



ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା

ସମଗ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ

axio ହେଉଛି କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡର ବ୍ରାଣ୍ଡ ନାମ, ଯାହା RBI ସହିତ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଏକ NBFC ଅଟେ

ପରିଚୟ:

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ – ରେସ୍ଟ୍ରିକ୍ଟେଡ୍ ବିଜନେସ୍ କଣ୍ଟ୍ରୋଲ୍) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 (ଯାହା ସମୟ ସମୟରେ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଥାଏ) ("ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ") ଅନୁଯାୟୀ, CapFloat Financial Services Private Limited (ଏହାପରେ "axio"/"କମ୍ପାନୀ" ଭାବରେ ଜଣାଶୁଣା) ର ବ୍ୟବସାୟ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଗ୍ରହଣ କରିଛନ୍ତି। ଏଠାରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ("କୋଡ୍"), ଉକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସହିତ ଅନୁରୂପ ଅଟେ।

କମ୍ପାନୀର ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରଚଳିତ ଆଇନଗତ ଏବଂ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ପରିଚାଳିତ ହେବ, ଯେଉଁଥିରେ ଦକ୍ଷତା, ଗ୍ରାହକ-କେନ୍ଦ୍ରିକତା ଏବଂ କର୍ପୋରେଟ୍ ଶାସନ ନୀତି ଉପରେ ଯଥାଯଥ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦିଆଯିବ। ଏହା ବ୍ୟତୀତ, କମ୍ପାନୀ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରେ ଏହି ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତାକୁ ପାଳନ କରିବ।

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ:

- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ବ୍ୟବହାର ନିଶ୍ଚିତ କରିବା;
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚନାଭିତ୍ତିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଆଧାରରେ ଆମର ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକର ଲାଭ ଉଠାଇବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବା; ଏବଂ
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ନିଶ୍ଚିତ କରିବା।

ରଣ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ:

କ) ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବା ଉଚିତ୍, ଯାହା ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ନାହିଁ (ଯାହାଫଳରେ ଅନ୍ୟ ଏନବିଏଫସି (NBFCs) ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ସ୍ୱେଚ୍ଛାକୃତ ଓ ସ୍ୱାଧୀନ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ)। ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ପାଇବା ପାଇଁ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପର୍କରେ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ।

ଖ) କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ନେଇ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଗ୍ରହଣ କରିଛି।

ରଣ ମୂଲ୍ୟାୟନ ଏବଂ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ:

କ) ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକୁ କମ୍ପାନୀର ମୂଲ୍ୟାୟନ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ବିଚାର ଏବଂ ମୂଲ୍ୟାୟନ କରାଯିବ ଏବଂ ସେହି ଅନୁସାରେ ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ଲିଖିତ ଭାବେ ଏକ ସରକାରୀ ସୂଚନା ଜାରି କରାଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଅନୁମୋଦିତ ରଣ ପରିମାଣର ବିବରଣୀ ସହିତ ସେଥିରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ଯେଉଁଥିରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, ତାହା ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ। ଏହା ବ୍ୟତୀତ, ବିଳମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ଉପରେ ଜରିମାନା ଶୁଳ୍କ, NACH ଅସମ୍ମାନ ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ, ଏବଂ ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସାଂସ୍କୃତିକ ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ତୁଚ୍ଛନାମାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ। କମ୍ପାନୀ ଏହି ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱୀକୃତିର ରେକର୍ଡ୍ ରଖିବ।

ଖ) କମ୍ପାନୀ, ରଣ ପ୍ରଦାନ ସମୟରେ, ରଣ ତୁଚ୍ଛନାମାର ଏକ ନକଲ ଏବଂ ରଣ ତୁଚ୍ଛନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ ଥିବା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଅନୁଲଗ୍ନଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ NBFC ଦ୍ୱାରା ସଂଗୃହୀତ ରଣ:

କ. କମ୍ପାନୀ ସାର୍ବଜନୀନ ତଥାପନରେ ନିଜର ଏକ ୱେବସାଇଟ୍ ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ କରିବ, ଯାହାକୁ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ, ୱେବସାଇଟ୍‌ର ଏକ ପ୍ରମୁଖ ସ୍ଥାନରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀ ସହିତ ଅନ୍ୟତମ ରଖାଯିବ:

- i. ଏହାର ସମସ୍ତ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ DLA ଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ।
- ii. LSPଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର DLAଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ସେମାନଙ୍କୁ ଯେଉଁ କାର୍ଯ୍ୟ ପାଇଁ ନିୟୋଜିତ କରାଯାଇଛି ତାର ବିବରଣୀ।
- iii. ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ।
- iv. ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ସିଷ୍ଟମ (CMS) ଏବଂ ସଚେତ ପୋର୍ଟାଲର ଲିଙ୍କ୍।
- v. ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ ଗୋପନୀୟତା ନୀତି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିବରଣୀ।

ରଣ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ:

- କ) କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ହେଉଥିବା ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ - ଯେଉଁଥିରେ ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ। କମ୍ପାନୀ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଭବିଷ୍ୟତ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ, ଯଦି ନା ନିୟାମକ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନ୍ୟଥା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯାଇଥାଏ। ଏ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ରଣ ବୁକ୍ତିନାମାରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି।
- ଖ) ବୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ପୈଠ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟ ସମ୍ପାଦନକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ଢରାଦ୍ୱିତ କରିବାର ନିଷିଦ୍ଧି ମଧ୍ୟ ରଣ ବୁକ୍ତିନାମା ସହିତ ସମାନ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ।
- ଗ) କମ୍ପାନୀ ନିଜର ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧ ହେବା ପରେ କିମ୍ବା ରଣର ବକେୟା ଅର୍ଥ ଆଦାୟ ହେବା ପରେ ସମସ୍ତ ସୁରକ୍ଷା (ସିକ୍ୟୁରିଟି) ମୁକ୍ତ କରିବ, ଯଦି କମ୍ପାନୀର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଗ୍ରହଣାଧିକାର (ଲିଏନ୍) ନଥାଏ। ଯଦି ଏପରି ସେବ୍-ଅଫ୍ ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରାଯିବାର ଥାଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ ବାକି ଥିବା ଦାବି ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବି ସମାଧାନ/ପରିଶୋଧ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ସୁରକ୍ଷାକୁ ନିଜ ପାଖରେ ରଖିବାକୁ ହକଦାର, ତାହା ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ।

ସାଧାରଣ:

- କ) କମ୍ପାନୀ ରଣ ବୁକ୍ତିର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ (ଯଦି ନା କି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନଥିବା କୌଣସି ନୂତନ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀର ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଆସିଥାଏ)।
- ଖ) କମ୍ପାନୀ ଲିଙ୍ଗ, ବର୍ଣ୍ଣ, ଜାତି, ମତ, ସମ୍ପ୍ରଦାୟ ଏବଂ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ। କମ୍ପାନୀ ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ରଣ ସୁବିଧା ସମେତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ।
- ଗ) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ହସ୍ତାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା - ଅର୍ଥାତ୍, କମ୍ପାନୀର କୌଣସି ଆପତ୍ତି ଥିଲେ, ତାହା ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତିର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏପରି ହସ୍ତାନ୍ତର ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ସହିତ ସମନ୍ୱୟ ରକ୍ଷା କରି ସ୍ପଷ୍ଟ ବୁକ୍ତିନାମା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
- ଘ) ବକେୟା ଆଦାୟ ସମ୍ବନ୍ଧରେ, ଏହା ନିୟାମକ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ। କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଯଥା ହଇରାଣ କରିବ ନାହିଁ, ଯେପରିକି ଅସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବାରମ୍ବାର ବିରକ୍ତ କରିବା, ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ବଳ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି ଏବଂ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ଅଟନ୍ତି।
- ଙ) କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଅଣ-ବ୍ୟବସାୟିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ନିଆଯାଇଥିବା ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଟର୍ମ ଲୋନ୍ ଉପରେ କୌଣସି ଫୋରକ୍ଲୋଜର ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ, ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁରକ୍ଷା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଏନବିଏଫସି (NBFCs) ସହିତ ସମାନ ନୀତି ନିଶ୍ଚିତ କରେ।
- ଚ) କମ୍ପାନୀ ସୁଧର ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଶ୍ରେଣୀକରଣ ପାଇଁ ଆପଣାଇଥିବା ପଦ୍ଧତିକୁ ନିଜ ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ।
- ଛ) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କରାଯିବା ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ। କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସେ ବୁଝିପାରୁଥିବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ସାଙ୍କସନ ଲେଟର (ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର) କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ଲିଖିତ ଭାବେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣର ପରିମାଣ, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି ସହିତ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଜଣାଇବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏହି ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସ୍ୱୀକୃତିକୁ ନିଜ ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ।
- ଜ) କମ୍ପାନୀ ରଣ ବୁକ୍ତିନାମାରେ ବିକ୍ରିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଜରିମାନାକୁ ବଡ଼ ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ।
- ଝ) କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ବୁକ୍ତିନାମା ସମ୍ପାଦନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏକ ସୂଚନାପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଷିଦ୍ଧି ନେବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀରେ ପ୍ରଦତ୍ତ ମାନକ ଫର୍ମାଟ୍ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ KFS ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- ଣ) KFS ଏପରି ଏକ ଭାଷାରେ ଲେଖାଯିବ ଯାହା ଏପରି ରଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ବୁଝିପାରିବେ। KFS ର ବିଷୟବସ୍ତୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ସେମାନେ ଏହା ବୁଝିପାରିଛନ୍ତି ବୋଲି ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର ନିଆଯିବ।
- ତ) KFS କୁ ଏକ ଅନ୍ୟ ପ୍ରକାର ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ସାତ ଦିନ କିମ୍ବା ତା'ଠାରୁ ଅଧିକ ଅବଧି ଥିବା ରଣ ପାଇଁ ଏହାର ବୈଧତା ଅବଧି ଅତି କମରେ ତିନି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ଏବଂ ସାତ ଦିନରୁ କମ୍ ଅବଧି ଥିବା ରଣ ପାଇଁ ଏହାର ବୈଧତା ଅବଧି ଏକ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ରହିବ।

- ଥ) KFS ରେ ବାର୍ଷିକ ଶତକଡ଼ା ହାର (APR) ର ଏକ ଗଣନା ସିଏ ଏବଂ ରଣ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ରଣର ଅମୋର୍ଟାଇଜେସନ୍ ସିଷ୍ଟମ୍ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ। APR ରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।
- ଦ) ଚୂଡ଼ାନ୍ତ-ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ତରଫରୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରକୃତ ଆଧାରରେ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଶୁଳ୍କ, ଯେପରିକି ବୀମା ଶୁଳ୍କ, ଆଇନଗତ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି, ମଧ୍ୟ APR ର ଅଂଶ ହେବ ଏବଂ ଏହାକୁ ପୃଥକ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।
- ଧ) ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନୀ ଏପରି ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବାରେ ଜଡ଼ିତ ଅଛି, ସେଠାରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ପେମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ରସିଦ୍ ଏବଂ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- ନ) KFSରେ ଉଲ୍ଲେଖ ନଥିବା କୌଣସି ଶୁଳ୍କ, ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ପଷ୍ଟ ସମ୍ମତି ବିନା ରଣ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ।
- ପ) KFS କୁ ମଧ୍ୟ ଏକ ସାରାଂଶ ବାବ୍ତ ଭାବରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ, ଯାହା ରଣ ରୁକ୍ଷିତ ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।
- ଞ) ରଣର ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସ୍ଥାନକପତ୍ର ଯେତେବେଳେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପଠାଯିବ, ସେତେବେଳେ ଜରିମାନା ଶୁଳ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ। ଏହାଛଡ଼ା, ଜରିମାନା ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟର ଯେକୌଣସି ଘଟଣା ଏବଂ ସେଥିପାଇଁ ଥିବା କାରଣ ମଧ୍ୟ ଅବଗତ କରାଯିବ।
- ଟ) କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ସେମାନେ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ, ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ହେଉଥିବା ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ।
- ଥ) କମ୍ପାନୀ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଚାର୍ଜରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଭବିଷ୍ୟତ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେବ।
- ଡ) କମ୍ପାନୀ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ – ଇଣ୍ଡିଗ୍ରେଟେଡ୍ ଓମ୍ନିବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଷ୍ଟିମ୍, 2021, ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ, ତାହା ପାଳନ କରିବ।
- ଧ) *କମ୍ପାନୀ ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅବଗତ କିମ୍ବା ସମ୍ମତି ବିନା ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ରାଶି ଉପରେ EMI ଚାର୍ଜ କରିବ ନାହିଁ।
- ଞ) *କି ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ (KFS) ରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଆମୋର୍ଟାଇଜେସନ୍ ସିଷ୍ଟମ୍‌ରେ ଯଦି କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ, ତେବେ ରଣର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅଂଶ-ବିତରଣ ସହିତ ତାହା ତୁରନ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

*ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ବିବିଧ) ତତ୍ତ୍ଵାବଧାନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2026, ତାରିଖ 31 ଜୁଲାଇ 2026 ର ଅଧ୍ୟାୟ III - ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା - ସୁଧ ଆଦାୟ ଅନୁଯାୟୀ

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ:

କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ନୀତିକୁ ଅନୁମୋଦନ କରିଛି ଏବଂ ଏହା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ଏହାକୁ ଅପଡେଟ୍ କରାଯାଏ। ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ଉପରେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ମାଧ୍ୟମଗୁଡ଼ିକୁ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ନୀତିରେ ଯଥାଯଥ ଭାବରେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯାଇଛି।

କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କଠାରୁ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କୁ ଲେଉଟାଇ ୪ ଏସ୍କାଲେସନ୍ ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ କରିଛି। ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଛି:

ଶ୍ରୀ ବି ଏସ୍ ଯଶସ୍ଵୀ, ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ ନୋଡାଲ
ଅଫିସର/ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ
ଅଧିକାରୀ, କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍
ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍,
ଗୋକଲଦାସ ପ୍ଲଟିନମ୍, ନୂଆ ନଂ 3
(ପୁରୁଣା ନଂ 211), ଅପର ପ୍ୟାଲେସ୍
ଅର୍ଚାଡ୍ସ, ବେଲାରୀ ରୋଡ୍,
ସଦାଶିବନଗର, ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ -
560080

ମେଲ୍ ଆଇଡି: pno@axio.co.in

ଫୋନ୍: 080-68075001

କମ୍ପାନୀର ସେବା/ଉପାଦ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ/ଅସନ୍ତୋଷ ଥିବା ଗ୍ରାହକମାନେ ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ ପାଇଁ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇ ପାରିବେ। ନୋଡାଲ ଅଫିସର ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ମୁଖ୍ୟ ବିଷୟ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ତଥ୍ୟ ପ୍ରତି ପରବର୍ତ୍ତୀ ବୈଠକରେ ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ପାଳନ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀକୁ ପ୍ରଦାନ କରିବେ।

ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ସେମାନେ ଅଧିକ ପଦକ୍ଷେପ ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ:

ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ, ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ସେଲ୍, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, 10/3/8, ନୃପଥୁଙ୍ଗା ରୋଡ୍, ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ 560001 ଟେଲିଫୋନ୍: 080-22180397

ଇମେଲ୍: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in ଟେଲିଫୋନ୍ ନଂ: 080-2218 0501

କିମ୍ବା

ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ୍-ଏନବିଏଫସି, ଅଫିସର ଇନ୍-ଚାର୍ଜ,

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, ଫୋର୍ଟ ଗ୍ଲାସିସ୍, ଚେନ୍ନାଇ 600 001, ଟେଲିଫୋନ୍ ନଂ: 044 - 25395964

ଇମେଲ୍: cms.nbfcochennai@rbi.org.in

ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଜରିମାନା ଶୁଳ୍କ:

କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିୟମ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଜରିମାନାକୁ 'ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ' ଭାବରେ ବିବେଚନା କରିବ, ଏହାକୁ 'ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ସୁଧ' ଭାବରେ ଯୋଗ କରିବ ନାହିଁ। ଏହି ଶୁଳ୍କ ଉପରେ କୌଣସି ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ ଏବଂ ରଣ ଖାତାରେ ସାଧାରଣ ସୁଧ ଚକ୍ରବୃତ୍ତି ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅପରିବର୍ତ୍ତିତ ରହିବ।

କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ ଯୋଗ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଅକ୍ଷରେ ଅକ୍ଷରେ ପାଳନ କରିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ। କମ୍ପାନୀ ଜରିମାନା ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ବୋର୍ଡ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ଏକ ନୀତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି।

କମ୍ପାନୀ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ଅନୁପାତରେ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଜରିମାନା ଶୁଳ୍କ ବଜାୟ ରଖିବା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ, ଯାହାଦ୍ଵାରା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ/ଉପାଦ ବର୍ଗ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ ହେବ ନାହିଁ।

କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟବସାୟରେ ନିୟୋଜିତ ନଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଜରିମାନା ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବ, ଏବଂ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସେହି ଶୁଳ୍କ ସମାନ ପ୍ରକାରର ନିୟମ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରୁଥିବା ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ଧାର୍ଯ୍ୟ ଶୁଳ୍କଠାରୁ ଅଧିକ ନହେବ।

ଜରିମାନା ଶୁଳ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧରେ, କମ୍ପାନୀ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା, KFS ଏବଂ ଏହାର ଖେତ୍ରସାଧକରେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଶୁଳ୍କ ଅଧୀନରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ବିବରଣୀ ପ୍ରକାଶ କରିବ। କମ୍ପାନୀ ବର୍ତ୍ତମାନର ନିୟମାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଜରିମାନା ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବ।

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ସୁଧ ହାରର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ:

କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଚାର୍ଜ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରଣାଳୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି। କମ୍ପାନୀ ପାଣ୍ଡର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍କିନ ଏବଂ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ ଭଳି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରକଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ ଗ୍ରହଣ କରିଛି ଏବଂ ରଣ ଓ ଆଗୁଆ ଅର୍ଥ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଛି, ଯାହା ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସହିତ ସମାନ ଅଟେ। ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଶ୍ରେଣୀକରଣ ପାଇଁ ଆପଣାଯାଇଥିବା ପଦ୍ଧତି ତଥା ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବାର କାରଣ ସାଙ୍କସନ ଲେଟରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।

ସୁଧର ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଶ୍ରେଣୀକରଣ ପାଇଁ ଆପଣାଯାଇଥିବା ପଦ୍ଧତି ମଧ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ରସାଧକରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ। ଖେତ୍ରସାଧକରେ ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନାରେ ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ, ସେତେବେଳେ ତାହାକୁ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ।

ସୂଚିତ ସୁଧ ହାର ସର୍ବଦା ବାର୍ଷିକ ହାର ହେବ, ଯାହାଫଳରେ ଗ୍ରାହକ ଖାତାରେ କଟାଯିବାକୁ ଥିବା ସଠିକ୍ ସୁଧ ହାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ରହିବେ।

ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀଙ୍କ ଦାୟିତ୍ବ:

ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବେ, ଯାହା ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ବିବାଦର ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ। ସେମାନେ ପରିଚାଳନା ସ୍ତରରେ ନିୟମିତ ଭାବେ 'ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା' ପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ସମୀକ୍ଷା ତଦାରଖ କରିବେ ଏବଂ ଛଅ ମାସ ଅନ୍ତରରେ ଏକୀକୃତ ରିପୋର୍ଟ ଦାଖଲ କରିବେ।

ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଭାଷା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ:

ଏହି କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ରଖାଯିବ ଏବଂ ହିତାଧିକାରୀମାନଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ଏହାକୁ ବିଭିନ୍ନ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ।

ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ରଣ ସୁବିଧା

କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରୟୁଜ୍ୟ, ସେଠାରେ କମ୍ପାନୀ ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ ରଣ ସୁବିଧା ସମେତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ। କମ୍ପାନୀ ଏପରି ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟବସାୟିକ ସୁବିଧା ପାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭବ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବ। କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଆଇନ ଏବଂ ଆନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ସମ୍ମିଳନୀ ଦ୍ବାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଅଧିକାର ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ଅଟନ୍ତି।