



ବରୋର ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍  
ଉଚିତ ଅଭିଯାସ ସଂହିତା

**ସମୀକ୍ଷାର ନଥି:**

ଦସ୍ତାବିଜ୍ ସଂଖ୍ୟା	୦୧
ସଂସ୍କରଣ ସଂଖ୍ୟା	୦୭
ଦସ୍ତାବିଜ୍ ବର୍ଗୀକରଣ	ବାହ୍ୟ
ମୂଳ ପ୍ରସ୍ତୁତି ତିଥି	୨୧ ମାର୍ଚ୍ଚ ୨୦୧୩
ସୂଚିକାରୀ	ସଚିବସ୍ତରୀୟ ବିଭାଗ
ସମୀକ୍ଷାକାରୀ	କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ
ଅନୁମୋଦନକାରୀ	କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ

ସଂସ୍କରଣ ସଂଖ୍ୟା	ମୂଳ ପ୍ରସ୍ତୁତି/ସଂଶୋଧନ ତାରିଖ	ସୂଚିକାରୀ/ ସଂଶୋଧନକାରୀ	ଅନୁମୋଦନକାରୀ
୧	୨୧ ମାର୍ଚ୍ଚ ୨୦୧୩	ସଚିବସ୍ତରୀୟ ବିଭାଗ	କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ
୨	୨୩ ଡିସେମ୍ବର ୨୦୧୭	ସଚିବସ୍ତରୀୟ ବିଭାଗ	କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ
୩	୧୯ ମେ ୨୦୨୧	ସଚିବସ୍ତରୀୟ ବିଭାଗ	କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ
୪	୨୮ ଏପ୍ରିଲ୍ ୨୦୨୨	ସଚିବସ୍ତରୀୟ ବିଭାଗ	କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ
୫	୩୦ ମାର୍ଚ୍ଚ ୨୦୨୩	ସଚିବସ୍ତରୀୟ ବିଭାଗ	କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ
୬	୧୦ ନଭେମ୍ବର ୨୦୨୩	ସଚିବସ୍ତରୀୟ ବିଭାଗ	କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ

## ପୃଷ୍ଠଭୂମି

ବରୋର ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ("କମ୍ପାନି") ଭାରତୀୟ କମ୍ପାନି ଅଧିନିୟମ, ୧୯୫୬ ଅଧୀନରେ ଗଠିତ ଏକ ପବ୍ଲିକ୍ ଲିମିଟେଡ୍ କମ୍ପାନି ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ("ଆରବିଆଇ")ରେ ରଖି ବ୍ୟବସାୟରେ ନିୟୋଜିତ ଏକ ଜମାକର୍ତ୍ତା ଗ୍ରହଣ କରୁଥିବା ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନି ("ଏନ୍‌ବିଏଫ୍‌ସି") ଭାବରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ହୋଇଛି ।

ଏହି ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ('ଏଫ୍‌ସି' ବା 'ବିଧି ସଂହିତା') "ଏନ୍‌ବିଏଫ୍‌ସି ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା" ଏବଂ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆର ଅନ୍ତର୍ଦ୍ଧ୍ୟ ପ୍ରାଥମିକ ସରକ୍ଷା (ସମସ୍ତ ସମୟରେ ଦାରି ଓ ଅସ୍ତତନ ହୋଇଥିବା କଟକଣା) ଅନୁଯାୟୀ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ଏହାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଏହାର ରଖିଧାରକମାନଙ୍କୁ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକର ଏକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସମୀକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ରଖିଧାରକମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରି ନିଷ୍ପତ୍ତି ନବୋରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା । ଏହି ବିଧି ସଂହିତା କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ବର୍ଗର ରଖି ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ।

କମ୍ପାନିର ପରିଚାଳନା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହି ଏଫ୍‌ସିର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଯଥେଚ୍ଛି ସମଗ୍ର ସଂସ୍ଥା ଏବଂ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱରେ ପରିଣତ ହେବ । ବିପଣନ, ରଖି ସୁଷ୍ଟି, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ, ସେବା ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ସଂଗ୍ରହ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ସମତେ ଏହାର ସମଗ୍ର ବ୍ୟବସାୟିକ କାର୍ଯ୍ୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ରଖି ଅଭ୍ୟାସ ଲାଗୁ ହେବ । କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ, ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ, କାଉନସେଲିଂ, ମନିଟରିଂ, ଅଡିଟିଂ କାର୍ଯ୍ୟକରଣ, ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ, ପ୍ରଯୁକ୍ତିବିଦ୍ୟାର ସର୍ବୋତ୍ତମ ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ ପାଇଁ ସହାନୁଭୂତି ଦୃଷ୍ଟିରୁ ଏଫ୍‌ସି ପ୍ରତି ଏହାର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ଏହା ସହିତ କମ୍ପାନି ନିଜ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତଥ୍ୟର ଗୋପନୀୟତା ରକ୍ଷାର ଆବଶ୍ୟକତା ବିଷୟରେ ସଚେତନ ରହିବ ।

### (i) ରଖିଗୁଡ଼ିକ ଓ ତହିଁର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଦେନ:

- (a) ରଖି ନଲେଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହ କମ୍ପାନି ସ୍ୱାଧୀନ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ସହି ରଖିଧାରକ ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ଯୋଗାଯୋଗ ରକ୍ଷା କରିବା ଉତ୍ତମ ହେବ ।
- (b) ରଖି ଆବଦେନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନୁରୂପ ହେବ ଯାହା ରଖିଧାରକଙ୍କୁ ସୁଧକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ ଏନ୍‌ବିଏଫ୍‌ସି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଖିଧାରକ ନିଜ ସ୍ୱପ୍ନ ଅବଗତ ହୋଇ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନଲେପାରିବେ । ରଖି ଆବଦେନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ପରିଷ୍ଟ ପ୍ରମାଣ, ଆସ୍ତ୍ର ପ୍ରମାଣ ଏବଂ ଆବାସିକ ପ୍ରମାଣ ସମତେ ଅନ୍ୟ ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ସହି ଫର୍ମରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବ ।
- (c) କମ୍ପାନି ସମସ୍ତ ରଖି ଆବଦେନ ଗ୍ରହଣ କରି ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ପ୍ରଦାନ କରିବ । ରଖି ଆବଦେନଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନର ସମସ୍ତ ସୀମା କକ୍ଷଣ ତାହା ମଧ୍ୟ ସଜେ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାରରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବ ।

**(ii) ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ ଓ ସରତ୍ତାବଳୀ:**

- (a) ଅନୁମୋଦନପତ୍ର କିମ୍ବା ସ୍ଵାଗତପତ୍ର ଆଦି ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଧାରକଙ୍କୁ କମ୍ପାନି ଯାହା ଜଣାଇବ, ତାହା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ବା ସେ ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ହେବ। ସେହି ଲିଖିତ ଯୋଗାଯୋଗରେ ରଣ ପରିମାଣ, ବାର୍ଷିକ ସୁଧହାର, ଏହାର ଆବଦେନ ପଦ୍ଧତି, ସରତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ପରିମାଣ ଏବଂ ରଣଧାରକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏହି ସରତ୍ତାବଳୀକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବା ଆଦି ରହିଥିବା କମ୍ପାନି ରଣ ରୁକ୍ତିନାମାରେ ବିଳମ୍ବରେ ପଠେ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଦଣ୍ଡମୂଳକ ସୁଧ ବିଷୟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବା କମ୍ପାନି ରଣ ରୁକ୍ତିନାମାର ନକଲ ସହିତ ଏଥିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ନକଲ ରଣଧାରକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବ।  
ରଣ ମଞ୍ଜୁର କିମ୍ବା ବିତରଣ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ରଣଧାରକଙ୍କୁ ରଣ ରାଜିନାମା ଦେବ।
- (b) ରଣଧାରକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ରଣ ରୁକ୍ତିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସରତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସରତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକଲେ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରାଗଲେ ତାହା 'ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ' ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ଖଲାସ କରାଯାଇଥିବା ରଣ କିମ୍ବଦନ୍ତୀ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ହାରରେ ଜଡ଼ିତ 'ଦଣ୍ଡମୂଳକ ସୁଧ' ଆକାରରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ।
- (c) ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଅଭିଯୋଗର ପୁଞ୍ଜୀକରଣ ହେବ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍ କର୍ତ୍ତୃତା ଏଭଳି ଦଣ୍ଡ ପାଇଁ ଆଉ କର୍ତ୍ତୃତା ଅଧିକ ସୁଧ କଷାଯିବ ନାହିଁ । ତେବେ, ଏହା ରଣ ଖାତାରେ ସୁଧ ଚକ୍ରବୃତ୍ତର ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ।
- (d) କମ୍ପାନି ସୁଧ ହାରରେ କର୍ତ୍ତୃତା ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ ପ୍ରଚଳନ କରିବ ନାହିଁ ।  
ଦଣ୍ଡଶୁଳ୍କ କାରଣ ସମ୍ପତ୍ତ ହେଉଥିବ ଏବଂ କର୍ତ୍ତୃତା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ/ଉତ୍ପାଦ ବର୍ଗରେ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ନକରି ରଣ ରୁକ୍ତିନାମାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସରତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା କ୍ଷତେତ୍ତରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ ହେଉଥିବ।
- (e) 'ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଧାରକଙ୍କୁ' ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ରଣ କ୍ଷତେତ୍ତରେ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ ପରିମାଣ, ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଧାରକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରୟତ୍ନ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ।
- (f) ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଓ କାରଣ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ରଣ ରୁକ୍ତିନାମାରେ କମ୍ପାନି ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିଥିବ ଏବଂ ସେଥିରେ ଅନ୍ୟ ପ୍ରୟତ୍ନ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଓ ସରତ୍ତାବଳୀ/ ମୁଖ୍ୟତଃ ବିବୃତି (କେଏଫଏସ୍) ଆଦି ରହିଥିବ। ଏହା ସହିତ କମ୍ପାନିର ଟ୍ରେସାଲର୍ରେ ସୁଧହାର ଓ ସେବା ଶୁଳ୍କ ଆଦି ସମସ୍ତ ପ୍ରୟତ୍ନ ସୂଚନା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।
- (g) ରଣର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସରତ୍ତାବଳୀ ପାଳନରେ ଖିଲାପି କ୍ଷତେତ୍ତରେ ରଣଧାରକମାନଙ୍କୁ ଯେବେ ବି ସ୍ଵାଗତପତ୍ର ପଠାଯିବ, ତହିଁରେ ପ୍ରୟତ୍ନ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

**(iii) ରଣଗୁଡ଼ିକର ବିତରଣ ସମତେ ନୀତିନିୟମ ଓ ସରତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ:**

- (a) ରଣଧାରକ ବୁଝୁଥିବା ଭାଷା କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କମ୍ପାନି ପକ୍ଷରୁ ରଣଦାତାମାନଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ, ଯହିଁରେ ବିତରଣ ସମୟସୂଚୀ, ସୁଧହାର, ସେବାଶୁଳ୍କ, ପ୍ରାକ୍ପତ୍ତି ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ସମତେ

ସରତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଉଲ୍ଲେଖ ଥିବ । କମ୍ପାନୀ ଏହା ମଧ୍ୟସ୍ତ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଏବଂ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ। ଋଣ ରୁକ୍ତିନାମାରେ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସରତ୍ତ ସାମିଲ କରାଯିବ।

- (b) ରୁକ୍ତିନାମା ଅଧୀନରେ ପଠେଇଁକୁ ଡିମାନ୍ଡ୍ କରିବା କିମ୍ବା ଫରୋଇଆଣିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ନବୋ ବା ଋଣର ପ୍ରଦର୍ଶନ ମଧ୍ୟସ୍ତ କିପରି ସମନ୍ୱୟ ରକ୍ଷା କରାଯାଇପାରିବ, ତାହା ଋଣ ରୁକ୍ତିନାମାରେ ଯଥାରୀତି ସ୍ଥାନ ପାଇବ।
- (c) ଋଣଧାରକଙ୍କ ବିରୋଧରେ କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବର୍ଷେ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ବକସ୍ତୋ ରାଶି ପରିଶୋଧ କରିବା କିମ୍ବା ଋଣର ବକସ୍ତୋ ରାଶି ଆଦାୟ କରିବା ପରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ସିକ୍ସ୍ଚୁରିଟି ଫରୋଇଦେବ। ଯଦି ଋଣ କାରବାର ସଂପର୍କ ମଧ୍ୟସ୍ତରେ ଏଭଳି ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ ଦରକାର ପଡ଼େ, ତେବେ ଋଣଧାରକଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବିର ସମାଧାନ/ପଠେ ନ ହେବ। ପରାୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀ ସିକ୍ସ୍ଚୁରିଟିକୁ ନକ୍ଷାଦିବା ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ସରତ୍ତରେ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ।

**(iv) ସ୍ୱାଧୀନ ଓ ଅସ୍ୱାଧୀନ ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ୍ ଜାରି କରିବା:**

- (a) କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଅସଲି ସ୍ୱାଧୀନ/ ଅସ୍ୱାଧୀନ ସମ୍ପତ୍ତିର ଦସ୍ତାବିଜ୍ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅନାପତ୍ତି ପ୍ରମାଣପତ୍ର ("ଏନଏସ୍") ଜାରି କରିବ (ଯାହାକୁ କେବଳ 'ଦସ୍ତାବିଜ୍' ବୋଲି କୁହାଯିବ) ଏବଂ ଋଣ ଖାତାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ସମାଧାନ (ପ୍ରେୟନ୍ସ ଅନୁଯାୟୀ) ହୋଇଗଲା ପରେ କୌଣସି ରନେସ୍ଟ୍ରିରରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ହୋଇଥିବା ଶୁଳ୍କକୁ ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟସ୍ତରେ ହଟାଇବ ।
- (b) ୧ ଡିସେମ୍ବର ୨୦୨୩ କିମ୍ବା ତା'ପରେ ଜାରି ହୋଇଥିବା ଋଣ ମଞ୍ଜୁରୀପତ୍ର/ସ୍ୱାଗତପତ୍ରରେ ଦସ୍ତାବିଜ୍ଗୁଡ଼ିକର ଫରେସ୍ତର ସମସ୍ତସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ (ଋଣଧାରକଙ୍କ ପସନ୍ଦ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ୱାଧୀନ ଶାଖା କିମ୍ବା ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ) ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।
- (c) ଯଦି ଋଣଧାରକଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ଘଟେ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଋଣଧାରକଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ପାଇବା ପରେ ଏବଂ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ସତ୍ତ୍ୱପାଠ ଓ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ପାଇବା ପରେ ହିଁ ଋଣଧାରକଙ୍କ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ହସ୍ତାନ୍ତର କରିବ।
- (d) ଯଦି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଋଣ ପରିଶୋଧ/ ସମାଧାନ ୩୦ ଦିନ ପରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରନେସ୍ଟ୍ରିରରେ ଶୁଳ୍କ ସନ୍ତୋଷ ଫର୍ମ ଦାଖଲ କରିବାର ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଏଭଳି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ଋଣଧାରକଙ୍କୁ ଜଣାଇବ । ଯଦି କମ୍ପାନୀ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଦାୟୀ ହୁଏ, ତେବେ ଏହା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହାରରେ ଋଣଧାରକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ।
- (e) ଦସ୍ତାବିଜ୍ଗୁଡ଼ିକ ହଜିଗଲେ ବା ନଷ୍ଟ ହୋଇଗଲେ, ସେ କ୍ଷତ୍ରେରେ, ଆଂଶିକ ଭାବରେ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଦସ୍ତାବିଜ୍ଗୁଡ଼ିକର ନକଲ/ ପ୍ରମାଣିତ କପି ପାଇବାର ଋଣଧାରକଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ସାହାୟ୍ୟ କରିବ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁଚ୍ଛେଦ(d)ରେ ଦରଖାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ବ୍ୟତୀତ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବ। ତେବେ ଏଭଳି କ୍ଷତ୍ରେରେ ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀକୁ ଅତିରିକ୍ତ ୩୦ ଦିନ ସମୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ବିଳମ୍ବିତ ଅବଧି (ଅର୍ଥାତ୍ ସମୁଦାୟ ୬୦ ଦିନ ପରେ) ପରେ ଜରିମାନା ହିସାବ କରାଯିବ।

(f) ଦସ୍ତାବିଜ୍ ଜାରି ତାରିଖ ଯଦି ୧ ଡିସେମ୍ବର ୨୦୨୩ ଦିନ କିମ୍ବା ଏହା ପରେ ପଡୁଥାଏ, ତେବେ ଉପରୋକ୍ତ ବିଧିବିଧିଗୁଡ଼ିକ (a) ରୁ (e) ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସବୁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଲାଗୁ ହବେ।

**(v) ସାଧାରଣ:**

- (a) ରଣ ରୁକ୍ତିନାମାର ସରତ୍ତାବଳୀରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବୃତ୍ତୀତ ରଣଧାରକଙ୍କ କର୍ତ୍ତୃତ୍ୱ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ(ଯଦି ରଣଧାରକ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରି ନଥିବା କର୍ତ୍ତୃତ୍ୱ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀର ନଜରକୁ ଆସେ)ରେ କମ୍ପାନୀ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ଦୂରରେ ରହିବ ।
- (b) ରଣଧାରକଙ୍କ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣଧାରକଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପାଇଲେ, କମ୍ପାନୀର ସମ୍ପତ୍ତି ଦେବାର ଥିଲେ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ଅନୁସ୍ଥ କର୍ତ୍ତୃତ୍ୱ ଆପତ୍ତି ଥିଲେ, ଅନୁରୋଧ ପାଇବା ତାରିଖଠାରୁ ୨୧(ଏକତାଳଶ) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ଜଣାଇବା ଉଚିତ । ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ୱାକ୍ଷର ରୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସରତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଏଭଳି ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରାଯିବ।
- (c) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ଦେବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କିସ୍ତି ରାଶି, କାର୍ଯ୍ୟକାଳ, ବାଉନ୍ସ ଚାର୍ଜ, ଦଣ୍ଡମୂଳକ ସୁଧ ଏବଂ ପରିଶୋଧର ଅବଧି ସମତେ ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ବୁଝାଇବ । ତେବେ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ରଣ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ପାଳନ ନ କରନ୍ତି, ତେବେ ରଣ ବକସ୍ତ୍ର ଆଦାୟ ପାଇଁ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ। ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରୁ ଏକ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଅନୁରୋଧ ହବେ i) ଟର୍ମିନେସନ୍ ଏସ୍ୱାପ୍ସ/କଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମନପେକାଇବା; କିମ୍ବା ii) ତାଙ୍କୁ ପାଖକୁ ଲିଖିତ ନୋଟିସ୍ ପଠାଇବା; କିମ୍ବା iii) ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସାକ୍ଷାତ କରି ଜଣାଇବା; କିମ୍ବା iv) କର୍ତ୍ତୃତ୍ୱ ସିକ୍ସ୍ଟି ରଖିଥିଲେ ତାହାକୁ ଫରେପାଇବା ବିଷୟରେ ମନପେକାଇବା ଅକ୍ତିଆରନିରାପତ୍ତା ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ। ରଣ ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀ କଡ଼ାକଡ଼ି ଭାବେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହା କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ସମୋନତ୍ତକ ରଣ ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ କର୍ତ୍ତୃତ୍ୱ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବିରୋଧରେ ମୌଖିକ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ଭାବେ କର୍ତ୍ତୃତ୍ୱ ପ୍ରକାରର ଧମକ କିମ୍ବା ନିରାସତନା ଦେବେ ନାହିଁ, ଯେଉଁଥିରେ ସରବସାଧାରଣରେ ଅପମାନିତ କରିବା କିମ୍ବା ରଣଦାତାଙ୍କ ପରିବାର ସଦସ୍ୟ, ରେଫରି ଏବଂ ବନ୍ଧୁମାନଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା ଉପରେ ଅନୁପ୍ରବେଶ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ କାର୍ଯ୍ୟ ଅନୁରୋଧକତା ମୋବାଇଲ୍ କିମ୍ବା ସୋସିଆଲ ମିଡିଆ ଦ୍ୱାରା ଅନୁପ୍ରକ୍ତ ବାରତ୍ତା ପଠାଇବା, ଆତଙ୍କ ସୃଷ୍ଟି କରିବ ନାହିଁ।
- (d) କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଧାରକଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରବନ୍ଧ ହାର ମିଆଦ ରଣ ଉପରେ ପୁରୋଧନ/ ପ୍ରକାଶନେ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ, ଯଦି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଧାରକଙ୍କୁ ସହି ରଣ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥାଏ।

**(vi) ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିବିଧାନ:**

ଗ୍ରାହୀ କ୍ଷୋଭାଗଣେ ତାହାଲକ୍ଷ୍ୟାନ୍, ଉପସଭାପତି – କୋଷାଗାର ଓ ଅଧିକାରୀ, ଫୋନ୍ ନମ୍ବର: 07126663999, ମୋବାଇଲ୍: +91 9766687419 ଇମେଲ୍ ଠିକଣା: [gro@berarfinance.com](mailto:gro@berarfinance.com) ହେଉଛନ୍ତି ଉଚିତ ଅଭିଯୋଗ ସଂହିତା ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିବିଧାନ ଅଧିକାରୀ, ଯାହାଙ୍କୁ ସରବସାଧାରଣ, କମ୍ପାନୀ ବିରୋଧରେ ଥିବା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରିପାରିବେ।

କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୁବିଧା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିବିଧାନ

ବ୍ୟବସ୍ଥା ସବୁ କ'ଣ ରହିଛି, ତାହା ସହିତ "ଅଭିଯୋଗ" ସଂକ୍ରାନ୍ତ ଉପରେ ଲିଖିତ ସୂଚନା ଏହାର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୁଏ।

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସଂଗ୍ରହଣ ସମାଧାନରେ ସମସ୍ତଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବାର ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ସମାଧାନ ପାଇ ନ ଥାନ୍ତି, ତେବେ ସେ "ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ-ସମନ୍ୱିତ ଲିଜିମ୍ପାଲ ସ୍କିମ୍ ୨୦୨୧" ("ସ୍କିମ୍") ଅନୁଯାୟୀ ଆରବିଆ ଲିଜିମ୍ପାଲ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ, ଯାହାର ଏକ ନକଲ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ ([www.berarfinance.com](http://www.berarfinance.com))ରେ ଅପଲୋଡ୍ କରାଯାଇଛି ।

**(vii) ବିପଦ ବର୍ତ୍ତୀକରଣ:**

ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ ପାଇଁ ଯେଉଁ ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ହୋଇଥାଏ, ତାହା ମାସିକ ହାରରେ ଥାଏ, କମ୍ପାନୀର ସୁଧ ହାର ମତଲେ ମାଧ୍ୟମରେ ଅନୁରୂପ ବାର୍ଷିକ ହାର ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଏ ଯାହା ପାଣ୍ଡିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ ଏବଂ ବିପଦ ପ୍ରମାଣ ପରି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରଣକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇଥାଏ । ଆମେ ବିପଦ ବର୍ତ୍ତୀକରଣ ପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟାପକ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଗ୍ରହଣ କରିଥାଉ, ଯାହା ସମାନ ଶ୍ରେଣୀର ରଣଧାରକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ କରେ ନାହିଁ, ବରଂ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣର ସୁଧହାରକୁ ବିଶେଷ ଭାବେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଥାଏ ।

ରଣ ଦେବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଏବଂ ଏହା ଉପରେ ସୁଧ ହାର ଏକାଧିକ କାରଣ ଉପରେ ଆଧାର କରି କେହି ପରେ କେହି ଆଧାରରେ ସତର୍କତାର ସହ ଆକଳନ କରାଯାଏ; ଯେଉଁଥିରେ ରଣଧାରକଙ୍କ ନଗଦ ପ୍ରବାହ (ଅତୀତ, ବର୍ତ୍ତମାନ ଏବଂ ଅନୁମାନିତ), ରଣଧାରକଙ୍କ ଅନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି, ରଣଧାରକଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେକର୍ଡ, ଅନୁମୋଦିତ ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରତିନିର୍ଦ୍ଧିତ କରାଯାଉଥିବା ରଣ ପାଇଁ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଇତ୍ୟାଦି ଅନୁରୂପ ହୋଇପାରେ । ରଣ ନକ୍ଷେପିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା, କ୍ରେଡିଟ୍ ରିପୋର୍ଟ, ବଜାର ଗୁଚ୍ଚତା ସୂଚନା ଏବଂ କ୍ଷତ୍ରେ ଯାତ୍ରା ଦ୍ୱାରା ସଂଗୃହ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା ଆଧାରରେ ଏଭଳି ତଥ୍ୟ ସଂଗୃହ କରାଯାଏ ।

ରଣ ଦେବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଏବଂ ଏହା ଉପରେ ସୁଧ ହାର ଏକାଧିକ କାରଣ ଉପରେ ଆଧାର କରି କେହି ଆଧାରରେ ସତର୍କତାର ସହ ଆକଳନ କରାଯାଏ; ଯେଉଁଥିରେ ରଣଧାରକଙ୍କ ନଗଦ ପ୍ରବାହ (ଅତୀତ, ବର୍ତ୍ତମାନ ଓ ଅନୁମାନିତ), ରଣଧାରକଙ୍କ ଅନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି, ରଣଧାରକଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେକର୍ଡ, ଅନୁମୋଦିତ ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରତିନିର୍ଦ୍ଧିତ କରାଯାଉଥିବା ରଣ ପାଇଁ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଇତ୍ୟାଦି ଅନୁରୂପ ହୋଇପାରେ । ବିଭିନ୍ନ ରଣଧାରକଙ୍କ ପାଇଁ ତାହା କିଭଳି ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ହୋଇଥାଏ, ତାହା କମ୍ପାନୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ପରିପରକାଶ କରିଥାଏ। ରଣ ନକ୍ଷେପିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା, କ୍ରେଡିଟ୍ ରିପୋର୍ଟ, ବଜାର ଗୁଚ୍ଚତା ସୂଚନା ଏବଂ କ୍ଷତ୍ରେ ଯାତ୍ରା ଦ୍ୱାରା ସଂଗୃହ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା ଆଧାରରେ ଏଭଳି ତଥ୍ୟ ସଂଗୃହ କରାଯାଏ ।

**(viii) ସୁଧହାର ନୀତି:**

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିପଦ ପ୍ରୋଫାଇଲ, ସମ୍ପତ୍ତି ଶ୍ରେଣୀ (ବାଣିଜ୍ୟିକ ଯାନ, କାର୍, ଟ୍ରାକ୍ଟର, ନିର୍ମାଣ ଉପକରଣ, ଯନ୍ତ୍ରପାତି ଇତ୍ୟାଦି), ସମ୍ପତ୍ତି ପ୍ରକାର (ନୂତନ/ବ୍ୟବହୃତ) ଏବଂ ପ୍ରଚଳିତ ଲିକ୍ସୁରିଟି ସୂଚି ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି ସୁଧହାର ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ହେବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧହାର, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରହଣ କରିଥିବା ସୁଧହାର ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ହେବ। ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଆଦାୟ କରୁଥିବା ବର୍ତ୍ତମାନ ବାର୍ଷିକ ବସ୍ତୁ ସୁଧହାର ସମସ୍ତଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ALCO କମିଟି ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହାରଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ । ଉପରେ ଲିଖିତ ଭିନ୍ନ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟ ALCO

କମିଟିର ସହମତିରେ ହବେ ।

ଅନୁସମାନତ୍ୱକର ବ୍ୟବସାୟିକ ସୂଚି, ପ୍ରତିଯୋଗିତାମୂଳକ ତୀବ୍ରତା, ନିୟମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଆଦିରେ କର୍ମଚାରୀ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଯେବେ ଯେମିତି ଦରକାର ହବେ ନିର୍ଧାରିତ ସିଲିଂକୁ ସମସ୍ତକ୍ରମେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଉଥିବ ।

**(ix) ପୁନଃଅକ୍ତିଆର:**

ରଖିଧାରକ ବ୍ୟକ୍ତିତ୍ୱକ ସହ ହୋଇଥିବା ରଖି ତୁକ୍ତିନାମାରେ ପୁନଃଅକ୍ତିଆରର ଧାରା କ'ଣ ହବେ, ତାହାକୁ କଂପାନି ପ୍ରକାଶ କରିବ, ଯାହା ଆଇନଗତ ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହବେ। ସ୍ୱଚ୍ଛତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, ରଖି ତୁକ୍ତିର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ତଳଲିଖିତ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିଧିବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ:

- (a) ଦଖଲକୁ ନବୋ ପୂର୍ବରୁ ନୋଟିସ୍ ଜାରି କରିବାର ଅବଧି ।
- (b) ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ନୋଟିସ୍ ଅବଧିକୁ ଉଠାଇ ଦିଆଯାଇପାରିବ ।
- (c) ସିକ୍ସ୍ମୁରିଟିଗୁଡ଼ିକୁ ନିଜ ଅକ୍ତିଆରକୁ ନବୋର କାର୍ଯ୍ୟସୂଚି ।
- (d) ସିକ୍ସ୍ମୁରିଟିକୁ ବିକ୍ରି କରିଦେବା ପୂର୍ବରୁ ରଖି ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ରଖିଧାରକତ୍ୱକୁ ଅନ୍ତିମ ସୁଯୋଗ ଦିଆଯିବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଏକ ବିଧିବ୍ୟବସ୍ଥା ।
- (e) ସିକ୍ସ୍ମୁରିଟି ଆକାରରେ ଦେଖିବା ସମ୍ପର୍କିତ ପୁଣି ରଖିଧାରକତ୍ୱ ଅକ୍ତିଆରକୁ ଫରେିବାର କାର୍ଯ୍ୟସୂଚି ।
- (f) ସିକ୍ସ୍ମୁରିଟିର ବିକ୍ରି/ନିଲାମ କରିବାର କାର୍ଯ୍ୟସୂଚି ।

**(x) ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାର ସମୀକ୍ଷା:**

ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାର ସମସ୍ତ ଦିଗକୁ କିଭଳି ଅନୁପାଳନ କରାଯାଉଛି, ତାହାର ବାର୍ଷିକ ସମୀକ୍ଷା କରିବେ କମ୍ପାନିର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ।

\*\*\*\*\*