

ସୂର୍ଯ୍ୟୋଦୟ ସ୍କଲ ପାଇନାନ୍ସ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିମିଟେଡ୍

ଯଥାର୍ଥ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ସଂହିତା

ସଂସ୍କରଣ: FY.: 22-23/1.0

ପାଠକଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍:

ଏହି ପଲିସି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ହେଉଛି ସୂର୍ଯ୍ୟୋଦୟ ସ୍କଲ ପାଇନାନ୍ସ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିମିଟେଡ୍‌ର ସମ୍ପତ୍ତି ଏବଂ ଏହା କେବଳ ବ୍ୟାଙ୍କର ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ । ଗୁପ୍ତ ସେବା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ପୂର୍ବ ଲିଖିତ ସମ୍ମତି ବିନା ଏହା କୌଣସି ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସହିତ ଆଲୋଚନା କିମ୍ବା ବାହ୍ୟ ପକ୍ଷଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ପ୍ରଚଳିତ ନୀତି ଅନୁସାରେ ନକଲ, ପ୍ରକାଶିତ, ପ୍ରସାରିତ କିମ୍ବା ସୂଚିତ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ନୁହେଁ ।

ବିଷୟବସ୍ତୁ

1. ମୁଖବନ୍ଧ :	4
2. ପରିସର :	4
3. ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଘୋଷଣା ଏବଂ ଅଙ୍ଗୀକାର :	4
4. ବ୍ୟାଙ୍କର ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ପାଇଁ ଯଥାର୍ଥ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି :	5
5. ବ୍ୟାଙ୍କର ଜମାକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି :	7
6. ରଣପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ- ନିୟାମକ ଢାଞ୍ଚା ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ମାର୍ଚ୍ଚ 14, 2022 ଅନୁସାରେ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧିର ଉନ୍ନତିକରଣ :	8
ଅନୁଛେଦ 1	11

1. ମୁଖ୍ୟବନ୍ଧ:

ଯଥାର୍ଥ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ସଂହିତା (FPC) ହେଉଛି ଏକ ସ୍ଵେଚ୍ଛାକୃତ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ସଂହିତା ଯାହା ସୂର୍ଯ୍ୟୋଦୟ ସ୍ଥଳ ପାଇନାନ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିମିଟେଡ୍ (ବ୍ୟାଙ୍କ) ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି, ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ସର୍ବୋତ୍ତମ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ଅବଲମ୍ବନ କରିବାକୁ ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖିଛି । ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ମୂଲ୍ୟବାନ ପରାମର୍ଶ ଯୋଗାଇବା ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଯୋଗାଯୋଗକୁ ସୁଗମ କରିବା ଏହାର ଲକ୍ଷ୍ୟ ଅଟେ ।

2. ପରିସର:

ଏହାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଖେତ୍ରସାଇଟରେ ରଖାଯିବା ଦିନ ଠାରୁ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ବିଭିନ୍ନ ଗଣମାଧ୍ୟମ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଚାର କରାଯିବା ଦିନ ଠାରୁ FPC ବ୍ୟାଙ୍କରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ । ଏଫପିସିରେ ରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ଘୋଷଣାମାନା ରହିଛି ଯାହାକି ସମଗ୍ର ଏଫପିସି ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ଆହ୍ୱାନିତ କରିଥାଏ ।

3. ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ଘୋଷଣା ଏବଂ ଅଙ୍ଗୀକାର:

ବ୍ୟାଙ୍କ ଘୋଷଣା କରେ ଏବଂ ଅଙ୍ଗୀକାର କରେ:

- i. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ପେସାଦାର ଭଙ୍ଗରେ ଦକ୍ଷ, ସୌଜନ୍ୟମୂଳକ, ପରିଶ୍ରମୀ ଏବଂ ଶୀଘ୍ର ସେବା ଯୋଗାଇବା ।
- ii. ବ୍ୟବସାୟ ର ସମୟ ଶାଖା ଏବଂ ଖେତ୍ରସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତହେବ ।
- iii. ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ପୃଥକ 'ଜିଜ୍ଞାସା' କିମ୍ବା 'ମୁଁ ଆପଣଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିପାରେ କି' ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- iv. ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା ପରିସରରେ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟର / ଫର୍ମ ଏବଂ /ପରାମର୍ଶ ବାକ୍ସ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର ମୁକାବିଲା କରୁଥିବା ପ୍ରଶାସନିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ତଥା ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କର ଯୋଗାଯୋଗ ଏବଂ ଠିକଣା ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ ।
- v. ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଏବଂ ସଠିକ୍ ଧାଡ଼ି ପରିଚାଳନା ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରବଳ ଭିଡ଼ ଅଛି, ସେଠାରେ ବସିବା ବ୍ୟବସ୍ଥା, ପାନୀୟ ଜଳ ଇତ୍ୟାଦିର ମୌଳିକ ସୁବିଧା ରହିବ ।
- vi. ଧର୍ମ, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ବଂଶ କିମ୍ବା ସେଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରୁ କୌଣସି ଆଧାରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ ।
- vii. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉତ୍ପାଦର ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ମାର୍କେଟିଂରେ ନ୍ୟାୟ ଏବଂ ସଚ୍ଚୋଟ ହେବ ।
- viii. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ କାରବାର ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସର୍ଭିସ୍, ମୂଲ୍ୟ, ଅଧିକାର ଏବଂ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ଵଗୁଡ଼ିକ ସଠିକ୍ ଏବଂ ସମୟାନୁସାରେ ପ୍ରକାଶ କରିବା ।
- ix. ଯଦି ମଗାଯାଏ, ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ/କାରବାର ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପରୋକ୍ତ ସହାୟତା କିମ୍ବା ପରାମର୍ଶ ପ୍ରଦାନ କରିବା ।
- x. ସଂସ୍ଥା ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ସେଲ୍ / ଡେସ୍କ ସେଟ୍ କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କୌଣସି ବିବାଦ କିମ୍ବା ମତ ପାର୍ଥକ୍ୟର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଉତ୍ତମ ବିଶ୍ୱାସରେ ଚେଷ୍ଟା କରିବା ।
- xi. ଉତ୍ତମ ବିଶ୍ୱାସରେ ସମସ୍ତ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ପାଳନ କରିବା ।
- xii. ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ସେବାଗୁଡ଼ିକରେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବିପଦ ବିଷୟରେ ସାଧାରଣ ସଚେତନତା ପ୍ରଚାର କରିବା । ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସ୍ଵାଧୀନ ଆର୍ଥିକ ପରାମର୍ଶ ନେବାକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରିବ ଏବଂ କେବଳ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ଵ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ ନାହିଁ ।
- xiii. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ଵାର୍ଥ ରକ୍ଷା କରିବା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଆପତ୍ତିଗୁଡ଼ିକ ଯେପରି ସମାଧାନ କରାଯାଏ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ RBI ଦ୍ଵାରା ସମୟାନୁସାରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ମାନି ଚଳିବ ।

4. ବ୍ୟାଙ୍କର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ଯଥାର୍ଥ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି:

- i. ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ:

ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଫି ଏବଂ ଦେୟ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ସହିତ ବିସ୍ତୃତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯଦି ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ କୌଣସି ଦେୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ଏବଂ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ନକରିବା, ଆଗୁଆ ଦେୟ ପ୍ରଦାନ ବା ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ବିକଳ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଅନ୍ୟ ବିଷୟ, ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ରଣ, ରଣ ରାଶି ଯାହା ହେଉନା କାହିଁକି, ଏସବୁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସେହି ରାଶି ଫେରସ୍ତ ଯୋଗ୍ୟ ହୋଇଥାଏ ।

ii. ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ:

- a. ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯେଉଁଥିରେ ସମୟସୀମା ସୂଚିତ କରାଯିବ । ଯେଉଁ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାନ୍ୱିତ କରାଯିବ ।
- b. ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣ ଆବେଦନ ଯାଞ୍ଚ କରିବ ଏବଂ ଯଦି ଅତିରିକ୍ତ ବିବରଣୀ / ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ; ତେବେ ସେଗୁଡ଼ିକ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ମଗାଯିବ ।
- c. ସମସ୍ତ ବର୍ଗର ରଣ ପାଇଁ ଏବଂ ଯେ କୌଣସି ଥ୍ରେସହୋଲ୍ଡ ସୀମା ନିର୍ଦ୍ଦେଶରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଳମ୍ବ ନକରି ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା କରିବ ବୋଲି ଆଶା କରାଯାଏ । ଯଦି ଆବେଦନକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯାଏ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବାର କାରଣ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଜଣାଇବ ।

iii. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ:

- a. ବ୍ୟାଙ୍କର ବିସ୍ତୃତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଏବଂ ରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ଆବେଦନର ସଠିକ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବା ପାଇଁ ମଞ୍ଜୁରକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଆଶା କରିବେ । ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ମାର୍ଜିନ ଏବଂ ସିକ୍ୟୁରିଟିର ଉପଲବ୍ଧତା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ରଣ ଯୋଗ୍ୟତା ଉପରେ ଯତ୍ନଶୀଳତାର ବିକଳ ହେବ ନାହିଁ ।
- b. ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ସତର୍କବାଣୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଜଣେ ପ୍ରାଧିକୃତ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ।
- c. ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା / ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୀମା ଜଣାଇବ ଏବଂ ରେକର୍ଡରେ ତାଙ୍କର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଜ୍ଞାନ ସହିତ ଦିଆଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକର ରଣଗ୍ରହୀତା / ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବ ।
- d. ଅନୁମୋଦିତ ରଣ ପ୍ରସ୍ତାବ, ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣ ସୁବିଧାକୁ ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା ଅନ୍ୟ ସତର୍କବାଣୀ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ହ୍ରାସ ହେବ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଯଥାର୍ଥ ପ୍ରମାଣିତ ହେବ । ରଣ ଦୁର୍ଭିରେ ଉଲ୍ଲିଖିତ ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜରର ଏକ ନକଲ ସହିତ ରଣ ଦୁର୍ଭିରେ ଏକ ନକଲ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- e. ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର / ରଣ ଦୁର୍ଭିରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ଯେ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁବିଧା କେବଳ ବ୍ୟାଙ୍କର ବିବେକ ଅନୁସାରେ ବୃଦ୍ଧି ହେବ ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଉଠାଣଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ବ୍ୟାଙ୍କର ବିବେକ ଅନୁସାରେ ହେବ:
 - i. ଉଠାଣ କ୍ଷମତା / ଅନୁମୋଦିତ ସୀମା ବାହାରେ ଉଠାଣ ।
 - ii. ମଞ୍ଜୁରୀରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଟେକଗୁଡ଼ିକର ରୂପାୟନ ହେବା ।
 - iii. NPA ଭାବରେ ଶ୍ରେଣୀଭୁକ୍ତ ହେବା ପରେ ଏକ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଉଠାଣଗୁଡ଼ିକ ।
 - iv. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକର ଅନୁପାଳନ ହେଲେ କୌଣସି ଉଠାଣକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ନାହିଁ ।
 - v. ବ୍ୟବସାୟରେ ଅଭିବୃଦ୍ଧି ହେତୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କର ଅଧିକ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବା କ୍ରେଡିଟ୍ ସୀମାଗୁଡ଼ିକର ସଠିକ୍ ସମୀକ୍ଷା ହେବ ।
- f. ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଦେୟ ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯିବ; ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଫେରସ୍ତ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଦେୟ ପରିମାଣ ବିସ୍ତୃତ ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ହେବ ।

iv. ବୁଦ୍ଧିଜୀବୀ ଅନୁଯାୟୀ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣ ବନ୍ଧନ:

- a. ବ୍ୟାଙ୍କ ଏପରି ମଞ୍ଜୁରୀକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରୁଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଅନୁମୋଦନ କରାଯାଇଥିବା ରଣର ସମୟସୀମା ବନ୍ଧନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।
- b. ମଞ୍ଜୁରୀର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀରେ ଯେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଯେପରି ସୁଧ ଏବଂ ଦେୟ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।
- c. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଚାର୍ଜରେ ଯେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ଦେବା ପରେ ଆଶାକର୍ମୀ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ ।

v. ପୋଷ୍ଟ ବିତରଣ ତଦାରଖ:

- a. ପୋଷ୍ଟ ବିତରଣ ତଦାରଖ ଯେପରିକି ସାମୟିକ ରିପୋର୍ଟ ଦାଖଲ ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟାୟ ଯାଞ୍ଚ ପରି ମଞ୍ଜୁର ପତ୍ର ପ୍ରଦାନ ସମୟରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯିବ । ଏହି ମଞ୍ଜୁର ପତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ଯାଞ୍ଚର ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବେ କି ନାହିଁ ତାହା ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।
- b. ବୁଦ୍ଧିଜୀବୀ ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ଦ୍ୱରାଦ୍ୱିତ କରିବା କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଖୋଜିବାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପୂର୍ବରୁ, ରଣଦାତାମାନେ ରଣ ବୁଦ୍ଧିରେ କିମ୍ବା ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଅବଧି ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ଦେବା ଉଚିତ୍, ଯଦି ରଣ ବୁଦ୍ଧିରେ ସେପରି କୌଣସି ସର୍ତ୍ତ ନାହିଁ ।
- c. ରଣ ଦେୟ ପାଇବା ପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ମୁକ୍ତ କରିବ । ଅବଶ୍ୟ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲାଇନ୍ ସେଭ୍ କରିବାର ଅଧିକାର ବ୍ୟାଙ୍କ ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରେ । ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁରକ୍ଷା ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଏ, ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବି / ସମାଧାନ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସୁରକ୍ଷା ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ହକଦାର ଥିବା ଦସ୍ତାବିଜ ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

vi. ଅନ୍ୟାନ୍ୟ:

- a. ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ଦଲିଲ ଗୁଡ଼ିକର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ପରି, ଯେପରିକି ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ଯାଞ୍ଚ, ଆକାଉଣ୍ଟ ବୁକର ଯାଞ୍ଚ, ଷ୍ଟକ୍ ଏବଂ ବୁକ୍ ଡେବ୍ଟର ଯାଞ୍ଚ ଏବଂ QIS ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟର ଯାଞ୍ଚ, ବ୍ୟତୀତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରସଙ୍ଗରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ବାଧା ଦେବ ନାହିଁ ।
- b. ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶିତ କୌଣସି ସୂଚନା ବ୍ୟାଙ୍କର ନଜରକୁ ଆସିଛି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ପାଇବାକୁ ତଥା ଏହାର ସ୍ୱାର୍ଥ ରକ୍ଷା ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ଅଧିକାର ପାଇବ ।
- c. ଯେତେବେଳେ କି, ସମାଜର ଦୁର୍ବଳ ବର୍ଗ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍-ଲିଙ୍କ୍ ଯୋଜନାରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିପାରିବ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି ଏବଂ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ ।
- d. ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ମାମଲାରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଯଥା ନିର୍ଯ୍ୟାତନା ଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ ଯେପରିକି ରଣ ନେଇଥିବା ଲୋକଙ୍କୁ ଅସମୟରେ ହଇରାଣ କରିବା ଏବଂ ଶାରୀରିକ ଶକ୍ତି ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ।
- e. ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ / ଏଫଆଇଆରୁ ଯାହା ରଣ ନେବାକୁ ପ୍ରସ୍ତାବ ଦେଇଥାଏ, ବ୍ୟାଙ୍କର ସମ୍ମତି, କିମ୍ବା ଆପତ୍ତି, ଯଦି ଥାଏ, ତେବେ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତାହା ଜଣାଯିବ । ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ତାରିଖ ।

vii. ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ:

ଯଦିଓ ରଣର ମଞ୍ଜୁର ବ୍ୟାଙ୍କର ଏକମାତ୍ର ବିବେଚନା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ, ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ଏହି ନିଷ୍ପତ୍ତି ବିରୋଧରେ ଅପିଲ କରିବାର ସୁଯୋଗ ପାଇବେ । ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ, ଆବେଦନକାରୀ / ରଣଗ୍ରହୀତା

ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର - ଗ୍ରାହକ ଝେବସାଲଟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

5. ବ୍ୟାଙ୍କର ଜମାକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଯଥାର୍ଥ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ସଂହିତା:

i. ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସେବା:

- a. ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା ଏବଂ ଝେବସାଲଟରେ ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡ / ସ୍କ୍ରିନରେ ସମୟ ସମୟରେ ବିଭିନ୍ନ ଜମା ଯୋଜନା ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ ।
- b. ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୁଧ ହାର, ଦେୟ, ସର୍ଭାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ଭଗୁଡ଼ିକର ପରିବର୍ତ୍ତନ / ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଝେବସାଲଟ ମାଧ୍ୟମରେ ଅବଗତ କରାଇବ ।
- c. ସମୟ ସମୟରେ ଆରବିଆଇ ଦ୍ଵାରା ପରାମର୍ଶ ଅନୁଯାୟୀ ଆଉଟଷ୍ଟେସନ୍ ଟେକ୍ ବିଲ୍‌ମ୍‌ରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ପାଇଁ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ।
- d. ସମୟାନୁସାରେ ଆରବିଆଇ ଦ୍ଵାରା ପରାମର୍ଶ ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସର୍ଭ ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସୀମା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆଉଟଷ୍ଟେସନ୍ ଏବଂ ସ୍ଥାନୀୟ ଟେକ୍ ସମ୍ପର୍କରେ ତୁରନ୍ତ କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ।
- e. ଏହାର ଝେବସାଲଟରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ବିଭିନ୍ନ ଜମା ଯୋଜନା / ସେବାଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ।
- f. ବିଭିନ୍ନ ଶାଖାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯୁନିଫର୍ମ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା ଫର୍ମ (AOF) ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା / ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ଯାଞ୍ଚ ତାଲିକା ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଟେକ ତାଲିକା ବ୍ୟାଙ୍କର ଝେବସାଲଟରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।
- g. ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା ପାଇଁ, ଆପଣଙ୍କର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜାଣନ୍ତୁ (KYC) ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଇଁ (ପରିଚୟର ପ୍ରମାଣ ଏବଂ ଠିକଣାର ପ୍ରମାଣ) ପାଇଁ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଖୋଜିବା ଆବଶ୍ୟକ କରେ । ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ ଏବଂ ଝେବସାଲଟରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।
- h. ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସର୍ବନିମ୍ନ ବାଲାନ୍ସ ସହିତ ଆର୍ଥିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅଧୀନରେ କୌଣସି ଫ୍ରିଲ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲନ୍ତୁ ନାହିଁ ଯେଉଁଠାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଛାଡ଼ କରାଯାଇଛି ।
- i. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ କିମ୍ବା ମିଳିତ ଭାବରେ, 10 ବର୍ଷରୁ ଅଧିକ ବୟସର ନାବାଳକ କିମ୍ବା ପ୍ରାକୃତିକ / ଆଇନଗତ ଅଭିଭାବକ କିମ୍ବା ଅଶିକ୍ଷିତ / ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମରେ ଏକ ସଞ୍ଚୟ ପାଣ୍ଠି ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲନ୍ତୁ ।
- j. ଡେବିଟ୍ ଏଣ୍ଟ୍ରିଗୁଡ଼ିକରେ ଦେୟକାରୀଙ୍କ ନାମ ତଥା ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ନମ୍ବର ଏବଂ ଦେୟକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ / ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟର ଡ୍ରୟର ନାମ ତଥା କ୍ରେଡିଟ୍ ଏଣ୍ଟ୍ରି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ନମ୍ବର ପାସବୁକ୍ / ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- k. ମାଗଣାରେ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଗୋଟିଏ ଶାଖାରୁ ଅନ୍ୟ ଶାଖାକୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରନ୍ତୁ ।
- l. ଆକାଉଣ୍ଟ ନମ୍ବର ପୋର୍ଟେବିଲିଟି: ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ସମାନ ଆକାଉଣ୍ଟ ନମ୍ବର ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ମଧ୍ୟ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ଯେତେବେଳେ ସେ ଅନ୍ୟ ସହରକୁ ଯାଆନ୍ତି କିମ୍ବା ସେହି ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସେହି ସହରର ଅନ୍ୟ ଶାଖାକୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରନ୍ତି । ଆକାଉଣ୍ଟ ନମ୍ବର ପୋର୍ଟେବିଲିଟି ସହିତ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପତ୍ର ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରୁଥିବା କିମ୍ବା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ନେଉଥିବା ଶାଖାରେ ଦାଖଲ ହୋଇପାରିବ ।
- m. ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ, ଭଡା, ଟ୍ୟାକ୍ସ ଇତ୍ୟାଦି ନିୟମିତ ଦେୟ ପାଇଁ ସ୍ଵାକ୍ଷିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶର ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ।
- n. ଅବ୍ୟାବଧି ପ୍ରତ୍ୟାହାରକୁ ଅନୁମତି ଦିଅନ୍ତୁ, ଅନ୍ୟଥା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ନହେଲେ, ଜମା ଚାଲିଥିବା ଅବଧି ପାଇଁ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ସୁଧହାର କିମ୍ବା

ରୁଚ୍ଛିଭିକି ହାର ଯାହା କମ୍, ଦକ୍ଷିଣୀୟ ଅନୁଯାୟୀ, ଯଦି ଥାଏ, ତେବେ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଛି, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ, ଯାହା ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯାଇଛି । ଜମାର ସମୟପୂର୍ବ ପ୍ରତ୍ୟାହାର ଉପରେ କୌଣସି ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ ଯାହା ଏଫଡିଆର ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସର୍ବନିମ୍ନ ଦିନ ଠାରୁ କମ୍ ଦିନ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ରହିଯାଇଛି ।

- o. ଏହିପରି ସ୍ଥିର ଜମା ପ୍ରଦାନ ସମୟରେ ଜମାକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବଞ୍ଚିଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି/ ନୋମିନିଜ୍ଠ ମୃତ ଜମାକାରୀ(ମାନଙ୍କ) ନାମରେ ସ୍ଥିର ଜମାଗୁଡ଼ିକର ସମୟ ପୂର୍ବ ପ୍ରତ୍ୟାହାରକୁ ଅନୁମତି ଦିଅନ୍ତୁ । ସମୟସୀମା ସ୍ଥିର ହୋଇଥିବା ଜମା ଉପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମୟ ସମୟରେ ଗାଇଡଲାଇନ ଅନୁଯାୟୀ ହିସାବର ପଞ୍ଜି ଅନୁଯାୟୀ ସୁଧ ଦେଇପାରେ ।
- p. ଜମା ବିରୁଦ୍ଧରେ ସାଧାରଣତ ରଣ / ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟକୁ ଜମା ପ୍ରମାଣପତ୍ର (CD) ଟ୍ୟାକ୍ସ ସେଭର୍ ସ୍କିମ୍ / କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଲାଇ ସ୍କିମ୍ ବ୍ୟତୀତ ଅନୁମତି ଦିଅନ୍ତୁ । ସମୟାନୁସାରେ ଆରବିଆଇ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହାରରେ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବା ହାରରେ ସୁଧ ଆଦାୟ କରି ଏପରି ରଣ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଏ ।
- q. ଉତ୍ତମ ଗ୍ରାହକ ସେବାର ପରିମାପ ଭାବରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ପରିପକ୍ଷତା ତାରିଖ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଜମାକାରୀଙ୍କୁ ଆଗୁଆ ଜଣାଇପାରେ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଅଟୋ ରିନ୍ୟୁଆଲ୍ ସୁବିଧା ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିପାରନ୍ତି । ଚର୍ମ ଜମା ପାଇଁ ନବୀକରଣ ନୋଟିସ୍- ଚର୍ମ ଜମା ନବୀକରଣ ନୋଟିସ୍, ମୂଲ୍ୟନ ରାଶି, ମାତୃତ୍ଵରେ ମୂଲ୍ୟ, ମାତୃତ୍ଵ ତାରିଖ, ସୁଧ ହାର, ବାର୍ଷିକ ଉପାର୍ଜିତ ସୁଧ ଇତ୍ୟାଦି ପରି ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ସାରାଂଶରେ ସମସ୍ତ ଜମା ଆକାଉଣ୍ଟର ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ନବୀକରଣ ଅବଧି ସ୍ଥିର କରିବାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସକ୍ଷମ କରିବାକୁ ମୂଳତଃ ବୈଦ୍ୟୁତିକ ଫର୍ମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପଠାଯିବ ଯାହାକି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- r. ରିହାତି ମୂଲ୍ୟରେ ମାସିକ କିମ୍ବା ତ୍ରୟମାସିକ କିମ୍ବା ଅର୍ଦ୍ଧ ବାର୍ଷିକ (ତ୍ରୟମାସିକ ଚକ୍ରବୃଦ୍ଧି ଅର୍ଥାତ୍ ସୁଧର ପୁନଃ ନିବେଶ) କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଜମା ଯୋଜନା ଅନୁଯାୟୀ ଜମାକାରୀଙ୍କ ବିକଳ ଅନୁଯାୟୀ ପରିପକ୍ଷତା ତାରିଖ ଉପରେ ଜମା ଉପରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ । ପରିପକ୍ଷତା ଲକ୍ଷ ଅର୍ଥ ଟ. 20,000/- ଏବଂ ତଦୁର୍ଦ୍ଧ୍ଵ ଆକାଉଣ୍ଟ ଯେ ଚେକ୍ କିମ୍ବା ଆକାଉଣ୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ମୂଲ୍ୟନ + ସୁଧର ପରିମାଣ ଟ. 20,000/- ଏବଂ ତଦୁର୍ଦ୍ଧ୍ଵ ହେଲେ FDR / TDR ର ନଗଦ ଦେୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
- s. PPF ପରି ବିଭିନ୍ନ ଉପାଦ କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବିଭାଗ ପାଇଁ ପ୍ରଚଳିତ ଭବିଷ୍ୟତର ଯେ କୌଣସି ଉପାଦର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ, ଉଦାହରଣ ସ୍ଵରୂପ ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକଙ୍କ ନିମନ୍ତେ, ଯାହା ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏକ ଏଜେଣ୍ଡି ଆଧାରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ, ସଠିକ୍ ଭାବରେ CBSରେ ସମ୍ମିଳିତ ହୋଇଥାଏ ତା'ର ଲିଙ୍କେଜ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ।

ii. ଅନ୍ୟାନ୍ୟ:

- a. ମୋଟ ସୁଧ କ୍ରେଡିଟ୍ ଏବଂ TDS ଡେବିଟ୍ ହୋଇଥିବା ସବିଶେଷ ବିବରଣୀ ବିଷୟରେ TDS ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ।
- b. ମୂଳ FDR ହଜିଯାଇଥିବା ଘଟଣାରେ, ସମୟାନୁସାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଧାର୍ଯ୍ୟ ହୋଇଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ଔପଚାରିକତା ଜମାକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂରଣ କରାଯାଉଥିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ନକଲ FDR ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ।
- c. PPF ପରି ବିଭିନ୍ନ ଉପାଦ କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବିଭାଗ ପାଇଁ ପ୍ରଚଳିତ ଭବିଷ୍ୟତର ଯେ କୌଣସି ଉପାଦର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ, ଉଦାହରଣ ସ୍ଵରୂପ ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକଙ୍କ ନିମନ୍ତେ, ଯାହା ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏକ ଏଜେଣ୍ଡି ଆଧାରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ, ସଠିକ୍ ଭାବରେ CBSରେ ସମ୍ମିଳିତ ହୋଇଥାଏ ତା'ର ଲିଙ୍କେଜ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ।

6. ରଣପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ- ନିୟାମକ ଜାଣି ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ମାର୍ଚ୍ଚ 14, 2022 ଅନୁସାରେ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧିର ଉନ୍ନତିକରଣ

ଏହି ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁସାରେ, ଏକ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ହେଉଛି ଏକ ବନ୍ଧକ-ମୁକ୍ତ ରଣ ଯାହାକି 3,00,000 ଟଙ୍କା ବାର୍ଷିକ ଆୟ ଥିବା ପରିବାରକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ

ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରକାରେ ଅନୁପାଳନ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିଛି

- a. ବ୍ୟାଙ୍କ ଜଣେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମୂଲ୍ୟ ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନାକୁ ଏକ ମାନକୀକୃତ ସରଳ ତଥ୍ୟପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରିବେ । ଉଦାହରଣମୂଳକ ତଥ୍ୟପତ୍ର ଦେଖିବା ପାଇଁ ଅନୁଛେଦ 1 କୁ ଦେଖନ୍ତୁ ।
- b. ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଏହାର ସହଯୋଗୀ / ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଲାଗୁ କରାଯାଉଥିବା ଯେ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ତଥ୍ୟପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ । ରଣଗ୍ରହୀତା ଠାରୁ କୌଣସି ରାଶି ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ଯାହା ତଥ୍ୟପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇ ନାହିଁ ।
- c. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣର ପ୍ରାକ୍ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ କୌଣସି ଜୋରିମାନା ରହିବ ନାହିଁ । ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ପାଇଁ ଯଦି କୌଣସି ଜୋରିମାନା ଥାଏ ତେବେ ଏହା ବକେୟା ପରିମାଣ ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ ଓ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ପରିମାଣ ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ ।
- d. ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ, ପ୍ରକାଶିତ ପୁସ୍ତକ (ସୂଚନା ବୁକଲେଟ୍ / ପାମ୍ଫଲେଟ୍) ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ସବିଶେଷ ତଥ୍ୟରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଉପରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାର ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ ।
- e. ସୁଧ ହାରରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦେୟରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ପୂର୍ବରୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ହେବ ।
- f. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ସ୍ଵାକ୍ଷର ଫର୍ମ ରହିବ.
- g. ବ୍ୟାଙ୍କ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ରଣ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ରଣଗ୍ରହୀତା ସଠିକ୍ ଭାବରେ ଚିହ୍ନଟ ହେଉଥିବେ, ମୂଲ୍ୟ ଉପରେ ସରଳୀକୃତ ତଥ୍ୟପତ୍ର, ରଣ ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ହୋଇଥିବା ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା କିଛି ଏବଂ ରୁଡ୍ଢାନ୍ତ ଡିସଚାର୍ଜ ସହିତ ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସ୍ଵୀକୃତି ଏବଂ ଏହା ସହିତ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀର ବିବରଣୀସମୂହ, ଯେଉଁଥିରେ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିଥିବ.
- h. ରଣ କାର୍ଡରେ ଥିବା ସମସ୍ତ ଏଣ୍ଟ୍ରି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝା ଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ହେଇଥିବା ଉଚିତ.
- i. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସହମତିରେ ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉପାଦ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଓ ଏହି ଉପାଦ ଶୁଳ୍କର ଜାଣି ସମ୍ପର୍କରେ ଲୋନ୍ କାର୍ଡରେ ମଧ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।
- j. ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ ବା ବାହ୍ୟଉତ୍ସ ହୋଇଥିବା ଏଜେଣ୍ଟର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ ଓ ସଠିକ୍ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବେ, ଏହା ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଓ ୱେବସାଇଟ୍/ ଶାଖା ପରିସର/ ଅଫିସରେ କରାଯିବ ।
- k. ଡାଲିମ୍ ଯଦି କିଛି ଥାଏ ତେବେ ତାହା ମାଗଣାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

- l. ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା ପରିଶୋଧ ଜନିତ ସମସ୍ୟାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥାନ୍ତି ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଥିରେ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଓ ଉପଲକ୍ଷ ଥିବା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁସାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରାଇବ ।
- m. ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପାରସ୍ପରିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇଥିବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ / ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ରିକଭରି କରାଯିବ । ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା ଦୁଇ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଥର କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ / ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ଉପସ୍ଥିତ ହେବାକୁ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳକୁ ଯାଇ ରିକଭରି କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ।
- n. ବ୍ୟାଙ୍କ ଓ ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟ ରିକଭରି ପାଇଁ କୌଣସି ରୁକ୍ଷ ପ୍ରଣାଳୀର ବ୍ୟବହାର କରିବେ ନାହିଁ, ଯଥା
 - i. କୌଣସି ପ୍ରକାର ଭୟ ଦେଖାଇବେ ନାହିଁ ବା ଗାଳିପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର କରିବେ ନାହିଁ
 - ii. କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ କଲ୍ କରିବେ ନାହିଁ ଏବଂ/ କିମ୍ବା ସକାଳ 9.00 ପୂର୍ବରୁ ଓ ସନ୍ଧ୍ୟା 6.00 ପରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କଲ୍ କରିବେ ନାହିଁ ।
 - iii. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କର ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ ଓ ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବେ ନାହିଁ ।
 - iv. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କର ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବେ ନାହିଁ
 - v. ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିବାର/ ସମ୍ପର୍କିତ/ ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ପରି ଭୟ ବା ହିଂସାମୂଳକ କାର୍ଯ୍ୟ ବା ଏହିପରି ଅନ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ ନାହିଁ ।
 - vi. ରଣର ପରିମାଣ ବଢ଼ିବାରେ ଓ ପରିଶୋଧ କରିବାରେ ଅକ୍ଷମତା ସମ୍ପର୍କରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କୌଣସି ଭୁଲ୍ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବେ ନାହିଁ ।
- o. ରିକଭରି ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆରମ୍ଭ କରିବା ସମୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କର ବିବରଣୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏଜେଣ୍ଟ ନୋଟିସ୍ ର ଏକ ନକଲ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କର ଏଜେଣ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ତାଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ପରିଚୟ ପତ୍ର ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ପ୍ରାଧିକରଣ ପତ୍ର ମଧ୍ୟ ନେଇକି ଯିବେ । ଏହା ସହିତ, ଯେଉଁଠାରେ ରିକଭରି ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମୟରେ ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପରିବର୍ତ୍ତିତ ହୁଏ, ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବ ଏବଂ ନୂଆ ଏଜେଣ୍ଟ ତାଙ୍କ ପରିଚୟ ପତ୍ର ସହିତ ନୋଟିସ୍ ଏବଂ ପ୍ରାଧିକରଣ ପତ୍ର ନେଇକି ଯିବେ ।

ନୋଟିସ୍ ଏବଂ ପ୍ରାଧିକରଣ ପତ୍ର, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟରେ ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ ।

ଅନୁସୂଚୀ 1

ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସର ରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ଉଦାହରଣମୂଳକ ତଥ୍ୟପତ୍ର
(ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ)

ତାରିଖ :

ବ୍ୟାଙ୍କ ନାମ : XXX

ଆବେଦକଙ୍କ ନାମ : XXX

କ୍ର.ନଂ.	ମାନଦଣ୍ଡ	ସବିଶେଷ
(i)	ରଣ ପରିମାଣ (ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପରିମାଣ) (ଟଙ୍କାରେ)	
(ii)	ରଣର ସମଗ୍ର ଅବଧି ସମୟରେ ମୋଟ ସୁଧ ଲାଗୁ (ଟଙ୍କାରେ)	
(iii)	ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଅଗ୍ରୀମ ଶୁଳ୍କ (ପ୍ରତି ଉପାଦାନର ଖଣ୍ଡ -ଖଣ୍ଡ ତଳେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ) (ଟଙ୍କାରେ)	
(a)	ପ୍ରୋସେସିଂ ଫିସ୍ (ଟଙ୍କାରେ)	
(b)	ବୀମା ଚାର୍ଜ (ଟଙ୍କାରେ)	
(c)	ଅନ୍ୟାନ୍ୟ (ଯଦି ଥାଏ) (ଟଙ୍କାରେ)	
(iv)	ନେଟ୍ ବିତରିତ ପରିମାଣ ((i)-(iii)) (ଟଙ୍କାରେ)	
(v)	ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଥିବା ସମୁଦାୟ ପରିମାଣ ((i), (ii) ଓ (iii) ର ଯୋଗଫଳ) (ଟଙ୍କାରେ)	
(vi)	ଫଳପ୍ରଦ ବାର୍ଷିକ ସୁଧହାର (ଶତକଡ଼ାରେ) (IRR ପଦ୍ଧତି ଓ ହ୍ରାସକୃତ ବାଲାନ୍ସ ପ୍ରଣାଳୀର ବ୍ୟବହାର କରି ମୋଟ୍ ବିତରିତ ପରିମାଣ ଉପରେ ହିସାବ କରାଯାଇଛି)	
(vii)	ରଣ ଅବଧି (ମାସରେ)	
(viii)	ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପରିଶୋଧ ଯୋଗ୍ୟତା	
(ix)	ପରିଶୋଧର କିଛି ସଂଖ୍ୟା	
(x)	ପରିଶୋଧର ପ୍ରତି କିଛିର ପରିମାଣ (ଟଙ୍କାରେ)	
ଆକର୍ଷକ ଖର୍ଚ୍ଚର ସବିଶେଷ		
(xi)	କୌଣସି ସମୟରେ ରଣର ପ୍ରାକ୍ ପରିଶୋଧ କାରଣରୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜୋରିମାନା ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ	
(xii)	ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଜୋରିମାନା (ଯଦି ଥାଏ)	
(xiii)	ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ (ଯଦି ଥାଏ)	

ସବିଶେଷ ପରିଶୋଧ ସୂଚୀ

କିଛି ନଂ.	ବକେୟା ମୂଲ୍ୟନ (ଟଙ୍କାରେ)	ମୂଲ୍ୟନ (ଟଙ୍କାରେ)	ସୁଧ (ଟଙ୍କାରେ)	କିଛି (ଟଙ୍କାରେ)
----------	---------------------------	---------------------	------------------	-------------------