ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା "**(ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ବିତ୍ତୀୟ ସଂସ୍ଥା – ଦାୟିତ୍ଵଶୀଳ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ଦିଶାନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2025)**" ଅନୁଯାୟୀ ଏହି ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରାକ୍ଟିସଗୁଡ଼ିକର ଏକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସମୀକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା ଦେବାରେ ସକ୍ଷମ କରିବାକୁ ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖାଯାଇଛି। ଋଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଋଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟାଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସୂଚନାଗୁଡିକ ସାଧାରଣ ନୀତି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ। ହିନ୍ଦୁଜା ଲେଲାଣ୍ଡ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ("କମ୍ପାନୀ") ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ବର୍ଗର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ଏହି କୋଡ୍ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ |

ସଂହିତାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ **ର ପ୍ରଧାନ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଗଲା ।**

- ଋଣଗ୍ରହିତା ମାନଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବସାୟ କଲାବେଳେ ଆଦର୍ଶତାର ସହ ଋଣ ବିଷୟରେ ସମସ୍ତ ନୀତି ନିୟମକୁ ଋଣ ଗ୍ରହିତାକୁ ଅବଗତ କରାଯିବ ।
- ମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରିବ । କମ୍ପାନୀ ଋଣ ଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟରେ ଉତ୍ସାହିତ କରିବା ସହ ସୁସମ୍ପର୍କ
- ଇବ 1 ନୀୟମ ଅନୁଯାଇ ଋଣ ଗ୍ରହିତାର ଋଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଯାହା ଆବଶ୍ୟକ ତାହା ଯୋଗାଇ
- ଗ୍ରାହକର ଅଭିଯୋଗ ଅନୁଯାଇ ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ଯାନ୍ତ୍ରୀକ ତୃଟିର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଯାନ୍ତ୍ରୀକ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଉନ୍ନତି କରିବ ।

ଋଣ ପାଇଁ ଦରଖାସ୍ତ ଓ ସେଗୁଡିକର ପ୍ରକ୍ରିୟା

(i) (ଋଣ ପାଇଁ ଦରଖାସ୍ତ ଓ କାର୍ଯ୍ୟଧାରା)

a) ଋଣ ଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ଯୋଗାଯୋଗ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଆକାରରେ କରାଯିବ ଓ ଯାହାକି ଋଣ ଗ୍ରହିତା ଖୁବ୍ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝି ପାରୁଥିବେ ।

b) ପ୍ରତ୍ୟେକ ଉତ୍ପାଦ **ପାଇଁ** କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯାଉଥିବା ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ହେବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ **ତାହା** ଉତ୍ପାଦ ର ଆବଶ୍ୟକତା ମୁତାବକ ହେବା ଉଚିତ୍ ।

c) ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଋଣ ବିଷୟରେ ସମସ୍ତ ଦରକାରୀ ତଥ୍ୟ ରହିବ । ଯାହାକି ଋଣ ଗ୍ରହିତାର ସୁବିଧା ମୁତାବକ ହୋଇଥିବ । ତାହା ଫଳରେ ଋଣ ଗ୍ରହିତାକୁ ଦିଆ ଯାଇଥିବା ଅବଧି ଓ ସର୍ତ୍ତ **(ସର୍ତ୍ତାବଳୀ) କୁ** ଏନବିଏଫସି ଦ୍ଵାରା ସ୍ଵିକୃତୀ ପ୍ରାପ୍ତ ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ମାନଙ୍କର ଅବଧି ଓ ସର୍ତ୍ତ **(ସର୍ତ୍ତାବଳୀ)** ସହ ତୁଳନା କରି ଋଣ ଗ୍ରହିତା କେଉଁ କମ୍ପାନୀରୁ ଋଣ ନେବେ ତାହା ତୁଳନା କରିପାରିବ । ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ସମସ୍ତ ଦରକାରୀ ଦସ୍ତାବୀଜ **(କାଗଜପତ୍ର)** ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।

d) ଋଣ ଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଠାରୁ ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଗ୍ରହଣ କରି acknowledgement ଦିଆଯିବ । ଉକ୍ତ ସ୍ଵୀକୃତି ରେ ଆବେଦନ ଫର୍ମର ଫଇସଲା କରିବାର ଧାର୍ଯ୍ୟ ସମୟ ଦିଆଯିବ ।

e) କମ୍ପାନୀ ଉକ୍ତ ଆବେଦନ ଫର୍ମକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଯାଞ୍ଚ କରି ଯଦି କିଛି ଅଧିକ ତଥ୍ୟ କିମ୍ବା ଦସ୍ତାବିଜ **(କାଗଜପତ୍ର)** ଆବଶ୍ୟକ ପଡ଼େ ତାହା ସଙ୍ଗେ ସଙ୍ଗେ ଋଣ ଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟି ଗୋଚର କରାଇବେ ।

(ii) ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ **:-**

(ଋଣର ମୂଲ୍ୟ ନିରୂପଣ ଓ ଅବଧି / ସର୍ତ୍ତ)

କମ୍ପାନୀ ଋଣ ଆବେଦନକାରୀର ଋଣ ରାଶିକୁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରି ଋଣ ରାଶିକୁ ଋଣ ନୀତି **ବା** ଏସଓପି ଅନୁସାରେ ପର୍ଯ୍ୟାୟ କ୍ରମେ ତାଲିକାଭୁକ୍ତ କରେ ।

a) କମ୍ପାନୀ ଋଣ ଆବେଦନକାରୀକୁ ସଂପୂର୍ଣ ବୁଝିପାରିବା ଭଳି ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଏକ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର ପଠାଇବ, ଯହିଁରେ ଋଣ ପରିମାଣ, ଋଣ ଅବଧି ଓ ସର୍ତ୍ତ, ବାର୍ଷିକ ସୁଧହାର ଏବଂ ଋଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଲେଖାଯାଇଥିବ । ଯଦି ଋଣ ବାତିଲ କରାଗଲା ତେବେ ତାହା ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଋଣ ଆବେଦନକାରୀକୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

b) ଯଦି ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସାମଗ୍ରୀକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ଅର୍ଦଥଣ୍ଡ ଲାଗୁକରାଯାଏ ତେବେ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଚାର୍ଜ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ଏହା ଅଗ୍ରୀମ ଉପରେ ଦଣ୍ଡିତ ସୁଧ ଭାବେ ହିସାବ କରାଯିବ ନାହିଁ | ଜରିମାନ ଦଣ୍ଡ ଉପରେ କୌଣସି କ୍ୟାପିଟାଲାଇଜେସନ୍ ହେବ ନାହିଁ, ଅର୍ଥାତ୍ ଏହିପରି ଚାର୍ଜ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସିସୁଧ ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ |

c) ଏହା ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସୁଧର ମିଶ୍ରଣ ପାଇଁ ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ |

d) ପେନାଲ ଚାର୍ଜ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଅନୁପାଳନ ନହେବା ଅନୁସାରେ ହେବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ପେନାଲ୍ ଚାର୍ଜ ରହିବ|

e) ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସାମଗ୍ରୀକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକଲେ କମ୍ପାନୀ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ପେନାଲ ଚାର୍ଜ କରିବ ଏବଂ ଋଣ ଚୁକ୍ତି / କି ଫ୍ୟାକ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟରେ ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ ପ୍ରକାଶ କରିବ ଏବଂ ମୁଖ୍ୟ ସୁଧ ହାର ଓ ସେବା ଦେୟ ଅନୁଯାୟୀ ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ |

f) ଏହିପରି ପେନାଲ ଚାର୍ଜ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ |

g) ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଋଣ ମାମଲାରେ ପେନାଲ୍ ଚାର୍ଜ ଅଣ ସାମଗ୍ରୀକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡିକର ସମାନ ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ଅଣ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଦାତାଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ |

h) କମ୍ପାନୀ ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡିକର orr ଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ |

i) The ଣ ପ୍ରଦାନ ସମୟରେ ସମସ୍ତ orr ଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ loan ଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଉଦ୍ଧୃତ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜରର ଏକ ନକଲ ସହିତ କମ୍ପାନୀ loan ଣ ଚୁକ୍ତିର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ |

(iii). ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ ସହିତ ଋଣ ବଣ୍ଟନ

(ଋଣ ବିତରଣ ସମୟରେ ସର୍ତ୍ତ ଓ ଅବଧି ରେ କିଛି ପରିବର୍ତ୍ତନ କଲେ) କମ୍ପାନୀ ଋଣ ଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ଅବଧିରେ ଋଣ Sanction ବିଷୟରେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଇବେ ଏବଂ ଋଣର ସର୍ତ୍ତ ଓ ଅବଧି ବିଷୟରେ ଦୃଷ୍ଟି ଗୋଚର କରାଇବେ ।

a) ଯଦି ଋଣର ସର୍ତ୍ତ ଓ ଅବଧି, ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଋଣ ପରିମାଣ, ସୁଧହାର ସେବା ଦେୟ **କିମ୍ବା** ପ୍ରଦାନ ଦେୟ ରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯାଏ ତେବେ ତାହା ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଋଣ ଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ନୋଟିସ କରି ଅବଗତ କରାଯିବ । କମ୍ପାନୀ ଉକ୍ତ ପରିବର୍ତ୍ତନ ରାଶିକୁ ସୁଧହାର ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ **ମାଧମରେ** ଗ୍ରହଣ କରିବେ । ଏ ସମସ୍ତ ବିଷୟ ଲୋନ ଚୁକ୍ତି **ର** ଆବଶ୍ୟକ ବ୍ୟବସ୍ଥାପନରେ ଲେଖାଯିବ ।

b) ଲୋନ ପ୍ରତ୍ୟାହାର ନିଷ୍ପତ୍ତି | ପେମେଣ୍ଟ ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବା ବିଷୟ ଲୋନ ଚୁକ୍ତି ରେ ଦର୍ଶାଯିବ।

c) ଋଣ ଗ୍ରହିତା ଋଣର ସମସ୍ତ ବକେୟା ପୈଠ କରିସାରିବା ପରେ କମ୍ପାନୀ ରଖିଥିବା ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିକୁ ମୁକ୍ତ କରିବ। ଯଦି ଅନ୍ୟ କୌଣସ ପ୍ରକାରେ କମ୍ପାନୀର ଋଣ ଗ୍ରହଣ ଉପରେ ନ୍ୟା ନ୍ୟାଯ୍ୟ ଅଧିକାର ବା ଆଇନଗତ ଅଧିକାର ରହେ ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଋଣ ଗ୍ରହିତା ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିପାରିବ । ଉକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ପାଇଁ ଋଣ ଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ବିଷୟ ଅବଗତ କରାଇ ଓ ବଳକା ବକେୟା ଅର୍ଥକୁ ଦର୍ଶାଇ ନୋଟିସ କରି ପାରିବ । ଉକ୍ତ ନୋଟିସର ସମାଧାନ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି କୁ କମ୍ପାନୀ ନିଜ ଅଧିନରେ ରଖିପାରିବ

(iv) ସାଧାରଣ

a) କମ୍ପାନୀ ଋଣ ଗ୍ରହିତାର ଲୋନ ଚୁକ୍ତି **ର** ସର୍ତ୍ତ ଓ ଅବଧି ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ । ଯଦି ପରେ କିଛି ନୂଆ ତଥ୍ୟ ଦୃଷ୍ଟିଗୋଚର ହୁଏ ଯାହା ଋଣ ଗ୍ରହିତା ଋଣ ନେବା ପୂର୍ବରୁ ଜଣାଇ ନଥାନ୍ତି ତାହା କମ୍ପାନୀକୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

b) ଯଦି କୌଣସି ଋଣ ଗ୍ରହିତା ନେଇଥିବା **ଋଣକୁ** ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ କରିବାକୁ ଅନୁରୋଧ କରନ୍ତି ତେବେ କମ୍ପାନୀର ସହମତି କିମ୍ବା ଆପତ୍ତି

c) **ପାଇଁ** ତାହା ଅନୁରୋଧ କରିଥିବା ଦିନ ଠାରୁ ୨୧ ଦିନ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସ୍ଥଗିତ ରଖାଯାଏ । ଉକ୍ତ ଲୋନ ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ବିଧିବଧ ଓ ଆଇନଗତ ଭାବରେ କରାଯାଏ।

d) ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି ଏବଂ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ କମ୍ପାନୀ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ। ଅବଶ୍ୟ, ଏହା ସମାଜର ଦୁର୍ବଳ ବିଭାଗ ପାଇଁ ଫ୍ରେମ୍ ହୋଇଥିବା କ୍ରେଡିଟ୍-ଲିଙ୍କ୍ ଯୋଜନାରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ କମ୍ପାନୀକୁ ବାରଣ କରେନାହିଁ |

e) ଏନବିଏଫସି ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ **ସ**ମସ୍ତ ପ୍ରକାର ଅଭିଯୋଗ ର ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମସ୍ତ ସଂସ୍ଥା ପାଇଁ ଅବଲମ୍ବନ କରିଛନ୍ତି । ଯାହାଦ୍ୱାରା ଏହି ପ୍ରକାର ବିବାଦର ସମାଧାନ ଉକ୍ତ ସ୍ତରରେ କିମ୍ବା ଏହାର ଉପର ସ୍ତରରେ ଶୁଣାଣି ହୋଇ ସମାଧାନ ହୋଇପାରିବ ।

f) ବିଭିନ୍ନ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ୱେବସାଇଟରେ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ|

g) କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରକୃତ ଅର୍ଥ ପ୍ରଦାନ ତାରିଖ ଠାରୁ ସୁଧ ଆଦାୟ କରିବ ଏବଂ ଋଣ ମଞ୍ଜୁର ତାରିଖ କିମ୍ବା ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ତାରିଖ ଠାରୁ ନୁହେଁ, ଯଦି ସେଗୁଡିକ ବିତରଣ ତାରିଖ ପୂର୍ବରୁ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥାଏ |

h) ମାସକ ମଧରେ ଋଣ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ମାମଲାରେ, କମ୍ପାନୀ କେବଳ ସେହି ସମୟ ପାଇଁ ସୁଧ ଆଦାୟ କରିବ, ଯେଉଁ ସମୟ ପାଇଁ ଋଣ ମାସରେ ବକେୟା ଥିଲା ଏବଂ ସମଗ୍ର ମାସ ପାଇଁ ନୁହେଁ |

i) କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଅଗ୍ରୀମ କିସ୍ତି ସଂଗ୍ରହ କରିବ ନାହିଁ କିନ୍ତୁ ସୁଧ ଚାର୍ଜ ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଋଣ ରାଶି ହିସାବ କରିବ |
ଏହି ଉଚିତ୍ କାର୍ଯ୍ୟ ସଂହିତା ସମାଧାନର ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ପ୍ରତି ୩ମାସରେ **ଥରେ ବୋର୍ଡ କୁ** ଦିଆଯାଇଥାଏ ।

(v) ନଗାକ ନଧ ନାଢ ଉଚିତ୍ କାର୍ଯ୍ୟ ସଂହିତା ଢୁଢ ୱେବସାଇଟ୍ ୭ ସମସ୍ତଙ୍କର ଅବଗତି ନିମନ୍ତେ ଅପଲୋଡ୍ କରିଅଛି ।

ଗାଡିର ପୁନଃଅଧିଗ୍ରହଣ :

କମ୍ପାନୀ **ପୁନଃଅଧିଗ୍ରହଣ** କରିବା ପାଇଁ ତାର ଋଣ ଚୁକ୍ତିପତ୍ର **(ଚୁକ୍ତି)** ରେ ଋଣ ଗ୍ରହିତାଙ୍କ ସହିତ କିଛି ଧାରା କରିଅଛି । ଯାହାଦ୍ୱାରା କମ୍ପାନୀ ଆଇନଗତ ଭାବରେ **ପୁନଃଅଧିଗ୍ରହଣ କରି**ପାରିବ। ଉକ୍ତ ଧାରାର ଅବଗତ ପାଇଁ ଚୁକ୍ତିର ସର୍ତ୍ତ ଓ ଅବଧି ନିମ୍ନରେ ଦିଆଗଲା।

a) **ପୁନଃଅଧିଗ୍ରହଣ ଢୁ ।ଡ଼ିଡ ନଡ (ସମୟ) ବିଞ୍ଝାଯିବ ।**

b) କେଉଁ ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ନୋଟିସର ବୈଦ୍ଧତା **ଛାଡ୍** ହୋଇଯିବ ତାହା ଦର୍ଶାଯିବ ।

c) ସିକ୍ୟୁରିଟିର **ଅଧିକାର** ନେବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ନିୟମ ପାଳନ କରାଯିବ ।

d) **ପୁନଃଅଧିଗ୍ରହଣ କ**ରାଯାଇଥିବା ସିକ୍ୟୁରିଟି କୁ ବିକ୍ରୟ/ ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ଋଣ ଗ୍ରହିତାକୁ ବକେୟା ଅର୍ଥ ପୈଠ କରିବା ପାଇଁ ଶେଷ ସୁଯୋଗ ଦିଆଯିବ ।

e) ଋଣ ଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଠାରୁ **ପୁନଃଅଧିଗ୍ରହଣ** କରିବାର ବିଷୟ୍ତ ।

f) ସିକ୍ୟୁରିଟିର ବିକ୍ରୟ ଓ ନିଲାମ କରିବାର ବିଷୟ୍ତ ।

ଏହି **ଲୋନ ଚୁକ୍ତି** ର ସମସ୍ତ ଅବଧି ଓ ସର୍ତ୍ତର ଏକକତା ନକଲ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଦଲିଲର ନକଲ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ସମୟରେ ଋଣ ଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଅବଗତ ନିମନ୍ତେ ଦିଆଯିବ ।

ଲାଗୁହୋଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ସୁଧ ହାର ନିୟମ

କମ୍ପାନୀର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଓ କାର୍ଯ୍ୟ ପଦ୍ଧତି ଅନୁସାରେ ସମୟାନୁକ୍ରମେ ସୁଧହାର ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଚାର୍ଜ ଗୃହିତ କରାଯାଇଥାଏ । କମ୍ପାନୀ ସବୁବେଳେ ସୁଧହାରକୁ Boardରେ ଗୃହିତ ହେଲା ପରେ ଓ **ୱେବସାଇଟ୍** ଅନୁଯାଇ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିଥାଏ, ଗୃହିତ ସୁଧହାର ଏବଂ ଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ଋଣ ଗ୍ରହିତାଙ୍କ ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସୁଧହାରର ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମସ୍ତ ବିଷୟ ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ସୁଚାରୁ ରୂପେ ଲେଖାଯାଇ **ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର ରେ** ସ୍ପଷ୍ଟିକରଣ କରି ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିଗୋଚର କରାଯାଏ ।

(vi) ଡିଜିଟାଲ୍ ଋଣ ପ୍ରଦାନ

ଯେତେବେଳେ ବି କମ୍ପାନୀ ନିଜର ଡିଜିଟାଲ୍ ଋଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ କିମ୍ବା ବାହ୍ୟ ଋଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରେ, କମ୍ପାନୀ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବ |

HINDUJA LEYLAND FINANCE

(vii) ଗୋପନୀୟତା

ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ HLF ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବ | ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ଆମେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟତିକ୍ରମ ମାମଲା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସଂସ୍ଥାକୁ କାରବାର ବିବରଣୀ ପ୍ରକାଶ କରିବୁ ନାହିଁ:

(a) ଯଦି ଆମକୁ ଆଇନଗତ କିମ୍ବା ନିୟାମକ ନିୟମ ଦ୍ଵାରା ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପଡିବ |

(b) ଯଦି ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ନିକଟରେ ଏକ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଅଛି |

(c) ଯଦି ଆମର ସ୍ୱାର୍ଥ ପାଇଁ ଆମକୁ ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ପଡେ (ଯଥା, ଠକେଇ ରୋକିବା), ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ସଂସ୍ଥା/ ଆମ ଗ୍ରୁପ୍ ଓ ସହଯୋଗୀ କମ୍ପାନୀକୁ ଆମେ ସୂଚନା ଦେଇପାରୁ |

(d) ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଅନ୍ୟ କାହାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବା ପାଇଁ ଆମେ ଏହାକୁ ଭିତ୍ତି ଭାବେ ବ୍ୟବହାର କରିବୁ ନାହିଁ |

(viii) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରଶମନ ସମ୍ପର୍କିତ ଏସ୍କାଲେସନ୍ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ' କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାବେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ:

1. ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରଶମନ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ- ସଂପୃକ୍ତ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ

2. ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ

3. ଇନ-ଚାର୍ଜ ଅଧିକାରୀ, ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ତଦାରଖ ବିଭାଗ, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (RBI), ଫୋର୍ଟ ଗ୍ଲାସିସ୍, ରାଜାଜୀ ସାଲାଇ, ଚେନ୍ନାଇ - 600001।

ଯଦି ଏହି ସଂହିତା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଏସ୍କାଲେସନ୍ ସ୍ତରରେ ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ତାହା କମ୍ପାନୀର ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ (PNO)ଙ୍କୁ ଜଣାଯାଇପାରିବ –

ଶ୍ରୀ ଆନନ୍ଦ ବାସୁଦେବ

Hinduja Leyland Finance Limited (ହିନ୍ଦୁଜା ଲେଲାଣ୍ଡ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍),

କର୍ପୋରେଟ୍ ଅଫିସ୍, ନଂ 27-A, ଡେଭଲପ୍ଡ ଇଣ୍ଡଷ୍ଟ୍ରିଆଲ୍ ଇଷ୍ଟେଟ୍, ଗୁଇଣ୍ଡି,

ଚେନ୍ନାଇ-600032

କିମ୍ବା pno@hindujaleylandfinance.comକୁ ଇମେଲ୍ ଦ୍ୱାରା pno@hindujaleylandfinance.com

ଯଦି କମ୍ପାନୀର ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଜଣାଇବାର ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନୋକ୍ତଙ୍କୁ ଜଣାଇ ପାରିବେ।

ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା ଅଧିକାରୀ,
ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ତଦାରଖ ବିଭାଗ,
ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, ଫୋର୍ଟ,ଗ୍ଲାସିସ୍, ରାଜାଜି ସଲାଇ, ଚେନ୍ନାଇ – 600001

କିମ୍ବା dnbschennai@rbi.org.in ମେଲ୍ ରେ ମେଲ୍ କରିବେ

(ix) ମନିଟରିଂ

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସହ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ର ଅନୁପାଳନର ଏକ ସମୀକ୍ଷା ନିୟମିତ ଭାବରେ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ଦ୍ୱାରା କରାଯିବ ଏବଂ ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ବୋର୍ଡ ନିକଟରେ ଦାଖଲ ହେବ |

ଏହି ସଂହିତା ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା **4 ଫେବୃଆରୀ 2026ରେ ଶେଷ ଥର ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ କରାଯାଇଥିଲା।**

****

ବିଭାଗ - II - ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅତିରିକ୍ତ ସ୍ୱଚ୍ଛ ବ୍ୟବସାୟ ନିୟମାବଳୀ

ପରିଚୟ:

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍‌ରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ବ୍ୟତୀତ, ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧରେ (HLF) ଦ୍ୱାରା ଏହି ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ("FPC-MFI") ମଧ୍ୟ ପାଳନ କରାଯିବ। FPC-MFI କୁ କମ୍ପାନୀର ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ସହିତ ପଢ଼ିବା ଉଚିତ୍। ତଥାପି, ଯଦି ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ଏବଂ FPC-MFI ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ବିବାଦ ଦେଖାଦିଏ, ତେବେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ FPC-MFI କୁ ଅଗ୍ରାଧିକାର ଦିଆଯିବ।

ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଋଣର ସଂଜ୍ଞା

ଏକ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ବାର୍ଷିକ ପାରିବାରିକ ଆୟ 3,00,000 ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଥିବା ଏକ ପରିବାରକୁ ଦିଆଯାଉଥିବା ବନ୍ଧକମୁକ୍ତ ଋଣ। ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ, ପରିବାର କହିଲେ ଏକ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପାରିବାରିକ ଗୋଷ୍ଠୀକୁ ବୁଝାଏ, ଅର୍ଥାତ୍ ସ୍ୱାମୀ, ସ୍ତ୍ରୀ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ଅବିବାହିତ ସନ୍ତାନ।

କମ୍ ଆୟ କରୁଥିବା ପରିବାର, ଅର୍ଥାତ୍ ଯେଉଁ ପରିବାରର ବାର୍ଷିକ ଆୟ 3,00,000 ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ସେମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ବନ୍ଧକମୁକ୍ତ ଋଣକୁ, ଋଣର ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ଆବେଦନ/ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ/ବିତରଣର ମାଧ୍ୟମ (ଭୌତିକ କିମ୍ବା ଡିଜିଟାଲ୍ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ) ନିର୍ବିଶେଷରେ, ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ। ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣର ବନ୍ଧକମୁକ୍ତ ପ୍ରକୃତିକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, ଏହି ଋଣକୁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଜମା ଖାତା ଉପରେ କୌଣସି ଅଧିକାର (ଲିଏନ୍) ସହିତ ସଂଯୁକ୍ତ କରାଯିବ ନାହିଁ।

ଋଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

(a) କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ସ୍ୱାକ୍ଷର କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏକ ସୂଚନାପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ମାନକ ଫର୍ମାଟ୍ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ କି ଫ୍ୟାକ୍ଟସ୍ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ (KFS) ପ୍ରଦାନ କରିବ। KFS ଏପରି ଏକ ଭାଷାରେ ଲେଖାଯିବ ଯାହା ଏହିପରି ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ବୁଝିପାରିବେ। KFS ର ବିଷୟବସ୍ତୁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ସେ ଏହା ବୁଝିପାରିଛନ୍ତି ବୋଲି ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର ନିଆଯିବ।

(b) ଅଧିକନ୍ତୁ, KFS ଏକ ଅନନ୍ୟ ପ୍ରସ୍ତାବ ନମ୍ବର ସହିତ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ସାତ ଦିନ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଅବଧି ଥିବା ଋଣ ପାଇଁ ଏହାର ବୈଧତା ଅବଧି ଅତି କମରେ ତିନି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ଏବଂ ସାତ ଦିନରୁ କମ୍ ଅବଧି ଥିବା ଋଣ ପାଇଁ ଏହାର ବୈଧତା ଅବଧି ଏକ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ରହିବ।

(c) KFS ରେ ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର (APR) ର ଏକ ଗଣନା ସିଟ୍ ଏବଂ ଋଣ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଋଣର ଅମୋର୍ଟାଇଜେସନ୍ ସିଡ୍ୟୁଲ୍ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ। APR ରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।

(d) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ବାସ୍ତବ ଆଧାରରେ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଶୁଳ୍କ, ଯେପରିକି ବୀମା ଶୁଳ୍କ, ଆଇନଗତ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି, ମଧ୍ୟ APR ର ଅଂଶ ହେବ ଏବଂ ଏହାକୁ ପୃଥକ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନୀ ଏପରି ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବାରେ ଜଡିତ ଅଛି, ପ୍ରତ୍ୟେକ ପୈଠ ପାଇଁ ରସିଦ ଏବଂ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

(e) କୌଣସି ଶୁଳ୍କ, ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ଯାହା KFS ରେ ଉଲ୍ଲେଖ ନାହିଁ, ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ପଷ୍ଟ ସମ୍ମତି ବିନା ଋଣ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ। KFS କୁ ଋଣ ଚୁକ୍ତିର ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ସାରାଂଶ ବାକ୍ସ ଭାବରେ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।

ଋଣର ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ

1. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ଉପରେ କୌଣସି ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ। ବିଳମ୍ବିତ ପୈଠ ପାଇଁ ଯଦି କୌଣସି ଜରିମାନା ଥାଏ, ତେବେ ତାହା କେବଳ ବକେୟା ରାଶି ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ, ସମଗ୍ର ଋଣ ରାଶି ଉପରେ ନୁହେଁ। HLF ନିଜର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ, ନିଜ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରକାଶିତ ସାହିତ୍ୟରେ (ସୂଚନା ପୁସ୍ତିକା/ପାମ୍ଫଲେଟ୍) ଏବଂ ନିଜ ୱେବସାଇଟରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାରକୁ ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ।
2. ସୁଧ ହାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଯଥେଷ୍ଟ ପୂର୍ବରୁ ଅବଗତ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ଭବିଷ୍ୟତ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେବ।

ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଆଚରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ

ସାଧାରଣ

1. FPC HLF ଦ୍ୱାରା ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଏବଂ ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି। FPC ଋଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ଜାରି କରାଯିବା ଉଚିତ୍।
2. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ପାଇଁ ଋଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ଏକ ମାନକ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ରହିବ।
3. HLF ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ ଋଣ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ:
   i. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ଚିହ୍ନଟ କରୁଥିବା ସୂଚନା;
   ii. ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଉପରେ ସରଳୀକୃତ ତଥ୍ୟପତ୍ର;
   iii. ଋଣ ସହିତ ଜଡିତ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ;
   iv. କିସ୍ତି ସମେତ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧ ଏବଂ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ଅବ୍ୟାହତି ପାଇଁ HLF ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକୃତି; ଏବଂ
   v. ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ, HLF ର ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ସହିତ।

4. ଋଣ କାର୍ଡରେ ଥିବା ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ଋଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ହେବା ଉଚିତ୍।

କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ

HLF ର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ଆଚରଣ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି, ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଏବଂ ତଦାରଖ ପାଇଁ ଏକ ବୋର୍ଡ-ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ରହିବ। ଏହି ନୀତିରେ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ, କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ସର୍ବନିମ୍ନ ଯୋଗ୍ୟତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ସାଧନ ଯୋଗାଇ ଦିଆଯିବ। କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଦିଆଯାଉଥିବା ପ୍ରଶିକ୍ଷଣରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣକୁ ସେମାନଙ୍କ କ୍ଷତିପୂରଣ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସରେ ମଧ୍ୟ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।

କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପରିବାରର ଆୟ ଏବଂ ବିଦ୍ୟମାନ ଋଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ କରାଯିବ।

ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଯଦି କୌଣସି ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ, ତେବେ ତାହା ମାଗଣା ହେବ।

ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କର ଆଚରଣ ଏବଂ ନିୟୋଜନ

(a) କମ୍ପାନୀ ଋଣ ପରିଶୋଧ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବା, ସେହିପରି ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ ସହାୟତା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ।

(b) ଋଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପାରସ୍ପରିକ ଭାବେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇଥିବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ/କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସ୍ଥାନରେ ଋଣ ଆଦାୟ କରାଯିବ। ତଥାପି, ଯଦି ଋଣଗ୍ରହୀତା ଦୁଇ କିମ୍ବା ତତୋଧିକ କ୍ରମାଗତ ସମୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ/କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସ୍ଥାନରେ ଉପସ୍ଥିତ ହେବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳରେ ଋଣ ଆଦାୟ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ।

(c) କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସମେତ ଋଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ କୌଣସି କଠୋର ପଦ୍ଧତି ଅବଲମ୍ବନ କରିବେ ନାହିଁ:

- ଧମକପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଅଶ୍ଳୀଳ ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର।
- ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବାରମ୍ବାର ଫୋନ୍ କରିବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ସକାଳ 9:00 ପୂର୍ବରୁ ଓ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:00 ପରେ ଫୋନ୍ କରିବା।
- ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁବର୍ଗ କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀମାନଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା।
- ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବା।
- ଋଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ପରିବାର/ସମ୍ପତ୍ତି/ସମ୍ମାନର କ୍ଷତି କରିବା ପାଇଁ ହିଂସା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମାନ ଉପାୟର ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ଧମକ ଦେବା।
- ଋଣର ପରିମାଣ କିମ୍ବା ଋଣ ପରିଶୋଧ ନକଲେ ହେବାକୁ ଥିବା ପରିଣାମ ସମ୍ପର୍କରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବା।

(d) କମ୍ପାନୀ ପାଖରେ ଋଣ ଆଦାୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ। ଋଣ ପ୍ରଦାନ ସମୟରେ ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

(e) କମ୍ପାନୀ ପାଖରେ ଋଣ ଆଦାୟକାରୀଙ୍କୁ ନିୟୋଜିତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଯାଞ୍ଚ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିବ, ଯାହା ମଧ୍ୟରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଜଡିତ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବେ। କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ନିୟୋଜିତ ଆଦାୟକାରୀମାନେ ସେମାନଙ୍କ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପୂର୍ବବୃତ୍ତ ଯାଞ୍ଚ କରିବେ, ଯେଉଁଥିରେ ପୋଲିସ ଯାଞ୍ଚ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ। କମ୍ପାନୀ ଏହା ମଧ୍ୟ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବ ଯେ କେଉଁ ସମୟ ଅନ୍ତରାଳରେ ପୂର୍ବବୃତ୍ତର ପୁନଃ-ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବ।

(f) ଋଣ ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆରମ୍ଭ କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଆଦାୟକାରୀ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏଜେଣ୍ଟ ଜଣକ ନୋଟିସର ଏକ ନକଲ ଏବଂ କମ୍ପାନୀଠାରୁ ମିଳିଥିବା ଅନୁମତି ପତ୍ର ସହିତ କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏଜେନ୍ସି ଦ୍ୱାରା ତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପରିଚୟ ପତ୍ର ମଧ୍ୟ ସାଙ୍ଗରେ ରଖିବେ। ଏହାଛଡ଼ା, ଯଦି ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟକାରୀ ଏଜେନ୍ସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯାଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବା ସହିତ, ନୂତନ ଏଜେଣ୍ଟ ନିଜର ପରିଚୟ ପତ୍ର ସହିତ ନୋଟିସ ଏବଂ ଅନୁମତି ପତ୍ର ସାଙ୍ଗରେ ରଖିବେ।

ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଏବଂ ଅନୁମତି ପତ୍ରରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିବରଣୀ ସହିତ, ଆଦାୟକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ।

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ଆଦାୟକାରୀ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକର ଅଦ୍ୟତନ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।

ଅଭିଯୋଗ/ସମସ୍ୟା ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ

https://hindujaleylandfinance.com/ ରେ ଉପଲବ୍ଧ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତାରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ଏବଂ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ।

ପରିଚାଳନା:

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ସହିତ ନିୟମାବଳୀର ପାଳନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମୀକ୍ଷା ପରିଚାଳନା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟମିତ ଭାବେ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ ସମୟ ସମୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀଙ୍କ ନିକଟରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ।

ଏହି ନିୟମାବଳୀଟି ଶେଷଥର ପାଇଁ 20 ମେ, 2026ରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇ ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଥିଲା।