ଉପକ୍ରମ

ଆରବିଆଇ ମୁଖ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା - ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ (ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନି - ସ୍କେଲଭିତ୍ତିକ ନୀତି) ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା, 2023'' ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ହେବା ଅନୁଯାୟୀ, ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ସମ୍ପର୍କତରେ ବ୍ୟାପକ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ପରାମର୍ଶ ଦେଇଥାଏ ଯାହାକି ସମସ୍ତ ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନିଗୁଡ଼ିକର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ କରାଯାଇଥାଏ।

ଏହି ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଲକ୍ଷ୍ୟ ହେଉଛି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ବିଧି ଉପରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା, ଯାହାକି କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରାଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ। ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନେ ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଓ ସେବା ବିଷୟରେ ସୂଚନା ସହିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରହଣ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କୁ କୌଣସି ଋଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ ଯାହାକି କମ୍ପାନି ମଞ୍ଜୁର କରିପାରେ ଏବଂ ବିତରଣ କରିପାରେ।

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ସମ୍ପର୍କିତ ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକାରେ କୌଣସି ପରବର୍ତ୍ତୀ ସଂଶୋଧନ, ସଂଶୋଧିତ ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା ସାମ୍ପ୍ରତିକ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଉପରେ ବଳବତ୍ତର ରହିବ, ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଏହା ଅଦ୍ୟତିତ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା /ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ଅନୁରୂପ ହୋଇନଥାଏ।

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମସ୍ତ ଅଣବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନିଗୁଡ଼ିକ (ଏନବିଏଫସିଗୁଡ଼ିକ) ପାଇଁ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଉପର ବର୍ଣ୍ଣିତ ମୁଖ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି, NeoGrowth କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (''NeoGrowth"), ଏକ ଏନବିଏଫସି ଯାହାକି ଏହା ମାଧ୍ୟମରେ ଏଫପିସି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି, ଏହା ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରୁ ଋଣ ଆବେଦନର ପ୍ରାପକଙ୍କ ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ପରିପ୍ରକାଶ ନୀତିକୁ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ, ମଞ୍ଜୁର, ଋଣ ଓ ଏହା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଅନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ ଏବଂ ଆଦାୟ, ପ୍ରତିଷ୍ଠିତ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଇତ୍ୟାଦିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ।

NeoGrowthର ନୀତି ହେଉଛି ସମସ୍ତ ଯୋଗ୍ୟ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ, ଜାତି, ବର୍ଣ୍ଣ, ରଙ୍ଗ, ଧର୍ମ, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ବୟସ କିମ୍ବା ଭିନ୍ନକ୍ଷମତା ଇତ୍ୟାଦି ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ ବ୍ୟତୀତ, ଏହି କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ସମସ୍ତ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା।

ସଂକ୍ଷେପରେ କହିଲେ, ଏହି କମ୍ପାନିର ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରଚଳିତ ବୈଧାନିକ ଏବଂ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ, ଉପାଦେୟତା ଉପରେ, ଗ୍ରାହକ କୈନ୍ଦ୍ରିକତା ଓ କର୍ପୋରେଟ୍ ପ୍ରଶାସନ ନୀତିକୁ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ପରିଚାଳନା କରାଯିବ।

ଏହା ସହିତ, ଏହି କମ୍ପାନି ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟରେ, ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଅନୁପାଳନ କରିବ, ଯାହାର ମୁଖ୍ୟ ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ହୋଇଥାଏ:

**1. ଋଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ:**

- ଏହି କମ୍ପାନି ଉତ୍ପାଦର ପ୍ରକୃତି ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଦିଆଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଏକ ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛନ୍ତି। ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା, ଉତ୍ପାଦର ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ଋଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଦାଖଲ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଥିବା ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକ।
- ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଇଂରାଜୀ ଭାଷାରେ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି/ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ବୁଝାଇ ଦିଆଯାଇଥାଏ ଏବଂ ସହଜରେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଋଣଗ୍ରହିତା ବୁଝିବା ପାଇଁ/ପରୀକ୍ଷା କରିବା ପାଇଁ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କର ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ବୁଝିଛନ୍ତି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯାଇଥାଏ।
- NeoGrowthର ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର ସୁଧ ହାରକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବାର ସମ୍ଭାବନା ରହିଥିବା ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ, ଯାହାଫଳରେ ଅନ୍ୟ ଋଣଦାତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚନା ସହିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇପାରିବ।
- ଏହି ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଥିବା ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଆରବିଆଇର କେୱାଇସି ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଅଧୀନରେ ଆବଶ୍ୟକ ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକୁ ସୂଚିତ କରିଥାଏ।
- NeoGrowth ଋଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ବାବଦକୁ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଏକ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ। ଯେଉଁ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଏହି ଋଣ ଆବେଦନ ନିଷ୍ପାଦିତ ହେବ ତାହା ଏପରି ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାରରେ ସୂଚିତ କରାଯାଇଥାଏ।

**2. ଋଣର ବିଚାର ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ / ନିୟମାବଳି:**

- ଏହି କମ୍ପାନି ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର ଋଣଯୋଗ୍ୟତା ବିଷୟରେ ଡିଉଡିଲିଜେନ୍ସ ବା ଯଥାର୍ଥ ଯାଞ୍ଚ ଆୟୋଜନ କରିବେ ଯାହାକି ଆବେଦନ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ମାପଦଣ୍ଡ ହେବ। ଏହି ମୂଲ୍ୟାୟନ କମ୍ପାନିର ଋଣନୀତି, ନିୟମ ଏବଂ ଏ ସମ୍ପର୍କିତ ପଦ୍ଧତି ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
- NeoGrowth ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ମାଧ୍ୟମରେ ଋଣ ଆବେଦନର ବିବରଣୀ ଜଣାଇ ଦେଇଥାଏ। ଋଣ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଘଟଣାରେ, ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଋଣର ପରିମାଣ ଏବଂ ବାର୍ଷିକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୁଧ ହାର ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ଏବଂ ଏହି ଆବେଦନର ପଦ୍ଧତି ଧାରଣ କରିଥାଏ।
- ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ସ୍ୱୀକାର କରିବା ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜଣାଇ ଦିଆଯାଇଥାଏ ଯାହାକି NeoGrowth ଦ୍ୱାରା ଏହାର ରେକର୍ଡରେ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅନୁଯାୟୀ ଡିଜିଟାଲ୍ କିମ୍ବା ଭୌତିକ ମାଧ୍ୟମରେ ସଂରକ୍ଷିତ ରଖାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ଏହାର ଏକ ନକଲ ମଧ୍ୟ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ।
- ଏହି କମ୍ପାନି ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଯଦି କିଛି ଥାଏ ତାହା ସହିତ ଗାଢ଼ ଅକ୍ଷରରେ ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡ ଦେୟ1 ଦର୍ଶାଇବ।
- NeoGrowth ଏହାର ପ୍ରତିଟି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଋଣ ବିତରଣ ସମୟରେ ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ସଂଲଗ୍ନ ହୋଇଥିବା ବର୍ଣ୍ଣିତ ପ୍ରତ୍ୟେକଟି ସଂଲଗ୍ନର ଏକ ନକଲ ସଂଲଗ୍ନ କରି ପ୍ରଦାନ କରିବ।

**3. ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦଣ୍ଡ ଦେୟଗୁଡ଼ିକ*:**

- ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଋଣ ଚୁକ୍ତିର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ପାଳନ ନ କରାଯିବା କାରଣରୁ ଜୋରିମାନାକୁ 'ଦଣ୍ଡ ଦେୟ' ଭାବରେ ବିଚାର କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାକୁ 'ଦଣ୍ଡ ସୁଧ' ଦେୟ ଆକାରରେ କାଟ୍ କରିବା ଅନୁଚିତ୍ ଯାହା କି ଋଣ ଉପରେ ଚାର୍ଜ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ହାରରେ ଯୋଗ କରାଯାଇଥାଏ।
- ଏହି ଦଣ୍ଡ ଦେୟ ଉପରେ କୌଣସି କ୍ୟାପିଟାଲାଇଜେସନ୍ ବା ଅତିରିକ୍ତ ହିସାବ ହେବ ନାହିଁ ଯଥା:- ଏପରି ଦେୟ ଉପରେ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ହିସାବ କରାଯାଏ ନାହିଁ। ଅବଶ୍ୟ, ଋଣ ଖାତାରେ ସୁଧ ହିସାବ ପାଇଁ ଏହା ସାଧାରଣ ପଦ୍ଧତିକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ।
- NeoGrowth ସୁଧ ହାର ସହିତ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଦିଗକୁ ଉପସ୍ଥାପନ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ କମ୍ପାନି କାୟମନବାକ୍ୟରେ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।
- ଋଣ ଚୁକ୍ତିର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ପାଳନ ନ କରିବା ବାବଦକୁ ଦଣ୍ଡ ଦେୟର ପରିମାଣ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଋଣ/ ଉତ୍ପାଦ ବର୍ଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ ବ୍ୟତୀତ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ଏବଂ ସାମାନୁପାତିକ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯିବ।
- ଏହି ଦଣ୍ଡ ଦେୟଗୁଡ଼ିକ 'ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ' ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଋଣଗୁଡ଼ିକ ଘଟଣାରେ ସମାନ ପ୍ରକାରର ଅଣବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡ ଦେୟଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ।
- ଦଣ୍ଡ ଦେୟର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ଏବଂ ଅତି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିଗୁଡ଼ିକରେ/ ମୁଖ୍ୟ ବିଷୟ ବକ୍ତବ୍ୟ (KFS) ରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅନୁଯାୟୀ, କମ୍ପାନିର ୱେବସାଇଟରେ ଦେୟ ସୂଚୀ ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବା ସହିତ ପରିପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।
- ଯେତେବେଳେ ଋଣର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା ବିଷୟରେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଅନୁସ୍ମାରକ ପଠାଯାଇଥାଏ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡ ଦେୟ ବିଷୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏହା ସହିତ, ଦଣ୍ଡ ଦେୟ କାଟ୍ କରିବାର କୌଣସି ଘଟଣା ଏବଂ କାରଣ ବିଷୟରେ ମଧ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

ଏହି କମ୍ପାନି ଏହାର ଦଣ୍ଡ ଦେୟ ବାବଦକୁ ବିଦ୍ୟମାନ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତିକୁ ଅଦ୍ୟତନ କରିଛି ଏବଂ ଏହା ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି।

**4. ଦାୟିତ୍ୱଶୀଳ ଋଣ ପ୍ରଦାନ ଆଚରଣ - ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣର ପରିଶୋଧ/ବନ୍ଦୋବସ୍ତ କ୍ରମେ ସ୍ଥାବର/ ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ୍ ମୁକ୍ତ କରିବା**

ଏହି କମ୍ପାନି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପରେ ଏବଂ ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ ହେବା ପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଆପତ୍ତି ଏବଂ ଭବିଷ୍ୟତରେ ବିବାଦ ଏଡ଼ାଇବା ପାଇଁ ସ୍ଥାବର /ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ୍ ଉନ୍ମୁକ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଶ୍ରେଷ୍ଠ ଆଚରଣ ବିଧି ଗ୍ରହଣ କରିବ। ଋଣଗ୍ରହିତା ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ସମସ୍ୟାର ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱଶୀଳ ଋଣଦାନକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ଅନୁସରଣ କରାଯିବ।

**A. ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ମୁକ୍ତ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ**

- ଏହି କମ୍ପାନି ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ବନ୍ଦୋବସ୍ତ ହେବା ତାରିଖଠାରୁ 30 ଦିନ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ମୁକ୍ତ କରିବ ଏବଂ କୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ଚାର୍ଜ ଅପସାରଣ କରିବ।

- ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ମୂଳ ସ୍ଥାବର /ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଦଲିଲ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ଯେଉଁଠାରେ ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସର୍ଭିସ୍ କରାଯାଉଥାଏ କିମ୍ବା କମ୍ପାନିର ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ଯେଉଁଠାରେ ଏହି ଦଲିଲ୍ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି, ତାଙ୍କର ପ୍ରାଥମିକତା ଅନୁଯାୟୀ ସଂଗ୍ରହ କରିବାକୁ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- ମୂଳ ସ୍ଥାବର /ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଫେରସ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ସମୟ ରେଖା ଏବଂ ସ୍ଥାନ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଋଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରଗୁଡ଼ିକରେ ବଳବତ୍ତର ତାରିଖରେ କିମ୍ବା ପରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
- ଏକକ ଋଣଗ୍ରହିତା କିମ୍ବା ଯୌଥ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର ମୃତ୍ୟୁ ଘଟଣାରେ ଉତ୍ପନ୍ନ ହେଉଥିବା ଜରୁରୀକାଳୀନ ପରିସ୍ଥିତିର ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଆଇନତଃ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ମୂଳ ଦଲିଲ୍ ଫେରସ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦ୍ଧତି ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯିବ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ଅନ୍ୟ ସମାନ ପ୍ରକାରର ନୀତି ଓ ପଦ୍ଧତି ସହିତ ଏନବିଏଫସିଗୁଡ଼ିକର ୱେବସାଇଟରେ ଏପରି ପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବ।

**B. ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ମୁକ୍ତ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ:**

- ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ମୁକ୍ତ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ଘଟଣାରେ କିମ୍ବା ଋଣ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ବନ୍ଦୋବସ୍ତ କରାଯିବା ତାରିଖଠାରୁ 30 ଦିନ ପରେ ଯଥାର୍ଥ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରି ସହିତ ସନ୍ତୋଷଜନକ ଭାବରେ ଚାର୍ଜ ଫାଇଲ୍ କରିବାରେ ବିଫଳ ଘଟଣାରେ, ଏପରି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ବିଷୟରେ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଯେଉଁଠାରେ ବିଳମ୍ବ ଏହି କମ୍ପାନି କାରଣରୁ ହୋଇଥାଏ, କ୍ଷତିପୂରଣ ବିଳମ୍ବର ପ୍ରତି ଦିନ ପିଛା ଟ.5000 ହାରରେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ହଜିଯିବା/କ୍ଷତିଗ୍ରସ୍ତ ହେବା ଘଟଣାରେ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ, କମ୍ପାନି ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲର ଡୁପ୍ଲିକେଟ୍/ପ୍ରମାଣିତ ନକଲ ପାଇବାରେ ସହାୟତା କରିବେ ଏବଂ ଏହା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବେ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ଧାରା (ii) ରେ ସୂଚିତ ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଷତିପୂରଣ ପୈଠ କରିବେ। ଏପରି ଘଟଣାଗୁଡ଼ିକରେ ପାଇଁ ଏହି ପଦ୍ଧତି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନି ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ 30 ଦିନର ସମୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ବିଳମ୍ବିତ ଅବଧି ଦଣ୍ଡ ରାଶି ତାହା ପରେ (ଯଥା:- ମୋଟ ଅବଧିର 60 ଦିନ ପରେ) ହିସାବ କରାଯିବ।
- ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର କୌଣସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଅନ୍ୟ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର ଅଧିକାରର ବିରୋଧାଚରଣ ବ୍ୟତୀତ ହେବ।

**C. ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା:**

- ଅନୁଚ୍ଛେଦ ଖ (B) ରେ ଉପରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ସମସ୍ତ ଘଟଣା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ଯେଉଁଠାରେ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ମୁକ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ବକେୟା ତାରିଖ ଡିସେମ୍ବର 1, 2023ରେ କିମ୍ବା ପରେ ପଡୁଥାଏ।

**5. ଋଣ ବିତରଣ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି:**

- NeoGrowth ଏହି ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଇଂରାଜୀରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହିତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ/ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ବିତରଣ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଦେୟ, ପ୍ରାକ୍ ପୈଠ ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିଥାନ୍ତି। ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳି ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ସନ୍ନିବେଶିତ କରାଯାଇଥାଏ।
- କୌଣସି ପ୍ରକାରେ ଋଣ ଫେରସ୍ତ ମାଗିବା/ ପୈଠ ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ଏହି ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବର୍ଣ୍ଣନା ଅନୁଯାୟୀ ସମ୍ପାଦିତ ହୋଇଥାଏ।
- NeoGrowth ଋଣର ସମସ୍ତ ପରିମାଣ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କ୍ରମେ ବା ଆଦାୟ ହେବା ପରେ ସମସ୍ତ ବନ୍ଧକ ମୁକୁଳାଇ ଦେବ, ଯାହା ଉପରେ ନ୍ୟାୟିକ ଅଧିକାର କିମ୍ବା କୌଣସି ପ୍ରକାରେ କମ୍ପାନିର ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ବିରୋଧରେ କୌଣସି ଦାବି ରହିଥାଇପାରେ। କେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଏହିପରି ସେଟ୍‌ଅଫ୍ ଅଧିକାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାକୁ/ବନ୍ଧକ ଅଟକ ରଖିବାକୁ କମ୍ପାନି ହକ୍‌ଦାର ହେବ ସେ ବିଷୟରେ, ବକେୟା ଦାବି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳି ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ଯଥାର୍ଥ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଦିଆଯିବ।

**6. ସାଧାରଣ:**

- NeoGrowth କେବଳ ଋଣ ଦଲିଲରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟାପରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ବିରତ ରହିଥାଏ (ଅନ୍ୟଥା ଯଦି ନୂତନ ସୂଚନା ହସ୍ତଗତ ହୁଏ, ଯାହାକି ପୂର୍ବରୁ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପ୍ରଣୋଦିତ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନଥିଲା, କମ୍ପାନି ଦୃଷ୍ଟିଗୋଚର ହୁଏ)।
- ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କଠାରୁ ଅନ୍ୟ ଏନବିଏଫସିକୁ, ବ୍ୟାଙ୍କ୍ କିମ୍ବା ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନକୁ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ଘଟଣାରେ, ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା NeoGrowth କୁ ଏପରି ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ଚୁକ୍ତିର ସର୍ତ୍ତାବଳି ସହିତ ସହମତି ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ମତ ହୋଇଛନ୍ତି ଏବଂ ଏହା ସମୟ ସମୟରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେଉଥିବା ବିଧାନ, ନିୟମ, ନୀତି ଏବଂ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଅନୁଯାୟୀ ହୋଇପାରେ।
- ଋଣ ଆଦାୟ ଘଟଣାରେ ଏହି NeoGrowth କେବଳ ଆଇନତଃ ଓ ବୈଧାନିକ ଭାବରେ ଉପଲବ୍ଧ ଉପଚାରଗୁଡ଼ିକର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ଏବଂ ଅଯଥା ନିର୍ଯାତନାର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ, ଯେପରିକି ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଅବେଳରେ ବାରମ୍ବାର ବିରକ୍ତ କରିବା, ଋଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଶାରୀରିକ ବଳ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି।
- NeoGrowth ବିଭିନ୍ନ ଯଥାର୍ଥ ବିଷୟକୁ ବିଚାର କରି ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିଛି, ଯେପରିକି ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ବିପଦର ଆଶଙ୍କା ବାବଦକୁ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଇତ୍ୟାଦି ଯାହାକି ଋଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ବାବଦକୁ ଚାର୍ଜ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ବାର୍ଷିକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ଏହା ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ କମ୍ପାନିର ୱେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଥାଏ।

**7. ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା:**

- ଏହି କମ୍ପାନି ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ଉତ୍ପନ୍ନ ହେଉଥିବା ବିବାଦର ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନି ଭିତରେ ଯଥାର୍ଥ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିଛନ୍ତି। ଏପରି ବ୍ୟବସ୍ଥା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ ଯେ କମ୍ପାନିର କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତା ଶୁଣାଇଥିବା ନିଷ୍ପତ୍ତିରେ କୌଣସି ବିବାଦ ଉତ୍ପନ୍ନ ହେଲେ ଅତି କମ୍ରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚତର ସ୍ତରରେ ଏହାର ବିଚାର ହେବ।
- NeoGrowth ଏହାର କ୍ଲାଏଣ୍ଟମାନଙ୍କର ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିଥାଏ, ଯେଉଁମାନେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଇଚ୍ଛା କରିଥାନ୍ତି ଏବଂ ଫଳାଫଳରେ କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ଅସୁଖୀ ହେବା ଘଟଣାରେ କ' ଣ କରିବାକୁ ହେବ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ।
- ଏହି ବିଷୟ ପରୀକ୍ଷା କରିବା ପରେ, NeoGrowth ଯଥାଶୀଘ୍ର ସମ୍ଭବ ଉତ୍ତର ପଠାଇଥାନ୍ତି।
- NeoGrowth ବ୍ୟବସାୟ ବିଧି, ଋଣ ଦେବା ନିଷ୍ପତ୍ତି, ଋଣ ପରିଚାଳନା ଏବଂ ଆଦାୟ ସମ୍ପର୍କିତ ବିଷୟ ପାଇଁ ଏହାର କ୍ଲାଏଣ୍ଟମାନଙ୍କର ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ପାଇଁ ଜଣେ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିଛନ୍ତି ଏବଂ ଏହା ମଧ୍ୟ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ସୂଚିତ କରାଯାଇଛି।

ଏହି କମ୍ପାନି ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନାଗୁଡିକ, ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଲାଭ ପାଇଁ, ସେମାନଙ୍କର ଶାଖାରେ/ଯେଉଁ ସ୍ଥାନରେ ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର କରାଯାଉଥାଏ ସେହି ସ୍ଥାନଗୁଡିକରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବେ:

- ଯେଉଁ ଅଭିଯୋଗ ଶୁଣାଣି ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଜନସାଧାରଣ କମ୍ପାନୀ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ ସେହି ଅଧିକାରୀଙ୍କର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍/ ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ସହିତ ଇ-ମେଲ୍ ଠିକଣା ମଧ୍ୟ)।
- ଯେଉଁ ପ୍ରିନସିପାଲ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଜନ ସାଧାରଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କମ୍ପାନୀ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆବେଦନ କରାଯାଇପାରିବ ସେହି ଅଧିକାରୀଙ୍କର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍/ ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇ-ମେଲ୍ ଠିକଣା)।
- ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍- ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021 (ଯୋଜନା)
- ଏହି ଯୋଜନାର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ଇଂରାଜୀ, ହିନ୍ଦୀ ଏବଂ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ରହିଛି
- ଯଦି ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦର ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୁଏ ନାହିଁ, ଗ୍ରାହକ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପୋର୍ଟାଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଆବେଦନ କରିପାରନ୍ତିhttps://cms.rbi.org.in/

- ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ଅଧିକାରୀଙ୍କର/ନୋଡାଲ୍ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଛି:
  ଶ୍ରୀଯୁକ୍ତ ଯୋଗେଶ ନଖୱା
  ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ
  NeoGrowth Credit Private Limited
  ଟାଇମ୍ସ ସ୍କୋୟାର, ଟାୱାର ଇ, 9ମ ମହଲା, ଅନ୍ଧେରୀ କୁର୍ଲା ରୋଡ୍, ମାରୋଲ୍, ଅନ୍ଧେରୀ ଇଷ୍ଟ – 400059.
  ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: nodalofficer@neogrowth.in
  ମିସ୍ ବିଜଲ୍ ପଟୱା
  ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ଅଧିକାରୀ
  NeoGrowth Credit Private Limited
  ଟାଇମ୍ସ ସ୍କୋୟାର, ଟାୱାର ଇ, 9ମ ମହଲା, ଅନ୍ଧେରୀ କୁର୍ଲା ରୋଡ୍, ମାରୋଲ୍, ଅନ୍ଧେରୀ ଇଷ୍ଟ – 400059.
  ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: grievanceofficer@neogrowth.in

- ଏହି କର୍ମଚାରୀ ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ ସମ୍ବେଦନଶୀଳ ଏବଂ ଆତିଥ୍ୟପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବେ, ବିଶେଷକରି ଶାରୀରିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଏବଂ ମହିଳାମାନଙ୍କ ଘଟଣାରେ।

**8. ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ- ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021:**

- କମ୍ପାନି ମଧ୍ୟ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ମୁଖ୍ୟ ନୋଡ଼ାଲ୍ ଅଧିକାରୀ (ପିଏନଓ) ନିଯୁକ୍ତ କରିଛନ୍ତି ଯେ କି କମ୍ପାନିର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ହେବେ ଏବଂ କମ୍ପାନି ବିରୋଧରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଲୋକପାଳଙ୍କ ପାଇଁ ସୂଚନା ସଂଲଗ୍ନ କରିବେ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଲାଭ ପାଇଁ ତାଙ୍କର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ/ ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର ହେଉଥିବା ସ୍ଥାନଗୁଡ଼ିକରେ ପିଏନଓଙ୍କର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ/ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଠିକଣା) ସହିତ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଲୋକପାଳଙ୍କର ପୋର୍ଟାଲର ବିବରଣୀ (https://cms.rbi.org.in) ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।
- ଏହା ଅଧିନରେ ଆସୁଥିବା ସମସ୍ତ ଏନବିଏଫସି ଏହି ଯୋଜନାର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ (ଇଂରାଜୀରେ, ହିନ୍ଦୀରେ ଏବଂ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ) ସେମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଏବଂ ଶାଖାରେ ଏପରି ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବେ ଯେ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ବା ଶାଖାକୁ ଆସୁଥିବା ଯେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ଏହି ସୂଚନା ସହଜରେ ଦେଖିପାରିବେ।
- ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଏହି ଯୋଜନା ଏବଂ ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଏବଂ ୱେବସାଇଟରେ ଅଦ୍ୟତନ ହେବ।

**9. ଭାଷା ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଯୋଗାଯୋଗର ମାଧ୍ୟମ:**

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା (ଯାହାକି ଋଣଗ୍ରହିତା ବୁଝୁଥିବା ଏକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ପ୍ରାଥମିକ ଭାବରେ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ହେବ)। ଏହା ମଧ୍ୟ ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ କମ୍ପାନିର ୱେବସାଇଟରେ ସ୍ଥାନିତ ହେବ।

**10. ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଚାର୍ଜ କରାଯିବା ପାଇଁ ନିୟମାବଳି:**

- ଏହି ବୋର୍ଡର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକବୃନ୍ଦ ଏକ ସୁଧ ହାର ଗ୍ରହଣ କରିଛନ୍ତି, ଯାହାକି ଋଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମରେ ଲାଗୁ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଦେୟ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ବିଷୟ ଯେପରିକି ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ବିପଦର ଆଶଙ୍କା ବାବଦକୁ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଇତ୍ୟାଦି ବିଚାରକୁ ନେଇ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହୋଇଥାଏ। ଏହି ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଚାର୍ଜ ବିଷୟରେ ବିପଦର ଆଶଙ୍କା ବର୍ଗୀକରଣ ଏବଂ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଚାର୍ଜ କରାଯିବାର ମୌଳିକତା ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ପାଇଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ପ୍ରକାଶ୍ୟରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
- ସୁଧର ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଆଶଙ୍କାର ବର୍ଗୀକରଣ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି କମ୍ପାନିଗୁଡ଼ିକର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ। ୱେବସାଇଟରେ ଏପରି ଭାବରେ ପ୍ରକାଶିତ ବା ଅନ୍ୟଥା ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ ଅଦ୍ୟତନ କରାଯିବ।
- ଏହି ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ଭାବରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ ସୁଧ ହାର ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ଯାହାଫଳରେ ଋଣଗ୍ରହିତା ପ୍ରକୃତ ସୁଧ ହାର ଯାହାକି ସେମାନଙ୍କ ଖାତାରେ ଚାର୍ଜ କରାଯିବ ସେ ବିଷୟରେ ସଚେତନ ହେବେ।

**11. ଶାରୀରିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ /ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତଙ୍କ ପାଇଁ ଋଣ ସୁବିଧା:**

ଏହି କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଭିନ୍ନକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ଶାରୀରିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ/ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଋଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସହିତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ କରାଯିବ ନାହିଁ। ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟବସାୟ ସୁବିଧା ପାଇଁ ଏପରି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ସହାୟତା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ଯଥାସମ୍ଭବ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରାଯିବ। ଅତିରିକ୍ତ ଭାବରେ, ଏହି କମ୍ପାନି ଅଦ୍ୟାବଧି ସ୍ଥାପିତ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କର ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

**12. ଡିଜିଟାଲଏ ଋଣ ଦେବା ଏବଂ ଆଦାୟ କରାଯିବା ଘଟଣାରେ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଅନୁପାଳନ କରିବା:**

ଏହି କମ୍ପାନି, ନିଜସ୍ୱ ଋଣଦେବା ପ୍ଲାଟଫର୍ମ କିମ୍ବା ବାହାରୁ ଆହରଣ କରାଯାଇଥିବା ଋଣଦେବା ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ନିର୍ବିଶେଷରେ, କାୟ ମନୋବାକ୍ୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା ପାଳନ କରିବ।

ରିକୋଭରି ଏଜେଣ୍ଟ ବା ଆଦାୟ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ କମ୍ପାନିର ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ପାଳନ କରିବେ ଏବଂ ଏହା ସହିତ ମଧ୍ୟ ବକେୟା ସଂଗ୍ରହ ଓ ବନ୍ଧକ ପୁନର୍ଦଖଲ ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କର ନିଜସ୍ୱ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଅନୁପାଳନ କରିବେ।

**13. ସାମୟିକ ବ୍ୟବଧାନରେ ସମୀକ୍ଷା:**

କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ସାମୟିକ ବ୍ୟବଧାନରେ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହିପରି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ, ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନିର ଡାଇରେକ୍ଟରମାନଙ୍କର ବୋର୍ଡ ନିକଟରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ।

*ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦଣ୍ଡ ଦେୟ-ନିରପେକ୍ଷ ଋଣ ଦେବା ବିଧି ବାବଦକୁ ଆରବିଆଇର ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଦିନାଙ୍କିତ ଅଗଷ୍ଟ 18, 2023 ଅନୁଯାୟୀ ସନ୍ନିବେଶିତ ହୋଇଛି। ଏହି ବିଧାନ ଏପ୍ରିଲ୍ 1 ତାରିଖ, 2024ରୁ ବଳବତ୍ତର ରହିଛି।