PAPPACHAN

muthoot

FINCORP

ଯେବେ ଜୀବନ ବଦଳିବା ଅଛି

ଯଥାର୍ଥ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା

ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା ଶେଷ ସଂଶୋଧନ ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖ ଫେବୃୟାରୀ ୦୯,୨୦୨୪

ପ୍ରାରମ୍ଭିକ/ପରିଚୟ

ମୁଥୁଟ୍ ଫିନ୍‌କର୍ପ୍ ଲିମିଟେଡ ("କମ୍ପାନୀ " କିମ୍ବା "ଏମ୍ଏଫ୍ଏଲ୍") ହେଉଛି ଏକ ଶୃଙ୍ଖଳିତ ଗୁରୁତ୍ୱ ପୂର୍ଣ୍ଣ ଜମା ନେଉନଥିବା ଏନ୍‌ବିଏଫ୍‌ସି ଯାହା ସୁନା ଋଣ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷିତ ଏବଂ ଅସୁରକ୍ଷିତ ଋଣ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରେ |ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାମ କରିବା ସମୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବସାୟ ଅଭ୍ୟାସ ସ୍ଥାପନ **କରିବା** ପାଇଁ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ସଂଗଠନ ପ୍ରୟାସ କରେ| ତଦନୁଯାୟୀ , ଏହି ଯଥାର୍ଥ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ("ଏଫ୍‌ପିସି" କିମ୍ବା "ସଂହିତା") ମାଷ୍ଟର୍ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା- ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ଅଣ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ-ମାପକ୍ରମ ଆଧାରିତ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, ୨୦୨୩ ଅନୁଯାୟୀ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇଛି | କମ୍ପାନୀ ସର୍ବଦା ସର୍ବୋତ୍ତମ ବ୍ୟବସାୟ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଅଭ୍ୟାସଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ଏହି କୋଡ଼ ରେ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁଯାୟୀ ଉପଯୁକ୍ତ ସଂଶୋଧନ କରିବ। ଏହି ଅଫିସ୍‌ର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ସମଗ୍ର ସଂସ୍ଥା ଏବଂ ଏହାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ କମ୍ପାନୀର ପରିଚାଳନା ସମିତି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ । ଋଣ ଉତ୍ପାଦନ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ, ସର୍ଭିସିଙ୍ଗ, ସଂଗ୍ରହ, ଏବଂ ମାର୍କେଟିଙ୍ଗ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ସମେତ ଏହାର ସମଗ୍ର ବ୍ୟବସାୟିକ କର୍ଯ୍ୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ଋଣ ଅଭ୍ୟାସ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ । କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଉତ୍ତରଦାୟୀତ୍ୱ, ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ, ତାଲିମ, ପରାମର୍ଶ, ମନିଟରିଂ, ଅଡିଟ୍ ପ୍ରୋଗ୍ରାମ , ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ, ଉତ୍କୃଷ୍ଟ ଟେକ୍ନୋଲୋଜି ର ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଦୃଷ୍ଟିରୁ ଏଫ୍‌ପିସି ପ୍ରତି ଏହା ପ୍ରତିବଦ୍ଧ ରହିବ । ଏହା ସହିତ ଆମେ ଆମର ଗ୍ରହକ ମାନଙ୍କର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତଥ୍ୟ ଗୋପନୀୟତାର ଆବଶ୍ୟକ ବିଷୟରେ ସଚେତନ ରହିବୁ।

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ [ସମ୍ପାଦନା]

ଏଫ୍‌ପିସିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଟେ .

କ) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ସୁନିଶ୍ଚିତ ଏବଂ ଉଚ୍ଚ ଅପେରେଟିଙ୍ଗ ମାନାଙ୍କ ହାସଲ ନିମନ୍ତେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କରବାରରେ ସର୍ବୋତ୍ତମ ବ୍ୟବହାର ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ।

ଖ) ସ୍ୱଚ୍ଛ ଏବଂ ନୈତିକ ବ୍ୟବସାୟ ଅଭ୍ୟାସ ନିଶ୍ଚିତ ଗ୍ରହଣ କରିବା।

ଗ) ପାରସ୍ପରିକ ଲାଭଦାୟକ ଦୀର୍ଘମିଆଦି ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ପ୍ରସଙ୍ଗିକ ସୂଚନା ପ୍ରଦନ କରାଯିବ ।

ଘ) ଗ୍ରାହଙ୍କ ସହ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସୌହାର୍ଦ୍ଦ୍ୟ ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କ ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ।

୧.ଉପଯୋଗୀତା

କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସମେତ ମୁଖ୍ୟ କର୍ଯ୍ୟାଳୟ , ଜୋନଲ କର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ବିଭିନ୍ନ କେନ୍ଦ୍ର ,ଭାରତରେ ଅବସ୍ଥିତ ଶାଖା ଓ ଆଞ୍ଚଳିକ କର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପାଇଁ ଏଫ୍‌ପିସି ଲାଗୁ ହେବ। କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ଅଧିକରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଏଫ୍‌ପିସି ଲାଗୁ ହେବ।

୨. ଘୋଷଣା ଏବଂ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି

କ) ନିଜର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ କମ୍ପାନୀ ସର୍ବଦା ସଚ୍ଚୋଟ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ନୀତି ଅନୁସରଣ କରି ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ରହିବ।

ଖ) କମ୍ପାନୀ ନିୟାମକ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଯଥା ସରକାର, ସ୍ଥାନୀୟ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଇତ୍ୟାଦିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ , ନିୟାମବଳୀ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ବଦ୍ଧ ଅଟେ ।

ଗ) କମ୍ପାନୀ ନିଜର ସମସ୍ତ କର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଦକ୍ଷ, ବୃତ୍ତିଗତ ଏବଂ ବିନମ୍ର ସେବା ମାଧମରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୋଷ ପାଇଁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ବଦ୍ଧ ଅଟେ ।

ଘ) ଶିଳ୍ପରେ ପ୍ରଚଳିତ ମାନଦଣ୍ଡ ଠାରୁ ଆଗୁଆ ରହିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ସ୍ତରରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅଭ୍ୟାସ ଗୁଡ଼ିକ ପୂରଣ ଏବଂ ଉନ୍ନତ୍ତ କରିବାକୁ ନିରନ୍ତର ପ୍ରୟାସ କରିବ ।

ଙ) କମ୍ପାନୀ ଧର୍ମ, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, କିମ୍ବା ଭାଷା ଆଧାରରେ ଗ୍ରହକଙ୍କୁ ଭେଦଭାବ ନ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ବଦ୍ଧ ।

ଚ) କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ଏହାର ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ କୌଣସି ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର କିମ୍ବା ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ବିଜ୍ଞାପନ ଅଥବା ପ୍ରଚାରର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ ।

ଛ) ଶୁଳ୍କ ଥିବା କିମ୍ବା ସ୍ୱଚ୍ଛତା ଅଭାବ ଥିବା କୌଣସି ଉତ୍ପାଦ/ ସେବା ପ୍ରଚଳନ ରୁ ଦୁରେଇ ରହିବାକୁ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ବଦ୍ଧ ଅଟେ ।

ଜ) କମ୍ପାନୀର ୱେବ୍ସାଇଟ୍ ରେ ଏଫ୍‌ପିସି ଉପଲବ୍ଧ ଅଟେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଏହାର ଏକ ନକଲ ମଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

ଝ) କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାର ଗୋପନୀୟତା ରକ୍ଷା କରିବ ।

୩, ଋଣ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟା କରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ

ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ରେ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ଋଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଯଥା ଋଣାଧାରୀଙ୍କ ଆଗ୍ରହ ତଥା ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଦସ୍ତାବିଜ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦନ କରାଯିବ ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଏବଂ ଦସ୍ତାବିଜ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ଋଣାଧାରୀ ଦ୍ୱାରା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ରହିବ । ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଚଳିତ କେୱାଇସି ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଅନୁସାରେ ଋଣାଧାରୀଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ କାଗଜପତ୍ର ଦାଖଲ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ ।

୪. ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ/ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

ଋଣାଧାରୀଙ୍କ ପରିଚୟ/ ଠିକଣା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ପାଇଁ ପ୍ରଦତ୍ତ ସୁନା ଅଳଙ୍କାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ମୂଲ୍ୟବାନ ସାମଗ୍ରୀର ସନ୍ତୋଷ ଜନକ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପରେ ତୁରନ୍ତ ସୁନା ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଋଣ ପରିମାଣ, ଋଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ପ୍ରଦତ ସୁରକ୍ଷାର ବିବରଣୀ ଏବଂ ଗ୍ରହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଋଣ ପ୍ରଦତ୍ତ ଦସ୍ତାବେଜ (ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଫର୍ମ) ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଦସ୍ତଖତ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବ । ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଫର୍ମ ର ଏକ ନକଲ ଗ୍ରହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦନ କରାଯିବ ।

ଋଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଦସ୍ତାବେଜ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବା ପରେ ଏସଏମଇ ଋଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷିତ ଏବଂ ଅସୁରକ୍ଷିତ ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଋଣ ମଞ୍ଜୁର ପତ୍ରର ଏକ ନକଲ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯିବ ।

୫.କେଓ୍ୱାଇସି ନୀତି, ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ୍, ବୀମା ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ ର ସୁରକ୍ଷା ନୀତି

ନିମ୍ନଲିଖିତ ଦିଗଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି କମ୍ପାନୀ ଏକ ନୀତି ପ୍ରଣୟନ କରିଛି ଯାହାକି ବୋର୍ଡ଼ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ।

କ). ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା କୁ ପାଳନ କରିବା ସହିତ ଋଣ ପ୍ରଦାନ ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ ଅନୁଧ୍ୟାନ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯାପ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନିଆଯିବ ।

ଖ). ବନ୍ଧକ ପାଇଁ ସୁରକ୍ଷା ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଳଙ୍କାରର ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ଶୁଦ୍ଧତା ଆକଳନ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିବ ।

ଗ) ଋଣାଧାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ସୁନା ଅଳଙ୍କାରର ମାଲିକାନା ଦାବି କରୁଥିବା ଘୋଷଣା ପତ୍ର ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯିବ ।

ଘ) ଅଳଙ୍କାରକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ପାଇଁ ପ୍ରତେିକ ଶାଖା ରେ ଆର୍‌ବିଏସ୍ ମାନକ ଅନୁଯାୟୀ ଉପଯୁକ୍ତ ଷ୍ଟ୍ରଙ୍ଗ ରୁମ୍ କିମ୍ବା ସେଫ୍ ରହିବ । ଷ୍ଟ୍ରଙ୍ଗ ରୁମ୍ କିମ୍ବା ସେଫ୍ ର ଚାବି ସେଟ୍ ଦୁଇ ଜଣ ଅଧିକାରୀ ଅଲଗା ଅଲଗା ରଖିବେ ଏବଂ ମିଳିତ ଭବେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ । ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରସଙ୍ଗରେ ଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା କୁ କଡ଼ାକଡ଼ି ଭାବେ ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀ ମାନଙ୍କୁ ନିରନ୍ତର ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବ । ସୁନା ଦ୍ରବ୍ୟର ଗୁଣବତ୍ତା, ପରିମାଣ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ସଂରକ୍ଷଣ କୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟମିତ ଭାବେ ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବ ।

ଙ) ବନ୍ଧକ ସୁରକ୍ଷା ଭାବେ ଗ୍ରହଣ କରଯାଇଥିବା ଅଳଙ୍କାରକୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ବୀମା କରାଯିବ ।

୬. ସୁଧ ହାର

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ବିଭିନ୍ନ ଋଣ ସ୍କିମ୍ ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଛି । ପ୍ରତ୍ୟେକ ଉତ୍ପାଦ ର ବିବରଣୀ ଅଧିନରେ ବିଭିନ୍ନ ଯୋଜନା ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ୱେବସାଇଟ ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଟେ । ଋଣାଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଚୟନ କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଯୋଯନା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ସମ୍ପୃକ୍ତ ପ୍ରତିଶୃତି ଫର୍ମ ବା ଋଣ ଦସ୍ତାବେଜରେ ଉପଲବ୍ଧ । କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଉତ୍ପାଦର ପ୍ରକୃତି ଏବଂ ଏଲଟିଭି ଆଧାରରେ ସୁଧ ଆଦାୟ ହେବ । ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ରାଜ୍ୟ ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ଯୋଜନା ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ହୋଇପାରେ । ଯେ କୌଣସି ଯୋଜନା ରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସୁଧ ହାର ଋଣ ନେବା ପୂର୍ବରୁ ଋଣଧାରୀଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ ଏବଂ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଋଣ ଦସ୍ତାବିଜ ରେ ପ୍ରତିଫଳିତ ହେବ । ବିଳମ୍ବରେ ଋଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରଯାଉଥିବା ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଋଣ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ବା ପ୍ରତିଶୃତି ଫର୍ମରେ ବଡ଼ ବଡ଼ ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ । ପ୍ରତ୍ୟେକ ଯୋଜନାରେ ଥିବା ବିଭିନ୍ନ ସ୍ଲାବ ଅନୁସାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅବଧି ରେ କିମ୍ବା ଅବଧି ପୂର୍ବରୁ ସୁଧ ପରିଶୋଧ ବା ଋଣ ବନ୍ଦ କରିବାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ ସୁଧ ହାରରେ ରିହାତି ପ୍ରଦନ କରାଯିବ ।

୭. ସୁଧ ଗଣନା ପଦ୍ଧତି

ସୁନା ଋଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଋଣ ବିତରଣ ତାରିଖଠାରୁ ବନ୍ଦ ତାରିଖ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଋଣ କେତେ ଦିନ ବକେୟା ରହିବ ତାହାର ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ । ଯଦ୍ୟପି ଋଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ବିତରଣ ତାରିଖ ଠାରୁ ୭ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଋଣ ବନ୍ଦ କରନ୍ତି , ତେବେ ସର୍ବନିମ୍ନ ୭ ଦିନ ପାଇଁ ସୁଧ ଦେବାକୁ ପଡ଼ିବ । ସୁନା ଋଣ ଯୋଜନା ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ । ବୁଲେଟ ଯୋଜନା ରେ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଋଣ ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ ସୁଧହାରରେ ରିହାତି ପ୍ରଦାନ କରଯାଇପାରେ।

ଆଦ୍ୟାବଧି ଦିନ ସଂଖ୍ୟା ଆଧାରରେ ଏକ ସ୍କିମ୍ ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ରିହାତି ସ୍ଲାବ୍ ଏବଂ ଅନୁରୁପ ପ୍ରଭବଶାଳୀ ସୁଧ ହାର ସ୍ଲାବ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ। ଏହି ପ୍ରଭାବ ଶାଳୀ ସୁଧ ହାର ସ୍ଲାବ୍ ସୁଧ ଶେଷ ଥର ପାଇଁ ଯେଉଁ ତାରିଖରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିଲା ତାହାର

ତୁରନ୍ତ ପରଦିନ କିମ୍ବା ବିତରଣ ତାରିଖରୁ ଲାଗୁ ହେବ । ଋଣ ଦାତାଙ୍କ ଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଦେୟ ପ୍ରଥମେ ଶୁଳ୍କ ପାଇଁ ବିନିଯୋଗ କରାଯିବ , ତାପରେ ସୁଧ ଏବଂ ସନ୍ତୁଳିତ ମୂଳଧନ ପାଇଁ ବିନିଯୋଗ କରାଯିବ। ସୁନାଋଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ମାସିକ ଦେୟ ମଧ୍ୟ ବିଭିନ୍ନ ଯୋଜନା ଉପରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଋଣ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତି ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ।

୮. ଋଣ ଖାତାରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ

କ) ଋଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଋଣ ଚୁକ୍ତିର ଭୌତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କଲେ ଜୋରିମାନା 'ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ' ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ହାରରେ ଯୋଡ଼ା ଯାଇଥିବା 'ଦଣ୍ଡମୂଳକ ସୁଧ ' ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ । ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଅଭିଯୋଗର ପୁଞ୍ଜିକରଣ ହେବନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍ ଏଭଳି ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ମିଳିବ ନାହିଁ । ତେବେ ଏହା ଋଣ ଖାତାରେ ସୁଧ ଆଗ୍ରହର ମିଶ୍ରଣ ପାଇଁ ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ ।

ଖ)ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ ପ୍ରଚଳନ କରିବୁ ନାହିଁ ଏବଂ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ କୁ ଅକ୍ଷର ଓ ଭାବନାରେ ସୁନିଶ୍ଚିତ ପାଳନ କରିବୁ ।

ଗ) କମ୍ପାନୀ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ଏକ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ ।

ଘ) ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଋଣ ବା ଉତ୍ପାଦ ବର୍ଗ ରେ ଭେଦଭାବ ନକରି ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଭୌତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କଲେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜର ପରିମାଣ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ସମାନ ହେବ ।

ଙ) ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣାଧାରୀଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଅଣବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣାଧାରୀଙ୍କ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ ।

ଚ) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଶୁଳ୍କ ବ୍ୟତୀତ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତବଳୀ ବା ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତି (କେଏଫ୍ଏସ୍) ରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।

ଛ) ଋଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କଲେ ଋଣ ଗ୍ରାହୀତା ମାନଙ୍କୁ ସ୍ମାରକ ପତ୍ର ପଠାଇଲା ବେଳେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଆଦାୟ ର କୌଣସି ଉଦାହରଣ ଏବଂ କାରଣ ମଧ୍ୟ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

୯. ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହ ଋଣ ବିତରଣ

କ)ଦସ୍ତାବିଜ୍ ରେ ଉଲ୍ଲେଖ ଥିବା ସର୍ତ୍ତାବାଳୀ ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ କମ୍ପାନୀ ଋଣଦାତା ଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ଦେବ ଯାହାକି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସୁଧ ହାର ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ । .

ଖ) ଚୁକ୍ତିନାମା ଅଧିନରେ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟ ଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ତ୍ୱରାନିତ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଋଣ ଦସ୍ତାବିଜ ସହିତ ସମାନ ହେବ।

ଗ) ସୁନା ଋଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀ ଋଣ ସମାଧନ / ପରିଶୋଧ ତାରିଖରେ ସମସ୍ତ ବକେୟା ପୈଠ କରିବା ପରେ ସମସ୍ତ ସୁରକ୍ଷା ପାଇଁ ଥିବା ବନ୍ଧକ ମୁକ୍ତକରିବ । ଆଇନଗତ ବା ଅଧିକାର ପତ୍ର ଅନୁଯାଇ ଋଣ ଦାତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ମୁଥୁଟ୍ ଫିନ୍‌କର୍ପ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି କରିପାରିବ। ଯଦି ଏପରି ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରଯାଏ ତେବେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଗୁଡ଼ିକ ପୁରଣ ବା ସମାଧାନ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ମୁଥୁଟ ଫିନ୍ କର୍ପ ଲିମିଟେଡ ବନ୍ଧକ ଗୁଡ଼ିକ ବଜାୟ ରଖିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ସମାନ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ।

ଘ) ସୁରକ୍ଷିତ ଏବଂ ଅସୁରକ୍ଷିତ ଋଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ , ଋଣ ଖାତାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ ପରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ମୂଳ ସ୍ଥାବର ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ର ଦସ୍ତାବିଜ୍ ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଋଣ ଧାରୀଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ପସନ୍ଦ ଅନୁଯାୟୀ ଋଣ ଖତ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଶାଖା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ମୂଳ ସ୍ଥାବର ଅବା ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବେଜ ସଂଗ୍ରହ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ। ମୂଳ ସ୍ଥାବର ଅବା ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜର ଫେରସ୍ତ ସମୟ ସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ ଋଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।

ଙ) ଏକ ମାତ୍ର ଋଣଦାତା କିମ୍ବା ଯୁଗ୍ମ ଋଣାଧାରୀଙ୍କ ଆକସ୍ମିକ ମୃତ୍ୟୁଘଟଣାର ସମାଧାନ ପାଇଁ , କମ୍ପାନୀ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀମାନଙ୍କୁ ମୂଳ ସ୍ଥାବର କିମ୍ବା ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ଫେରସ୍ତ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବ ଏବଂ ସେହି ପ୍ରକ୍ରିୟା କମ୍ପାନୀର ୱେବ୍‌ସାଇଟ ରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ।

୧୦. ବନ୍ଧକ ସୁନା ଅଳଙ୍କାର ନିଲାମ ଦ୍ୱାରା ବିକ୍ରୟ ଉପରେ ନୀତି ଓ ନୀର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ

ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କମ୍ପାନୀ ନିକଟରେ ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ସୁନା ଅଳଙ୍କାର ନିଲାମ ଦ୍ୱାରା ବିକ୍ରି କରିବା ପାଇଁ ସାଧାରଣ ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ରହିବ।

କ) ଯଦି ଋଣ ଚୁକ୍ତି ଅନୁଯାୟୀ ଋଣ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ପରିଶୋଧ କରାନଯାଏ କିମ୍ବା ସୁଧ ଅବା ମୁଳଧନ ପୈଠ ନ କରିବା ପାଇଁ ଋଣ ଖିଲାପ ହୁଏ ତେବେ କମ୍ପାନୀ ନିକଟରେ ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ସୁନା ଅଳଙ୍କାର ସର୍ବ ସାଧାରଣ ନିଲାମୀ ଦ୍ୱାରା ବିକ୍ରୟ ମାଧମରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିଷ୍କାସନା କରାଯିବ । ତେବେ ନିଲାମ ତାରିଖ ର ୧୫ ଦିନ ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଡାକ ମାଧମରେ କିମ୍ବା କୋରିୟର ଜରିୟାରେ ନିଲାମ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ଦେବ । ନିଲାମ ବିଷୟରେ ସବିଶେଷ ବିବରଣୀ ଏକ ସ୍ଥାନୀୟ ଏବଂ ଜାତୀୟ ଦୈନିକ ଖବର କାଗଜରେ ପ୍ରକାଶ ପାଇବ।

ଖ) ନିଲାମ କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ କିମ୍ବା ସମ୍ପୃକ୍ତ ରାଜ୍ୟରେ ପ୍ରଚଳିତ ଆଇନ ଅନୁଯାଇ ନିଲାମ କାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିଲାମ କରାଯିବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଥିବା କମ୍ପାନୀର ବକେୟା ରାଶି , ମୂଳ ସମୁଦାୟ, ଏବଂ ଆଦ୍ୟାବଧି ସୁଧ ତଥା ନିଲାମ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଖର୍ଚ୍ଚ ସମେତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଖର୍ଚ୍ଚ , ବିକ୍ରୟ ଖର୍ଚ୍ଚ ତୁଳନାରେ ସଙ୍ଗଠିତ କରାଯିବ । ନିଲାମ ଆୟରୁ ଦେୟ ସଜାଡ଼ିବା ପରେ ଯଦି ବଳକା ରହେ ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଫେରାଯିବ ଏବଂ ନିଅଣ୍ଟ ହେଲେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଆଦୟ କରାଯିବ । ଅତିରିକ୍ତ ଓ ନିଅଣ୍ଟ ସହିତ ନିଲାମ ବିଷୟରେ ସବିଶେଷ ତଥ୍ୟ ନିଲାମ ହେବର ୪୫ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଋଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

ଗ) ଋଣ ମଞ୍ଜୁର ହେବା ପରେ ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଜଣିବାକୁ ପାଏ ଯେ ଗ୍ରହକ ଜଣଙ୍କ ଭୁଲ୍ ତଥ୍ୟ ଉପସ୍ଥାପନ କରି ଋଣ ନେଇଛନ୍ତି ଏବଂ ଋଣ ପରିଶୋଧ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେଇଛନ୍ତି ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଉପରୋକ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଗୁଡ଼ିକ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ବାଧ ହେବ ନାହିଁ କିନ୍ତୁ ପ୍ରଚଳିତ ପରିସ୍ଥିତି ରେ ଆବଶ୍ୟକ ସୁଧ ସହିତ ଋଣ ଆଦାୟ ସହ ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ସୁନା ଅଳଙ୍କାର ବିକ୍ରି ବା ନିଲାମୀ କରିବାକୁ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଅଟେ ।

କମ୍ପାନୀ ବନ୍ଧକ ଥିବା ସୁନା ଅଳଙ୍କାର ନିଲାମ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସହିତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନିଲାମ ନୀତି ପ୍ରଣୟନ କରିଛି ।

୧୧. କମ୍ପାନୀ ସୁରକ୍ଷିତ ଏବଂ ଅସୁରକ୍ଷିତ ଋଣ ଉତ୍ପାଦ ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ବିଶେଷ ଭାବରେ ଯଥାର୍ଥ ଋଣ ଅଭ୍ୟାସ ଗ୍ରହଣ କରିଛି ।

କ). ମୁଥୁଟ ଫିନ୍‌କର୍ପ ଲିମିଟେଡ୍ ସୁରକ୍ଷିତ ଓ ଅସୁରକ୍ଷିତ ଋଣ ବ୍ୟବସାୟ (ଏମ୍ ଏଫ୍ ଏଲ୍ ଏସ୍ୟୁଏଲ୍‌ବି) ଋଣ ଗ୍ରାହୀତାଙ୍କୁ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ଲିଖିତ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି ସମେତ ସର୍ତ୍ତବଳୀ ସହିତ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଋଣପରିମାଣ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ ଏବଂ ଋଣାଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ଋଣଦାତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ହେବ ।

ଖ) ସୁଧ ହାର କମ୍ପାନୀ ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ , ଆଦ୍ୟାବଧି ସମୟାନୁକ୍ରମିକ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଫୋରମ ରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।

ଗ). ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାର ହେଇପାରେ ଯାହାଦ୍ଵାରା କି ଋଣ ନଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ଖାତାକୁ କେଉଁ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ ହେବ ସେଥିପ୍ରତି ଅବଗତ ହେବେ ।.

ଘ).ସାଧାରଣ ସୁଧ ବ୍ୟତୀତ , କୌଣସି ବକେୟା ପୈଠ ବିଳମ୍ବ କିମ୍ବା ଅବହେଳା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କିମ୍ବା ଉଧାର ନୀତି ଅଧିନରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୀମା ମଧରେ ସ୍ଥିର କରଯିବ।

ଙ) ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଦଣ୍ଡ ନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଓ ସ୍ଵଛ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।

ଚ) ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ବାଉନ୍ସ ଚାର୍ଜ + ସର୍ଭିସ ଚାର୍ଜ ସହ ସମସ୍ତ ଚାର୍ଜ ର କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।

ଛ) ସୁଧ ମାସିକ , ତ୍ରୈମାସିକ ଭିତ୍ତିରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଅବଧି ଆଧାରରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ଯାହାକି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଥିବ । ସମ୍ପୃକ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ନୀତି ମାଧ୍ୟମରେ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପୂରଣ କରାଯିବ ।

ଜ) ସୁଧ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ଧାରା ଯଥା ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଦେୟ ଲଗ୍ ଇନ୍ ଦେୟ , ଚେକ୍ ବାଉନ୍ସିଂ ଦେୟ, ପୂର୍ବ ଦେୟ, ଜବରଦଖଲ ଦେୟ,ଅଂଶ ବଣ୍ଟନ ଦେୟ,, ନଗଦ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଦେୟ, ଆର୍ ଟି ଜି ଏସ୍/ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଟଙ୍କା ପଠାଇବା ଦେୟ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସେବା ଉପରେ ଦେୟ ଯଥା ପୈଠ ନଥିବା ପ୍ରମାଣପତ୍ର ବା କୌଣସି ଆପତ୍ତି ନଥିବା ପ୍ରମାଣ ପତ୍ର ଉପରେ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ କମ୍ପାନୀ ପକ୍ଷରୁ ଆଦାୟ କରାଯିବ । . ଆଧାର ଶୁଳ୍କ ବ୍ୟତୀତ ସାମଗ୍ରୀ ଏବଂ ସେବା ଟିକସ (ଜିଏସଟି) ସମୟ ସମୟରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହାରରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ । ଏହି ଶୁଳ୍କରେ କୌଣସି ସଂଶୋଧନ ପୂର୍ବପେକ୍ଷୀ ପ୍ରଭାବ ଅନୁସାରେ ହେବ । ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଏମଏଫଏଲ ଏସୟୁଏଲବି ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ । ଏହି ଶୁଳ୍କ ଗୁଡ଼ିକ କମ୍ପାନୀ ର ପରିଚାଳନା ମିଳିତ ଭାବେ ସ୍ଥିର କରିବେ ।

୧୨. ଗୋପନୀୟତା

ଋଣ ନଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅନୁମୋଦନ ପ୍ରାପ୍ତ ନହେବାଯାଏଁ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା କୁ ଗୋପନୀୟ ରଖିବ। ନିମ୍ନ ଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତି ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଋଣାଧାରୀଙ୍କ କାରବାର ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରକାଶ କରିପାରିବ ନାହିଁ ।

(କ) ଯଦି କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ ।

(ଖ) କର୍ତ୍ତବ୍ୟରୁ ବାହାରେ ଯଦି ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପ୍ରତି ସର୍ବସାଧାରଣ ମତେ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ପଡ଼େ ।

(ଗ) ଯଦି ଋଣାଧାରୀ ଏଭଳି ସୂଚନା ପାଇବା ପାଇଁ ସ୍ୱଇଛା ପ୍ରକାଶ କରନ୍ତି (ଯଥା ଠକେଇ ନିବାରଣ)

(ଘ) ଯଦି ଋଣାଧାରୀ କମ୍ପାନୀକୁ ଦଳ/ ସହଯୋଗୀ/ ସଂସ୍ଥା / କିମ୍ବା କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ଅଥବା ସଂସ୍ଥାକୁ ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ସହମତି ବା ଅଧିକାର ପ୍ରଦାନ କରିଛନ୍ତି ।

୧୩. ଜେନେରାଲ / ସର୍ବ ସାଧାରଣ

କ) ଋଣ ଦସ୍ତାବିଜରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ଋଣଧାରୀଙ୍କ ଅନ୍ୟ କର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ।

ଖ). ଋଣ ନେଇଥିବା ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଋଣାଧାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀର ସମ୍ମତି କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀ ର କିଛି ଆପତ୍ତି ଥାଏ ତେବେ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ୨୧ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

ଗ) ଋଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଋଣାଧାରୀଙ୍କୁ ଅଯଥା ହଇରାଣ କରିବ ନାହିଁ ।

୧୪ . ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା

କୌଣସି କର୍ମକର୍ତ୍ତା କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଉପରେ ଋଣାଧାରୀଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରଥମିକ ସ୍ତରରେ ଶୁଣାଣି କରାଯିବ ଋଣାଧାରୀମାନେ ଇ-ମେଲ ଠିକଣା customercare@muthoot.com କିମ୍ବା ସମ୍ପୃକ୍ତ ନୋଡାଲ୍/ ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ କିମ୍ବା ମୁଖ୍ୟ କର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ଲିଖିତ ଭାବେ ଅନ୍ୟ ବା ବାହାର ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ନିମନ୍ତେ ଅଧିକାରୀ ମାନଙ୍କ ନାମ, ଠିକଣା, ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ।

ଯଦି ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ର ସମାଧାନ ବା ଶୁଣାଣୀ ନହୁଏ ତେବେ ଏହି ଅଭିଯୋଗକୁ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ-ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ୨୦୨୧ ଯୋଜନା ଅଧିନରେ ଲୋକପାଳଙ୍କ କର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ବୃଦ୍ଧି କରିପାରିବେ ।

- (https://cms.rbi.org.in) ରେ ଏହି ଯୋଜନା ଅଧିନରେ ଅଭିଯୋଗ କରଯାଇ ପାରିବ ।
- ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ , ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, କ୍ଷେତ୍ର ୧୭ , ଚଣ୍ଡିଗଡ୍- ୧୬୦୦୧୭ ଠାରେ ସ୍ଥାପିତ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ରକୁ ମଧ୍ୟ ଲିଖିତ ଉପାୟରେ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଯାଇ ପାରିବ।
- ଟୋଲ ଫ୍ରି ନଂ ୧୪୪୪୮ ରେ ଯୋଗାଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ର ରେ ମଧ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରାଯାଇପାରିବ । ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜୀ, ଏବଂ ୮ ଟି ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇ ପାରିବ । ଅଭିଯୋଗ କରିବାର ସମୟ ସକାଳ

  (୯:୩୦ ରୁ ଅପରାହ୍ନ ୫:୧୫)

ଏହି ଯଥାଯଥ ଅଭ୍ୟାସ ନିୟମ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।

୧୫. ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ନିୟମର ସମୟକ୍ରମେ ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କର୍ଯ୍ୟକାରିତା :

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଯଥାଯଥ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ର ସମୟାନୁକ୍ରମିକ ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କର୍ଯ୍ୟକାରିତା ବାର୍ଷିକ ବ୍ୟବଧାନ ରେ କରାଯିବ ଏବଂ ସେହି ସମୀକ୍ଷା ର ସମନ୍ଵିତ ବିବୃତି ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।.