



ଓଡ଼ିଆ ଭାଷା ସ୍ଥଳ ପାଠନାୟକ ବ୍ୟାଙ୍କ
ଗଢ଼ିବା ଏକ ଭବିଷ୍ୟତ ଜୀବନ

ରାଜ୍ୟବାସୀଙ୍କ ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା

କର୍ମସୂଚୀ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଠିକଣା:

ଓଡ଼ିଆ ଭାଷା ସ୍ଥଳ ପାଠନାୟକ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିମିଟେଡ୍, ଗ୍ରେସ୍ ଗାର୍ଡେନ, ନମ୍ବର ୨୭, ଡୁଇଟିଏ ଏ କ୍ରସ୍, ୧୮ତମ ମେନ୍ କୋରାମଙ୍ଗଳା ଷଷ୍ଠ ବ୍ଲକ୍,
ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ ୫୬୦ ୦୯୫

ଉଜ୍ଜୀବନ ସ୍ଥଳ ଆର୍ଥିକ ବ୍ୟାଙ୍କର ରଣଦାତାଙ୍କ ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ("ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା")

ଉଜ୍ଜୀବନ ସ୍ଥଳ ଆର୍ଥିକ ବ୍ୟାଙ୍କ ("ବ୍ୟାଙ୍କ") ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ବ୍ୟାଙ୍କର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ସେମାନଙ୍କର କାରବାର ସମ୍ପର୍କରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରେ। ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ କେବଳ ବ୍ୟାଙ୍କର ଘରୋଇ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ବ୍ୟବସାୟ ସହିତ ଜଡ଼ିତ।

ବ୍ୟାଙ୍କର ନୀତି ହେଉଛି ଏହାର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ/ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସ୍ଥିର ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବହାର କରିବା। ବ୍ୟାଙ୍କର ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ କର୍ମଚାରୀମାନେ ନିରପେକ୍ଷ, ସମାନ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଭାବରେ ସହାୟତା, ଉତ୍ସାହ ଏବଂ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବେ। ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ବ୍ୟାଙ୍କର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଏହାର ଶାଖା ଏବଂ ଏହାର ଖେବସାଇଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ, ବର୍ତ୍ତମାନ www.ujjivansfb.in ("ଖେବସାଇଟ୍")।

ଭେଦଭାବହୀନ ନୀତି

ବ୍ୟାଙ୍କ ତାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଜାତି, ଜାତି, ରଙ୍ଗ, ଧର୍ମ, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ବୟସ (ବୟସ୍କତାଠାରୁ ଅଧିକ), ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତି କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ପାତରଅନ୍ତର କରିବ ନାହିଁ।

1. ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରୟ ଏଜେଣ୍ଟ ("DSA") ଏବଂ ରଣ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ (LSP) ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତା

ବ୍ୟାଙ୍କ DSA ଏବଂ ରଣ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ DSA ଏବଂ LSP ସହିତ ତୁଳନାମାରେ ଏହାକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ। ଡିଜିଟାଲ୍ ଫିନଟେକ୍ ସହଭାଗୀତା ମାଧ୍ୟମରେ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ DSA ଏବଂ କିମ୍ବା ରଣ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ଭାବରେ ମଧ୍ୟ ବର୍ଗୀକୃତ କରାଯାଇଥିବାରୁ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଫିନଟେକ୍ ସହଭାଗୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ। ବ୍ୟାଙ୍କ ବର୍ତ୍ତମାନର ବ୍ୟବସାୟ ମଡେଲ ସହିତ ସମନ୍ୱୟ ରଖି IBA ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ DSA ପାଇଁ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଗ୍ରହଣ କରିଥିଲା। ଯେତେବେଳେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟ ମଡେଲରେ ଉଦ୍ୟମ କରିବ ସେତେବେଳେ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦିଗଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ।



ଓଡ଼ିଆ ସାହିତ୍ୟ ଏକାଡେମୀ

ଗତିବା ଏକ ଉନ୍ନତ ଜୀବନ

- ବ୍ୟାଙ୍କର ଉପାଦ ଯୋଗେ ପାଇଁ ଜଣେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କେବଳ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ:
- ଯେତେବେଳେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତି ଖେବସାଇର୍ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କର କଲ୍ ସେଣ୍ଟର କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କର ଯେକୌଣସି ଶାଖା ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କର ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳକଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି ଉପାଦ କ୍ରୟ କରିବାକୁ ତାଙ୍କର ଇଚ୍ଛା ପ୍ରକାଶ କରିଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଏକ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତି କିମ୍ବା ବିଦ୍ୟମାନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ତାଙ୍କୁ ରେଫର୍ କରାଯାଇଛି, କିମ୍ବା ସେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଜଣେ ବିଦ୍ୟମାନ ଗ୍ରାହକ ଯିଏ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅନ୍ୟ ଉପାଦ ଉପରେ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ କଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ସମ୍ମତ ଦେଇଛନ୍ତି।
- ଯେତେବେଳେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମ / ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର / ଠିକଣା ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଉପଲବ୍ଧ ଥାଏ ଏବଂ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଠାରୁ ସମ୍ମତ ନେବା ପରେ DSA ପରିଚାଳକ / ଦଳ ନେତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ତାଲିକା / ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା / ତାତ୍କାଳିକ ମଧ୍ୟରୁ ଗୋଟିଏରୁ ନିଆଯାଇଥାଏ।
- ଯେତେବେଳେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟବସାୟିକ ବ୍ୟକ୍ତି / ଗ୍ରାହକ ନିଜ ଇଚ୍ଛାରେ ସେମାନଙ୍କର ଆପ୍, ଖେବସାଇର୍, ଭୌତିକ ଉପସ୍ଥିତି, ଯୋଗାଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ର କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କର ଅଧିଗ୍ରହଣ ରଣନୀତି କିମ୍ବା ମଡେଲର ଅଂଶ ଭାବରେ ଏପରି ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଯୋଗାଯୋଗ ବିନ୍ଦୁ ମାଧ୍ୟମରେ ଫିନଟେକ୍ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତି।
- DSA କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି / ସଂସ୍ଥାକୁ କଲ୍ କରିବ ନାହିଁ ଯାହାଙ୍କ ନାମ / ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର DSA ପାଖରେ ଉପଲବ୍ଧ କୌଣସି "ବିରକ୍ତ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ" ତାଲିକାରେ ଫ୍ଲ୍ଗ୍ କରାଯାଇଛି।
- ଟେଲିଫୋନ୍ ଯୋଗାଯୋଗ ସାଧାରଣତଃ ସକାଳ 09:30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 19:00 ମଧ୍ୟରେ ସୀମିତ ରିହିବ ଜିବିତ, ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରାଯାଇପାରେ ଯେ ଜଣେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ କେବଳ ସେତେବେଳେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ଯେତେବେଳେ କଲ୍ ତାଙ୍କୁ ଅସୁବିଧାର କାରଣ ହେବ ନାହିଁ। ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ଅବଧି (ଉପରୋକ୍ତ ଭାବରେ) ଠାରୁ ପୂର୍ବରୁ କିମ୍ବା ପରେ କଲ୍ କେବଳ ସେହି ସନ୍ଧ୍ୟାରେ କରାଯାଇପାରିବ ଯେତେବେଳେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତି DSA କୁ ଲିଖିତ କିମ୍ବା ମୌଖିକ ଭାବରେ ଏପରି କରିବାକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅନୁମତି ଦେଇଥିବେ।
- DSA ଜଣେ ପ୍ରତ୍ୟାଶକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦେବା ଉଚିତ। ପ୍ରତ୍ୟାଶକଙ୍କ ସ୍ଵାର୍ଥ ସାଧାରଣତଃ କେବଳ ପ୍ରତ୍ୟାଶକ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟାଶକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟାଣ୍ଟ / ସଚିବ / ପତି କିମ୍ବା ପତ୍ନୀଙ୍କ ସହିତ ଆଲୋଚନା କରାଯାଇପାରିବ, ଯାହା ପ୍ରତ୍ୟାଶକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦନ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଏ।
- ଡିଏସଏ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଲାଞ୍ଜ ଗ୍ରହଣ କରିବେ ନାହିଁ। ଯେକୌଣସି ବିଡିଏ (ବ୍ୟବସାୟ ବିକାଶ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଲାଞ୍ଜ କିମ୍ବା ଯେକୌଣସି ପ୍ରକାରର ଦେୟ ପ୍ରଦାନ କଲେ ତାହା ତାଙ୍କ ପରିଚାଳନାକୁ ରିପୋର୍ଟ କରିବେ।
- DSA ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରିବ ଯେ ସେମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରୁଛନ୍ତି ଏବଂ ଯଦି ସେମାନଙ୍କୁ କୌଣସି ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ତେବେ ତାହା କେବଳ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

- ବ୍ୟାଙ୍କର ଦେୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ ନିୟୋଜିତ DSA ମାନଙ୍କର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ, ଯେଉଁଥିରେ ତାଲିମ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, ଯାହା କର୍ମଚାରୀ/ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କୁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କିପରି ବ୍ୟବହାର କରିବେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କିପରି ବ୍ୟବହାର କରିବେ ତାହା ଶିକ୍ଷା ଦେବ ଯାହା ସ୍ୱାରା ସେମାନେ ଉଚ୍ଚ ନୈତିକ ମାନଦଣ୍ଡ ସହିତ ବ୍ୟବହାର ପାଇବେ।
- ରାଶି ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ, ଦେୟ ଆଦାୟ ଏବଂ ଖୁଲାପୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାରେ ଜଡ଼ିତ କର୍ମଚାରୀ/ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ଯୋଗଦାନ ସମୟରେ କିମ୍ବା ଏକ ପୃଥକ ଅଭ୍ୟାସ ଭାବରେ DSA ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଆଚରଣ ସଂହିତା (IBA ର ଆଚରଣ ସଂହିତା ପରି) ପାଳନ ଉପରେ ଏକ ଘୋଷଣାପତ୍ରରେ ସ୍ୱାକ୍ଷର କରିବେ।
- ଆକାଉଣ୍ଟ ବହିର ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ ଏବଂ ଯୋଗ୍ୟ ଅତିତର/ମାନଙ୍କ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଆର୍ଥିକ ବିବରଣୀ ରିପୋର୍ଟ/ଉପସ୍ଥାପନ ଏବଂ ପ୍ରକାଶନରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ହେବ।
- ବ୍ୟାଙ୍କର ଉତ୍ପାଦ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ।
- DSA କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ -
 - ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ସେବା / ଉତ୍ପାଦ ଉପରେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଭ୍ରମିତ କରିବା;
 - ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ କିମ୍ବା ସଂଗଠନର ନାମ ବିଷୟରେ ଭ୍ରମିତ କରିବା, କିମ୍ବା ନିଜକୁ ମିଥ୍ୟା ଭାବରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରିବା।
 - ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଯେକୌଣସି ସୁବିଧା / ସେବା ପାଇଁ କୌଣସି ମିଥ୍ୟା / ଅନୁକୃତ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ପ୍ରଦାନ କରିବା ।
- ପରିଦର୍ଶନ / ସମ୍ପର୍କ କରିବା ସମୟରେ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ଥିବା ସତର୍କତା

DSA ଉଚିତ୍:

- ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଜ୍ଞାନକୁ ସମ୍ମାନ ଦିଅନ୍ତୁ - ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କଠାରୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଦୂରତା ବଜାୟ ରଖିବା ।
- ଆଶାୟୀ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଲକ୍ଷ୍ମୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ତାଙ୍କ ବାସଭବନ / କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ପ୍ରବେଶ କରିବେ ନାହିଁ;
- ଅଧିକ ସଂଖ୍ୟାରେ ପରିଦର୍ଶନ କରିବେ ନାହିଁ - ଅର୍ଥାତ୍ ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ, ଜଣେରୁ ଅଧିକ ବିଡି (ବ୍ୟବସାୟ ବିକାଶ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ) ଏବଂ ଜଣେ ସୁପରଭାଇଜରଙ୍କୁ ପରିଦର୍ଶନ କରିବେ ନାହିଁ ।
- ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦେବା ।
- ଯଦି ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତି ଉପସ୍ଥିତ ନାହାଁନ୍ତି ଏବଂ ପରିଦର୍ଶନ ସମୟରେ କେବଳ ପରିବାର ସଦସ୍ୟ / କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସଦସ୍ୟ ଉପସ୍ଥିତ ଅଛନ୍ତି, ତେବେ ସେ ପରିଦର୍ଶନ ଶେଷ କରିବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ତାଙ୍କୁ ପୁନର୍ବାର ଡାକିବା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରିବା ଉଚିତ୍।

- ଗ୍ରାହକ ଯଦି ପଚରାନ୍ତି, ତେବେ ତାଙ୍କର ଚେଲିଫୋନ ନମ୍ବର, ସୁପରଭାଇଜରଙ୍କ ନାମ କିମ୍ବା ସମ୍ପୃକ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ।
- ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ଆଲୋଚନାକୁ ବ୍ୟବସାୟ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମିତ ରଖନ୍ତୁ - ଏକ ବୃତ୍ତିଗତ ଦୂରତା ବଜାୟ ରଖିବେ ।
- DSA ଦ୍ଵାରା ପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଖକୁ ପଠାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଯୋଗାଯୋଗ କେବଳ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ମୋଡ୍ ଏବଂ ଫର୍ମାଟରେ ହେବା ଉଚିତ।

ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରାପ୍ତ ରଣ:

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ସର୍ଜୁଲାର - ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଏନବିଏଫସି ଦ୍ଵାରା ରଣ: ୨୪ ଜୁନ୍, ୨୦୨୦ ତାରିଖର ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଏବଂ ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ପାଳନ, ବ୍ୟାଙ୍କ, ନିଜସ୍ଵ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣ ଦେଉଥାଉ ନା କାହିଁକି, ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଅକ୍ଷର ଏବଂ ଆତ୍ମରେ ପାଳନ କରିବାକୁ ପଡିବ ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ସେବା ଏବଂ ଆଇଟି ସେବାର ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଉପରେ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ମଧ୍ୟ ସତର୍କତାର ସହ ପାଳନ କରିବାକୁ ପଡିବ ।

ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଉତ୍ତର ଏବଂ/ଅଥବା ପାଉଣା ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକୁ ଏହାର ଏକେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ କରେ, ସେମାନଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବାକୁ ପଡିବ:

- a. ଏକେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକର ନାମ ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।
- b. ଏକେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରୁଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କର ନାମ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯିବ।
- c. ମଞ୍ଜୁରୀ ପରେ ତୁରନ୍ତ କିନ୍ତୁ ରଣ ରୁକ୍ତିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ, ବ୍ୟାଙ୍କର ଲେଟର ହେଡରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଜାରି କରାଯିବ।
- d. ରଣ ମଞ୍ଜୁର / ବନ୍ଦନ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ରୁକ୍ତିନାମାର ଏକ କପି ଏବଂ ରଣ ରୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଦ୍ଧୃତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- e. ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତଦାରଖ ଏବଂ ତଦାରଖ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ।
- f. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମ୍ପର୍କରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ।



- g. ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିଯୁକ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ LSP ମାନଙ୍କର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ଫିନଟେକ୍ / ଡିଜିଟାଲ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ / ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଜଣେ ଉପଯୁକ୍ତ ନୋଡାଲ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ରହିବେ। ଏହି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ସେମାନଙ୍କର ସମ୍ପୃକ୍ତ DLA ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ମଧ୍ୟ ସମାଧାନ କରିବେ।
- h. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟ୍, LSP, ଏବଂ DLA ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା KFS ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।
- i. ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ସୁବିଧା DLA ଏବଂ ୱେବସାଇଟ୍ରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ।

1. ରଣ ଆବେଦନ ଏବଂ ତୁଚ୍ଛନାମା

ରଣଗ୍ରହୀତା ଯେଉଁ ପରିମାଣର ରଣ ମାଗିଛନ୍ତି ତାହା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟରେ, ସମସ୍ତ ବର୍ଗର ରଣ ପାଇଁ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟାପକ ହେବା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଦୃଷ୍ଟିରୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଆବେଦନ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ଏକ ଚେକଲିଷ୍ଟ (ଆଇନଗତ ଏବଂ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ସହିତ ଅନୁପାଳନକାରୀ) ପ୍ରଦାନ କରିବ।

ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଚେଲିଫୋନ ମାଧ୍ୟମରେ ଏକ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରେ / ଅନୁମୋଦନ କରେ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଲିଖିତ ସ୍ୱୀକୃତି ପାଇବା ପରେ କିମ୍ବା ପ୍ରାମାଣିକ ଜଲେକ୍ସୁନିକ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ତାଙ୍କର ସମ୍ମତି ଗ୍ରହଣ କରିବା ପରେ / ଆବଶ୍ୟକୀୟ ବୈଧତା ପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ରାଶି ଜମା କରିବ। ବ୍ୟାଙ୍କ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଅବାଞ୍ଛିତ ପୂର୍ବ-ଅନୁମୋଦିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବ ନାହିଁ।

ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ଥାନୀୟ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ ଏବଂ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ସମୟସୀମା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।

1. ରଣ ମୂଲ୍ୟାୟନ ଏବଂ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ



ଜାତୀୟ ସ୍ଥଳ ପାଚନାୟକ ବ୍ୟାଙ୍କ

ଗତିବା ଏକ ଉନ୍ନତ ଜୀବନ

ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ରଣ ଆବେଦନର ଉପଯୁକ୍ତ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ରଣ ଯୋଗ୍ୟତା ଉପରେ ଉପଯୁକ୍ତ ପରିଶ୍ରମର ବିକଳ୍ପ ଭାବରେ କେବଳ ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବ୍ୟବହାର କରିବ ନାହିଁ। ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ରଣ ସୀମା ଜଣାଇବ। ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ଆଲୋଚନା ପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସତର୍କତା ଲିଖିତ ଭାବରେ ହ୍ରାସ କରାଯିବ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ପ୍ରମାଣିତ କରାଯିବ। ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପୂର୍ଣ୍ଣ ଜ୍ଞାନ ସହିତ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଗ୍ରହଣକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ।

କନସୋର୍ଟିୟମ୍ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ଦେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଅଂଶଗ୍ରହଣକାରୀ ରଣଦାତାମାନେ ଯଥାସମ୍ଭବ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରସ୍ତାବଗୁଡ଼ିକର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ସମାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିକଶିତ କରିବା ଉଚିତ, ଏବଂ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଆର୍ଥିକ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ସେମାନଙ୍କର ନିଷ୍ପତ୍ତି ସମ୍ପର୍କରେ ଅବଗତ କରାଇବା ଉଚିତ।

1. ରଣ ଆବେଦନ ସମ୍ପର୍କରେ CIC ଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ସୂଚନା ଆଦାନପ୍ରଦାନ
 - a. ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ କମ୍ପାନୀ (CICs) ର ଭୂମିକା, CICs ସହିତ କରାଯାଇଥିବା ଯାଞ୍ଚ ଏବଂ CIC ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ସୂଚନା ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ପାଇବାର କ୍ଷମତା ଉପରେ କ'ଣ ପ୍ରଭାବ ପକାଇପାରେ ତାହା ବୁଝାଇବା।
 - b. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଶୁଳ୍କ ପ୍ରଦାନ ପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ CIC ରୁ ପ୍ରାପ୍ତ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ରିପୋର୍ଟର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବ।
 - c. ପରିଶୋଧର ଯେକୌଣସି ଖୁଲାସ ଉପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମୟାନ୍ତରରେ CIC କୁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଉପଲବ୍ଧ ରଣ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ ରିପୋର୍ଟରେ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟର ନିୟମିତକରଣକୁ ଅପଡେଟ୍ କରିବ।
 - d. ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ତଥ୍ୟ ସଂଶୋଧନ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର କାରଣ ଜଣାଇବ, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ, ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକମାନେ CIR ରେ ଥିବା ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକୁ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ। ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହୋଇଥିବା ମାମଲା ସମେତ ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ନିଆଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ/CIC ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବେ। ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର କାରଣ ମଧ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ CIC ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
 - e. କ୍ଷତିପୂରଣ ରାଶି କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ, ଇମେଲ୍ ଆଇଡି ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ବିବରଣୀ / ଯୁନିଫର୍ମଡ୍ ପେମେଣ୍ଟ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ (UPI) ଆଇଡି ଦାଖଲ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ଫର୍ମାଟରେ (ଉଭୟ ଅନଲାଇନ୍ ଏବଂ ଅଫଲାଇନ୍) ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବ। ସଠିକ୍ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଦାୟିତ୍ଵ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଉପରେ ରହିବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଭୁଲ ସୂଚନା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦାୟୀ ରହିବ ନାହିଁ।

** କ୍ଷତିପୂରଣ ଢାଞ୍ଚା ୨୪ ଏପ୍ରିଲ, ୨୦୨୪ ରୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ।

1. କ୍ରେଡିଟ୍ ନିଷ୍ପତ୍ତି ପାଇଁ ସମୟସୀମା



ଓଡ଼ିଶା ସହକାରୀ ସ୍ଥଳ ପାଇନାନ୍ସ ବ୍ୟାଙ୍କ

ଗତିବା ଏକ ଉନ୍ନତ ଜୀବନ

ବ୍ୟାଙ୍କର ରଣ ପ୍ରସ୍ତାବଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିବ, ଉପଯୁକ୍ତ ସମୟସୀମା ସହିତ ଏବଂ ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦତ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟସୀମା ପରେ ପଡ଼ି ରହିଥିବା ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ତଦାରଖ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବ:

ଜୁନ୍ ୧୧, ୨୦୨୪ ରେ ସଂଶୋଧିତ ସୁସ୍ଥ, କ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ ମଧ୍ୟମ ଉଦ୍ୟୋଗ (MSME) କ୍ଷେତ୍ର ୨୦୧୭ - RBI ର ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମାକୁ ଉଲ୍ଲେଖ;

- ଏମଏସଇରେ ଥିବା ଯୁନିଟଗୁଡ଼ିକୁ ₹25 ଲକ୍ଷ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରଣ ପାଇଁ କ୍ରେଡିଟ୍ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାର ସମୟସୀମା 14 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ। କ୍ରେଡିଟ୍ ନିଷ୍ପତ୍ତି ପାଇଁ ସମୟସୀମା, ସୂଚକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଟେକଲିଷ୍ଟ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ଏମଏସଏମଇ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ କ୍ରେଡିଟ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ବ୍ୟାଙ୍କର ଖେବସାଇଟରେ ଏକ ପୃଥକ ଟ୍ୟାବ୍ ତଳେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।

ରଣବାତାମାନଙ୍କ ପାଇଁ ନିରାପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ଉପରେ RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ” ତାରିଖ 05 ମଇ, 2003;

- ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଅର୍ଥାତ୍ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ/ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନ ଦ୍ଵାରା ନିଆଯାଇଥିବା ରଣ ପାଇଁ ବାଲାନ୍ସ ଟ୍ରାନ୍ସଫର ମାମଲା, ରଣବାତାଙ୍କ ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଆପତ୍ତି, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ, ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବା ଉଚିତ।
- 25 ଲକ୍ଷ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ MSE ରଣ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ରଣ ପାଇଁ - ରଣ ମଞ୍ଜୁର ପାଇଁ କ୍ରେଡିଟ୍ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଜଣାଇବାର ସମୟସୀମା ଆବେଦନ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖରୁ 30 ଦିନ ହେବ ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତା ବ୍ୟାଙ୍କର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପୂରଣ କରୁଛନ୍ତି।

ବ୍ୟାଙ୍କ ସେମାନଙ୍କର ଖେବସାଇଟ୍, ନୋଟିସ୍-ବୋର୍ଡ୍, ଉପାଦ ସାହିତ୍ୟ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପଦ୍ଧତି ମାଧ୍ୟମରେ ରଣ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଜଣାଇବା ପାଇଁ ସମୟସୀମା ସମ୍ପର୍କରେ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରକାଶ କରିବ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକୁ ଯାଞ୍ଚ କରିବ ଏବଂ ଅତିରିକ୍ତ ବିବରଣୀ / ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ତୁରନ୍ତ ସୂଚିତ କରିବ।

କୌଣସି ରଣ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର ମୁଖ୍ୟ କାରଣ/କାରଣ SMS କିମ୍ବା ଚିଠି ମାଧ୍ୟମରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ। ଫିନଟେକ୍ ଆଧାରିତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପାଇଁ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଫିନଟେକ୍ ରଣଦାତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ପାରସ୍ପରିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କିମ୍ବା ଫିନଟେକ୍ ରଣଦାତାଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର କାରଣ/କାରଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯାଇପାରିବ।

1. ରଣ ମଞ୍ଚର ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ପଡୁଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା

ଯେକୌଣସି ରଣ ପାଇଁ ସୁରକ୍ଷା/ସମ୍ପତ୍ତିରାଜ ଭାବରେ ନିଆଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ଲିଖିତ ରସିଦ୍ ଦେବ। କୃଷି ରଣ ପାଇଁ 1.6 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରଣ ସୀମା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତିରାଜ ସୁରକ୍ଷା ଉପରେ ଜିଦ୍ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ MSE କ୍ଷେତ୍ରର ଯୁନିଟଗୁଡ଼ିକୁ ବିକ୍ରିକରି 10 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତିରାଜ ସୁରକ୍ଷା ଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ। ରଣ ମଞ୍ଚର ସମୟରେ ପରିଶୋଧର ସମୟସୀମା, ଅବଧି ଏବଂ ପରିଶୋଧର ସମୟସୀମା ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବ ଏବଂ ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିବ। ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମାନ ସାମୟିକ କିଛି (EPI) ସ୍ଥିର ଏବଂ ପରିବର୍ତ୍ତିତ ଅବଧି କିମ୍ବା ସୁଧ ହାର ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ବିପରୀତ ରଖିବାକୁ ବିକଳ୍ପ ଦେବ। ରଣ ଉପରେ ସୁଧ ଗଣନା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ପଦ୍ଧତି ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବ।

ରଣ ମଞ୍ଚର/ବନ୍ଧନ ସମୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ କପି ସହିତ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଦ୍ଧୃତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ଏକ କପି ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ କ୍ଷଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ଯେ ବ୍ୟବସାୟରେ ଅଭିବୃଦ୍ଧି ହେତୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅଧିକ ରଣ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବାର କୌଣସି ବାଧ୍ୟତା ନଥିବ। ସହିତ ରଣ ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ବ୍ୟାଙ୍କର ବିଚାରାଧୀନ। ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ଉଦ୍ଧାରକ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସ୍ଵାକ୍ଷରିତ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଡିଜିଟାଲ୍ ସ୍ଵାକ୍ଷର ସୁବିଧା ବ୍ୟବହାର କରିପାରେ। ଏହାର ବ୍ୟତିକ୍ରମଗୁଡ଼ିକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଯଥାର୍ଥତା ସହିତ ଦଲିଲଭିତ୍ତ କରାଯିବ। ଗ୍ରାହକ ଅନୁରୋଧ କଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟର ବାର୍ଷିକ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

ରଣ ମଞ୍ଚରୁ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଯାହା ଦିଆଯାଇଛି ତାହା ବ୍ୟତୀତ (ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶିତ ହୋଇନଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା ବ୍ୟାଙ୍କର ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଆସିନାହିଁ) ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ।

1. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ସଜୋଚ ବ୍ୟବହାର

ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହାର ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରଚାରମୂଳକ ସାହିତ୍ୟ କ୍ଷଷ୍ଟ ଏବଂ ଭ୍ରାମକ ନୁହେଁ। ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହାର ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା, ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର / ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ କ୍ଷଷ୍ଟ ସୂଚନା ଦିଆଯାଇଛି। ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୁବିଧା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଏଗୁଡ଼ିକ କିପରି ପାଇପାରିବେ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସେମାନେ କାହା ସହିତ ଏବଂ କିପରି ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ସେ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ।

ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ଵାରା ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସାମଗ୍ରିକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ଯଦି ଦଣ୍ଡ ନିଆଯାଏ, ତେବେ ତାହାକୁ 'ଜରିମାନା ଶୁଳ୍କ' ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାକୁ 'ଜରିମାନା ସୁଧ' ଭାବରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ଯାହା ଅଗ୍ରିମ ଉପରେ ଆଦାୟ ହେଉଥିବା ସୁଧ ହାରରେ ଯୋଡା ଯାଇଥାଏ। ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କର କୌଣସି ପୁଞ୍ଜିକରଣ ହେବ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍, ଏପରି ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ। ତଥାପି, ଏହା ରଣ ଖାତାରେ ସୁଧ ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ରଖି ରୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଦକ୍ଷିତ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ ସ୍ଵରୂପ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ, ଏହା ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କର ଖେତ୍ରସୀମାରେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଶୁଳ୍କ ଅନ୍ତର୍ଗତ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।

ଯେତେବେଳେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ସ୍ଥାନୀୟ ପଠାଯାଏ, ସେତେବେଳେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏହା ସହିତ, ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟର ଯେକୌଣସି ଉଦାହରଣ ଏବଂ ଏହାର କାରଣ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ୧ ଜାନୁଆରୀ, ୨୦୨୪ ରୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ।

1. ରଣ ବଞ୍ଚନ

ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣର ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରଦାନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ। ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସେବା ଶୁଳ୍କ ସମେତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୂଚନା ଦେବ, ଯାହା କେବଳ ଆଶାନ୍ୱରୁପ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ।

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ଯେକୌଣସି ପ୍ରକୃତ ଅସୁବିଧାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଏକ ଗଠନମୂଳକ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତଦାରଖ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ, ବିଶେଷକରି 2 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରଣ ସମ୍ପର୍କରେ। ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ଯେକୌଣସି ପ୍ରକୃତ ଅସୁବିଧାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣ ତତ୍ତ୍ଵମେଣ୍ଡ ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପୁନର୍ବାର ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ଉଦ୍ଧୃତ କରିବା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ନୋଟିସ୍ ଦେବା ପରେ ଅତିରିକ୍ତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଖୋଜିବା ପାଇଁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବ। ବ୍ୟାଙ୍କ ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ପୁନର୍ବାର ଅଧିକାର ସମ୍ପର୍କରେ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭ୍ୟାସ ଅନୁସରଣ କରିବାରେ ବିଶ୍ଵାସ କରେ ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ଵାସ ଏବଂ ଦୀର୍ଘକାଳୀନ ସମ୍ପର୍କ ବୃଦ୍ଧି ପାଇଥାଏ ଏବଂ ଏହା ଦ୍ଵାରା ସୁନିଶ୍ଚିତ ହୁଏ ଯେ ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ କରିବା ସମୟରେ କୌଣସି ଜବରଦସ୍ତି ଅଭ୍ୟାସ ଅନୁସରଣ କରାଯାଉ ନାହିଁ।

1.

2. ରଣ ପାଇଁ ଫି ଏବଂ ଦେୟ

ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଦେୟ ଫିସ୍ / ଶୁଳ୍କ, ରଣ ରାଶି ମଞ୍ଜୁର / ବଞ୍ଚନ ନ ହେଲେ ଫିସ୍ / ଶୁଳ୍କ ଫେରସ୍ତଯୋଗ୍ୟ କି ନାହିଁ, ପୂର୍ବ-ପେମେଣ୍ଟ ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ, ଯଦି କୌଣସି, ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡ, କୌଣସି ସୁଧ ପୁନଃସେବ୍ ଧାରା ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ଵାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟ ବିଷୟରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ବ୍ୟାଙ୍କ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର / ରଣ ରୁକ୍ତିନାମାରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ବର୍ଗର ରଣ ଉପାଦ ପାଇଁ ଖେତ୍ରସୀମାରେ ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ। ବ୍ୟାଙ୍କର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଚାରିଫ୍ ସୂଚୀର ଏକ କପି ରହିବ, ଯାହାର ଉପଲବ୍ଧତା ବିସ୍ତୃତ ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡରେ ଏକ ନୋଟିସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ।

ବ୍ୟାଙ୍କ 'ସମସ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ' ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବ ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକମାନେ ଆର୍ଥିକ ସହାୟତାର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ସ ସହିତ ହାର ଶୁଳ୍କକୁ ତୁଳନା କରିପାରିବେ। ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିବ ଯେ ଏପରି ଶୁଳ୍କ / ଶୁଳ୍କ କୌଣସି ପକ୍ଷପାତିତାପୂର୍ଣ୍ଣ ନୁହେଁ। ବ୍ୟାଙ୍କ ତାର ରଣ ଉପାଦାନ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଟିପ୍ପଣୀ, ଇମେଲ୍ କିମ୍ବା SMS ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଜଣାଇବ।

1. ରଣର ପୁନରୁଦ୍ଧାର

ରଣ ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଯଥା ହଜିରାଣ କରିବ ନାହିଁ ଯେପରିକି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅଯଥା ସମୟରେ ଲଗାତାର ହଜିରାଣ କରିବା, ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ବଳ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା, ଇତ୍ୟାଦି। ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ନୋଟିସ୍ ନ ଦେଇ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁରକ୍ଷା ପୁନରୁଦ୍ଧାର ସମେତ କୌଣସି ଆଇନଗତ କିମ୍ବା ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପଦକ୍ଷେପ ଆରମ୍ଭ କରିବ ନାହିଁ।

ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଆଭିମୁଖ୍ୟ ବ୍ୟବହାରିକ ଏବଂ ପକ୍ଷପାତହୀନ ହେବ। ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ। ହେଉଛି ପୁନରୁଦ୍ଧାର ବ୍ୟବସ୍ଥାର ମୌଳିକ ନୀତି। ସୁରକ୍ଷା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କେବଳ ସେହି ସ୍ଥାନରେ କରାଯିବ ଯେଉଁଠାରେ ପୁନର୍ଗଠନ / ପୁନର୍ବାସ ବିଫଳ ହୋଇଛି କିମ୍ବା ଅସମ୍ଭବ ହୋଇଛି। ସୁରକ୍ଷାର ପୁନରୁଦ୍ଧାର / ପୁନଃଆଧିକାର ପାଇଁ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନୁସରଣ କରିବ।

ରଣ ଆଦାୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକ ଖେତ୍ରସ୍ତରରେ ଥିବା "ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ ଏବଂ ସିକ୍ୟୁରିଟି ପୁନଃପ୍ରାପ୍ତି" ନୀତିରେ ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଛି।

ବ୍ୟାଙ୍କ, ଅଗଷ୍ଟ 12, 2022 ତାରିଖରେ ଆର୍ଥିକ ସେବାର ଆଉଟସୋର୍ସିଂ - ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କୁ ନିୟୁକ୍ତି କରୁଥିବା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକର ଦାୟିତ୍ଵ ସମ୍ପର୍କରେ RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, ରଣ ବକେୟା କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ରଣଦାତାମାନଙ୍କ ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାର ପାଳନ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିବା ଉଚିତ।

1. ପ୍ଲେଟିଂ ରେଟ୍ ଟର୍ମ ଲୋନ୍ ଉପରେ ଫର୍ଲୋଜର ଚାର୍ଜ / ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ

୫ ଜୁନ୍, ୨୦୧୨ ତାରିଖର RBI ସର୍କୁଲାର DBOD.No.Dir.BC.107/13.03.00/2011-12 ଏବଂ ୭ ମଇ, ୨୦୧୪ ତାରିଖର DBOD.Dir.BC.No.110/13.03.00/2013-14 ଅନୁଯାୟୀ, ବ୍ୟାଙ୍କ ସହ-ଦାୟିତ୍ଵ (ମାନଙ୍କ) ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା କୌଣସି ପ୍ଲେଟିଂ ହାର ମିଆଦି ରଣ ଉପରେ ଫର୍ଲୋଜର ଚାର୍ଜ/ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ।

1. ରଣ ବନ୍ଦ ଉପରେ ସୁରକ୍ଷା ଜାରି

ରଣ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପରେ କିମ୍ବା ରଣ ଆଦାୟ କରିବା ପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ମୁକ୍ତ କରିବ, ଯାହା ବ୍ୟାଙ୍କର ଏପରି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିଏନ୍ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ। ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧର 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବନ୍ଦକ ସମ୍ପର୍କରେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି / ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ / ଟାଇଟଲ୍ ଡିଡ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ତାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ

ଫେରାକବ, ଯାହା ବ୍ୟାଙ୍କର ଏପରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିଏନ୍ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ। ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ସେଭ୍ ଅଫ୍ କରିବାର ଅଧିକାର ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଏ ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନୋଟିସ୍ ଦେବ। ନୋଟିସ୍ରେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବି ସମାଧାନ / ପରିଶୋଧ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ସିଦ୍ଧାନ୍ତରେ ରହିବ। ପାଇଁ ହଜିବାର ଥିବା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ରହିବ। ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ଫେରସ୍ତ ସମୟସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ତାରିଖ କିମ୍ବା ତା'ପରେ ଜାରି ହୋଇଥିବା ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।

ରଣଗ୍ରହୀତା ରଣ ଖାତା ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କ ଆଉଟଲେଟ୍ / ଶାଖାରୁ ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ସଂଗ୍ରହ କରିବେ।

1. ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିଛି, ଯାହା ଖେବସାଇଟରେ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଉପଲବ୍ଧ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତିରେ ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଛି।

ରଣବାତାମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଫେରାକ ପ୍ରକ୍ରିୟାସ୍ କୋଡ୍ (FPC)ର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ଏକ ବାର୍ଷିକ ସମୀକ୍ଷା ବ୍ୟାଙ୍କ ବୋର୍ଡର ଗ୍ରାହକ ସେବା କମିଟି ସମ୍ମୁଖରେ ଉପସ୍ଥାପିତ କରାଯିବ।

ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା-ନିୟମକ ଢାଞ୍ଚା ମାଲକ୍ତୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ସହଜରେ ରଣବାତାମାନଙ୍କ ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାରେ ଉଲ୍ଲେଖ ମାର୍ଚ୍ଚ 14, 2022

ଉଚ୍ଚ ମୁଖ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଅନୁଯାୟୀ, ଏକ କ୍ଷୁଦ୍ର ଆର୍ଥିକ ରଣକୁ ବାର୍ଷିକ ₹3,00,000 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ପାରିବାରିକ ଆୟ ଥିବା ପରିବାରକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଏକ ସମାନ୍ତରାଳ ମୁକ୍ତ ରଣ ଭାବରେ ପରିଭାଷିତ କରାଯାଇଛି। ମୁଖ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାବରେ ଅନୁପାଳନ ଆବଶ୍ୟକତା ସ୍ଥିର କରିଛି:

୧. ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ମାନକୀକରଣ ସରଳୀକୃତ ତଥ୍ୟ ପତ୍ରରେ ଜଣେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ମୂଳ୍ୟ ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବ। ଉଦାହରଣାତ୍ମକ ତଥ୍ୟ ପତ୍ର ପାଇଁ ପରିଶିଷ୍ଟ ୧ ଦେଖନ୍ତୁ।

2. ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଏହାର ଅଂଶଦାର/ଏଜେଣ୍ଟ ଦ୍ଵାରା କ୍ଷୁଦ୍ର ଆର୍ଥିକ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଆଦାୟ କରିବାକୁ ଥିବା ଯେକୌଣସି ଶୁଳ୍କ ତଥ୍ୟ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଏପରି କୌଣସି ପରିମାଣ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ଯାହା ତଥ୍ୟ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇ ନାହିଁ।

3. କ୍ଷୁଦ୍ର ରଣ ଉପରେ କୌଣସି ପୂର୍ବ-ପରିଶୋଧ ଜରିମାନା ରହିବ ନାହିଁ। ବିଳମ୍ବ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଯଦି କୌଣସି ଦଣ୍ଡ ଥାଏ, ତେବେ ତାହା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ପରିମାଣ ଉପରେ ନୁହେଁ ବରଂ ବକେୟା ପରିମାଣ ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ।



୪. ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ, ତା ହାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ସାହିତ୍ୟରେ (ସୂଚନା ପୁସ୍ତିକା / ପାଞ୍ଜିଲେଟ୍) ଏବଂ ତାର ଖେବସାଇଟରେ ବିବରଣୀରେ କ୍ଷୁଦ୍ର ଆର୍ଥିକ ରଣ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାରକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ।

୫. ସୁଧ ହାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଚାର୍ଜରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ପୂର୍ବରୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ଆଶାନ୍ୱରୁପ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ।

୬. ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ କ୍ଷୁଦ୍ର ଆର୍ଥିକ ରଣ ପାଇଁ ରଣ ବୁଝିନାମାର ଏକ ମାନକ ରୂପ ରହିବ।

୭. ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯେଉଁଥିରେ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ଏବଂ ରଣ କାର୍ଡରେ ଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରବେଶ ସହିତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିଚୟ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ସୂଚନା, ମୂଲ୍ୟ ଉପରେ ସରଳୀକୃତ ତଥ୍ୟ ପତ୍ର, ରଣ ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ପ୍ରାପ୍ତ କିଛି ସମେତ ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧର ବ୍ୟାଙ୍କ ହାରା ସ୍ୱୀକୃତି ଏବଂ ଅନ୍ତିମ ମୁଦ୍ରିତ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀର ବିବରଣୀ, ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ସମେତ ବିବରଣୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ।

୮. ରଣ କାର୍ଡରେ ସମସ୍ତ ପ୍ରବେଶ ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ହେବା ଉଚିତ।

୯. ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରଦାନ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପତ୍ତିରେ କରାଯିବ ଏବଂ ଏପରି ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଫି ଗଠନ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ରଣ କାର୍ଡରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

୧୦. ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେନ୍ସିର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବ ଏବଂ ସମୟୋଚିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯାହା ରଣ ବୁଝିନାମା ଏବଂ ଖେବସାଇଟ୍ / ଶାଖା ପରିସର / କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ମଧ୍ୟ କରାଯିବ।

୧୧. ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ବ୍ୟାଙ୍କର ସଂଗ୍ରହ ନୀତିରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇଛି।

ଅନୁବନ୍ଧ ୧:

ମାଲକୋଫାଲନାନ୍ତ ଋଣ ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଉପରେ ଉଦାହରଣମୂଳକ ତଥ୍ୟ ପତ୍ର

(ଋଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ)

ତାରିଖ: XXX ଋଣଦାତାଙ୍କ ନାମ: XXX ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ନାମ: XXX

କ୍ଷେତ୍ର ନଂ	ପାରାମିତି	ବିବରଣୀ
(i)	ଋଣ ପରିମାଣ (ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପରିମାଣ) (ଟଙ୍କାରେ)	
(ii)	ଋଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ମୋଟ ସୁଧ ଦେୟ (ଟଙ୍କାରେ)	
(iii)	ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆଗୁଆ ଦେୟ (ପ୍ରତ୍ୟେକ ଉପାଦାନର ବିଭାଜନ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯିବ) (ଟଙ୍କାରେ)	
(କ)	ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଦେୟ (ଟଙ୍କାରେ)	
(ଖ)	ବୀମା ଦେୟ (ଟଙ୍କାରେ)	
(ଗ)	ଅନ୍ୟାନ୍ୟ (ଯଦି ଥାଏ) (ଟଙ୍କାରେ)	
(iv)	ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ପରିମାଣ ((i)-(iii)) (ଟଙ୍କାରେ)	
(ଭ)	ଋଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ଵାରା ଦେୟ କରିବାକୁ ଥିବା ମୋଟ ପରିମାଣ ((i), (ii) ଏବଂ (iii) ର ଯୋଗଫଳ) (ଟଙ୍କାରେ)	
(vi)	ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର (ପ୍ରତିଶତରେ) (IRR ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ହ୍ରାସକାରୀ ବାଲାନ୍ସ ପଦ୍ଧତି ବ୍ୟବହାର କରି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିମାଣ ଉପରେ ଗଣନା କରାଯାଇଛି)	

(vii)	ରଣ ଅବଧୂ (ମାସରେ)	
(xviii)	ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପରିଶୋଧର ଆବୃତ୍ତି	
(ix)	ପରିଶୋଧର କିଛି ସଂଖ୍ୟା	
(x)	ପ୍ରତ୍ୟେକ କିଛି ପରିଶୋଧର ପରିମାଣ (ଟଙ୍କାରେ)	
ଆକର୍ଷକ ଚାର୍ଜ ବିଷୟରେ ବିବରଣୀ		
(xi)	ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ରଣର ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ଉପରେ କୌଣସି ଦଣ୍ଡ ନିଆଯିବ ନାହିଁ।	
(xii)	ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ (ଯଦି ଥାଏ)	
(xiii)	ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ (ଯଦି ଥାଏ)	

ପରିଶୋଧର ବିଷୟ ସମୟସୂଚୀ

କିଛି ନମ୍ବର	ଉକ୍ତ ପ୍ରଧାନଶିକ୍ଷକ (ଟଙ୍କାରେ)	ପ୍ରଧାନ (ଟଙ୍କାରେ)	ସୁଧ (ଟଙ୍କାରେ)	କିଛି (ଟଙ୍କାରେ)