MUFIN GREEN FINANCE LIMITED

ଉଚିତ ଆଚରଣ ସଂହିତା
(FAIR PRACTICES CODE – FPC)

ବିଷୟ ସୂଚୀ

1. ପ୍ରସ୍ତାବନା 3
2. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ 3
3. ସଂହିତାର ଲକ୍ଷ୍ୟ 3
4. ସଂଜ୍ଞା 4
5. ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା 4
6. ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍‌ର ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା 4
7. ଋଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ 4
8. ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ 5
9. ଋଣ ବିତରଣ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ 5
10. ବିତରଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତଦାରଖ 5
11. ଋଣ ପରିଶୋଧ/ସମାଧାନ ପରେ ଅସ୍ଥାବର/ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ଫେରସ୍ତ, ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ 6
12. ଋଣ ଖାତାରେ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ (PENAL CHARGES) 6
13. ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସାଧାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା: 7
14. ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଆଦାୟର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ 7
15. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଅର୍ଥାୟିତ ବନ୍ଧକ (HYPOTHECATED) ସମ୍ପତ୍ତିର ପୁନଃଅଧିକାର (REPOSSESSION) 7
16. ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟି ପ୍ରତିବନ୍ଧୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଋଣ ସୁବିଧା 8
17. ଋଣ ଉପରେ ଅଗ୍ରିମ ପରିଶୋଧ (PRE-PAYMENT) ଶୁଳ୍କ 8
18. କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟ (RECOVERY AGENTS)ଙ୍କ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ 8
19. ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ / ଦଲିଲୀକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ 9
20. ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଗୁପ୍ତତା 9
21. ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା (GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM) 9
22. ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ପରିସ୍ଥିତି (FORCE MAJEURE) 10
23. ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ସମୀକ୍ଷା 10
24. ନିୟାମକ ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ପ୍ରାଧାନ୍ୟ 10
25. ନୀତି ସମୀକ୍ଷା 10

ଉଚିତ ଆଚରଣ ସଂହିତା (FAIR PRACTICES CODE)

1. ପ୍ରସ୍ତାବନା

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (Reserve Bank of India – "RBI") ଉଚିତ ଆଚରଣ (fair practices) ସମ୍ପର୍କରେ ବ୍ୟାପକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଛି, ଯାହା ସମସ୍ତ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (Non-Banking Financial Companies – "NBFCs")ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ (Board of Directors) ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ଓ ଅନୁମୋଦିତ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାର (stakeholders)ଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ପ୍ରକାଶିତ ଓ ପ୍ରଚାରିତ ହେବ।

ଏହି ଉଚିତ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ସମସ୍ତ ଅଂଶୀଦାର, ବିଶେଷକରି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ, କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଓ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ କମ୍ପାନୀ ଅନୁସରଣ କରୁଥିବା ଆଚରଣର ଏକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସାମଗ୍ରିକ ଚିତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରିବା।

Mufin Green Finance Limited. ("କମ୍ପାନୀ") ଏତଦ୍ୱାରା RBI ଦ୍ୱାରା ଜାରି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଆଧାରରେ ଉଚିତ ଆଚରଣ ସଂହିତା ("FPC") ପ୍ରଦାନ କରୁଛି। RBI ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇପାରୁଥିବା ମାନଦଣ୍ଡ ସହ ସାମଞ୍ଜସ୍ୟ (conform) ରକ୍ଷା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ସମୟେ ସମୟେ FPCରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସଂଶୋଧନ ମଧ୍ୟ କରିବ। ନିମ୍ନରେ ଗୃହୀତ ଉଚିତ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (Reserve Bank of India) ଦ୍ୱାରା NBFCs ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଉଚିତ ଆଚରଣ ସଂହିତା ସମ୍ପର୍କିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ (Guidelines on Fair Practices Code for NBFCs) ସହ ସମନ୍ୱିତ।

କମ୍ପାନୀର ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରଚଳିତ ବିଧିବଦ୍ଧ (statutory) ଓ ନିୟାମକ (regulatory) ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁସାରେ, ଦକ୍ଷତା, ଗ୍ରାହକ-କେନ୍ଦ୍ରିକତା ଏବଂ କର୍ପୋରେଟ୍ ଶାସନ (corporate governance) ନୀତି ଉପରେ ଯଥୋଚିତ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦେଇ ପରିଚାଳିତ ହେବ।

2. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଗ୍ରାହକ, କର୍ମଚାରୀ, ବିକ୍ରେତା (vendors) ଇତ୍ୟାଦି ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ସହ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଆଚରଣର ସମନ୍ୱୟ (synchronization) ହାସଲ କରିବା ପ୍ରୟାସରେ କମ୍ପାନୀ ଏହି FPC ପ୍ରଣୟନ କରିଛି। କମ୍ପାନୀର ଉଚିତ ଋଣ ପ୍ରଦାନ ଆଚରଣ (Fair lending practices) ମାର୍କେଟିଂ, ଋଣ ଉତ୍ପତ୍ତି (loan origination), ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ, ସେବା ଏବଂ ଆଦାୟ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ସମେତ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟର ସମସ୍ତ ଦିଗରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ। FPC ପ୍ରତି କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ (accountability), ତଦାରଖ ଓ ଅଡିଟ୍ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ, ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଏବଂ ପ୍ରଯୁକ୍ତିବିଦ୍ୟା ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।

କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟ ଉଚିତ ଋଣ ପ୍ରଦାନ (fair lending) ପ୍ରତି ଦୃଢ଼ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାକୁ ପ୍ରତିଫଳିତ କରୁ ଏବଂ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ସେହି ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ବିଷୟରେ ଅବଗତ ରହନ୍ତୁ, ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଆଚରଣ ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବାର ଦାୟିତ୍ୱ କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଏବଂ ପରିଚାଳନା (management)ର।

3. ସଂହିତାର ଲକ୍ଷ୍ୟ

(a) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ କାରବାରରେ ନ୍ୟୂନତମ ମାନଦଣ୍ଡ ସ୍ଥିର କରି ଉଚିତ ଓ ସ୍ୱଚ୍ଛ (fair & transparent) ଆଚରଣକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା;
(b) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ୱାସ ଗଢ଼ି ତୋଳିବା;
(c) ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ (customer interface) କ୍ଷେତ୍ରରେ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତାର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା;
(d) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ସୁଦୃଢ଼ କରିବା।

4. ସଂଜ୍ଞା

(a) **"ବୋର୍ଡ" ("Board")** ଅର୍ଥ କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ (Board of Directors)।
(b) **"କମ୍ପାନୀ" ("Company")** ଅର୍ଥ Mufin Green Finance Limited (MGFL)।
(c) **"ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ" ("Directors")** ଅର୍ଥ କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡରେ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମାନେ।
(d) **"FPC"** ଅର୍ଥ ଉଚିତ ଆଚରଣ ସଂହିତା (Fair Practice Code)

5. ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା

FPCର ମୂଳ ସାର ନିମ୍ନଲିଖିତ ଦିଗଗୁଡ଼ିକରେ ନିହିତ, ଯାହାକୁ କମ୍ପାନୀ ଅକ୍ଷରେ ଅକ୍ଷରେ ଓ ମର୍ମରେ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରିବ:

(a) ଋଣଗ୍ରହୀତା (borrowers)ଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରି ଉଚିତ ଓ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା:
   a) କମ୍ପାନୀର ସେବା, ପ୍ରକ୍ରିୟା ଓ ଆଚରଣ FPCରେ ଥିବା ବ୍ୟାପକ ଆବଶ୍ୟକତା ଓ ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ କରିବ;
   b) କମ୍ପାନୀର ସେବା ସମ୍ପ୍ରତି ବଳବତ୍ତର (for the time being in force) ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଆଇନ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁସାରେ ହେବ;
   c) ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ କମ୍ପାନୀର କାରବାର ସଚ୍ଚୋଟତା, ସତ୍ୟନିଷ୍ଠା (integrity) ଓ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ନୈତିକ ନୀତି ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ।

(b) କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏହାର ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବାର ବ୍ୟାପକ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ କ'ଣ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରହଣ କରିବାରେ କି ଲାଭ ଓ ବିପଦ (risks) ଜଡ଼ିତ, ତାହା ବୁଝିବାରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉପାୟରେ ସହାୟତା କରିବ:
   a) ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ସରଳ ଭାବେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରି;
   b) ସେବା ବ୍ୟବହାରର ଆର୍ଥିକ ପ୍ରଭାବ (financial implications) ବୁଝାଇ।

(c) କମ୍ପାନୀ ସହ କାରବାରରେ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କୌଣସି ଅସୁବିଧା ନହେଉ, ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ କମ୍ପାନୀ ସର୍ବପ୍ରକାର ଚେଷ୍ଟା କରିବ। ତଥାପି, କୌଣସି କୃତ ତ୍ରୁଟି (error of commission) ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅକୃତ ତ୍ରୁଟି (omissions) ଘଟିଲେ, କମ୍ପାନୀ:
   a) ତ୍ରୁଟିଗୁଡ଼ିକର ଶୀଘ୍ର ଓ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଭାବେ ସମାଧାନ କରିବ;
   b) ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣକୁ ଶୀଘ୍ର, ଦକ୍ଷ ଭାବେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୋଷ ଅନୁସାରେ ପରିଚାଳନା କରିବ;
   c) ଅଭିଯୋଗ (Complaints)ଗୁଡ଼ିକୁ ଶୀଘ୍ର ପରିଚାଳନା କରିବ;
   d) ଋଣଗ୍ରହୀତା ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ(ଗୁଡ଼ିକ)ର ପରିଚାଳନାରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହେଲେ, ଉଚ୍ଚସ୍ତରକୁ ପଠାଇବା ପ୍ରକ୍ରିୟା (Escalation process) ରଖିବ;

6. ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍‌ର ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା

FPC ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟାପକ କ୍ଷେତ୍ରଗୁଡ଼ିକରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ:
   a) ଋଣ ଆବେଦନ ଏବଂ ତାହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ
   b) ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ
   c) ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଥିଲେ ତାହା ସମେତ ଋଣ ବିତରଣ
   d) ବିତରଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତଦାରଖ/ନିରୀକ୍ଷଣ
   e) ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସାଧାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା

7. ଋଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

(a) କମ୍ପାନୀ ଭିତରେ କିମ୍ବା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ (third parties) ସହ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇଁ ସରକାରୀ ଭାଷା ଇଂରାଜୀ ହେବ।
(b) ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଇଂରାଜୀରେ କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା / ଋଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ।

(c) ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଋଣଗ୍ରହୀତା (prospective borrower)ଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଜଣା ଓ ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସେ ବୁଝିଛନ୍ତି ବୋଲି କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କଠାରୁ ଏକ ନିଶ୍ଚିତକରଣ (confirmation) ନେବ।

(d) କମ୍ପାନୀର ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ NBFCs ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତା ଜାଣିଶୁଣି ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ। ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।

(e) କମ୍ପାନୀ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଋଣ ଆବେଦନ ପ୍ରାପ୍ତିର ଏକ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର (acknowledgement) ପ୍ରଦାନ କରିବ। ସବୁ ଦୃଷ୍ଟିରୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଋଣ ଆବେଦନର ନିଷ୍ପତ୍ତି କେଉଁ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ କରାଯିବ, ତାହା ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ। କମ୍ପାନୀ ଏକ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଋଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ ଯାଞ୍ଚ (verify) କରିବ ଏବଂ ଅତିରିକ୍ତ ବିବରଣୀ / ଦଲିଲ ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ ତୁରନ୍ତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇବ।

8. ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

(a) କମ୍ପାନୀ ଏହା ଦ୍ୱାରା ଗୃହୀତ ବିପଦ-ଭିତ୍ତିକ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପ୍ରକ୍ରିୟା (risk-based assessment procedures)କୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ସମସ୍ତ ଋଣ ଆବେଦନ ବିଚାର କରିବ ଏବଂ

(b) ଋଣ ମଞ୍ଜୁର (sanction) କରିବା ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଋଣ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତାର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବ ଏବଂ ସେହି ଅନୁସାରେ ଯୋଗ୍ୟତା ଆଧାରରେ (merit basis) ତାହା ଅନୁମୋଦନ କରିବ।

(c) ଋଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ବିଷୟରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଇଂରାଜୀ ଏବଂ/କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା/ଋଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର (Sanction Letter) କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ମାଧ୍ୟମରେ ଲିଖିତ ଭାବେ ଜଣାଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଅନୁମୋଦିତ ଋଣ ରାଶି ସହ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର (annualized rate of interest) ଏବଂ ତାହାର ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି ସମେତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ।

(d) ଋଣ ପରିଚାଳନାକାରୀ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସ୍ୱୀକୃତି ସ୍ୱରୂପ ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ଲିଖିତ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ପ୍ରଦାନ କରିବେ।

(e) ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା (loan agreement) ଓ ତାହାର ପରିଶିଷ୍ଟ (annexures) ସମେତ ଋଣ ଦଲିଲର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ।

9. ଋଣ ବିତରଣ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ

(a) ଋଣ ଦଲିଲ ସମ୍ପାଦନ (execution) ସମେତ ସମସ୍ତ ଔପଚାରିକତା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବା ସାପେକ୍ଷରେ, ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଋଣ ରାଶିର ବିତରଣ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଚାହିଦା ଅନୁସାରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଇପାରିବ।

(b) ବିତରଣ ସୂଚୀ (disbursement schedule), ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ଅଗ୍ରିମ ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ (prepayment charges) ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମସ୍ତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଇଂରାଜୀ ଏବଂ/କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା/ଋଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି (notice) ପ୍ରଦାନ କରିବ।

(c) ସୁଧ ହାର ଓ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଭବିଷ୍ୟତ ପ୍ରଭାବରେ (prospectively) କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ, ଏହା ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ। ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି।

10. ବିତରଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତଦାରଖ

(a) ଋଣର ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ପାଳନକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ (recall/accelerate) କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର କୌଣସି ନିଷ୍ପତ୍ତି, ଯଦି ଥାଏ, ତାହା ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା (Loan Agreement)ର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁସାରେ ହେବ।

(b) ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଓ ଅନ୍ୟ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଦଲିଲରେ ଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସାପେକ୍ଷରେ, ଋଣ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବା କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ବା ପାଳନ ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବାକୁ କହିବା ପୂର୍ବରୁ କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ସମୟ ଦେବ।

(c) ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ଥିବା କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଧାରଣାଧିକାର (lien) ସାପେକ୍ଷରେ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବକେୟା ପରିଶୋଧ ହେଲେ କିମ୍ବା ସୁଧ ସହ ଋଣର ବକେୟା ରାଶି ଆଦାୟ ହେଲେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ପ୍ରତିଭୂତି (securities) ମୁକ୍ତ କରିବ। ଯଦି ଏପରି ସମଞ୍ଜନ ଅଧିକାର (right of set off) ପ୍ରୟୋଗ କରାଯିବାକୁ ଥାଏ, ତେବେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବିର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଏବଂ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଦାବି ସମାଧାନ/ପରିଶୋଧ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତରେ ପ୍ରତିଭୂତି ରଖିବାକୁ ହକଦାର, ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଦିଆଯିବ।

11. ଋଣ ପରିଶୋଧ/ସମାଧାନ ପରେ ଅସ୍ଥାବର/ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ଫେରସ୍ତ, ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ

(a) ଋଣ ଖାତାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ସମାଧାନର 30 (ତିରିଶ) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ମୂଳ ଅସ୍ଥାବର/ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ଫେରସ୍ତ କରିବ ଏବଂ କୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଚାର୍ଜ (charges) ହଟାଇବ।

(b) ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପସନ୍ଦ ଅନୁସାରେ, ଯେଉଁ ଆଉଟଲେଟ୍/ଶାଖାରେ ଋଣ ଖାତା ପରିଚାଳିତ ହେଉଥିଲା ସେଠାରୁ କିମ୍ବା ଦଲିଲ ଉପଲବ୍ଧ ଥିବା MGFLର ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ମୂଳ ଅସ୍ଥାବର/ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ସଂଗ୍ରହ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ତାଙ୍କୁ ଦିଆଯିବ।

(c) ମୂଳ ଅସ୍ଥାବର/ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ଫେରସ୍ତର ସମୟସୀମା ଓ ସ୍ଥାନ MGFL ଦ୍ୱାରା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜାରି ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।

(d) ଏକକ ଋଣଗ୍ରହୀତା (sole borrower) କିମ୍ବା ଯୁଗ୍ମ ଋଣଗ୍ରହୀତା (joint borrowers)ଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ଭଳି ଆକସ୍ମିକ ଘଟଣା ଘଟିଲେ, MGFL ଦ୍ୱାରା ପୃଥକ ଭାବେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସାରେ କମ୍ପାନୀ ମୂଳ ଅସ୍ଥାବର/ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ଋଣଗ୍ରହୀତା(ଙ୍କ)ର ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ (legal heirs)ଙ୍କୁ ଫେରସ୍ତ କରିବ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଅନ୍ୟ ସମାନ ନୀତି ଓ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସହ ଉକ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏହାର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ

(e) ଋଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ସମାଧାନର 30 (ତିରିଶ) ଦିନ ପରେ ମଧ୍ୟ ମୂଳ ଅସ୍ଥାବର/ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ଫେରସ୍ତରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ କିମ୍ବା ସମ୍ପୃକ୍ତ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ଚାର୍ଜ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଫର୍ମ (charge satisfaction form) ଦାଖଲ ନହେଲେ, MGFL ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବିଳମ୍ବର କାରଣ ଜଣାଇବ। ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବିଳମ୍ବ କମ୍ପାନୀ ଯୋଗୁଁ ହୋଇଛି, ସେଠାରେ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତି ଦିନର ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ₹5,000 ହାରରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ।

(f) ମୂଳ ଅସ୍ଥାବର/ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ଆଂଶିକ ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ହଜିଗଲେ/କ୍ଷତିଗ୍ରସ୍ତ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀ ଅସ୍ଥାବର/ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲର ନକଲ/ପ୍ରମାଣିତ ପ୍ରତିଲିପି ହାସଲ କରିବାରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସହାୟତା କରିବ ଏବଂ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବ, ଏହା ଉପରୋକ୍ତ ଧାରା (e)ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ ବ୍ୟତୀତ। ତଥାପି, ଏପରି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ 30 (ତିରିଶ) ଦିନର ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ପାଇବ ଏବଂ ବିଳମ୍ବ ଅବଧିର ଜରିମାନା ତାହା ପରେ (ଅର୍ଥାତ୍, ମୋଟ 60 (ଷାଠିଏ) ଦିନ ପରେ) ଗଣନା କରାଯିବ।

12. ଋଣ ଖାତାରେ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ (PENAL CHARGES)

(a) ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଋଣ ଚୁକ୍ତିର ମୁଖ୍ୟ (material) ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଜରିମାନା 'ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ (penal charges)' ଭାବେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ (advances) ଉପରେ ଆଦାୟ ହେଉଥିବା ସୁଧ ହାରରେ ଯୋଡ଼ାଯାଉଥିବା ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ସୁଧ (penal interest) ରୂପରେ ଲାଗୁ କରାଯିବ ନାହିଁ। ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଆଦାୟ ହେଉଥିବା ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କକୁ ପୁଞ୍ଜୀକୃତ (capitalise) କରାଯିବ ନାହିଁ, ଅର୍ଥାତ୍ ଏପରି ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ। ତଥାପି, ଏହା ଋଣ ଖାତାରେ ସୁଧର ଚକ୍ରବୃଦ୍ଧି (compounding) ପାଇଁ ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ।

(b) ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ଏବଂ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ମୁଖ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ସହ ସମାନୁପାତିକ (commensurate) ହେବ ଏବଂ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଋଣ / ଉତ୍ପାଦ ବର୍ଗ ମଧ୍ୟରେ ଭେଦଭାବମୂଳକ ହେବ ନାହିଁ।

(c) 'ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ, ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଗ୍ରହୀତା (individual borrowers)'ଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଋଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ, ମୁଖ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସମାନ ଉଲ୍ଲଂଘନ ପାଇଁ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଗ୍ରହୀତା (non-individual borrowers)ଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ।

(d) ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଓ କାରଣ MGFL ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସ୍ଥଳେ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (Key Fact Statement – KFS)ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ, ଏହା ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ସୁଧ ହାର ନୀତି (Interest Rate Policy) ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।

(e) ଯେତେବେଳେ ଋଣର ମୁଖ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ମାରକ (reminders) ପଠାଯାଏ, ସେତେବେଳେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ ଜଣାଯିବ। ଏହାଛଡ଼ା, ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରିବାର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଘଟଣା ଓ ତାହାର କାରଣ ମଧ୍ୟ ଜଣାଯିବ।

(f) MGFL ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ (component) ଯୋଡ଼ିବ ନାହିଁ।

(g) MGFLର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ସୁଧ ହାର ନୀତି (Interest Rate Policy) ରହିଛି। MGFL ଦ୍ୱାରା ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରିବା ସମ୍ପର୍କରେ MGFL ଉକ୍ତ ନୀତି ଦ୍ୱାରା ମାର୍ଗଦର୍ଶିତ ହେବ।

13. ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସାଧାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା:

(a) ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ବିରତ ରହିବ (ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନଥିବା କୌଣସି ନୂଆ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀର ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଆସିନଥାଏ)।

(b) କମ୍ପାନୀ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି ଓ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ଋଣ ଆବେଦନରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ।

(c) ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଋଣ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀର ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା – ଅର୍ଥାତ୍ କମ୍ପାନୀର ଆପତ୍ତି, ଯଦି ଥାଏ – ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତିର ତାରିଖଠାରୁ 21 (ଏକୋଇଶି) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇବା ଉଚିତ। ଏପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ସହ ସମନ୍ୱିତ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଚୁକ୍ତିଗତ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁସାରେ ହେବ।

(d) ଋଣ ଆଦାୟ (recovery) ସମ୍ପର୍କରେ, ଆମ କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ଏବଂ ସେମାନେ କୌଣସି ହଇରାଣ – ଯଥା ଅସମୟରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବାରମ୍ବାର ବିରକ୍ତ କରିବା, ଋଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ବାହୁବଳ (muscle power) ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି – ର ଆଶ୍ରୟ ନେବେ ନାହିଁ। RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶ (RBI Directions) ଅନୁସାରେ ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟ (Collection Agents) ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ଆଚରଣ ସଂହିତା (Code of Conduct) ପ୍ରଣୟନ କରାଯାଇଛି।

(e) ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ (processing fees) ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣରେ କମ୍ପାନୀ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଓ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସ୍ଥିର କରିଛି। ଋଣ ଓ ଅଗ୍ରିମ ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ଆଧାରରେ (annualised basis) ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ପାଣ୍ଠି ଖର୍ଚ୍ଚ (cost of funds), ମାର୍ଜିନ୍ (margin), ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ୍ (risk premium) ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ପୃକ୍ତ କାରକକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ ଏକ ସୁଧ ହାର ନୀତି (Interest rate policy) ଗ୍ରହଣ କରିଛି ଏବଂ ତାହା ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଓ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଏ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଏ।

14. ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଆଦାୟର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ

(a) ଋଣ ଓ ଅଗ୍ରିମ ପାଇଁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ପାଣ୍ଠି ଖର୍ଚ୍ଚ (cost of funds), ମାର୍ଜିନ୍ (margin) ଓ ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ୍ (risk premium) ଭଳି ସମ୍ପୃକ୍ତ କାରକକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ (interest rate model) ଗ୍ରହଣ କରିଛି। ସୁଧ ହାର, ବିପଦର ଶ୍ରେଣୀକରଣ (gradations of risk) ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବାର ଯୁକ୍ତି (rationale) ଋଣଗ୍ରହୀତା ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ଜଣାଯିବ।

(b) ସୁଧ ହାର ଓ ବିପଦର ଶ୍ରେଣୀକରଣ ପାଇଁ ଆଭିମୁଖ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଏବଂ/କିମ୍ବା ସମ୍ପୃକ୍ତ ସମ୍ବାଦପତ୍ରରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ। ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ବା ଅନ୍ୟ ପ୍ରକାରେ ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ଅଦ୍ୟତନ (update) କରାଯିବ।

(c) ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ହାର (annualised rate) ହେବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଋଣଗ୍ରହୀତା ଖାତାରେ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସଠିକ୍ ହାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ରହିବେ।

15. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଅର୍ଥାୟିତ ବନ୍ଧକ (HYPOTHECATED) ସମ୍ପତ୍ତିର ପୁନଃଅଧିକାର (REPOSSESSION)

ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ କମ୍ପାନୀର ଏକ ଅନ୍ତର୍ନିହିତ ପୁନଃଅଧିକାର ଧାରା (re-possession clause) ରହିଛି, ଯାହା ଆଇନଗତ ଭାବେ ବଳବତ୍ତର (legally enforceable)। ଅଧିକ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସମ୍ପର୍କରେ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି:

a) ଅଧିକାର ନେବା ପୂର୍ବରୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି (notice period);
b) କେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି ଛାଡ଼ (waive) କରାଯାଇପାରିବ;
c) ପ୍ରତିଭୂତି (security)ର ଅଧିକାର ନେବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା;
d) ପ୍ରତିଭୂତିର ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ଋଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅନ୍ତିମ ସୁଯୋଗ ଦେବା ସମ୍ପର୍କିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା;
e) ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପୁନଃଅଧିକାର (repossession) ଫେରାଇଦେବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା; ଏବଂ

f) ସମ୍ପତ୍ତିର ବିକ୍ରୟ / ନିଲାମର ପ୍ରକ୍ରିୟା।

16. ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟି ପ୍ରତିବନ୍ଧୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଋଣ ସୁବିଧା

ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟି ପ୍ରତିବନ୍ଧୀ (physically/visually challenged) ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଋଣ ସୁବିଧା ସମେତ ଉତ୍ପାଦ ଓ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନରେ କମ୍ପାନୀ ଅକ୍ଷମତା (disability) ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ। MGFLର ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏପରି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟବସାୟିକ ସୁବିଧା ଗ୍ରହଣ କରିବାରେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସମସ୍ତ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବେ। MGFL ଏହାର ସମସ୍ତ ସ୍ତରର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଆୟୋଜିତ ସମସ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ଆଇନ ଓ ଆନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ସମ୍ମିଳନୀ (international conventions) ଦ୍ୱାରା ଦିବ୍ୟାଙ୍ଗ ବ୍ୟକ୍ତି (persons with disabilities)ଙ୍କୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତ ଅଧିକାର ସମ୍ବଳିତ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ମଡ୍ୟୁଲ୍ (module) ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ। ଏହାଛଡ଼ା, ପୂର୍ବରୁ ସ୍ଥାପିତ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ ଦିବ୍ୟାଙ୍ଗ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ନିବାରଣ କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

17. ଋଣ ଉପରେ ଅଗ୍ରିମ ପରିଶୋଧ (PRE-PAYMENT) ଶୁଳ୍କ

(a) MGFLର ଇଚ୍ଛାରେ (at the instance of) ଅଗ୍ରିମ ପରିଶୋଧ (pre-payment) କରାଗଲେ କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।

(b) ଅଗ୍ରିମ ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ କି ନୁହେଁ, ତାହା ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଓ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ଏହାଛଡ଼ା, ଯେଉଁ ଋଣ ଓ ଅଗ୍ରିମ କ୍ଷେତ୍ରରେ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (Key Facts Statement – KFS) ପ୍ରଦାନ କରାଯିବାକୁ ଅଛି, ସେଠାରେ ଏହା KFSରେ ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ। ଏଠାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅନୁସାରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନଥିବା କୌଣସି ଅଗ୍ରିମ ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ MGFL ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।

(c) ଋଣର ଅଗ୍ରିମ ପରିଶୋଧ ସମୟରେ, MGFL ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ଛାଡ଼ (waived off) କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଶୁଳ୍କ / ଫି କମ୍ପାନୀ ପୂର୍ବବ୍ୟାପୀ ଭାବେ (retrospectively) ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।

18. କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟ (RECOVERY AGENTS)ଙ୍କ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ

(a) କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି, ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଓ ତଦାରଖ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା ସମୟେ ସମୟେ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁସାରେ ହେବ। ଏପରି ନୀତି, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହ (inter alia), କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ନ୍ୟୂନତମ ଯୋଗ୍ୟତା ସ୍ଥିର କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କାରବାର ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଉପକରଣ (training tools) ପ୍ରଦାନ କରିବ। କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର ଶିଖାଇବା ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ ସେମାନଙ୍କ ପାରିଶ୍ରମିକ ମାଟ୍ରିକ୍ସ (compensation matrix)ରେ ମଧ୍ୟ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।

(b) ଋଣଗ୍ରହୀତା ଓ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପାରସ୍ପରିକ ଭାବେ ସ୍ଥିର ହୋଇଥିବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ/ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ MGFL ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯିବ। ତଥାପି, ଋଣଗ୍ରହୀତା ଯଦି ଲଗାତାର ଦୁଇ ବା ଅଧିକ ଥର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ / କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ଉପସ୍ଥିତ ନହୁଅନ୍ତି, ତେବେ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀ (field staff)ଙ୍କୁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ ବା କର୍ମସ୍ଥଳରେ ଆଦାୟ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ।

(c) MGFL କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟ ଆଦାୟ ପାଇଁ କୌଣସି କଠୋର ପଦ୍ଧତି (harsh methods) ଅବଲମ୍ବନ କରିବେ ନାହିଁ। ଉପରୋକ୍ତର ସାଧାରଣ ପ୍ରୟୋଗକୁ ସୀମିତ ନକରି, ନିମ୍ନଲିଖିତ ଆଚରଣକୁ କଠୋର ବୋଲି ଗଣାଯିବ:

   a. ଧମକପୂର୍ଣ୍ଣ ବା ଅପମାନଜନକ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର
   b. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବାରମ୍ବାର ଫୋନ୍ କରିବା ଏବଂ/ କିମ୍ବା ସକାଳ 9:00 a.m. ପୂର୍ବରୁ ଓ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:00 p.m. ପରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଫୋନ୍ କରିବା
   c. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ ବା ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା
   d. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବା
   e. ଋଣଗ୍ରହୀତା ବା ତାଙ୍କ ପରିବାର/ ସମ୍ପତ୍ତି/ ସୁନାମର କ୍ଷତି କରିବା ପାଇଁ ହିଂସା ବା ଅନ୍ୟ ସମାନ ଉପାୟର ବ୍ୟବହାର ବା ବ୍ୟବହାରର ଧମକ
   f. ଋଣର ପରିମାଣ ବା ପରିଶୋଧ ନକରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବା।

(d) ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟ ନିଯୁକ୍ତି ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ଯଥୋଚିତ ଯାଞ୍ଚ ପ୍ରକ୍ରିୟା (due diligence process) ବଜାୟ ରଖିବ, ଯାହା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହ (inter alia) ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଜଡ଼ିତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଆବୃତ କରିବ। କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ସେମାନଙ୍କ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପୂର୍ବ ଇତିହାସ (antecedents)ର ଯାଞ୍ଚ, ପୋଲିସ୍ ଯାଞ୍ଚ ସମେତ, କରୁଛନ୍ତି ବୋଲି କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ। ପୂର୍ବ ଇତିହାସର ପୁନଃଯାଞ୍ଚ କେତେ ବ୍ୟବଧାନରେ (periodicity) କରାଯିବ, ତାହା ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ସ୍ଥିର କରିବ।

(e) ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆରମ୍ଭ କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏଜେଣ୍ଟ MGFL ବା ଏଜେନ୍ସି ଦ୍ୱାରା ତାଙ୍କୁ ଜାରି ପରିଚୟ ପତ୍ର ସହ MGFLର ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଓ ପ୍ରାଧିକରଣ ପତ୍ର (authorisation letter)ର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ମଧ୍ୟ ସାଙ୍ଗରେ ରଖିବେ।

(f) ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମୟରେ MGFL ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ ଏଜେନ୍ସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ, MGFL ଦ୍ୱାରା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବା ବ୍ୟତୀତ, ନୂଆ ଏଜେଣ୍ଟ ତାଙ୍କ ପରିଚୟ ପତ୍ର ସହ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଓ ପ୍ରାଧିକରଣ ପତ୍ର ସାଙ୍ଗରେ ରଖିବେ।

(g) ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଓ ପ୍ରାଧିକରଣ ପତ୍ରରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିବରଣୀ ସହ ଆଦାୟ ଏଜେନ୍ସି ଓ MGFLର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।

(h) MGFL ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ଆଦାୟ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକର ଅଦ୍ୟତନ (up-to-date) ବିବରଣୀ MGFLର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ।

19. ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ / ଦଲିଲୀକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ

(a) ଆଦାୟ ହେଉଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ / ଦଲିଲୀକରଣ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଋଣ ଦଲିଲରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି। ଏଗୁଡ଼ିକ ଋଣ ଉତ୍ପାଦ, ଭୌଗୋଳିକ ଅବସ୍ଥାନ, ଗ୍ରାହକ ବର୍ଗ ଅନୁସାରେ ଭିନ୍ନ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ସାଧାରଣତଃ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେବା ପ୍ରଦାନରେ ହୋଇଥିବା ଖର୍ଚ୍ଚକୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରେ।

(b) ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ପ୍ରତ୍ୟେକ ମାମଲା ଅନୁସାରେ (case to case basis) ଆଦାୟ କରାଯିବ।

(c) ସେବା କର (Service Tax) ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ କର ସରକାରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମୟେ ସମୟେ ଜାରି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସାରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ।

20. ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଗୁପ୍ତତା

ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା (Personal Information)କୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଓ ଗୋପନୀୟ (Private and Confidential) ଭାବେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ତାହା ନିମ୍ନଲିଖିତ ନୀତି ଓ ନିୟମ ଦ୍ୱାରା ମାର୍ଗଦର୍ଶିତ ହେବ। ଋଣଗ୍ରହୀତା ଖାତା ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା ବା ତଥ୍ୟ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ହେଉ ବା ଅନ୍ୟ ପ୍ରକାରେ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଉ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟତିକ୍ରମ କ୍ଷେତ୍ର ବ୍ୟତୀତ ଆମେ ଆମର ସହଯୋଗୀ (affiliates) ସମେତ କାହାକୁ ପ୍ରକାଶ କରିବୁ ନାହିଁ:

a) ଯଦି କମ୍ପାନୀକୁ କୌଣସି ବିଧିବଦ୍ଧ ବା ନିୟାମକ ସଂସ୍ଥା ବା ସଂସ୍ଥାମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ କିମ୍ବା କୌଣସି ଆଇନ ଅଧୀନରେ ଅନ୍ୟଥା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ;

b) ଯଦି ଋଣଗ୍ରହୀତା କମ୍ପାନୀକୁ ଏହାର ଗୋଷ୍ଠୀ / ସହଯୋଗୀ/ ସଂସ୍ଥା ବା କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବେ ସହମତ ହୋଇଥିବା ଏପରି କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି/ ସଂସ୍ଥାକୁ ଏପରି ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପ୍ରାଧିକୃତ (authorised) କରିଛନ୍ତି;

c) ଆମ ପାଖରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିଷୟରେ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଡ ଦେଖିବା (accessing) ପାଇଁ ବିଦ୍ୟମାନ ଆଇନଗତ ଢାଞ୍ଚା ଅଧୀନରେ ତାଙ୍କ ଅଧିକାରର ପରିସର ବିଷୟରେ ତାଙ୍କୁ ଜଣାଯିବ।

21. ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା (GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM)

କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ଶୀଘ୍ର ନିବାରଣରେ ବିଶ୍ୱାସ କରେ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଇଚ୍ଛୁକ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରେ, ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତା ଫଳାଫଳରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହେଲେ କ'ଣ କରିବେ, ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ମଧ୍ୟ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରେ। ବିଷୟଟି ପରୀକ୍ଷା କରିବା ପରେ, କମ୍ପାନୀ ଯଥାଶୀଘ୍ର ଉତ୍ତର ପଠାଏ;

ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ଶୀଘ୍ର ନିଷ୍ପତ୍ତି/ ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା/ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ନୀତି (Grievance Redressal Mechanism/ Grievance Redressal Policy) ସ୍ଥିର କରିଛି।

ଯଦି ଜଣେ ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ଉପଲବ୍ଧ କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ବିବରଣୀ ଅନୁସାରେ ଅଭିଯୋଗକୁ କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ (grievance redressal officer) ଓ ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ (principal nodal officer)ଙ୍କ ନିକଟକୁ ଉଚ୍ଚସ୍ତରକୁ (escalate) ପଠାଇପାରିବେ।

ଡିଜିଟାଲ୍ ଋଣ (digital lending) ସମ୍ପର୍କିତ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ, MGFL ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ଋଣ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ (Lending Service Providers – LSP)ଙ୍କ ପାଖରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ଡିଜିଟାଲ୍ ଋଣ ସମ୍ପର୍କିତ ଅଭିଯୋଗ/ସମସ୍ୟା ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ନୋଡାଲ୍ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ ରହିବେ, ଏହା କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ। ଏପରି ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ ସେମାନଙ୍କ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଡିଜିଟାଲ୍ ଋଣ ଆପ୍ (Digital Lending Apps – DLA) ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ ମଧ୍ୟ ପରିଚାଳନା କରିବେ। ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀ, ଏହାର LSPsଙ୍କ ୱେବସାଇଟ୍ ଓ DLAsରେ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦତ୍ତ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (Key Fact Statement – KFS)ରେ ମଧ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ। ଏହାଛଡ଼ା, ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ସୁବିଧା ମଧ୍ୟ DLAରେ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ। ପୁନର୍ବାର ଦୋହରାଯାଉଛି ଯେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣର ଦାୟିତ୍ୱ କମ୍ପାନୀ ଉପରେ ହିଁ ରହିବ।

22. ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ପରିସ୍ଥିତି (FORCE MAJEURE)

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଉଲ୍ଲେଖିତ ଓ କରାଯାଇଥିବା ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ସାଧାରଣ କାର୍ଯ୍ୟ ପରିବେଶ (normal operating environment) ଅଧୀନରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ। କୌଣସି ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ପରିସ୍ଥିତି (Force Majeure) ଘଟିଲେ, କମ୍ପାନୀ FPC ଅଧୀନରେ ଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟଗୁଡ଼ିକୁ ଋଣଗ୍ରହୀତା, ଅଂଶୀଦାର ଓ ସାଧାରଣ ଜନତାଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସନ୍ତୋଷ ଅନୁସାରେ ପୂରଣ କରିବାରେ ଅସମର୍ଥ ହୋଇପାରେ।

23. ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ସମୀକ୍ଷା

କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ (ବର୍ଷକୁ ଅତି କମରେ ଥରେ) ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନ ଓ GRCର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତାର ସମୀକ୍ଷା କରିବେ। ଏପରି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ (consolidated report) ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ତାଙ୍କ ନିକଟରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ।
ଟିପ୍ପଣୀ: 'ଉଚିତ ଆଚରଣ ସଂହିତା (Fair Practices Code)' ସମ୍ପର୍କିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଅନୁପାଳନରେ, MGFL ସଂହିତାକୁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ପ୍ରକାଶ ଓ ପ୍ରଚାର କରିବ ଏବଂ ଏହା ଏହାର ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ରହିବ।

24. ନିୟାମକ ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ପ୍ରାଧାନ୍ୟ

ଏହି ନୀତିର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (Reserve Bank of India – RBI) ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସକ୍ଷମ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଦ୍ୱାରା ଜାରି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ, ନିୟମ, ନିୟମାବଳୀ, ବିଜ୍ଞପ୍ତି, ସର୍କୁଲାର୍ ବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ବିରୋଧ ବା ଅସଙ୍ଗତି ଦେଖାଦେଲେ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ବା ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରାଧାନ୍ୟ ପାଇବ (prevail)।

25. ନୀତି ସମୀକ୍ଷା

ଏହି ନୀତିର ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ, ଅତି କମରେ ପ୍ରତି ବର୍ଷ ଥରେ, କିମ୍ବା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ, ନିୟମାବଳୀ, RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶ (RBI Directions) ବା କମ୍ପାନୀର ବ୍ୟବସାୟିକ ଆବଶ୍ୟକତାରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଯୋଗୁଁ ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ ତା' ପୂର୍ବରୁ। ନୀତିରେ କୌଣସି ସଂଶୋଧନ ସମୀକ୍ଷା ଓ ଅନୁମୋଦନ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ଉପସ୍ଥାପିତ କରାଯିବ।

*****