

Swarna Pragati Housing Microfinance Pvt. Ltd.



FAIR PRACTICE CODE

Date – June 29, 2026

Version – FPC_01_2026

Contents

ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଆଚରଣ ସଂହିତା	3
• ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏବଂ ପ୍ରଯୋଜ୍ୟତା.....	3
• ବିଜ୍ଞାପନ, ବିପଣନ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ.....	4
• ରଣ.....	5
• ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ	5
• ରଣ ବିଚରଣ, ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ	6
• ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ରଣ.....	6
• ଜାମିନଦାର	7
• ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଗୁପ୍ତତା.....	7
• ରଣ ସନ୍ଦର୍ଭ ସଂସ୍ଥା (Credit Reference Agencies).....	8
• ବକେୟା ଆଦାୟ	9
• ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅସନ୍ତୋଷ.....	10
• ସାଧାରଣ	11

ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଆଚରଣ ସଂହିତା

ଏହି ସଂହିତା ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ହାଉସିଂ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (“ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି”), ଅର୍ଥାତ୍ “କମ୍ପାନୀ” ଦ୍ୱାରା, ଆବାସ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଆଚରଣ ସଂହିତା ସମ୍ବନ୍ଧରେ 17 ଫେବୃଆରୀ, 2021 ତାରିଖରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପରିପତ୍ର ସଂଖ୍ୟା RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC. No.120/03.10.136/2020-21 ମାଧ୍ୟମରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ – ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2021 ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି ।

• ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏବଂ ପ୍ରଯୋଜ୍ୟତା

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ ବ୍ୟବହାରରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନଦଣ୍ଡ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରି ଉତ୍ତମ ଏବଂ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ପ୍ରଥାଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ।
- ସ୍ପଷ୍ଟତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନେ ଆଶା କରାଯାଉଥିବା ସେବାଗୁଡ଼ିକୁ ଅଧିକ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ ।
- କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ।
- ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମାଧ୍ୟମରେ ବଜାର ଶକ୍ତିଗୁଡ଼ିକୁ ଉଚ୍ଚତର ପରିଚାଳନା ମାନଦଣ୍ଡ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ।
- ସମଗ୍ର ଭାବରେ ଆବାସ ଆର୍ଥିକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରତି ବିଶ୍ୱାସ ସୃଷ୍ଟି କରିବା ।

ସଂହିତାର ପ୍ରଯୋଜ୍ୟତା

ଏହି ସଂହିତାର ସମସ୍ତ ଅଂଶ ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ଉପରେ ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ହେବ, ସେଗୁଡ଼ିକ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା କାର୍ତ୍ତବ୍ୟରେ, ଟେଲିଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ଡାକ ଯୋଗେ, ପାରସ୍ପରିକ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଉପକରଣ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପଦ୍ଧତିରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିଲେ ମଧ୍ୟ ।

ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା

କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ, ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରି ଯେ:

- କମ୍ପାନୀ ନିଜେ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଏହି ସଂହିତାରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ଏବଂ ମାନଦଣ୍ଡଗୁଡ଼ିକୁ ପାଳନ କରେ ଏବଂ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଅନୁସରଣ କରୁଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପ୍ରଥାଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟ ସେହି ଅନୁରୂପ ରହେ ।
- କମ୍ପାନୀର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପର୍କିତ ଆଇନ ଏବଂ ବିନିୟମଗୁଡ଼ିକୁ ଅକ୍ଷରଶଃ ଏବଂ ତାହାର ଭାବନା ଅନୁଯାୟୀ ପାଳନ କରେ ।
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କାରବାର ସତ୍ୟନିଷ୍ଠ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟତାର ନୈତିକ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଉପରେ ଆଧାରିତ ରହିବ ।

କମ୍ପାନୀ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଦେୟ ଶୁଳ୍କ/ପ୍ରଭାର, ଯଦି ରଣ ରାଶି ଅନୁମୋଦିତ/ବିତରଣ କରାଯାଇ ନଥାଏ ତେବେ ଫେରସ୍ତଯୋଗ୍ୟ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ, ପୂର୍ବ-ପରିଶୋଧ ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ପ୍ରଭାର, ଯଦି କିଛି

ଥାଏ, ବିଲମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ରଣକୁ ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାରରୁ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାରକୁ କିମ୍ବା ତାହାର ବିପରୀତକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ପାଇଁ ରୂପାନ୍ତରଣ ପ୍ରଭାର, ସୁଧ ହାର ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ସମ୍ଭାଷଣ କୌଶଳ ସର୍ତ୍ତର ଅସ୍ତିତ୍ୱ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟ ସମ୍ଭାଷଣ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ। ଅନ୍ୟ ଅର୍ଥରେ, କମ୍ପାନୀ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ/ଅନୁମୋଦନରେ ସମ୍ମିଳିତ ସମସ୍ତ ପ୍ରଭାର ସହିତ ‘ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଖର୍ଚ୍ଚ (all in cost)’ କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ। ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ଯେ ଏପରି ପରିବର୍ତ୍ତନ/ଶୁଦ୍ଧିଗୁଡ଼ିକ ଭେଦଭାବପୂର୍ଣ୍ଣ ନୁହେଁ।

• ବିଜ୍ଞାପନ, ବିପଣନ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ

ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ:

a) ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରଚାର ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ, ତଥ୍ୟଭିତ୍ତିକ ଏବଂ ଭ୍ରମ ସୃଷ୍ଟିକାରୀ ନ ହେବ ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

b) କୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରକାଶିତ ଯେକୌଣସି ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରଚାର ସାହିତ୍ୟ, ଯାହା କୌଣସି ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରତି ଧାନ ଆକର୍ଷଣ କରେ ଏବଂ ଯେଉଁଥିରେ ସୁଧ ହାରର ଉଲ୍ଲେଖ ରହିଛି, ସେଥିରେ ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ଏହା ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ ଯେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଦ୍ଧ ଏବଂ ପ୍ରଭାର ପ୍ରୟୋଜ୍ୟ ହେବ କି ନାହିଁ ଏବଂ ସମ୍ପର୍କିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଅନୁରୋଧ କଲେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି।

c) ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ନିଜ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦର୍ଶନ କରି; ଟେଲିଫୋନ କିମ୍ବା ସହାୟତା ଲାଇନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ; କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ; ନିଯୁକ୍ତ କର୍ମଚାରୀ/ସହାୟତା ଡେସ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ; କିମ୍ବା ସେବା ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା/ଶୁଦ୍ଧ ତାଲିକା ପ୍ରଦାନ କରି ସୁଧ ହାର, ସାଧାରଣ ଶୁଦ୍ଧ ଏବଂ ପ୍ରଭାର ସମ୍ଭାଷଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ।

d) ଯଦି ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ସହାୟକ ସେବା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର ସେବା ଗ୍ରହଣ କରେ, ତେବେ ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ଏହା ଆବଶ୍ୟକ କରିବ ଯେ ଏପରି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ (ଯଦି ଏପରି ସୂଚନା ସେହି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କ ପାଖରେ ଉପଲବ୍ଧ ଥାଏ) ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ପରି ସମାନ ସ୍ତରର ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ସହ ପରିଚାଳନା କରିବେ।

e) ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ସମୟ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଏହାର ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ବିଭିନ୍ନ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିପାରେ। ଏହାର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ/ସେବା ସମ୍ଭାଷଣ ପ୍ରଚାରମୂଳକ ପ୍ରସ୍ତାବଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ସୂଚନା କେବଳ ସେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରିବ, ଯେତେବେଳେ ସେ ତାଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରି କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ଏପରି ସୂଚନା/ସେବା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ନିଜର ସମ୍ମତି ପ୍ରଦାନ କରିଥିବେ।

f) ଯଦି ଉତ୍ପାଦ/ସେବାର ବିପଣନ ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରୟ ଏଜେଣ୍ଟ (DSAs) ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ, ତେବେ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ଆଚରଣ ସଂହିତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ ଏହା ଆବଶ୍ୟକ ହେବ ଯେ, ଯେତେବେଳେ ସେମାନେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଟେଲିଫୋନ ମାଧ୍ୟମରେ ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରୟ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯିବେ, ସେତେବେଳେ ସେମାନେ ନିଜର ପରିଚୟ ପ୍ରଦାନ କରିବେ। SPHM ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ ସହିତ ପରିଶିଷ୍ଟ X ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରୟ ଏଜେଣ୍ଟ (DSAs)/ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିପଣନ ଏଜେଣ୍ଟ (DMAs) ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଆଚରଣ ସଂହିତାକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବ।

g) ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଏପରି କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ ଯେ ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତିର ପ୍ରତିନିଧି/କୁରିଅର୍ କିମ୍ବା DSA କୌଣସି ଅନୁଚିତ ଆଚରଣ କରିଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଏହି ସଂହିତାର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିଛନ୍ତି, ତେବେ ଅଭିଯୋଗର ତଦନ୍ତ କରିବା, ଏହାର ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିବା ଏବଂ କ୍ଷତିର ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ।

• ରଣ

ରଣ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

- i. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ କରାଯିବ ।
- ii. କମ୍ପାନୀ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଦେୟ ଶୁଳ୍କ/ପ୍ରଭାର, ଯଦି ରଣ ରାଶି ଅନୁମୋଦିତ/ବିତରଣ କରାଯାଇ ନଥାଏ ତେବେ ଫେରସ୍ତଯୋଗ୍ୟ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ, ପୂର୍ବ-ପରିଶୋଧ ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ପ୍ରଭାର, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ବିଲମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ସୁଧ/ଦଣ୍ଡ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ରଣକୁ ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାରରୁ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାରକୁ କିମ୍ବା ତାହାର ବିପରୀତକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ପାଇଁ ରୂପାନ୍ତରଣ ପ୍ରଭାର, ସୁଧ ହାର ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ କୌଣସି ସର୍ତ୍ତର ଅସ୍ଥିତ୍ୱ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ । ଅନ୍ୟ ଅର୍ଥରେ, କମ୍ପାନୀ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ/ଅନୁମୋଦନରେ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସମସ୍ତ ପ୍ରଭାର ସହିତ ‘ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଖର୍ଚ୍ଚ (all in cost)’ କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ । ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ଯେ ଏପରି ପ୍ରଭାର/ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ ଭେଦଭାବପୂର୍ଣ୍ଣ ନୁହେଁ ।
- iii. ରଣ ଆବେଦନ ପତ୍ରରେ ଏପରି ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ରହିବ, ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ HFCମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ । ରଣ ଆବେଦନ ପତ୍ରରେ ଆବେଦନ ପତ୍ର ସହ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକର ତାଲିକା ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।
- iv. କମ୍ପାନୀ ପାଖରେ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ । ଯେଉଁ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ନିଷ୍ପତ୍ତି କରାଯିବ, ତାହା ମଧ୍ୟ ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକୃତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।

• ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

- i. ସାଧାରଣତଃ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ଆବେଦନ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ । ଯଦି କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନାର ଆବଶ୍ୟକତା ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ ଯେ ତାଙ୍କ ସହ ପୁନର୍ବାର ତୁରନ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ।
- ii. କମ୍ପାନୀ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଅନୁମୋଦିତ ରଣର ପରିମାଣ ସହିତ ବାର୍ଷିକୀକୃତ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରୟୋଗର ପଦ୍ଧତି, EMI ଗଠନ, ପୂର୍ବ-ପରିଶୋଧ ପ୍ରଭାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଜଣାଇବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଲିଖିତ ସ୍ୱୀକୃତିକୁ ନିଜ ଅଭିଲେଖରେ ସଂରକ୍ଷିତ ରଖିବ ।
- iii. କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣର ଅନୁମୋଦନ/ବିତରଣ ସମୟରେ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାର ଏକ ପ୍ରତି ସହିତ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ସଂଲଗ୍ନକର ଏକ-ଏକ ପ୍ରତି ଅନିବାର୍ଯ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- iv. କମ୍ପାନୀ ବିଲମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ସୁଧକୁ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ **ଗାଢ଼ ଅକ୍ଷରରେ** ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ ।
- v. କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣର ଅନୁମୋଦନ/ବିତରଣ ସମୟରେ, ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକୃତି ବିନିମୟରେ, ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାର ଏକ ପ୍ରତି ସହିତ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ସଂଲଗ୍ନକର ଏକ-ଏକ ପ୍ରତି ଅନିବାର୍ଯ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

vi. ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବ ନାହିଁ, ତେବେ ସେ ଅସ୍ୱୀକୃତିର କାରଣ(ଗୁଡ଼ିକ)କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ ।

• ରଣ ବିତରଣ, ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ

i. ରଣ ବିତରଣ, ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା/ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ କିମ୍ବା ବିକ୍ରୟ ରୁଚ୍ଛିନାମା ଅନୁଯାୟୀ କରାଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ବିକ୍ରେତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦେୟ ଅର୍ଥ ପ୍ରଦାନର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (ନିର୍ମାଣାଧୀନ ସମ୍ପତ୍ତିର କ୍ଷେତ୍ରରେ) ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିଥାଏ, ଯାହାକୁ ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ଦ୍ୱାରା ନିଶ୍ଚିତ ଏବଂ ସ୍ୱୀକୃତ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

ii. ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ, ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ପ୍ରଭାର, ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ସୁଧ, ପୂର୍ବ-ପରିଶୋଧ ପ୍ରଭାର, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ/ପ୍ରଭାର ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ହୋଇଥିବା କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା ଦେବ । ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରଭାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଭବିଷ୍ୟତ ପାଇଁ ପ୍ରଭାବୀ ହେବ । ଏହି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ ସନ୍ନିଳିତ କରାଯିବ ।

iii. ଯଦି ଏପରି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ କ୍ଷତିକାରକ ହୁଏ, ତେବେ ସେ 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏବଂ କୌଣସି ପୂର୍ବ ସୂଚନା ବିନା, କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ପ୍ରଭାର କିମ୍ବା ସୁଧ ପ୍ରଦାନ ନ କରି ନିଜ ଖାତା ବନ୍ଦ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ତାହାକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିପାରିବେ ।

iv. ରୁଚ୍ଛିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ ଅର୍ଥକୁ ଫେରସ୍ତ ତାକିବା/ଶୀଘ୍ର ପରିଶୋଧ କରାଇବା କିମ୍ବା ରୁଚ୍ଛିନାମା ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ ସମ୍ପାଦନ କରାଇବା, କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ପ୍ରତିଭୂତି ଚାହିଁବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା ସହ ସମନ୍ୱୟରେ ରହିବ ।

v. ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧ ହେବା ପରେ କିମ୍ବା ରଣର ବକେୟା ରାଶି ଆଦାୟ ହେବା ପରେ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତିର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ଆଇପାରୁଥିବା କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିଏନ୍ର ଅଧୀନରେ, ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ସମସ୍ତ ପ୍ରତିଭୂତି ମୁକ୍ତ କରିବ । ଯଦି ଏପରି ସମନ୍ୱୟର ଅଧିକାର (Right of Set Off) ପ୍ରଯୋଗ କରାଯିବ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବିଗୁଡ଼ିକର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ଏବଂ ସମ୍ପର୍କିତ ଦାବିର ନିଷ୍ପତ୍ତି/ପରିଶୋଧ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି କେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରତିଭୂତିଗୁଡ଼ିକୁ ନିଜ ପାଖରେ ରଖିବାକୁ ଅଧିକାରୀ, ସେ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

• ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ରଣ

SPHM ଦ୍ୱାରା କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ଆଉଟସୋର୍ସିଂ କରାଯିବା ଦ୍ୱାରା ଏହାର ଦାୟିତ୍ୱ କମିଯାଏ ନାହିଁ, କାରଣ ନିୟାମକୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ପାଳନ କରିବାର ଦାୟିତ୍ୱ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ସେମାନଙ୍କ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ । ଯେଉଁଠାରେ HFCମାନେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସଂଗ୍ରହ କରିବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ବକେୟା ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକୁ ସେମାନଙ୍କର ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ କରନ୍ତି, ସେଠାରେ ସେମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ:

1. ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକର ନାମ HFCମାନଙ୍କ ୱେବସାଇଟ୍ରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।

2. ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକୁ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯିବ ଯେ, ସେମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯାହାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରୁଛନ୍ତି ସେହି HFCର ନାମ ପୂର୍ବରୁ ହିଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରିବେ।
3. ରଣ ଅନୁମୋଦନ ପରେ କିନ୍ତୁ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ, ସମ୍ପର୍କିତ HFCର ଲେଟରହେଡ୍ରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର ଜାରି କରାଯିବ।
4. ରଣ ଅନୁମୋଦନ/ବିତରଣ ସମୟରେ, ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ପ୍ରତି ସହିତ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ସଂଲଗ୍ନକର ଏକ-ଏକ ପ୍ରତି ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
5. HFCମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିଯୁକ୍ତ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତଦାରଖ ଏବଂ ନିରୀକ୍ଷଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ।
6. ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ।

SPHM, 02 ସେପ୍ଟେମ୍ବର, 2022 ତାରିଖର ‘ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ (Guidelines on Digital Lending)’ ବିଷୟକ ପରିପତ୍ରରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ମଧ୍ୟ, ସମୟ ସମୟରେ କରାଯାଇଥିବା ସଂଶୋଧନ ଅନୁଯାୟୀ, ପାଳନ କରିବ।

• ଜାମିନଦାର

ଯେତେବେଳେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ଏକ ରଣ ପାଇଁ ଜାମିନଦାର ହେବାକୁ ବିଚାର କରୁଛନ୍ତି, ସେତେବେଳେ ତାଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ:

- a) ଜାମିନଦାର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ଵ;
- b) ସେ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତି କେତେ ପରିମାଣର ଦାୟିତ୍ଵ ଗ୍ରହଣ କରୁଛନ୍ତି;
- c) କେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ସ୍ଵର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ତାଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ଵ ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ କହିବ;
- d) ଯଦି ସେ ଜାମିନଦାର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ଵ ପରିଶୋଧ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ କମ୍ପାନୀରେ ଥିବା ତାଙ୍କର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଅର୍ଥରାଶି ଉପରେ ସ୍ଵର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତିର ଅଧିକାର ରହିବ କି ନାହିଁ;
- e) ଜାମିନଦାର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ଵ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିମାଣ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମିତ କିମ୍ବା ଅସୀମିତ କି; ଏବଂ
- f) କେଉଁ ସମୟ ଏବଂ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଜାମିନଦାର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ଵରୁ ମୁକ୍ତି ମିଳିବ ଏବଂ ଏହା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସ୍ଵର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି କିପରି ତାଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- g) ଯଦି ଜାମିନଦାରଙ୍କ ପାଖରେ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସାଧନ ଥିବା ସତ୍ତ୍ଵେ, ସେ ରଣଦାତା/ରଣପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କରାଯାଇଥିବା ଦାବିକୁ ପାଳନ କରିବାକୁ ଅସ୍ଵୀକାର କରନ୍ତି, ତେବେ ଏପରି ଜାମିନଦାରଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଇଚ୍ଛାକୃତ ଖୁଲାପକାରୀ (Wilful Defaulter) ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ। ସ୍ଵର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ଯେଉଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ସେ ଜାମିନଦାର ଭାବରେ ଅଛନ୍ତି, ସେହି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତିରେ ଘଟିଥିବା କୌଣସି ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରତିକୂଳ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ତାଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବ।

• ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଗୁପ୍ତତା

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ (ଏପରିକି ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକମାନେ ଆଉ ଗ୍ରାହକ ନ ଥାଆନ୍ତି ସେତେବେଳେ ମଧ୍ୟ), ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଏବଂ

ନୀତିଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ହେବ । ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅସାଧାରଣ ପରିସ୍ଥିତି ବ୍ୟତୀତ, ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଖାତା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କୌଣସି ସୂଚନା କିମ୍ବା ତଥ୍ୟ, ତାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଉ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉପାୟରେ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଉ, ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ଗ୍ରୁପ୍‌ର ଅନ୍ୟ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ସମେତ କାହାକୁ ମଧ୍ୟ ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ:

- a) ଯଦି ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ;
- b) ଯଦି ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପ୍ରତି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାର ଦାୟିତ୍ୱ ଥାଏ;
- c) ଯଦି ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତିର ସ୍ୱାର୍ଥ ପାଇଁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ (ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, ଠକେଇକୁ ପ୍ରତିରୋଧ କରିବା ପାଇଁ), କିନ୍ତୁ ଏହାକୁ ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଖାତା (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଠିକଣା ସମେତ) ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନାକୁ ବିପଣନ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଅନ୍ୟ କାହାକୁ, ଗ୍ରୁପ୍‌ର ଅନ୍ୟ କର୍ମୀମାନଙ୍କ ସମେତ, ପ୍ରଦାନ କରିବାର କାରଣ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ନାହିଁ;
- d) ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତିକୁ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ଅନୁରୋଧ କରନ୍ତି, କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁମତି ସହିତ;
- e) ଯଦି ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସନ୍ଦର୍ଭ (Reference) ଦେବାକୁ କୁହାଯାଏ, ତେବେ ଏହା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ତାଙ୍କର ଲିଖିତ ଅନୁମତି ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ;
- f) ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ତାଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ରଖୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଅଭିଲେଖଗୁଡ଼ିକରେ ପ୍ରବେଶ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଚଳିତ ଆଇନଗତ ଜାଞ୍ଚ ଅନୁଯାୟୀ ତାଙ୍କର ଅଧିକାରର ସୀମା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ;
- g) ଗ୍ରାହକ ସ୍ୱଷ୍ଟ ଭାବରେ ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତିକୁ ଏପରି କରିବାକୁ ଅନୁମତି ନ ଦେଇଥିଲେ, ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ନିଜେ ସମେତ କାହାର ଦ୍ୱାରା ମଧ୍ୟ ବିପଣନ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ବ୍ୟବହାର କରିବ ନାହିଁ ।

• ରଣ ସନ୍ଦର୍ଭ ସଂସ୍ଥା (Credit Reference Agencies)

- a) ଯେତେବେଳେ କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଏକ ଖାତା ଖୋଲନ୍ତି, ସେତେବେଳେ ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ତାଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବ ଯେ ତାଙ୍କର ଖାତାର ବିବରଣୀ ରଣ ସନ୍ଦର୍ଭ ସଂସ୍ଥାମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ସେମାନଙ୍କ ସହ ଯାଞ୍ଚ ମଧ୍ୟ କରିବ ।
- b) ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ରଣ ସନ୍ଦର୍ଭ ସଂସ୍ଥାମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିପାରେ, ଯଦି:
 - i. ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କର ପରିଶୋଧରେ ପଛରେ ପଡ଼ିଯାଇଛନ୍ତି;
 - ii. ବକେୟା ରାଶି ବିବାଦାସ୍ତବ ଅଟେ; ଏବଂ
 - iii. ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତିର ଔପଚାରିକ ଦାବି ପରେ, ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କର ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତିର ସନ୍ତୋଷଜନକ କୌଣସି ପ୍ରସ୍ତାବ ଦେଇନାହାନ୍ତି ।
- c) ଏପରି କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ସୂଚିତ କରିବ ଯେ, ସେମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବକେୟା ଥିବା ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ରଣ ସନ୍ଦର୍ଭ ସଂସ୍ଥାମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଯୋଜନା କରୁଛନ୍ତି । ସେହି ସମୟରେ, ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ସନ୍ଦର୍ଭ ସଂସ୍ଥାମାନଙ୍କର ଭୂମିକା ଏବଂ ସେମାନେ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ସୂଚନା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ରଣ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର କ୍ଷମତା ଉପରେ କିପରି ପ୍ରଭାବ ପକାଇପାରେ, ତାହା ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବ ।
- d) ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏପରି କରିବା ପାଇଁ ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତିକୁ ଅନୁମତି ଦେଇଥାନ୍ତି, ତେବେ ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଖାତା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୂଚନା ମଧ୍ୟ ରଣ ସନ୍ଦର୍ଭ ସଂସ୍ଥାମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

e) ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏପରି ଦାବି କରନ୍ତି, ତେବେ ରଣ ସନ୍ଧର୍ଭ ସଂସ୍ଥାମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନାର ଏକ ପ୍ରତି ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

• ବକେୟା ଆଦାୟ

a) ଯେତେବେଳେ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ସେତେବେଳେ ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରିଶୋଧର ରାଶି, ଅବଧି ଏବଂ ପରିଶୋଧର ଆବୃତ୍ତି ମାଧ୍ୟମରେ ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ବୁଝାଇବ । ତଥାପି, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀକୁ ପାଳନ ନ କରନ୍ତି, ତେବେ ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ପ୍ରଚଳିତ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ । ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ପଠାଇ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭେଟ ମାଧ୍ୟମରେ ସ୍ଥରଣ କରାଇବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ଯଦି କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା ଆଦେଶର ପୁନଃବିବରଣ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ ।

b) ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତିର ବକେୟା ଆଦାୟ ନୀତି ଶିକ୍ଷାଚାର, ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ପ୍ରେରଣା ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ, ଏବଂ ଏହାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ୱାସ ଏବଂ ଦୀର୍ଘମିଆଦୀ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ହେବ । ବକେୟା ଆଦାୟ ଏବଂ/କିମ୍ବା ସୁରକ୍ଷାର ପୁନଃବିବରଣ ପାଇଁ ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତିର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଏହାର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁମୋଦିତ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ନିଜର ପରିଚୟ ଦେବେ ଏବଂ ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରାଧିକାର ପତ୍ର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବେ ଏବଂ ଅନୁରୋଧ କରାଗଲେ, ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି କିମ୍ବା କର୍ମଚାରୀର ପ୍ରାଧିକାର ଅଧୀନରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ତାଙ୍କର ପରିଚୟ ପତ୍ର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବେ । ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବକେୟା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ବକେୟା ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପୂର୍ବ ସୂଚନା ଦେବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରିବ ।

c) ବକେୟା ଆଦାୟ ଏବଂ/କିମ୍ବା ସୁରକ୍ଷାର ପୁନଃବିବରଣରେ ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତିର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାକୁ ଅନୁମୋଦିତ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତି ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବେ:

i. ସାଧାରଣତଃ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ତାଙ୍କ ପସନ୍ଦର ସ୍ଥାନରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ଏବଂ ଯଦି କୌଣସି ସ୍ଥାନ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ନଥାଏ, ତେବେ ତାଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନରେ ଏବଂ ଯଦି ବାସସ୍ଥାନରେ ଉପଲବ୍ଧ ନ ହୁଏ, ତେବେ ତାଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ/ବୃତ୍ତି ସ୍ଥାନରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ।

ii. ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତିର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ ପରିଚୟ ଏବଂ ପ୍ରାଧିକାର ପ୍ରଥମ ସୁଯୋଗରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

iii. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ କରାଯିବ ।

iv. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଆଲୋଚନା ସଭ୍ୟ ଢଙ୍ଗରେ କରାଯିବ ।

v. ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତିର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱମାନେ ସକାଳ 0700 ଘଣ୍ଟାରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 1900 ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ, ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ କିମ୍ବା ବୃତ୍ତିର ବିଶେଷ ପରିସ୍ଥିତି ଅନ୍ୟଥା ଆବଶ୍ୟକ କରୁନାହିଁ ।

vi. ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟରେ କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ କଲ୍ ନ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧକୁ ଯଥାସମ୍ଭବ ସମ୍ମାନ କରାଯିବ ।

vii. କଲ୍‌ର ସମୟ, ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ କଥୋପକଥନର ବିଷୟବସ୍ତୁର ଦସ୍ତାବେଜୀକରଣ କରାଯିବ ।

viii. ବକେୟା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିବାଦ କିମ୍ବା ମତଭେଦକୁ ପାରସ୍ପରିକ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣୀୟ ଏବଂ ସୁବ୍ୟବସ୍ଥିତ ଢଙ୍ଗରେ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

ix. ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ଥାନକୁ ଯିବା ସମୟରେ ଶାଳୀନତା ଏବଂ ଶିକ୍ଷାଚାର ବଜାୟ ରଖାଯିବ ।

x. ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ କଲ୍/ଭେଟ କରିବା ସମୟରେ ପରିବାରରେ ଶୋକ ପରି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ପରିସ୍ଥିତି କିମ୍ବା ଏହିପରି ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିପର୍ଯ୍ୟୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବସରକୁ ଏଡ଼ାଇ ଦିଆଯିବ ।

• ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅସନ୍ତୋଷ

a) ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ତାହାର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ଅସନ୍ତୋଷ, ଯଦି କିଛି ଆସ, ଦାଖଲ କରିବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ଉପସ୍ଥାପନ କରିବା ପାଇଁ ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ । ବିକଳ୍ପ ଭାବେ, ଗ୍ରାହକମାନେ 0712-2585800 ନମ୍ବରରେ ଆମ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା contact@sphm.co.in କୁ ଇ-ମେଲ୍ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଆମକୁ ଲେଖିପାରିବେ:

ଶ୍ରୀମତୀ ସ୍ୱାତି ରାଞ୍ଜିତ

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ

ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ହାଉସିଂ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (“ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି”)

142, ଗୋଲଟା ହାଉସ୍, ନ୍ୟୁ କଲୋନୀ,

ବାଇରାମଜୀ ଟାଉନ୍, ସଦର, ନାଗପୁର, ମହାରାଷ୍ଟ୍ର – 440001

ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର: +91 9607954711

b) ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତିର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅସନ୍ତୋଷର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବେ । ଏହିପରି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ସଂସ୍ଥାର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ସମସ୍ତ ବିବାଦ ଅତି କମ୍ରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ଶୁଣାଣି ହୋଇ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରାଯିବ ।

c) ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଏବଂ ଶୀଘ୍ର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତିର ପ୍ରକ୍ରିୟାର ବିବରଣୀ କେଉଁଠାରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି, ସେ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ।

d) ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏକ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ଚାହାନ୍ତି, ତେବେ ତାଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ:

I. ଏହା କିପରି କରିବେ ।

II. ଅଭିଯୋଗ କେଉଁଠାରେ କରାଯାଇପାରିବ ।

III. ଅଭିଯୋଗ କିପରି କରାଯିବା ଉଚିତ ।

IV. କେବେ ଉତ୍ତର ମିଳିବ ବୋଲି ଆଶା କରାଯାଇପାରିବ ।

V. ନିବାରଣ ପାଇଁ କାହାଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ଉଚିତ ।

VI. ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଫଳାଫଳରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ, ତେବେ କ’ଣ କରିବେ ।

VII. ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଯେକୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନରେ ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତିର କର୍ମଚାରୀମାନେ ସହାୟତା କରିବେ ।

e) ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ, ତେବେ ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକାର/ଉତ୍ତର ପଠାଇବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରିବ । ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକାର ପତ୍ରରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବାକୁ ଥିବା ଅଧିକାରୀଙ୍କର ନାମ ଏବଂ ପଦବୀ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ । ଯଦି ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତିର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ଟେଲିଫୋନ୍ ହେଲ୍ପଡେସ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ସନ୍ଦର୍ଭ ସଂଖ୍ୟା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରଗତି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

f) ବିଷୟର ପରୀକ୍ଷା କରିବା ପରେ, ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାହାର ଅନ୍ତିମ ଉତ୍ତର ପଠାଇବ କିମ୍ବା ଉତ୍ତର ଦେବା ପାଇଁ ଅଧିକ ସମୟ କାହିଁକି ଆବଶ୍ୟକ, ତାହା ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର ଛଅ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଏହା କରିବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରିବ। ଯଦି ଗ୍ରାହକ ତଥାପି ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗକୁ ଆହୁରି କିପରି ଆଗକୁ ନେଇପାରିବେ, ସେ ବିଷୟରେ ତାଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ।

g) ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଗତି ତାହାର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ପ୍ରଚାର କରିବ ଏବଂ ଏହା ତାହାର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ବିଶେଷ ଭାବରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ। HFC ତାହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ଶାଖା ଏବଂ ୱେବସାଇଟ୍ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ ଯେ, ଯଦି ଅଭିଯୋଗର ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀଠାରୁ କୌଣସି ଉତ୍ତର ମିଳେ ନାହିଁ କିମ୍ବା ପ୍ରାପ୍ତ ଉତ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଅଛନ୍ତି, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ <https://grids.nhbonline.org.in/> ମାଧ୍ୟମରେ ଅନଲାଇନ୍ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାକୁ ଲେଖିପାରିବେ:

ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ

ନିୟମନ ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ବିଭାଗ (ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ସେଲ୍),

4ର୍ଥ ମହଲା, କୋର 5A, ଇଣ୍ଡିଆ ହାବିଟାଟ୍ ସେଣ୍ଟର,

ଲୋଧି ରୋଡ୍, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ - 110003।

• ସାଧାରଣ

i. ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ SPHM ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ (ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନଥିବା କୌଣସି ସୂଚନା ଜଣାପଡ଼ି ନଥାଏ)।

ii. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତିର ତାରିଖଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଅର୍ଥାତ୍ ଆପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ଆଇନ ଅନୁରୂପ ସ୍ୱଳ୍ପ ରୁଚ୍ଛିତ୍ୱିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ କରାଯିବ।

iii. ଯେତେବେଳେ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, HFCମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରିଶୋଧର ରାଶି, ଅବଧି ଏବଂ ପରିଶୋଧର ଆବୃତ୍ତି ମାଧ୍ୟମରେ ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ବୁଝାଇବେ। ତଥାପି, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀକୁ ପାଳନ ନ କରନ୍ତି, ତେବେ ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ପ୍ରଚଳିତ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ। ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ପଠାଇ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭେଟ ମାଧ୍ୟମରେ ସ୍ଥରଣ କରାଇବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ଯଦି କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା ଥାଏ ତାହାର ପୁନଃବିଶଳ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ।

iv. ରଣ ଆଦାୟ ବିଷୟରେ, HFC କୌଣସି ପ୍ରକାରର ହଇରାଣ କରିବା ପଦ୍ଧତି ଅବଲମ୍ବନ କରିବ ନାହିଁ, ଯଥା ଅନୁଚିତ ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବାରମ୍ବାର ବିରକ୍ତ କରିବା, ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ବଳପ୍ରୟୋଗ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି। ଯେହେତୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗରେ କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅଭଦ୍ର ବ୍ୟବହାର ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିଥାଏ, ତେଣୁ HFCମାନେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ, କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯାଇଛି।

v. ବ୍ୟାଙ୍କ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଡାମାନଙ୍କୁ ନିୟୁତ କରିବା ପାଇଁ (Annex XI ଅନୁଯାୟୀ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି, ଯାହାକୁ HFCମାନେ ନିଜ ନିଜ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀଙ୍କ ଅନୁମୋଦନ ସହିତ ଗ୍ରହଣ କରିବେ।

vi. ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ HFCମାନେ ଗୃହ ରଣର ପୂର୍ବ ସମାପନ (Pre-closure) ଉପରେ ପୂର୍ବ-ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବେ ନାହିଁ:

vii. ଯେଉଁଠାରେ ଗୃହ ରଶ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ଆଧାରିତ ଅଟେ ଏବଂ ଯେକୌଣସି ଉତ୍ସରୁ ପୂର୍ବରୁ ବନ୍ଦ କରାଯାଏ।

viii. ଯେଉଁଠାରେ ଗୃହ ରଶ ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାର ଆଧାରିତ ଅଟେ ଏବଂ ରଶଗ୍ରହୀତା ନିଜସ୍ବ ଉତ୍ସରୁ ରଶର ପୂର୍ବ ସମାପନ କରନ୍ତି।

ix. ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ “ନିଜସ୍ବ ଉତ୍ସ” ବୋଲି ବୁଝାଯାଏ ବ୍ୟାଙ୍କ/HFC/NBFC ଏବଂ/କିମ୍ବା ଆର୍ଥିକ ସଂସ୍ଥାରୁ ରଶ ନେବା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ଉତ୍ସ।

x. ସମସ୍ତ ଦ୍ବୈତ/ବିଶେଷ ସୁଧ ହାର (ସ୍ଥିର ଏବଂ ଫ୍ଲୋଟିଂର ସଂଯୋଗ) ବିଶିଷ୍ଟ ଗୃହ ରଶରେ, ପୂର୍ବ ସମାପନ ସମୟରେ ରଶ ସ୍ଥିର କିମ୍ବା ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାରରେ ଅଛି କି ନାହିଁ, ତାହା ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ଥିର/ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ପାଇଁ ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ପୂର୍ବ ସମାପନ ନିୟମ ଲାଗୁ ହେବ। ଦ୍ବୈତ/ବିଶେଷ ସୁଧ ହାର ବିଶିଷ୍ଟ ଗୃହ ରଶରେ, ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାର ଅବଧି ଶେଷ ହେବା ପରେ ରଶ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତିତ ହେଲେ, ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ପାଇଁ ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ପୂର୍ବ ସମାପନ ନିୟମ ଲାଗୁ ହେବ। ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ପୂର୍ବ ସମାପନ କରାଯାଉଥିବା ଏପରି ସମସ୍ତ ଦ୍ବୈତ/ବିଶେଷ ସୁଧ ହାର ବିଶିଷ୍ଟ ଗୃହ ରଶ ପାଇଁ ଏହା ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ହେବ। ଏହା ମଧ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ କରାଯାଉଛି ଯେ, ସ୍ଥିର ସୁଧ ହାର ରଶ ହେଉଛି ସେହି ରଶ ଯେଉଁଠାରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଶ ଅବଧି ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ସ୍ଥିର ରହିଥାଏ।

xi. HFCମାନେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଶଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ, ସହ-ଦାୟିତ୍ବଧାରୀ ଆଉ କିମ୍ବା ନ ଆଉ, ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା କୌଣସି ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ବିଶିଷ୍ଟ ଟର୍ମ ଲୋନ୍ ଉପରେ ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଶୁଳ୍କ/ପୂର୍ବ-ପରିଶୋଧ ଜରିମାନା ଲାଗୁ କରିବେ ନାହିଁ।

xii. HFC ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଶଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ପତ୍ତି ହୋଇଥିବା ଗୃହ ରଶର ପ୍ରମୁଖ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବାକୁ ସୁବିଧା ପାଇଁ, HFCମାନେ Annex XII ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରସ୍ତାବିତ ଫର୍ମାଟ୍‌ରେ ସେହି ରଶର ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ବପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (MITC) ସମ୍ବଳିତ ଏକ ଦଲିଲ ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରହଣ କରିବେ। ଏହି ଦଲିଲ HFCମାନଙ୍କ ଦ୍ବାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଉଥିବା ବର୍ତ୍ତମାନର ରଶ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଅତିରିକ୍ତ ହେବ। HFCମାନଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଉଛି ଯେ, ଉକ୍ତ ଦଲିଲକୁ ଦୁଇଟି ପ୍ରତିରେ ଏବଂ ରଶଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବୁଝିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରନ୍ତୁ। HFC ଏବଂ ରଶଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ବାରା ଯଥାବିଧି ସ୍ବାକ୍ଷରିତ ନକଲ ପ୍ରତିକୁ ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ବାକାର ସହିତ ରଶଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯିବ।

xiii. ସେବା ଶୁଳ୍କ, ସୁଧ ହାର, ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ସୁଧ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ), ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବା, ଉତ୍ପାଦ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା, ବିଭିନ୍ନ କାରବାର ପାଇଁ ସମୟ ସୀମା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଇତ୍ୟାଦି ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରମୁଖ ବିଷୟର ପ୍ରଦର୍ଶନ HFCମାନଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରେ ସ୍ପଷ୍ଟତାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ଦେବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ। HFCମାନେ Annex XII ଅନୁଯାୟୀ “ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡ”, “ପୁସ୍ତିକା/ବ୍ରୋଚର”, “ଝେବସାଇଟ୍”, “ପ୍ରଦର୍ଶନର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉପାୟ” ଏବଂ “ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ” ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବେ।

xiv. HFC ତାହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନାକୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାଷାମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରୁ ଯେକୌଣସି ଗୋଟିଏ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଭାଷାରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ: ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା।

xv. HFCମାନେ ରଶ ପ୍ରଦାନ ବିଷୟରେ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି ଏବଂ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଭେଦଭାବ କରିବେ ନାହିଁ। ଏହା ବ୍ୟତୀତ, HFCମାନେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ଭାବେ ଦିବ୍ୟାଙ୍ଗ ଆବେଦକମାନଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଦିବ୍ୟାଙ୍ଗତା ଆଧାରରେ ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ଭେଦଭାବ କରିବେ ନାହିଁ। ତଥାପି, ଏହା ସମାଜର ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ ଯୋଜନାଗୁଡ଼ିକୁ HFCମାନଙ୍କ ଦ୍ବାରା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବା କିମ୍ବା ସେଥିରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ବାରଣ କରେ ନାହିଁ।

xvi. ଏହି କୋଡ୍‌ର ପ୍ରଚାର ପାଇଁ HFCମାନେ:

- ବର୍ତ୍ତମାନର ଏବଂ ନୂତନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏହି କୋଡ଼ର ଏକ ପ୍ରତି ପ୍ରଦାନ କରିବେ;
- ଅନୁରୋଧ କଲେ କାଉଣ୍ଟରରେ କିମ୍ବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଯୋଗାଯୋଗ କିମ୍ବା ଡାକ ମାଧ୍ୟମରେ ଏହି କୋଡ଼କୁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବେ;
- ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖା ଏବଂ ନିଜ ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ଏହି କୋଡ଼କୁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବେ; ଏବଂ ନିଜ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ କୋଡ଼ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ କୋଡ଼କୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦେବେ ।