍କ ଧ୍ୟାନରେ ଆସେ, ତେବେ ଛାଡ଼ି), ଗ୍ରାହକଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟ କଳାପରେ କମ୍ପାନୀ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ ।

(b) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ରଣ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର (Transfer) ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ଆସିଲେ, କମ୍ପାନୀ ସେହି ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖରୁ 21 (ଏକୋଇଶି) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନିଜର ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଆପତ୍ତି ସୂଚିତ କରିବ । ଏପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ରଣ ଦଲିଲର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ପ୍ରଚଳିତ ଆଇନ, ନିୟମ ଏବଂ RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।

(c) ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର (Recovery) କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀ ତାହାର ପାଖରେ ବୈଧ ଏବଂ ଆଇନସମ୍ମତ ଭାବରେ ଉପଲବ୍ଧ ସାଧାରଣ ପଦକ୍ଷେପଗୁଡ଼ିକୁ ଅନୁସରଣ କରିବ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକୁ ଆଇନଗତ ଢାଞ୍ଚାର ଭିତରେ କାର୍ଯ୍ୟାନ୍ବୟନ କରିବ । ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଅନ୍ୟାୟ ଉପ୍ରୀଡ଼ନ (Undue Harassment) କରିବ ନାହିଁ ।

(d) କମ୍ପାନୀ ତାହାର କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ/କିମ୍ବା ପ୍ରତିନିଧିମାନଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ ଯଥାଯଥ ଏବଂ ଉଚିତ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦେବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ସତ୍ର (Training Sessions) ଆୟୋଜନ କରିବ ।

(e) କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ (ସହ-ଦାୟୀ/Co-obligant ଆଉ କିମ୍ବା ନ ଥାଇ), ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଅନୁମୋଦିତ କୌଣସି କ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ଟର୍ମ ଲୋନ୍ ଉପରେ କୌଣସି ଫୋରକ୍ଲୋଜର୍ ଶୁଳ୍କ / ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ଦଣ୍ଡ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ ।