ଅତି କ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ ସକାଶେ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାର କୋଡ୍

ଅଗଷ୍ଟ 2015

ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କୋଡ୍ ଏବଂ ମାନକ ବୋର୍ଡ

www.bcsbi.org.in

ଏହା ଏକ କୋଡ୍, ଯାହାକି ଅତି କ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଶିଳ୍ପ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକ ଦୈନନ୍ଦିନ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ସେବା ଲାଭ କରିବା ସମୟରେ ଏବଂସେମାନଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ଦୁରାବସ୍ଥା ସମୟରେ ସହଜ, ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ସେବା ପ୍ରଦାନର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ଦିଏ । ଏହି କୋଡ୍ କେବଳ ଅତି କ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଶିଳ୍ପ ସଂସ୍ଥାମାନଙ୍କର ଅଧିକାରର ଏକ ସନନ୍ଦ ନୁହେଁ, ପରନ୍ତୁ ବ୍ୟାଙ୍କମାନଙ୍କ ପ୍ରତି ଥିବା ସେମାନଙ୍କର କର୍ତ୍ତବ୍ୟକୁ ଦର୍ଶାଏ । ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାର କୋଡ୍ ଅତି କ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ ସକାଶେ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ପ୍ରୟୋଗ ହୋଇ ପାରିବ ।

ସୂଚୀ ପତ୍ର

1. ଉପକ୍ରମ

1.1 କୋଡର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

1.2 କୋଡର ପ୍ରୟୋଗ

2. ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା

2.1 ଆପଣଙ୍କୁ ଆମର ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା

3. ସୂଚନା

3.1 ସାଧାରଣ

3.2 ସୁଧ ହାର

3.3 ଶୁଳ୍କ ତାଲିକା

3.4 ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

4. ଗୋପନୀୟତା

4.1 ଋଣ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ

5. ଋଣ

5.1 ଦରଖାସ୍ତ

5.2 ଋଣ ଆକଳନ

5.3 ମଞ୍ଜୁର/ନାମଞ୍ଜୁର

5.4 କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପଞ୍ଜୀକରଣ

5.5 ଋଣ ବିତରଣ ପରେ ଉପଲବ୍ଧ ସୁବିଧା

5.6 ଅଣ-ପୁଞ୍ଜି ସୁବିଧା ସୁଯୋଗ ସମୂହ

5.7 ବୀମା

5.8 ଆର୍ଥିକ ଅସୁବିଧା

5.9 ରୁଗଣ ଉଦ୍ୟୋଗର ଉପଚାର ଏବଂ ଋଣ ପୁନର୍ଗଠନ

5.10 ଏକକାଳୀନ ସମାଧାନ

5.11 ଋଣ ଓ ବକେୟାର ସୁରକ୍ଷା

6. ଦେୟ ଆଦାୟ ଏବଂ ବନ୍ଧକ ପୁନଃ ଅକ୍ତିଆର ସମ୍ପର୍କୀୟ ନୀତି

6.1 ପ୍ରାପ୍ୟ ଆଦାୟ

6.2 ପ୍ରାପ୍ୟ ଆଦାୟ ଓ ପ୍ରତିଭୂତି ପୁନଗ୍ରହଣର ନୀତି

ସଂଲଗ୍ନ – ସଂଜ୍ଞାସୂଚୀ

ଉପକ୍ରମ

ଏହା ଏକ କୋଡ୍ ଯାହା କି ଅତି କ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଶିଳ୍ପ ବିକାଶ ଅଧିନିୟମ, 2006 ଅନୁସାରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅତି କ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ – **ଏମ୍.ଏସ୍.ଇ**.ମାନଙ୍କ ପ୍ରଥାର ନ୍ୟୁନତମ ମାନ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଥାଏ । ଏହା ଆପଣଙ୍କୁ ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରେ ଏବଂ ଆପଣଙ୍କର ଦୈନନ୍ଦିନ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଚଳଣୀରେ ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ଅସୁବିଧା ସମୟରେ ଆପଣଙ୍କ ସଙ୍ଗେ କିପରି କାରବାର କରାଯିବ, ସେ ବିଷୟରେ ସୂଚାଇଥାଏ । ଏହି କୋଡ୍ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ବିନିୟାମକ ଓ ନିରୀକ୍ଷଣାତ୍ମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଠାରୁ ଅଧିକ ଯୋଗ୍ୟତା ସ୍ଥିର କରି ପାରେ ଏବଂ ଏହି ସହମତି ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥିରୀକୃତ କୋଡ୍ ଆପଣଙ୍କ ପ୍ରତି ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାର ସୂଚକ, ଏହି ଉଚ୍ଚତରମାନକ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବଳବତ୍ତର ରହିବ ।

କୋଡରେ 'ଆପଣ'ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି କ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ ଅତି କ୍ଷୁଦ୍ର ଶିଳ୍ପ ଏବଂ 'ଆମେ'ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ ରଖୁଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ।

1.1 କୋଡର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ : -

ଏହି କୋଡର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି : -

କ) ଦକ୍ଷ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ **ସେବା** ଯୋଗାଇ ଦେଇ ଅତି କ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଶିଳ୍ପ ସଂସ୍ଥାମାନଙ୍କୁ ଆଗେଇନେବା ।

ଖ) ଆପଣଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବହାର ନୂ୍ୟନତମ ମାନ ଯୋଗ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରି ଉତ୍ତମ ତଥା ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପ୍ରଥାର ପୃଷ୍ଠପୋଷକତା କରିବା ।

ଗ) ପାରଦର୍ଶିତା ବଢେଇବା, ଯଦ୍ଦ୍ୱାରା ଆପଣ ଉତ୍ତମ ରୂପେ ବୁଝିପାରିବେ ଯେ, ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣ ସାଧାରଣତଃ କଣ ଆଶା କରିପାରନ୍ତି ।

ଘ) ଉପଯୁକ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ଆପଣଙ୍କର ବ୍ୟବସାୟ ସମ୍ପର୍କରେ ଆମର ଜ୍ଞାନର ପରିସୀମାର ବୃଦ୍ଧି ।

ଙ) ଉତ୍ତମ ପରିଚାଳନାତ୍ମକ ମାନଦଣ୍ଡ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମାଧ୍ୟମରେ ଆର୍ଥିକ ବଜାରରେ ସ୍ୱତଃ ମୂଲ୍ୟ ନିରୂପିତ ହେବା ଶକ୍ତିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ।

ଚ) ଆପଣ ତଥା ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ମଧ୍ୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ତଥା ସୌହାର୍ଦ୍ଦ୍ୟପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କ ବଢାଇବା ।

ଛ) ଆପଣଙ୍କର ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆବଶ୍ୟକତାର ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ସମୟୋଚିତ ପ୍ରଦାନର ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।

ଜ) ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପ୍ରଣାଳୀ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ବିଶ୍ୱାସ ବଢାଇବା ।

କୋଡର ମାନକସମୂହ ଅଭିଭାଗ 2ର ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।

1.2 କୋଡର ପ୍ରୟୋଗ : -

ଅତି କ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ ବିକାଶ ଅଧିନିୟମ, 2006 ନିରୂପଣ ଅନୁସାରେ ଏମ୍.ଏସ୍.ଇର ଅର୍ଥାତ୍ ଅତି କ୍ଷୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗଗୁଡିକ ଦ୍ରବ୍ୟର ଉତ୍ପାଦନ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ସଂରକ୍ଷଣ କିମ୍ବା ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିଥାନ୍ତି ।

ଅନ୍ୟଥା ଉଲ୍ଲେଖ ନ ହେବା ଯାଏ, ଏହି କୋଡର ସମସ୍ତ ଭାଗ ପ୍ରଚଳିତ ବିନିୟାମକ ଅନୁସାରେ ନିମ୍ନରେ ସୂଚୀବଦ୍ଧ ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦନ ବା ସେବା ଉଦ୍ୟୋଗ ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ । ଏହି ଉତ୍ପାଦନ ବା ସେବା ଶାଖା ବା ସହାୟକ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା, ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ଡାକ ଦ୍ୱାରା, ଇଣ୍ଟରଆକ୍ଟିଭ୍, ଇଲୋକଟ୍ରୋନିକ୍ ଉପାୟରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ଜରିଆରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଯେ କୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଇଥାଏ, ତେବେ ସ୍ଥଳ ବିଶେଷରେ ଏଠାରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଆମ ଦ୍ୱାରା ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇ ନ ପାରେ ।

କ) ଋଣ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ଅନ୍ୟ **କ୍ରେଡିଟ୍ ଫେସିଲିଟି** (ତୁଳନ ଫର୍ଦ୍ଦ ବ୍ୟତିରେକ) ଯଥା **ନଗଦ ଋଣ, ଆନ୍ତର୍ଦେଶୀୟ ଏବଂ ବହିର୍ଦେଶୀୟ ଋଣ ପତ୍ର, ଅଧି ଋଣପତ୍ର ଡି.ପି./ ଡି.ଏ. ବିଲ୍** ପ୍ରଦର୍ଶନ ସ୍ୱୀକାର ଏବଂ **ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି,** ବିଲର **ଆଭାଲାଇଜେସନ୍ (avalisation)** ସମେତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଋଣ ସୁବିଧା।

ଖ) ରିଜର୍ଭ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ପରିଚାଳନା ଅଧିନିୟମ ଏବଂ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ମୁଦ୍ରା ବିନିମୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାଳୟ ଅନୁଯାୟୀ ମୁଦ୍ରା ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ସେବା ।

ଗ) ଆମ ଦ୍ୱାରା ଏବଂ ଆମର ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧି/ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବିକ୍ରି କରା ଯାଉଥିବା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ବୀମା ତଥା ନିବେଶ ଜନିତ ସେବା ।

ଘ) **ଫ୍ୟାକ୍ଟରିଂ ସେବା**

ଙ) ବାଣିଜ୍ୟିକ ସେବା

(ମୋଟା କଳା ଅକ୍ଷରରେ ଲେଖାଥିବା ଶବ୍ଦ ସମୂହର ସଂଜ୍ଞା/ଅର୍ଥ ଶବ୍ଦାବଳୀରେ ଦିଆ ଯାଇଅଛି ।)

****

2. ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାଗୁଡିକ

2.1 ଆପଣଙ୍କ ପ୍ରତି ଆମର ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାଗୁଡିକ

2.1.1 ଆପଣଙ୍କ ସହିତ ଆମର ବ୍ୟବହାର ନିରପେକ୍ଷ ତଥା ନ୍ୟାୟ ସଙ୍ଗତ ହେବା ନିମନ୍ତେ

କ) ବ୍ୟାଙ୍କ କାଉଣ୍ଟରରେ ରୋକଡ/ଚେକ୍ ଆଦାନ ପ୍ରଦାନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା ।

ଖ) ତ୍ୱରିତ ଏବଂ ଦକ୍ଷ ଋଣ ଓ ସେବା ପ୍ରଦାନ ।

ଗ) ଆମ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଓ ପ୍ରକ୍ରିୟା ମଧ୍ୟରେ ଆମ ସେବା (ଆମର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସୃତ ପଦ୍ଧତି ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ଓ ଯୋଗ୍ୟତା ଅନୁଯାୟୀ) ଯୋଗାଣ ।

ଘ) ଆମ ପୁଞ୍ଜିଯୋଗାଣ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାକୁ ତତ୍ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଆଇନ୍ କାନୁନ୍ ଅନୁସାରେ ବାସ୍ତବବାଦୀ କରିବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଏବଂ ଆମର ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଉପଯୁକ୍ତ ମଧ୍ୟ ।

ଙ) ଆପଣଙ୍କ ସହିତ ଆମର ବ୍ୟବହାରରେ ସଚ୍ଚୋଟତା ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତାଯୁକ୍ତ କରିବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।

ଚ) ଦୃଢ ଏବଂ ନିର୍ଭରଯୋଗ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଏବଂ **ଶୋଧନ ପ୍ରଣାଳୀର ପ୍ରଚଳନ ।**

ଛ) ଆର୍ଥିକ ଦୁରବସ୍ଥାଗୁଡିକ ସହାନୁଭୂତିର ସହିତ ବିଚାର ବ୍ୟବସ୍ଥା । (ନିମ୍ନରେ ଥିବା 5.8 ପରିଛେଦ ଦେଖନ୍ତୁ) ।

2.1.2 ଆମର ବିତ୍ତୀୟ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଓ ସେବା କିପରି କାମ କରୁଛି, ଆପଣଙ୍କୁ ବୁଝାଇବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ନିମନ୍ତେ ବ୍ୟବସ୍ଥା ।

କ) ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେ କୌଣସି ଏକ ବା ଏକାଧିକ ଭାଷାରେ ସେମାନଙ୍କ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବା – ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା ।

ଖ) ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ, ଆମର ବିଜ୍ଞାପନ ଓ ଉନ୍ନୟନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିବରଣୀ ସୁସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ଅଣ ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ହେବ ।

ଗ) ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ, ଆମର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଓ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ, ଏହି କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ କେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଲାଗୁ ହେବ, ସର୍ତ୍ତାବଳୀ/ଅବସ୍ଥା ତଥା ସୁଧ ହାର – ସେବାର ପ୍ରକାର ଭେଦ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ।

ଘ) ଆମ୍ଭର/ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ/ସେବାର ବିକ୍ରି, ଦେଣନେଣରେ ଉତ୍ପାଦର ଅପ–ବିକ୍ରି ନ କରାଯିବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।

ଙ) ଏ ସବୁ ଦ୍ୱାରା ଆପଣଙ୍କୁ ମିଳୁଥିବା ଲାଭ, ଆପଣ କିପରି ଲାଭ ପାଇ ପାରିବେ, ସେମାନଙ୍କର ବିତ୍ତୀୟ ନିହିତାର୍ଥ ସବୁ କଣ ତଥା ଆପଣଙ୍କର ଅନୁସନ୍ଧିଚ୍ଛା ପାଇଁ କାହାକୁ ଏବଂ କିପରି ସମ୍ପର୍କ କରିବେ, ସେ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଯୋଗାଇଦେବା ।

2.1.3 ଆପଣଙ୍କର ଖାତା କିମ୍ବା ସେବାକୁ ଉପଯୋଗ କରିବାରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ନିମନ୍ତେ

କ) ଆପଣଙ୍କୁ ନିୟମିତ ରୂପେ ଯଥୋପଯୁକ୍ତ ଅଧୁନାତନ ସୂଚନା ଦେବା ।

ଖ) ସୁଧ ଦର ଅଥବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀର ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବା ।

ଗ) ଆମର ଶାଖା ପରିସର ମଧ୍ୟରେ ସେବା ସୂଚନା ବିଜ୍ଞାପିତ କରିବା

1. ଆମ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ସେବା
2. ଚାଲୁ (କରେ) ଖାତା ପାଇଁ ସର୍ବନିମ୍ନ ରାଶିର ଜମା (ତାହା ନଥିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ସେବା ଦେୟ)
3. ଅଭିଯୋଗ ଥିଲେ ବ୍ୟାଙ୍କର କେଉଁ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ସମ୍ପର୍କ କରିବାକୁ ହେବ
4. ବ୍ୟାଙ୍କର ଉପରିସ୍ଥ (ଆଞ୍ଚଳିକ/କ୍ଷେତ୍ରୀୟ) /ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଠିକଣା, ନାମ, ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର ଯାହାଙ୍କୁ ଶାଖା ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନ ହେଲେ, ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ।
5. ଆମ ବ୍ୟାଙ୍କର ମୁଖ୍ୟ ସତର୍କତା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ଠିକଣା
6. **ବ୍ୟାଙ୍କ ଲୋକପାଳଙ୍କ** ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ଠିକଣା, ଯାହାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଧିକାର କ୍ଷେତ୍ରରେ ଶାଖା ଅବସ୍ଥିତ
7. ବୁକଲେଟ୍ ଆକାରରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେଉଥିବା ନୀତି ଓ ଦସ୍ତାବିଜର ତାଲିକା

ଘ) ନିମ୍ନଲିଖିତ ସନ୍ଦର୍ଭରେ ଆମେ ଆମର ନୀତି ଆମ ୱେବସାଇଟରେ ବିଜ୍ଞାପିତ କରିଅଛୁ

(1) ଜମା

(2) ଚେକ୍ ସମାହରଣ

(3) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ

(4) କ୍ଷତିପୂରଣ

(5) ଦେୟ ଆହରଣ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା **ପୁର୍ନଗ୍ରହଣ**

2.1.4 କୌଣସି ଭୁଲ ହେଲେ, ସେ ବିଷୟରେ ଶୀଘ୍ର ଓ ସହାନୁଭୂତି ପୂର୍ବକ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ନିମନ୍ତେ

କ) ଆମର **କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି** ଅନୁଯାୟୀ ଭୁଲକୁ ଶୀଘ୍ର ସୁଧାରିବା ଓ ଆମର ଭୁଲ ଯୋଗୁଁ ଲାଗୁ କରାଯାଇଥିବା (ଯାହାକୁ କି ଆମେ ଭୁଲବଶତଃ ଆବେଦନ କରିଥିଲୁ ଓ ଯେ କୌଣସି ବିତ୍ତୀୟ କ୍ଷତି ପାଇଁ ଅର୍ଥ ଭରଣା କରା ଯାଇଥିଲା) ସେବା ଦେୟକୁ ରଦ୍ଦ କରିବା ।

ଖ) ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ତୁରନ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ କରିବା ।

ଗ) ଆପଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହେଲେ ଅଭିଯୋଗକୁ କିପରି ଉଚ୍ଚାଧିକାରୀଙ୍କ ପାଖକୁ ପ୍ରେଷଣ କରିବେ ତାହା ଜଣାଇବା ।

ଘ) ବୈଷୟିକ (ଟେକ୍ନୋଲୋଜି) ଅସଫଳତା ଜନିତ ଅଭିଯୋଗର ନିରାକରଣ ନିମନ୍ତେ ବିକଳ୍ପ ସେବା ଯୋଗାଇବା ।

2.1.5 ଆପଣଙ୍କ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ତଥା ଗୋପନୀୟ ରଖିବା

ନିମ୍ନରେ ଅନୁଚ୍ଛେଦ କ୍ର. 4ରେ ଉଲ୍ଲିଖିତ ସର୍ତ୍ତ ଅଧିନରେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ସବୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଓ ବ୍ୟବସାୟିକ ସୂଚନାକୁ ଗୋପନୀୟ ରଖିବୁ ।

2.1.6 କୋଡର ପ୍ରଚାର ପାଇଁ ଆମେ

କ) ଅନୁରୋଧ କଲେ ଆପଣଙ୍କୁ (ବିଦ୍ୟମାନ ଗ୍ରାହକ) କୋଡର ବିନା ମୂଲ୍ୟରେ ଏକ ପ୍ରତିଲିପି କାଉଣ୍ଟରରେ/ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମେଲ୍/ଡାକ ଆଦି ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ ।

ଖ) ନୂତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଋଣ ସୁବିଧା ଦିଆଯିବା ସମୟରେ କୋଡର ପ୍ରତିଲିପି ବିନା ମୂଲ୍ୟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ ।

ଗ) ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାରେ ଏବଂ ଆମ ୱେବସାଇଟରେ ଏହି କୋଡ୍ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ ।

ଘ) ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ କୋଡ୍ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବା ଓ କୋଡକୁ ଉପଯୋଗ କରାଇବାରେ ଆମର କର୍ମଚାରୀ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ଅଟନ୍ତି ।

ଙ) ଏହି କୋଡ୍ ଏବଂ ଏହାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ସଚେତନତା ବଢାଇବା ପାଇଁ ଅନ୍ୟ ଉପାୟ ନେବୁ ।

2.1.7 ଭେଦଭାବହୀନ ନୀତିକୁ ଆପଣାର କରି ତାହାର ଉପଯୋଗ କରିବା

ଆମେ ବୟସ, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ଧର୍ମ କିମ୍ବା ଅପଙ୍ଗତା କାରଣରୁ କୌଣସି ଉଦ୍ୟୋଗର ଉଦ୍ୟୋକ୍ତା, ଅଧିକର୍ତ୍ତା/ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ପ୍ରତି ଭେଦଭାବ କରିବୁ ନାହିଁ ।

*****

3. ସୂଚନା-ସ୍ୱଚ୍ଛତା

ଆପଣ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେ କୌଣସି ଗୋଟିଏ କିମ୍ବା ଅନେକ ମାଧ୍ୟମରେ ସୁଧ ହାର, ସାଧାରଣ ଶୁଳ୍କ ଓ ସେବା ଦେୟ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତି କରିପାରିବେ ।

କ) ଆମର ଶାଖା କିମ୍ବା ହେଲ୍ପଲାଇନକୁ ସମ୍ପର୍କ କରି ।

ଖ) ଆମର ୱେବସାଇଟ୍ ଦ୍ୱାରା ।

ଗ) ଆମ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ କର୍ମଚାରୀ/ସହାୟତା ଡେସ୍କକୁ ସମ୍ପର୍କ କରି ।

ଘ) ଦରସୂଚୀ ଦେଖି (ନିମ୍ନରେ ଅନୁଚ୍ଛେଦ 3.3 ଦେଖନ୍ତୁ), ଯାହାକି ଆମର ଶାଖା ଏବଂ ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଟେ ।

3.1 ସାଧାରଣ

ଆମେ

କ) ଆପଣଙ୍କୁ ଆମ ବିଷୟରେ (ବିଶେଷତଃ ଏମ.ଏସ୍.ଇ. ଜରିଆରେ) ସମସ୍ତ ଯୋଜନା ସୂଚନା ଦେବୁ ।

ଖ) ଆମର ଋଣ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମର ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟାବଳୀ ଯଥା **ନଗଦୀ ଋଣ,** ମିଆଦି ଋଣ, ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି, **ବିଲ୍ ଜନିତ ଅର୍ଥପ୍ରାପ୍ତି/କ୍ରୟ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି**, ପ୍ରତ୍ୟୟ ପତ୍ର, ସୁଧ ହାର ପୈଠ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ସୁଧର ହିସାବ ପଦ୍ଧତି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା ଦେବୁ ।

ଗ) ଆପଣଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ଚାହିଁ, ଆପଣ ସ୍ଥିର କରିଥିବା ପ୍ରକାରେ ବିନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା ଯୋଗାଇବାର ପ୍ରଯତ୍ନ କରିବୁ ।

ଘ) ଯଦି ଆମେ ଏକାଧିକ ଉପାୟରେ ଯଥା, ଏ.ଟି.ଏମ୍, ଇଣ୍ଟରନେଟ୍, ଫୋନ୍ ଏବଂ ଶାଖା ମାଧ୍ୟମରେ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଏବଂ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରୁ, ସେ ବିଷୟରେ ଅଧିକ ତଥ୍ୟ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ।

ଙ) ଆଇନ୍, ବିନିୟାମକ ଓ ଆନ୍ତରୀଣ ନୀତିଗତ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପୂରଣ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ, ଆପଣଙ୍କ ପରିଚୟ ଓ ଠିକଣାକୁ ପ୍ରମାଣିତ କରିବା ପାଇଁ, ଆପଣଙ୍କ ଠାରୁ କଣ ସୂଚନା ଦରକାର ସେ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ।

3.2 ସୁଧ ହାର

ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ବିଷୟ ଉପରେ ସୂଚନା ଦେବୁ:

କ. ଆପଣଙ୍କର ଜମ୍ମା ଓ ଋଣ ଖାତାକୁ ସୂଚୀତ କରୁଥିବା ସୁଧ ହାର ।

ଖ. ଋଣ ଚୁକ୍ତି କ୍ଷେତ୍ରରେ **ସ୍ଥାୟୀ ସୁଧ ଦରରେ** ସୁଧରେ ଯଦି କିଛି ସୁଧ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଧାରା ଥାଏ ଓ ତା ପାଇଁ ଯଦି କିଛି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ତିଥି ଥାଏ ।

ଗ. ସୁଧର **ଅସ୍ଥାୟୀ ସୁଧ ଦରରେ** ଥିବା ଋଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ **ପ୍ରସଙ୍ଗ ଦର**, ଯାହା ସହ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ଦର ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଏବଂ ପ୍ରିମିୟମ୍ ତଥା ଛାଡ କରା ଯାଇଥିବା ରାଶି ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ।

ଘ. ଯଦି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଦରରେ ଥଇବା ସୁଧକୁ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ଦରରେ ବା ବିପରୀତ ଭାବେ ଉପଲବ୍ଧ ସୁବିଧାକୁ ତଥା ସେଥିରେ ଥିବା ପ୍ରଭାର ବିଷୟରେ ସୂଚୀତ କରେଇବା ।

ଙ . ଆପଣଙ୍କ ଜମା ଉପରେ ସୁଧ ଦିଆଯିବାର ଅବଧି କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କ ଋଣ ଉପରେ ସୁଧ ନିଆଯିବାର ଅବଧି ।

ଚ. ଆପଣଙ୍କର ଜମା ଓ ଋଣ ଖାତା ଉପରେ ସୁଧ କିପରି ଲାଗୁ କରାଯାଏ ଓ କିପରି ଗଣନା କରାଯାଏ ।

3.2.1 ସୁଧହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ

ଆମ ଉତ୍ପାଦ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଋଣର ସୁଧହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ନିଷ୍ପତ୍ତିର ଏବଂ ଫ୍ଲୋଟିଙ୍ଗ୍ ଦରରେ ଥିବା ସୁଧ ନିଷ୍ପତ୍ତିର କଡିକୁ 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ଯେ କୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ଜଣାଇବୁ।

କ. ପତ୍ର

ଖ. ଇ ମେଲ୍

ଗ. ଏସ୍.ଏମ୍.ଏସ୍

ଆମେ ମଧ୍ୟ ଅବଗତି ନିମନ୍ତେ ଆମର ୱେବ୍ ସାଇଟରେ ବିଜ୍ଞାପିତ କରିବୁ ଏବଂ ଶାଖାର ସୂଚନା ପଟାରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ ।

3.3 ଶୁଳ୍କ ତାଲିକା

3.3.1 ଶୁଳ୍କ ଓ ସେବାଦେୟ

କ) ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଆମର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଓ ସେବା ଉପରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବୁ ।

ଖ) ବ୍ୟାଙ୍କର ବୋର୍ଡ କିମ୍ବା ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଯେ କୌଣସି ଅଧିକାରପ୍ରାପ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସେବାର ଉପଯୁକ୍ତ ସେବା ଦେୟ ରାଶି, ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦିରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଶ୍ରେଣୀ ଅନୁସାରେ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ **ସମାନ ରୂପେ** କୌଣସି ଭେଦ ଭାବ ବିନା ଆଦାୟ କରାଇବୁ ।

ଗ) ଆମେ ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀ ଆମ ୱେବସାଇଟରେ ଏବଂ ଶାଖାରେ ଆପଣଙ୍କ ଅବଗତି ନିମନ୍ତେ ମାଗଣାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଇବୁ ।

ଘ) ଆମେ ଆମ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ନିଃଶୁଳ୍କ ସେବାଗୁଡିକର ବିବରଣୀ ଆମର ୱେବସାଇଟ୍ ତଥା ଶାଖାମାନଙ୍କରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଇବୁ ।

ଙ) ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ମନୋନୀତ ବିତ୍ତୀୟ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ/ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସର୍ତ୍ତା ।

ଚ) ଶାଖା କୋର୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସଲ୍ୟୁସନକୁ ରୂପାନ୍ତରିତ ହେଲେ ମଧ୍ୟ ସେ ନିମନ୍ତେ ଆମେ ସେବା ଦେୟ ବୃଦ୍ଧି କରିବୁ ନାହିଁ ।

3.3.2. ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ସେବାଦେୟର ପରିବର୍ତ୍ତନ

ଯଦି ଆମେ ସେବା ଦେୟରେ ବୃଦ୍ଧି କରୁ, କିମ୍ବା କୌଣସି ସେବା ଦର ନୂତନ ଭାବେ ଲାଗୁ କରୁ, ତେବେ ତାହା ଲାଗୁ ହେବାର ଏକ ମାସ ପୂର୍ବରୁ ଜମା ଖାତାର ହିସାବ ଫର୍ଦ୍ଦ ଇ ମେଲ୍ , ଏସ୍.ଏମ୍.ଏସ୍. ଆଲର୍ଟ୍ ବା ଶାଖାର ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡରେ ଲିଖିତ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଜରିଆରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇଦେବୁ ତଥା ଏ ସୂଚନା ଆମର ୱେବସାଇଟରେ ମଧ୍ଯ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।

3.4 ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

କ) ଆପଣ ଗ୍ରାହକ ହେବା ମାତ୍ରେ କିମ୍ବା କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ/ସେବା ପ୍ରଥମ ଥର ପାଇଁ ଉପଯୋଗ କଲାବେଳେ, ଆପଣ ଆମକୁ ମାଗୁଥିବା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ଆମେ ସୂଚନା ଦେବୁ ।

ଖ) ଆମର ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ନିଷ୍ପକ୍ଷ ହେବ, ତଥା ବିଶେଷ ରୂପେ ନାମାଙ୍କନ ସୁବିଧା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଅଧିକାର ତଥା ଦେୟତା ଓ ଉତ୍ତର ଦାୟିତ୍ୱ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ଏବଂ ତାହା ଯେତେ ଦୂର ସମ୍ଭବ ସରଳ ଏବଂ ସହଜ ଭାଷାରେ କରାଯିବ ।

3.4.1 ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ପରିବର୍ତ୍ତନ :

କ) ଆମେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଏକ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ଯେ କୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଏକ ମାସ ପୂର୍ବରୁ ସୂଚୀତ କରିବୁ ।

1. ପତ୍ର
2. ଏସ୍.ଏମ୍.ଏସ୍
3. ଲେଖା ଅଭିବ୍ୟକ୍ତି
4. ଇ ମେଲ୍

ଯଦି ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ, ଆମ୍ଭେ ଏ ସୂଚନା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାର ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡ୍, ଇ ମେଲ୍ ତଥା ଆମ ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇ ଅବଗତ କରାଇବୁ ।

ଖ) ସାଧାରଣ ଭାବେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବାର ମାସେ ପୂର୍ବରୁ ଆମେ ସେ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଅଧିସୂଚନା (ବିଜ୍ଞପ୍ତି) ଦେବୁ ।

ଗ) ନୋଟିସ୍ ପଠା ନ ଯାଇ କରାଯାଇଥଇବା ପରିବର୍ତ୍ତନ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ । ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଦ୍ୱାରା ଯଦି ଆପଣଙ୍କର କୌଣସି ଅସୁବିଧା ହେଉଥାଏ, ତେବେ ବିନା ନୋଟିସରେ ଏବଂ ବିନା କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଦେୟ/ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ସୁଧରେ, 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣ ଆପଣଙ୍କ ହିସାବ ଖାତା ବନ୍ଦ କରିପାରନ୍ତି ।

*****

4. ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଅପ୍ରକାଶ୍ୟତା

କ) ଆପଣଙ୍କର ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ବ୍ୟବସାୟିକ ସୂଚନାକୁ ଆମେ ଗୋପନୀୟ ଏବଂ ଅପ୍ରକାଶ୍ୟ ରଖିବୁ (ଏପରିକି ଆପଣ ଆମ ଗ୍ରାହକ ନ ରହିଲେ ମଧ୍ୟ) ତଥା ନିମ୍ନଲିଖିତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଓ ନିୟମର ଅନୁପାଳନ କରିବୁ । ଆମେ ନିମ୍ନଲିଖିତି ଅସାଧାରଣ ସ୍ଥିତି ବ୍ୟତୀତ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବା ଅନ୍ୟଥା ଦିଆଯାଇଥିବା ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ବା ତଥ୍ୟକୁ ଆମ ସାଂସ୍ଥାନିକ ସମୂହର ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ବା ସ୍ୱତ୍ତ୍ୱ (Entity)ସମେତ ଅନ୍ୟ କାହାକୁ ଦେବୁ ନାହିଁ ।

1. ଯଦି ଆମକୁ ଆଇନତଃ ସୂଚନା ଦେବାକୁ ପଡେ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ନିୟାମକ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ ।
2. ଯଦି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ଜନତାଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ହୋଇଥାଏ ।
3. ଯଦି ଆମକୁ ନିଜ ହିତ ପାଇଁ ସୂଚନା ଦେବାକୁ ପଡେ (ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, ଚଞ୍ଚକତାକୁ ଦୂରେଇବା ପାଇଁ) କିନ୍ତୁ ଏହାକୁ କାରଣ ରୂପେ ବିବେଚନା କରି ବିପଣନ ପ୍ରଯୋଜନ ପାଇଁ ଆପଣ ବା ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା (ଆପଣଙ୍କ ନାମ ଓ ଠିକଣା ସମେତ) ଆମ ସମୂହର ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ସମେତ ଅନ୍ୟ କାହାକୁ ଦିଆଯିବ ନାହିଁ ।
4. ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ ପାଇଁ ଯଦି ଆପଣ ଆମକୁ ଅଧିକାର ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତି ।

ଖ. ଆପଣ ଆମକୁ ବିଶେଷ ରୂପେ ପ୍ରାଧିକୃତ ନ କରିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ଆମେ ନିଜ ସମେତ କାହାରିକୁ ବିପଣନ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଓ ବ୍ୟବସାୟିକ ସୂଚନା ପ୍ରୟୋଗ କରିବାକୁ ଦେବୁ ନାହିଁ ।

4.1 **ଋଣ ଏଜେନସିଗୁଡିକ (ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ)**

କ) ଯେତେବେଳେ ଆପଣ ଋଣ ସୁବିଧା ପାଇଁ ଆବେଦନ କରିବେ, **ଋଣ ସନ୍ଦର୍ଭ ଏଜେନ୍ସିର** ଭୂମିକା ତଥା ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯିବା ସୂଚନା ଯୋଗୁଁ ଆପଣଙ୍କ ଋଣ ପ୍ରାପ୍ତି କ୍ଷମତା ଉପରେ କି ପ୍ରଭାବ ପଡିବ ସେ ବିଷୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ବୁଝାଇବୁ ।

ଖ) ଆପଣ ଖାତା ଖୋଲିଲେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଖାତାର ବିବରଣୀ ଯଥା ଆପଣଙ୍କର ଆମ ପାଖରେ ଦେୟ ହେବାକୁ ଥିବା ବ୍ୟବସାୟିକ ତଥା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣ ଓ ଆପଣଙ୍କ ଖାତାର ସବିଶେଷ ତଥ୍ୟ ଋଣ ସନ୍ଦର୍ଭ କମ୍ପାନୀକୁ ଜଣାଇବୁ ।

ଗ) ଆମେ ସେମାନଙ୍କୁ ଆପଣଙ୍କ ଦେଣା ସମ୍ପର୍କୀୟ ଅଧୁନାତନ ସ୍ଥିତି ସାମୟିକ ବିରତିରେ ସୂଚିତ କରିବୁ ।

ଘ) ଋଣ ସନ୍ଦର୍ଭ ଏଜେନ୍ସିଙ୍କୁ ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଖାତାର ବିବରଣୀ ନିମ୍ନ ଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଜଣେଇବୁ .

1. ଆପଣ ଯଦି ଦେୟ ଭୁଗତାନ ନ କରି ପାରନ୍ତି ।
2. ରାଶି ଯଦି ମାମଲା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇଥାଏ ।

ଙ) ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ଦେୟର ଖିଲାପ ଥାଏ ଏବଂ ପରେ ତାହାକୁ ଉପଯୋଗି କରାଯାଏ ତାହା ପରବର୍ତ୍ତି ମାସ ବିବରଣରେ ତାହା ଉଲ୍ଲେଖ କରିବୁ ।

ଚ) ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ଯଦି ଅନାଦେୟ ରହିବା ପରେ ଦେୟ ହୁଏ ଆମେ ଋଣ ସନ୍ଦର୍ଭ ଏଜେନ୍ସିକୁ ମାସିକ ତିଥିରେ ଜଣାଇ ପାରିବୁ ।

ଛ) ଯଦି ଆପଣ ଶୁଳ୍କ ଦେଇ ଆମକୁ ଋଣ ସନ୍ଦର୍ଭ ଏଜେନ୍ସି ଦ୍ୱାରା ଆମକୁ ପ୍ରାପ୍ତ ବିବରଣି ଚାହାନ୍ତି ଆମେ ତାହା ଆପଣଙ୍କୁ ଦେବୁ ।

ଜ) ଋଣ ନେବାର ବିପରୀତ ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ଆମେ ଆପଣମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରେଇବୁ ଏବଂ ଆପଣଙ୍କ ସାମର୍ଥ୍ୟ ଉପରେ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରଭାବ (ଭବିଷ୍ୟତରେ ଆମ ଠାରୁ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଠାରୁ ଋଣ ନେବା ସମୟରେ), ଯେତେବେଳେ ଆପଣ ଏକାଥରେ ଚୁକ୍ତି କିମ୍ବା ଋଣ ପରିଶୋଧ କରିବା ସମୟରେ ଆମେ ଅବଗତ କରେଇବୁ ।

*****

5. ଋଣ (Lending)

କ) ଆମର ଋଣ ନୀତି ଜାତୀୟ ମୁଖ୍ୟ ନୀତିର ଅନୁସରଣ କରିବ ଏବଂ ଏ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଏକ ସ୍ଥାନରୁ ଏକକ କାଉଣ୍ଟର ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କର ସୁବିଧା ନିମନ୍ତେ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବ ।

ଖ) ଆମର **ଅତି କ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ ଉଦ୍ୟୋଗ ପ୍ରତି ଧୀର ଓ ପୁନର୍ବାସ ନୀତି** ଆମେ ୱେବସାଟରେ ଦର୍ଶାଇବୁ ଏବଂ ଆପଣଙ୍କର ଅବଗତି ନିମନ୍ତେ ଶାଖାରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ . ସାମାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନେଇ ଆପଣଙ୍କର ଅନୁରୋଧକୁ ସମ୍ମାନ ଜଣାଇ ଆମେ ଏ ସମ୍ବାଦ ବିବରଣୀ ଆପଣଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ।

ଗ) ଅତି କ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ ଋଣ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ସି.ଜି.ଟି.ଏମ୍.ଏସ୍.ଇ ଏବଂ ଦେୟ ବିଷୟ ନୀତି ଗୁଡିକ (ଯାହା ପ୍ରୟୋଗ ଯୋଗ୍ୟ) ଆପଣଙ୍କୁ ଅବଗତ କରେଇବୁ ଯାହା 100 ଲକ୍ଷ ଋଣ ରାଶି ମଧ୍ୟରେ ସୀମିତ, ନୂତନ ଏବଂ ପୁରାତନ କ୍ଷୁଦ୍ର, ଅତି କ୍ଷୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ । ଏହି ଯୋଜନାରେ ଖୁଚୁରା ବ୍ୟବସାୟ, ଶିକ୍ଷା ଅନୁଷ୍ଠାନ ଓ ସ୍ୱୟଂ ସହାୟକ ଗୋଷ୍ଠୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନୁହନ୍ତି ।

ଘ) ଯେଉଁ ସ୍ଥାନରେ ସବସିଡି ମିଳେ ତାହା (ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି) ଯୋଜନାରେ କିପରି ପ୍ରାପ୍ୟ ହେବ ଆମେ ବୁଝାଇବୁ ।

ଙ) ଭାବି ଋଣ ଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଆମେ ବିତ୍ତୀୟ ଜ୍ଞାନ ଦେବାରେ ପ୍ରୋଗ୍ରାମ କରାଇବୁ ।

ଚ) ଆମେ ଏହି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ସଭା ସମୟ ସମୟରେ କରାଇବୁ ଯାହା ଦୁଇ ପକ୍ଷ ମଧ୍ୟରେ ମତାମତ ଏବଂ ସୂଚନାର ଆଦାନ ପ୍ରଦାନ କରାଇବ ।

5.1 ଦରଖାସ୍ତ

ଆମେ :

କ) ଆମେ ସରଳ ସୁଗମ (ଋଣ) ଦରଖାସ୍ତ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ ।

ଖ) ଉଚିତ ଭାବରେ ଦରଖାସ୍ତଟି ପୂରଣ କରିବାକୁ ଦରଖାସ୍ତ ଫର୍ମ ସହ ଏକ ତାଲିକା (ଚେକ୍ ଲିଷ୍ଟ) (ଯାହାକୁ ଆଇନଗତ ଏବଂ ବିନିୟାମକର ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରୁଥିବ) ଯୋଗାଇ ଦେବୁ । ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ଦରଖାସ୍ତଟି ସଠିକ୍ ଭାବେ ପୂରଣ କରିବାକୁ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବୁ ।

ଗ) ଋଣ ଫର୍ମଟି ଯୋଗାଇଦେବା ସମୟରେ, ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସୁଧ ହାର, ଦରଖାସ୍ତର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ନିମନ୍ତେ ଯଦି କିଛି ଶୁଳ୍କ ଥାଏ, ଆଗତୁରା ଋଣ ପରିଶୋଧ କରିବା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ତଦଜନିତ ଦେୟ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ ଯେପରିକି ସି.ଜି.ଟି.ଏମ୍.ଏସ୍.ଇ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଉପଲବ୍ଧତା ଏବଂ ଆପଣଙ୍କ ତଥ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଅନ୍ୟ ଯେ କୌଣସି ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ । ଏହା ଫଳରେ ଆପଣ ସେଗୁଡିକୁ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ସହ ତୁଳନା କରିପାରିବେ ଏବଂ ଏକ ସୁଚିନ୍ତିତ ନିର୍ଣ୍ଣୟ ନେଇପାରିବେ ।

ଘ) ଆପଣଙ୍କର ଦରଖାସ୍ତାର ଲିଖିତ ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକାର କରିବୁ . ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଦରଖାସ୍ତର ବିଚାର ଶେଷ କରିବୁ ।

ଙ) ଋଣ ଦରଖାସ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ସାଧାରଣତଃ ଯାହା ଆବଶ୍ୟକ, ଆମେ ସେଗୁଡ଼ିକୁ ସଂଗ୍ରହ କରିବୁ । ଅଧିକ କିଛି ତଥ୍ୟ ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ ଦରଖାସ୍ତ ଗ୍ରହଣ କରିବାର 7 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବୁ ।

ଚ) ଋଣର ନବୀକରଣ ସମୟରେ (ଯାହା ସନ୍ତୋଷଜନକ ଭାବେ କରାଯାଇଥାଏ) ଆମେ କେବଳ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇ ନ ଥିବା ଆବଶ୍ୟକୀୟ ତଥ୍ୟ ଆମ ହେପାଜତରେ ରଖିବା ପାଇଁ ମାଗିବୁ ।

ଛ) ଆପଣ ଆପଣଙ୍କ ଦରଖାସ୍ତ ସ୍ଥିତି ବିଷୟରେ ଅନଲାଇନ୍ ଜାଣିବା ପାଇଁ ଚେଷ୍ଟିତ ହେବୁ ।

ଜ) ଯଦି ଋଣ ମଞ୍ଜୁର ନ ହୁଏ, ତେବେ 5 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କୌଣସି ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ନେବୁ ନାହିଁ ।

ଝ) ସର୍ବୋଚ୍ଚ ଋଣ ସୀମା କିମ୍ବା ବର୍ଦ୍ଧିତ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ଋଣ ସୀମା 5 ଲକ୍ଷ ମଧ୍ୟରେ ହୋଇଥିଲେ ଦୁଇ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ପାଞ୍ଚ ଲକ୍ଷ ଠାରୁ 25 ଲକ୍ଷ ମଧ୍ୟରେ ତିନି ସପ୍ତାହ ଏବଂ 25 ଲକ୍ଷରୁ ଉର୍ଦ୍ଧ୍ୱ ହୋଇଥିଲେ ଦରଖାସ୍ତ ଗ୍ରହଣ କରିବାର 6 ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଫଇସଲା କରାଯିବ । ଯଦି ଦରଖାସ୍ତଟି ସବୁ ପ୍ରକାରର ସଠିକ ଭାବେ ପୂରଣ କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ଚେକ୍ ଲିଷ୍ଟ୍ ଅନୁସାରେ ସମସ୍ତ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ଦାଖଲ କରାଯାଇଥାଏ ।

5.2 ଋଣ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ/ଆକଳନ

କ) ଆମେ

1. ଆପଣଙ୍କ ଆବେଦନ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲିଖିତ ସବିଶେଷ/ବିସ୍ତୃତ ବିବରଣୀର ସତ୍ୟାପନ କରିବା ନିମନ୍ତେ ଏଥିପାଇଁ ଆମ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତି କରାଯାଇଥିବା କର୍ମଚାରୀ/ଏଜେନ୍ସିମାନଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଆପଣଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟିକ/ବାସସ୍ଥଳ ଠିକଣାରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବୁ ।

2. ଆପଣଙ୍କୁ କୌଣସି ଟଙ୍କା ଋଣ ଦେବା ପୂର୍ବରୁ କିମ୍ବା ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ/ଋଣ ସୀମା ବର୍ଦ୍ଧିତ କରିବା ପୂର୍ବରୁ, ଆପଣ ଋଣ ପରିଶୋଧ କରିପାରିବେ ନା ନାହିଁ ଆପଣଙ୍କ ଋଣ ଆବେଦନ ପତ୍ରକୁ ଯଥୋଚିତ/ଉଚିତ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ/ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବୁ ।

3. ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଉଥିବା ଯୋଜନାର ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତତା ଆମକୁ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ କରୁଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

4. ଆପଣଙ୍କର ଋଣର ପରିଣାମ ଆକଳନ କରିବା ସମୟରେ ଆପଣଙ୍କର ବ୍ୟବସାୟ କେଉଁ ସମୟରେ କେତେ ଋଣର ଆବଶ୍ୟକତା ଅଛି ତାହା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରି ଯେତେବେଳେ ଯାହା ଦରକାର ଆମେ ଋଣର ସର୍ବୋଚ୍ଚ ଏବଂ ସର୍ବନିମ୍ନ ରାଶି ସେ ଅନୁଯାୟୀ ଅଲଗା ଅଲଗା ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିବୁ ।

ଖ . ସଠିକ୍ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ନିମନ୍ତେ ଆମେ ନିମ୍ନୋକ୍ତ କେତେକ ସୂଚନା ଆପଣଙ୍କ ଠାରୁ ଦରକାର କରିପାରୁ ।

1. ଋଣ ନେବାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ
2. ଆପଣଙ୍କର ବ୍ୟବସାୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଯୋଜନା

3. ଆପଣଙ୍କର ବ୍ୟବସାୟିକ ନଗଦି ପ୍ରବାହ (cash flow), ଲାଭ ଏବଂ ବିଦ୍ୟମାନ ବିତ୍ତୀୟ ଅନୁପୂରକ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ପଡେ ଜମା ଖାତାର ବିବରଣୀର ସହାୟତା ନେଇପାରୁ ।

4. ଆପଣଙ୍କର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ବିତ୍ତୀୟ/ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିଶୃତି ।

5. ଅତୀତରେ ଆପଣ କେମତି ଆପଣଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ପରିସ୍ଥିତି ସମ୍ଭାଳିଛନ୍ତି ।

6. କୌଣସି ଖ୍ୟାତି ସମ୍ପନ୍ନ କମ୍ପାନୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ହୋଇଥିବା ବ୍ୟବସାୟିକ ମାନଦଣ୍ଡ ଯଦି ଥାଏ ।

7. କୌଣସି ପ୍ରସିଦ୍ଧ ଋଣ ପ୍ରଦାନ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣକାରୀ ଏଜେନ୍ସି ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ଋଣ ଗାତ୍ରଣର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ।

8. ଅନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ସଂସ୍ଥା ଯଥା – ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଋଣ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା/ଋଣ ଦାତା ଆଦିଙ୍କଠାରୁ ମିଳିଥିବା ସୂଚନା ।

9. ବଜାରରୁ ମିଳୁଥିବା ରିପୋର୍ଟ୍ ।

10. ଯେତେବେଳେ କାରଖାନା କିମ୍ବା ଯନ୍ତ୍ରପାତି ସମୂହ କିମ୍ବା ସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିକୁ **ପ୍ରତିଭୂତି** ହିସାବରେ ଦିଆଯାଏ ଏହାର ମୂଲ୍ୟାୟନ ରିପୋର୍ଟ୍ ଏବଂ ଆଇନଗତ ଯାଞ୍ଚ ରିପୋର୍ଟ୍ ଆମ ଦ୍ୱାରା ସୂଚୀଭୁକ୍ତ ଯନ୍ତ୍ରୀ/ଓକିଲ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥାଏ ।

11. ପ୍ରଯୁଜ୍ୟାନିସାରେ ସି.ଜି.ଟି.ଏମ୍.ଏସ୍.ଇ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଅଧିନରେ ଋଣ ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ଗ୍ରାହକ ସହମତ କି ?

12. ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଯୋଗ୍ୟ ବିବେଚିତ/ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ।

ଗ. ଆମେ

1. ଦଶ ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କିମ୍ବା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯାଉଥିବା ପରିଣାମର ସୀମା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଦିଆ ଯାଉଥିବା ଋଣ ଉପରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ପ୍ରତିଭୂତ ଗ୍ରହଣ କରିବୁ ନାହିଁ .

2. ଆମେ ଆପଣଙ୍କର ଅତୀତର ରେକର୍ଡ୍ ଏବଂ ବିତ୍ତୀୟ କାରବାର ସ୍ଥିତିରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହେଲେ ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ଆପଣଙ୍କୁ 25 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ପ୍ରତିଭୂତି ବିହୀନ ଋଣ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଚିନ୍ତା କରିବୁ .

3. କ୍ଷୁଦ୍ର ଓ ଅତି କ୍ଷୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଫଣ୍ଡ ଟ୍ରଷ୍ଟର କ୍ରେଡିଟ୍ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଯୋଜନା ଅଧିନରେ ଆପଣଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁରି କରାଯାଇଥିବା ଋଣ ସୁବିଧାକୁ 100 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ପରିଶୋଧ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପଡିଲେ ଆପଣଙ୍କର ପରାମର୍ଶ ନେବୁ ଏବଂ ତଦନୁସାରେ ଅତିରିକ୍ତ ପ୍ରତିଭୂତି ପାଇଁ ବାଧ୍ୟ କରିବୁ ନାହିଁ ଅଥବା ସର୍ବୋଚ୍ଚ 100 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଦ୍ୱାରା ଦିଆ ଯାଉଥିବା ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଯଦି ପୂର୍ବରୁ ଆମ

ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଥିବ ଏବଂ ତାହା ସି.ଜି.ଟି.ଏମ୍.ଏସ୍.ଇ ଯୋଜନା ଅଧିନରେ ଆସୁଥିବ ଆଉ ଏ ବାବଦକୁ ଆପଣ ସମ୍ମତି ପ୍ରଦାନ କରିଥିବେ, ତେବେ ତାହା ଆମ ସୁବିଧାର ପରିସରଭୁକ୍ତ ଅଟେ ।

4. ବାର୍ଷିକ କାରବାରର ସର୍ବନିମ୍ନ ଶତକଡା 20 ଭାଗକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ପୁଞ୍ଜିର ଆଧାର ରୂପେ ହିସାବ କରି ଆମେ ଉଦ୍ୟୋଗଶିଳ୍ପୀ ଏଜେନ୍ସିମାନଙ୍କୁ ଋଣ ଯୋଗାଇଥାଏ ।

5. ଯଦି ଉତ୍ପାଦନ ଧାର୍ଯ୍ୟ ଲକ୍ଷ୍ୟ ଠାରୁ ଅଧିକ ହେଉଥାଏ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ପୁଞ୍ଜିର ପ୍ରାଥମିକ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ/ଆକଳନ ଯଥେଷ୍ଟ ନୁହେଁ , ସେହି କ୍ଷେତ୍ରରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ପୁଞ୍ଜିର ଉପଯୁକ୍ତ ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ଆମେ ଆପଣଙ୍କର ଅନୁରୋଧକୁ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜମା କରା ଯାଇଥିବା ଆବଶ୍ୟକୀୟ ପ୍ରମାଣପତ୍ରର ଆଧାରରେ ବିଚାରକୁ ନେଇଥାଉ ।

ଘ. <u>ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି</u>

ଆପଣଙ୍କର ଋଣ ବାବଦକୁ ଯଦି ଅନ୍ୟମାନଙ୍କଠାରୁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରତିଭୂତି ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଆମକୁ କହନ୍ତି ତାହା ହେଲେ ଆପଣଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତି ବିଷୟରେ ଗୁପ୍ତ ସୂଚନା ତାଙ୍କୁ କିମ୍ବା ତାଙ୍କର ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଦେବା ପାଇଁ ଆମେ ଆପଣଙ୍କର ଅନୁମତି ମାଗିବୁ । ଆମେ ମଧ୍ୟ –

1. ସେମାନଙ୍କୁ ସ୍ୱାଧୀନ ଭାବେ ଆଇନଗତ ପରାମର୍ଶ ନେବା ପାଇଁ ଉତ୍ସାହିତ କରିବୁ
ଯେପରିକି ସେମାନେ ତାଙ୍କର ପ୍ରତିଶୃତି ଏବଂ ନିଷ୍ପତ୍ତିର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅବଗତ ହେବେ (ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ଆମେ ସେମାନଙ୍କର ଦସ୍ତଖତ ଯେଉଁ ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡିକରେ ନେବା ସେଗୁଡିକରେ ଏହା ସୁପାରିଶ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ଉଲ୍ଲେଖ ହୋଇଥିବା ଦରକାର) ।

2. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ବନ୍ଧକ ଦେଇଥିବା ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରଙ୍କୁ ଆମେ କହିଥାଉ ଯେ
ଏତଦ୍ ଦ୍ୱାରା ସେମାନେ ଆପଣ ନେଇଥିବା/ଫାର୍ମ୍ ନେଇଥିବା/ଋଣ ପାଇଁ ସେମାନେ ଦାୟୀ ରହିବେ ।

3. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରକୁ ଋଣ ମଞ୍ଜୁରୀ/ଋଣ ଅନୁବନ୍ଧର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି
ଦେଇଥାଉ ।

4. ମିଆଦୀ ଋଣ/ଚାହିଦା ଋଣର ବାର୍ଷିକ ବିବରଣୀର ଏକକିତା ନକଲ/ପ୍ରତିଲିପି
ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରକୁ ପଠାଇଥାଉ ।

5.3 <u>ମଞ୍ଜୁର/ନାମଞ୍ଜୁର</u>

ଆମେ

କ. ଋଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ସୁବିଧା କରିବା ପାଇଁ ସମାନ ମୂଲ୍ୟର ସମ୍ପତ୍ତି ଦେବା
ନେବା/ଆଦାନ ପ୍ରଦାନ ସର୍ତ୍ତର ଅନ୍ତର୍ଗତ କୌଣସି ଜମା ଆମ ପାଖରେ ରଖିବା ପାଇଁ ବାଧ୍ୟ କରି ନ ଥାଉ ।

ଖ. ଯେତେବେଳେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ/ବିଦ୍ୟମାନ ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟର ସୀମା ବୃଦ୍ଧି କରିଥାଉ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଏହି ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ଆମ ଆବଶ୍ୟକ ମୁତାବକ ଫେରସ୍ତ କରିବେ ନା ନାହିଁ/ ନାଁ ଆଉ କେଉଁ ଆକାରରେ ଫେରସ୍ତ କରିବେ ତାହା ପଚାରିଥାଉ ।

ଗ. ଋଣ ସୁବିଧା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିଷେଧ ପତ୍ର ଲିପିବଦ୍ଧ କରିଥାଉ ଏବଂ ଏହାକୁ ସତ୍ୟାପିତ କରି ଏହାର ଏକ ନକଲ ଆପଣଙ୍କୁ ଦେବୁ ।

ଘ. ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅଧିପ୍ରମାଣିତ ଋଣ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ଓ ତତ୍ ସଂଲଗ୍ନ ସମସ୍ତ କାଗଜପତ୍ରର ସତ୍ୟାପିତ ସମସ୍ତଙ୍କ ନକଲ ଏବଂ ଏହାର ତାଲିକା ଆମର ନିଜ ଖର୍ଚ୍ଚରେ ଯୋଗାଇବୁ ।

ଙ. ଆପଣଙ୍କର ଋଣ/ଋଣ ସୁବିଧାର ଅନୁରୋଧକୁ ଗ୍ରହଣ କରା ଯାଉ ନ ଥିବାର କାରଣ ଆପଣଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବେ ଜଣାଇବୁ ।

ଚ. ଆମେ ଅନୁସରଣ କରିଥିବା ରେଟିଂ ପଦ୍ଧତି ଓ ମାନଦଣ୍ଡ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବୁ ।

ଛ. ବିନା କୌଣସି ଜରିମାନାରେ 50 ଲକ୍ଷ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଦିଆଯାଉଥିବା/ଋଣ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ପୂର୍ବରୁ ପରିଶୋଧ କରିବା ପାଇଁ ସୁଯୋଗ ଦେବୁ ।

ଜ. ବିନା କୌଣସି ଜରିମାନାରେ ସ୍ୱଳ୍ପ ମିଆଦୀ ଋଣଗୁଡିକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ପୂର୍ବରୁ ପରିଶୋଧ କରିବା ପାଇଁ ସୁଯୋଗ ଦେବୁ ।

ଝ. ଋଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ପୂରଣ କରାଯିବାର 2ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଋଣ ବିତରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ/କରିଥାଉ ।

ଞ. ପୁଞ୍ଜି ଋଣ ପରିଶୋଧର ଅବଧି/ଅନୁସୂଚୀ ଯୋଗାଇଥାଉ (ମୂଳଧନ ଓ ସୁଧ ପରିଶୋଧ ସମୟସୀମାର ଅବଧି) ।

ଟ. ଆପଣଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁସାରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କର ଋଣ ସୁବିଧାର ସାମୟିକ ସମୀକ୍ଷା/ନବୀକରଣ କରିଥାଉ ।

5.4 କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପଞ୍ଜୀକରଣ ସଂସ୍ଥା

ଯେତେବେଳେ ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିକୁ ମୁଖ୍ୟ କିମ୍ବା ସହାୟକ ବନ୍ଧକ ରଖି ଏକ ଋଣ ସୁବିଧା ଆମ ଠାରୁ ନେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପଞ୍ଜୀକରଣ ସଂସ୍ଥାରେ ସେହି ସମ୍ପତ୍ତିକୁ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରାଇବା ପାଇଁ କହିବୁ, ଯଦି କୌଣସି ଋଣ ଦାତା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷ ଏହି ସମ୍ପତ୍ତି ସହିତ କାରବାର କରିବାକୁ ଚାହେଁ ଆମେ ସେ ବିଷୟରେ ସେମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବୁ ।

5.5 ଋଣ ବିତରଣ ପରେ ଉପଲବ୍ଧ ସୁବିଧା

ଆମେ

କ. ଋଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ଋଣ ଚୁକ୍ତି ଭିତ୍ତିରେ ଆବଶ୍ୟକ କିମ୍ବା କୌଣସି ପ୍ରତିକୂଳ ତଥ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କର ଜ୍ଞାତସାରକୁ ଆସିବା ବ୍ୟତୀତ ଆପଣଙ୍କର ବ୍ୟବସାୟିକ କାରବାରରେ କୌଣସି ପ୍ରକାର ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ଆମେ ଦୂରେଇ ରହିବୁ ।

ଖ. ଆମେ ଗଠନମୂଳକ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ଦିଗରେ ପ୍ରଚେଷ୍ଟା କରିବୁ ଏବଂ ଆମ ସହିତ କାରବାର କରିବା ବେଳେ ଆପଣ ସାମ୍ନା କରୁଥିବା କୌଣସି ଯଥାର୍ଥ ସମସ୍ୟାକୁ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ହୃଦୟତାର ସହ ବିଚାର କରିବୁ ।

ଗ. ଆପଣ ଯଦି ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଋଣଦାତାଙ୍କ ଠାରୁ ଋଣ ସୁବିଧା ଉପଯୋଗ କରିଥାନ୍ତି ତାହା ଆମକୁ ଜଣାଇବେ ।

ଘ. ଆମେ ନିୟମିତ ଭାବେ ଆପଣଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନା ମାଗିବୁ ।

1. ସାମୟିକ ଭାବରେ ଷ୍ଟକ୍ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିବରଣୀ ।

2. ଆପଣଙ୍କର ବ୍ୟବସାୟର ବାସ୍ତବ ଫଳାଫଳ ସହିତ ପ୍ରାକ୍ ବ୍ୟବସାୟିକ ଯୋଜନାର ଏକ ତୁଳନାତ୍ମକ ବିବରଣୀ ।

3. ଆପଣଙ୍କର ବ୍ୟବସାୟର ମୁଖ୍ୟ ଦିଗଗୁଡିକ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରଗତି ।

4. ବାର୍ଷିକ ହିସାବ ଖାତା ଯେପରିକି ବାଲାନ୍ସସିଟ୍ (ତୁଳନାପତ୍ର), ଲାଭ କ୍ଷତିର ହିସାବ ବିବରଣୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସହାୟକ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ।

5. ବୟସ ସୀମା ଅନୁଯାୟୀ ଆପଣଙ୍କ ଋଣ ଦାତା ଏବଂ ଋଣ ଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ଋଣ ସହିତ ସଂଶ୍ଳିଷ୍ଟ ପରିମାଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା .

ଙ. ସାଧାରଣତଃ ସୁରକ୍ଷାର ହିତ ନିମନ୍ତେ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ସୀମା ଠାରୁ ଅତିକ୍ରାନ୍ତ କରିଥିଲେ ମଧ୍ୟ ନଗଦ ଉଠାଣ ସୁବିଧା ପାଇଁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ।

ଚ. ଯଦି ଆପଣଙ୍କର ବ୍ୟବସାୟିକ ପରିସ୍ଥିତିରେ କିଛି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆସେ, ତେବେ ଆମେ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ନୂତନ ତଥ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କ ସହିତ ଆଲୋଚନା କରିବୁ ।

ଛ. ଆପଣଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ/ଆର୍ଥିକ ସଂସ୍ଥା ଠାରୁ ଆପଣଙ୍କର ଋଣ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ ଆମେ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ର ହେବାର 2 ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ସେ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଆମର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଜଣାଇବୁ ।

ଜ. ଆପଣଙ୍କର ଋଣ ପରିଶୋଧ ପରେ ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ଯେ କୌଣସି କ୍ଷେତ୍ରରେ 15 ଦିନ ସମୟ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କର ସମସ୍ତ ପ୍ରତିଭୂତ/ବନ୍ଧକ ଫେରାଇବୁ । ଯଦି ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଓଲଟା ଅଧିକାର ସାବ୍ୟସ୍ତ କରିବାକୁ ଚାହୁଁ । ଆମ ପାଖରେ ଥିବାର ଆପଣଙ୍କର ବକେୟା ଋଣର ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ

କରିବୁ ଏବଂ କେଉଁ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ବଳରେ ଆମେ ଆମର ବକେୟା ଋଣ ଫେରି ପାଇବୁ ଉକ୍ତ ପ୍ରତିଭୂତି ରଖିବା ହକଦାର୍, ତାହା ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ।

ଝ. ଆପଣଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପାଇବା ଦିନ ହିଁ ଆମେ ବନ୍ଧକ/ହସ୍ତାନ୍ତରଣ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଇବୁ ।

ଞ. ପ୍ରତିଭୂତି ବନ୍ଧକ ଦେବାର 24 ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ଆମେ ପୁଞ୍ଜି ଉଠାଇବାର ବୃଦ୍ଧି ମଞ୍ଜୁର କରିବୁ ।

ଟ. ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜମା ଖାତା ଚାଲୁ କରିବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସାମୟିକ ବିବରଣୀ ଦେବା ସହିତ ଆପଣଙ୍କର ମିଆଦି ଋଣ/ଚାହିଦା ଋଣ ଖାତାର ବାର୍ଷିକ ବିବରଣୀ ଯୋଗାଇଦେବୁ ।

ଠ. ଆବଶ୍ୟକ ପଡିଲେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅଳ୍ପ ସମୟ ବ୍ୟବଧାନରେ ଏକାଧିକ ଥର ଋଣ ବିବରଣୀ ଯୋଗାଇବୁ । ସେଥିପାଇଁ ଆପଣଙ୍କୁ ଦର ସୂଚୀ ଅନୁସାରେ ଖର୍ଚ୍ଚ ଦେବାକୁ ହେବ ।

ଡ. ଆପଣଙ୍କ ପ୍ରଗତି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆମେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟ ଉପରେ ଏକ ବା ଏକାଧିକ ଉପାୟରେ ନଜର ରଖିବୁ : -

1. ଆପଣଙ୍କ ଗଚ୍ଛିତ ଦ୍ରବ୍ୟର ସାମୟିକ ବିବରଣୀ ସମୀକ୍ଷା କରିବୁ ।

2. ଆମ ପାଖରେ ଥିବା ଖାତାର କାରବାର ଉପରେ ନଜର ରଖିବୁ ।

3. ଆମ ପାଖରେ ଗଚ୍ଛିତ ଥିବା ଦ୍ରବ୍ୟ କିମ୍ବା ସମ୍ପତ୍ତିର ତଦାରଖ କରିବା ପାଇଁ ଆମେ ଆମର କର୍ମଚାରୀ / କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କୁ ଆପଣଙ୍କର ଠିକଣାକୁ ପଠାଇ ପାରିବୁ ।

4. ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ଆପଣଙ୍କର ବ୍ୟବସାୟ କିପରି ଚାଲିଛି ସେ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବଜାର ରିପୋର୍ଟ୍ ମଗାଇପାରିବୁ ।

ଢ. ଯଦି ଆପଣଙ୍କର ଖାତା ବାରମ୍ବାର ଅନିୟମିତ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ **ଅଣ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ସମ୍ପତ୍ତି (NPA)** ଭଳିଆ ଲାଗୁଥାଏ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଖାତାର କାରବାର ସହିତ ଏହା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଜରୁରୀକାଳୀନ ମାନଦଣ୍ଡ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବ୍ୟାପାର ଆଦିକୁ ଚିଠି, ଇ ମେଲ୍ ବା ଏସ୍.ଏମ୍.ଏସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଅବଗତ କରାଇବୁ ।

ଣ. ଯଦି ଆମେ ଋଣ ଫେରସ୍ତ/ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ ଋଣ ପରିଶୋଧ ବା ଋଣ ଚୁକ୍ତିର ଅନୁଶୀଳନ ବା ଅତିରିକ୍ତ ପ୍ରତିଭୂତି ନିମନ୍ତେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଉ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଏ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଯଥେଷ୍ଟ ଆଗୁଆ ନୋଟିସ୍ ଜାରି କରିବୁ ।

5.6 ଅଣ-ପୁଞ୍ଜି ସୁବିଧା ସୁଯୋଗ ସମୂହ

ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି କିମ୍ବା ଲେଟର୍ ଅଫ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ଜାରି କରି ଏହା ମାଧ୍ୟମରେ ପୁଞ୍ଜି ଉପକରଣ, କଞ୍ଚାମାଲ୍/ଉପଭୋକ୍ତା ସାମଗ୍ରୀ ଇତ୍ୟାଦିର କ୍ରୟ ପାଇଁ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅଣ-ପୁଞ୍ଜି ସୁବିଧା ସୁଯୋଗ ପ୍ରଦାନ କରିପାରୁ । ଲେଟର୍ ଅଫ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ଏବଂ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଆଦି ସୁବିଧା ଜାତୀୟ ଲ/ଆଇନ ନିୟମ ସହିତ ଇଣ୍ଟରନ୍ୟାସନାଲ୍ ଚାମ୍ବର୍ସ୍ ଅଫ୍ କମର୍ସ୍ ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ପ୍ରକାଶିତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମ କାନୁନ୍ ଏବଂ ଜାରି ହେଉଥିବା ଇସ୍ତାହାର ଦ୍ୱାରା ଏହାର ଶାସନ ନୀତି ପରିଚାଳିତ ହୋଇଥାଏ ।

5.7 ବୀମା

କ. ଯଦି କୌଣସି ବୀମା କମ୍ପାନୀରୁ ଏଜେଣ୍ଟ ହିସାବରେ ଆମେ କୌଣସି ପ୍ରକାର ବୀମା ଦେବାକୁ ଚାହୁଁ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବୁ ।

ଖ. ଏ ପ୍ରକାର ବୀମା ସେବା ପାଇଁ ଆମେ ଆପଣଙ୍କଠାରୁ ଲିଖିତ ପ୍ରତିଶୃତିର ସୁନିଶ୍ଚିତତା ଚାହିଁବୁ ।

ଗ. ଆମ ପାଖରେ ବନ୍ଧକ ଦେଇ ଋଣ ନେଇଥିଲେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ କୌଣସି ବୀମା କମ୍ପାନୀ ଠାରୁ ବୀମା କରାଇବାକୁ ବାଧ୍ୟ କରିବୁ ନାହିଁ ।

5.8 ଆର୍ଥିକ ଅସୁବିଧା

ଆମେ କିପରି ସାହାଯ୍ୟ କରିପାରିବୁ ?

5.8.1. ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧାଗୁଡିକୁ ଆମେ ସହାନୁଭୂତି ଏବଂ ଉଦାରତା ମନୋଭାବ ସହିତ ବିଚାର କରିବୁ । ସାଧାରଣତଃ ଆପଣ ପ୍ରଥମେ ଅସୁବିଧାଗୁଡିକ ଚିହ୍ନଟ କରିବେ ଏବଂ ଯଥା ଶୀଘ୍ର ସେହି ଅସୁବିଧାଗୁଡିକ ଆମକୁ ଜଣେଇବେ । ଯଦି ଆମେ ଏହି ଅସୁବିଧାଗୁଡିକ ସମ୍ବନ୍ଧରେ/ଅବଗତ ହେଉ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବୁ । ଯଦି ତୁରନ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ କରିବାକୁ ହୁଏ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଫୋନ୍, ଫ୍ୟାକ୍ସ କିମ୍ବା ଇ ମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରୁ ।

5.8.2 ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା କେତେକ ଉଦାହରଣ ଆମ ପାଇଁ ଚିନ୍ତାର ବିଷୟ ହେବ ଯଦି ତାହା ଆପଣ ଅବଗତ ନ କରନ୍ତି ।

କ. ଯଦି ବ୍ୟବସାୟିକ ଉତ୍ପାଦନ ଆରମ୍ଭ ହେବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେବ ଏବଂ ଏହାର ମୂଲ୍ୟ ବୃଦ୍ଧି ଘଟିବ ।

ଖ. ଆପଣ ଯଦି ସମୟ ଅବଧି ଅନୁଯାୟୀ ଷ୍ଟକ୍ ବିବରଣୀ, ନବୀକରଣ ତଥ୍ୟ, ଲେଖା ପରୀକ୍ଷା ବିତ୍ତୀୟ ବିବରଣୀ ଦେବାରେ ଅତ୍ୟଧିକ ବିଳମ୍ବ କରନ୍ତି ।

ଗ. ଯଦି ଆପଣଙ୍କର ନଗଦି ଋଣ/ଚାଲୁଖାତାରେ ବାରମ୍ବାର ଚେକ୍ ଫେରସ୍ତ ଦେଉଥାଏ ।

ଘ. ଯଦି ଆପଣ ବାରମ୍ବାର ଋଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ସୀମା ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରୁଥାନ୍ତି ।

ଙ. ଯଦି ଆପଣଙ୍କର ବ୍ୟବସାୟରେ ବଡ ଧରଣର ପରିବର୍ତ୍ତନ ଘଟେ ଯାହାର ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ଆପଣ ଆମକୁ ପ୍ରଦାନ ନ କରନ୍ତି ।

ଚ. ଅସାଧାରଣ ଭାବେ ଦୀର୍ଘ ସମୟ ଧରି ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ ବନ୍ଦ/ସ୍ଥଗିତ ରହିଲେ ।

ଛ. ଯଦି ବ୍ୟବସାୟରେ କ୍ଷତି ହେଉଥାଏ ।

ଯ. ବ୍ୟବସାୟ ଭାଗିଦାରୀ କିମ୍ବା ସହ - ଭାଗିଦାରୀ କିମ୍ବା ପ୍ରମୁଖ ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟରେ ହଠାତ୍ କ୍ଷତି ହେବ ।

ଝ. ପ୍ରମୁଖ ଗତିବିଧିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟର ଏକ ବୃହତ୍ ଅଂଶ ବିକ୍ରୀ ହୋଇଯାଏ ।

ଞ. ଆମ ସହିତ କରାଯାଇଥିବା ଋଣ ସୁବିଧା ଚୁକ୍ତିନାମା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପୁଞ୍ଜି ଯୋଗାଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତି କିମ୍ବା ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପୁଞ୍ଜି ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ କରନ୍ତି ।

ଟ. ଆପଣ ଯଦି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ବ୍ୟବଧାନରେ ସୁଧ ପୈଠ ନ କରନ୍ତି ।

ଠ. ସହମତି ପ୍ରାପ୍ତ ଋଣ ପରିଶୋଧ ଅବଧିର ଯଦି ଆପଣ ପାଳନ ନ କରନ୍ତି ।

ଡ. ଆପଣ ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କୁ ଦେଇଥିବା ବିଲ୍ ଯଦି ବାରମ୍ବାର ଅନାଦେୟ ହୋଇ ଫେରସ୍ତ ଆସୁଥାଏ ।

ଢ) ଯୋଗାଣକାରୀଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ବିଲର ବାରମ୍ବାର ଆପଣ ପ୍ରାପ୍ୟ ପ୍ରଦାନ ନ କରନ୍ତି ।

ଣ) ଆମ ଦ୍ୱାରା ଆପଣଙ୍କ ତରଫରୁ ଦିଆ ଯାଇଥିବା ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ବାରମ୍ବାର ପ୍ରତ୍ୟାହୃତ ହୁଏ ।

ତ) ଆପଣଙ୍କୁ ବୁକ୍ ଡେବଟ୍ ଋଣୀ ସଂଖ୍ୟା/ପରିମାଣ ବ୍ୟବସାୟ ତୁଳନାରେ ଅଧିକ ବଢିଚାଲେ ।

ଥ) ଆପଣଙ୍କ ସମସ୍ତ ବିକ୍ରୟ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଖାତା ମାଧ୍ୟମରେ କାରବାର ନ ହୁଏ ।

ଦ) ଆପଣ ଋଣ ଦସ୍ତାବିଜର ସର୍ତ୍ତ ପାଳନ ନ କଲେ ।

ଧ) ସହମତି ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ସୂଚନାବଳୀ ଯଦି ଆମକୁ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଆପଣ ନ ଦେଲେ ।

ନ) ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଋଣ ଦାତା ଆପଣଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କାରବାର ବନ୍ଦ କରିବା (Winding up) କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଆଇନଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ନିଅନ୍ତି ।

5.8.3 ଆପଣଙ୍କ ଅସୁବିଧା ଦୂର କରିବା ପାଇଁ ଆମେ ଆମ ଦ୍ୱାରା ସମ୍ଭବ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ସାହାଯ୍ୟ କରିବୁ । ଆପଣଙ୍କର ପୂର୍ଣ୍ଣ ସହଯୋଗରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ଦୂରବସ୍ଥାର ପ୍ରତିକାର ନିମନ୍ତେ ଏକ ଯୋଜନା ବିକଶିତ କରିବୁ ଏବଂ ଆମେ କେଉଁଥିରେ ସହମତ, ସେ ବିଷୟରେ ଲିଖିତ ଭାବେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ।

5.8.4 ଆପଣଙ୍କୁ ଆମେ ଋଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଉପଦେଶ ଦେବାକୁ ପ୍ରଯତ୍ନ କରିବୁ, ଯେପରିକି ଆପଣଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ଦୂରବସ୍ଥା ନିରାକରଣରେ ଆମେ ସହାୟକ ହୋଇପାରିବୁ ।

5.8.5. କ) ଆପଣ ଅସୁବିଧାରେ ଥିଲେ ଏବଂ ଆପଣ ଚାହିଁଲେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କର ଉପଦେଷ୍ଟାଙ୍କ ସହ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାକୁ ପ୍ରସ୍ତୁତ । ଏହା ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଯେ ଆପଣ ସତ୍ ବିଶ୍ୱାସ ସହ କାମ କରନ୍ତୁ । ସମସ୍ତ ଘଟଣାବଳୀ ସମ୍ପର୍କରେ ଆମକୁ ଜଣାନ୍ତୁ, ଆମ ସହ ହୋଇଥିବା ରାଜିନାମା ପାଳନ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ପରିବର୍ତ୍ତନ ନିମନ୍ତେ ଯଥା ଶୀଘ୍ର ପ୍ରସ୍ତୁ ହୁଅନ୍ତୁ ।

ଖ) ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅଧିକ ଆର୍ଥିକ ସୂଚନା/ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ଦେବା ପାଇଁ କହିପାରୁ, ଯାହା ଫଳରେ କି ଆପଣଙ୍କ ସମସ୍ୟାକୁ ବୁଝିବା ପାଇଁ ଆମେ ଏକତ୍ର କାର୍ଯ୍ୟ କରିପାରିବା ।

5.9 ରୁଗଣ ଉଦ୍ୟୋଗର ଉପଚାର ଏବଂ ଋଣ ପୁନର୍ଗଠନ

5.9.1 ଆପଣଙ୍କର ଋଣ ଖାତା 3 ମାସ ବା ଅଧିକ ଦିନ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଅନର୍ଜକ ଆସ୍ତି (NPA) ଭାବରେ କିମ୍ବା ପୂର୍ବ ଗଣନା ବର୍ଷରେ ସଞ୍ଚିତ କ୍ଷତି ଯୋଗୁଁ **ନିବଲ ମୂଲ୍ୟରେ** 50 ଶତକଡା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କାଟତି ହେଲେ କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କ ଉଦ୍ୟୋଗଟି ରୁଗଣ ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଗଲେ, ଆମେ ଉପଚାର/ଋଣ ପୁନର୍ଗଠନ କଥା ବିଚାର କରିବୁ ।

5.9.2 ପୁନଃ ଥଇଥାନ/ଋଣ ପୁନର୍ଗଠନ ନିମନ୍ତେ ଆପଣଙ୍କର ଅନୁରୋଧକୁ ପରୀକ୍ଷା କରିବା ନିମନ୍ତେ ଆମେ

କ) ପ୍ରଥମେ ଦେଖୁ ଯେ ଏକକ ପ୍ରକଳ୍ପ ଉପଯୁକ୍ତ କି/ସାମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟବସାୟିକ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ ଉପଯୁକ୍ତ କି ଏବଂ ଆପଣଙ୍କର ପ୍ରକଳ୍ପ ରୁଗଣ ହେବାର ତିନି ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଉପଦେଶ ଦିଆଯିବ ।

ଖ) ଯଦି ଆପଣଙ୍କର ଏକକ ଉପଯୁକ୍ତ/ବ୍ୟବସାୟିକ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଥାଏ, ତେବେ ଆପଣଙ୍କର ଥଇଥାନ ନିମନ୍ତେ ଆମେ ସଂଶୋଧନ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଆରମ୍ଭ କରିବୁ ।

ଗ) ବ୍ୟବସାୟିକ ଦୃଷ୍ଟିରୁ ଆପଣଙ୍କର ଉଦ୍ୟୋଗଟି ଥଇଥାନ ହେବାକୁ ଯୋଗ୍ୟ ବିବେଚିତ ହେଲେ ଏବଂ ଯଦି ଏଥିରେ ବହୁତ ଗୁଡିଏ ବ୍ୟାଙ୍କର ଭାଗିଦାରୀ ଥାଏ ଏବଂ ଏଥିରେ ଆମର ସର୍ବାଧିକ ଅଂଶ ଥାଏ, ତେବେ ଏହାର ପୁନର୍ଗଠନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ଆମେ ପ୍ରଚେଷ୍ଟା କରି ଏକ ପନ୍ଥା ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରାଯିବ ।

ଘ) ଏକ ଗ୍ରହଣଯୋଗ୍ୟ ପୁନଃ ଥଇଥାନ ଯୋଜନା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବୁ ଏବଂ ଯେଉଁଥିରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସାରେ ଆପଣଙ୍କର ମଧ୍ୟ ଅବଦାନ/ଅଂଶଦାନ ରହିବ ଏବଂ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତିର ସର୍ବାଧିକ 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତାହା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯିବ ।

ଙ) ଯଦି ଆପଣଙ୍କର ପ୍ରକଳ୍ପ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ବୋଲି ଗ୍ରହଣ କରାଯାଏ, ତେବେ ଆପଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ ।

5.9.3 ଯଦି ପୁନଃଥଇଥାନ ସଫଳ ହେବ ବୋଲି ଆମେ ନ ଭାବୁ, ତେବେ ଆମେ ତାହାର କାରଣ ଆପଣଙ୍କୁ ଦର୍ଶାଇବୁ ତଥା ଆପଣ ଏବଂ ଆପଣଙ୍କର ଉପଦେଷ୍ଟାଙ୍କୁ ବିକଳ୍ପ ପନ୍ଥା ନିର୍ଣ୍ଣୟରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବୁ ।

5.9.4 ଯଦି ଆମେ କୌଣସି ରାଜିନାମାରେ ଉପନୀତ ନ ହୋଇପାରୁ, ତେବେ ଆମେ ସୁସ୍ପଷ୍ଟ କରିଦେବୁ ଯେ କାହିଁକି ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସହଯୋଗ କରିପାରୁନାହିଁ ଏବଂ କେବେଠାରୁ ଆମର ସହଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟାହୃତ ହୋଇଯିବ।

5.10 ଏକକାଳୀନ ସମାଧାନ

କ) ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକକାଳୀନ ସମାଧାନ ଯୋଜନା ଆପଣାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟ୍ ଓ ଅନ୍ୟ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରସାର ଜରିଆରେ ସୁଦୂର ପ୍ରସାରୀ ପ୍ରଚାର ବ୍ୟବସ୍ଥା କରାଯିବ ।

ଖ) ଆମେ ଯଦି ଆପଣଙ୍କୁ ଋଣ ଫେରସ୍ତର ଏକକାଳୀନ ସମାଧାନ/ସୁଯୋଗ ଦେଉ, ତେବେ ପ୍ରସ୍ତାବର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ତଥ୍ୟା ଆପଣଙ୍କୁ ବୁଝାଇବୁ ।

ଗ) ଆମେ ଏକକାଳୀନ ସମାଧାନ ଚୁକ୍ତିର ସମସ୍ତ ନିୟମ ଓ ତଥ୍ୟ ଆପଣଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବେ ଜଣାଇବୁ ।

ଘ) ଆପଣଙ୍କର ନିବେଦନ ଦେବା ପାଇଁ ଏବଂ ବକେୟା ସବୁ ପରିଶୋଧ କରିବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କୁ ଆମେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସମୟ ଦେବୁ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା କି ଆପଣ ଏହି ଯୋଜନାର ଲାଭ ସବୁ ପାଇପାରିବେ ।

ଙ) ଯଦି ଏକକାଳୀନ ସମାଧାନ ଦେୟ ସର୍ବଗ୍ରହଣୀୟ ହୁଏ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କର ଏ ସନ୍ଧି ବିଷୟରେ ଋଣ ତଥ୍ୟ ଗ୍ରହଣକାରୀ କମ୍ପାନୀମାନଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ।

5.11 ଋଣ ଓ ବକେୟାର ସୁରକ୍ଷା

କ) ଋଣ ସିକ୍ୟୁରିଟାଇଜ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସଂସ୍ଥାକୁ ଦେୟ ରାଶି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସେହି ସଂସ୍ଥାର ନାମ ଓ ଠିକଣା ସହ ଋଣ ମୂଲ୍ୟ ବା ସଂସ୍ଥାକୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯାଇଥିବା ଦେୟ ରାଶି ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣେଇବୁ । ସାଧାରଣ ସ୍ଥଳେ ଋଣ ଓ ଦେୟ ରାଶି ଯାହାକି ମାନକ ନୁହେଁ ତାହାକୁ କାମ ଜରିଆରେ ଆସେଟ୍ ରକନଷ୍ଟ୍ରକ୍ସନ୍ ସଂସ୍ଥାକୁ ବିକ୍ରି ବୋଲି ଧରି ନିଆଯାଏ ।

ଖ) ଏପରି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆପଣ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦେୟକୁ ସମ୍ପୃକ୍ତ ସଂସ୍ଥା (ଯେଉଁଠିକୁ ଋଣ କିମ୍ବା ଦେୟକୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯାଇଛି)କୁ ଭରଣା କରିବେ ।

ଗ) ସମ୍ପୃକ୍ତ ସଂସ୍ଥା (ଯେଉଁଠିକୁ ଋଣ କିମ୍ବା ଦେୟକୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯାଇଛି) ଆପଣଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ତଥ୍ୟକୁ ସି.ଆଇ.ସିକୁ ଅବଗତ କରେଇବେ ।

ଘ) ଯଦି ସମ୍ପୃକ୍ତ ସଂସ୍ଥା (ଯେଉଁଠିକୁ ଋଣ କିମ୍ବା ଦେୟକୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯାଇଛି) ବିରୁଦ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କର କିଛି ଅଭିଯୋଗ ଥାଏ, ତେବେ ଆମେ ତାହା ପ୍ରତି ଦୃଷ୍ଟି ଦେବୁ ।

*****

6. ପ୍ରାପ୍ୟ ଆଦାୟ ଓ ସୁରକ୍ଷା ନୀତି

6.1. ପ୍ରାପ୍ୟ ଆଦାୟ

କ) ଆମେ ଯେତେବେଳେ ଋଣ ଦେଉ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଚୁକ୍ତି କେମିତି କରାଯାଏ, ସେହି ବିଷୟରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରିବୁ, ଯଥା : ରାଶି, ସମୟସୀମା ଏବଂ ଚୁକ୍ତି ସୀମା । ତଥାପି ଆପଣ ଯଦି ପୁନଃ ଚୁକ୍ତି ପ୍ରକ୍ରିୟା ସହ ସହଜ ଅନୁଭବ ନ କରନ୍ତି, ତେବେ ବାକି ଥିବା ରାଶିକୁ ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ଆଇନର ପରିସର ମଧ୍ୟରେ ଅନ୍ୟ ଏକ ପରିଭାଷିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ ।

ଖ) ବାକି ଥିବା ରାଶିକୁ ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ଆମର ଗୋଟିଏ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁସରଣ କରାଯାଏ ଏବଂ ଆଦାୟକାରୀ ଏଜେନ୍ସିମାନଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ନିଯୁକ୍ତି ଦିଆଯାଏ ।

ଗ) ଆଦାୟକାରୀ ଏଜେନ୍ସିମାନଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତି ଦେବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ସହାୟକ ଆଇନ୍, ନିୟମ, ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଅନୁସରଣ କରାଯାଏ ।

ଘ) ଆମେ ସ୍ଥିର ନିଶ୍ଚିତ ହେବୁ ଯେ ଆମର ଆଦାୟକାରୀ ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବେ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ଓ ସେମାନଙ୍କର କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଠିକ୍ ଭାବେ କରିବା ପାଇଁ ସକ୍ଷମ .ଆମେ ଏହା ବି କହିବୁ ଯେ ସେମାନେ ସେମାନଙ୍କର ସୀମା ଟପିବେ ନାହିଁ ।

ଙ) ପଦ୍ଧତି ଅନୁକ୍ରମେ ନୋଟିସ୍ ପଠାଇ ଆପଣଙ୍କୁ ମନେ ପକାଇବା କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିଦର୍ଶନ/ପ୍ରତିଭୂତି (ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ଦଖଲକୁ ନେବା, ଆଦି କରିବୁ ।

ଚ) ଖିଲାପ ହେଲେ ଆମ୍ଭେ ମଧ୍ୟ ଜଣେ ଋଣ ଆଦାୟକାରୀଙ୍କୁ ଏହି ଋଣ ଆଦାୟ ବାବଦରେ ନିଯୁକ୍ତ କରିବୁ । ସେ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ଯେ ଋଣ ଆଦାୟ ପଦ୍ଧତି ଆରମ୍ଭ କରାଯାଇଛି ।

ଛ) ଋଣ ଆଦାୟ ପଦ୍ଧତି ଅନୁସୃତ ହେଲେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ କହିବୁ ଯେ, ଏ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଥିଲେ ଆପଣ ହେଲ୍ପ ଲାଇନ୍ ନମ୍ବରରେ ଆମ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ କରିପାରନ୍ତି ।

ଜ) ଆମର ଋଣ ଆଦାୟକାରୀ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କର ଅସତ୍ ଉପାୟ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ଆମେ ତଦନ୍ତ କରିବୁ ଏବଂ ଉଚିତ୍ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଆପଣଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ମଧ୍ୟ କରାଯିବ ।

6.2 ପ୍ରାପ୍ୟ ଆଦାୟ ଓ ପ୍ରତିଭୂତି ପୁନଗ୍ରହଣର ନୀତି

ଆମେ ପ୍ରାପ୍ୟ ଆଦାୟ ଓ ପ୍ରତିଭୂତି ପୁନଗ୍ରହଣର ନୀତି ନିୟମ ଅନୁସାରେ ଅବଲମ୍ବନ କରିବୁ । ନିୟମଗୁଡିକ ଆମର ୱେବସାଇଟରେ ରହିବ ଏବଂ ଆମର ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ଏହି ନିୟମାବଳୀର ଏକ ନକଲ ରହିବ ।

କ) ଆମର ପ୍ରାପ୍ୟ ଆଦାୟ ନୀତି ଶିଷ୍ଟାଚାର, ଉଚିତ୍ ଆଚରଣ ଏବଂ ବିଶ୍ୱାସ ଉପରେ ଆଧାରିତ । ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆସ୍ଥାକୁ ନେଇ ଦୀର୍ଘକାଳିନ ବ୍ୟବସାୟ ସମ୍ବନ୍ଧ ରଖିବା ବିଶ୍ୱାସ କରୁ . ଆମ ନୀତି ଅନୁସାରେ–

1) ଆପଣଙ୍କ ଦେୟ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଯୋଗାଇ ଦେବୁ ଏବଂ ଏହି ପ୍ରାପ୍ୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କୁ ଯଥେଷ୍ଟ ନୋଟିସ୍ ଦେବାକୁ ଯତ୍ନବାନ ହେବୁ ।

2) ଋଣ ଆଦାୟ ପଦ୍ଧତି ଅନୁସରଣ କରିବା ଆଗରୁ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବେ ଜଣାଇବୁ ଏବଂ ଆମେ ଋଣ ଆଦାୟକାରୀ ଏଜେନ୍ସି, ଫାର୍ମ କମ୍ପାନୀମାନଙ୍କ ବିବରଣୀ ଆମ ୱେବସାଇଟରେ ବିଜ୍ଞାପିତ କରିବୁ ।

3) ଆମ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ଋଣ ଆଦାୟକାରୀ ଏଜେନ୍ସି ଫାର୍ମ କମ୍ପାନୀମାନଙ୍କ ବିବରଣୀ ଆମ ୱେବସାଇଟରେ ବିଜ୍ଞାପିତ କରିବୁ ।

4) ଅନୁରୋଧ କଲେ, ଆମେ ଋଣ ଆଦାୟକାରୀ ଏଜେନ୍ସି ଫାର୍ମ/କମ୍ପାନୀମାନଙ୍କ ବିବରଣୀ ଆମ ଶାଖାରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ ।

5) ଆମ ଷ୍ଟାଫ୍/ଅଧିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତି ଆଦାୟ/ସୁରକ୍ଷା ନିମନ୍ତେ ଆମକୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ସମୟରେ ନିଜକୁ ଚିହ୍ନିତ କରାଇବେ ତଥା ଆମ ଦ୍ୱାରା ଜାରି ଅଧିକାରପତ୍ର ଦେଖାଇବେ ଏବଂ ଆପଣ ଅନୁରୋଧ କଲେ ଆମ ଦ୍ୱାରା ଜାରି ପରିଚୟ ପତ୍ର ଦର୍ଶାଇବେ ।

6) ଆମେ କୌଣସି ଖିଲାପ ଖାତା ନେଇ ଋଣ ଆଦାୟ ଏଜେନ୍ସିକୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିବା ଆଗରୁ ଆମର କୌଣସି ଅବହେଳା ଯୋଗେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅସୁବିଧା ନ ପଡିବା ନିମନ୍ତେ ପ୍ରତିବନ୍ଧ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରଖିବୁ ।

ଖ) ସମସ୍ତ ଷ୍ଟାଫ୍ ସଦସ୍ୟଗଣ କିମ୍ବା ପ୍ରାଧିକୃତ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି, ବ୍ୟାଙ୍କର ଋଣ ଆଦାୟ/ପ୍ରତିଭୂତି ଦଖଲକୁ ନେବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ହୋଇଥିଲେ ଉପଯୁକ୍ତ ନିଷ୍ଠା ଦେଖାଇବେ ଏବଂ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ନିୟମଗୁଡିକୁ ପାଳନ କରିବେ । ବକେୟା ସୁରକ୍ଷା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ତଥ୍ୟ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଯିବ ।

1) ସାଧାରଣତଃ ଆପଣଙ୍କର ବ୍ୟବସାୟ ସ୍ଥଳରେ ଏବଂ ସେଠାରେ ନ ମିଳିଲେ ବାସ ସ୍ଥାନ କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କର ପ୍ରାଧିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥିରୀକୃତ ସ୍ଥାନରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ।

2) ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କର ପରିଚୟ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

3) ଆପଣଙ୍କର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସମ୍ମାନକୁ ବଜାୟ ରଖାଯିବ ।

4) ଆପଣଙ୍କ ସହ ବାର୍ତ୍ତାଳପ ଭଦ୍ରୋଚିତ ଢଙ୍ଗରେ କରାଯିବ ।

5) ବିଶେଷ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ/ପେଷା ଆବଶ୍ୟକ ନ କଲେ, ସାଧାରଣତଃ ଆମର ପ୍ରତିନିଧି ଆପଣଙ୍କୁ ଘ 7.00 ଠାରୁ ଘ.19.00 ମଧ୍ୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ ।

6) କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ସ୍ଥାନରେ ନ ଭେଟିବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କର ଅନୁରୋଧକୁ ଯଥା ସମ୍ଭବ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବ ।

7) ଭେଟିବାର ସମୟ/ଥର ଏବଂ କଥୋପକଥନର ବିବରଣୀ ଲିପିବଦ୍ଧ କରାଯିବ ।

8) ଦେୟ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଥିବା ଦ୍ୱନ୍ଦ/ମତାନ୍ତରକୁ ପରସ୍ପର ଗ୍ରହଣୀୟ ଏବଂ ସୁଶୃଙ୍ଖଳିତ ଉପାୟରେ ସମାଧାନ କରିବାକୁ ସହଯୋଗ କରାଯିବ ।

9) ଆପଣଙ୍କ ସ୍ଥାନରେ ଦେୟ ଆଦାୟ ସମ୍ପର୍କିତ ପରିଦର୍ଶନ ସମୟରେ ଶାଳିନତା ରକ୍ଷା କରାଯିବ । ଆମର ଅଧିକାରୀ କିମ୍ବା ଏଜେଣ୍ଟ ଆପଣଙ୍କୁ କୌଣସି ପ୍ରକାରେ (କଥା ଅବା କାର୍ଯ୍ୟରେ) ଅସୁବିଧାରେ ପକାଇବେ ନାହିଁ । ଆପଣଙ୍କର ପରିବାରର କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କର ଗୋପନୀୟତାରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବେ ନାହିଁ । ଯଦିଓ, ଏହା ଆପଣଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ଯେ ଆପଣ ଆପଣଙ୍କର ଠିକଣାକୁ ଠିକ୍ ରଖିବେ । ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଆପଣଙ୍କର ଠିକଣା ନ ପାଏ, ତେବେ ସେ ସାଧାରଣ ଉତ୍ସରୁ ଆପଣଙ୍କର ଠିକଣା ଠାବ କରିବ ଏବଂ ଆପଣଙ୍କର ବନ୍ଧୁବାନ୍ଧବଙ୍କୁ ଆପଣଙ୍କୁ ଖୋଜିବା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରିବ ।

10) ଅନୁପଯୁକ୍ତ ସମୟ ଯଥା ପରିବାରରେ କାହାର ମୃତ୍ୟୁ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦୈବୀ ଦୁର୍ବିପାକ ସମୟରେ ଦେୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଡାକିବା/ପରିଦର୍ଶନ କରାଯିବ ନାହିଁ ।

*****

ସଂଲଗ୍ନ ଶବ୍ଦାବଳୀ (glossary)

ଆଭାଲାଇଜେସନ୍ : ଆଭାଲା ଯୋଡିବା ଏକ ପ୍ରକାର ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବିନିମୟ ବିଲ୍ କିମ୍ବା ଡ୍ରାଫଟ୍ ରେ କରାଯାଇଥିବା ବିଶିଷ୍ଟ ପୃଷ୍ଠାଙ୍କନ ଅଟେ ଯାହାକି ଆମଦାନୀକାରୀ ଦ୍ଵାରା ବିଲ୍ ର ପରିପକ୍ଵତାରେ ଅର୍ଥ ପ୍ରଦାନର ଖିଲାପ କଲେ, ଅର୍ଥ ପ୍ରାପ୍ତିର ପ୍ରତ୍ୟାଭୂତି ଦେଇଥାଏ ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି: ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ହେଉଛି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତରଫରୁ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଦ୍ଵାରା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ଦିଆ ଯାଇଥିବା ଏକ ପ୍ରତିଶୃତି । ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵ (obligation) ପାଳନ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେଲେ, ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କୁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଦଲିଲ୍ ଅନୁସାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପେମେଣ୍ଟ୍ କରିଥାଏ ।

ବ୍ୟାକିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ : ବ୍ୟାକିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ବ୍ୟାଙ୍କ୍, ବ୍ୟାଙ୍କ ଓ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଉପୁଜୁଥିବା କଳହର ସମାଧାନ ନିମନ୍ତେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଦ୍ଵାରା ନିଯୁକ୍ତ ଏକ ସ୍ଵାଧୀନ ଦ୍ଵନ୍ଦ ସମାଧାନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଅଟନ୍ତି ।

ବିଲ୍ : ବିଲ୍ ହେଉଛି ଏକ ଆର୍ଥିକ ନେଗୋସିଏବୁଲ୍ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ୍ ଯଥା – ବିନିମୟ ବିଲ୍ (bills of exchange) ଏବଂ ପ୍ରତିଜ୍ଞା ପତ୍ର । ବିନିମୟ ବିଲ୍ (bills of exchange) ବିକ୍ରେତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କ୍ରେତାଙ୍କୁ ଜାରି କରାଯାଇଥାଏ, ଯେଉଁଥିରେ କି ଯୋଗାଣ କରାଯାଉଥିବା ଦ୍ରବ୍ୟ/ସେବାର ମୂଲ୍ୟ ପଇଠ କରିବା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯାଇଥାଏ ।

ବିଲ୍ ଭଙ୍ଗାଇବା : ବିଲ୍ ଭଙ୍ଗାଇବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗୋଟିଏ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିନିମୟ ବିଲ୍ କିମ୍ବା ପ୍ରତିଜ୍ଞା ପତ୍ର ଦେୟ ସମୟ ପୂର୍ବରୁ (before due) କ୍ରୟ କରିଥାଏ ଏବଂ ଭଙ୍ଗାଇବା ଶୁଳ୍କ କାଟି ରଖି ଅବଶିଷ୍ଟ ଅର୍ଥ ଗ୍ରାହକ ଖାତାରେ ଜମା କରେ . ବାସ୍ତବରେ ବିଲ୍ ବିପକ୍ଷରେ ଏହା ହେଉଛି ଏକ ଅଗ୍ରୀମ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ଦେବା ଠାରୁ ରାଶି ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସମୟର ସୁଧ ହେଉଛି ଡିସକାଉଣ୍ଟ୍ । କେବଳ ଇଉଜାନସ ବିଲଗୁଡିକ ଭଙ୍ଗା ଯାଇଥାଏ ।

କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍/ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ : କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍/ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ହେଉଛି ଏକ ପ୍ରକାର ଋଣ ସୁବିଧା ଯେଉଁଥିରେ କି ଋଣଗ୍ରହୀତା ତାଙ୍କର ସ୍ଵାଧୀନତା ସହିତ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ମୁତାବକ ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ମଞ୍ଜୁର ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଅର୍ଥ ଉଠାଣ କରିପାରିବେ । ତାଙ୍କ ଖାତାରେ ଋଣ ଅର୍ଥ ଜମା ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ପୁନଃ– ଉଠାଣ କରିପାରିବେ । ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ବକେୟା ଅବଶିଷ୍ଟାଂଶ (outstanding balance) ଉପରେ ସୁଧ ଲଗାଏ ।

କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି : କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି କହିଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଦ୍ଵାରା ଅନୁସୃତ ନୀତିକୁ ବୁଝାଏ, ଯାହାକୁ ଅନୁସରଣ କରି ବ୍ୟାଙ୍କ ତାହାର ଭୁଲଭଟକା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ହେଉଥିବା କ୍ଷତି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେଇଥାଏ ।

କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁବିଧା/ବ୍ୟାଙ୍କ ଋଣ : ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଋଣ ସୁବିଧା, ମିଆଦୀ ଋଣ, ଓଭର୍ ଡ୍ରାଫ୍ଟ୍ କିମ୍ବା କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ଆକାରରେ ହୋଇପାରେ, ଯାହାକି ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଦ୍ଵାରା ତାହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଗୋଟିଏ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅବଧି ପାଇଁ ଦିଆ ଯାଇଥାଏ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ତାହାର ଋଣ ରାଶି ଉପରେ ସୁଧ ଲଗାଇଥାଏ ।

ଋଣ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ : କମ୍ପାନୀ ଆଇନ୍ 1956 ଦ୍ୱାରା ଏହି ସଂସ୍ଥାଗୁଡିକ ଗଠିତ ଏବଂ ପଞ୍ଜିକୃତ । ଏହି କମ୍ପାନୀମାନେ ରିଜର୍ଭ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଦ୍ୱାରା ପଞ୍ଜିକୃତ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ପାଇଥାନ୍ତି . ଏମାନେ ବିଭିନ୍ନ ଋଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ସଂସ୍ଥାମାନଙ୍କ ଠାରୁ ତଥ୍ୟ ସଂଗ୍ରହ କରିଥାଆନ୍ତି ଏବଂ ବିଶ୍ଳେଷଣ ସହିତ ଏହା ନିଜର ମେମ୍ବରମାନଙ୍କୁ ଓ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବ୍ୟବହାରକାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଆନ୍ତି ।

ଫ୍ୟାକ୍ଟରିଂ : ଫ୍ୟାକ୍ଟରିଂ ହେଉଛି ଗ୍ରହଣ ହେବାକୁ ଥିବା ପରିଚାଳନାର ଏକ ଆର୍ଥିକ ଇଛା . ଏଥିରେ ବାକିରେ କରାଯାଉଥିବା ବିକ୍ରୟକୁ ନଗଦରେ ରୂପାନ୍ତରିତ କରାଯାଇଥାଏ ।

ସ୍ଥାୟୀ ସୁଧ ଦର : ଋଣ ଉପରେ ସ୍ଥାୟୀ ସୁଧ ଦରର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଋଣ ଉପରେ ସୁଧ ଦର ପୁରା ଅବଧି ପାଇଁ ସ୍ଥାୟୀ ରହେ କିମ୍ବା ରିସେଟ କ୍ଲଜରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଋଣର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁସାରେ ଏହି ସୁଧ ଦରକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ଅନ୍ତରାଳରେ ରିସେଟ କରାଯାଇଥାଏ ।

ଅସ୍ଥାୟୀ ସୁଧ ଦର : ଋଣ ଉପରେ ଅସ୍ଥାୟୀ ସୁଧ ଦରର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଋଣ ଉପରେ ସୁଧ ଦର ଅସ୍ଥାୟୀ ରହେ କିନ୍ତୁ ଏହା ପ୍ରସଙ୍ଗ ଦର ସହିତ ଜଡିତ ଥାଏ ଏବଂ ପରେ ସୁଧ ଦର ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ଏହା ବଦଳିଥାଏ ।

ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି : ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆ ଯାଉଥିବା ଏକ ଋଣ ଗ୍ରହୀତା ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଋଣ ପରିମାଣର ଭରଣା ପାଇଁ ଦିଆଯାଉଥିବା ପ୍ରତିଶୃତି ।

ଲେଟର୍ ଅଫ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ : ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରା ଯାଉଥିବା ଏକ ନଥି ଯେଉଁଥିରେ କି ସୂଚିତ କାଗଜପତ୍ର ଦାଖଲ କଲେ ଉପକୃତ ହେବାକୁ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଦେୟ ଦେବା ଲାଗି ଏକ ଅପରିବର୍ତ୍ତନୀୟ ହଲପନାମା ଥାଏ ।

ଅତି କ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ : ଅତି କ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗର ସମୂହ ଉତ୍ପାଦାନ ବା ସେବା ପ୍ରଦାନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବିନିଯୁକ୍ତ ଉଦ୍ୟୋଗ ଅଟନ୍ତି । ପ୍ଲାଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ମେସିନରେ 25 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କାରୁ ଅଧିକ ବିନିଯୋଗ ହୋଇ ନ ଥିବା ଶିଳ୍ପ ସଂସ୍ଥା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଥିବା, ଯେ କୌଣସି ଦ୍ରବ୍ୟ ଉତ୍ପାଦନ କରୁଥିବା ଉଦ୍ୟୋଗକୁ ଅତି କ୍ଷୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ କୁହାଯାଏ । ସେବା ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଏକ ସଂସ୍ଥା ଯାହାର ଇକ୍ୟୁପମେଣ୍ଟରେ 10 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କାରୁ ଅଧିକ ବିନିଯୋଗ ହୋଇ ନ ଥାଏ, ତାହାକୁ ଅତି କ୍ଷୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ କୁହାଯାଏ ।

କ୍ଷୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ କହିଲେ – ଶିଳ୍ପ ସଂସ୍ଥା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଦ୍ରବ୍ୟ ଉତ୍ପାଦନ କରୁଥିବା ସଂସ୍ଥା, ଯାହାରକି ପ୍ଲାଣ୍ଟ ଏବଂ ମେସିନରେ 25 ଲକ୍ଷରୁ ଉର୍ଦ୍ଧ୍ୱ ଏବଂ 5 କୋଟିରୁ କମ୍ ଅର୍ଥ ନିବେଶ ହୋଇଥାଏ । 10 ଲକ୍ଷରୁ ଅଧିକ ଏବଂ 2 କୋଟିରୁ କମ୍ ଇକ୍ୟୁପମେଣ୍ଟରେ ବିନିଯୋଗ କରୁଥିବା ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ସଂସ୍ଥାକୁ କ୍ଷୁଦ୍ର ଶିଳ୍ପ ସଂସ୍ଥା କୁହାଯାଏ ।

ନେଟ୍ ଓର୍ଥ୍ : କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଏବଂ ଫ୍ରି – ରିଜର୍ଭରୁ କ୍ରମ – ସଂରକ୍ଷିତ କ୍ଷତିକୁ ବିୟୋଗ କଲେ ନେଟ୍ ଓର୍ଥ୍ ମିଳିଥାଏ ।

ପୁଞ୍ଜି ରହିତ ସୁବିଧା : ଏହା ହେଉଛି ସେହି ସୁବିଧା, ଯେଉଁ ସୁବିଧା ଗ୍ରାହକ ଉପଭୋଗ କଲାବେଳେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ କୌଣସି ଖର୍ଚ୍ଚ କରିବାକୁ ପଡେ ନାହିଁ, କିନ୍ତୁ ପରେ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ତାହାର ଏହି ସୁବିଧା ହାସଲ କରିବାରୁ ତାହା ପାଇଁ

ବିତ୍ତୀୟ ଦେୟ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା (liabilities) ସୃଷ୍ଟି ହୁଏ । ଏହା ସାଧାରଣତଃ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି, ଲେଟର୍ ଅଫ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ରୂପରେ ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇଥାଏ ।

ନନ୍ – ପରଫମିଙ୍ଗ୍ ଆସେଟସ୍ – ଗୋଟିଏ ଋଣ ବା ଅଗ୍ରୀମ ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ –

1. ମିଆଦୀ ଜମାର ସୁଧ କିମ୍ବା ମୂଳଧନ କିସ୍ତି ୨୦ ଦିନରୁ ଅଧିକ **ଅନାଦେୟ** ରହେ ।
2. ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ /କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆକାଉଣ୍ଟ ୨୦ ଦିନରୁ ଅଧିକ **ଆଉଟ୍ ଅଫ୍ ଅର୍ଡର୍** ରହେ ।
3. ବିଲ୍ କ୍ରୟ/ଭଙ୍ଗଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ୨୦ ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଲ୍ ଅନାଦେୟ ରହେ ।

ଆଉଟ୍ ଅଫ୍ ଅର୍ଡର୍ (ଅବ୍ୟବସ୍ଥିତ)

ଗୋଟିଏ ଲେଖାକୁ ଅବ୍ୟବସ୍ଥିତ ବା ଆଉଟ୍ ଅଫ୍ ଅର୍ଡର୍ ବୋଲି ଗ୍ରହଣ କରାଯାଏ, ଯଦି ବାକିଥିବା ପରିମାଣ ନିରନ୍ତର ଭାବେ ସ୍ୱୀକୃତ ସୀମା/ଆହରଣ ଶକ୍ତି ଠାରୁ ଅଧିକ ରହେ । ଅନେକ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯେଉଁଠି ମୁଖ୍ୟ ଅପରେଟିଙ୍ଗ୍ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ବାକି ଥିବା ରାଶି ସ୍ୱୀକୃତ ସୀମା/ଆହରଣ ଶକ୍ତି ଠାରୁ କମ୍ ଅଟେ, କିନ୍ତୁ ୨୦ ଦିନ ପାଇଁ କିଛି ଉଧାର ନ ଥାଏ ,ତୁଳନା ପତ୍ର/କ୍ରେଡିଟ୍ ତାରିଖ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୁଧ ଦେବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ନୁହେଁ ସେହି ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଅବ୍ୟବସ୍ଥିତ ବୋଲି ଗ୍ରହଣ କରାଯାଏ ।

ଓଭରଡିଉ – ଯେ କୌଣସି ଉଧାର ସୁବିଧାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଦେବାକୁ ଥିବା ଯେ କୌଣସି ରାଶି "ଓଭରଡିଉ" ଅଟେ, ଯଦି ତାହା ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖରେ ଭରଣା କରା ଯାଇ ନ ଥାଏ ।

ପେମେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ସେଟଲମେଣ୍ଟ ଧାରା – ପେମେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ସେଟଲମେଣ୍ଟ ଧାରା ହେଉଛି, ସାଧାରଣତଃ ଆର୍ଥିକ ସଂସ୍ଥାମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସଂଗଠିତ ଅର୍ଥ ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ।

ପିନ୍ – ପିନ୍ ହେଉଛି ଗୋପନୀୟ ନମ୍ବର ଯାହାର ବ୍ୟବହାର କାର୍ଡ ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦ୍ରବ୍ୟ/ସେବାର ଦେୟ ଦେବାରେ, ନଗଦ ଅର୍ଥ ଉଠାଣରେ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ସେବା ପାଇବାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁମତି ଦେଇଥାଏ ।

ରିଜନେବଲ୍ (ବିଚାରବନ୍ତ)– କାରଣବଶତଃ କିମ୍ବା ଉତ୍ତମ ଭାବନା ଅନୁଯାୟୀ ଶାସିତ କିମ୍ବା ମେଳ ଖାଇଥାଏ, ସାମାନ୍ୟ ଜ୍ଞାନ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଥାଏ, ଅତି ବେଶି ନୁହଁ କିମ୍ବା କମ ।

ରେଫରେନସ୍ ରେଟ୍(ପ୍ରସଙ୍ଗ ଦର) – ଏହା ବ୍ୟାଙ୍କର ନିର୍ଣ୍ଣାୟକ ସୁଧ ହାର ଅଟେ ଯାହା ଅସ୍ଥାୟୀ ସୁଧ ହାରରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଋଣର ସୁଧ ସହିତ ଜଡିତ ଅଟେ। ତାଙ୍କର ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଅଲଗା ଅଲଗା ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସଙ୍ଗ ସୁଧ ଦର(ରେଫରେନସ୍ ରେଟ୍) ଆଧାରିତ କିମ୍ବା ରୂପାନ୍ତରିତ ହୋଇଥାଏ ।

ପୁନଃଗ୍ରହଣ (ବନ୍ଧକ ଦ୍ରବ୍ୟ ଋଣ ଦାତା) – ଏହା ହେଉଛି ଏକ ପଦ୍ଧତି, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଜଣେ ଋଣ ଦାତା ଋଣ ଅନାଦେୟ ପାଇଁ ବନ୍ଧକ ରଖା ଯାଇଥିବା ଗୃହ ଓ ଅନ୍ୟ ଦ୍ରବ୍ୟ (ଉଦାହରଣ – କାରକୁ ନିଜ ଅକ୍ତିଆରକୁ ନେଇଯାଆନ୍ତି)।

ଥଇଥାନ ଯୋଜନା – ଥଇଥାନ ଯୋଜନା କହିଲେ ରୁଗଣ ସଂସ୍ଥାର ଥଇଥାନ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯାଇଥିବା ଯୋଜନାକୁ ବୁଝାଏ । ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର ସର୍ତ୍ତାବଳି ଅନୁସାରେ ଏହା ସ୍ଥିର କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ସାଧାରଣତଃ ଏହା ନିମ୍ନଲିଖିତ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମକୁ ନେଇ ଗଠିତ ହୁଏ –

1. କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ପୁଞ୍ଜି ସହ ନମନୀୟ ସୁଧ ହାର – ନିୟାମକ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁସାରେ
2. ସୁଧ ପାଇଁ ଲଗାଣ ମିଆଦୀ ଋଣ
3. କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ପୁଞ୍ଜି ମିଆଦୀ ଋଣ
4. ମିଆଦୀ ଋଣ
5. କଣ୍ଟିଜେନ୍ସି ଋଣ ସହାୟତା

ପ୍ରତିଭୂତି (security)

ଋଣ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଦେୟ ବଦ୍ଧତା ପାଇଁ ବ୍ୟବହୃତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପରିସମାପ୍ତି ସେବା –

1. କ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ ଅତି କ୍ଷୁଦ୍ର ସେବାକାରୀ ଉଦ୍ୟୋଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସେବା କହିଲେ କ୍ଷୁଦ୍ର ରାସ୍ତା ଓ ଜଳ ପରିବହନ ଅପରେଟର୍, କ୍ଷୁଦ୍ର ବ୍ୟବସାୟୀ, ପେଷାଦାର ଏବଂ ଆତ୍ମନିଯୁକ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ ଅନ୍ୟ ସେବା ଉଦ୍ୟୋଗକୁ ବୁଝାଏ ।
2. ସେବା କହିଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆ ଯାଉଥିବା ବିଭିନ୍ନ ସୁବିଧା ଯଥା ଅର୍ଥ ପ୍ରେରଣା (ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ, ଏମଟି, ଟିଟି ଜାରି ଇତ୍ୟାଦି), ନଗଦ ଅର୍ଥ ଗ୍ରହଣ/ପ୍ରଦାନ, ନୋଟ୍ ଏବଂ ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରାର ବିନିମୟ ଇତ୍ୟାଦିକୁ ବୁଝାଏ ।

ରୁଗ୍ଣ ଏକକ (ଶିଳ୍ପ ୟୁନିଟ୍) – ରୁଗ୍ଣ ଏକକ ହେଉଛି ଏକକ ଯାହାର ଖାତା 6 ମାସରୁ ଅଧିକ ସମୟ ଧରି ସବ୍–ଷ୍ଟାଣ୍ଡାର୍ଡ୍ ରହିଛି ଏବଂ କ୍ରମାଗତ କ୍ଷତି ଯୋଗୁଁ ପୂର୍ବ ହିସାବ ବର୍ଷରେ ଶତକଡା 50 ଭାଗ କ୍ଷତି ହୋଇଛି ଏବଂ ଏକକଟି ବିଗତ ଦୁଇ ବର୍ଷ ଧରି ବାଣିଜ୍ୟିକ ଉତ୍ପାଦନ କରି ଆସୁଛି ।

ଦର ସୂଚୀ – ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦତ୍ତ ବିତ୍ତୀୟ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଏବଂ ସେବା ଉପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଲାଗୁ କରୁଥିବା ସେବା ଦେୟକୁ ଦର ସୂଚୀ ରୂପେ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଦର୍ଶାଇ ଥାଏ ।

*****

ଏହି କୋଡ୍ ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କୋଡ୍ ଏବଂ ମାନକ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ସଂଘ ଏବଂ ସଦସ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ସହାୟତାରେ ନିର୍ମାଣ କରାଯାଇଛି । ଏହି କୋଡର ମୁଖ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି, ଉତ୍ତମ ତଥା ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପ୍ରଥାର ପୃଷ୍ଟପୋଷକତା କରିବା, ନ୍ୟୁନତମ ମାନ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା, ପାରଦର୍ଶିତା ବଢ଼ାଇବା, ଉତ୍ତମ ପରିଚାଳନାତ୍ମକ ମାନଦଣ୍ଡ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ଏବଂ ଏହା ଉପରେ ସୌହାର୍ଦ୍ଦ୍ୟପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କ ବଢ଼ାଇବା, ଯାହା ସାଧାରଣ ଲୋକଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ପ୍ରଣାଳୀ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ବିଶ୍ୱାସ ବଢ଼ାଇବ। ଫେବୃଆରୀ 2006 ରେ ଏକ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ସଂସ୍ଥା ରୂପେ BCSBI ସ୍ଥାପିତ ହୋଇଥିଲା ଯାହାର ମୁଖ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ସମୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ କୋଡ୍ ଓ ମାନକ ଗୁଡିକ ଠିକ ସମୟରେ ଅନୁପାଳନ କରାଯାଉଛି ନା ନାହିଁ ତାହାକୁ ପରିକ୍ଷଣ ଓ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା । BCSBI ଦୁଇ ପ୍ରକାରର କୋଡ୍ ତିଆରି କରିଛି-**ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାର କୋଡ୍ ଏବଂ ଅତି କ୍ଷୁଦ୍ର ଓ କ୍ଷୁଦ୍ର ଶିଳ୍ପ ସଂସ୍ଥା ପ୍ରତି ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାର କୋଡ୍** ।ଏହି କୋଡ୍ କୁ BCSBI ର ସଦସ୍ୟବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ସ୍ୱୀକାର କରିଛନ୍ତି, ଯେଉଁଥିରେ ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟାଙ୍କ, ସହରୀ ସମବାୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ କ୍ଷେତ୍ରୀୟ ଗ୍ରାମୀଣ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅଟନ୍ତି । ଏହାର ନିଜର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଓ ଜନାଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ BCSBI ଗୋଟିଏ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ମଞ୍ଚ ନୁହେଁ । ତଥାପି ବ୍ୟାଙ୍କର ନୀତି, କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଥିବା ପ୍ରଣାଳୀଗତ ଅଭାବଗୁଡିକୁ, ଯଦି କିଛି ଅଛି, ଜାଣିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡିକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖେ ଏବଂ ତାହାକୁ ଦୂର କରିବା ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଆରମ୍ଭ କରେ ।

BCSBI ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଅଧିକ ଜାଣିବା ପାଇଁ ଦୟାକରି www.bcsbi.org.in ୱେବସାଇଟରେ ଲଗ ଅନ କରନ୍ତୁ।

ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କୋଡ୍ ଏବଂ ମାନକ ବୋର୍ଡ
C-7, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା
ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଲଡିଂ
ବାନ୍ଦ୍ରା କୁର୍ଲା କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ
ମୁମ୍ବାଇ- 400051