

ମ୍ନାତ୍ମିକ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍

ସଂସ୍କରଣ 7

ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ

ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ନାମ	ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା
ଅନୁମୋଦନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ
ମଞ୍ଜୁରୀ ମିଳିବାର ତାରିଖ	29 ଡିସେମ୍ବର 2025
ପ୍ରିକ୍ୱେଡ୍ ସମୀକ୍ଷା କରନ୍ତୁ	ବାର୍ଷିକ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକତା ଆଧାରରେ
ସଂସ୍କରଣ ସଂଖ୍ୟା	7

ବିଷୟବସ୍ତୁର ସାରଣୀ

କ୍ର.ସଂ.	ବିବରଣୀ	ପୃଷ୍ଠା ସଂଖ୍ୟା
1	ପରିଚୟ	4
2	ସଂହିତାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	4
3	ଲୋନ୍ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ	4
4	ଲୋନ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ / ସର୍ତ୍ତାବଳୀ	5
5	ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦଣ୍ଡ ଦେୟ	5
6	ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ଲୋନ୍ ବିତରଣ	5
7	ସାଧାରଣ	6
8	ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଲୋନ୍ ସୁବିଧା	6
9	ଲୋନ୍ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ ("କେଏଫଏସ")	6
10	ଲୋନ୍ ଉପରେ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ	6
11	ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ୍ ଗୁଡ଼ିକର ରିଲିଜ୍	7
12	ଲୋନ୍ ଆଦାୟ	7
13	ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ନିୟୋଜନ	8
14	ଡାଇରେକ୍ଟ୍ ସେଲ୍ ଏଜେଣ୍ଟ (ଡିଏସ୍ଏ) / ଡାଇରେକ୍ଟ୍ ମାର୍କେଟିଂ ଏଜେଣ୍ଟ (ଡିଏମ୍ଏ) କମ୍ପାନୀର ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଦାୟିତ୍ବ	8
15	ଡିଜିଟାଲ୍ ଲୋନ୍ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରେ ନିଆଯାଇଥିବା ଲୋନ୍	8
16	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା	9
17	ଚାର୍ଜ କରାଯାଇଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ	10
18	ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା	11
19	ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାର ସମୀକ୍ଷା	11
20	ଓମନିବସ୍ ଧାରା	11

ଉପସ୍ଥାପନା:

ସ୍ନାତ୍ତକ ପଢ଼ାଳୟରୁ ଡିଗ୍ରୀ ପ୍ରାପ୍ତି ପରେ ଲିମିଟେଡ୍ (ଏହା ପରେ 'କମ୍ପାନୀ' କିମ୍ବା 'ଏସ୍ଏସ୍ଏସ୍ଏସ୍ଏଲ୍' କିମ୍ବା 'ସ୍ନାତ୍ତକ' ଭାବରେ ଜଣା ଯାଏ), ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ('ଆରବିଆଇ') ସହ ପଞ୍ଜିକରଣ ହୋଇଥିବା ଏକ ଅଣ-ଜମା ନେଉଥିବା ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (ନିବେଶ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ କମ୍ପାନୀ) ଅଟେ। ସ୍ନାତ୍ତକ ବର୍ତ୍ତମାନ ବେସ୍ ଲେୟାର ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ ('ଏନ୍ବିଏସ୍ଏସ୍') ଭାବରେ ଶ୍ରେଣୀଭୁକ୍ତ ହୋଇଛି। କମ୍ପାନୀ ଉପଭୋକ୍ତା ପଢ଼ାଳୟ ଲୋନ୍ ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଲୋନ୍ ବିକ୍ଷାର କରିବାର ବ୍ୟବସାୟରେ ନିଯୋଜିତ ଅଛି

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ପଢ଼ାଳୟରୁ ଡିଗ୍ରୀ କମ୍ପାନୀ - ଦାୟିତ୍ବବାନ ବ୍ୟବସାୟ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, 2025 ତାରିଖ ନଭେମ୍ବର 28, 2025 (ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ, ସଂଶୋଧିତ ଏବଂ ଅପଡେଟ୍ ଅନୁଯାୟୀ) ("ଆରବିଆଇ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା") ଏନ୍ବିଏସ୍ଏସ୍ ଦ୍ଵାରା ପାଳନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ୍ କୋଡ୍ (ଏଫ୍ପିସି) ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିୟମାବଳୀ ସ୍ଥିର କରେ।

ଏଫ୍ପିସି, ନିମ୍ନରେ ବର୍ଣ୍ଣାୟାଯିବା ଅନୁଯାୟୀ, ଉପରୋକ୍ତ ଆରବିଆଇ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀରେ ନିହିତ ଅନୁଯାୟୀ ଏନ୍ବିଏସ୍ଏସ୍ ପାଇଁ ଏଫ୍ପିସି ଉପରେ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁପାଳନ କରେ। ଏହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରିବା ପାଇଁ ସର୍ବନିମ୍ନ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ମାନକ ସ୍ଥିର କରେ। ଏହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରେ ଏବଂ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରେ ଯେ କମ୍ପାନୀ ଦୈନନ୍ଦିନ ଭିତ୍ତିରେ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ କିପରି କାରବାର କରିବ ବୋଲି ଆଶା କରାଯାଏ।

ଏହି ନୀତି ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅଟେ ଯେଉଁଥିରେ ସାମାଜିକ / ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମିଡିଆରେ ପୋଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ / ଅନୁସନ୍ଧାନ ଅଛି ଏବଂ ଆମେ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହି ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଆମ ପାଖରେ ପହଞ୍ଚିବାକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରୁ। କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଲାଭ ପାଇଁ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସେବା କେନ୍ଦ୍ର, ଏହା ସହିତ ଏହାର ଷ୍ଟେସାଇଟରେ ଏଫ୍ପିସିକୁ ପ୍ରମୁଖତାର ସହ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ ଏବଂ ଏହାକୁ ଅକ୍ଷର ଏବଂ ଭାବନାରେ ଅନୁସରଣ କରିବ।

ସଂହିତାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି ସଂହିତା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସହିତ ବିକଶିତ କରାଯାଇଛି:

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଡିଲ୍ କରିବା ସମୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା
- ଅଧିକ ସ୍ପଷ୍ଟତା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବା ଏବଂ ସୂଚନାପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସକ୍ଷମ କରିବା
- କମ୍ପାନୀରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆତ୍ମବିଶ୍ଵାସ ସୃଷ୍ଟି କରିବା
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନକ ସ୍ଥିର କରି ଉତ୍ତମ, ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ବିଶ୍ଵସନୀୟ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରନ୍ତୁ
- ଅଗ୍ରମ ଆଦାୟ ସହ ଜଡ଼ିତ ମାମଲାରେ ଆଇନଗତ ମାନଦଣ୍ଡର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା

ଲୋନ୍ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

- କମ୍ପାନୀ ଉପଭୋକ୍ତା ପଢ଼ାଳୟ ଲୋନ୍ ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଲୋନ୍ ସହିତ ବିଭିନ୍ନ ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତ୍ୟେକ ପ୍ରଦାନ କରେ। ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଧାରା, କେବଳ ଖୁବ୍ ଲୋନ୍ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଲାଗୁ ହେବ ଯଥା: ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଲୋନ୍, ଉପଭୋକ୍ତା ଦୀର୍ଘସ୍ଥାୟୀ ଲୋନ୍ ଇତ୍ୟାଦି, ଯେଉଁଥିରେ ରଣଗ୍ରହଣୀ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି ଅଟନ୍ତି ଏବଂ ମଧ୍ୟମ-ବୃହତ୍ କର୍ପୋରେଟ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତୁଳନାରେ ଯିଏ ଆର୍ଥିକ ବଜାର ବ୍ୟବସାୟ ସହିତ ଭଲ ଭାବରେ ପାରଦର୍ଶୀ ଏବଂ ସଜ୍ଜିତ ଅଟନ୍ତି।
- ଏହି ପ୍ରତ୍ୟେକ ପ୍ରତ୍ୟେକ ପାଇଁ ସ୍ନାତ୍ତକର 'ଆବେଦନ ଫର୍ମ' / ଉପଯୁକ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜରେ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହା ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ସ୍ଵାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ, ଏହା ସହିତ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।
- କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଅନ୍ୟ ଏନ୍ବିଏସ୍ଏସ୍ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାନ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରିବା ଏବଂ ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- କମ୍ପାନୀ ଏହାର ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ ଏକ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଛି। ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ତାରିଖଠାରୁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଏହାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ବିଷୟରେ ଜଣାଇବ।
- ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ଉପରେ ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣୀତା ବୁଝୁଥିବା ଏକ ଭାଷାରେ କରାଯିବ

ଲୋନ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ / ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

- କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗର ପଦ୍ଧତି ସହିତ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା କ୍ରେଡିଟ୍ ସୀମାର ପରିମାଣ, ବିଳମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦେୟ ହେତୁ କୌଣସି ଦଣ୍ଡନୀୟ ଦେୟ □
- ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱୀକୃତି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ରେକର୍ଡରେ ରଖାଯିବ □
- କମ୍ପାନୀ ଲୋନ୍ ବୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ନକଲ ସହିତ ଲୋନ୍ ବୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଲ୍ଲିଖିତ ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜରର ଏକ ନକଲ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ମଞ୍ଜୁର / ବିତରଣ ସମୟରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ □

ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦଣ୍ଡ ଦେୟ

- a) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଲୋନ୍ ବୁକ୍ତିର ଭୌତିକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ଜୋରିମାନା, ଯଦି ଆଦାୟ କରାଯାଏ, ତେବେ ଏହାକୁ 'ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ' ଭାବରେ ଧରାଯିବ ଏବଂ 'ଦଣ୍ଡନୀୟ ସୁଧ' ଆକାରରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ଯାହା ଅଗ୍ରୀମ ଉପରେ ଲାଗୁ ହୋଇଥିବା ସୁଧ ହାରରେ ଯୋଗ କରାଯାଏ □ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଶୁଳ୍କର କୌଣସି କ୍ୟାପିଟାଲାଇଜେସନ୍ ହେବ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍ ଏପରି ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ □ ତଥାପି, ଏହା ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସୁଧ ଚକ୍ରବୃତ୍ତି ପାଇଁ ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ □
- b) କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ ଉଭୟ ଅକ୍ଷର ଏବଂ ଭାବନାରେ ଅନୁପାଳନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ □
- c) କମ୍ପାନୀ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ଲୋନ୍ ଉପରେ ସମାନ ଦେୟ ଉପରେ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ, ଯାହା ବି ନାମରେ କୁହାଯାଏ □
- d) ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଲୋନ୍ / ପ୍ରତ୍ୟେକ ବର୍ଷ ମଧ୍ୟରେ ଭେଦଭାବ ନକରି ଲୋନ୍ ବୁକ୍ତିର ଭୌତିକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ସହିତ ଅନୁରୂପ ହେବ □
- e) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଶୁଳ୍କ ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ରସାଜ୍ଞତାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଲୋନ୍ ବୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (ଏମ୍ଆଇଟିସି) / କେଏଫଏସ୍ ରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜୋରିମାନା ଦେୟର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ □
- f) ଯେତେବେଳେ ଲୋନ୍ର ଭୌତିକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ସ୍ଥାନୀୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପଠାଯାଏ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଶୁଳ୍କ ସୂଚିତ କରାଯିବ □ ଆହୁରି, ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବାର ଯେକୌଣସି ଘଟଣା ଏବଂ ଏହାର କାରଣ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇବାକୁ ହେବ ।
- g) 'ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ' ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଲୋନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଶୁଳ୍କ, ଭୌତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସମାନ ଅଣ-ଅନୁପାଳନ ପାଇଁ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଦେୟ ଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ □

ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ଲୋନ୍ ବିତରଣ

- ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପୂର୍ବ ଦେୟ ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତା(ମାନଙ୍କୁ) ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ନୋଟିସ୍ ଦେବ □ କମ୍ପାନୀ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଆଗାମୀ ପ୍ରତିଷ୍ଠାପିତ ହେବ □
- ଲୋନ୍ ବୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ଉଦ୍ଘାଟିତ କରିବାର ନିଷିଦ୍ଧ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଲୋନ୍ ବୁକ୍ତିନାମା ସହିତ ସମାନ ହେବ □
- କମ୍ପାନୀ କେବଳ ଏପରି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ କରିବା ପରେ, କିମ୍ବା କେବଳ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଉପଯୋଗ ସୀମାର ବକେୟା ପରିମାଣ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ପରେ, ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିଏନ୍ ଅଧୀନରେ, ଯାହା ସ୍ୱାପ୍ନିଷ୍ଟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ହୋଇପାରେ। ଯଦି ସେହି ଅର୍ଥ ର ଏପରି ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରାଯାଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ଏହା ବିଷୟରେ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ଯାହା ଅଧୀନରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବି ସମାଧାନ କିମ୍ବା ଦେୟ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀ ସିଦ୍ଧାନ୍ତକୁ ରଖିବାକୁ ହକଦାର ହେବ □ ଔପଚାରିକତା ସମାପ୍ତ ହେବାର 15 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଉକ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପୂରଣ କରିବା ପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କୌଣସି ଅବକେୟ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ □

ସାଧାରଣ

- ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଲୋନ୍ ରୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବ (ଯଦି ନୂତନ ସୂଚନା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନାହିଁ, ଯାହା କମ୍ପାନୀର ନଜରକୁ ଆସିପାରେ)।
- ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଅର୍ଥାତ୍ କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି, ଯଦି ଥାଏ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଏହିପରି ହସ୍ତାନ୍ତର ହେବ।
- ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବକେୟା ଦେୟ ଆଦାୟ ମାମଲାରେ, କମ୍ପାନୀ ଅନ୍ୟଥା ହଇରାଣ କରିବାର ଆଶଙ୍କା ନେବ ନାହିଁ ଯଥା ଅସମାନ ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ହଇରାଣ କରିବା, ଲୋନ୍/ଦେୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ ବଳର ବ୍ୟବହାର ଇତ୍ୟାଦି। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଉପଯୁକ୍ତ ଜଙ୍ଗଲରେ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମ ପାଇଛନ୍ତି କି ନାହିଁ ତାହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ।
- ରଣଗ୍ରହୀତା କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟ ସହିତ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ବାତିଲ କିମ୍ବା ବ୍ଲକ୍ କିମ୍ବା ବନ୍ଦ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଥିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ରଣଗ୍ରହୀତା ସ୍ବାପ୍ନିଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକ ସେବା କେନ୍ଦ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା support@snapmintfn.com କୁ ଏକ ଇମେଲ ପଠାଇ ଏହାକୁ ଅନୁରୋଧ କରିପାରିବେ। ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ନିଆଯାଇଥିବା ଲୋନ୍ (ଗୁଡ଼ିକ) ସକ୍ରିୟ ରହିବ ଏବଂ ପୂର୍ବରୁ ସହମତ ହୋଇଥିବା ଏହାର / ସେମାନଙ୍କର ସମ୍ପତ୍ତି ବାଣିଜ୍ୟିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ପରିଶୋଧ କରାଯିବ।

ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଲୋନ୍ ସୁବିଧା

କମ୍ପାନୀ ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ସୁବିଧା ସହିତ ପ୍ରଦତ୍ତ ଏବଂ ସୁବିଧା ବିସ୍ତାର କରିବାରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ। କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏହିପରି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟବସାୟ ସୁବିଧାର ଲାଭ ଉଠାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବେ। କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ସ୍ତରରେ ସେମାନଙ୍କ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଆୟୋଜିତ ସମସ୍ତ ତାଲିମ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ଆଇନ ଏବଂ ଆନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ସମ୍ମାନନୀୟ ଦ୍ଵାରା ସେମାନଙ୍କୁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଦିଆଯାଇଥିବା ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଅଧିକାର ଧାରଣ କରିଥିବା ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ମହୁଲ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ। ଆହୁରି, କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ସ୍ଥାପିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ ଦିବ୍ୟାଙ୍ଗମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

ଲୋନ୍ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ ("କେଏଫଏସ")

- ଆରବିଆଇ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ମାନକ ଫର୍ମାଟ୍ ଅନୁଯାୟୀ, ଲୋନ୍ ରୁକ୍ତି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏକ ସୂଚନାପୂର୍ଣ୍ଣ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ନେବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ କେଏଫଏସ ପ୍ରଦାନ କରିବ। କେଏଫଏସ ଏପରି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାପଡୁଥିବା ଭାଷାରେ ଲେଖାଯିବ। କେଏଫଏସ ର ବିଷୟବସ୍ତୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବୁଝାଯିବ ଏବଂ ସେମାନେ ଏହାକୁ ବୁଝିଛନ୍ତି ବୋଲି ଏକ ସ୍ଵୀକୃତି ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯିବ।
- କେଏଫଏସକୁ ଏକ ଯୁନିକ୍ ପ୍ରପୋଜାଲ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ସାତ ଦିନ କିମ୍ବା ତା'ଠାରୁ ଅଧିକ ଅବଧି ବିଶିଷ୍ଟ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ଏହାର ବୈଧତା ଅତିକ୍ରମରେ ତିନି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ରହିବ ଏବଂ ସାତ ଦିନରୁ କମ୍ ଅବଧି ଥିବା ଲୋନ୍ ପାଇଁ ଏହାର ବୈଧତା ଅବଧି ଗୋଟିଏ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ହେବ।
- କେଏଫଏସରେ ବାର୍ଷିକ ଶତକଡ଼ା ହାର (ଏପିଆର) ର ଏକ ଗଣନା ସିଏ ଏବଂ ଲୋନ୍ ଅବଧି ଉପରେ ଲୋନ୍ ଲୋନ୍ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ। ଏପିଆରରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।
- ବାସ୍ତବ ଆଧାରରେ ଆର୍ଡ-ପାର୍ଟି ସର୍ଭିସ୍ ପ୍ରୋଭାଇଡର୍ସ ତରଫରୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଆଦାୟ ହୋଇଥିବା ଶୁଳ୍କ, ଯେପରିକି ବୀମା ଦେୟ, ଆଇନଗତ ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦି ମଧ୍ୟ ଏପିଆରର ଏକ ଅଂଶ ହେବ ଏବଂ ପୃଥକ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନୀ ଏହି ପ୍ରକାରର ଦେୟ ଆଦାୟରେ ଜଡ଼ିତ ଅଛି, ରସିଦ୍ ଏବଂ ସମ୍ପତ୍ତି ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦେୟ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କ୍ଷମ୍ଭ ସମ୍ପତ୍ତି ବିନା ଲୋନ୍ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ କେଏଫଏସ ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇନଥିବା କୌଣସି ଶୁଳ୍କ, ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦି କମ୍ପାନୀ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।
- ଲୋନ୍ ରୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବାକୁ ଥିବା ଏକ ସମରି ବକ୍ସ ଭାବରେ କେଏଫଏସ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।

ଲୋନ୍ ଉପରେ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ

- 31 ଡିସେମ୍ବର, 2025 ରେ କିମ୍ବା ତା'ପୂର୍ବରୁ ମଞ୍ଜୁର କିମ୍ବା ନବୀକରଣ ହୋଇଥିବା ବିଦ୍ୟମାନ ଲୋନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା କୌଣସି ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଚର୍ମ ଲୋନ୍ ଉପରେ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।
- ଜାନୁୟାରୀ 1, 2026 ରେ କିମ୍ବା ତା'ପରେ ମଞ୍ଜୁର କିମ୍ବା ନବୀକରଣ ହୋଇଥିବା ଲୋନ୍ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ (ଚର୍ମ ଲୋନ୍ ତଥା ଚାହିଦା ଲୋନ୍) ଉପରେ ପ୍ରାକ୍ ଦେୟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ ସମ୍ବନ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମାକୁ ପାଳନ କରିବ:
 - ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଲୋନ୍ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଲୋନ୍ ପାଇଁ, ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଦେୟ, ଯଦି ଥାଏ, କମ୍ପାନୀର ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ହେବ। ଅବଶ୍ୟ, ଚର୍ମ ଲୋନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ, ଯଦି କମ୍ପାନୀ ସ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଏ, ତେବେ ପ୍ରାକ୍ ପରିଶୋଧ ପରିମାଣ ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ। କ୍ୟାସ କ୍ରେଡିଟ/ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ସୁବିଧା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏହି ସୁବିଧା ବନ୍ଦ ହେବା ପରେ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଛି।
 - କ୍ୟାସ କ୍ରେଡିଟ/ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ସୁବିଧା କ୍ଷେତ୍ରରେ, କୌଣସି ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା କମ୍ପାନୀକୁ ସୂଚିତ କରନ୍ତି ଯେ ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ ହୋଇଥିବା ଅବଧି ପୂର୍ବରୁ ଏହି ସୁବିଧାକୁ ନବୀକରଣ ନକରିବା ପାଇଁ ତାଙ୍କର ଇଚ୍ଛା ଅଛି, ତେବେ ଏହି ସୁବିଧା ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖରେ ବନ୍ଦ ହୋଇଯିବ।
 - କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରିବ ନାହିଁ ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶରେ ପୂର୍ବ-ଦେୟ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୁଏ।
 - ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜର ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ଆହୁରି, ଲୋନ୍ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯେଉଁଠାରେ କେଏଫଏସ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ତାହା ମଧ୍ୟ କେଏଫଏସରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ। କୌଣସି ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଯାହା ଏଠାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନାହିଁ, କମ୍ପାନୀ ସ୍ୱାରା ଚାର୍ଜ କରାଯିବ ନାହିଁ।
 - କମ୍ପାନୀ ଲୋନ୍ ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ସମୟରେ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ / ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରିବ ନାହିଁ, ଯାହା ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀ ସ୍ୱାରା ଛାଡ଼ କରାଯାଇଥିଲା।

ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ଗୁଡ଼ିକର ରିଲିଜ୍

- କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ଜାରି କରିବ ଏବଂ ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ / ସମାଧାନ ପରେ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଶୁଳ୍କ ଅପସାରଣ କରିବ।
- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆଉଟଲେଟ୍ / ଶାଖାରୁ ସଂଗୃହ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ ଯେଉଁଠାରେ ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିଲା କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ଯେଉଁଠାରେ ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି, ତାଙ୍କର / ତାଙ୍କ ପସନ୍ଦ ଅନୁଯାୟୀ।
- ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତାରିଖ ପରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଲୋନ୍ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ତତ୍କାଳୀନ ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ସମୟସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ।
- ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ଫେରସ୍ତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଏକ ସୁନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିବ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ଅନ୍ୟ ସମାନ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସହିତ ଏହି ପ୍ରକାରର ପଦ୍ଧତି କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।
- ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ରିଲିଜ୍ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- ଏହି ପ୍ରକାରର ଦସ୍ତାବିଜ ହଜିଯିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏହାର ନକଲ/ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ କପି ପାଇବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ ଏବଂ ଏହି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସମସ୍ତ ଅତିରିକ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବ।

ଲୋନ୍ ଆଦାୟ

- ପରିଶୋଧ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଚିହ୍ନଟ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିବ, ଏହିପରି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ଜଡ଼ିତ ହେବା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ ଉପାୟ ବିଷୟରେ ଆବଶ୍ୟକ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ସ୍ୱାରା ପାରସ୍ପରିକ ଭାବରେ ସ୍ଥିର ହୋଇଥିବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ / କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ। ତଥାପି, ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା ଦୁଇ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଲଗାତାର ସମୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ / କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ଉପସ୍ଥିତ ହେବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳରେ ଆଦାୟ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ।
- କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ କୌଣସି କଠୋର ପଦ୍ଧତିରେ ନିୟୋଜିତ ହେବେ ନାହିଁ। ଉପରୋକ୍ତ ସାଧାରଣ ପ୍ରୟୋଗକୁ ସୀମିତ ନକରି, ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକ କଠୋର ଭାବରେ ନିଷେଧ ଅଟେ:
 - ଧନକପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର
 - ଲଗାତାର ଭାବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କଲ୍ କରିବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସକାଳ 9:00 ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା 7:00 ପରେ କଲ୍ କରିବା
 - ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା

- d. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବା
- e. ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିବାର/ସମ୍ପର୍କିତ/ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ହିଂସା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ସମାନ ଉପାୟର ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ଧମକ
- f. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ପରିମାଣ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନକରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବା

ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ନିୟୋଜନ

- ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟମାନେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ଏହି ଏଜେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର କର୍ମଚାରୀଙ୍କଠାରୁ ଦେୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ ନିୟୋଜିତ ଏଜେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ବୁଝାଏ
- କମ୍ପାନୀ ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କୁ ନିୟୋଜିତ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଯତ୍ନଶୀଳତା କରିବ, ଯାହା ଅସୁଲି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଜଡ଼ିତ ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷଙ୍କୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିୟୋଜିତ ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପୂର୍ବବର୍ତ୍ତୀ ଯାଞ୍ଚ କରିବେ, ଯେଉଁଥିରେ ପୋଲିସ୍ ଯାଞ୍ଚ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ କମ୍ପାନୀ ଏହା ମଧ୍ୟ ନିଶ୍ଚିତ ନେବ ଯେ କେଉଁ ସମୟରେ ପୂର୍ବାନୁମାନର ପୁନଃ ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବ
- ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆରମ୍ଭ କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏଜେଣ୍ଟ ନୋଟିସର ଏକ ନକଲ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରାଧିକରଣ ପତ୍ର ସହିତ କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏଜେଣ୍ଟ ଦ୍ଵାରା ତାଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ପରିଚୟ ପତ୍ର ସହିତ ବହନ କରିବେ
- ଯଦି ରିକଭରି ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରିବା ବ୍ୟତୀତ, ନୂତନ ଏଜେଣ୍ଟ ତାଙ୍କ ପରିଚୟ ପତ୍ର ସହିତ ନୋଟିସ୍ ଏବଂ ପ୍ରାଧିକରଣ ପତ୍ର ବହନ କରିବେ
- ନୋଟିସ୍ ଏବଂ ପ୍ରାଧିକରଣ ପତ୍ରରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟରେ, ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ
- କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ନିୟୋଜିତ ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ଅପ-ଟୁ-ଡେଟ୍ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ

ଡାଇରେକ୍ଟ ସେଲ୍ ଏଜେଣ୍ଟ (ଡିଏସ୍ଏ) / ଡାଇରେକ୍ଟ ମାର୍କେଟିଙ୍ଗ୍ ଏଜେଣ୍ଟ (ଡିଏମଏ) / କମ୍ପାନୀର ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟ ଦାୟିତ୍ଵ

- କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଡିଏସ୍ଏ / ଡିଏମଏ / ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ଯଦ୍ଵ ଏବଂ ସମ୍ବେଦନଶୀଳତାର ସହିତ ସେମାନଙ୍କର ଦାୟିତ୍ଵକୁ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ତାଲିମ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଟନ୍ତି, ବିଶେଷକରି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରିବା, କଲିଂ ଘଣ୍ଟା, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନାର ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଅଫରରେ ଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ସଠିକ୍ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଜଣାଇବା ଇତ୍ୟାଦି
- ଆଚରଣ ସଂହିତା ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଡିଏସ୍ଏ / ଡିଏମଏ / ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଅଣ୍ଟରଟେକିଂ ହାସଲ କରିବ ଏହା ବ୍ୟତୀତ, ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ଏନବିଏଫସି ପାଇଁ ନ୍ୟାୟୋଜିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ଏବଂ ବକେୟା ଆଦାୟ ଏବଂ ସିଲ୍ଲୁରିଟି ପୁନଃଦଖଲ ପାଇଁ ଏହାର ନିଜସ୍ଵ କୋଡ୍ ଉପରେ ବିଦ୍ୟମାନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ପାଳନ କରିବେ
- କମ୍ପାନୀ କଠୋର ଭାବରେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହା କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟମାନେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଭୟଭୀତ କିମ୍ବା ଉପ୍ରୀତନ କରିବେ ନାହିଁ, ମୌଖିକ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ଭାବରେ, ସେମାନଙ୍କ ଲୋନ୍ ସଂଗ୍ରହ ପ୍ରୟାସରେ ସର୍ବସାଧାରଣରେ ଅପମାନିତ କରିବା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିବାର ସଦସ୍ୟ, ରେଫରି ଏବଂ ବନ୍ଧୁଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାରେ ଅନୁପ୍ରବେଶ କରିବା, ମୋବାଇଲ୍ କିମ୍ବା ସୋସିଆଲ୍ ମିଡିଆ ମାଧ୍ୟମରେ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ବାର୍ତ୍ତା ପଠାଇବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, ଧମକକାରୀ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବେନାମୀ କଲ୍ କରିବା, ଲଗାତାର ଭାବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କଲ୍ କରିବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସକାଳ 8:00 ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା 7:00 ପରେ ଓଭରଡେୟ୍ ଲୋନ୍ ଆଦାୟ ପାଇଁ କଲ୍ କରିବା, ମିଥ୍ୟା ଏବଂ ବିଭ୍ରାନ୍ତକର ଉପସ୍ଥାପନା କରିବା, ଇତ୍ୟାଦି
- କମ୍ପାନୀ ଟେଲିମାର୍କେଟିଙ୍ଗ୍ (ଡିଏସ୍ଏସ/ଡିଏମ୍ଏସ) ନିୟୋଜିତ କରିବ ନାହିଁ, ଯେଉଁମାନଙ୍କର ଡିଓଟି, ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ବୈଧ ପଞ୍ଜିକରଣ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ନାହିଁ; କମ୍ପାନୀ କେବଳ ସେହି ଟେଲିମାର୍କେଟିଙ୍ଗ୍ମାନଙ୍କୁ ନିୟୋଜିତ କରିବ ଯେଉଁମାନେ ସମୟ ସମୟରେ ଟ୍ରାଜ୍ ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଛନ୍ତି, ସେମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ ପ୍ରମୋସନାଲ୍ / ଟେଲିମାର୍କେଟିଂ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ
- କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିୟୋଜିତ ଟେଲିମାର୍କେଟିଙ୍ଗ୍ (ଡିଏସ୍ଏ/ଡିଏମ୍ଏ) ର ତାଲିକା ଏବଂ ଟ୍ରାଜ୍‌କୁ ଟେଲିମାର୍କେଟିଂ କଲ୍ କରିବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବ୍ୟବହାର କରାଯାଉଥିବା ପଞ୍ଜିକୃତ ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବରଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଦାନ କରିବ;
- କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ବର୍ତ୍ତମାନ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିୟୋଜିତ ସମସ୍ତ ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ଟେଲିମାର୍କେଟିଙ୍ଗ୍ ଭାବରେ ନିଜକୁ ଡିଓଟିରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରିବେ।

ଡିଜିଟାଲ୍ ଲୋନ୍ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରେ ନିଆଯାଇଥିବା ଲୋନ୍

ଯେଉଁଠାରେ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନକାରୀ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ଉତ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ/କିମ୍ବା ଦେୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ହୋଇଛି, କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବ:

- ଝେବସାଇଟର ଏକ ପ୍ରମୁଖ ସ୍ଥାନରେ ଏହାର ସମସ୍ତ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲୋଗ୍ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ଏବଂ ଏହାର ଡିଜିଟାଲ୍ ଲୋଗ୍ ଆପ୍ (ଡିଏଲ୍ ଏ) ର ବିବରଣୀ;
- ଲୋଗ୍ ସର୍ଭିସ୍ ପ୍ରୋଭାଇଡର୍ (ଏଲ୍ଏସ୍ପିପ୍ରଡିକ୍) ଏବଂ ଏଲ୍ଏସ୍ପିର ଡିଏଲ୍ଏର ବିବରଣୀ ସହିତ ସେମାନେ ଝେବସାଇଟରେ ଏକ ପ୍ରମୁଖ ସ୍ଥାନରେ ନିୟୋଜିତ ହୋଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ବିବରଣୀ;
- ଝେବସାଇଟର ଏକ ପ୍ରମୁଖ ସ୍ଥାନରେ କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀର ବିବରଣୀ;
- ଝେବସାଇଟର ଏକ ପ୍ରମୁଖ ସ୍ଥାନରେ ଆରବିଆଇର ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପ୍ରଣାଳୀ (ସିଏମ୍ଏସ୍) ଏବଂ ସାଟେର୍ ପୋର୍ଟାଲ୍ ସହ ଲିଙ୍କ୍ କରନ୍ତୁ;
- ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଅନୁସାରେ ଗୋପନୀୟତା ନୀତି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିବରଣୀ ଝେବସାଇଟର ଏକ ପ୍ରମୁଖ ସ୍ଥାନରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ;
- କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଡିଜିଟାଲ୍ ଦସ୍ତଖତ ଦସ୍ତାବିଜ (କମ୍ପାନୀର ଲେଟର ହେଡ୍ ଉପରେ) ଯଥା, କେଏଫ୍ଏସ୍, ଲୋଗ୍ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ସାରାଂଶ, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର, ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ତାତୀର ସଂରକ୍ଷଣ ଏବଂ ବ୍ୟବହାର ସମ୍ବନ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀ / ଏଲ୍ଏସ୍ ପିର ଗୋପନୀୟତା ନୀତି ଇତ୍ୟାଦି ଲୋଗ୍ ଟୁଲ୍ / କାରବାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପରେ ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ ଭାବରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଏବଂ ଯାଞ୍ଚ ହୋଇଥିବା ଇମେଲ୍ / ଏସ୍ଏମ୍ଏସ୍ ରେ ପ୍ରବାହିତ ହେବ □
- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ ପ୍ରାରମ୍ଭିକ "କୁଲିଂ ଅଫ୍ ଅବୟୁ" ସମୟରେ କୌଣସି ଜୋରିମାନା ବିନା ମୂଳଧନ ଏବଂ ଆନୁପାତିକ ଏପିଆର ପୈଠ କରି ଡିଜିଟାଲ୍ ଲୋଗ୍‌ରୁ ବାହାରିବା ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱଷ୍ଟ ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ □
- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ଏକ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ ଥିବା କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଏଲ୍ଏସ୍ପି, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉପାଯୋଗିତା ଡିଜିଟାଲ୍ ଲୋଗ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ / ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନୋଡାଲ୍ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିବେ।
- କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନବୋର୍ଡ୍ ହୋଇଥିବା ଏଲ୍ଏସ୍ପିର ଡିଏଲ୍ଏ ଏବଂ ଡିଏଲ୍ଏଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ତଥ୍ୟ ସଂଗ୍ରହ ଆବଶ୍ୟକତା ଆଧାରରେ ଏବଂ ଅତିର୍ ଟ୍ରେଲ୍ ଥିବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପୂର୍ବ ଏବଂ ସ୍ୱଷ୍ଟ ସମ୍ପତ୍ତି ସହିତ ହେବ □ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ତାତୀର ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ସମ୍ପତ୍ତି ଦେବା କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବା, ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ପ୍ରକାଶ କରିବା ଉପରେ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ଲଗାଇବା, ତାତୀ ଧାରଣ, ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତଥ୍ୟ ସଂଗ୍ରହ କରିବା ପାଇଁ ପୂର୍ବରୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସମ୍ପତ୍ତିକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବା ଏବଂ ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ଆପ୍ କୁ ତାତୀ ବିଲୋପ / ଭୁଲିଯିବା ପାଇଁ ଏକ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ □
- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହମତି ପାଇବାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ଇଣ୍ଟରଫେସର ପ୍ରତ୍ୟେକ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ଆବଶ୍ୟକ □ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସହିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ଅଂଶୀଦାର କରିବା ପୂର୍ବରୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱଷ୍ଟ ସହମତି ନିଆଯିବ, କେବଳ ସେହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟତୀତ ଯେଉଁଠାରେ ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଏହି ଅଂଶୀଦାର ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ।
- ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଲୋଗ୍ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ବିତରଣ ସର୍ବଦା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦିଆଯିବ କେବଳ ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ନିୟାମକ ଆଦେଶ ଅଧୀନରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ବିତରଣ ବ୍ୟତୀତ □
ଯଦି ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଶେଷ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ଲୋଗ୍ ବିତରଣ କରାଯାଏ, ତେବେ ଲୋଗ୍‌ର ସହମତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଶେଷ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସିଧାସଳଖ ବିତରଣ କରାଯାଇପାରେ □
- କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଡିଏଲ୍ଏ / ଏଲ୍ଏସ୍ପି କମ୍ପାନୀର ଝେବସାଇଟ୍ ସହିତ ଲିଙ୍କ୍ ଅଛି □ ଲୋଗ୍ ଖୁଲାପ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ରିକଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କୁ ରିକଭରୀ ପାଇଁ ନିଯୁକ୍ତ କରାଯାଏ କିମ୍ବା ପୂର୍ବରୁ ନ୍ୟସ୍ତ ହୋଇଥିବା ରିକଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ, ତେବେ ରିକଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟ ରିକଭରୀ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯିବା ପାଇଁ କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ ଏପରି ରିକଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ବିବରଣୀ ରିକଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କୁ ରିକଭରୀ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଇମେଲ୍ / ଏସ୍ଏମ୍ଏସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ □

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା

ବର୍ତ୍ତମାନର ପ୍ରତିଯୋଗିତାମୂଳକ ପରିସ୍ଥିତିରେ, ସ୍ଥାୟୀ ବ୍ୟବସାୟ ଅଭିବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ଉତ୍କୃଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଉପକରଣ □ ସ୍ନାପ୍‌ମିଶ୍‌ରେ, ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହେଉଛି ଆମର ମୁଖ୍ୟ ଧ୍ୟାନ □ ଆମେ ବିଶ୍ୱାସ କରୁ ଯେ ଦୂରତ୍ତ ଏବଂ ଦକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା କେବଳ ନୂତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆକର୍ଷିତ କରିବା ପାଇଁ ନୁହେଁ, ବରଂ ବିଦ୍ୟମାନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବଜାୟ ରଖିବା ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଜରୁରୀ ଅଟେ □ ସ୍ନାପ୍‌ମିଶ୍‌ ଅନେକ ପଦକ୍ଷେପ ସହିତ ଆସିଛି ଯାହା ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉନ୍ନତ ଅଭିଜ୍ଞତା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏକ ଉତ୍ତମ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଜ୍ଞତା ଏବଂ ଏକ ଦକ୍ଷ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଦିଗରେ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ □

ସ୍ନାପ୍‌ମିଶ୍‌ର ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀକୁ ଅଧିକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ କରିବା ପାଇଁ, ଏକ ସଂରଚନା ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିର୍ମାଣ କରାଯାଇଛି □ ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଖୋଜାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ନ୍ୟାୟସଜ୍ଜତ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀର ଦିଆଯାଇଥିବା ଢାଞ୍ଚା ମଧ୍ୟରେ ଅଛି □ ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ଏଫପିସିର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ପ୍ରଭାବଶୀଳତାକୁ ସମୀକ୍ଷା କରିବେ □

a. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ମେସିନାରୀ

ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକମାନେ ମତାମତ ଦେବାକୁ କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି ସେମାନେ ସୋମବାରରୁ ଶନିବାର ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ (ଜାତୀୟ

ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ) ସକାଳ 10:00 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 7:00 ମଧ୍ୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଚ୍ୟାନେଲ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ ।

- +91-22-48931351 ରେ କଲ୍ କରନ୍ତୁ
- support@snapmintfin.com [ରେ ଆମକୁ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ](mailto:support@snapmintfin.com)
- ନିମ୍ନରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ଆମକୁ ଲେଖନ୍ତୁ:

ସ୍ନାପମିଣ୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ଅଫିସ୍ ନମ୍ବର 201, ହିତୀୟ ମହଲା, ସି-ଓଫିସ୍, ନୀଳକାନ୍ତ ବିଜନେସ୍ ପାର୍କ, ଏନ୍ .ଆର୍ ବିଦ୍ୟାବିହାର ଷ୍ଟେସନ୍, ବିଦ୍ୟାବିହାର (ପଶ୍ଚିମ), ମୁମ୍ବାଇ - 400086.

ଯଦି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନ ହୁଏ କିମ୍ବା ଯଦି ସେ ସ୍ନାପମିଣ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବେ। ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଗଲା:

ସୁଶ୍ରୀ ସରିତା ଭିଷ୍ଟ

ଟେଲିଫୋନ୍ ନଂ: +91-22-48931351

ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: grievance@snapmintfin.com/nodalofficer@snapmintfin.com

ଯଦି ଉପରୋକ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ସନ୍ତୋଷଜନକ ନୁହେଁ, ତେବେ ସେମାନେ ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ ଶ୍ରୀ ବିବେକ ଗାଲାଙ୍କୁ ଚିଠି ଲେଖିପାରିବେ: pno@snapmintfin.com

ଆମେ ଏହି ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଚିଠି / ଇମେଲଗୁଡ଼ିକର 5 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଦେବାକୁ ଆଶ୍ୱାସନା ଦେଉଛୁ ।

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ରିକୋଲ୍ୟୁସନ୍ ରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ କିମ୍ବା ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ତାରିଖର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀରୁ ଶୁଣି ନ ପାଆନ୍ତି, ତେବେ ସେ ଏଠାରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ

i. ଆରବିଆଇ ସିଏମଏସ ପୋର୍ଟାଲ: <https://cms.rbi.org.in> କିମ୍ବା

ii. ନିମ୍ନରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଠିକଣାକୁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମାଟରେ ଆପଣଙ୍କ ଅନୁପାଳନ ପ୍ରେରଣ କରନ୍ତୁ:

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ରିସିପ୍ଟ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେକ୍ଟର, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, 4^{ର୍ଥ} ମହଲା, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ – 160017 ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନଂ – 1448 କିମ୍ବା

iii. ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ଅଭିଯୋଗ ଇମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ crpc@rbi.org.in ପଠାଯାଇପାରିବ ।

b. ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଆବଶ୍ୟକତା

ସ୍ନାପମିଣ୍ଟ ଆମର ସମସ୍ତ ଅଫିସ୍ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସେବା କେନ୍ଦ୍ରରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ହେବ:

- ଅଭିଯୋଗ ଓ ପରାମର୍ଶ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା
- ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ, ଠିକଣା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରନ୍ତୁ □ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଯୁନିଟ୍ ର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ସମାପ୍ତି ନିଶ୍ଚିତ କରିବ □

ଯଦି ତାଙ୍କ ସ୍ତରରେ ଏହାର ସମାଧାନ ସମ୍ଭବ ନହୁଏ ତେବେ ସେମାନେ ନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ଅଭିଯୋଗକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ତରକୁ ବୁଦ୍ଧି କରାଯିବ □ ଯେତେବେଳେ ଚରମ ପ୍ରୟାସ ହେଉଛି ଆମେ ଏପରି ଏକ ପରିସ୍ଥିତିରେ ପହଞ୍ଚିବା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେଉଁଠାରେ ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏକ ପ୍ରତ୍ୟାବଶୀଳୀ ସମାଧାନ ପାଇବା ପାଇଁ ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନା ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ପଡିବ ନାହିଁ, ଆମେ ଏହି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଏକ ଦୃଢ଼ ଯନ୍ତ୍ରକୌଶଳ ସ୍ଥାପନ କରିଛୁ, ଅଭିଯୋଗର କାରଣ ବୁଝିବା ଏବଂ ପୁନରାବୃତ୍ତିକୁ ରୋକିବା ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ ସେଗୁଡ଼ିକୁ ସମୀକ୍ଷା କରିଛୁ □

c. ସମୟ ସୀମା

ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବା ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଉପରୋକ୍ତ ଯେକୌଣସି ଚ୍ୟାନେଲ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ (ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଯନ୍ତ୍ରପାତିରେ ପଏଣ୍ଟ (କ) ଦେଖନ୍ତୁ)। ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ଲିଖିତ ଭାବରେ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଛି, ତେବେ ସ୍ନାପମିଣ୍ଟ ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି / ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ। ଅନ୍ୟ ଏହି ମାମଲାର ଯାଞ୍ଚ ହେବା ପରେ, ସ୍ନାପମିଣ୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ତୃତୀୟ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରେ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପାଇବା ପରେ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଧିକ ସମୟ ମାଗିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରେ।

ଆମ ପକ୍ଷରୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ସଠିକ୍ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ ଦେଖାଯିବ ଏବଂ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଦିଗରୁ ବିଶ୍ଳେଷଣ କରାଯିବ।

ଯେକୌଣସି ପ୍ରସଙ୍ଗରେ ସ୍ନାପମିଣ୍ଟ ଷ୍ଟାଫ୍ଟର ଯୋଗାଯୋଗ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମସ୍ୟାର ଯାଞ୍ଚ ପାଇଁ କିଛି ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ତୁରନ୍ତ ସ୍ୱୀକାର କରାଯିବ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବାରେ ସ୍ନାପମିଣ୍ଟ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ନୂତନ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେଲେ ଉପରୋକ୍ତ ନୀତି ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ସମୀକ୍ଷା / ସଂଶୋଧିତ ହେବ ଯେଉଁଥିରେ ନୂତନ ଅଭିଯୋଗ ଚ୍ୟାନେଲର ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ

ଚାର୍ଜ କରାଯାଇଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ

ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ଉପରେ ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ ନକରିବା ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ, ସ୍ନାପମିଣ୍ଟର ବୋର୍ଡ୍ ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ନୀତି ଗ୍ରହଣ କରିଛି। ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ (ସୁଧ ପଲିସିର ହାର)। ଏହି ନୀତି କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ www.snapmintfin.com ରେ ଉପଲବ୍ଧ। ବୋର୍ଡ୍ ମଧ୍ୟ ଏହି ନୀତିର ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ସମୀକ୍ଷା କରିଥାଏ।

ଏହି ନୀତିରେ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ। କମ୍ପାନୀ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ବ୍ୟବହାର କରେ ଯାହା ଲୋନ୍ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ଚାର୍ଜ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବା ପାଇଁ ପାଣ୍ଡି, ମାର୍ଜିନ ଏବଂ ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମର ମୂଲ୍ୟକୁ ବିଚାର କରେ। ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିପଦ ପ୍ରୋଫାଇଲ୍ ଉପରେ ଅଧିକ ନିର୍ଭର କରେ। ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହେବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହୀତା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଚାର୍ଜ କରାଯାଇଥିବା ସଠିକ୍ ହାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବେ। ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ବିତରଣ ତାରିଖ ପରେ ଚାର୍ଜ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଫେରସ୍ତ କରାଯିବ। କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଲୋନ୍ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା ଉପରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଯତ୍ନ ନେବ ଏବଂ ଆରବିଆଇର କେଶାଭିଧି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବ।

ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

ସମହିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା

ସମହିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021 ନଭେମ୍ବର 12, 2021 ଠାରୁ ଲାଗୁ ହୋଇଛି। ଏହି ଯୋଜନାରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ଲୋକପାଳ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ନିରପେକ୍ଷ କରି 'ଏକ ରାଷ୍ଟ୍ର ଏକ ଲୋକପାଳ' ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି। ଏହା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ବର୍ତ୍ତମାନର ତିନୋଟି ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାକୁ ଏକୀକୃତ କରିବ, ଯଥା (i) ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2006; (ii) ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2018; ଏବଂ (3) ଡିଜିଟାଲ କାରବାର ପାଇଁ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2019। ଏହି ଯୋଜନାର ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ପ୍ରକାଶିତ ହୋଇଛି। ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ସମୟସୀମାକୁ କଠୋର ଭାବରେ ପାଳନ କରିବ।

ଯଦି ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦର ସମାଧାନ କରାଯାଏ ନାହିଁ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହୋଇଛି ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଉତ୍ତର ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତି ନାହିଁ), ତେବେ ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମଧ୍ୟରୁ ଯେକୌଣସି ଉପାୟରେ ଲୋକପାଳ କିମ୍ବା ଡେପୁଟି ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ୍ଙ୍କ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ:

ଅନଲାଇନ୍ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ:

ଅଭିଯୋଗ ମାନ୍ୟତାପ୍ରାପ୍ତ ପୋର୍ଟାଲ ଅର୍ଥାତ୍ <https://cms.rbi.org.in> ମାଧ୍ୟମରେ ଅନଲାଇନରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ □

ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଫିଜିକାଲ୍ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ:

ଅଭିଯୋଗ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଭୌତିକ ଭାବରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଫର୍ମାଟରେ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣରେ କରାଯାଇପାରେ, ଯାହା ଆରବିଆଇ ଦ୍ଵାରା ସୂଚିତ ହୋଇଛି -

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ରିସିପ୍ଟ୍ ଏବଂ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର (ସିଆର୍ ପିସି) ଆରବିଆଇ

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ଭିଷ୍ଟା, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ୍ – 160 017 ଇମେଲ – crpc@rbi.org.in ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର – 14448 (ସକାଳ 9:30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 5:15 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ)

ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାର ସମୀକ୍ଷା

ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ପ୍ରତିବର୍ଷ କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ଦ୍ଵାରା ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ ଏବଂ ଆରବିଆଇ ନିୟମାବଳୀ, ଆଇନ ଏବଂ ପ୍ରଚଳିତ ବଜାର ଅଭ୍ୟାସରେ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧନ ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ ସମୟରେ ଆବଶ୍ୟକ ହେବ ।

ଓମନିବସ୍ ଧାରା

ଆରବିଆଇ ପକ୍ଷରୁ ବିଭିନ୍ନ ସମୟରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରଚଳିତ ଏବଂ ଭବିଷ୍ୟତର ମାଷ୍ଟର ସର୍କୁଲାର/ନିର୍ଦ୍ଦେଶ/ମାର୍ଗଦର୍ଶନ/ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ନୋଟ୍ସ ଏହି ନୀତିର ବିଷୟବସ୍ତୁକୁ ସ୍ଥାନିତ କରିବ □

କମ୍ପାନୀ ଏହି ସଂହିତାର ଭାବନାକୁ ଅନୁସରଣ କରି ଏବଂ ଏହାର ବ୍ୟବସାୟ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ପଦ୍ଧତିରେ ଏହି ସଂହିତା ପାଳନ କରିବ ।