# ନିଃସପକ୍ଷ ପ୍ରଥା ସଂହିତା

## ନିଃସପକ୍ଷ ପ୍ରଥା ସଂହିତା


| **କ୍ରମିକ ସଂଖ୍ୟା** | **ବିବରଣୀ** | **ପୃଷ୍ଠା ସଂଖ୍ୟା** |
|---|---|---|
| | ସଂଶୋଧନ ଇତିହାସ | 3 |
| I. | ପରିଚୟ | 4 |
| II. | ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ | 4 |
| III. | ସଞ୍ଚାଳନ ଦିଗନିର୍ଦ୍ଦେଶ | 4 |
| | A. ଋଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଓ ତା'ର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ | 5 |
| | B. ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତ | 5 |
| | C. ଋଣ ଏକାଉଣ୍ଟରେ ବିଳମ୍ବ ଶୁଳ୍କ | 5 |
| | D. ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଋଣ ପ୍ରଦାନ ଆଚରଣ | 6 |
| IV. | ସାଧାରଣ | 7 |
| | A. ଚଳ ହାର ଉପରେ ପରିବର୍ତ୍ତିତ ସୁଧ ହାର ଦିଗନିର୍ଦ୍ଦେଶ | 8 |
| V. | ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣା | 9 |
| VI. | ଆକ୍ରୋଶ ସମାଧାନ ଯାନ୍ତ୍ରିକତା | 9 |
| VII. | ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ/ଆକ୍ରୋଶ ସମ୍ଭାଳିବା ପାଇଁ ଆକ୍ରୋଶ ସମାଧାନ ଢାଞ୍ଚା | 9 |
| VIII. | ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ପକାଯିବା ଉପରେ ବିନିୟମନ | 12 |
| IX. | ଋଣରେ ଥିବା ଯାନ'ର ପୁନଃ କବଜା କରିବା | 12 |

## ସଂଶୋଧନ

## ଇତିହାସ

| # | ତାରିଖ | ସଂଶୋଧନ ବିବରଣୀ |
|---|---|---|
| 1 | 29.01.2018 | RBI ବିନିୟମ ଅନୁସାରେ ନିଃସପକ୍ଷ ପ୍ରଥା ସଂହିତାର ସଂଶୋଧନକୁ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦନ ଦେଇଥିଲା । |
| 2 | 31.10.2018 | RBI ବିନିୟମ ଏବଂ RBI ଦେଇଥିବା ସୂଚନା ଅନୁସାରେ ନିଃସପକ୍ଷ ପ୍ରଥା ସଂହିତାର ସଂଶୋଧନକୁ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦନ ଦେଇଥିଲା । |
| 3 | 27.07.2023 | RBIର ସର୍ବଶେଷ ବିନିୟମ ଅନୁସାରେ ଆକ୍ରୋଶ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ଅଦ୍ୟତନ କରିବା ପାଇଁ ନିଃସପକ୍ଷ ପ୍ରଥା ସଂହିତାର ସଂଶୋଧନକୁ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦନ ଦେଇଥିଲା । |
| 4 | 30.01.2024 | ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବେଙ୍କ (ଅଣ-ବେଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଅଣ-ବେଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ ବିନୀୟମାନ ଢାଞ୍ଚା) ଦିଗନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2023 ଅନୁସାରେ ନିଃସପକ୍ଷ ପ୍ରଥା ସଂହିତାର ସଂଶୋଧନକୁ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦନ ଦେଇଥିଲା । |
| 5 | 25.04.2024 | RBI ଅମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀର ଅପଡେସନ୍ |
| 6 | 13.08.2025 | ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ବାର୍ଷିକ ଅପଡେଟ୍/ସମୟର ଅପଡେଟ୍ / ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଋଣ ଉପରେ ପୂର୍ବ-ପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା, 2025/ |
| 7 | 14.08.2026 | ନୂତନ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ ଏବଂ ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି ଏବଂ ନିୟାମକ ସନ୍ଦର୍ଭର ଅଦ୍ୟତନ ସହିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଅଦ୍ୟତନ। |

## I. ପରିଚୟ

ଭେରିଟାସ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ ଭେରିଟାସ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବରେ ଜଣାଶୁଣା) (ଏଠାରେ "ଭେରିଟାସ୍" କିମ୍ବା "କମ୍ପାନୀ" ଭାବରେ ଜଣାଶୁଣା) ହେଉଛି କମ୍ପାନୀ ଆଇନ, 2013 ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଏକ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଏହା ଏକ ପଦ୍ଧତିଗତ ଭାବରେ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଣ-ଜମା ଗ୍ରହଣକାରୀ କିମ୍ବା ଧାରଣକାରୀ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ।

ଔପଚାରିକ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପାଇଁ ସୀମିତ ପହଞ୍ଚ ଥିବା ସୂକ୍ଷ୍ମ, କ୍ଷୁଦ୍ର, ଓ ମଧ୍ୟମ ଉଦ୍ୟମରେ ଯୋଡି ହୋଇଥିବା ଉଦ୍ୟମୀମାନଙ୍କୁ ଋଣ ସଂପ୍ରସାରଣ କରିବାରେ ଭେରୀଟସ ଜଡିତ ହୋଇଥାଏ ।

ଏହି ସଂହିତା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 (ଜୁଲାଇ 1, 2026 ରେ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଥିବା), RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 ନଭେମ୍ବର 28, 2025 ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି ଯେଉଁଠାରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (RBI) ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (RBI) ଦ୍ୱାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ NBFC ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ସାରାଂଶ ପ୍ରଦାନ କରିଛି ଯାହା ଦ୍ୱାରା ତ୍ୱରିତ ଏବଂ କମ ଖର୍ଚ୍ଚରେ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରାଯାଇପାରିବ।

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ବେଳେ କମ୍ପାନୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ନ୍ୟୁନତମ ନିଃସପକ୍ଷ ପ୍ରଥା ମାନକକୁ ଏହା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିଥାଏ । ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହା ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦୈନନ୍ଦିନ ଆଧାରରେ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ଯେପରି କାରବାର କରିବା ଆଶା କରାଯାଏ, ତାହା ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିଥାଏ ।

ସାମାଜିକ / ଯେକୌଣସି ଗଣମାଧ୍ୟମରେ ପଠାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଅଭିଯୋଗ / ପଚରାଉଚରା କରିଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ଏହି ନୀତି ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲାଗୁ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ନିମ୍ନ ମଞ୍ଚରେ ପହଞ୍ଚିବା ପାଇଁ ଆମେ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରୁଛୁ ।

ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଏହି ନୀତି ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି । କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ www.veritasfin.in ରେ ଏହି ନୀତି ପଠାଯିବ ।

## II. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ନିମ୍ନ ଲିଖିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏହି ସଂହିତା ବିକଶିତ ହୋଇଛି:

- ନିଃସପକ୍ଷ ପ୍ରଥା ସଂହିତାର ବିକାଶ, ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଓ କ୍ରିୟାନ୍ୱୟନ ଦ୍ୱାରା ନିଃସପକ୍ଷ ପ୍ରଥା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା
- ଅଧିକ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦ ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବା ଏବଂ ସୂଚନାଭିତ୍ତିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସକ୍ଷମ କରିଥାଏ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ନିରନ୍ତର ମତାମତ/ଆକ୍ରୋଶ ପାଇବା ପାଇଁ ଏକ ଯାନ୍ତ୍ରିକତା ମାଧ୍ୟମରେ କମ୍ପାନୀ ଉପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆତ୍ମବିଶ୍ୱାସ ଆଣିବା ।

## III. ସଞ୍ଚାଳନ ଦିଗନିର୍ଦ୍ଦେଶ:

### A) ଋଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଓ ତା'ର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

- କମ୍ପାନୀ ଭିତରେ କିମ୍ବା ଏହାର ବିକ୍ରେତାଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇଁ ଭେରୀଟସ'ର ଅଫିସିଅଲ ଭାଷା ଇଙ୍ଗିରାଜି ହେବ ।
- ଇଙ୍ଗିରାଜି କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ବୋଲଚାଲ ଭାଷା / ଋଣୀ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଓ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ଋଣୀ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ।
- ବ୍ୟବସାୟର ସଂପ୍ରସାରଣ, ଦୈନନ୍ଦିନ ସଂଚାଳନ ପୁଞ୍ଜି ଆବଶ୍ୟକତା କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଆବଶ୍ୟକତା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସେମାନଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକତା ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟତଃ ନିର୍ମାଣ, ସେବା ଓ କୃଷି ଆଦି ବ୍ୟବସାୟରେ ଜଡିତ କ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ ମଧ୍ୟମ ଉଦ୍ୟମ, ସ୍ୱ ନିଯୁକ୍ତ ବୃତ୍ତିଧାରୀ, ବେତନ ଭୋଗୀ

କର୍ମଚାରୀ, ବ୍ୟାପାରୀ, ଖୁଚୁରା ବେପାରୀ, ବ୍ୟବସାୟୀ, ଏଜେଣ୍ଟ, ବିତରକ, କମ୍ପାନୀ, କର୍ପୋରେଟ ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତି ବିଶେଷଙ୍କୁ ଆବାସିକ କିମ୍ବା ବାଣିଜ୍ୟିକ କିମ୍ବା ଖାଲି ଜମି ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସୁରକ୍ଷା ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା ସୁରକ୍ଷାରେ ସ୍ୱଳ୍ପ କିମ୍ବା ମଧ୍ୟମ ଅବଧିର ଆର୍ଥିକ ସହାୟତାର ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ କମ୍ପାନୀ ଯାଚିଥାଏ ।

- ଋଣୀ ଦ୍ୱାରା ଜମା କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଭେରୀଟସ'ର 'ଦସ୍ତାବିଜର ଯାଞ୍ଚ ତାଲିକା ସହିତ ଆବେଦନ ଫର୍ମ' ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଓ ଦସ୍ତାବିଜ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ । ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଅଣ-ବେଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (NBFCs) ଦ୍ୱାରା ଯଚାଯାଉଥିବା ସମାନ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରିବା ଏବଂ ଉପରେ କୁହାଯାଇଥିବା ତୁଳନା ଆଧାରରେ ଏକ ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାକୁ ଋଣୀଙ୍କୁ ସୁବିଧା କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଭେରୀଟସ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଜମା କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ଦସ୍ତାବିଜର ତାଲିକା ଭେରୀଟସ'ର 'ଦସ୍ତାବିଜର ଯାଞ୍ଚ ତାଲିକା ସହିତ ଆବେଦନ ଫର୍ମ' ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରିପାରେ ।
- ଋଣ ଲାଭ କରିବା ପାଇଁ ଏହାର ଋଣୀମାନଙ୍କୁ ଆବେଦନ ଫର୍ମର ରସିଦ ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକାରୋକ୍ତି ଦେବାର ଏକ ଯାନ୍ତ୍ରିକତା ଭେରୀଟସ'ର ଅଛି । ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଓ ଦସ୍ତାବିଜର ରସିଦ ତାରିଖଠାରୁ ଏକ ଯଥାର୍ଥ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଋଣୀମାନଙ୍କୁ ଏହାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ବିଷୟରେ ଭେରୀଟସ ସୂଚିତ କରିବ ।

### B) ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତ

- ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ତାହା ଲାଗୁ ହେବା ପଦ୍ଧତି ସହ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ସହିତ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଋଣ ରାଶି ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଦ୍ୱାରା ଋଣୀ ବୁଝିପାରୁଥିବା ସ୍ଥାନୀୟ ବୋଲଚାଲ ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଭେରୀଟସ ଋଣୀକୁ ଅବଗତ କରିବ ଏବଂ ଭେରୀଟସ'ର ରେକର୍ଡରେ ଋଣୀ ଦ୍ୱାରା ସମସ୍ତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ଗୃହିତ ହୋଇଥିବା ରେକର୍ଡ କରିବ ।
- ବିଳମ୍ବ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ପକାଯାଇଥିବା ବିଳମ୍ବ ଶୁଳ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଯେକୌଣସି ଖଣ୍ଡ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ମୋଟା ଅକ୍ଷରରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯିବ ।
- ଋଣ ମଞ୍ଜୁରୀ / ଟଙ୍କା ଦେବା ସମୟରେ ଭେରୀଟସ ଋଣୀଙ୍କୁ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ଦେବେ ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପସନ୍ଦ କରାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର, ଚୁକ୍ତିନାମା ଇତ୍ୟାଦିର ସମସ୍ତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ବିସ୍ତୃତ ଭାବେ ଜଣାଇବା ଓ ବୁଝାଇବାକୁ ଭେରୀଟସ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ ।

### C. ଋଣ ଏକାଉଣ୍ଟରେ ବିଳମ୍ବ ଶୁଳ୍କ

- ଋଣୀ ଦ୍ୱାରା ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର କୌଣସି ରିହାତିର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ପାଳନ କରାନଯାଇଥିଲେ ପକାଯାଇଥିବା ଜରିମାନାକୁ 'ବିଳମ୍ବ ଶୁଳ୍କ' ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ଆଗୁଆ ପକାଯାଉଥିବା ସୁଧର ହାର ଭାବରେ ମିଶାଯାଉଥିବା 'ବିଳମ୍ବ ସୁଧ' ଭାବରେ ପକାଯିବା ନାହିଁ । ମୂଳରେ ବିଳମ୍ବ ଶୁଳ୍କ ମିଶାଯାଇ ତା'ଉପରେ ସୁଧ ପକାଯିବ ନାହିଁ । ତଥାପି ଋଣ ଏକାଉଣ୍ଟରେ କରାଯାଉଥିବା ସୁଧର ଚକ୍ରବୃଦ୍ଧିର ସ୍ୱାଭାବିକ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଉପରେ ଏହା କୌଣସି ପ୍ରଭାବ ପକାଇବ ନାହିଁ ।
- ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଂଶ ଭେରୀଟସ ପୁରାଇବ ନାହିଁ ଏବଂ ଏସମସ୍ତ ଦିଗନିର୍ଦ୍ଦେଶର ପ୍ରକୃତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଓ ଭାବନା ପାଳନ କରିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।
- ଯେଉଁ ନାମ ଦ୍ୱାରା କୁହାଯାଉ ନା କାହିଁକି ଋଣ ଉପରେ ବିଳମ୍ବ ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ସମାନ ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ଏକ ନୀତି ଭେରୀଟସ ସୂତ୍ରୀକୃତ କରିବ ।
- ବିଳମ୍ବ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଉପଯୁକ୍ତ ହେବା ଦରକାର ଏବଂ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଋଣ / ଉତ୍ପାଦ ବର୍ଗ ମଧ୍ୟରେ ବିନା କୌଣସି ଭେଦଭାବ କରି ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର କୌଣସି ରିହାତିର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ପାଳନ ନକରିବା ସହିତ ଆରମ୍ଭ ହୋଇଥାଏ ।
- ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟକ୍ତି ବିଶେଷଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଋଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପକାଯାଇଥିବା ବିଳମ୍ବ ଶୁଳ୍କ କୌଣସି ରିହାତିର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ସମାନ ଭାବେ ପାଳନ କରାନଯାଇଥିବା ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣୀ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ବିଳମ୍ବ ଶୁଳ୍କ ଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ ।
- ସୁଧ ହାର ଓ ସେବା ଶୁଳ୍କ ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହରବା ଛଡା ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ସବୁଠୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ / ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତିରେ (KFS) ବିଳମ୍ବ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଓ କାରଣ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୂପେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଭେରୀଟସ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।

- ଋଣୀଙ୍କୁ ଋଣର କୌଣସି ରିହାତିର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁପାଳନ ନକରିବା ପାଇଁ ଯେତେବେଳେ ବି ସ୍ମରଣକ ପଠାଯାଏ, ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ବିଳମ୍ବ ଶୁଳ୍କ ମଧ୍ୟ ତା'ସହିତ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଏହା ଛଡା ବିଳମ୍ବ ଶୁଳ୍କ ପକାଇବାର ଯେକୌଣସି ଘଟଣା ଏବଂ ତା'ର କାରଣ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇବା ଦରକାର ।
- ଭେରିଟାସ୍ ସେମାନଙ୍କର ନୀତି ଢାଞ୍ଚାରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସଂଶୋଧନ କରିବେ ଏବଂ "ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ" ସମ୍ପର୍କରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ତାରିଖରୁ ସମସ୍ତ ନୂତନ ଋଣ ଗ୍ରହଣ/ନବୀକରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ। ବିଦ୍ୟମାନ ଋଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ନୂତନ ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଜୁନ୍ 30, 2024 ରେ କିମ୍ବା ପୂର୍ବରୁ ହେବ।

**D. ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଋଣ ପ୍ରଦାନ ଆଚରଣ:**

- ଏହାର ପ୍ରକାଶିତ ୱେବସାଇଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ହେଲେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାପଡୁଥିବା ଭାଷାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ, ଭେରିଟାସ୍ ଏହାର ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁରିର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ନୋଟିସ୍ ଦେବେ। କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରୂପେ ସୁଧ ହାର, ଫି ଓ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବା ମଧ୍ୟ ଭେରୀଟସ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।
- ଚୁକ୍ତିନାମା ଅଧୀନରେ ଦେୟ କିମ୍ବା ପ୍ରଦର୍ଶନ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ତ୍ୱରନିତ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ସହମତରେ ହେବ ।
- କେବଳ ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କରିବା ପରେ କିମ୍ବା ଭେରୀଟସ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଥିବା ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ଯେକୌଣସି ଆଇନ ସ୍ୱୀକୃତ ଅଧିକାର କିମ୍ବା କାନୁନି ଦାବି ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି ସମ୍ପତ୍ତି ବିକ୍ରିରୁ ମୋଟ ଉପଲବ୍ଧ ସୀମାରୁ ଋଣୀ ଉଠାଇଥିବା ମୋଟ ଋଣ ରାଶିର ବକେୟା ପାଇବା ପରେ ହିଁ ସେଭଳି ଋଣୀଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ବନ୍ଧକ ଭେରୀଟସ ଫେରାଇ ଦେବ । ଋଣ ମୁକ୍ତିର ଏଭଳି ଅଧିକାର ଉପଯୋଗ କରାଗଲେ ବଳକା ଦାବିର ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଏବଂ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଦାବି ସମାଧାନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କିମ୍ବା ଋଣୀ ଦ୍ୱାରା ଦେୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବନ୍ଧକ ନିଜ ପାଖରେ ରଖିବାକୁ ଭେରୀଟସ ହକଦାର ବୋଲି ଋଣୀକୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଦିଆଯିବ ।
- କୌଣସି ଆପତ୍ତି ନାହିଁ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ସହିତ ଋଣ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ / ଋଣ ପରିଶୋଧ ପରେ ଋଣ ଏକାଉଣ୍ଟକୁ ବନ୍ଦ କରିବା ପରେ ଏକ 30 ଦିନର ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ମୂଳ ଦସ୍ତାବିଜ ଭେରୀଟସ ଫେରାଇ ଦେବ ଏବଂ ଯେକୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରି'ରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ହଟାଇଦେବ ।
- 30 ଦିନ ପୂର୍ବରୁ ଦସ୍ତାବିଜ ଫେରାଇବାରେ ଅସଫଳ ହେବା ଘଟଣାରେ ବିଳମ୍ବର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦିନ ପାଇଁ ଟ. 5000/-ର ଏକ ରାଶି ଭେରୀଟସ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯିବ । ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ମୂଳ ଦସ୍ତାବିଜ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବେ ହଜିଯିବା/କ୍ଷତିଗ୍ରସ୍ତ ହେବା ଘଟଣାରେ ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଦସ୍ତାବିଜର ଦ୍ୱିତୀୟ/ପ୍ରମାଣିତ ପ୍ରତିଲିପି ପାଇବାରେ ଭେରୀଟସ ଋଣୀଙ୍କୁ ସହଯୋଗ କରିବ ଏବଂ ସମ୍ପୃକ୍ତ ମୂଲ୍ୟ ଉଠାଇବା ସହିତ ଉପରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ସୂଚନା ଅନୁସାରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ । ତଥାପି ଏପରି କ୍ଷେତ୍ରରେ ବିଳମ୍ବିତ ଅବଧି ଜରିମାନା 60 ଦିନ ପରେ ଗଣନା କରାଯିବ । ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଆଇନ ଅନୁସାରେ ଏହି ଖଣ୍ଡର ବିଷୟ ଅନ୍ୟ ଖଣ୍ଡରେ ଥିବା ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଦାୟିତ୍ୱକୁ ହ୍ରାସ କିମ୍ବା ସୀମିତ କରିନଥାଏ ।
- ଋଣୀ ପସନ୍ଦ କରିବା ଅନୁସାରେ ଋଣୀଙ୍କଠାରୁ ଋଣ ରାଶି ସଂଗ୍ରହ କରୁଥିବା ଭେରୀଟସ'ର ଶାଖାରୁ କିମ୍ବା ଦସ୍ତାବିଜ ଉପଲବ୍ଧ ଥିବା ଏହାର ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ଅଫିସରୁ ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଦସ୍ତାବିଜ ସଂଗ୍ରହ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ଭେରୀଟସ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦେବ ।
- ଋଣୀ କିମ୍ବା ଯୁଗ୍ମ ଋଣୀଙ୍କର ମୃତ୍ୟୁ ହେବା ଘଟଣାରେ ସେଭଳି ଋଣୀଙ୍କର କେବଳ କାନୁନି ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ଭେରୀଟସରୁ ମୂଳ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଦସ୍ତାବିଜ ଦାବି / ସଂଗ୍ରହ କରିବାକୁ ହକଦାର ହେବେ । ଏଭଳି କ୍ଷେତ୍ରରେ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଦସ୍ତାବିଜ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ସମସ୍ତ କାନୁନି ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ଶାରୀରିକ ଭାବେ ଶାଖାରେ ଉପସ୍ଥିତ ହେବା ଉଚିତ, ଶାଖାକୁ ସମସ୍ତ କାନୁନି ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ଗସ୍ତ କରିବାକୁ ଅସମର୍ଥ ହୋଇଥିଲେ ଯେକୌଣସି ଜଣେ କାନୁନି ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କ ସପକ୍ଷରେ ଏକ ପ୍ରାଧିକରଣ ପତ୍ର ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯିବା ଦରକାର । ଏକ କିମ୍ବା ଅଧିକ କାନୁନି ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ନାବାଳକ ହୋଇଥିଲେ କୁହାଯାଇଥିବା ନାବାଳକ କାନୁନି ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ତରଫରୁ ପ୍ରାକୃତିକ ଅଭିଭାବକ କିମ୍ବା ନ୍ୟାୟାଳୟ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ଅଭିଭାବକ ଦସ୍ତାବିଜ ସଂଗ୍ରହ କରିବା ଉଚିତ ।
- ମୃତକ'ର ବୈଧ ମୃତ୍ୟୁ ଓ କାନୁନି ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ପ୍ରମାଣ ଭାବେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଦସ୍ତାବିଜ ଗୃହିତ ହୋଇଥାଏ ।
    a) ସମ୍ପୃକ୍ତ ନଗର ପାଳିକା ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ସମ୍ପତ୍ତି ମାଲିକର ମୃତ୍ୟୁ ପ୍ରମାଣପତ୍ର
    b) ରାଜସ୍ୱ ପ୍ରାଧିକାରୀ / ତହସିଲଦାର ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା କାନୁନି ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ପ୍ରମାଣପତ୍ର କିମ୍ବା
    c) କୌଣସି କ୍ଷେତ୍ରାଧିକାରୀ ନ୍ୟାୟାଳୟ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ପ୍ରମାଣପତ୍ର କିମ୍ବା

d) ସମ୍ପତ୍ତି ପରିଚାଳନା ପାଇଁ କାନୁନି ପ୍ରାଧିକାର
e) କାନୁନି ଉତ୍ତରାଧିକାରୀର ସବିଶେଷ ଥିବା ଶପଥପତ୍ରର ମାଜିଷ୍ଟ୍ରେଟ / ଜିଲ୍ଲା ଦେୱାନୀ ନ୍ୟାୟାଳୟ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦନ
f) କାନୁନି ଉତ୍ତରାଧିକାରୀମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦ ଉପୁଜିବା ଘଟଣାରେ କାନୁନି ଉତ୍ତରାଧିକାରୀର ପ୍ରମାଣିତ ପ୍ରମାଣ ଭାବରେ କୌଣସି ନ୍ୟାୟାଳୟ ଦ୍ୱାରା ଜାରି ହୋଇଥିବା ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ପ୍ରମାଣପତ୍ର/ ସମ୍ପତ୍ତି ପରିଚାଳନା ପାଇଁ କାନୁନି ପ୍ରାଧିକାର ହିଁ ସ୍ୱୀକାର କରାଯିବ ।

- ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଫେରାଇବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ପାଇଁ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମାନ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସହିତ NBFC ଗୁଡ଼ିକର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।

**IV. ସାଧାରଣ:**

- ସମ୍ପୃକ୍ତ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର (ଭେରୀଟସର ଧ୍ୟାନକୁ ଆସିଥିବା ଋଣୀ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା ବ୍ୟତୀତ) ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଏହାର ଋଣୀମାନଙ୍କର ମାମଲାରେ ଭେରୀଟସ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବ ।
- ସୀମିତ କ୍ରେଡିଟ ଏକାଉଣ୍ଟର ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ପାଇଁ ଋଣୀଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ଘଟଣାରେ ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଅର୍ଥାତ ଭେରୀଟସର ଆପତ୍ତି ଥିଲେ ସାଧାରଣତଃ ଋଣୀର ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖର 21 ଦିନ ଭିତରେ ଋଣୀଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯାଏ । ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସମସ୍ତ ଆଇନ ସହମତରେ ପାରଦର୍ଶୀ ଚୁକ୍ତିନାମା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିୟମ ଅନୁସାରେ ଏଭଳି ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ହେବ ।
- ଏହାର ଋଣୀଠାରୁ ବକେୟା ଆଦାୟ କରିବା ବିଷୟରେ ଅସମୟରେ ଋଣୀଙ୍କୁ ନିରନ୍ତର ବିରକ୍ତ କରିବା, ଋଣ/ବକେୟା ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ବାହୁବଳ ବ୍ୟବହାର କରିବା ଆଦି ଅନୁଚିତ ଉତ୍ପୀଡନର ଆଶ୍ରା ଭେରୀଟସ ନେଇନଥାଏ । ସଠିକ ଢଙ୍ଗରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନେ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ହୋଇଥିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବ ।
- ଶାରୀରିକ ଭାବେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ / ଦୃଷ୍ଟି ବାଧିତ ଋଣୀମାନଙ୍କୁ ଏହାର ଋଣ ସୁବିଧା ମଧ୍ୟ ଭେରୀଟସ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଏବଂ ଆଇନ ଓ ଅନ୍ତରାଷ୍ଟ୍ରୀୟ ବୁଝାମଣା ଦ୍ୱାରା ଗେରେଣ୍ଟି କରାଯାଉଥିବା ବିକଳାଙ୍ଗତା ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କର ଅଧିକାର ଉପରେ ମଡ୍ୟୁଲର ଅଂଶ ଭାବରେ ଭେରୀଟସର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଏହା ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ କରାଯିବ ।
- ଏହାର ବ୍ୟକ୍ତି ବିଶେଷଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ସମୟକୁ ସମୟ ସୁଧ ହାର ବଦଳୁଥିବା ଋଣ ଉପରେ ନୀତିଗତ ରୂପେ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରାକ ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ/ପୂର୍ବ ଦେୟ ଜରିମାନା ପକାଇବ ନାହିଁ । ହାର ପୁନଃ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଓ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ଏକ ବାର୍ତ୍ତା ପଠାଯିବ । "ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 (1 ଜୁଲାଇ, 2026 ରେ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଛି) ଅନୁସାରେ ସଂଖ୍ୟା RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 ନଭେମ୍ବର 28, 2025 ଜାନୁଆରୀ 1, 2026 ରେ କିମ୍ବା ତା'ପରେ ମଞ୍ଜୁର କିମ୍ବା ନବୀକରଣ ହୋଇଥିବା ଋଣ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ, ଯଦିଓ Veritas ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ନେଉନାହିଁ, ତଥାପି ଏହା ଧ୍ୟାନ ଦେବ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଋଣ ପାଇଁ ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ (i) ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି, (ii) ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ MSE ଗୁଡିକୁ ବ୍ୟବସାୟିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଋଣ ପାଇଁ, ₹50 ଲକ୍ଷ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ମଞ୍ଜୁର ପରିମାଣ / ସୀମା ସହିତ କୌଣସି ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ। ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ସ୍ଥିର-ହାର ଋଣ କିମ୍ବା ଛାଡ ଅଧୀନରେ ଆବୃତ ନଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବର୍ଗ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହୋଇପାରେ, କିନ୍ତୁ କେବଳ Veritas ର ଅନୁଯାୟୀ ବୋର୍ଡ-ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଏବଂ କେବଳ ପ୍ରିପେଡ୍ ହେଉଥିବା ପରିମାଣ ଉପରେ (ଟର୍ମ ଲୋନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ)। ଯେତେବେଳେ ଭେରିଟାସ୍ ନିଜେ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଆରମ୍ଭ କରିବ, ସେତେବେଳେ ଭେରିଟାସ୍ ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରିବ ନାହିଁ।
- ଏନବିଏଫସି ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ନମ୍ବର ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 (ଜୁଲାଇ 1, 2026 ରେ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଥିବା) ଅନୁସାରେ 28 ନଭେମ୍ବର 2025 ରେ ନମ୍ବର RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26, ନଭେମ୍ବର 28, 2025 ରେ, ଭେରିଟାସ୍ ଋଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ ପାଇଁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବା ପାଇଁ ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଭଳି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରଣଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ ଏକ ସୁଧ ହାର ନୀତି ଗ୍ରହଣ କରିଛି। NBFCମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ପକାଯାଇଥିବାର ବିନିୟମନ ସମ୍ବନ୍ଧିତ 2 ଜାନୁୟାରୀ 2009 ତାରିଖର ବିଜ୍ଞପ୍ତି ନମ୍ବର DNBS.204/CGM (ASR)-2009 ଅନୁସାରେ ଋଣ ଓ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ପକାଯିବା ସୁଧର ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବାକୁ ଋଣ ଦେବା ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ ଓ ସଙ୍କଟର ବର୍ଦ୍ଧିତ ସ୍ତରର କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ଅଧିକ ପରିଶୋଧ ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ବନ୍ଧିତ କାରକର ବିଚାର କରି ଭେରୀଟସ ଏକ ସୁଧ ହାର ନୀତି ଆପଣେଇଛି । ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ଋଣୀଙ୍କର ସଙ୍କଟ ପ୍ରୋଫାଇଲ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ଏବଂ ଋଣୀଙ୍କର ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗ ପାଇଁ ଅଲଗା ଅଲଗା ସୁଧ ହାର ପକାଇବା ପାଇଁ କାରଣ ଦେବା ଏବଂ ଏହାକୁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ **www.veritasfin.in**ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବା ମଧ୍ୟ ସୁଧ ହାର ନୀତି ଢାଙ୍କିଥାଏ । ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ଋଣୀଙ୍କର ସଙ୍କଟ ପ୍ରୋଫାଇଲ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ଏବଂ ଋଣୀଙ୍କର ବିଭିନ୍ନ

ବର୍ଗ ପାଇଁ ଅଲଗା ଅଲଗା ସୁଧ ହାର ପକାଇବା ପାଇଁ କାରଣ ଦେବା ମଧ ରଣୀ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ଦରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ସ୍ୱଷ୍ଟ ରୂପେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

**A) ଚଳ ହାର ଉପରେ ପରିବର୍ତ୍ତିତ ସୁଧ ହାର ଦିଗନିର୍ଦ୍ଦେଶ:**

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 (ଜୁଲାଇ 1, 2026 ରେ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଥିବା) ଅନୁସାରେ ସଂଖ୍ୟା RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 ନଭେମ୍ବର 28, 2025 ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତି (EMI) ଆଧାରିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଉପରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ପୁନଃସେଟ୍, Veritas ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରେ:
ଜାନୁୟାରୀ 4, 2018ର "XBRL ଉତ୍ପନ୍ନ – ବେଙ୍କ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଭିନ୍ନତା ହ୍ରାସ" ଉପରେ RBI ପରିପତ୍ର ସଂଖ୍ୟା DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18ରେ "ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ" ପରିଭାଷିତ ହୋଇଛି "ବ୍ୟକ୍ତି ବିଶେଷଙ୍କୁ ଦିଆଯିବା ରଣକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଭାବରେ ସନ୍ଦର୍ଭିତ କରାଯାଏ ଏବଂ ଏଗୁଡିକ (a) ଗ୍ରାହକ କ୍ରେଡିଟ, (b) ଶିକ୍ଷା ରଣ, (c) ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି (ଯେପରିକି ଆବାସିକ, ଇତ୍ୟାଦି) ସୃଷ୍ଟି/ବଢାଇବା ପାଇଁ ଦିଆଯିବା ରଣ ଏବଂ (d) ଆର୍ଥିକ ସମ୍ପତ୍ତିରେ (ଯେପରିକି ଶେୟର, ଡିବେଞ୍ଚର, ଇତ୍ୟାଦି) ନିବେଶ ପାଇଁ ଦିଆଯିବା ରଣ ।"

- ରଣ ଯୋଗ୍ୟତା ଉପରେ ପ୍ରଭାବ – ମଞ୍ଜୁରୀ ଦେବା ସମୟରେ ସମ୍ପ୍ରସାରିତ ଅବଧି କିମ୍ବା ବଢାଯିବା EMI କ୍ଷେତ୍ରରେ ଭେରୀଟସ ରଣୀଙ୍କର ମୂଲ୍ୟ ଆକଳନ କରିବ ଯାଦ୍ୱାରା ରଣୀ ବାଛିଥିବା ପରିବର୍ତ୍ତନ ପରିଚାଳିତ କରିବା ପାଇଁ ସେ ଯୋଗ୍ୟ କି ନାହିଁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯାଇପାରିବ ।
- ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାର ବାଛିବା ପାଇଁ ବିକଳ୍ପ – ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପସନ୍ଦ କରାଯିବା ପାଇଁ ସୁଧର ଚଳ ହାର କିମ୍ବା ସୁଧର ସ୍ଥିର ହାର ନେବାର ବିକଳ୍ପ ରଣୀଙ୍କୁ ଯଚାଯିବ । କିନ୍ତୁ ଗୃହ ରଣ ଉତ୍ପାଦ ବିଭାଗରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଭେରୀଟସ ସୁଧର ସ୍ଥିର ହାର ଯାଚିନଥାଏ ତେଣୁ ସୁଧର ସ୍ଥିର ଓ ଚଳ ହାର ମଧ୍ୟରେ ଅଦଳବଦଳ କରିବା ବିକଳ୍ପ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଖରେ ନଥାଏ ।
- ହାର ପୁନଃ ସ୍ଥାପନ ବିକଳ୍ପ: ହାର ପୁନଃ ସ୍ଥାପନ କରିବା ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିକଳ୍ପ ଭେରୀଟସ ରଣୀଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବ:

a) EMIରେ ବଢାଇବା/ହ୍ରାସ କରିବା
b) ରଣ ଅବଧିର ବର୍ଦ୍ଧନ କିମ୍ବା ସଂକୋଚନ
c) ଉପର (ଉଭୟ) ବିକଳ୍ପର ସଞ୍ଜୋଜନ
d) ବକେୟା ରଣ ରାଶିର 'ଆଂଶିକ' ପ୍ରାକଦେୟ
e) ପୁରା ପ୍ରାକଦେୟ
f) ଚଳ ହାରରୁ ସ୍ଥିର ହାରକୁ ଅଦଳବଦଳ କରିବା

- RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶିତ ମାନଦଣ୍ଡ ଦ୍ୱାରା ରଣ ଅବଧି ବର୍ଦ୍ଧନ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରାଯିବ । ସଞ୍ଚାଳନ ସୁବିଧା ପାଇଁ VPLRରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଯୋଗୁଁ ROIରେ ହୋଇଥିବା ପରିବର୍ତ୍ତନ କ୍ଷେତ୍ରରେ EMI ସ୍ଥିର ରହିବ କେବଳ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆଧାରରେ ରଣ ଅବଧି ବଢିପାରେ କିମ୍ବା ସଙ୍କୁଚିତ ହୋଇପାରେ । ତଥାପି ଶାଖାରେ, କିମ୍ବା ଦେୟ ମୁକ୍ତ ନମ୍ବର କିମ୍ବା ଉପଲବ୍ଧ ଅନଲାଇନ ମାଧ୍ୟମରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରି ଏଥିରୁ ଯେକୌଣସି ବିକଳ୍ପ ଲାଭ କରିପାରିବେ ।
- ଭେରୀଟସ ବିଳମ୍ବ ସୁଧ ପକାଇବ ନାହିଁ ।
- ମୂଳ ବୃଦ୍ଧି ବିକଳ୍ପ ଭେରୀଟସ ବାଛିବ ନାହିଁ । ଏକ ମାସର ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ସୁଧ ଉପାଂଶ EMIର ଏକ ଅଂଶ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ ମାସକୁ ଖେଳାଇ ଯାଇ ମୂଳରେ ଯୋଗ ହେବ ନାହିଁ ।
- ବର୍ତ୍ତମାନ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆଦାୟ ହୋଇଥିବା ମୋଟ ମୂଳ ଓ ସୁଧ, EMI ରାଶି, ବଳକା EMI, ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ଅବଧି ପାଇଁ ଚକ୍ରବୃଦ୍ଧି ସହିତ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ଆୟ/ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର (APR) ଉପରେ ଭେରୀଟସ ତ୍ରୈମାସିକ ବିବୃତ୍ତି ଜାରି କରିବ । ଏଭଳି ସବିଶେଷରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପହଞ୍ଚ ରହିଥିଲେ କୌଣସି ଭୌତିକ ପତ୍ରର ଆବଶ୍ୟକତା ନାହିଁ ।
- ବ୍ୟତିକ୍ରମ: ଏହି ପଲିସି ଅଧୀନରେ ବ୍ୟବସାୟ ରଣ କିମ୍ବା ବାଣିଜ୍ୟିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ରଣ ଢଙ୍କା ଯିବ ନାହିଁ, ଅର୍ଥାତ ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ SMEମାନଙ୍କୁ ଦିଆଯିବା ରଣ LAP କିମ୍ବା ଦୈନନ୍ଦିନ ସଞ୍ଚାଳନ ପୁଞ୍ଜି ଭାବରେ ଦିଆଯିବ ।

**B. ଏକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଆକ୍ରୋଶ ସମାଧାନ ଯାନ୍ତ୍ରିକତା ପ୍ରତି ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡର ଦାୟିତ୍ୱ**

ସଂଗଠନ ଭିତରେ ଏକ ସଠିକ ଆକ୍ରୋଶ ସମାଧାନ ଯାନ୍ତ୍ରିକତା କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ମଧ ସ୍ଥାପନା କରିବେ । ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ସମସ୍ତ ବିବାଦ ଅତି କମରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସ୍ତରରେ ଶୁଣାଣି କରି ମାମଲା ଉପରେ ଆଦେଶ ଦେଇ ଦେବା ଏହି ଭଳି ଯାନ୍ତ୍ରିକତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

## V. ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣା

ଭେରୀଟସ ଦ୍ୱାରା ରୂପରେଖା ଦିଆଯାଇଥିବା ଓ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ସ୍ୱାଭାବିକ ସଞ୍ଚାଳନ ବାତାବରଣରେ ଲାଗୁ ହୋଇଥାଏ । ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣାରେ (ଯେପରିକି ଦୈବୀ ଇଚ୍ଛା, ବଢି, ଭୂକମ୍ପ, ମହାମାରୀ) ଗ୍ରାହକ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ହିତଧାରକଙ୍କୁ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ସନ୍ତୋଷ କରିବା ପାଇଁ FPC ଅଧୀନରେ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ପରିପୂରଣ କରିବାକୁ ଭେରୀଟସ ସକ୍ଷମ ହୋଇପାରିବ ନାହିଁ ।

## VI. ଆକ୍ରୋଶ ସମାଧାନ ଯାନ୍ତ୍ରିକତା:

ସାଂପ୍ରତିକ ପ୍ରତିଯୋଗିତାମୂଳକ ପରିଦୃଶ୍ୟରେ ଅକ୍ଷତ ବ୍ୟବସାୟ ଅଭିବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ଉତ୍କୃଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଉପକରଣ ଅଟେ । ଯେକୌଣସି କର୍ପୋରେଟ ସତ୍ତାରେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ବ୍ୟବସାୟ ଜୀବନର ଏକ ଅଂଶ ।

ଭେରୀଟସ'ରେ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଓ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଉପରେ ଆମେ ମୁଖ୍ୟତଃ ଧ୍ୟାନ ଦେଇଥାଉ । ନୂତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆକର୍ଷଣ କରିବା ପାଇଁ ନା କେବଳ ତୁରନ୍ତ ଓ ସୁଦକ୍ଷ ସେବା ଅତ୍ୟାବଶ୍ୟକ ବରଂ ସ୍ଥିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବାନ୍ଧି ରଖିବା ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଏହା ଆବଶ୍ୟକ ବୋଲି ଆମେ ବିଶ୍ୱାସ କରୁଛୁ । ଉତ୍ତମ ଗ୍ରାହକ ଅନୁଭୂତି ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉନ୍ନତ ଅନୁଭୂତି ପ୍ରଦାନ କରିବା ଦୃଷ୍ଟିରେ ଏକ ଦକ୍ଷ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଯାନ୍ତ୍ରିକତା ପ୍ରତି ଉନ୍ମୁଖତା ଥିବା ଅନେକ ପଦକ୍ଷେପର ଯୋଜନା ଭେରୀଟସ କରିଛି ।

ଭେରୀଟସର ସଂଶୋଧନ କରିବା ଯାନ୍ତ୍ରିକତାକୁ ଅଧିକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ଓ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ସଂରଚ୍ଚିତ ପ୍ରଣାଳୀ ଗଠନ କରାଯାଇଛି । ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇଥିବା ସଂଶୋଧନ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଓ ନିଃସପକ୍ଷ ଏବଂ ନିୟମ ଓ ବିନିୟମର ଦିଆଯାଇଥିବା ଢାଞ୍ଚା ଭିତରେ ବୋଲି ଏହି ପ୍ରଣାଳୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

## VII. ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ/ଆକ୍ରୋଶ ସମ୍ଭାଳିବା ପାଇଁ ଆକ୍ରୋଶ ସମାଧାନ ଢାଞ୍ଚା:

**ସ୍ତର 1**

ଆମ ଉପରେ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଥିବା ଯେକୌଣସି ମତାମତ / ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଦୟାକରି ଶାଖା ପରିଚାଳକ / ଶାଖା ସଞ୍ଚାଳନ ପରିଚାଳକଙ୍କ ସହ ଦେଖା କରନ୍ତୁ । ଆପଣଙ୍କ ପାଇଁ ମାମଲା ସମାଧାନ କରିବାରେ ଆମର ଅଫିସରମାନେ ଆପଣଙ୍କୁ ସହାୟତା କରିବେ ।

ୱେବସାଇଟ ଲିଙ୍କ "ଆମକୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ" ମାଧ୍ୟମରେ ଆପଣଙ୍କର ମତାମତ / ଅଭିଯୋଗ ମଧ୍ୟ ଆପଣ ପଞ୍ଜିକୃତ କରିପାରନ୍ତି ।

(କିମ୍ବା)

ଆମ ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି ନମ୍ବର 1800 202 9155 (ସକାଳ 10.00 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 5.00) (ସାର୍ବଜନୀନ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ ସୋମବାର ଠାରୁ ଶୁକ୍ରବାର) ରେ ଆମ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ କିମ୍ବା customercare@veritasfin.in ଇମେଲ୍ ଠିକଣା ମାଧ୍ୟମରେ ଆମକୁ ଲେଖନ୍ତୁ

**ସ୍ତର 2**

7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣ ସ୍ତର 1ରେ କୌଣସି ସନ୍ତୋଷଜନକ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ନପାଇଥିଲେ ଦୟାକରି nodalofficer@veritasfin.inରେ ଆମର ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କୁ ଏକ ଇମେଇଲ ପଠାନ୍ତୁ ।

**ନାମ**: ସୁଶ୍ରୀ ନିଶା ରାମୋନା

**ଠିକଣା**:

ଭେରିଟାସ ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡ (ପୂର୍ବରୁ ଭେରିଟାସ ଫିନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡ ଭାବରେ ଜଣାଶୁଣା),
SKCL ଟ୍ରାଇଟନ୍ ସ୍କୋୟାର, ଷଷ୍ଠ ମହଲା, ୟୁନିଟ୍ # C3 - C7,
ଥିରୁ ଭି କା ଇଣ୍ଡଷ୍ଟ୍ରିଆଲ୍ ଇଷ୍ଟେଟ୍, ଗୁଇଣ୍ଡି, ଚେନ୍ନାଇ-600 032

**ଫୋନ ନମ୍ବର**: 044 46610940 (ସକାଳ 10.00 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 5.00) (ସୋମବାର ଠାରୁ ଶୁକ୍ରବାର ସାର୍ବଜନୀନ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ )

ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ପ୍ରତି ଏହା ଏକ ସ୍ୱର ଉତ୍ତୋଳନ ହୋଇଥିବା ଯୋଗୁଁ ଫୋନରେ ତ୍ୱରିତ ସମାଧାନ ସମ୍ଭବପର ହୋଇନପାରେ ।

**ସ୍ତର 3**

7 କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣ ସ୍ତର 2ରେ କୌଣସି ସନ୍ତୋଷଜନକ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ନପାଇଥିଲେ ଦୟାକରି principalnodalofficer@veritasfin.inରେ ଆମର ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କୁ ଏକ ଇମେଇଲ ପଠାନ୍ତୁ ।

**ନାମ**: ଶ୍ରୀ ଧୀରଜ ମୋହନ

**ଠିକଣା**:
ଭେରିଟାସ ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡ (ପୂର୍ବରୁ ଭେରିଟାସ ଫିନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡ ଭାବରେ ଜଣାଶୁଣା),
SKCL ଟ୍ରାଇଟନ୍ ସ୍କୋୟାର, ଷଷ୍ଠ ମହଲା, ୟୁନିଟ୍ # C3 - C7,
ଥିରୁ ଭି କା ଇଣ୍ଡଷ୍ଟ୍ରିଆଲ୍ ଇଷ୍ଟେଟ୍, ଗୁଇଣ୍ଡି, ଚେନ୍ନାଇ-600 032
**ଫୋନ ନମ୍ବର**: 044 46610981 (ସକାଳ 10.00 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 5.00) (ସୋମବାର ଠାରୁ ଶୁକ୍ରବାର ସାର୍ବଜନୀନ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ )

ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ପ୍ରତି ଏହା ଏକ ସ୍ୱର ଉତ୍ତୋଳନ ହୋଇଥିବା ଯୋଗୁଁ ଫୋନରେ ତ୍ୱରିତ ସମାଧାନ ସମ୍ଭବପର ହୋଇନପାରେ ।

**ସ୍ତର 4**

ଯଦି ଆପଣଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଏପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସମାଧାନ ହୋଇନାହିଁ / ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ Veritas ରୁ ଉତ୍ତର ସନ୍ତୋଷଜନକ ନୁହେଁ, ତେବେ ଆପଣ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାଧ୍ୟମରେ ଲୋକପାଳଙ୍କୁ ଲେଖିପାରିବେ:

- RBI CMS ପୋର୍ଟାଲରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରନ୍ତୁ - https://cms.rbi.org.in
- ନିମ୍ନଲିଖିତ ଇ-ମେଲ୍ ID - crpc@rbi.org.in ରେ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ
- ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ଠିକଣାରେ ଆପଣଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମ ପଠାନ୍ତୁ

**ଲୋକପାଳ ଯୋଗାଯୋଗ**:

ଠିକଣା:
ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା ଅଧିକାରୀ
କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପ୍ରାପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ
ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ଭିଷ୍ଟା, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - 160017

ଯୋଗାଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ର ସହିତ ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି ନମ୍ବର - 14448 (ସକାଳ 9:30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 5:15) ରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ - ଯାହା RBI ଦ୍ୱାରା ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜୀ ଏବଂ ଆଠଟି ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ହେଉଛି।

**ଅନିବାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଆବଶ୍ୟକତା**
ଆମର ସମସ୍ତ ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଓ ଶାଖାରେ ଭେରୀଟସର ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟ ରହିଛି:

- ନିଃସପକ୍ଷ ପ୍ରଥା ସଂହିତା
- ଅଭିଯୋଗ ଓ ଔଚିତ୍ୟତା ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ସଠିକ ବ୍ୟବସ୍ଥା
- ଲୋକପାଳଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଦେବା ପୋର୍ଟଲର ସବିଶେଷ ସହିତ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ, ଠିକଣା ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା । ଅଭିଯୋଗ ସଂଶୋଧନ ୟୁନିଟର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୋଷ ହେବା ସହିତ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ବନ୍ଦ କରିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।
- ରିଜର୍ଭ ବେଙ୍କ – ଏକୀକୃତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021ର ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତ୍ୱ ଇଙ୍ଗରାଜି, ହିନ୍ଦୀ ଓ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯାଇଛି ।
- ରିଜର୍ଭ ବେଙ୍କ – ଏକୀକୃତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021ର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ଅନୁରୋଧ କରାଗଲେ ସନ୍ଦର୍ଭ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ।

ନିଜ ସ୍ତରରେ ସମାଧାନ ସମ୍ଭବ ନହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ତରକୁ ଅଭିଯୋଗ ଉତ୍ତୋଳିତ ହେବା ସେମାନେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ । ଏକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସଂଶୋଧନ ପାଇବା ପାଇଁ ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନାରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ନ ପଡିବା ଭଳି ଏକ ପରିସ୍ଥିତିରେ ପହଞ୍ଚିବା ଆମେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଚରମ ପ୍ରୟାସ ହୋଇଥିବା ବେଳେ ଏସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ଭାଳିବା, ଅଭିଯୋଗର କାରଣ ବୁଝିବା ଦୃଷ୍ଟିରୁ ସେଗୁଡିକୁ ସମୀକ୍ଷା କରିବା ଏବଂ ଏସମସ୍ତର ପୁନରାବୃତ୍ତି ନିବାରଣ ଉପରେ କାମ କରିବାକୁ ଆମେ ଏକ ମଜଭୁତ ଯାନ୍ତ୍ରିକତା ସ୍ଥାପନ କରିଛୁ ।

**ସମୟ ସୀମା**

ଉପର ଉଲ୍ଲେଖିତ (ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ଭାଳିବା ପାଇଁ ଅନୁଚ୍ଛେଦ V & VI ସନ୍ଦର୍ଭ କରନ୍ତୁ) ଯେକୌଣସି ମାଧ୍ୟମ ବ୍ୟବହାର କରି ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକୃତ କରିପାରିବେ । ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିଲେ ଅନୁଚ୍ଛେଦ VIରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଭଳି ଭେରୀଟସ ଏକ ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକାରୋକ୍ତି / ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପଠାଇବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରିବ । ଥରେ ମାମଲା ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବା ପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ସର୍ବଶେଷ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଦେବାକୁ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଧିକ ସମୟ ମାଗିବା ପାଇଁ ଭେରୀଟସ ପ୍ରୟାସ କରିଥାଏ । ଆମ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଉଥିବା ଅଭିଯୋଗକୁ ସଠିକ ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ଦେଖାଯିବ ଏବଂ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ କୋଣରୁ ବିଶ୍ଳେଷଣ କରାଯିବ ।

ଯେକୌଣସି ମାମଲା ଉପରେ ଭେରୀଟସର ପକ୍ଷର ଯୋଗାଯୋଗ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ସମ୍ପୃକ୍ତ ମାମଲାର ଯାଞ୍ଚ ପାଇଁ କିଛି ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ଅଭିଯୋଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକାରୋକ୍ତି ତୁରନ୍ତ କରି ଦିଆଯିବ ।

ନୂତନ ଆକ୍ରୋଶ ହୋଇଥିବା କୌଣସି ମାଧ୍ୟମର ପ୍ରବେଶ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ / ଆକ୍ରୋଶ ସମ୍ଭାଳିବା ବେଳେ କୌଣସି ନୂତନ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଭେରୀଟସ ଦ୍ୱାରା ଯୋଗ କରାଯାଉଥିବା ସମୟରେ ଉପରୋକ୍ତ ନୀତିକୁ ସମୟକୁ ସମୟ ସମୀକ୍ଷା / ସଂଶୋଧନ କରାଯିବ ।

**ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ (IO)**

ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ (IO) ନିଯୁକ୍ତି ଉପରେ RBI ସର୍କୁଲାର ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ -ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2026 ଅନୁଯାୟୀ Veritas ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ (IO)ଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିବେ। ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲୋକପାଳ (IO) ଜଣେ ସ୍ୱାଧୀନ ବ୍ୟକ୍ତି ହେବେ ଯିଏ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବେ, କେବଳ IO ର ପୂର୍ବାବଲୋକନ ବ୍ୟତୀତ।

IOଙ୍କର ଭୂମିକା ଓ ଦାୟିତ୍ୱ ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି:

1) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଯାଞ୍ଚ ହୋଇସାରିଥିବା କିନ୍ତୁ ଆଂଶିକ କିମ୍ବା ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାତ ହୋଇଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ହିଁ IO କାରବାର କରିବେ ।
2) ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ସର୍ବସାଧାରଣଙ୍କଠାରୁ ସିଧାସଳଖ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ IO ସମ୍ଭାଳିବେ ନାହିଁ ।
3) ନିମ୍ନ ପ୍ରକାରର ଅଭିଯୋଗ IOଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମ୍ଭାଳ ଯିବ ନାହିଁ:
   a. କମ୍ପାନୀର ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା ସେବା ଅଭାବରୁ ହୋଇଥିବା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଧୋକାବାଜି, ଦୁରୁପଯୋଗ ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ପର୍କିତ ଅଭିଯୋଗ
   b. (i) ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରଶାସନ, (ii) ମାନବ ସଂସାଧନ, (iii) କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦରମା ଓ ପାରିଶ୍ରମିକ ସହ ସମ୍ପର୍କିତ ଅଭିଯୋଗ / ସନ୍ଦର୍ଭ।
   c. କମ୍ପାନୀର ଶୁଝାବ ଓ ବାଣିଜ୍ୟିକ ନିଷ୍ପତ୍ତିର ପ୍ରକୃତିରେ ସନ୍ଦର୍ଭ
   d. ଗ୍ରାହକ ବିବାଦ ସଂଶୋଧନ କମିଶନ, ନ୍ୟାୟାଳୟ ଆଦି ଅନ୍ୟ ମଞ୍ଚରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇଥିବା କିମ୍ବା ସମ୍ପ୍ରତି ବିଚାରଧୀନ ଥିବା ଅଭିଯୋଗ ।
4) ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଦ୍ୱାରା ଜମା କରାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଦସ୍ତାବିଜ ସହିତ କମ୍ପାନୀରେ ଉପଲବ୍ଧ ରେକର୍ଡ ଏବଂ IOଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପଚରାଉଚରା ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ଟିପ୍ପଣୀ/ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ଆଧାରରେ IO ଅଭିଯୋଗ ଯାଞ୍ଚ କରିବେ । କମ୍ପାନୀ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ IO ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ମାଗି ପାରନ୍ତି ।
5) କମ୍ପାନୀର ସମ୍ପୃକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତା/ବିଭାଗ ସହିତ IO ବୈଠକ କରିପାରନ୍ତି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ/ନିଷ୍ପତ୍ତି ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀରେ ଉପଲବ୍ଧ ଆବଶ୍ୟକ ଯେକୌଣସି ରେକର୍ଡ/ଦସ୍ତାବିଜ ମାଗିପାରନ୍ତି । କମ୍ପାନୀ ଆକ୍ରୋଶ ସଂଶୋଧନ ଯାନ୍ତ୍ରିକତା ପାଳନ କରିବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ "ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାତ ଅଭିଯୋଗ" IOଙ୍କ ପାଖକୁ ଉତ୍ତୋଳିତ କରିବ । ଅଭିଯୋଗକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ/ ଆଂଶିକ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିଥିବା କମ୍ପାନୀର ନିଷ୍ପତ୍ତି ସହ IO ସହମତ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ IO ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ଯାଞ୍ଚ କରାଯାଇ ସାରିଛି, ଉତ୍ତରରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା କାରଣ ଯୋଗୁଁ କମ୍ପାନୀର ନିଷ୍ପତ୍ତି ସହ ସହମତ କରାଯାଇଛି ବୋଲି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉତ୍ତରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୂପେ କୁହାଯିବା ଉଚିତ । ଅଭିଯୋଗକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ/ ଆଂଶିକ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିଥିବା କମ୍ପାନୀର ନିଷ୍ପତ୍ତି ବିରୁଦ୍ଧରେ IO ରାୟ ଦେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ IO'ଙ୍କର ନିଷ୍ପତ୍ତି

ସହ ଅରାଜି ହେବା ପାଇଁ MD & CEOଙ୍କ ପାଖରୁ କମ୍ପାନୀ ଅନୁମୋଦନ ଆଣିଥିବା ମାମଲା ଛଡା IOଙ୍କର ନିଷ୍ପତ୍ତି କମ୍ପାନୀକୁ ମାନି ନେବାକୁ ପଡିବ । ଏଭଳି କ୍ଷେତ୍ରରେ IOଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅଭିଯୋଗ ଯାଞ୍ଚ କରାଯାଇଥିଲା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସପକ୍ଷରେ କମ୍ପାନୀର ନିଷ୍ପତ୍ତି ବିରୁଦ୍ଧରେ ରାୟ ଦିଆଯାଇଥିଲା; ଅବଶ୍ୟ MD & CEOଙ୍କ ଅନୁମୋଦନ ଦ୍ଵାରା କମ୍ପାନୀ IOଙ୍କର ନିଷ୍ପତ୍ତି ସହିତ ଅରାଜି ହୋଇଛି ବୋଲି ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଉତ୍ତରରେ ତଥ୍ୟ ରହିବ । IOଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଯାଞ୍ଚ ହେବା ପରେ ମଧ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାତ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଉତ୍ତରର ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ ସଂଶୋଧନ ପାଇଁ (RBI ଲୋକପାଳ ଯାନ୍ତ୍ରିକତା ଭିତରେ ଅଭିଯୋଗ ଆସୁଥିଲେ) RBI ଲୋକପାଳଙ୍କ ସହ ମିଶିପାରିବେ ବୋଲି ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ନିହାତି ଭାବେ ଉପଦେଶ ଦେବା ସହିତ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ସବିଶେଷ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରଦାନ କରିବେ । କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର 30 ଦିନ ମଧରେ ସର୍ବଶେଷ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଅବଗତ କରିଦିଆଯିବ । ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର ହେଉଥିବା ଶାଖା / ସ୍ଥାନରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ଲାଭ ସକାଶେ ଉପରୋକ୍ତ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ ପ୍ରମୁଖ ରୂପେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ ।

### VIII. ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ପକାଯିବା ଉପରେ ବିନିୟମନ:

ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଓ ପ୍ରକ୍ରିୟା କମ୍ପାନୀ ସ୍ଥାପନ କରିଛି ।

ଋଣ ଦେବା ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ଋଣ ଓ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ପକାଯିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ ପାଇଁ ମାର୍ଜିନ ଓ ସଙ୍କଟର ବର୍ଦ୍ଧିତ ସ୍ତରର କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ଅଧିକ ପରିଶୋଧ ବିଚାର କରି କମ୍ପାନୀ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ଆପଣେଇଛି ।
ଆର୍ଥିକ ବଳ, ବ୍ୟବସାୟ, ବ୍ୟବସାୟକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ବିନିୟାମକ ବାତାବରଣ, ପ୍ରତିଯୋଗୀତା, ଋଣୀଙ୍କର ଅତୀତ ଇତିହାସ ଆଦି ଋଣୀଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସଙ୍କଟ ପ୍ରୋଫାଇଲ ଉପରେ ବହୁ ମାତ୍ରାରେ ପକାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଭର କରିଥାଏ ।
ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକୀ କରାଯିବ ଯାଦ୍ଵାରା ଏକାଉଣ୍ଟରେ ପକାଯାଉଥିବା ସଠିକ ହାର ବିଷୟରେ ଋଣୀ ସଚେତନ ରହିପାରିବେ ।
ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ଵାରା ନିଃସପକ୍ଷ ପ୍ରଥା ସଂହିତା ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇ ଆପଣା ଯାଇଥାଏ ଏବଂ ତତ୍କାଳ ବଳବତ୍ତର ହୋଇଥାଏ ।

### IX. ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା

ଋଣୀମାନଙ୍କ ମଧରେ ସଚେତନତା ବଢାଇବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଦିନର ବ୍ୟବସାୟୀକ କାରବାର ସୂଚାରୁ ରୂପେ ସମ୍ପନ୍ନ ହୋଇଥିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସନ୍ଦର୍ଭ ଦ୍ଵାରା ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ତାରିଖ, SMA ଓ NPAର ଶ୍ରେଣୀକରଣ ଏବଂ ଉନ୍ନତିକରଣ ଆଦି ଅବଧାରଣା ଉଦାହରଣ ସହିତ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରି ଭେରୀଟସ ଏହାର ୱେବସାଇଟରେ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ସାହିତ୍ୟ ସ୍ଥାନିତ କରିବ । ପୋଷ୍ଟର ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଉପଯୁକ୍ତ ଗଣମାଧମରେ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଶାଖାମାନଙ୍କରେ ଏଭଳି ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ସାହିତ୍ୟ ମଧ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ । ଏହା ଛଡା ଋଣ ମଞ୍ଜୁରୀ/ପ୍ରଦାନ/ନବୀକରଣ ସମୟରେ ଋଣୀମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଋଣ ଲାଭ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏସମସ୍ତ ଅବଧାରଣା ବିଷୟରେ ଋଣୀମାନଙ୍କୁ ଏହାର ଆଗ ଧାଡିର ଅଫିସର ଶିକ୍ଷା ଦିଅନ୍ତୁ ବୋଲି ମଧ କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

### X. ଭେରୀଟସ ଦ୍ଵାରା ଅର୍ଥ ସହାୟତା କରାଯାଇଥିବା ଯାନ'ର ପୁନଃ କବଜା କରିବା

କାନୁନି ଭାବେ ବଳବତ୍ତର ହୋଇପାରିବା ଏକ ପୁନଃ କବଜା କରିବା ଅନୁମୋଦିତ ଖଣ୍ଡ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ କମ୍ପାନୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ । ସ୍ୱଚ୍ଛତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତରେ ନିମ୍ନ ପ୍ରାବଧାନ ମଧ ରହିବ:

(a) କବଜା କରିବା ପୂର୍ବରୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି;
(b) ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି ଛାଡ କରାଯାଇପାରେ;
(c) ବନ୍ଧକ କବଜା କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା;
(d) ସମ୍ପତ୍ତି ବିକ୍ରି/ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ଋଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଋଣୀଙ୍କୁ ଏକ ଶେଷ ସୁଯୋଗ ଦିଆଯିବା ବିଷୟରେ ଏକ ପ୍ରାବଧାନ;
(e) ଋଣୀଙ୍କୁ ପୁନଃ କବଜା କରିବାକୁ ଦେବା ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଏବଂ
(f) ସମ୍ପତ୍ତି ବିକ୍ରି/ନିଲାମ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା । ଋଣୀଙ୍କୁ ଏଭଳି ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ।

### XI. ନିଃସପକ୍ଷ ପ୍ରଥା ସଂହିତାର ସମୀକ୍ଷା

ନୀତିର ଏକ ଶୀଘ୍ର ସମୀକ୍ଷା ବିନିୟାମକ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଦ୍ଵାରା ଆବଶ୍ୟକ କରାନଯାଉଥିଲେ FPC ଓ ଆକ୍ରୋଶ ସଂଶୋଧନ ଯାନ୍ତ୍ରିକତାର ସମସ୍ତ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଅନୁପାଳନ ବୋର୍ଡ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରତି ବର୍ଷ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ ।