

L&T ପାଇନାଲ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ଫେରାରି ପ୍ରାକ୍ତିଷେପ କୋଡ୍

ସଂସ୍କରଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ

ସଂସ୍କରଣ	ପୋଷ୍ୟ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ	ରେଫରେନ୍ସ ପରିବର୍ତ୍ତନ	ମାଲିକ	ପ୍ରାଧିକରଣ ଅନୁମୋଦନ
1.0	October, 2017	RBI ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଅନୁଯାୟୀ FPC ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଅବ୍ୟତନ ହେଲା	ଗୋଷ୍ଠୀ ନିୟାମକ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ

1.1	October, 2018	RBI ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଅନୁଯାୟୀ FPC ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଅବ୍ୟବସ୍ଥା ହେଲା ।	ଗୋଷ୍ଠୀ ନିୟାମକ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ
1.2	October, 2019	RBI ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଅନୁଯାୟୀ FPC ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଅବ୍ୟବସ୍ଥା ହେଲା ।	ଗୋଷ୍ଠୀ ନିୟାମକ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ
1.3	October, 2020	RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ନୀତି ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଅପଡେଟ୍ କରାଯାଇଛି ।	ଗୋଷ୍ଠୀ ନିୟାମକ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ
1.4	October, 2021	RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ନୀତି ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଅପଡେଟ୍ କରାଯାଇଛି ।	ଗୋଷ୍ଠୀ ନିୟାମକ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ
1.5	January, 2022	ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ - ଇଣ୍ଟିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓମ୍ବୁଜ୍ମାନୁ ସ୍କିମ୍, 2021 ଅନୁଯାୟୀ ନୀତି ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଅପଡେଟ୍ କରାଯାଇଛି ।	ଗୋଷ୍ଠୀ ନିୟାମକ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ

ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଚିପ୍ପଣୀ:

ଯଦି କୌଣସି ସମୟରେ ଏହି ନୀତି ଏବଂ କୌଣସି ନିୟମ, ନିୟମାବଳୀ, ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, ବିଜ୍ଞପ୍ତି, ସ୍ୱତ୍ୱାକରଣ, ସର୍ଚ୍ଚଲାଭ, ମାଷ୍ଟର ସର୍ଚ୍ଚଲାଭ/ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ/ସୁଚନାର ଦ୍ୱନ୍ଦ୍ୱ ଥାଏ, ତେବେ ଏହିପରି ନିୟମାବଳୀ, ନିୟମ, ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, ବିଜ୍ଞପ୍ତି, ସ୍ୱତ୍ୱାକରଣର ବ୍ୟାଖ୍ୟା, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ସର୍ଚ୍ଚଲାଭ, ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରାଧାନ୍ୟ ବିସ୍ତାର କରିବ ।

ବିଷୟବସ୍ତୁର ସାରଣୀ

ଉପକ୍ରମ

ଫେରାର ପ୍ରାକ୍ତିଷେଷ

କୋଡ଼

- | | |
|--|---|
| 1. ଋଣ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ: | 4 |
| 2. ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ / ସର୍ତ୍ତାବଳୀଗୁଡ଼ିକ: | 4 |
| 3. ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ଋଣ ବଣ୍ଟନ: | 5 |

4. ସାଧାରଣ	5
5. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା	6
6. ନୋଡାଲ ଅଫିସର / ପ୍ରିକ୍ସିପାଲ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି	6
7. ବ୍ୟାପକ ବିସ୍ତାର ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟାୟ ସମୀକ୍ଷା	6
8. ଯାନଗୁଡ଼ିକର ପୁନଃ ମାଲିକାନା	7

ଉପକ୍ରମ

ମୁଖ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା – ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ – ସିଷ୍ଟମିକାଲ୍ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଡିପୋଜିଟ୍ ନେଉ ନଥିବା କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଡିପୋଜିଟ୍ ନେଉଥିବା କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, 2016 ସମୟାନୁସାରେ ସଂଶୋଧିତ ହୋଇ ନ୍ୟାୟଯୁକ୍ତ ଅଭ୍ୟାସ ଉପରେ ବ୍ୟାପକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଛି ଯାହା ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ଏବଂ ଅନୁମୋଦିତ ହେବ ସମସ୍ତ ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସମୀକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ୍ କୋଡ୍ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ, ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀ ଅନୁସରଣ କରିବ । ଏହି କୋଡ୍ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ସହଜ କରିବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଅନୁମୋଦନ ଏବଂ ବିତରଣ କରୁଥିବା କୌଣସି ରଣ ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ ।

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ ଉପରେ RBI ଗାଇଡଲାଇନରେ ଯେକୌଣସି ପରବର୍ତ୍ତୀ ସଂଶୋଧନ, ସଂଶୋଧିତ RBI ଗାଇଡଲାଇନଗୁଡ଼ିକ ବର୍ତ୍ତମାନର ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍‌କୁ ବଦଳାଇବ ଯାହା ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ / ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମାକୁ ପାଳନ କରୁନାହିଁ ।

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ କୋଡ୍

ପ୍ରଚଳିତ ବିଧି ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଦକ୍ଷତା, ଗ୍ରାହକ-ଆଧାରିତ ଏବଂ କର୍ପୋରେଟ୍ ଶାସନ ନୀତି ଉପରେ ଧ୍ୟାନ ଦେଇ କମ୍ପାନୀର ବ୍ୟବସାୟ କରାଯିବ ।

ଏହାସହିତ, କମ୍ପାନୀ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟରେ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍‌କୁ ପାଳନ କରିବ, ଯାହାର ମୁଖ୍ୟ ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଟେ:

1. ରଣ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ:

- ଉପାଦାନର ପ୍ରକୃତି ଉପରେ ଆଧାର କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯିବାକୁ ଥିବା ସମସ୍ତ ଉପାଦାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ । ଡିଜିଟାଲ୍ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ । ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା, ଉପାଦାନର ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଏବଂ ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ଦସ୍ତାବିଜ ସାମିଲ କରାଯିବ ।
- ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଏକ ପ୍ରଣାଳୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ ।

2. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ / ସର୍ତ୍ତାବଳୀଗୁଡ଼ିକ:

- ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ରଣ ଯୋଗ୍ୟତା ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ଯତ୍ନବାନ ହେବ, ଯାହା ଆବେଦନ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପାଇଁ ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ମାନଦଣ୍ଡ ହେବ । ଏହି ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କମ୍ପାନୀର କ୍ରେଡିଟ୍ ପଲିସି, ଏହାର ନିୟମ ଏବଂ ପଦ୍ଧତି ସହିତ ଅନୁରୂପ ହେବ ।

- ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର କିମ୍ବା ପାସବୁକ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମୋଡ୍, ଅନୁମୋଦିତ ରଣ ପରିମାଣ – ଏହାର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସୁଧ ହାର ସହିତ କମ୍ପାନୀ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଜଣାଇବ । କମ୍ପାନୀର ଫାଇଲଗୁଡ଼ିକରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀଗୁଡ଼ିକର ଗ୍ରହଣକୁ ପ୍ରୟୁଜ୍ୟ ଭାବରେ ଡିଜିଟାଲ୍ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ମୋଡ୍ରେ ରଖାଯିବ ।
- ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ବିଳମ୍ବ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଧାର୍ଯ୍ୟ ହୋଇଥିବା ସୁଧ, କମ୍ପାନୀ ପୁଞ୍ଜି ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ ।
- ରଣ ବିତରଣ ସମୟରେ/ପୋଷ୍ଟ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଉଦ୍ଧୃତ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜରର ଏକ କପି ସହିତ କମ୍ପାନୀ ରଣ ଚୁକ୍ତିର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- ରଣ ଆବେଦନ ରିସିପ୍ଟ୍ ପାଇବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ସ୍ଵୀକୃତି ଦେବ ।

3. ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣ ବଣ୍ଟନ:

- କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଇଂରାଜୀ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଦେୟ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ୍ ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦି ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ନୋଟିସ୍ ଦେବ । କମ୍ପାନୀ ଏହା ମଧ୍ୟ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଆଶାକର୍ମୀ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୁଏ । ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ।
- ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ଉଚ୍ଚାନ୍ୱିତ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ମଧ୍ୟ ରଣ ଚୁକ୍ତି ସହିତ ସମାନ ହେବ ।
- କୌଣସି ବୌଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଏହାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦେୟ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ରଣର ବକେୟା ପରିମାଣର ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଉପରେ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଯଦି ଏହିପରି ସେଟ୍ ଅଫ୍ ଅଧିକାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ, ତେବେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବିଗୁଡ଼ିକର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ସଂପୃକ୍ତ ଦାବିର ସମାଧାନ / ଦେୟ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ହକଦାର ହେବ ବୋଲି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏହି ବିଷୟରେ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ।

4. ସାଧାରଣ:

- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଇଂରାଜୀ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ସେହି ଭାଷାରେ ହେବ ଯେପରି ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରିବେ ।
- ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବ (ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ନୂତନ ସୂଚନା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନାହିଁ, କମ୍ପାନୀ ନଜରକୁ ଆସି ନାହିଁ) ।
- ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର, ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଟ୍ରାନ୍ସଫର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଏକ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ହେଲେ – ଅର୍ଥାତ୍ କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି, ଯଦି ଥାଏ, ଯେକୌଣସି ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଏହିପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ସହିତ ନିୟମ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।

- ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ମାମଲାରେ, କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ହଇରାଣ ହରକତ କରିବ ନାହିଁ – ଯେପରିକି ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ କ୍ରମାଗତ ସମୟରେ ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ମାଂସପେଶୀ ଶକ୍ତି ବ୍ୟବହାର ଇତ୍ୟାଦି । କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ନ୍ୟାୟ କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଯଥେଷ୍ଟ ଚାଲିଯିବେ ।
- କମ୍ପାନୀ ଅର୍ଥର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍କିଟ ଏବଂ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରମୁଖ୍ୟ କାରଣଗୁଡ଼ିକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ରଣ ଓ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବ ।
- ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗର ପଦ୍ଧତି ସୂଚିତ ହେବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ରଣବାତା ପ୍ରକୃତ ହାର ବିଷୟରେ ଜାଣିଥିବେ ଯାହା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଚାର୍ଜ ହେବ ।

5. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା:

ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗରେ ଉପୁଜିଥିବା ବିବାଦର ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରଖିଛି । ଏହିପରି ଏକ ଯନ୍ତ୍ରକୌଶଳ ନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ସମସ୍ତ ବିବାଦ ଅନ୍ତତଃ ପକ୍ଷେ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ଶୁଣାଯିବ ଏବଂ ସମାଧାନ ହେବ ।

କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଶାଖା / ସ୍ଥାନଗୁଡ଼ିକରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନା ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ ବ୍ୟବସାୟ ଚାଲିଥାଏ:

- ଅଭିଯୋଗ ରିଡରାସଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ନଂ ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଠିକଣା) ଯିଏକି କମ୍ପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବେ ।
- ପ୍ରିକ୍ଲିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ନଂ ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଠିକଣା), ଯିଏ କମ୍ପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ନିକଟକୁ ପହଞ୍ଚିପାରିବେ ।
- ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ – ଇଣ୍ଡିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓପେରାସନ୍ସ ସ୍କିମ୍, 2021 ('ସ୍କିମ୍')
- ଇଂରାଜୀ, ହିନ୍ଦୀ ଏବଂ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଏହି ଯୋଜନାର ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ।
- ଯଦି ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପୋର୍ଟାଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ <https://cms.rbi.org.in/> ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆକୁ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ ।

6. ନୋଡାଲ ଅଫିସର / ପ୍ରିକ୍ଲିପାଲ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନିୟୁକ୍ତି:

କମ୍ପାନୀ ମୁଖ୍ୟ, ଚେନ୍ନାଇ, କୋଲକାତା ଏବଂ ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ ଅଞ୍ଚଳରେ ଅବସ୍ଥିତ ଏହାର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ନୋଡାଲ ଅଫିସର ଏବଂ ଯୋଜନା ଅନୁଯାୟୀ ଜଣେ ପ୍ରିକ୍ଲିପାଲ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କୁ ନିୟୁକ୍ତ କରିଛି ।

7. ବ୍ୟାପକ ବିସ୍ତାର ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟାୟ ସମୀକ୍ଷା:

ବିଭିନ୍ନ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଉପରୋକ୍ତ FPC କୁ ନିଜ ୱେବସାଇଟରେ ରଖିବ । କମ୍ପାନୀ ନିଜସ୍ୱ ଅଭିଜ୍ଞତା ଏବଂ ନୂତନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଉପରେ ଆଧାର କରି ସମୟ ସମୟରେ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁଯାୟୀ FPC ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ପୁନଃବିଚାର କରିବ, ଯଦି RBI ଦ୍ୱାରା ଏହା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ।

ବ୍ୟାଖ୍ୟାକାରୀ ଟିପ୍ପଣୀ:

ହୋଇସେଲ ରଣ ବ୍ୟବସାୟରେ, ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କର ଜଟିଳ ରିସ୍କ ପ୍ରୋଫାଇଲ୍ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ ଉପରେ ଆଧାର କରି ସୁଧ ହାର ଛିଡ଼ା କରାଯାଏ । କମ୍ପାନୀ ପ୍ରାଇମ୍ ରଣ ହାର (କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ମାନଦଣ୍ଡ, କିମ୍ବା ଛିଡ଼ା ହାର, ଏପରି ଛିଡ଼ା ହାର), ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସ୍ଲେଡ୍ ଏବଂ ପୁନଃସେଟ୍ ଟ୍ରାନ୍ସେକ୍ସ୍ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ସୁବିଧା ଚୁକ୍ତି ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ । ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ w.r.t. ଏହି କାରଣଗୁଡ଼ିକ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ ହେବ ଏବଂ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ।

ଅଧିକତ୍ତ୍ୱ, ଏହି ରଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ସାଧାରଣତଃ ମଧ୍ୟମ ଆକାରର/ବୃହତ୍ କର୍ପୋରେଟ୍ ଗୋଷ୍ଠୀ ଅଟନ୍ତି, ଯେଉଁମାନେ ଭଲ ଭାବରେ ଅବଗତ ଅଟନ୍ତି ଏବଂ ତେଣୁ ସେମାନଙ୍କ ରିସ୍କ ପ୍ରୋଫାଇଲର କୌଣସି ଉନ୍ନତ ଶ୍ରେଣୀରେ ଉତ୍ତମ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବୁଝାମଣା କରିବାର ଛିଡ଼ିରେ ଅଛନ୍ତି । ପ୍ରକୃତ ରଣରେ ସୁଧ ହାର ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ତଥା ସୁବିଧା ଚୁକ୍ତିରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ।

8. ଯାନଗୁଡ଼ିକର ପୁନଃ ମାଲିକାନା

ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ଚୁକ୍ତିନାମା/ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ପୁନଃ ମାଲିକାନା ଧାରା ରହିବ ଯାହା ଆଇନଗତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ । ପାରଦର୍ଶୀତା ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ, ଚୁକ୍ତିନାମା/ରଣ ଚୁକ୍ତିର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ମଧ୍ୟ ଏଥିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ:

- a) ଅଧିକାର କରିବା ପୂର୍ବରୁ ନୋଟିସ୍ ଅବଧି
- b) ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ବିଜ୍ଞାପ୍ତି ଅବଧି ଛାଡ଼ କରାଯାଇପାରିବ
- c) ସୁରକ୍ଷା ଦଖଲ କରିବାର ପଦ୍ଧତି
- d) ସମ୍ପତ୍ତି ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଦିଆଯିବାର ଅନ୍ତିମ ସୁଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା
- e) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପୁନଃ ପ୍ରଦାନ କରିବାର ପଦ୍ଧତି ଏବଂ
- f) ସମ୍ପତ୍ତି ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି

ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀଗୁଡ଼ିକର ଏକ ନକଲି ସର୍କୁଲାର ଅନୁଯାୟୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ। ଆବଶ୍ୟକ ଯେଉଁଥିରେ ଦର୍ଶାଯିବ ଯେ କମ୍ପାନୀ ସର୍ବଦା ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ କପି ସହିତ ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଉଦ୍ଧୃତ ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜରର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବ । ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ/ବନ୍ଧନ ସମୟରେ ରଣଦାତା, ଯାହାକି ଏପରି ଚୁକ୍ତିନାମା/ରଣ ଚୁକ୍ତିଗୁଡ଼ିକର ଏକ ପ୍ରମୁଖ ଉପାଦାନ ହୋଇପାରେ ।