

## ICL ଫିନକର୍ପ ଲିମିଟେଡ୍ ସଚ୍ଚୋଟ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା

### ଅନୁକ୍ରମଣିକା

କ୍ରମିକ ସଂଖ୍ୟା ବିଷୟବସ୍ତୁ	ପୃଷ୍ଠା ନମ୍ବର
1. ପ୍ରାଥମିକ ସୂଚନା	1
2. ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବନ୍ଧତା	1
3. ସୂଚନା	1
4. ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ	2
5. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ	2
6. ରଣ ଖାତାରେ ଲୋରିମାନା ଚାର୍ଜ	2
7. ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଅବସ୍ଥାର ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣର ବର୍ଣ୍ଣନା	3
8. ସାଧାରଣ	3
9. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ	4
10. ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଓମ୍ବୁଜ୍ଞମ୍ୟାନ ଯୋଜନା, 2018	5
11. ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧତା	5
12. ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଆଦାୟ ଉପରେ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ	5
13. ପୁନଃ ଅଧିଗ୍ରହଣ	6
14. ସୁନା ଅଳଙ୍କାରର ସୁରକ୍ଷା ବିପକ୍ଷରେ ରଣ	6
15. ସଚ୍ଚୋଟ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତାର ସମୀକ୍ଷା	7

### 1. ପ୍ରାଥମିକ ସୂଚନା

ICL ଫିନକର୍ପ ଲିମିଟେଡ୍ ("କମ୍ପାନୀ"), ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ("RBI") ସହିତ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଏକ NBFC ଅଟେ। କମ୍ପାନୀର ସମଗ୍ର ଭାରତରେ ଉପସ୍ଥିତି ରହିଛି। କମ୍ପାନୀ ବର୍ତ୍ତମାନ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାରର ରଣ ପ୍ରଦାନ କରୁଛି ଯେଉଁଥିରେ ସୁନା ରଣ, ବ୍ୟବସାୟ ରଣ ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ।

ICL ଫିନକର୍ପ ଲିମିଟେଡ୍ ("କମ୍ପାନୀ") RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁସାରେ ସଚ୍ଚୋଟ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା (FPC) ପ୍ରଣୟନ କରିଛି ଏବଂ ଏହା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଛି। ସଚ୍ଚୋଟ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ସଚ୍ଚୋଟ ଅଭ୍ୟାସ / ମାନଦଣ୍ଡ ପାଇଁ ନୀତିଗୁଡ଼ିକ ସ୍ଥିର କରିଥାଏ।

କମ୍ପାନୀ ଏହି ସଚ୍ଚୋଟ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା ("ସଂହିତା") ଗ୍ରହଣ କରିଛି ଏବଂ ଏହାକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିଛି। ଏହି ସଂହିତା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ (ବର୍ତ୍ତମାନ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଛି ଏବଂ ଭବିଷ୍ୟତରେ ଆରମ୍ଭ ହୋଇପାରେ)।

### 2. ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବନ୍ଧତା

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି କମ୍ପାନୀର ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବନ୍ଧକତା:

i. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ସଜାଣି ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା:

- a. କମ୍ପାନୀ ଯେଉଁ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରେ ଏବଂ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଯେଉଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଅଭ୍ୟାସ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତି, ସେଥିପାଇଁ ସଂହିତାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରତିବନ୍ଧକତା ଏବଂ ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ କରିବା;
- b. କମ୍ପାନୀର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ସାମ୍ପ୍ରତିକ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ପାଳନ କରୁଛନ୍ତି କି ନାହିଁ ତାହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା;
- c. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କମ୍ପାନୀର କାରବାର ସତ୍ୟତା ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟତାର ନୈତିକ ନୀତି ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ।

ii. କମ୍ପାନୀର ଉତ୍ପାଦ କିପରି କାମ କରେ ତାହା ବୁଝିବାରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା:

a. ସେମାନଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ବୁଝାଇବା

iii. ଭୁଲ୍ ହେଲେ ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ସହାନୁଭୂତିର ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା:

- a. ଭୁଲ୍ ସୁଧାରିବା;
- b. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବା;
- c. ଯଦି ସେମାନେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗକୁ କିପରି ଆଗକୁ ନେବେ ତାହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କହିବା
- d. ସଂହିତାକୁ ପ୍ରଚାର କରିବା, ଏହାକୁ କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟରେ ରଖିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧରେ କପି ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା।

### **3. ସୂଚନା**

- a) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ଚୟନ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା, ଯାହା ସେମାନଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରେ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କୁ ସେହି ସେବା ଏବଂ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ବୁଝାଇବା ଯେଉଁଥିରେ ସେମାନେ ଆଗ୍ରହୀ ଅଛନ୍ତି।
- b) ଗ୍ରାହକଙ୍କର ପ୍ରକୃତ ପରିଚୟ ଏବଂ ଠିକଣା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବା ଏବଂ ଆଇନଗତ ଏବଂ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀକୁ ଆବଶ୍ୟକ ଥିବା ଦଲିଲ ଏବଂ ସୂଚନା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବା।

### **4. ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ**

- a) ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣ ଗ୍ରହଣ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ କରାଯିବ।
- b) କମ୍ପାନୀର ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହା ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରେ ଏବଂ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ NBFC ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସର୍ଭିସ୍ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ଦ୍ୱାରା ଏକ ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ। ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକ ଦର୍ଶାଯିବ।

c) କମ୍ପାନୀର ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ସିଷ୍ଟମ୍ ରହିବ । ଯେଉଁ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ କରାଯିବ ତାହା ସ୍ୱୀକୃତିପତ୍ରରେ ଦର୍ଶାଯିବ ।

### **5. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ**

କମ୍ପାନୀ ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣ ଗ୍ରହଣ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ଏକ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଉପାୟରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ହୋଇଥିବା ରଣର ପରିମାଣ ସହିତ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗର ପଦ୍ଧତି ସମେତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଅବସ୍ଥା ବିଷୟରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ ଏବଂ ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଅବସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକର ଗ୍ରହଣୀୟତାକୁ ନିଜ ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ । କମ୍ପାନୀ ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ କରିବା ଏବଂ / କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ତ୍ରୁଟି ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେବାକୁ ଥିବା ଜୋରିମାନା ଚାର୍ଜକୁ ରଣ ରୁଚ୍ଛିରେ ବୋଲ୍ଡ ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ ।

କମ୍ପାନୀ ରଣ ରୁଚ୍ଛିର ଏକ କପି ସହିତ ରଣ ଗ୍ରହଣ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ତଥା ରଣ ରୁଚ୍ଛିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଘେରାବନ୍ଦୀର ଏକ କପି ମଞ୍ଜୁରୀ / ରଣ ପ୍ରଦାନ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

ରଣ ପରିଶୋଧ କରିବାର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ତାରିଖ, ପରିଶୋଧ କରିବାର ଆବୃତ୍ତି, ମୂଳ ଏବଂ ସୁଧ ମଧ୍ୟରେ ବିଭାଜନ, SMA/NPA ବର୍ଗୀକରଣ ତାରିଖଗୁଡ଼ିକର ଉଦାହରଣ ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟରେ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ସମୟରେ ଏବଂ ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ମଞ୍ଜୁରୀ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ତାହା ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ମୂଳ ଏବଂ / କିମ୍ବା ସୁଧର ପରିଶୋଧ ଉପରେ ମୋରାଟୋରିୟମ୍ ସହିତ ରଣ ସୁବିଧା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ପରିଶୋଧ ଆରମ୍ଭ ହେବାର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ତାରିଖ ମଧ୍ୟ ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

### **6. ରଣ ଖାତାରେ ଜୋରିମାନା ଚାର୍ଜ**

a) ଯଦି ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ଦ୍ୱାରା ରଣ ରୁଚ୍ଛିର ସାମଗ୍ରୀ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକର ଅନୁପାଳନ କରା ନ ଯାଏ, ତେବେ ଜୋରିମାନା ଆଦାୟ କରାଯିବ, ଏବଂ ଏହାକୁ 'ଜୋରିମାନା ଚାର୍ଜ' ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାକୁ 'ଜୋରିମାନା ସୁଧ' ଆକାରରେ ଲଗାଯିବ ନାହିଁ ଯାହା ଆଗ୍ରୀମ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ହାରରେ ଯୋଡାଯାଏ । ଜୋରିମାନା ଚାର୍ଜର କୌଣସି ପୁଞ୍ଜିକରଣ ହେବ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍ ଏପରି ଚାର୍ଜ ଉପରେ ଆଉ ଅଧିକ ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ । ତେବେ, ଏହା ରଣ ଖାତାରେ ସୁଧ ବୃଦ୍ଧି କରିବାର ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ ।

b) କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ ଯୋଡ଼ିବ ନାହିଁ ଏବଂ ଅକ୍ଷର ଏବଂ ଆତ୍ମା ଉଭୟରେ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀଗୁଡ଼ିକର ଅନୁପାଳନକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

c) କମ୍ପାନୀ ରଣ ଉପରେ ଜୋରିମାନା ଚାର୍ଜ କିମ୍ବା ସମାନ ଚାର୍ଜ ଉପରେ ଏକ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ, ଯାହା ନାମରେ ଡକାଗଲେ ମଧ୍ୟ ।

d) ଜୋରିମାନା ଚାର୍ଜର ପରିମାଣ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ହେବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ / ଉପାଦ ବର୍ଗ ମଧ୍ୟରେ ଭେଦଭାବ ନକରି ରଣ ରୁଚ୍ଛିର ସାମଗ୍ରୀ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକର ଅନୁପାଳନ ସହିତ ସମାନୁପାତୀ ହେବା ଉଚିତ୍ ।

e) ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ 'ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଗ୍ରହଣ'କୁ ମଞ୍ଜୁରୀ ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଜୋରିମାନା ଚାର୍ଜ, ସମାନ ସାମଗ୍ରୀ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ଅବସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକର ଅନୁପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଜୋରିମାନା ଚାର୍ଜଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ ।

f) ଜୋରିମାନା ଚାର୍ଜର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ରୁଚ୍ଛି ଏବଂ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକରେ / ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (KFS) ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ,

ଏହା ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀର ଷ୍ଟେକହୋଲ୍ଡରରେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଚାର୍ଜ ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ।  
g) ଯେତେବେଳେ ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ରଣର ସାମଗ୍ରୀ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ଅବସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକର ଅନୁପାଳନ ପାଇଁ  
ରିମାଇଣ୍ଡର ପଠାଯାଏ, ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଜୋରିମାନା ଚାର୍ଜ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ । ଆହୁରି ମଧ୍ୟ,  
ଜୋରିମାନା ଚାର୍ଜ ଲଗାଇବାର କୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏବଂ ଏହାର କାରଣ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

**7. ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଅବସ୍ଥାର ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣର ବଣ୍ଟନ**

- a) କମ୍ପାନୀ ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ, କିମ୍ବା ରଣ ଗ୍ରହଣ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଅବସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ ଯେଉଁଥିରେ ବଣ୍ଟନ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଚାର୍ଜ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । କମ୍ପାନୀ ଏହା ମଧ୍ୟ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଚାର୍ଜରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ହିଁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ । ଏହି ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।
- b) ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ପେମେଣ୍ଟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ବ୍ୟରାୟିତ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯିବ ।
- c) କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ପ୍ରାପ୍ୟର ପୁନଃ ପରିଶୋଧ ଉପରେ କିମ୍ବା ରଣର ବକେୟା ପରିମାଣ ହ୍ରାସକରିବା ଉପରେ ସମସ୍ତ ସୁରକ୍ଷା ମୁକ୍ତ କରିବ, ଯାହା କମ୍ପାନୀର ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ବିରୁଦ୍ଧରେ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିଏନ୍ ଅଧୀନରେ ରହିବ । ଯଦି ସେଟ୍ ଅଫ୍ ର ଏପରି ଅଧିକାର ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ, ତେବେ ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ବାକି ଥିବା ଦାବି ଏବଂ ସେହି ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ଯେଉଁଥିରେ କମ୍ପାନୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବିର ସମାଧାନ / ପୈଠ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିଗୁଡ଼ିକୁ ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ହକଦାର ଅଟେ ।

**8. ସାଧାରଣ**

- a) କମ୍ପାନୀ ରଣ ଚୁକ୍ତିର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଉଲ୍ଲେଖ ଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟତୀତ ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ (ଯଦି କମ୍ପାନୀର ନଜରକୁ କୌଣସି ନୂତନ ସୂଚନା ଆସେ ଯାହା ପୂର୍ବରୁ ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନାହିଁ) ।
- b) ରଣ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରିବା ପାଇଁ ରଣ ଗ୍ରହଣକୁଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀର ସହମତି କିମ୍ବା ଅନୁମତି ଅର୍ଥାତ୍ ଆପଣ ଯଦି କିଛି ଆଏ, ତେବେ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଏହିପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ଵଳ୍ପ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁସାରେ ହେବ ।
- c) ରଣ ଆଦାୟ କରିବାରେ, କମ୍ପାନୀ ଅତ୍ୟଧିକ ନିର୍ଯ୍ୟାତନା କରିବ ନାହିଁ, ଯଥା ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ଅଡ଼ ଘଣ୍ଟାରେ ବାରମ୍ବାର ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ବଳ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି । କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କଠାରୁ ଅଶୋଭନୀୟ ଆଚରଣକୁ ଏଡାଇବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଭଙ୍ଗରେ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମ ଦିଆଯାଇଛି ।
- d) କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଗ୍ରହଣମାନଙ୍କୁ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଟର୍ମ ରଣ ଉପରେ ଫୋରକ୍ଲୋଜର୍ ଚାର୍ଜ / ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜୋରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ, ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ସହ-ବାଧତାମୂଳକ ଆଉ କିମ୍ବା ନଥାଉ ।

**9. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ**

a) ସମୟ ସମୟରେ ସଚ୍ଚୋଟ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ । ଏହିପରି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ରିପୋର୍ଟ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ବୋର୍ଡକୁ ଦାଖଲ କରାଯିବ ।

b) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଶାଖା / ସ୍ଥାନରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନାଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ, ଯେଉଁଠାରେ କାରବାର କରାଯାଏ:

i. କମ୍ପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଯେଉଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ ତାଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ସହିତ ଇମେଲ୍ ଠିକଣା) ନିମ୍ନରେ ଦିଆଗଲା ।

### **ସ୍ତର-୧**

ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ଆକାଉଣ୍ଟ, ସେବା ଅଭାବ, କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ସହିତ କାରବାର ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ବନ୍ଧରେ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଥାଏ ସେମାନେ ସିଧାସଳଖ ଶାଖାରେ ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ । ଶାଖା ପରିଚାଳକ ଶାଖାରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କରିବାର ଅଧିକାର ରଖିବେ । ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ହେବା ମାତ୍ରେ ତୁରନ୍ତ ସ୍ୱୀକାର କରାଯିବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ହେବାର ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନର ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯିବ ।

### **ସ୍ତର-୨**

ଯଦି ଶାଖାରେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକମାନେ ଆଞ୍ଚଳିକ ପରିଚାଳକଙ୍କ ନିକଟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ । ଏହି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ସର୍ବାଧିକ ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ କରାଯିବ ।

### **ସ୍ତର-୩**

ଆଞ୍ଚଳିକ ପରିଚାଳକଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହେଲେ, ଗ୍ରାହକମାନେ କର୍ପୋରେଟ୍ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ଏବଂ କର୍ପୋରେଟ୍ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଗ୍ରାହକ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ (ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସେଲ୍) କି ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ ।

କମ୍ପାନୀର କର୍ପୋରେଟ୍ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସେଲ୍ ଜଣେ ସହକାରୀ ସାଧାରଣ ପରିଚାଳକଙ୍କଠାରୁ କମ୍ ନୁହେଁ ଏପରି ଜଣେ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ହେବେ, ଯାହାଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ କରାଯିବ ।

ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି ବିରୁଦ୍ଧରେ ଆଞ୍ଚଳିକ ପରିଚାଳକଙ୍କ ନିକଟରେ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ସିଧାସଳଖ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଶୁଣାଣି କରି ଫାଇସଲ୍ କରିବେ । ଏହି ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ୍ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ (PNO) ଭାବରେ ମଧ୍ୟ ନିଯୁକ୍ତ କରାଯିବ ଯିଏ ତାଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ କରିବେ ।

ii. ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ / ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ CMS ପୋର୍ଟାଲରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ - <https://cms.rbi.org.in>

କିମ୍ବା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମ ପଠାନ୍ତୁ:  
କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର,  
ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା,  
ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - 160017  
ଟୋଲ ଫ୍ରି ନମ୍ବର- 14448

## **10. ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ଯୋଜନା**

(a) ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ଯୋଜନା, 2021

ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ, କମ୍ପାନୀ ଜଣେ ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ (PNO) ନିଯୁକ୍ତ କରିଛି ଯିଏ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ତଥା କମ୍ପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପର୍କରେ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ । କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ହୋଇଥିବା ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ (NO) PNOଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବେ ।

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ, ଶାଖା / ଯେଉଁ ସ୍ଥାନମାନଙ୍କରେ କାରବାର କରାଯାଉଛି, ସେଠାରେ PNOଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇମେଲ୍) ଉପଲବ୍ଧ ରହିବ ଏବଂ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍‌ଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପୋର୍ଟାଲର ବିବରଣୀ (<https://cms.rbi.org.in>) ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ।

ଯୋଜନାର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ଇଂରାଜୀ, ହିନ୍ଦୀ ଏବଂ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ଶାଖାମାନଙ୍କରେ ଏପରି ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଯେ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ କିମ୍ବା ଶାଖା ପରିଦର୍ଶନ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଖରେ ଯୋଜନା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସୂଚନା ରହିବ ।

ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ଯୋଜନାର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ସହିତ PNOଙ୍କ ସମ୍ପର୍କ ତଥ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ୱେବସାଇଟରେ ଦର୍ଶାଯିବ ।

(ରେଫରେନ୍ସ: ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ଯୋଜନା, )