

ନାଭି ଫିନର୍ସ ଲିମିଟେଡ୍
ର
ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍

ସଂସ୍କରଣ ନମ୍ବର	FPC/6/2026-27
ପଲିସିର ମୂଳ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ	ମାର୍ଚ୍ଚ 14, 2016
ପଲିସି ସଂଶୋଧନ ତାରିଖ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ସେପ୍ଟେମ୍ବର 16, 2024 2. ଡିସେମ୍ବର 30, 2024 3. ଫେବୃଆରୀ 28, 2025 4. ଅଗଷ୍ଟ 11, 2025 5. ମେ 27, 2026
ପଲିସି ମାଲିକ	ଚିଫ୍ ଏକ୍ସିକ୍ୟୁଟିଭ ଅଫିସର
ହାରା ଅନୁମୋଦିତ	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଏରେକ୍ଟର୍ସ
ସମୀକ୍ଷାର ସମୟସୀମା	ବାର୍ଷିକ

ସମୀକ୍ଷା/ସଂଶୋଧନର ତାରିଖ	ବିବରଣୀ	ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୀକ୍ଷା ତାରିଖ
ଡିସେମ୍ବର 30, 2024	ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା - ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ସ୍ଟେଲ୍ ଭିଡିକ ନିୟମାବଳୀ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, 2023 ର ଅଧ୍ୟାୟ VII ରେ ଥିବା ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ ସହିତ କୋଡ୍ ର ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ FY2023-24 ପାଇଁ ସୁପରଭାଇଜରୀ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଯାଞ୍ଚ ସମୟରେ ପ୍ରାପ୍ତ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ।	ଡିସେମ୍ବର 29, 2025 ସୁଦ୍ଧା ନୁହେଁ
ଫେବୃଆରୀ 28, 2025	କର୍ପୋରେଟ୍ ଲୋନ୍ ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରଚଳନ ଯୋଗୁଁ କୋଡ୍ ରେ ସଂଶୋଧନ।	ଡିସେମ୍ବର 29, 2025 ସୁଦ୍ଧା ନୁହେଁ
ଅଗଷ୍ଟ 11, 2025	ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର କାରଣ ଜଣାଇବାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ସଂଶୋଧନ।	ଡିସେମ୍ବର 29, 2025 ସୁଦ୍ଧା ନୁହେଁ
ମେ 27, 2026	କୋଡ୍ ର ସାମୟିକ ସମୀକ୍ଷା, ଏବଂ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ଅନୁଯାୟୀ	ମେ 26, 2027 ସୁଦ୍ଧା ନୁହେଁ

	<p>ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ସଂଶୋଧନ, ଏବଂ FY 2024-25 ପାଇଁ ସୁପରଭାଇକରୀ ମୂଲ୍ୟାୟନ ପାଇଁ ଯାଞ୍ଚ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣକୁ ସମାଧାନ କରିବା।</p>	
--	--	--

ସୂଚୀପତ୍ର

1.	ପୃଷ୍ଠଭୂମି.....	1
2.	ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ.....	1
3.	ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧତା.....	1
4.	ଅନୁପ୍ରୟୋଜ୍ୟତା.....	1
5.	ଲୋନ୍ ଏବଂ ଡାହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆପ୍ଲିକେସନ୍.....	2
6.	ଲୋନ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ / ସର୍ତ୍ତାବଳୀ.....	2
7.	ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ ଲୋନ୍ ବଣ୍ଟନ.....	3
8.	ସାଧାରଣ ପ୍ରାବଧାନ.....	4
9.	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଏରେକ୍ଟରସ୍ ର ଦାୟିତ୍ୱ.....	4
10.	ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର.....	5
11.	ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ ର ଭାଷା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗର ପଦ୍ଧତି.....	5
12.	ସୁଧ ହାର ନୀତି ଏବଂ ପେନାଲ୍ ଚାର୍ଜ.....	5
13.	ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଅକ୍ଷମଙ୍କ ପାଇଁ ଲୋନ୍ ସୁବିଧା.....	7
14.	କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରୟ ଏଜେଣ୍ଟ ("DSA") / ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ମାର୍କେଟିଂ ଏଜେଣ୍ଟ ("DMA") / ରିକୋଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ.....	7
15.	ସଂଗ୍ରହ ଏବଂ ପୁନରୁଦ୍ଧାର.....	7
16.	ଆଚରଣ ସଂହିତା.....	8
17.	ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ସଂଶୋଧନ.....	8
18.	କୋଡ୍ ର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା.....	8

1. ପ୍ରସ୍ତୁତି

- 1.1. ନାଭି ଫିନସର୍ଭ ଲିମିଟେଡ୍ ("କମ୍ପାନୀ") ଏକ ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ନିବେଶ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ କମ୍ପାନୀ ("NBFC-ICC"), ଯାହାକୁ ବର୍ତ୍ତମାନ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ("RBI") ନିୟାମକ ଗଠନର ମଧ୍ୟମ ସ୍ତରରେ ରଖାଯାଇଛି। କମ୍ପାନୀ ବର୍ତ୍ତମାନ ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷ ("ଗ୍ରାହକ(ମାନେ)" / "ରଣଗ୍ରହୀତା(ମାନେ)")କୁ ହାଉସିଙ୍ଗ ଲୋନ୍, ସମ୍ପତ୍ତି ବିରୁଦ୍ଧରେ ଲୋନ୍ ଏବଂ ପର୍ସନାଲ ଲୋନ୍ (ସାମୁହିକ ଭାବରେ "ଲୋନ୍") ସମେତ ବିଭିନ୍ନ ଲେଣ୍ଡିଂ ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରଦାନ କରୁଛି।
- 1.2. କମ୍ପାନୀ RBI (ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 ("ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ") ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁଯାୟୀ ଏହି ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ ("କୋଡ୍" କିମ୍ବା "FPC") ପ୍ରସ୍ତୁତ ଏବଂ ଗ୍ରହଣ କରିଛି। ଏହି କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଲୋନ୍ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ। ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ସହିତ ଏହାର ବ୍ୟବସାୟରେ ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ପ୍ରତି କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାକୁ ପ୍ରତିଫଳିତ କରିବା ପାଇଁ ଏହି କୋଡ୍ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି।

2. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

- 2.1. କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି ଥିବା ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ପୂରଣ କରିବା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏହି ସଂହିତା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି:
 - (a) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବହାର କରିବାରେ ନୈତିକ, ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ ମୌଳିକ ମାନଦଣ୍ଡ ସ୍ଥାପନ କରିବା;
 - (b) ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସମ୍ମାନଜନକ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା;
 - (c) ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଲୋନ୍ ପାଇଁ ସଂହିତା ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ କରିବା; ଏବଂ
 - (d) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ସୁଦୃଢ଼ କରିବା।

3. ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧତା

- 3.1. ଆର୍ଥିକ ସେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରଚଳିତ ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ସଚ୍ଚୋଟତା ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ନୈତିକ ନୀତି ଉପରେ ଆଧାରିତ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରେ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରି ସଂହିତା ପାଳନ କରିବ।
- 3.2. କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଲୋନ୍ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ସେବା ଶୁଳ୍କ, ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଆଦିକେସନ୍ ପଦ୍ଧତି ସମେତ ଏହାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବୁଝିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା, ଅସ୍ପଷ୍ଟତା ବିନା ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- 3.3. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବ ଏବଂ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ କୌଣସି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ, ଯଦି (a) କୌଣସି ଆଇନ କିମ୍ବା ସରକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ଯେଉଁଥିରେ ନିୟାମକ କିମ୍ବା କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ; କିମ୍ବା (b) ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀର ଗୋପନୀୟତା ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଏପରି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ଅଂଶୀଦାର କରିବାକୁ ସମ୍ମତ ଦେଇଛନ୍ତି।
- 3.4. କମ୍ପାନୀ ବର୍ଣ୍ଣ, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ଧର୍ମ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି କୌଣସି ପ୍ରକାରର ପକ୍ଷପାତ କରିବ ନାହିଁ।

4. ଅନୁପ୍ରୟୋଜ୍ୟତା

ଏହି ସଂହିତା କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାକୁ କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ

ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ।

5. ଲୋନ୍ ଏବଂ ଡାହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆପ୍ଲିକେସନ୍

- 5.1. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଡିଜିଟାଲ୍ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ଏହାର ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ଷ୍ଟେସିଆନ୍ସ, କିମ୍ବା ଡିଜିଟାଲ୍ ଅଂଶୀଦାର କିମ୍ବା ଏଜେଣ୍ଟ କିମ୍ବା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଅନୁମୋଦିତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପଦ୍ଧତି ମାଧ୍ୟମରେ ଉତ୍ପାଦନ କରିବା ସମସ୍ତ ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ କମ୍ପାନୀର ଡିଜିଟାଲ୍ ଲୋନ୍ ଷ୍ଟେସିଆନ୍ସ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଭୌତିକ ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ (ହୋମ୍ ଲୋନ୍ କିମ୍ବା ସମ୍ପତ୍ତି ବିରୁଦ୍ଧରେ ଲୋନ୍ କ୍ଲେଡ଼ରେ) କିମ୍ବା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏପରି ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପଦ୍ଧତି ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରହଣ କରିବ।
- 5.2. କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ତାଙ୍କର ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟ ଏବଂ ଏହାର ମୁଖ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ। ଏହା ସହିତ, କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ହେବା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ସର୍ବୋତ୍ତମ ପ୍ରୟାସ କରିବ।
- 5.3. କମ୍ପାନୀ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଫର୍ମରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ଵାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ, ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଅନ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏକ ସୂଚନାଭିତ୍ତିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ। ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଫର୍ମରେ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରାଯିବ।
- 5.4. ସମସ୍ତ ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ର ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ ସ୍ଵୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ। ପସନ୍ଦଯୋଗ୍ୟ ଯେ, ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟ ସ୍ଵୀକୃତିପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।
 - (a) ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀକୁ ଦାଖଲ କରାଯିବ। ଯଦି କମ୍ପାନୀକୁ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାର ଅଧିକାର ରହିବ।
 - (b) କମ୍ପାନୀ ଲିଖିତ ଭାବରେ, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ (ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ମଞ୍ଜୁରୀ ଏବଂ ଏହାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (ମଞ୍ଜୁରିତ ଲୋନ୍ ପରିମାଣ ସହିତ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ପଦ୍ଧତି, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଫି, ଲୋନ୍ ଅବଧି, ସମାନ ମାସିକ କିଣ୍ଡି (EMI) ଦେୟ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଫି ଏବଂ ଚାର୍ଜ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିବରଣୀ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ) ବିଷୟରେ ଜଣାଇବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ଵାରା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଗ୍ରହଣକୁ ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ। ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର କାରଣ ଜଣାଇବ।
 - (c) କମ୍ପାନୀ, ତା'ର ବିବେଚନା ଅନୁଯାୟୀ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ/ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନରୁ ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧଗୁଡ଼ିକୁ ସାଧାରଣ ଧାରାରେ ସମୀକ୍ଷା କରିବ। କମ୍ପାନୀ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ଏକୋଇଶ (21) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଆପତ୍ତି ଜଣାଇବ। ଏପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଚୁକ୍ତିନାମା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
 - (d) ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ ସମୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ସମେତ ଯେକୌଣସି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ପାଇଁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପୂର୍ବରୁ, କମ୍ପାନୀ ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟ ଅନୁଯାୟୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ନୋଟିସ୍ ଦେବା ଉପରୋକ୍ତ ଶୁଳ୍କରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କମ୍ପାନୀର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଷ୍ଟେସିଆନ୍ସରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ।

6. ଲୋନ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ / ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

6.1. ଲୋନ୍ ଆବିଳେକସନ ଗୁଡ଼ିକ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ।

- (a) ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟରେ କମ୍ପାନୀ ଦେୟ ଡିପଲ୍ କିମ୍ବା ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ଶୁଳ୍କକୁ 'ବୋଲ୍ଡ ଅକ୍ସରରେ' ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ। ଏହା ସହିତ, ଯେକୌଣସି ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ କରିମାନା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।
- (b) ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସ୍ୱୀକୃତି ପାଇବା ପରେ ଲୋନ୍ ବଣ୍ଟନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆରମ୍ଭ ହେବ। ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସଂରକ୍ଷିତ ରହିବ ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ / ଭୌତିକ ଭାବରେ ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ରଖାଯିବ।
- (c) ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟର ଏକ କପି, ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ସହିତ, ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ ସମୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାର ସ୍ୱୀକୃତି ଡିଜିଟାଲ୍/ଭୌତିକ ଭାବରେ ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ରଖାଯିବ।

7. ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ ଲୋନ୍ ବଣ୍ଟନ

7.1. ପ୍ରଯୁକ୍ତ RBI ନିୟମାବଳୀରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ମାନକୀକରଣ ଫର୍ମାଟ୍ ଅନୁଯାୟୀ, ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏକ ସୁଚନାଭିତ୍ତିକ ମତାମତ ନେବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ KFS ପ୍ରଦାନ କରିବ। KFS ଏପରି ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ଲେଖାଯିବ। ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ KFS ର ବିଷୟବସ୍ତୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ସେମାନେ ଏହାକୁ ବୁଝିଛନ୍ତି ବୋଲି ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ। କମ୍ପାନୀର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କ୍ରେଡିଟ୍ ନୀତିଗୁଡ଼ିକ KFS ଜାରି କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପଦ୍ଧତି, ଏହାର ବିଷୟବସ୍ତୁ ଏବଂ ବୈଧତାକୁ ରୂପରେଖା ଦେବ।

7.2. କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବୁଝାମଣା ଅନୁଯାୟୀ ଭାଷାରେ ସୁଚନା ଦେବ, ଯେପରିକି ବଣ୍ଟନ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ। କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଆଗାନ୍ତରୁପ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ। ଏହି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି।

7.3. ତୁଚ୍ଛନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ଦ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟ ସହିତ ସମନ୍ୱିତ ହେବ।

7.4. ଲୋନ୍ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ଲୋନ୍ ଉପରେ ବକେୟା ପରିମାଣର ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ପରିଶୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ପରେ ମୁକ୍ତ କରାଯିବ, ଯାହା ଯେକୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିଏନ୍ ଉପରେ ଆଧାରିତ, ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ସେଟ୍-ଅଫ୍ ଅଟେ। ଯଦି ଏପରି ସେଟ୍-ଅଫ୍ ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରାଯାଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏହା ବିଷୟରେ ତୁରନ୍ତ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଦାବି ସମାଧାନ / ପରିଶୋଧ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ରଖିବ। ପାଇଁ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହକଦାର ତାହା ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

7.5. ହୋମ୍ ଲୋନ୍ / କର୍ପୋରେଟ୍ ଲୋନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ପ୍ରକାଶନ

- (a) ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ସେଟେଲମେଣ୍ଟ ପରେ 30 (ତିରିଶ) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ମୂଳ ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକୁ ମୁକ୍ତ କରିବ ଏବଂ ଯେକୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ଚାର୍ଜଗୁଡ଼ିକୁ ହଟାଇବ।
- (b) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପସନ୍ଦ ଅନୁସାରେ, ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଶାଖାରୁ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ଯେଉଁଠାରେ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି, ମୂଳ ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ସଂଗ୍ରହ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ।
- (c) ମୂଳ ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ଫେରସ୍ତ ସମୟସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ ଲୋନ୍ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।

- (d) ଏକମାତ୍ର ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଯୁଗ୍ମ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁର ଆକସ୍ମିକ ଘଟଣାର ସମାଧାନ ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀର ମୂଳ ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ସକୁ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀମାନଙ୍କୁ ଫେରସ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ସୁନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅଛି। ଏପରି ପ୍ରକ୍ରିୟା କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ।
- (e) ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ସ ପ୍ରକାଶ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ
 - (i) ଲୋନ୍ ର ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ / ପରିଶୋଧର 30 (ତିରିଶ) ଦିନ ପରେ ମୂଳ ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ସ ପ୍ରକାଶ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ କିମ୍ବା ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରି ସହିତ ଚାର୍ଜ୍ ସବୁଜି ଫର୍ମ ଦାଖଲ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀ ଏପରି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇବ। ଯଦି ବିଳମ୍ବ କମ୍ପାନୀ ଯୋଗୁଁ ହୁଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ INR 5,000 (କେବଳ ପାଞ୍ଚ ହଜାର ଭାରତୀୟ ଟଙ୍କା) କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ।
 - (ii) ମୂଳ ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ସ କ୍ଷତି/କ୍ଷୟକ୍ଷତି କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ, କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ସର ନକଲ/ପ୍ରମାଣିତ କପି ପାଇବାରେ ସହାୟତା କରିବ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ଧାରା (i) ରେ ସୂଚିତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବା ସହିତ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବ। ତଥାପି, ଏପରି ପରିସ୍ଥିତିରେ, ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀକୁ 30 (ତିରିଶ) ଦିନର ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ବିଳମ୍ବ ଅବଧି ଦଣ୍ଡ ତା'ପରେ ଗଣନା କରାଯିବ (ଅର୍ଥାତ୍, ମୋଟ 60 (ଷାଠିଏ)ର ଅବଧି ପରେ)।
 - (iii) ଏହି ସଂହିତା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ, କୌଣସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅନ୍ୟ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇବାର ଅଧିକାରକୁ ପ୍ରଭାବିତ ନକରି ହେବ।

7.6. କମ୍ପାନୀର ସୁଧ ହାର ନୀତି ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ଲୋନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନୀତିଗୁଡ଼ିକୁ କଭର କରିବ, ଏବଂ ଏପରି ସୁଧ ହାର ନୀତି କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ।

8. ସାଧାରଣ ପ୍ରାବଧାନ

- 8.1. ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ (ଯେପରିକି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶିତ ହୋଇନଥିବା ସୂଚନା ଲକ୍ଷ୍ୟ କରାଯାଇ ନାହିଁ) କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବ।
- 8.2. ଲୋନ୍ ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀ ଅଯଥା ହଇରାଣ କରିବ ନାହିଁ ଯେପରିକି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଅଯଥା ସମୟରେ ନିରନ୍ତର ହଇରାଣ କରିବା, ଲୋନ୍ ଆଦାୟ ପାଇଁ ବଳ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି। କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ / ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସଂଗ୍ରହ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି କୌଣସି ଅଭଦ୍ର ଆଚରଣ ନ ହୁଏ, ଯାହା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀ / ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ।
- 8.3. ସହ-ବାନ୍ଧ୍ୟକାରୀ(ମାନଙ୍କ) ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ଚର୍ଚ୍ଚା ଲୋନ୍ ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ଫର୍ଲ୍ଵେଜର ଚାର୍ଜ୍/ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।

9. ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଏରେକ୍ଟର୍ସ ର ଦାୟିତ୍ଵ

9.1. କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଏରେକ୍ଟର୍ସ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିଛନ୍ତି। ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ କମ୍ପାନୀର କର୍ମକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ସମସ୍ତ ବିବାଦର ଶୁଣାଣୀ ଏବଂ ସମାଧାନ ଅତି କମରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ କରାଯିବ।

9.2. ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଏରେକ୍ଟର୍ସ, ଟ୍ରି-ବାର୍ଷିକ ଭାବରେ, ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ପରିଚାଳନା ସ୍ତରରେ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ ର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସମୀକ୍ଷା କରିବେ। ଏପରି ସମୀକ୍ଷା ପ୍ରତିବର୍ଷ ଅକ୍ଟୋବର ଏବଂ ମେ ମାସରେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟ୍ (IA) ବିଭାଗ ଦ୍ୱାରା କରାଯିବ। ଏପରି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ଅଡିଟ୍ କମିଟି ଏବଂ ବୋର୍ଡକୁ ଦାଖଲ କରାଯିବ।

10. ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର

10.1. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଶାଖା / ବ୍ୟବସାୟିକ କାରବାର ହେଉଥିବା ସ୍ଥାନଗୁଡ଼ିକରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଲାଭ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନାକୁ ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ:

- (a) କମ୍ପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଜନସାଧାରଣ ଯାହାଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ, ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଠିକଣା)।
- (b) ଯଦି ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦର ସମାଧାନ ଗୋଟିଏ (1) ମାସ ମଧ୍ୟରେ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଦ୍ୱାରା ନିୟୁତ୍ତ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନଙ୍କ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ। <https://cms.rbi.org.in> ରେ ଅନୁଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ। ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, 4ର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - 160017 ରେ ସ୍ଥାପିତ 'ସେକ୍ସ୍ଟାଲାଇଟ୍ ରିସିର୍ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସୋସିଜ୍ ସେକ୍ଟର' କୁ ପୋଷ୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ ମଧ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ।

10.2. କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ହେବ, ଏବଂ ଏହାକୁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ।

11. ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ ର ଭାଷା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗର ପଦ୍ଧତି

ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ଏହି ସଂହିତା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ।

12. ସୁଧ ହାର ନୀତି ଏବଂ ପେନାଲ୍ ଚାର୍ଜ

12.1. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର କ୍ରମୀକରଣ ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବାର ଯୁକ୍ତି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଫର୍ମରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

12.2. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର କ୍ରମୀକରଣ ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ। ୱେବସାଇଟରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ସୁଧ ହାର ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବା ସହିତ ଅପ୍ଲୋଡ୍ କରାଯିବ।

12.3. ଅନୁମୋଦିତ ସୁଧ ହାର ନୀତି କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ। ସୁଧ ହାର ପ୍ରତିବର୍ଷ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ଉଚିତ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହୀତା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସଠିକ୍ ହାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହୋଇପାରିବେ।

12.4. କମ୍ପାନୀର ସୁଧ ହାର ନୀତି ସୁଧ ହାର ଗଣନା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯେଉଁଥିରେ ଏପରି ସୁଧ ହାର କେଉଁ ତାରିଖରୁ ଆଦାୟ କରାଯିବ ଏବଂ ପ୍ରଦାନ / ପୁନଃପେମେଣ୍ଟ ତାରିଖ ଉପରେ ଆଧାରିତ ସୁଧ ହାରର ଅନୁପାତିକ ଆଦାୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅଟେ।

12.5. ପେନାଲ୍ ଚାର୍ଜ:

- (a) ରଣଗ୍ରହୀତା ସ୍ୱାରା ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ଯଦି ଦଣ୍ଡ ଦିଆଯାଏ, ତେବେ ତାହାକୁ 'ପେନାଲ୍ ଚାର୍ଜ' ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାକୁ 'ପେନାଲ୍ ସୁଧ' ଭାବରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ଯାହା ଅଗ୍ରିମ ଉପରେ ଆଦାୟ ହୋଇଥିବା ସୁଧ ହାରରେ ଯୋଡାଯାଇଥାଏ। ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର କୌଣସି ପୁଞ୍ଜିକରଣ ହେବ ନାହିଁ, ଅର୍ଥାତ୍, ଏପରି ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ ତଥାପି, ଏହା ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସୁଧ ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ। ତେଣୁ, କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତିକାର ତାରିଖ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ତୁଚ୍ଛବନ୍ଧ ସୁଧ ହାରରେ ଅନାଦେୟ ସୁଧ (ଅନାଦେୟ ସମାନ ମାସିକ କିଣ୍ଡି ("EMI") ସମେତ) ଉପରେ ସୁଧ ଆଦାୟ କରିପାରେ, ଦଣ୍ଡନୀୟ ସୁଧ ହାରରେ ନୁହେଁ।
- (i) ପ୍ରତ୍ୟେକ ଲୋନ୍ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ କମ୍ପାନୀର କ୍ରେଡିଟ୍ ନୀତିରେ ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପରିଭାଷିତ ହେବ।
- (ii) ରଣଗ୍ରହୀତା ସ୍ୱାରା ଲୋନ୍ ପରିଶୋଧ ତୁଚ୍ଛନାମାର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଏକ ପ୍ରକାର ଅନୁପାଳନ ମଧ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତା ସ୍ୱାରା ଏକ ପ୍ରକାରର ବିଫଳତା ଏବଂ ଯଦି ଏପରି ବିଫଳତା ପାଇଁ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରାଯାଏ, ତେବେ ତାହା କେବଳ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଭାବରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ, ଦଣ୍ଡନୀୟ ସୁଧ ଭାବରେ ନୁହେଁ। କମ୍ପାନୀର ସୁଧ ହାର ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଏପରି ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ସ୍ୱାରା କେବଳ ବିଫଳତା ପରିମାଣ ଉପରେ ଅଣ-ପାପ୍ୟତାମୂଳକ ଉପାୟରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ। ଏହା ସହିତ, ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ଯେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର କୌଣସି ପୁଞ୍ଜିକରଣ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍, ଏପରି ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ।
- (iii) ପୂର୍ବରୁ ବକେୟା ଥିବା ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ଉପରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ / ନୂତନ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ।
- (b) କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ ଯୋଡିବ ନାହିଁ ଏବଂ ସଂହିତାକୁ ଅକ୍ଷର ଏବଂ ଆତ୍ମରେ ପାଳନ କରିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।
- (c) କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ସୁଧ ହାର ନୀତି ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ ପାଇଁ ନୀତିଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ।
- (d) ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଲୋନ୍/ଉତ୍ପାଦ ବର୍ଗ ମଧ୍ୟରେ ପକ୍ଷପାତିତା ନକରି ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା ସହିତ ସମାନ ହେବ।
- (e) କମ୍ପାନୀର ଷ୍ଟେସାଇଟରେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଶୁଳ୍କ ଅନ୍ତର୍ଗତ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା ସହିତ, ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟ ଏବଂ KFS ରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ କମ୍ପାନୀ ସ୍ୱାରା ପ୍ରକାଶିତ କରାଯିବ। କେବଳ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟରେ କମ୍ପାନୀର ଷ୍ଟେସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର ସୂଚୀ ବିଷୟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବା ଯଥେଷ୍ଟ ହେବ ନାହିଁ।
- (f) ଯେତେବେଳେ ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ଲୋନ୍ ର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ସ୍ମାରକ ପଠାଯାଏ, ସେତେବେଳେ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏହା ସହିତ, ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟର ଯେକୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏବଂ ସେଥିପାଇଁ କାରଣ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
- (g) ପୂର୍ବରୁ ଥିବା ଲୋନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୀକ୍ଷା କିମ୍ବା ନବୀକରଣ ତାରିଖରେ ନୂତନ ଦଣ୍ଡ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ।
- (h) କମ୍ପାନୀ, ନିଜ ବିବେଚନା ଅନୁଯାୟୀ, ବିପର୍ଯ୍ୟୟ ପରିସ୍ଥିତି ଘୋଷିତ ହୋଇଥିବା ଅଞ୍ଚଳର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ସର୍ବାଧିକ 1 (ଗୋଟିଏ) ବର୍ଷ ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେୟ ଛାଡ଼ କିମ୍ବା ହ୍ରାସ କରିବା ଭଳି ରିଲିଫ୍ ପଦକ୍ଷେପ ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବ।

13. ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଅକ୍ଷମଙ୍କ ପାଇଁ ଲୋନ୍ ସୁବିଧା

କମ୍ପାନୀ ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ କୌଣସି ପକ୍ଷପାତ କରିବ ନାହିଁ। କମ୍ପାନୀ ଏପରି ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ପାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବ। କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ସ୍ତରରେ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଆୟୋଜିତ ସମସ୍ତ ତାଲିମ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ଆଇନ ଏବଂ ଆନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ସମ୍ମିଳନୀ ଦ୍ୱାରା ସୁନିଶ୍ଚିତ ଅକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ଅଧିକାର ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ମଡ୍ୟୁଲ୍ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ। ଏହା ବ୍ୟତୀତ, କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ସ୍ଥାପନ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ ଅକ୍ଷମତା ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

14. କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକୟ ଏଜେଣ୍ଟ ("DSA") / ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ମାର୍କେଟିଂ ଏଜେଣ୍ଟ ("DMA") / ରିକୋଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ

14.1. କମ୍ପାନୀ ଏହାର DSA / DMA ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତାରେ DSA / DMA ପାଇଁ ଦାୟିତ୍ୱ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିଛି। ଏହା ବ୍ୟତୀତ, କମ୍ପାନୀର ସଂଗ୍ରହ ଏବଂ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟା କମ୍ପାନୀର ସଂଗ୍ରହ ଏବଂ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ହେବା ରିକୋଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଦାୟିତ୍ୱ କମ୍ପାନୀର ଲୋନ୍ ରିକୋଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି।

14.2. କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ DSA / DMA / ରିକୋଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରିବା, କଲ୍ କରିବାର ସମୟ, ଗ୍ରାହକ ସୂଚନାର ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ସଠିକ୍ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଜଣାଇବା ଇତ୍ୟାଦି ଦିଗଗୁଡ଼ିକ ସତର୍କତା ଏବଂ ସମ୍ବେଦନଶୀଳତାର ସହିତ ସେମାନଙ୍କର କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ।

14.3. DSA / DMA ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତା ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ DSA / DMA ର ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଗ୍ରହଣ କରିବ। ଏହା ସହିତ, ରିକୋଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ଏହି ସଂହିତାର ପ୍ରଚଳିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଏବଂ ଲୋନ୍ ରିକୋଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତା ପାଳନ କରିବେ। ରିକୋଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟମାନେ କମ୍ପାନୀର ଅଖଣ୍ଡତା ଏବଂ ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇପାରୁଥିବା କାର୍ଯ୍ୟରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବେ ଏବଂ ସେମାନେ କଠୋର ଗ୍ରାହକ ଗୋପନୀୟତା ପାଳନ କରିବା ଅତ୍ୟନ୍ତ ଜରୁରୀ।

14.4. କମ୍ପାନୀ କଡ଼ାକଡ଼ି ଭାବରେ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହାର ରିକୋଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ଲୋନ୍ ଆଦାୟ ପ୍ରୟାସରେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଧମକ କିମ୍ବା ହଇଜାଣ ନକରନ୍ତି, ଯେପରିକି ସର୍ବସାଧାରଣରେ ଅପମାନିତ କରିବା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିବାର ସଦସ୍ୟ, ରେପରି ଏବଂ ବନ୍ଧୁମାନଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାରେ ପ୍ରବେଶ କରିବା, ମୋବାଇଲ୍ କିମ୍ବା ସାମାଜିକ ଗଣମାଧ୍ୟମ ମାଧ୍ୟମରେ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ବାର୍ତ୍ତା ପଠାଇବା, ଧମକପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଅଜ୍ଞାତ କଲ୍ କରିବା, ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ନିରନ୍ତର ଭାବରେ ଫୋନ୍ କରିବା ଏବଂ / କିମ୍ବା ସକାଳ 8:00 ଟା ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା 7:00 ଟା ପରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଲୋନ୍ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଫୋନ୍ କରିବା, ମିଥ୍ୟା ଏବଂ ଭ୍ରାମକ ଉପସ୍ଥାପନା କରିବା ଇତ୍ୟାଦି।

14.5. କମ୍ପାନୀ:

- (a) ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ DoT ଠାରୁ କୌଣସି ବୈଧ ପଞ୍ଜିକରଣ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ନଥିବା DSA / DMA ମାନଙ୍କୁ ଟେଲିମାର୍କେଟିଂ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ କରିବ ନାହିଁ; କମ୍ପାନୀ କେବଳ ସେହି ଟେଲିମାର୍କେଟିଂ ମାନଙ୍କୁ ନିୟୋଜିତ କରିବ ଯେଉଁମାନେ ସମୟ ସମୟରେ ଭାରତୀୟ ଟେଲିକମ୍ ନିୟାମକ ପ୍ରାଧିକରଣ ("TRAI") ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ପଞ୍ଜିକୃତ, ସେମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ ପ୍ରଚାରମୂଳକ / ଟେଲିମାର୍କେଟିଂ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ;
- (b) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ DSA / DMA ମାନଙ୍କର ତାଲିକା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଟେଲିମାର୍କେଟିଂ କଲ୍ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟବହୃତ ପଞ୍ଜିକୃତ ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବରଗୁଡ଼ିକୁ TRAI କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବ; ଏବଂ
- (c) ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବର୍ତ୍ତମାନ ନିୟୋଜିତ ସମସ୍ତ ଏଜେଣ୍ଟମାନେ DoT ରେ ଟେଲିମାର୍କେଟିଂ ଭାବରେ ନିଜକୁ ପଞ୍ଜିକୃତ କରିବେ।

15. ସଂଗ୍ରହ ଏବଂ ପୁନରୁଦ୍ଧାର

କମ୍ପାନୀର ସଂଗ୍ରହ ଏବଂ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ବୋର୍ଡ଼ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ କମ୍ପାନୀର ସଂଗ୍ରହ ଏବଂ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।

16. ଆଚରଣ ସଂହିତା

- 16.1. କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ବୀମା ବ୍ୟବସାୟ ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଭାରତୀୟ ବୀମା ନିୟାମକ ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିୟମାବଳୀ ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ହେବ।
- 16.2. ଏହା ସହିତ, କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଲୋନ୍ ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରୟ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତା ପାଳନ କରାଯାଉଛି, ଯେଉଁଥିରେ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧନ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ।

17. ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ସଂଶୋଧନ

- 17.1. ବୋର୍ଡ଼ର ଅନୁମୋଦନ ପରେ ସଂହିତା ସଂଶୋଧନ କିମ୍ବା ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯିବ। ବୋର୍ଡ଼ ଦ୍ୱାରା ବାର୍ଷିକ ଭିତ୍ତିରେ ସଂହିତା ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ।
- 17.2. ପୂର୍ବୋକ୍ତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରତି କୌଣସି ପକ୍ଷପାତ ନକରି, ଯଦି କୌଣସି ବିଦ୍ୟମାନ ନିୟମ, ଆଇନ କିମ୍ବା ନୀତିରେ (କିମ୍ବା କୌଣସି ବିଦ୍ୟମାନ ନିୟମ, ଆଇନ କିମ୍ବା ନୀତି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କୌଣସି ସ୍ୱତ୍ୱାକରଣ) କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ (କୌଣସି ବିଦ୍ୟମାନ ଆଇନର ରଦ୍ଦ ହେତୁ ହେଉ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା) ବିଚାର କରିବା ପାଇଁ ସଂହିତାରେ ସଂଶୋଧନ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀର ଚିଫ୍ ଏକ୍ସିକ୍ୟୁଟିଭ୍ ଅଫିସର୍ ଏପରି ପରିବର୍ତ୍ତନ କିମ୍ବା ସ୍ୱତ୍ୱାକରଣ ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସଂହିତାରେ ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକୁ ଅନୁମୋଦନ କରିପାରିବେ। ଚିଫ୍ ଏକ୍ସିକ୍ୟୁଟିଭ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ଏପରି ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ବୋର୍ଡ଼ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦନ ପାଇଁ ତାହାର ପରବର୍ତ୍ତୀ ବୈଠକରେ ବୋର୍ଡ଼ ସମ୍ମୁଖରେ ରଖାଯିବ।
- 17.3. ଏହି ସଂହିତାରେ ଯେକୌଣସି ବିଷୟ ସତ୍ତ୍ୱେ, ଯଦି ଏହି ସଂହିତାର ବ୍ୟବସ୍ଥାର କୌଣସି ବିଦ୍ୟମାନ ବିଧାନ, ନିୟମ, ନିୟମାବଳୀ, ଆଇନ କିମ୍ବା ଏହାର ସଂଶୋଧନ କିମ୍ବା ନୂତନ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ପ୍ରଣୟନ ସହିତ କୌଣସି ବିରୋଧାଭାସ ହୁଏ, ତେବେ ଏପରି ଆଇନ, ବିଧାନ, ନିୟମ, ନିୟମାବଳୀ କିମ୍ବା ପ୍ରଣୟନ ଅଧୀନରେ ଥିବା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏହି ସଂହିତା ଉପରେ ପ୍ରାଧିକ୍ୟ ପାଇବ।

18. କୋଡ଼ ର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା

ନିମ୍ନରେ ଥିବା ସାରଣୀରେ ଏହି ସଂହିତା/କୋଡ଼ ସମ୍ପର୍କରେ ବୋର୍ଡ଼ର ଅତିର୍ କମିଟି, ଚିଫ୍ ଏକ୍ସିକ୍ୟୁଟିଭ୍ ଅଫିସର୍ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅତିର୍ ବିଭାଗର ଭୂମିକା ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ବିଷୟରେ ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଛି। ଏହି ଭୂମିକା ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱଗୁଡ଼ିକ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଚାର୍ଟର ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଅନୁଯାୟୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କମିଟି, କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତା କିମ୍ବା ବିଭାଗର ଭୂମିକା ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ସହିତ ଅତିରିକ୍ତ ଅଟେ:

ବୋର୍ଡ଼ର ଅତିର୍ କମିଟି	<ul style="list-style-type: none"> • ଅତିର୍ ବିଭାଗ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁପାଳନ ରିପୋର୍ଟକୁ ଦ୍ୱି-ବାର୍ଷିକ ଭାବରେ ସମୀକ୍ଷା କରନ୍ତୁ।
ଚିଫ୍ ଏକ୍ସିକ୍ୟୁଟିଭ୍ ଅଫିସର୍	<ul style="list-style-type: none"> • ଏହି ସଂହିତାର ଧାରା 12.2 ଅନୁଯାୟୀ ସଂହିତାରେ ସଂଶୋଧନ ଅନୁମୋଦନ କରିବା, ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ବୋର୍ଡ଼ ଅଫ୍ ଡାଏରେକ୍ଟର୍ସ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦନ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ।
ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅତିର୍ ବିଭାଗ	<ul style="list-style-type: none"> • ପ୍ରତି ଦୁଇ ବର୍ଷରେ, ମେ ଏବଂ ଅକ୍ଟୋବର ମାସରେ କମ୍ପାନୀର ସଂହିତା ପାଳନର ସମୀକ୍ଷା କରିବା; ଏବଂ

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• ସମୀକ୍ଷା ଉପରେ ଆଧାରିତ ଏକ ରିପୋର୍ଟ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ଏବଂ ବୋର୍ଡର ଅଭିପ୍ କମିଟି ଏବଂ ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଏରେକ୍ଟରସ୍କୁ ପଠାଇବା। |
|--|--|