



SATIN Creditcare Network Limited

Document Control

Document Name	Policy on Fair Practices Code (FPC) - Odia
Document Reference Number	17
Version Number	6.3
Created by	Pravupada Pandit, Saurabh Mishra
Reviewed by	Vikas Umrao
Approved by	Anil Kwatra, Dhiraj Jha, Gaurav Kumar Gupta
Effective From	01/04/2025

Revision History

Date	Version	Description (First Release/Revision)	Created By	Reviewed by	Approved by	Board Approval
10/12/2024	6.3	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Saurabh	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha, Gaurav Gupta	12/03/2025
15/02/2024	6.2	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Saurabh, Binayak	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha	22/03/2024
23/03/2023	6.1	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Shalini	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha	27/03/2023
21/03/2022	6.0	Policy on Fair Practices Code	Bhawna, Shalini, Prashant	Divyam Gupta	K Thangaraju, Divakar Jha, Anil Kwatra	23/03/2022

ଗୋପନୀୟତା ମନ୍ତବ୍ୟ

ଏହି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଟି ହେଉଛି ଗୋପନୀୟ ଏବଂ ଏଥିରେ ସାଟିନ୍ କ୍ରେଡିଟ୍‌କେୟାର୍ ନେଟୱାର୍କ ଲିମିଟେଡ୍ (SCNL) ର ମାଲିକାନା ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ସୂଚନା ରହିଛି ଯାହାକି SCNL ବାହାରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ନାହିଁ, ପ୍ରସାରିତ ହେବ ନାହିଁ, କିମ୍ବା ନକଲ କରାଯିବ ନାହିଁ, ଏହାର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହେବ ନାହିଁ । ସାଟିନ୍ କ୍ରେଡିଟ୍‌କେୟାର୍ ନେଟୱାର୍କ ଲିମିଟେଡ୍ ର ସ୍ପଷ୍ଟ ଲିଖିତ ଅନୁମତି ବିନା ଏହି ସୂଚନାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ଯେକୌଣସି ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ପ୍ରକାଶନ ନିଷିଦ୍ଧ ଅଟେ ।

ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ପରିଚୟ

ରଣ ପ୍ରଦାନ ବ୍ୟବସାୟରେ ନିୟୋଜିତ ଥିବା ସମସ୍ତ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (NBFC) ପାଇଁ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (RBI) ତାଙ୍କର ସର୍ଜୁଲାର ନମ୍ବର RBI/2011-12/470 ତାରିଖ 26 ମାର୍ଚ୍ଚ 2012, ରେ ଫେୟାର ପ୍ରକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ (FPC) ଜାରି କରିଥିଲେ । ଏହି FPC ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ RBI ର ମାଷ୍ଟହେଡ୍ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ DNB.RD.008/03.10.119/2016-17 ତାରିଖ 1 ସେପ୍ଟେମ୍ବର 2016, ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ ସଂଶୋଧିତ କରାଯାଇଥିଲା ଏବଂ ସଂଶୋଧିତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ NBFC ପାଇଁ 2016 ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ ଆଉଥରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇଥିଲା ।

ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ନିୟାମକ ଢାଞ୍ଚା (2022) ଉପରେ RBI ର ସଦ୍ୟତମ ସର୍ଜୁଲାର ଅନୁଯାୟୀ, ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ପ୍ରତି ଆଚରଣ ବିଷୟରେ ଅତିରିକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି । RBI ମଧ୍ୟ 2023 ମସିହାରେ ସ୍କେଲ୍ ବେସଡ୍ ରେଗୁଲେସନ୍ (SBR) ଫ୍ରେମୱାର୍କ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଚଳନ କରିଛି, ଯାହା ଆବଶ୍ୟକ ମୁତାବକ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଆକାର, କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଏବଂ ରିସ୍କ ପ୍ରୋଫାଇଲ୍ ଆଧାରରେ NBFC ଗୁଡ଼ିକୁ ଶ୍ରେଣୀଭୁକ୍ତ କରିଛି ।

ସାଟିନ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ କେୟାର ନେଟୱାର୍କ ଲିମିଟେଡ୍ (କମ୍ପାନୀ) ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବାକୁ ପ୍ରତିବଦ୍ଧ । ସାଟିନ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ କେୟାର ନେଟୱାର୍କ ଲିମିଟେଡ୍ (SCNL) ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଛି :

1. ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରଣାଳୀଭୁକ୍ତ କରଣ

- **ରଣ ଆବେଦନ ସୂଚନା:** ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ । ଏହା, ତେଣୁ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅନ୍ୟ NBFC ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରିପାରିବେ ଏବଂ ସୂଚନାଭିତ୍ତିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ । ଫର୍ମରେ ଆବେଦନ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।
- **ପ୍ରାପ୍ତ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଣାଳୀ:** ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରାପ୍ତିକୁ ସ୍ୱୀକାର କରିବା ପାଇଁ SCNL ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବ । ପ୍ରାପ୍ତ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଣାଳୀରେ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ ହେବ ।
- **ମୂଲ୍ୟ ପ୍ରକାଶନ:** SCNL ଏକ ପରିମାପୀୟ, ସରଳୀକୃତ ତଥ୍ୟ ପତ୍ରରେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମୂଲ୍ୟ-ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ । SCNL ଏବଂ/କିମ୍ବା ଏହାର ପାର୍ଟନର୍/ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ଯେକୌଣସି ଶୁଳ୍କଜନିତ ସୂଚନା ମୂଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ପତ୍ର (KFS) ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ । ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଏପରି କୌଣସି ପରିମାଣ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ଯାହା ମୂଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇ ନାହିଁ ।

2. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

- **ରଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ:** SCNL ଅନୁମୋଦିତ ରଣ ପରିମାଣ ଏବଂ ଏହାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଏହାର ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି ସମେତ ସମସ୍ତ ସୂଚନା, ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ । ଏହା ଏକ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଉପାୟରେ କରାଯିବ, ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଗ୍ରହଣ କରିଥିବା ପ୍ରମାଣ ରେକର୍ଡ୍ କରାଯିବ ।
- **ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ଏବଂ ଚୁକ୍ତି ଅବମାନନାଜନିତ ଦଣ୍ଡ:** ରଣ ପରିଶୋଧରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ SCNL ଦଣ୍ଡ ହିସାବରେ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ଆଦାୟ କରେ ନାହିଁ । କେବଳ ଦେୟ ବାକି ଥିବା ପରିମାଣ ଉପରେ ହିଁ ଦଣ୍ଡଜନିତ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ଲାଗୁ କରାଯିବ କିନ୍ତୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ରାଶି ଉପରେ ନୁହେଁ । ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଏହି ବିଷୟ ବଡ଼ ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।
- **ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ପାଇଁ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ପ୍ରସ୍ତୁତି:** ରଣ ଅନୁମୋଦନ/ବଣ୍ଟନ ସମୟରେ SCNL ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ, ବିଶେଷତଃ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ୱାରା ବୁଝାପଡୁଥିବା ଭାଷାରେ, ସେଥିରେ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ସଂଲଗ୍ନ ରହିବ ।

3. ରଣ ବଣ୍ଟନ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ

- **ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ସୂଚନା :** SCNL ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ସୂଚନା ଦେବ, ଯେଉଁ ସୂଚନାରେ ବଣ୍ଟନ ସମୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ସମୟପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ । ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ ଜାରି କରିବା ଦିନଠାରୁ ହିଁ ଲାଗୁ ରହିବ ଏବଂ ଏହି ସର୍ତ୍ତ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ । ସମୁଦାୟ ରଣ ପରିଶୋଧ ଦାବି କରିବା କିମ୍ବା ରଣ ପରିଶୋଧ ଡରାନ୍ତିତ କରିବା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟବକ୍ଷତା ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବା ଡରାନ୍ତିତ କରିବା ପ୍ରଭୃତିରେ କୌଣସି ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ଏହି ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।
- **ସିକ୍ୟୁରିଟି ମୁକ୍ତ କରିବା:** ଯଦି SCNL ରଣ ପାଇଁ କୌଣସି ସିକ୍ୟୁରିଟି ନେଇଥାଏ, ତେବେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦେୟ ପରିଶୋଧ ର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା ବାକିଥିବା ରଣ ପରିମାଣର ପରିଶୋଧଜନିତ ସମସ୍ୟା ସମାଧାନ ପରେ ଏହା ଫେରସ୍ତ କରାଯିବ । ଏହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ SCNL ର ଯେ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ତା ସହତ ସମ୍ପର୍କ ଥିବା କୌଣସି ଅଧିକାର ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ । ଯଦି କୌଣସି ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗରେ ଛାଡ଼ କରାଯାଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବିର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ଯାହାର ଅନ୍ତର୍ଗତ SCNL ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବି ପୈଠ କିମ୍ବା ସମାଧାନ ନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଜମା କରିଥିବା ସିକ୍ୟୁରିଟି ତାଙ୍କ ପାଖରେ ହିଁ ରହିବ । ପାଇଁ ମାନ୍ୟତା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବେ । ବର୍ତ୍ତମାନରେ ରଣ ଅନୁମୋଦନ ପାଇଁ SCNL କୌଣସି କୋଲାଟରାଲ୍/ସିକ୍ୟୁରିଟି ଆବଶ୍ୟକ କରୁନାହିଁ ।

4. ସାଧାରଣ

- **ଅଣ-ହସ୍ତକ୍ଷେପତା :** ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ, **SCNL** ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବ । ଏଥିରେ ଏପରି ପରିସ୍ଥିତି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ ଯେଉଁଥିରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶିତ ହୋଇନଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା ଆମ ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଆସିବ ।
- **ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଅନୁରୋଧ:** ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପାଇବା ପରେ, **SCNL** ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତିର **21** ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତାଙ୍କର ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଆପଣ ଉପରେ ଆକାଉଣ୍ଟ ଅନୁଯାୟୀ ଖୋଲାପଣତା ଉପରେ ଆଧାରିତ ଚୁକ୍ତିନାମା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଏପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରାଯିବ ।
- **ଦାୟିତ୍ଵ ଏବଂ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ଵ :** ଏକ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ଭାବରେ, SCNL ଏହାର କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ଏହାର ଯେ କୌଣସି ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସିଂ ଏଜେନ୍‌ସିର କାର୍ଯ୍ୟ, ଆଚରଣ ଏବଂ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ଦାୟୀ ଏବଂ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ । **SCNL** ଠିକ୍ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଏବଂ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଚାଲିମ ଦିଆଯାଇଛି ।
- **ସମୟ ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ଏବଂ ଦଣ୍ଡ :** ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୁରକ୍ଷା ଦେବା ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଅନ୍ୟ NBFC ସହିତ ସମାନତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, SCNL ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ମିଆଦୀ ରଣ ଉପରେ ଫର୍ଲୋଜର ଚାର୍ଜ୍ କିମ୍ବା ପୂର୍ବ-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ । SCNL ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରଣ ଉପରେ କୌଣସି ପୂର୍ବ-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ । ବିଳମ୍ବରେ ଦେୟ ପାଇଁ ଯେ କୌଣସି ଜରିମାନା କେବଳ ବକେୟା ପରିମାଣ ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ପରିମାଣ ଉପରେ ନୁହେଁ ।

5. ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵ

- **ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବ୍ୟବସ୍ଥା:** SCNL ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ବିବାଦ ସମାଧାନ ପାଇଁ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସ୍ଥାପନ କରିବେ । ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ SCNL କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉପୁଜିଥିବା ସମସ୍ତ ବିବାଦକୁ ଧ୍ୟାନର ସହିତ ଶୁଣାଯିବ ଏବଂ ଅତି କମ୍‌ରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଭବିଷ୍ୟତରେ ଏହାର ସମାଧାନ କରାଯିବ ।
- **ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ :** ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ SCNL ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏବଂ ବ୍ୟବସାୟିକ ସ୍ଥାନରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍/ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ

ଇମେଲ୍ ଠିକଣା) ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ। ଯଦି ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ବିବାଦର ସମାଧାନ ନ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକମାନେ RBI ର DNBS ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ପ୍ରଭାରୀ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ସହିତ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ ।

- **ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଫିସର/ନୋଡାଲ ଅଫିସର:** RBI ର ଏକାକୃତ ଆମ୍ବୁଡ଼ସ୍ମ୍ୟାନ୍ ସ୍କିମ୍ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ 2021 ପାଇଁ, ସ୍କିମ୍ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁସାରେ SCNL ଜଣେ ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଫିସର/ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତି ଦେବେ ଯାହାକି ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଥିବ ।
- **ସମୟକାଳୀନ ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ରିପୋର୍ଟିଂ:** ବୋର୍ଡ୍, ବିଭିନ୍ନ ପରିଚାଳନା ସ୍ତରରେ, ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଅନୁପାଳନ କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ସମୟ ସମୟରେ ସମୀକ୍ଷା ମଧ୍ୟ କରିବେ । ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ବ୍ୟବଧାନରେ ଏହି ସମୀକ୍ଷାଗୁଡ଼ିକର ଏକାକୃତ ରିପୋର୍ଟ୍ ବୋର୍ଡ୍‌କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

6. ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ

- **ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ :** SCNL ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ବିପଦର ଆଶଙ୍କା ପ୍ରିମିୟମ୍ ଭଳି କାରଣଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ଆଧାର କରି ଏକ ବୋର୍ଡ୍-ଅନୁମୋଦିତ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ତିଆରି କରିବ । ଏହି ମଡେଲ୍ ର ଗଣ ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବ । ବିଭିନ୍ନ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଭିନ୍ନ ହାରର କାରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଏବଂ ଅନୁମୋଦିତ ପତ୍ରରେ ଅଂଶୀଦାର କରାଯିବ ।
- **ସୁଧ ହାରରେ ଖୋଲାପଣତା :** ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାରର ଯଥାର୍ଥ କାରଣ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ଚାର୍ଜ୍ SCNL ର ୱେବସାଇଟ୍ କିମ୍ବା ଖବରକାଗଜରେ ପ୍ରକାଶନ ହେବ । କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏହି ସୂଚନାକୁ ସଦ୍ୟ ସଂଶୋଧନ କରାଯିବ ।
- **ବାର୍ଷିକାକୃତ ସୁଧ ହାର :** ସୁଧ ହାରକୁ ବାର୍ଷିକାକୃତ କରାଯିବ, ଯେପରିକି ରଣଗ୍ରହୀତା ପ୍ରକୃତ ସୁଧ ହାର ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପାଇପାରିବେ । ସୁଧ ହାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଚାର୍ଜ୍‌ସ୍ରେ ଯେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ପୂର୍ବରୁ ଆଗରୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଜାରି ହେବା ଦିନଠାରୁ ହିଁ ଏହାକୁ ଲାଗୁ କରାହେବ ।
- **ଉଚିତ୍ ସୁଧ ହାର:** SCNL ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ହାର ଲାଗୁ କରିବ ନାହିଁ । ଏହି ସୁଧହାର ବଜାର ପରିସ୍ଥିତି, ପାଣ୍ଠି ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ନିୟାମକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁସାରେ ହିଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯିବ । ସୁଧ ହାର, ଫି ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଚାର୍ଜ୍ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପାଇଁ ବୋର୍ଡ୍ ଏକ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିୟମ ସ୍ଥିର କରିବ ଯେଉଁଥିରେ ଖୋଲାପଣତା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ ।

7. ଜେନେରାଲ୍ ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍

- **ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ (FPC) ପ୍ରଦର୍ଶନ :** ଫେୟାର୍ ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ (FPC) ସମସ୍ତ SCNL କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ଅଫିସ୍ ୱେବସାଇଟ୍ରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।
- **ଖୋଲାପଣତା ପ୍ରତି ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା :** କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପରିସର ଏବଂ ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଏକ ବିବୃତ୍ତି ଲିଖିତ ରହିବ ଯେ, ଆମେ ଖୋଲାପଣତା ଏବଂ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ପ୍ରଦାନ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ପ୍ରତି ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ ଅଟୁ ।
- **କର୍ମଚାରୀ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ :** କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଆୟ, ଖର୍ଚ୍ଚ ଏବଂ ବିଦ୍ୟମାନ ରଣ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବ । ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ଏହି ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ମାଗଣା ହେବ, ଯାହା ଦ୍ଵାରା ସେମାନେ ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝି ପାରିବେ ।
- **ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଦର୍ଶନ :** ଲାଗୁଥିବା ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ସମସ୍ତ ଅଫିସ୍ ଏବଂ ୱେବସାଇଟ୍ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ରହିବ ।
- **ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ଵ ଘୋଷଣାପତ୍ର :** ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ଅଫିସ୍‌ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ FPC ରେ ଅନୁପଯୁକ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଆଚରଣ ରୋକିବା ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କରିବା ବିଷୟରେ SCNL ଘୋଷଣା ପତ୍ର ଜାରି କରିବେ ।
- **KYC ଅନୁପାଳନ :** RBI ର KYC ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ । ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ସମୟରେ ଲାଗୁଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ଉପଯୁକ୍ତ ଅନୁପାଳନ କରାଯିବ ।

- **ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉପାଦାନ:** ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କୌଣସି ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉପାଦାନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ତାଙ୍କର ସମ୍ପତ୍ତି ନେବା ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ଋଣ କାର୍ଡରେ ଫି ଢାଞ୍ଚା ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ ।
- **କେନ୍ଦ୍ରୀକୃତ ଋଣ ବଣ୍ଟନ :** ସମସ୍ତ ଋଣ ଅନୁମୋଦନ ଏବଂ ବଣ୍ଟନ ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସ୍ଥାନରେ ହିଁ କରାଯିବ ଯେଉଁଥିରେ ଏକାଧିକ ଲୋକ ସମ୍ପୃକ୍ତ ରହିବେ, କଡ଼ା ତଦାରଖ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ।
- **ଦକ୍ଷତାପୂର୍ଣ୍ଣ ଋଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା:** SCNL ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଋଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସରଳ ହୋଇଛି ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଛି ।

8. ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର ସହିତ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ପତ୍ର/ଋଣ କାର୍ଡରେ ଖଲାସ କରାଯାଇଥିବା ତଥ୍ୟାବଳୀ

- **ସାଧାରଣକୃତ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା :** SCNL ଏକ ବୋର୍ଡ-ଅନୁମୋଦିତ, ସାଧାରଣକୃତ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଫର୍ମ ରହିବ । ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ହେବା ବାଞ୍ଛନୀୟ ।
- **ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର ବିବରଣୀ :** ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଋଣର ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତି (KFS) SCNL ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୁଧହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ ବିବରଣୀ ବିଷୟରେ ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ ଏବଂ ବିଲ୍‌ମ୍, ପୈଠ ପାଇଁ ଲାଗୁଥିବା ଦଣ୍ଡବିଧାନ ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ, ଯାହାକି ବାକିଥିବା ପରିଶୋଧ ପରିମାଣ ଉପରେ ହିଁ ଲାଗୁ ହେବ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଋଣ ପରିମାଣ ଉପରେ ନୁହେଁ । ଏହା ମଧ୍ୟ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ସିକ୍ୟୁରିଟି ଡିପୋଜିଟ୍/ମାର୍ଜିନ୍ ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଇ ନାହିଁ, ଋଣ ବଣ୍ଟନ ଏବଂ ପ୍ରଥମ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ଋଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦାବି ନ କରିବା ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ ଏବଂ ଆଉ ମଧ୍ୟ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ତଥ୍ୟର ଗୋପନୀୟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।
- **ଋଣ କାର୍ଡ ବିବରଣୀ :** ଋଣ କାର୍ଡରେ ଏ ସମସ୍ତ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ ଯେପରିକି ଲାଗୁଥିବା ସୁଧ ହାର (*ROI*), ଋଣ ସହିତ ସମ୍ପୃକ୍ତ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧ ପ୍ରାପ୍ତର ସ୍ୱୀକୃତି ଏବଂ କିଛି ଏବଂ ଅକ୍ତିମ ଡିସ୍‌ଚାର୍ଜ୍ ବିଷୟରେ ସୂଚନା SCNL ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ସମେତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀକୁ ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ଦୃଷ୍ଟିଗୋଚର ହେଉଥିବା ଭଳି ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ । କୌଣସି ପ୍ରକାର ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉପାଦାନ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅଫର୍ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପତ୍ତି ଆବଶ୍ୟକ ହେବ, ଏବଂ ଲୋନ୍ କାର୍ଡରେ ଏହାର ଫି ଢାଞ୍ଚା ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ । ଋଣ କାର୍ଡରେ ସମସ୍ତ ପ୍ରବିଷ୍ଟ କେବଳ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ହିଁ ହେବ ।

9. ଋଣ ପରିଶୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ପାଇଁ ଜବରଦସ୍ତି-ବିହୀନ ବ୍ୟବସ୍ଥା

- **ଋଣ ପରିଶୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ପାଇଁ ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀଭୂତ ବ୍ୟବସ୍ଥା :** ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସ୍ଥାନରେ ଋଣ ପରିଶୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ବ୍ୟବସ୍ଥା ପରିଚାଳନା କରାଯିବ । ଯଦି ଋଣଗ୍ରହୀତା ଦୁଇ କିମ୍ବା ଆଉ ଅଧିକ ଥର ସେହି କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସ୍ଥାନରେ ଉପସ୍ଥିତ ହେବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ ହିଁ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳ ଯାଇ ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ କରିପାରିବେ ।
- **ଆଚରଣ ସଂହିତା ଏବଂ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ :** କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣବିଧି ସେମାନଙ୍କର ନିୟୁକ୍ତି, ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ପାଇଁ ଏକ ବୋର୍ଡ-ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ବଳବତ୍ତର ବଜାୟ ରଖିବ । କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ସର୍ବନିମ୍ନ ଯୋଗ୍ୟତା ଧାର୍ଯ୍ୟ ରହିବ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ମଧ୍ୟ ଚିହ୍ନଟ ରହିବ । ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ପ୍ରତି ସମ୍ମାନଜନକ ବ୍ୟବହାର ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ପ୍ରତି କୌଣସି ଅପମାନଜନକ କିମ୍ବା ବାଧ୍ୟବାଧକମୂଳକ ଋଣ ସଂଗ୍ରହ ଅଭ୍ୟାସ ଏଡାଇବା ଉପରେ ଧ୍ୟାନ ଦିଆଯିବ ।
- **କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦରମା ଏବଂ ଅନ୍ୟ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ଏବଂ ଦଣ୍ଡ ବ୍ୟବସ୍ଥା :** ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ପରିଶୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ହାର ଅପେକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ସେବାର ଗୁଣବତ୍ତା ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଉପରେ ଅଧିକ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦେଇ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର ଦରମା ଏବଂ ଅନ୍ୟ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯିବ । ଆଚରଣ ସଂହିତା ପାଳନ ନ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଲାଗୁ କରାଯିବ । ସାଧାରଣ ଭାବରେ, ସମ୍ବେଦନଶୀଳ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଋଣ ପରିଶୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ କେବଳ କମ୍ପାନୀ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ, ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କୁ ଏଥିପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ନାହିଁ ।

- **ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ସହାୟତା :** ସମସ୍ୟାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବା ପାଇଁ SCNL ପାଖରେ ଏକ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିଛି ଯାହା ଉପରେ ଆଧାର କରି ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପାରସ୍ପରିକ ଆଲୋଚନାରେ ସମ୍ମିଳିତ କରାଯିବ ଏବଂ ଉପଲବ୍ଧ ସମାଧାନ ବିଷୟରେ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ । ରଣ ପ୍ରଦାନ ସମୟରେ ଏସବୁ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ ।
- **ରଣ ଆଦାୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ :** ରଣ ପରିଶୋଧ ସ୍ଥାନ, ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ରିକଭରୀ ଏକ୍ସକ୍ୟୁଟିଭ୍ (RE) ଉଭୟଙ୍କ ସମ୍ମତି କ୍ରମେ ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସ୍ଥାନରେ ହିଁ କରାଯିବ । ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହୋଇଥିବା ସେହି କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସ୍ଥାନରେ ଦୁଇ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଥର କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ଉପସ୍ଥିତ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ରଣ ପରିଶୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ ରିକଭରୀ ଏକ୍ସକ୍ୟୁଟିଭ୍ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଖକୁ ଯାଇପାରିବେ । SCNL କଠୋର ରଣ ପରିଶୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ପଦ୍ଧତି ନିୟୋଜିତ କରିବ ନାହିଁ । ନିମ୍ନଲିଖିତ କାର୍ଯ୍ୟ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକୁ କଠୋର ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯାଏ ଏବଂ ନିଷିଦ୍ଧ ଅଟେ :
 - a) ଧମକପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିଦେବା
 - b) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବାରମ୍ବାର ଫୋନ୍ କରିବା, କିମ୍ବା ସକାଳ 9:00 ଟା ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:00 ଟା ପରେ ଫୋନ୍ କରିବା
 - c) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା
 - d) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ପରିବାର/ସମ୍ପର୍କୀୟ/ଖାଦିକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ହିଂସା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଉପାୟ ବ୍ୟବହାର କରିବା କିମ୍ବା ଧମକ ଦେବା
 - e) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ରଣ ପରିମାଣ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନ କରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ଭୁଲ୍ ତଥ୍ୟ ଦେବା

10. ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷା ପଦକ୍ଷେପ

- **JLG ଗଠନ ଏବଂ ସଶକ୍ତିକରଣ :** SCNL ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିବ ଯେ JLG ଗଠନରେ ଗୁଣାତ୍ମକ ବୃତ୍ତିଗତ ଇନପୁଟ୍ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବାରେ ଅଧିକ ଅଧିକ ସମ୍ବଳ ଉପଯୋଗ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାର ଗଠନ ପରେ ଅଧିକ କାର୍ଯ୍ୟ ଦକ୍ଷତା ଏବଂ ସଶକ୍ତିକରଣ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟ-ଦକ୍ଷତା ବିକାଶ ଉପରେ ପ୍ରାଧାନ୍ୟ ଦିଆଯିବ ।
- **ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ଶିକ୍ଷା :** SCNL ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଟଙ୍କା ରଣ ଦେବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅନାବଶ୍ୟକ ଖର୍ଚ୍ଚର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ସତର୍କ କରାଇବ ଏବଂ ଲାଭକାରୀ ଆର୍ଥିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ଉତ୍ସାହିତ କରିବ ।

ଉପରୋକ୍ତ ନୀତିରୁ ଯେକୌଣସି ବିରୁଦ୍ଧ ହେଲେ ସମ୍ମିଳିତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କଠୋର ଶୃଙ୍ଖଳାଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ।

Approval Authorities Details & Signature		
Anil Kwatra	Dhiraj Jha	Gaurav Gupta
Chief Business Officer	Chief Risk Officer	Head- Process & Policy

ସମାପ୍ତ ***