

ଶେଷ ଥର ଅପଡେଟ୍ ଏହି ତାରିଖରେ ହୋଇଥିଲା: ସେପ୍ଟେମ୍ବର 04, 2025

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ (ଆରବିଆଇ (RBI) ଗାଇଡଲାଇନ୍ସ) - ପ୍ୟୁଜନ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ ପ୍ୟୁଜନ୍ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବରେ ଜଣାଯାଉଥିଲା)

ପ୍ୟୁଜନ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ ପ୍ୟୁଜନ୍ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବରେ ଜଣାଯାଉଥିଲା) ଆରବିଆଇ (RBI) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅଧୀନରେ ଏକ ଏନବିଏଫସି-ଏମଏଫଆଇ (NBFC-MFI) ଭାବରେ ବର୍ଗୀକୃତ ହୋଇଛି। କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଏବଂ ଅଂଶୀଦାରମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ ନିଷ୍ପେଷ ବ୍ୟବହାର ଗ୍ରହଣ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ। ନୈତିକ ଆଚରଣ ଏବଂ ପାରଦର୍ଶିତାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ ଏହି କମ୍ପାନୀ ଏକ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଗ୍ରହଣ କରିଛି ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ ପାଇଁ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନକ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରେ। ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ବୁଝାମଣା ରହିଛି। ପ୍ୟୁଜନ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟରେ ଏହି ନିଷ୍ପେଷ ବ୍ୟବହାରଗୁଡ଼ିକୁ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ପାଇଁ ସମର୍ପିତ।

ଯୁଗ୍ମ ଦେୟତା ଗୋଷ୍ଠୀକୁ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବାର ପଦ୍ଧତି

ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଗାଁଗୁଡ଼ିକରେ ଆୟୋଜିତ ଏକ ପ୍ରେରଣା/ପ୍ରୋଜେକ୍ଟ୍ ବୈଠକରୁ ଆରମ୍ଭ ହୁଏ, ଯେଉଁଠାରେ ମହିଳାମାନଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ବିତରଣ ବିବରଣୀ ବିଷୟରେ ସଂକ୍ଷେପରେ ଜୁହାଯାଏ। ଏହାପରେ ସେମାନଙ୍କୁ ନିଜ ପସନ୍ଦର ଡିନିରୁ ସାତ ଜଣ ସଦସ୍ୟଙ୍କ ଗୋଷ୍ଠୀ ଗଠନ ପାଇଁ ଉତ୍ସାହିତ କରାଯାଏ। ଏହିପରି ପ୍ରାୟ 4 - 10 ଟି ଗୋଷ୍ଠୀ ମିଳିତ ଭାବରେ ଏକ କେନ୍ଦ୍ର କିମ୍ବା ଯୁଗ୍ମ ଦେୟତା ଗୋଷ୍ଠୀ (JLG) ଗଠନ କରନ୍ତି। ପ୍ୟୁଜନ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଗୋଷ୍ଠୀ ସଦସ୍ୟଙ୍କ ତୟନ, ଆୟ ସୃଷ୍ଟିକାରୀ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ପସନ୍ଦ, କିମ୍ବା ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇଥିବା ଲୋନ୍ ରାଶିକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ ନାହିଁ। ଗ୍ରାହକମାନେ ନିଜ ପସନ୍ଦ ଅନୁଯାୟୀ ଲୋନ୍ ରାଶି ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରିପାରିବେ; ଅବଶ୍ୟ, କମ୍ପାନୀ ପଲିସି ଅନୁଯାୟୀ, ଲୋନ୍ ରାଶି ଲୋନ୍ ସାଇକଲ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଆଧାରରେ ସୀମିତ କରାଯାଇଛି।

ଗୋଷ୍ଠୀ ଗଠନ ହୋଇଯିବା ପରେ ରିଲେସନସିପ୍ ଅଫିସର କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ ତଦନ୍ତ ଆରମ୍ଭ କରିବା ପାଇଁ ଆଇଡି (ID), ଠିକଣା ପ୍ରମାଣପତ୍ର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ବିବରଣୀ ସଂଗ୍ରହ କରନ୍ତି। କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋରୁ ସକାରାତ୍ମକ ଫଳାଫଳ ପାଇବା ପରେ, ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କୁ ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଲୋନ୍ ଉତ୍ପାଦ, ଇନସୁରାନ୍ସ, ଆର୍ଥିକ ସାକ୍ଷରତା, ରିଜଲିଟରଙ୍କ ସମ୍ପୃକ୍ତିରୁ ଦୂରେଇ ରହିବାର ମହତ୍ତ୍ୱ ବିଷୟରେ ଶିକ୍ଷା ଦେବାକୁ ଏବଂ ପ୍ୟୁଜନ୍ କୌଶସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ କୌଣସି କମିଶନ ନିଏ ନାହିଁ ବୋଲି ସ୍ପଷ୍ଟ କରିବାକୁ ସିଜିଟି (CGT) (ନିରନ୍ତର ଗୋଷ୍ଠୀ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ) କରାଯାଏ। ସିଜିଟି (CGT) ପରେ, ଗୋଷ୍ଠୀର ପ୍ରସ୍ତୁତିର ଆକଳନ କରିବା ପାଇଁ ଅଧିକୃତ କର୍ମଚାରୀ (ABM/BM/PQM/AM ଇତ୍ୟାଦି)ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏକ ଗ୍ରୁପ୍ ରେକର୍ଡିସନ୍ ଟେଷ୍ଟ (ଜିଆରଟି (GRT)) କରାଯାଏ। ଗୋଷ୍ଠୀର ସଦସ୍ୟମାନେ ମଧ୍ୟ ଲୋନ୍ ପେମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ପାରସ୍ପରିକ ଦାୟିତ୍ୱ ପାଇଁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ ହୁଅନ୍ତି। ସଫଳତାର ସହିତ ଜିଆରଟି (GRT) ସମାପ୍ତ ହେବା ପରେ, ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଲୋନ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପାଇଁ କ୍ରେଡିଟ୍ ଏବଂ ଅପରେସନ୍ସକୁ ଯାଏ ଏବଂ ଲୋନ୍ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ଏମଆଇଏସ (MIS) ରେ ଏଣ୍ଟ୍ରି ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପାଇଁ ଏଚଓ/ଆରପିସି (HO/RPC) କୁ ପଠାଯାଏ।

ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଯିବା ପରେ, ବ୍ରାଞ୍ଚ ମ୍ୟାନେଜର/ଅଫିସର ବିତରଣ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ସମନ୍ୱୟ କରନ୍ତି ଏବଂ କେନ୍ଦ୍ରରେ ଲୋନ୍ ସେହି ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯାଏ। ସିଷ୍ଟମରୁ ଲୋନ୍ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ (ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର, ଲୋନ୍ ପାସବୁକ୍, ଜେଏଲଜି (JLG), ଡିପିଏନ (DPN), କେଏଫଏସ (KFS)) ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଏ। ଯାଞ୍ଚ ଏବଂ ସ୍ୱାକ୍ଷର ପ୍ରକ୍ରିୟା ସଫଳତାର ସହ ସମାପ୍ତ ହେବା ପରେ, ଲୋନ୍ ବିତରଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏଲଏମଏସ (LMS) ରେ ପୋଷ୍ଟ କରାଯାଏ। ସେହି ଅନୁଯାୟୀ, ଏଲପିଏଫ (LPF) ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯାଏ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଏକ କପି ଶାଖାରେ ରଖାଯାଏ। ସମସ୍ତ ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ ପାଇଁ ଯେଉଁଠାରେ ବିତରଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସିଷ୍ଟମରେ ପୋଷ୍ଟ କରାଯାଇଛି, ଆକାଉଣ୍ଟ ଟିମ୍ ପାଣ୍ଟି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆରମ୍ଭ କରେ ଏବଂ ରାଶି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଜମା ହୁଏ।

କେନ୍ଦ୍ର ବୈଠକଗୁଡ଼ିକ ଲୋନ୍ ପାସବୁକ୍ରେ ସୃଷ୍ଟି ହୋଇଥିବା ଶିଫ୍ଟ୍ୟୁଲ ଅନୁଯାୟୀ— ସାପ୍ତାହିକ, ପାକ୍ଷିକ, କିମ୍ବା ମାସିକ ଭାବରେ ସେମାନଙ୍କ ଗାଁରେ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ସୁବିଧାଜନକ ସମୟ ଏବଂ ସ୍ଥାନରେ ଅନୁଷ୍ଠିତ ହୁଏ। ରିଲେସନସିପ୍ ଅଫିସର ଲୋନ୍ ବ୍ୟବହାର, ରିପେମେଣ୍ଟ ଏବଂ ରଣ ଅନୁଶୀଳନରେ ସହାୟତା କରନ୍ତି। ଶାଖା ପରିଚାଳକ, କ୍ଷେତ୍ର ପରିଚାଳକ ଏବଂ ଆଞ୍ଚଳିକ ପରିଚାଳକମାନେ କ୍ଷେତ୍ର କାର୍ଯ୍ୟ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପାଇଁ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଉଦ୍ଦୀପିତ କରନ୍ତି। ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନା ମଧ୍ୟ ସାମୟିକ ଭିଜିଟ୍ କରନ୍ତି।

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର କୌଣସି ଚିନ୍ତା କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଇବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ବରିଷ୍ଠ ଫିଲ୍ଡ ଷ୍ଟାଫ୍ ନିକଟରେ ସହଜରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାର ସୁବିଧା ରହିଛି ଏବଂ ଏହି କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ସେଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଦ୍ରୁତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ କ୍ଷମତା ଦିଆଯାଇଛି। ପୁଞ୍ଜିତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏକାଧିକ ଚ୍ୟାଲେଞ୍ଜ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ କରେ, ଯେଉଁଥିରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଲୋନ୍ ପାସବୁକ୍ରେ ଛପା ହୋଇଥିବା ଏକ ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି ନମ୍ବର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିଛି। ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟର ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ, ଯାହାକୁ ଗ୍ରାହକମାନେ ନିଜ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ। ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ ଗ୍ରାହକମାନେ ନିଜ ଚିନ୍ତା ବିଷୟରେ ନିୟାମକ (ସ୍ୱ-ନିୟାମକ ସଂଗଠନ) ସହିତ ମଧ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ। କମ୍ପାନୀ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଟେଲିକଲରମାନଙ୍କର ଏକ ସମର୍ପିତ ଟିମ୍ ମଧ୍ୟ ନିୟୋଜିତ କରିଛି ଯେଉଁମାନେ ଲୋନ୍ ଉପରେ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଉପରେ ନୂତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ମତାମତ ସଂଗ୍ରହ କରନ୍ତି। ଆହୁରି ମଧ୍ୟ, ଟେଲିକଲରମାନେ ସେବାର ଗୁଣବତ୍ତା ଏବଂ କେନ୍ଦ୍ରର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଆକଳନ କରିବା ପାଇଁ ଲୋନ୍ ଅବଧି ସାରା କେନ୍ଦ୍ରର ନେତା ଏବଂ ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ରୁହନ୍ତି।

ସମସ୍ତ ରଣପ୍ରଦାନ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍

ଆରବିଆଇ (RBI) ନିୟମାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, କମ୍ପାନୀ ଏହାର ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ କ୍ରମେ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ (ଏଫପିସି (FPC)) କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିଛି। ଏଫପିସି (FPC) କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ଏହାର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି ଏବଂ ୱେବସାଇଟ୍ www.fusionfin.com ରେ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି। ଏହାକୁ ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯାଇଛି।

ଲୋନ୍ ପ୍ରସ୍ତାବ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

- କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମାଟରେ ପ୍ରାଥମିକ ତଥ୍ୟ, ଆପଣଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜାଣିବା (କେଏଲସି (KYC)) ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ସହିତ ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବା ଉଚିତ୍। ଲୋନ୍ ପ୍ରସ୍ତାବକୁ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏହି ସୂଚନାକୁ ଏକ କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ ତଦନ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ।
- କମ୍ପାନୀର ଅଧିକୃତ କର୍ମଚାରୀ ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଯାଞ୍ଚ କରିବେ ଏବଂ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀଗୁଡ଼ିକ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ପୂରଣ ହୋଇଛି:

- ✓ ଆପ୍ଲିକେସନର ତାରିଖ
- ✓ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିଚୟ ବିବରଣୀ
- ✓ ଲୋନ୍ ରାଶି ଏବଂ ଉପାଦ ବିବରଣୀ
- ✓ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର
- ✓ ଲୋନ୍ ଅବଧି
- ✓ ରିପେମେଣ୍ଟ ଶିଷ୍ୟୁଲ
- ✓ ବର୍ତ୍ତମାନର ରଣଗ୍ରହଣତାର ବିବରଣୀ
- ✓ ଆୟର ବିବରଣୀ
- ✓ ଲୋନ୍‌ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

c. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ କରାଯିବ ।

d. ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଫର୍ମରେ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିଛି, ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ହିତକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିପାରେ, ଯାହା ଅନ୍ୟ ଏନବିଏଫସି (NBFC) ଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା ଏବଂ ସୁଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସକ୍ଷମ କରାଏ । ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏହା ଦାଖଲ କରିବାକୁ ହେବ:

- ✓ କେୱାଲିଫି (KYC) ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ (ଆଇଡି (ID) ପ୍ରମାଣପତ୍ର ଏବଂ ଠିକଣା ପ୍ରମାଣପତ୍ର) ଯେପରି ଆରବିଆଇ (RBI) ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇଛି
- ✓ ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଫଟୋଗ୍ରାଫ୍ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଅଟେ ଏବଂ ସିଜିଟି (CGT) ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମୟରେ ଡିଜିଟାଲ୍ ଭାବରେ ଦାଖଲ କରାଯାଏ ।

e. କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତିପତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆଶା କରାଯାଉଥିବା ସମୟସୀମା ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।

f. ସମସ୍ତ ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଗୁଡ଼ିକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ତାରିଖଠାରୁ 10-14 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରାଯିବ, ଯାହା ପ୍ରଚଳିତ ନିୟମ ଏବଂ ବିନିୟମର ଅନୁଯାୟୀ ସାପେକ୍ଷରେ ରହିଛି ।

g. ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉପାଦ (ଯଥା ଆର୍ଥିକ, ଇନସୁରାନ୍ସ କିମ୍ବା ଅଣ-ଆର୍ଥିକ ଉପାଦ) କେବଳ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କ୍ଷମ୍ଭ ସମ୍ମତିରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । କର୍ମଚାରୀମାନେ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯେ ଲୋନ୍ ଏବଂ କୌଣସି ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉପାଦ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ କିମ୍ବା ପରୋକ୍ଷ ସମ୍ପର୍କ ନାହିଁ । ଲୋନ୍ ପାଇବା ପାଇଁ ପୂର୍ବ-ସର୍ତ୍ତ ଭାବରେ କୌଣସି ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉପାଦ ବିକ୍ରି କରାଯିବ ନାହିଁ । ଶାଖାଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯେ ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉପାଦର କ୍ରୟ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସ୍ୱେଚ୍ଛାକୃତ ଅଟେ ।

ଲୋନ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କର୍ମଚାରୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଲୋନ୍ ରାଶି ବ୍ୟତୀତ, ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀ ଜଣାଇବେ:

- ✓ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଲୋନ୍‌ର ରାଶି
- ✓ ଲୋନ୍‌ର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

- ✓ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର
- ✓ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ପ୍ରୟୋଗ କରିବାର ପଦ୍ଧତି
- ✓ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଫିସ୍
- ✓ ଇନସୁରାନ୍ସ ଫିସ୍

ଲୋନ୍ ବିତରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା

a. କମ୍ପାନୀ ସିଷ୍ଟମରେ ବିତରଣ କରାଯାଇଥିବା ଗ୍ରାହୀଙ୍କୁ ପାସ୍ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବ:

- ✓ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ପାସବୁକ୍ ଏକ ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ କପି ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ସେଥିରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାକ୍ଷର ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତୁ।
- ✓ ସିଷ୍ଟମ-ଜେନେରେଟେଡ୍ ଡିମାଣ୍ଡ ପ୍ରୋମିସରି ନୋଟ୍ (ଡିପିଏନ (DPN)) ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ହୋଇଛି ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଅପଲୋଡ୍ ହୋଇଛି ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ।
- ✓ ସିଷ୍ଟମ-ଜେନେରେଟେଡ୍ ଯୁଗ୍ମ ଦେୟତା ରୋଷ୍ଟୀ (ଜେଏଲଜି (JLG)) ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ହୋଇଛି ଏବଂ ସେଥିରେ ପାଇପଲାଇନରେ ଅପଲୋଡ୍ ହୋଇଛି ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ।
- ✓ ସିଷ୍ଟମ-ଜେନେରେଟେଡ୍ କୀ ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ (କେଏଫଏସ୍ (KFS)) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ହୋଇଛି ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଅପଲୋଡ୍ ହୋଇଛି ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ।
- ✓ ସେଥିର ପାଇଁ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ବିତରଣ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ।
- ✓ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଏକ ବିତରଣ-ସମୟର ଫଟୋଗ୍ରାଫ୍ କ୍ୟାପଚର୍ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଏହାକୁ ସେଥିର ପାଇପଲାଇନରେ ଅପଲୋଡ୍ କରନ୍ତୁ।

ଉପରୋକ୍ତ ସମସ୍ତ ଚେକପଏଣ୍ଟ୍ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବା ପରେ, ବିତରଣ ଗ୍ରାହୀଙ୍କୁ ସିଷ୍ଟମରେ ପାସ୍ ହୁଏ। ଏହାପରେ ଲୋନ୍ ପେମେଣ୍ଟ ଫର୍ମ (ଏଲପିଏଫ୍ (LPF)) ରସିଦ୍ ପ୍ରିଣ୍ଟ କରାଯାଏ।

(ଗ୍ରାହୀ କପି ଏବଂ ଗ୍ରାହକ କପି), ଏବଂ ଉଭୟ କପି ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ବ୍ରାଞ୍ଚ ଇନ-ଚାର୍ଜ୍ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ କପି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯାଏ।

- b. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ, ରିପେମେଣ୍ଟ୍ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସ୍ୱୀକୃତି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ। କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସ୍ୱୀକୃତିକୁ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ସହିତ ରେକର୍ଡ୍ରେ/ଅଧିକୃତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ସୁରକ୍ଷିତ ହେପାଜତରେ ରଖିବ।
- c. ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟ୍ ଏକ କପି, ସମସ୍ତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସନ୍ଦର୍ଭ ସଂଲଗ୍ନ ସହିତ, ଲୋନ୍ ମଞ୍ଜୁରୀ/ବିତରଣ ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ସେମାନେ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- d. ସମସ୍ତ ଲୋନ୍ ବିତରଣ କେବଳ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ କରାଯିବ। ଉଚିତ୍ ଏବଂ ଲୋନ୍ ବିତରଣ ସମୟରେ ଏକରୁ ଅଧିକ ବ୍ୟକ୍ତି ଉପସ୍ଥିତ ରହିବା ଉଚିତ୍।
- e. ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ ଲୋନ୍ ପାସବୁକ୍ ଜାରି କରାଯାଏ, ଯେଉଁଥିରେ ରିପେମେଣ୍ଟ୍ ଶିଫ୍ଟ୍ୟୁଲ, ପ୍ରଭାବୀ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ, ଇନସୁରାନ୍ସ ପ୍ରିମିୟମ ଏବଂ ବାକି ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିବରଣୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଥାଏ।
- f. କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପୂର୍ବ ସୂଚନା ଦେଇ ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟ୍ ଅଧୀନରେ ପେମେଣ୍ଟ୍ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ଫେରାଇ ଆଣିବା କିମ୍ବା ହରାଦ୍ୱିତ କରିବାକୁ ନିଷିଦ୍ଧ ନେଇପାରେ।

- g. ବିଳମ୍ବିତ ପେମେଣ୍ଟ ପାଇଁ କୌଣସି ଜୋରିମାନା ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ଏବଂ ଏହା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।
- h. କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ, ଯେଉଁଥିରେ ବିତରଣ ଶିଳ୍ପୀ କିମ୍ବା ସୁଧ ହାର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, ସମ୍ପର୍କରେ ଅଗ୍ରୀମ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରେ। ଏହିପରି ସମସ୍ତ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟତାକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ।
- i. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଶୁଳ୍କରେ କୌଣସି ସଂଶୋଧନ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟତାକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ପ୍ରୟୋଗ କରାଯାଏ, ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ବିଦ୍ୟମାନ ସକ୍ରିୟ ଲୋନ୍‌କୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ ନାହିଁ।

ସିକ୍ସ୍‌ଟି/ କୋଲୋଟେରାଲ୍

କମ୍ପାନୀ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ସିକ୍ସ୍‌ଟି/ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଆଦାୟ କରେ ନାହିଁ।

ସାଧାରଣ

- a. କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ, କେବଳ ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ଅନୁଯାୟୀ, କିମ୍ବା ଯେତେବେଳେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ଅପ୍ରକାଶିତ ନୂତନ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀର ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଆସିଲେ ଏହା ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ।
- b. ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା ନିଜ ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରିବାକୁ ଏକ ଅନୁରୋଧ ଦାଖଲ କରନ୍ତି, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନିଜର ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଜଣାଇବ। ଏପରି କୌଣସି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାରଦର୍ଶି ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ କରାଯିବ।
- c. କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅନୁଚିତ ଭାବରେ ହଜିରାଣ କରେ ନାହିଁ ଯେପରିକି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ସମୟରେ ବାରମ୍ବାର ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା କିମ୍ବା ଲୋନ୍ ରିକଭରି ପାଇଁ ବଳପୂର୍ବକ ପଦ୍ଧତିର ବ୍ୟବହାର।
- d. କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ମାନଜନକ ପେଶାଦାର ଢଙ୍ଗରେ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଭାବରେ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ, ଏବଂ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଅଶାଳୀନ କିମ୍ବା ଅନୁପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାରରୁ ଦୂରେଇ ରହିବେ।

ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି

କମ୍ପାନୀ ଏହାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ବକେୟା ରିକଭରି ପାଇଁ ବାହ୍ୟ ଏଜେଣ୍ଟ ନିଯୁକ୍ତ କରିପାରେ। ଏପରି ନିଯୁକ୍ତି ଆରବିଆଇ (RBI) ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମାବଳୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଏବଂ ନୈତିକ ମାନ ଦଣ୍ଡ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।

ଆଉଟସୋର୍ସିଂ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ ଦାୟିତ୍ଵ

କମ୍ପାନୀ ଏହା ଘୋଷଣା କରିଛି ଯେ –

- a. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏହାର ଦାୟିତ୍ଵକୁ କମାଏ ନାହିଁ। ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀର ଅନୁଯାୟୀ ପାଇଁ ଦାୟିତ୍ଵ କେବଳ କମ୍ପାନୀ ଉପରେ ନ୍ୟସ୍ତ ରହିବ।
- b. କମ୍ପାନୀ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ହୋଇଥିବା ଏଜେଣ୍ଟର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ଵ ଦ୍ଵାରା କୌଣସି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବ। ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସମୟୋଚିତ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେଉଛି।

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା

- କମ୍ପାନୀ ରିକଭରି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ସମର୍ପିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିଛି । କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କୌଣସି ଅସଦାଚରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ତୁରନ୍ତ ଅନୁଶାସନମୂଳକ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ । ବ୍ରାଞ୍ଚ ମ୍ୟାନେଜର ଏବଂ ରିଲେସନସିପ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ସେକ୍ସର ଫାଇଲରେ ଦିଆଯାଇଛି । ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ସିଧାସଳଖ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଶାଖାକୁ ଭିଜିଟ୍ କରିପାରିବେ ।
- ଯଦି ଗ୍ରାହକ ବ୍ରାଞ୍ଚ ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିଆଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ସେମାନେ କାର୍ଯ୍ୟଦିବସରେ ସକାଳ 09:30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 5:30 ମଧ୍ୟରେ ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି ନମ୍ବର 18001037808 ରେ କଲ୍ କରି ଅଭିଯୋଗକୁ ଆଗକୁ ବଢ଼ାଇ ପାରିବେ ।
- ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟଦିବସରେ ସକାଳ 09:30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 5:30 ମଧ୍ୟରେ 011- 46646634 ରେ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା nodalofficer@fusionfin.com ରେ ଇମେଲ୍ ପଠାଇ ପାରିବେ । କଲ୍ କରିବା ସମୟରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଗ୍ରାହକ ID ଏବଂ ଶାଖାର ନାମର ସୂଚନା ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ । ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇ ନାହିଁ କିନ୍ତୁ ସେ ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଦାଖଲ କରିଛନ୍ତି, ତେବେ ସେମାନେ ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଫର୍ମର ସ୍ଵୀକୃତିପତ୍ର ସ୍କିପରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ଥିବା ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ନମ୍ବର ଉଲ୍ଲେଖ କରିପାରିବେ ।
- ଯଦି ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ ଜଣାଇବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତାହାର ସମାଧାନ ନ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଜଣକ ନିଜର ସମସ୍ୟାକୁ ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ନିକଟକୁ – 011-46646608 ରେ କଲ୍ କରି କିମ୍ବା pmo@fusionfin.com ରେ ନିଜ ଅଭିଯୋଗର ବିବରଣୀ ଇମେଲ୍ କରି ତାହା ଆଗକୁ ବଢ଼ାଇ ପାରିବେ ।
- ଯଦି ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ନ ହୁଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତା/ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ (RBI)) ର ସୁପରଭିଜନ୍ ବିଭାଗର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଜେନେରାଲ୍ ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କ ନିକଟରେ 6, ସଂସଦ ମାର୍ଗ, ନ୍ୟୁଆଦିଲ୍ଲୀ-110001 ଠାରେ ଅପିଲ୍ କରିପାରିବେ । ଫୋନ୍: 011-23715097 ଫ୍ୟାକ୍ସ ନଂ. 011-23358224 ।
- ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟର ଅଛି ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିପାରିବେ ।
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ନିଜର ସମସ୍ୟା ଉଠାଇବା ଏବଂ ଆଲୋଚନା କରିବା ପାଇଁ ବରିଷ୍ଠ କ୍ଷେତ୍ର-ସ୍ତରୀୟ କର୍ମଚାରୀ (ବ୍ରାଞ୍ଚ ମ୍ୟାନେଜର, ଏରିଆ ମ୍ୟାନେଜର ଏବଂ ଡିଭିଜନାଲ୍ ମ୍ୟାନେଜର)ଙ୍କ ନିକଟରେ ପହଞ୍ଚି ରହିବ । ଏହି କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଚିନ୍ତାର ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ କ୍ଷମତା ଦିଆଯିବ ।
- ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ www.fusionfin.com ରେ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି ।

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଅନୁପାଳନର ସମୀକ୍ଷା

- କମ୍ପାନୀର ସିଇଓ (CEO)/ସିଓଓ (COO) ଟ୍ରେଡାସିକରେ ଥରେ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ସମୀକ୍ଷା କରିବେ ।
- ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଉପରେ ଏକ ରିପୋର୍ଟ ଟ୍ରେଡାସିକରେ ଥରେ କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ସମ୍ମୁଖରେ ରଖାଯିବ ।
- କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଟ୍ରେଡାସିକରେ ଥରେ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ସମୀକ୍ଷା କରିବେ ।

ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଆଦାୟ ବିପକ୍ଷରେ ପଦକ୍ଷେପ/ ନିୟମାବଳୀ

- କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ତଥା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦାରଣ କରିବାରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବେ ।
- କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ଏବଂ ଆରବିଆଇ (RBI) ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ, ଲୋନ୍ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ପାରଦର୍ଶିତା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ପାଳନ କରିବ ।
- କମ୍ପାନୀ ଏହାର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ପାଣ୍ଡର ମୂଲ୍ୟ, କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ଖର୍ଚ୍ଚ, ମାର୍ଜିନ୍, ଏବଂ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଭଳି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରକଗୁଡ଼ିକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖାଯିବ ।
- ବିଭିନ୍ନ ଲୋନ୍ ଉପାଦାନରେ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଲୋନ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଫର୍ମ, ଲୋନ୍ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଲୋନ୍ କାର୍ଡ/ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ସିର୍ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।

ଗ୍ରାହକ ସୂଚନାର ଗୋପନୀୟତା

- କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନାକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଗୋପନୀୟ ରଖିବ ।
- କମ୍ପାନୀ କେବଳ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅଧୀନରେ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବ:
 - ✓ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏପରି ପ୍ରକାଶନ ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଅନୁମତି ନିଆଯାଇଛି ।
 - ✓ ପ୍ରଶ୍ନରେ ଥିବା ପକ୍ଷକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କମ୍ପାନୀରୁ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ପାଇବାକୁ ଅଧିକୃତ କରାଯାଇଛି ।
 - ✓ ଏପରି କରିବା ଆଇନଗତ ଭାବରେ ଆବଶ୍ୟକ ।
 - ✓ ଏହି ପ୍ରଥା ଆର୍ଥିକ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଚଳିତ ଏବଂ ପାରସ୍ପରିକ ଆଧାରରେ ଏକ ସୀମିତ ଗୋଷ୍ଠୀ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ (ଯେପରିକି ଏକ କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ) ।

ସିକ୍ୟୁରିଟି ବିପକ୍ଷରେ ଓଭରଡିଭ ରାଶି ସମାଯୋଜନ ପାଇଁ ନୋଟିସ୍

କମ୍ପାନୀ ବକେୟା ଲୋନ୍କୁ ସମାଯୋଜନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ଦୁଇ ସପ୍ତାହର ନୋଟିସ୍ ଦେବ ।

ବିଶେଷ ଭାବରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍

ଉପରୋକ୍ତ ସାଧାରଣ ନୀତିଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟତୀତ, ଯେହେତୁ କମ୍ପାନୀ ଏନବିଏଫସି-ଏମଏଫଆଇ (NBFC-MFI) ଶ୍ରେଣୀର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, ଏହା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରହଣ କରେ ଯାହା ଏହାର ରଣପ୍ରଦାନ ବ୍ୟବସାୟ ଏବଂ ନିୟାମକ ଜାଞ୍ଚା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ।

ସାଧାରଣ ଅଭ୍ୟାସ

- ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ / ରଣଗ୍ରହଣୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ଶାଖା ପରିସରରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ।

- b. ପାରଦର୍ଶିତା ଏବଂ ଉଚିତ ରଣ ପ୍ରଦାନ ଅଭ୍ୟାସ ପ୍ରତି କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧତାକୁ ବ୍ୟକ୍ତ କରୁଥିବା ଏକ ବିବୃତ୍ତି କମ୍ପାନୀର ପରିସରରେ ଏବଂ ଲୋନ୍ କାର୍ଡରେ, ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ।
- c. କମ୍ପାନୀର ଫିଲ୍ଡ୍‌ସ୍‌ଟ୍ରିପ୍ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିଦ୍ୟମାନ ରଣ ବିଷୟରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ତଦନ୍ତ କରିବାକୁ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ କରାଯିବ ।
- d. ଯଦି କୌଣସି ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଦିଆଯାଏ, ତେବେ ତାହା ମାଗଣା ହେବ । ଫିଲ୍ଡ୍‌ସ୍‌ଟ୍ରିପ୍ ଏପରି ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦେବାକୁ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଲୋନ୍ / ଅନ୍ୟ ଉପାଦ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ସିଷ୍ଟମ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସଚେତନ କରାଇବାକୁ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ କରାଯିବ ।
- e. ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରଭାବୀ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ରସାଇଟ୍ ସହିତ, ସମସ୍ତ ଶାଖା ପରିସରରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ।
- f. ଏକ ଘୋଷଣାନାମା ଯେ କମ୍ପାନୀ ଅନୁପଯୁକ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ବ୍ୟବହାରକୁ ରୋକିବା ଏବଂ ସମଯୋଚିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ, ତାହା ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟରେ ଏବଂ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ଶାଖା ପରିସରରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍‌ରେ ମଧ୍ୟ କରାଯିବ ।
- g. କମ୍ପାନୀ ଆରବିଆଇ (RBI) ର କେଏଇସି (KYC) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ପାଳନ କରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ରିପେମେଣ୍ଟ କ୍ଷମତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଯତ୍ନ ନିଆଯିବ ।
- h. ସମସ୍ତ ଲୋନ୍ ବିତରଣ କେବଳ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ କରାଯିବ। ଉଚିତ୍ ଏବଂ ଲୋନ୍ ବିତରଣ ସମୟରେ ଏକରୁ ଅଧିକ ବ୍ୟକ୍ତି ଉପସ୍ଥିତ ରହିବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟର ଘନିଷ୍ଠ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ କରାଯିବ ।
- i. କମ୍ପାନୀ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା କୌଣସି ଲୋନ୍ ଉପରେ କୌଣସି ସିକୁରିଟି ସଂଗ୍ରହ କରିବ ନାହିଁ ।

ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟ / ଲୋନ୍ କାର୍ଡରେ ପ୍ରକାଶନ

- a. କମ୍ପାନୀର ଏକ ବୋର୍ଡ୍-ଅନୁମୋଦିତ, ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟର ମାନକ ଫର୍ମ ରହିବ ଯାହା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ / ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ହେବା ଉଚିତ୍ ।
- b. କମ୍ପାନୀର ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ:
 - ✓ ଲୋନ୍ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ।
 - ✓ ଲୋନ୍ ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଯେଉଁଥିରେ କେବଳ ତିନୋଟି ଉପାଦାନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, ଅର୍ଥାତ୍, ସୁଧ ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଇନସୁରାନ୍ସ ପ୍ରିମିୟମ ।
 - ✓ ବିଲମ୍ବିତ ପେମେଣ୍ଟ ଉପରେ କୌଣସି ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରାଯାଏ ନାହିଁ ।
 - ✓ କୌଣସି ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
 - ✓ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ସିକୁରିଟି ଡିପୋଜିଟ୍ / ମାର୍ଜିନ୍ ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଉ ନାହିଁ ।
 - ✓ ରଣଗ୍ରହୀତା ଏକରୁ ଅଧିକ ଏଟ-ଏଚ୍‌ଜି (SHG) / ଜେଏଲଜି (JLG) ର ସଦସ୍ୟ ହୋଇପାରିବେ ନାହିଁ ।
 - ✓ ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ପ୍ରଥମ କିସ୍ତର ରିପେମେଣ୍ଟର ଦେୟ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ମୋରାଟୋରିୟମ୍, ଯେପରି ଏନବିଏଫସି-ଏମଏଫଆଇ (NBFC-MFI) (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2011 ରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ଭବିଷ୍ୟତରେ ସଂଶୋଧିତ ହେବ ।
 - ✓ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ତଥ୍ୟର ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ଅନୁମତି ଦେଲେ ହିଁ ଏହାକୁ ସେୟାର କରାଯିବ ।

c. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଲୋନ୍ କାର୍ଡରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀ ପ୍ରତିଫଳିତ ହେବ:

- ✓ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରଭାବୀ ସୁଧ ହାର।
- ✓ ଲୋନ୍ ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ଥିବା ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ।
- ✓ ସୂଚନା ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଭାବରେ ଚିହ୍ନଟ କରେ।
- ✓ ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଉପରେ ସରଳୀକୃତ ତଥ୍ୟପତ୍ର।
- ✓ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ସମସ୍ତ ରିପେମେଣ୍ଟର ସ୍ଵୀକୃତି, ଯେଉଁଥିରେ ପ୍ରାପ୍ତ କିଛି ଏବଂ ଅକ୍ତିମ ପରିଶୋଧ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ।
- ✓ ଲୋନ୍ କାର୍ଡରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି ନମ୍ବର ଏବଂ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବରର ବିବରଣୀ ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ରହିବ।
- ✓ ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉପାଦ କେବଳ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପତ୍ତିରେ ଜାରି କରାଯିବ ଏବଂ ଫିସ୍ ଡାଆଁ ଲୋନ୍ କାର୍ଡରେ ହିଁ ସୂଚିତ କରାଯିବ।
- ✓ ଲୋନ୍ କାର୍ଡ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ / ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ହେବା ଉଚିତ୍।

d. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀ ପ୍ରତିଫଳିତ ହେବ:

- ✓ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ସହିତ ଫ୍ୟୁଜନ୍ ଥିବା ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ସେମାନେ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ପତ୍ର (କେଏଫଏସ (KFS)) ଜାରି କରିବ, ଯାହା ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତି/ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ନିଷ୍ପାଦନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏକ ସୂଚନା ସମ୍ବଳିତ ମତାମତ ନେବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ।
- ✓ କେଏଫଏସ (KFS) କୁ ଏକ ଅନନ୍ୟ ପ୍ରସ୍ତାବ ସଂଖ୍ୟା ସହିତ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାର ବୈଧତା ତିନି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ରହିବ, KFS ର ବିଷୟବସ୍ତୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ/ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ପାଇଁ କେଏଫଏସ (KFS) ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରର ବୁଝାମଣା ଉପରେ ଏକ ସ୍ଵୀକୃତିପତ୍ର ନିଆଯିବ।
- ✓ ଯଦି ବୈଧତା ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସହମତି ଦିଆଯାଏ, ତେବେ ଫ୍ୟୁଜନ୍ କେଏଫଏସ (KFS) ରେ ସୂଚିତ ଲୋନ୍ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଦ୍ଵାରା ବାଧ୍ୟ ରହିବ। ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଗ୍ରାହକ ବୈଧତା ତାରିଖ ପରେ କେଏଫଏସ (KFS) ଉପରେ ସମ୍ପତ୍ତି ଦିଅନ୍ତି, ତେବେ ଫ୍ୟୁଜନ୍ ପାଖରେ କେଏଫଏସ (KFS) ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଲୋନ୍ର ପରବର୍ତ୍ତୀ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାର କିମ୍ବା ଏକ ନୂତନ କେଏଫଏସ (KFS) ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାର ଏକକ ଅଧିକାର ରହିଛି।
- ✓ କେଏଫଏସ (KFS) ର ଭାଗ 1 ରେ ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର ଏପିଆର (APR) ର ଗଣନା ସିଡ୍, ଏବଂ ଲୋନ୍ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଲୋନ୍ର ଆମୋର୍ଟାଇଜେସନ୍ ଶିଷ୍ୟୁଲ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ। ଏପିଆର (APR) ରେ ସେହି ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଲଗାଯାଏ ଯାହା ଲୋନ୍ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଅଂଶବିଶେଷ। କେଏଫଏସ (KFS) ର ଭାଗ 2 ରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଗୁଣାତ୍ମକ ସୂଚନା ରହିବ (ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଧାରା, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଧାରା ଏବଂ ବିବରଣୀ, ସିକ୍ୟୁରିଟାଇଜେସନ୍ ଉପରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା, ଇତ୍ୟାଦି ଆରବିଆଇ (RBI) ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ)।
- ✓ ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ତରଫରୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ବାସ୍ତବିକ ଆଧାରରେ ରିକଭର୍ କରାଯାଇଥିବା ଶୁଳ୍କ, ଯେପରିକି ଜନସ୍ଵରାନ୍ୱ ଶୁଳ୍କ, ଆଇନଗତ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ମଧ୍ୟ ଏପିଆର (APR) ର ଅଂଶବିଶେଷ ହେବ ଏବଂ ପୃଥକ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯେଉଁଠାରେ ଫ୍ୟୁଜନ୍ ଏପରି ଶୁଳ୍କ ରିକଭର୍ କରିବାରେ ସମ୍ମତ, ପ୍ରତ୍ୟେକ ପେମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ରସିଦ୍ ଏବଂ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

- ✓ କୌଣସି ଫିସ୍, ଶୁଳ୍କ, ଇତ୍ୟାଦି ଯାହା କେଏଫଏସ୍ (KFS) ରେ ଉଲ୍ଲେଖ ନାହିଁ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱସ୍ତ ସମ୍ମତି ବିନା, ଲୋନ୍ ଅବଧି ସମୟରେ କୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ।
- ✓ କେଏଫଏସ୍ (KFS) କୁ ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟର ଅଂଶବିଶେଷ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା ପାଇଁ ଏକ ସାରାଂଶ ବକ୍ସ ଭାବରେ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।

ଅତ୍ୟଧିକ ରଣଗ୍ରସ୍ତତାରୁ ଦୂରେଇ ରହିବା:

- a. କମ୍ପାନୀ ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ରିପେମେଣ୍ଟ କ୍ଷମତାର ଆକଳନ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଯତ୍ନ ନେବ ଏବଂ କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ରିପେମେଣ୍ଟ କରିବାର କ୍ଷମତା ଅନୁଯାୟୀ ଲୋନ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- b. କମ୍ପାନୀ ରଣଦାତା ନିୟମାବଳୀ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏମଏଫଆଇଏନ (MFIN) ର ଗାର୍ଡରେଲ୍ଡ ଅନୁସରଣ କରେ
- c. କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ପାଇଁ ମୋଟ ରଣ ସୀମା ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିବ ନାହିଁ, ଯେପରି ଆରବିଆଇ (RBI) କିମ୍ବା କେନ୍ଦ୍ର/ରାଜ୍ୟ ସରକାରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ରହିଛି।

ରିକଭରି ଅଣ-ବଳପୂର୍ବକ ପଦ୍ଧତି

- a. ସଂଗ୍ରହ ସାଧାରଣ ସ୍ଥାନରେ କରାଯିବ ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ନିଜ କିଛି ପେମେଣ୍ଟ କରିବା ପାଇଁ ସ୍ୱାଧୀନ ଅନୁଭବ କରିପାରିବେ।
- b. ଲୋନ୍ ରିକଭରି ପାଇଁ ଆରବିଆଇ (RBI) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, କମ୍ପାନୀ କର୍ମଚାରୀ ଅସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କିମ୍ବା ସାକ୍ଷାତ କରିବେ ନାହିଁ।
- c. କର୍ମଚାରୀମାନେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ପାଳନ କରିବେ ଏବଂ ରିକଭରି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବାଧ୍ୟ କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ।
- d. ଲୋନ୍ ରିକଭରି ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ, କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବାକୁ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ନାହିଁ।
- e. କର୍ମଚାରୀମାନେ ଲୋନ୍ ରିକଭରି ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବେ ନାହିଁ।
- f. କର୍ମଚାରୀମାନେ ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିବାର/ସମ୍ପର୍କୀୟ/ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ହିଂସା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମାନ ମାଧ୍ୟମର ବ୍ୟବହାର କରିବେ ନାହିଁ କିମ୍ବା ବ୍ୟବହାର କରିବାର ଧମକ ଦେବେ ନାହିଁ।
- g. କର୍ମଚାରୀମାନେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣର ପରିମାଣ କିମ୍ବା ଅଣ-ରିପେମେଣ୍ଟର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବେ ନାହିଁ।
- h. କର୍ମଚାରୀମାନେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଲୋନ୍ ରିକଭରି ପାଇଁ କୌଣସି ଅପମାନଜନକ ଭାଷାର ଧମକ ଦେବେ ନାହିଁ କିମ୍ବା ବ୍ୟବହାର କରିବେ ନାହିଁ।
- i. କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ କେବଳ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳରେ ରିକଭରି କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ, ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା 2 କିମ୍ବା ଅଧିକ କ୍ରମାଗତ ଥର କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ସ୍ଥାନରେ ହାଜର ହେବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି।
- j. କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ରିକଭରି ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ବ୍ୟବହାର କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ।
- k. କର୍ମଚାରୀମାନେ ରିପେମେଣ୍ଟ ସଂଗ୍ରହ କରିବା ପରେ ପାସବୁକ୍ରେ ବିବରଣୀ ପ୍ରବେଶ କରିବା ଉଚିତ୍ କିମ୍ବା ରିପେମେଣ୍ଟର ପ୍ରମାଣ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରସିଦ୍ ଜାରି କରିବା ଉଚିତ୍।
- l. କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଫିଲ୍ଡ୍ ସ୍ଟାଫ୍ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ନିୟୁକ୍ତି, ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ପାଇଁ ସିଦ୍ଧମ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ବୋର୍ଡ-ଅନୁମୋଦିତ ପଲିସି ରହିଛି। ସଂହିତାରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟବସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ଅବଶ୍ୟକ ରହିବ। ଉଚିତ୍:

- ✓ ଫିଲ୍ଡ୍ ସ୍ଟାଫ୍ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସର୍ବନିମ୍ନ ଯୋଗ୍ୟତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯିବ ।
- ✓ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବେ କଥା ହେବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଉପକରଣ ଚିହ୍ନଟ କରାଯିବ ।
- ✓ ଫିଲ୍ଡ୍ ସ୍ଟାଫ୍ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣରେ କୌଣସି ଅପମାନଜନକ କିମ୍ବା ବଳପୂର୍ବକ ରଣ ସଂଗ୍ରହ / ରିକଭରି ଅଭ୍ୟାସ ନ ଆପଣାଇ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାରକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।
- ✓ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପଦ୍ଧତିରେ କେବଳ ସଂଗୃହୀତ ଲୋନ୍ର ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ରିକଭରି ହାର ଅପେକ୍ଷା ସେବା ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟିର କ୍ଷେତ୍ର ଉପରେ ଅଧିକ ଗୁରୁତ୍ବ ଦିଆଯିବ ।
- ✓ ଏଫପିସି (FPC) ଉପରେ ଫିଲ୍ଡ୍ ସ୍ଟାଫ୍ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣର ବିବରଣୀ ପ୍ରତ୍ୟେକ ବୈଠକରେ ବୋର୍ଡ୍‌କୁ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରେ ଏବଂ ଏପରି ରିପୋର୍ଟରେ ଏହି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତ୍ରେମାସିକ ପାଇଁ ଏକ ଯୋଜନା ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇପାରେ ।

ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା

କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବ୍ୟକ୍ତିଗଣଙ୍କୁ ଅନୁପାଳନ ପାଇଁ ଦାୟିତ୍ବ ନ୍ୟସ୍ତ କରିବାକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ସାଂଗଠନିକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିବ । ଏହା ନିୟାମକ ଏବଂ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତିଗୁଡ଼ିକର ପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ସାମୟିକ ଅଡିଟ୍ ଏବଂ ଯାଞ୍ଚ ସହିତ ସୁଦୃଢ଼ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବ ।

ସଂଶୋଧିତ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ମନିଟରିଂ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏହି ଦିଗକୁ ଏହାର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ପରିସରରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ, ଯାହା ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ନିୟମିତ ଭାବରେ କରାଯିବ । ସେହି ଅନୁଯାୟୀ, ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟ୍ ଏକ ଅତିରିକ୍ତ ଟେକନିକ୍ସ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ଯେଉଁଥିରେ କ୍ଷେତ୍ର ସ୍ତରରେ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ସ୍ଥିତି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।