ସାଟିନ୍ କ୍ରେଡିଟକେୟାର୍ ନେଟୱର୍କ ଲିମିଟେଡ୍

Document Control

Document Name	Policy on Fair Practices Code (FPC)
Document Reference No.	14
Version Number	6.4
Created by	Pravupada Pandit, Saurabh Mishra
Reviewed by	Vikas Umrao, Gaurav Gupta
Approved by	Anil Kwatra, Vikas Wadhera
Effective From	01/04/2026

ଗୋପନୀୟତା ବିବୃତ୍ତି

ଏହି ଦଲିଲଟି ଗୋପନୀୟ ସ୍ୱଭାବର ଓ ଏଥିରେ ଥିବା ସମସ୍ତ ସୂଚନା Satin Creditcare Network Limited (SCNL) ର ମାଲିକାନା ଓ ଗୋପନୀୟ ସୂଚନା ଅଟେ। ଏହାକୁ SCNL ବାହାରେ ପ୍ରକାଶ କରିବା, ପ୍ରେରଣ କରିବା, କିମ୍ବା ପୂରା କିମ୍ବା ଅଂଶିକ ଭାବରେ ପୁନରୁତ୍ପାଦନ କରିବା କେବଳ ଏହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାରଣ ପାଇଁ ନିଷିଦ୍ଧ। SCNL ର ପୂର୍ବଲିଖିତ ଅନୁମତି ବିନା ଏହି ସୂଚନାର କୌଣସି ପ୍ରୟୋଗ କିମ୍ବା ପ୍ରକାଶ ନିଷିଦ୍ଧ ଅଟେ।

Classification | INTERNAL

1. ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ଶବ୍ଦ ସୂଚୀ

ଏହି ନୀତି ପାଇଁ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ଶବ୍ଦଗୁଡ଼ିକୁ ତାଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଅର୍ଥ ଅନୁଯାୟୀ ବୁଝିବାକୁ ହେବ। ପରିପ୍ରେକ୍ଷ୍ୟ ଅନ୍ୟଥା ଆବଶ୍ୟକ କରିନଥିଲେ, ଏହି ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ଶବ୍ଦଗୁଡ଼ିକୁ ସମଗ୍ର ଦଲିଲରେ ସମାନ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ।

ସଂକ୍ଷିପ୍ତକରଣ	ପୂର୍ଣ୍ଣ ରୂପ / ବିବରଣୀ
CIC	କ୍ରେଡିଟ ଇନଫର୍ମେସନ୍ କମ୍ପାନୀ
JLG	ଜୋଇଣ୍ଟ ଲାୟାବିଲିଟି ଗ୍ରୁପ୍
MFIN	ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ୍ସ ନେଟୱର୍କ
RBI	ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ
SCNL	ସାଟିନ୍ କ୍ରେଡିଟକେୟାର୍ ନେଟୱର୍କ ଲିମିଟେଡ୍
BGV	ବ୍ୟାକଗ୍ରାଉଣ୍ଡ ଭେରିଫିକେସନ୍
KYC	ନୋ ଯୁର କଷ୍ଟମର୍

2. ପରିଚୟ

Satin Creditcare Network Limited ("SCNL" କିମ୍ବା "କମ୍ପାନୀ") ସମସ୍ତ ଋଣ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ଆଦାୟ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରେ ନ୍ୟାୟସଂଗତ, ପାରଦର୍ଶୀ ଏବଂ ନୀତିଗତ ଆଚରଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ RBI ଦ୍ୱାରା ଜାରି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସାରେ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ୍ କୋଡ୍ ("FPC") ଉପରେ ଏହି ନୀତିକୁ ଅପନୀତ କରିଛି। ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ୍ କୋଡ୍ ହେଉଛି ଏକ ମୁଖ୍ୟ ନିୟମାନୁସାରୀ ଏବଂ ଶାସନମୂଳକ ଆବଶ୍ୟକତା, ଯାହା ସମସ୍ତ ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (NBFCs), ସହିତ NBFC-ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ସଂସ୍ଥାମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହୁଏ, ଏବଂ ଏହାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କ ହିତ ସୁରକ୍ଷା କରିବା ସହିତ ଦାୟିତ୍ୱଶୀଳ ଏବଂ ସ୍ଥାୟୀ ଋଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ରଥାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ କରିବା।

ଏହି ନୀତି ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ RBI ସର୍କୁଲାର, ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଏବଂ NBFC ଓ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ପ୍ରଦାନକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରୁଥିବା ନିୟମାନୁସାରୀ ଢାଞ୍ଚାଙ୍କ ସହିତ ସମନ୍ୱୟରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି, ଯାହାରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ପାଇଁ ନିୟମାନୁସାରୀ ଢାଞ୍ଚା ଏବଂ ସ୍କେଲ୍ ବେସ୍ଡ୍ ରେଗୁଲେସନ୍ ଢାଞ୍ଚା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅଟେ। ଏହା ସହିତ, ଏହି ନୀତି ଉଦ୍ୟୋଗର ଆଚରଣ ସଂହିତା, ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷା ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଏବଂ SROs ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ରେଷ୍ଠ ପ୍ରଥାଗୁଡ଼ିକୁ ମଧ୍ୟ ଆଧାର କରି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି।

ଏହି ନୀତି ମାଧ୍ୟମରେ SCNL ପାରଦର୍ଶିତା, ବିଭେଦହୀନ ବ୍ୟବହାର, ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କ ମର୍ଯ୍ୟାଦା, ଦାୟିତ୍ୱଶୀଳ ଋଣ ପ୍ରଦାନ, ନୀତିଗତ ଆଦାୟ ପ୍ରଥା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ପ୍ରତି ନିଜ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାକୁ ପୁନରୁଚ୍ଚାରଣ କରେ। ଏହି ନୀତି କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ, ପ୍ରତିନିଧି ଏବଂ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ, ବର୍ତ୍ତମାନ ଓ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଚର୍ଚ୍ଚା କରିବା ସମୟରେ, ଏକ ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ଢାଞ୍ଚା ଭାବେ କାମ କରେ।

3. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ୍ କୋଡ୍ ଉପରେ ନୀତିର ପ୍ରମୁଖ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଋଣ ଜୀବନଚକ୍ରର ସମସ୍ତ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ — ଋଣଗ୍ରାହୀ ଚୟନ ଓ ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନରୁ ଆରମ୍ଭ କରି ବିତରଣ, ସେବା, ଆଦାୟ ଏବଂ ସମାପ୍ତି ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ — ନ୍ୟାୟସଂଗତ, ନୀତିଗତ ଏବଂ ପାରଦର୍ଶୀ ପ୍ରଥାଗୁଡ଼ିକୁ ସ୍ଥାପିତ କରିବା।

ବିଶେଷ ଭାବରେ, ଏହି ନୀତି ନିମ୍ନଲିଖିତ କଥାଗୁଡ଼ିକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଲକ୍ଷ୍ୟ କରେ:

- ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କୁ ସଚେତନ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପାଇଁ ସ୍ପଷ୍ଟ, ସଠିକ୍ ଏବଂ ସମୟୋପଯୋଗୀ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉ;
- ଋଣ ନିଷ୍ପତ୍ତିଗୁଡ଼ିକ ଦାୟିତ୍ୱଶୀଳ କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଓ ପ୍ରତିଶୋଧ କ୍ଷମତା ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେଉ, ଯାହା ଅତ୍ୟଧିକ ଋଣଗ୍ରସ୍ତତାକୁ ରୋକେ;
- ସୁଦ ହାର, ଶୁଳ୍କ, ଜରିମାନା ଏବଂ ଋଣର ନିୟମ ଓ ଶର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ପାରଦର୍ଶୀ, ଯୁକ୍ତିସଂଗତ ଏବଂ ନିୟମାନୁସାରୀ ମାନକ ସହିତ ସମନ୍ୱୟଶୀଳ ହେଉ;
- ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କ ମର୍ଯ୍ୟାଦା, ଗୋପନୀୟତା ଓ ଗୁପ୍ତତାକୁ ସଦା ସମ୍ମାନ କରାଯାଉ;

Classification | INTERNAL

- ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗୁଡ଼ିକ ବଳପୂର୍ବକ ନୁହେଁ, ସମ୍ମାନଜନକ ଏବଂ ନୀତିଗତ ମାନକ ସହିତ ସମନ୍ୱୟଶୀଳ ହେଉ; ଏବଂ
- ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଶୀଘ୍ର, ନ୍ୟାୟସଂଗତ ଭାବରେ ଏବଂ ସୁଲଭ ନିରାକରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମାଧ୍ୟମରେ ସମାଧାନ କରାଯାଉ।

ଏହି ନୀତି SCNL ମଧ୍ୟରେ ଦାୟିତ୍ୱବୋଧର ଏକ ସଂସ୍କୃତିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ଦେବାକୁ ମଧ୍ୟ ଉଦ୍ୟମ କରେ, ଯାହାରେ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ବାହାରୁ ନିଯୁକ୍ତ ସହଭାଗୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଆପେକ୍ଷିତ ଆଚରଣ ମାନଦଣ୍ଡଗୁଡ଼ିକୁ ସ୍ପଷ୍ଟଭାବେ ପରିଭାଷିତ କରାଯାଏ ଏବଂ ଜ୍ୟେଷ୍ଠ ପରିଚାଳନା ଦ୍ୱାରା ଯଥାପ୍ରକାର ନିରୀକ୍ଷଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯାଏ।

4. କ୍ଷେତ୍ର ଏବଂ ପ୍ରୟୋଗକ୍ଷମତା

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ୍ କୋଡ୍ ଉପରେ ଏହି ନୀତି କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଋଣ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ-ସମ୍ମୁଖୀନ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରେ ଲାଗୁ ହେବ, ଯାହା ଋଣ ପ୍ରକାର, ଭୌଗୋଳିକ ଅଞ୍ଚଳ, ବିତରଣ ମାଧ୍ୟମ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରାହୀ ବର୍ଗ ଯେପରି ହେଉନାହିଁ।

ଏହି ନୀତି ନିମ୍ନଲିଖିତଙ୍କୁ ଲାଗୁ ହୁଏ:

- SCNL ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କୃତ ସମସ୍ତ ଋଣ ପ୍ରକାର, ଯାହାରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଏବଂ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଋଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ରକାର ସମ୍ମିଳିତ;
- କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ, ଯାହାରେ ସ୍ଥାୟୀ, ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ଏବଂ ଅସ୍ଥାୟୀ କର୍ମଚାରୀ ସମ୍ମିଳିତ;
- SCNL ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ କିମ୍ବା ତାହାର ପକ୍ଷରୁ କାର୍ଯ୍ୟରତ ସମସ୍ତ ଏଜେଣ୍ଟ, ବିଜନେସ୍ କରେସ୍ପୋଣ୍ଡେଣ୍ଟ, ବାହାରୁ ନିଯୁକ୍ତ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ଏବଂ ଆଦାୟ କର୍ମଚାରୀ; ଏବଂ
- ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଋଣଗ୍ରାହୀ, ବର୍ତ୍ତମାନ ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ପୂର୍ବତନ ଗ୍ରାହକ ସହିତ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ଆନ୍ତର୍କ୍ରିୟା, ଯାହା ସମଗ୍ର ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ ଅବଧିକୁ ଆବର୍ତ୍ତ କରେ।

5. ଶାସନ ଏବଂ ନୀତି ସମୀକ୍ଷା

ଏହି ନୀତିର ମାଲିକାନା ଏବଂ ପରିଚାଳନା Operational Excellence & Process Re-Engineering Department ଦ୍ୱାରା କରାଯିବ। କୌଣସି ସଂଶୋଧନ ନିୟମାନୁସାରୀ ପରିବର୍ତ୍ତନ, ଅଡିଟ୍ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ କିମ୍ବା ପରିଚାଳନାଗତ ଆବଶ୍ୟକତା ଆଧାରରେ କରାଯିବ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କ୍ରତ୍ୟାଧିକାରୀ/ସମିତିଙ୍କ ଅନୁମୋଦନ ସହିତ ହେବ। ପରିଚାଳକମଣ୍ଡଳୀ ଏହି ନୀତିକୁ କମ୍ ସେ କମ୍ ପ୍ରତିବର୍ଷ ଗୋଟେଥର ସମୀକ୍ଷା କରିବେ।

6. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଅପନୀତ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ୍ କୋଡ୍

କମ୍ପାନୀ ନିଜର ଋଣ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ଆଦାୟ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପଗୁଡ଼ିକୁ ନ୍ୟାୟସଂଗତ, ପାରଦର୍ଶୀ, ନୀତିଗତ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ-କେନ୍ଦ୍ରିତ ପ୍ରକାରରେ ପାଳନ କରିବାକୁ ପ୍ରତିବଦ୍ଧ। ଏହି ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାକୁ ଅଗ୍ରସର କରିବା ପାଇଁ, SCNL ନିମ୍ନଲିଖିତ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ୍ କୋଡ୍ (FPC) କୁ ଅପନୀତ କରିଛି, ଯାହା ଋଣ ଜୀବନଚକ୍ର ଅବଧିରେ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଏବଂ ବର୍ତ୍ତମାନ ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କ ସହ ହେଉଥିବା ସମସ୍ତ ଆନ୍ତର୍କ୍ରିୟାକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରିବ।

6.1. ଋଣ ଆବେଦନ ଓ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

SCNL ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସମସ୍ତ ଋଣ ଆବେଦନ ପତ୍ର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବ ଏବଂ ଏଥିରେ ଏମିତି ସମସ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ରହିବ ଯାହା ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କ ହିତରେ ପ୍ରଭାବ ପକାଇପାରେ। ଆବେଦନ ପତ୍ରରେ ଋଣର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ, ପ୍ରୟୋଜ୍ୟ ନିୟମ ଓ ଶର୍ତ୍ତ, ମୂଲ୍ୟ ଉପାଦାନ ଏବଂ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ ହେବ। ଏହା ଋଣଗ୍ରାହୀମାନଙ୍କୁ ସଚେତନ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ସହିତ ଅନ୍ୟ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାମାନଙ୍କ ଋଣ ପ୍ରସ୍ତାବ ସହିତ ସାରଗର୍ଭିତ ତୁଳନା କରିବାକୁ ସହାୟତା କରିବ।

କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଗ୍ରହୀତ ଋଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ଏକ ଔପଚାରିକ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଣାଳୀ ରଖିବ। ଏହି ସ୍ୱୀକୃତିରେ ଏହା ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ ହେବ ଯେ କେତେ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଆବେଦନଟି ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ହେବ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ସୂଚିତ କରାଯିବ।

ମୂଲ୍ୟରେ ପାରଦର୍ଶିତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, SCNL ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କୁ ଏକ ମାନକୃତ ଏବଂ ସରଳୀକୃତ KFS ପ୍ରଦାନ କରିବ। KFS ରେ ଋଣର ସମୁଦାୟ ଖର୍ଚ୍ଚ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଦର୍ଶାଯିବ, ଯାହାରେ ସୁଦ ହାର, ଫିସ୍ ଏବଂ SCNL କିମ୍ବା ତାହାର ସହଭାଗୀ/ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କୁ ଦେୟ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ସମ୍ମିଳିତ ହେବ। KFS ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ ନଥିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କୁ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ଆରୋପ କରାଯିବ ନାହିଁ।

Classification | INTERNAL

6.2. ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ ଓ ଶର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକର ସୂଚନା

SCNL ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କ ପ୍ରତିଶୋଧ କ୍ଷମତାକୁ ଯଥୋଚିତ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ସତର୍କ ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱଶୀଳ ଭାବରେ ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବ। ଋଣ ଅନୁମୋଦନ ପରେ, ଅନୁମୋଦିତ ରାଶି ସହ ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ନିୟମ ଓ ଶର୍ତ୍ତ, ଯାହାରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଦ ହାର ଏବଂ ତାହାର ପ୍ରୟୋଗ ପ୍ରଣାଳୀ ସମ୍ମିଳିତ, ଲିଖିତ ଭାବରେ ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ। ଏହି ସୂଚନା ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କ ମାତୃଭାଷା କିମ୍ବା ସେ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ଦିଆଯିବ। ଋଣ ବିତରଣ ପୂର୍ବରୁ, ଅନୁମୋଦିତ ନିୟମ ଓ ଶର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରତି ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କ ସ୍ୱୀକୃତିକୁ ଯଥାପ୍ରକାର ରେକର୍ଡ କରାଯିବ।

SCNL ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡ ସୁଦ ଆରୋପ କରେନାହିଁ। ଯଦି କୌଣସି ଜରିମାନା ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ଥାଏ, ତେବେ ସେହି ଜରିମାନା କେବଳ ବକେୟା ରାଶି ଉପରେ ହିଁ ଆରୋପ କରାଯିବ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଋଣ ଅବଶିଷ୍ଟ ରାଶି ଉପରେ ନୁହେଁ। ଏପରି ଜରିମାନାର ବିବରଣୀ ଋଣ ଚୁକ୍ତିରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଦ୍ଘାଟିତ ଏବଂ ଉଲ୍ଲେଖିତ ହେବ।

ଋଣ ଅନୁମୋଦନ କିମ୍ବା ବିତରଣ ସମୟରେ, ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ (ସମ୍ଭବ ହେଲେ) ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଥିବା ସଂପାଦିତ ଋଣ ଚୁକ୍ତିର ଏକ ପ୍ରତି, ସେଥିରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ସମସ୍ତ ଦଲିଲ ଏବଂ ସଂଲଗ୍ନ ପତ୍ରଗୁଡ଼ିକ ସହିତ, ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

6.3. ଋଣ ବିତରଣ ଏବଂ ନିୟମ ଓ ଶର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ

ଋଣ ବିତରଣ ଅନୁମୋଦିତ ନିୟମ ଓ ଶର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ଅନୁଯାୟୀ କଠୋର ଭାବରେ ଏବଂ ସମୟୋପଯୋଗୀ ଭାବରେ କରାଯିବ। ଋଣର ନିୟମ ଓ ଶର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ, ଯାହାରେ ସୁଦ ହାର, ବିତରଣ ସୂଚୀ, ସେବା ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ପୂର୍ବ ଅଦାୟ ଶର୍ତ୍ତ ସମ୍ମିଳିତ, ସେଗୁଡ଼ିକ ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କୁ ପୂର୍ବରୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରାହୀ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ। ଏପରି ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ଭବିଷ୍ୟତ ପ୍ରଭାବରେ ଲାଗୁ ହେବ ଏବଂ ଏହି ସିଦ୍ଧାନ୍ତକୁ ଋଣ ଚୁକ୍ତିରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସମ୍ମିଳିତ କରାଯିବ।

ଋଣକୁ ପୁନଃ ଡାକିବା (recall), ପ୍ରତିଶୋଧକୁ ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟନିଷ୍ପାଦନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଯେକୌଣସି ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଋଣ ଚୁକ୍ତିର ନିୟମ ଓ ଶର୍ତ୍ତ ଏବଂ ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ କଠୋର ଭାବରେ ନିଆଯିବ।

ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ, SCNL ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହୀତ ଯେକୌଣସି ସୁରକ୍ଷା (security) ସମସ୍ତ ଦେୟର ପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରତିଶୋଧ କିମ୍ବା ନିର୍ବାହ ପରେ ତିରିଶି (30) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ମୁକ୍ତ କରାଯିବ, ଯାହା କମ୍ପାନୀର ବୈଧ ଲିଏନ୍ (lien) କିମ୍ବା ସେଟ୍-ଅଫ୍ ଅଧିକାରକୁ ଅଧୀନ ରହିବ। ଏପରି ଅଧିକାର ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇଥିଲେ, ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ସୂଚିତ କରାଯିବ। ବର୍ତ୍ତମାନ ପ୍ରଚଳିତ ପ୍ରଥା ଅନୁସାରେ, SCNL ତାହାର ଋଣ ପ୍ରକାରଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ କୌଣସି ଗିରବ (collateral) କିମ୍ବା ସୁରକ୍ଷା ମାର୍ଜିନ୍ ଗ୍ରହଣ କରେନାହିଁ।

6.4. ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ଋଣ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ଅବସ୍ଥା ଆଧାରରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ ନକରିବା

କମ୍ପାନୀ ଶାରୀରିକ କିମ୍ବା ଦୃଷ୍ଟିଗତ ଅକ୍ଷମତା ଥିବା ଆବେଦନକାରୀମାନଙ୍କୁ ଋଣ ସମେତ ବିଭିନ୍ନ ସେବା ଓ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା ସମୟରେ ସେମାନଙ୍କ ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ। ସେହିପରି, କୌଣସି ଆବେଦନକାରୀ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ଅବସ୍ଥା, HIV ସଂକ୍ରମଣର ସ୍ଥିତି ସମେତ, ଆଧାରରେ ଋଣ ସମେତ କୌଣସି ସେବା କିମ୍ବା ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ। କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ଅବସ୍ଥା କିମ୍ବା HIV ସଂକ୍ରମଣର ସ୍ଥିତି ଆଧାରରେ ତାଙ୍କର ଋଣ ଆବେଦନକୁ ଖାରଜ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ, ଋଣ ପ୍ରଦାନରେ ବିଳମ୍ବ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ, ଋଣ ସୁବିଧାକୁ ସୀମିତ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଋଣର କୌଣସି ସର୍ତ୍ତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ। SCNL-ର ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏପରି ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟବସାୟିକ ସେବା ଓ ସୁବିଧା ପାଇବାରେ ଯଥାସମ୍ଭବ ସହାୟତା କରିବା ଆବଶ୍ୟକ। କୌଣସି କର୍ମଚାରୀ ଆବେଦନକାରୀ, ଋଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ପରିବାର ସଦସ୍ୟଙ୍କ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ଅବସ୍ଥା, HIV ସଂକ୍ରମଣର ସ୍ଥିତି ସମେତ, ବିଷୟରେ ପଚାରିପାରିବେ ନାହିଁ, ଏହାକୁ ରେକର୍ଡ କରିପାରିବେ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କାହାକୁ ଜଣାଇପାରିବେ ନାହିଁ। ତେବେ, ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ କିମ୍ବା ଋଣ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଜୀବନ ବୀମା ସୁବିଧା (Credit-Life Cover) ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ବୀମା କମ୍ପାନୀ ଏପରି ତଥ୍ୟ ମାଗିଲେ ଏଥିରେ ବ୍ୟତିକ୍ରମ ରହିବ। ଏପରି ପରିସ୍ଥିତିରେ ମଧ୍ୟ କେବଳ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ତଥ୍ୟ ହିଁ ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ, ଏହାକୁ ଗୋପନୀୟ ରଖାଯିବ ଏବଂ ଋଣ ମଞ୍ଜୁର କିମ୍ବା ଖାରଜ କରିବା ନିଷ୍ପତ୍ତିରେ ଏହାକୁ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ନାହିଁ। କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ସ୍ତରର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଆୟୋଜିତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମରେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ଅଧିକାର ଏବଂ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ଅବସ୍ଥା, HIV ସଂକ୍ରମଣର ସ୍ଥିତି ସମେତ, ଆଧାରରେ ହେଉଥିବା ଭେଦଭାବ ବିରୋଧରେ ସେମାନଙ୍କ ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ବିଷୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ। ଏହି ଅଧିକାରଗୁଡ଼ିକ ଆଇନ ଏବଂ ଆନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ସେମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି। ଏହା ସହିତ, ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ଏବଂ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ଅବସ୍ଥା ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବର ସମ୍ମୁଖୀନ ହୋଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା

Classification: INTERNAL

ପୂର୍ବରୁ ସ୍ଥାପିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା (Grievance Redressal Mechanism) ମାଧ୍ୟମରେ ସମାଧାନ କରାଯିବା ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ।

6.5. ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟି ପ୍ରତିବନ୍ଧୀ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଋଣ ସୁବିଧା

କମ୍ପାନୀ ଶାରୀରିକ କିମ୍ବା ଦୃଷ୍ଟି ପ୍ରତିବନ୍ଧୀ ଆବେଦକମାନଙ୍କୁ ଋଣ ସହିତ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ପ୍ରୋଡକ୍ଟ ଓ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ଅସମର୍ଥତାକୁ ଆଧାର କରି କୌଣସି ବିଭେଦ କରିବ ନାହିଁ। SCNL ର ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏମିତି ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟବସାୟିକ ସୁବିଧା ଉପଭୋଗ କରିବା ପାଇଁ ସମ୍ଭବ ସମସ୍ତ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବ। SCNL ତାଙ୍କର ସମସ୍ତ ସ୍ତରର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଆୟୋଜିତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମମାନଙ୍କରେ ଆଇନ ଏବଂ ଆନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ସମ୍ମିଳନୀମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିଶ୍ଚିତ ଅଧିକାର ସମ୍ପର୍କିତ ଉଚିତ ମଡ୍ୟୁଲ୍ ସମ୍ମିଳିତ କରିବ। ଏହା ସହିତ, SCNL ତାଙ୍କର ପୂର୍ବରୁ ସ୍ଥାପିତ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ଅଧୀନରେ ପ୍ରତିବନ୍ଧୀ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗମାନଙ୍କର ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

6.6. ସାଧାରଣ ଆଚରଣ

SCNL ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ, ଯଦିନା ସେଥି ପାଇଁ ଋଣ ଚୁକ୍ତିରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି କିମ୍ବା ପୂର୍ବରୁ ଅପ୍ରକାଶିତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀଙ୍କ ଗ୍ରହଣଯୋଗ୍ୟ ହୁଏ।

ଋଣ ଖାତା ହସ୍ତାନ୍ତର ପାଇଁ ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କ ଅନୁରୋଧଗୁଡ଼ିକୁ ପାରଦର୍ଶୀ ଭାବରେ ପରିଚାଳନା କରାଯିବ। ଏପରି ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖରୁ ଏକୋଇଶ (21) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ, ଚୁକ୍ତିଗତ ନିୟମ ଏବଂ ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ, କମ୍ପାନୀ ତାହାର ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଆପତ୍ତି (ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ସୂଚିତ କରିବ।

ଏକ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ଭାବେ, SCNL ତାହାର କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ବାହାରୁ ନିଯୁକ୍ତ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀମାନଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟ ଓ ଆଚରଣ ପାଇଁ ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଦାୟିତ୍ୱଶୀଳ ଓ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବ। କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କ ସହ ସମ୍ପର୍କ ରଖୁଥିବା ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ଅଛନ୍ତି ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗମାନଙ୍କୁ ସମୟୋପଯୋଗୀ ଓ ପ୍ରଭାବଶୀଳ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରାଯାଏ।

SCNL ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଟର୍ମ ଲୋନ୍‌ଗୁଡ଼ିକରେ କୌଣସି ପୂର୍ବବନ୍ଦ (foreclosure) କିମ୍ବା ପୂର୍ବ ଅଦାୟ (prepayment) ଜରିମାନା ଆରୋପ କରିବ ନାହିଁ। ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ପାଇଁ ଯେକୌଣସି ଜରିମାନା କେବଳ ବକେୟା ରାଶି ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମିତ ରହିବ।

6.7. ପରିଚାଳକମଣ୍ଡଳୀର ଦାୟିତ୍ୱ

ପରିଚାଳକମଣ୍ଡଳୀ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ୍ କୋଡ୍ ଅନୁସରଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ସମଗ୍ର ଦାୟିତ୍ୱ ବହନ କରିବେ। SCNL ର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ବିବାଦମାନଙ୍କୁ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ପରିଚାଳକମଣ୍ଡଳୀ ଏକ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ସ୍ଥାପନ କରିବେ, ଯାହା ଏହି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଉଚିତ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ।

କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏବଂ ବ୍ୟବସାୟିକ ସ୍ଥାନରେ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ସମ୍ପର୍କ ବିବରଣୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ। ଯଦି କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଗୋଟେ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହେଉନାହିଁ, ତେବେ ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କୁ RBI ର ଉଚିତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ସମ୍ପର୍କ କରିବାର ତାଙ୍କର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ।

NBFCs ପାଇଁ 2021 ର Integrated Ombudsman Scheme ଅନୁସାରେ, SCNL ପରିଚାଳକମଣ୍ଡଳୀଙ୍କ ଅନୁମୋଦନ ସହିତ ଏକ Principal Nodal Officer କିମ୍ବା Nodal Officer ନିଯୁକ୍ତ କରିବ। ପରିଚାଳକମଣ୍ଡଳୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅନ୍ତରାଳରେ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ସମିକ୍ଷା ରିପୋର୍ଟ ଆଧାରରେ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ୍ କୋଡ୍ ଅନୁସରଣ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ପ୍ରଣାଳୀର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମତାକୁ ସମୟସମୟରେ ସମୀକ୍ଷା କରିବେ।

6.8. ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଦ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା

SCNL ପରିଚାଳକମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ଏକ ସୁଦ ହାର ମଡେଲ୍ ଅପନାଇବ, ଯାହାରେ ଧନର ଖର୍ଚ୍ଚ, ପରିଚାଳନା ଖର୍ଚ୍ଚ, ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ଜୋଖିମ ପ୍ରିମିୟମ୍ କୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖାଯିବ। ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ସୁଦ ହାର ଏବଂ ଭିନ୍ନ ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣର ଯୁକ୍ତି (ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ) ଋଣ ଆବେଦନ ପତ୍ର ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ ସୂଚନାରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।

Classification: INTERNAL

ସୁଦ ହାର, ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଚାର୍ଜଗୁଡ଼ିକୁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଉପଯୁକ୍ତ ସାର୍ବଜନିକ ପ୍ରକାଶ ମାଧ୍ୟମରେ ପାରଦର୍ଶୀ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଘଟିଲେ ସମୟୋପଯୋଗୀ ଭାବରେ ଅଦ୍ୟତନ କରାଯିବ। ସମସ୍ତ ସୁଦ ହାରକୁ ବାର୍ଷିକ ଆଧାରରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ଏବଂ କୌଣସି ସଂଶୋଧନ ପୂର୍ବରୁ ସୂଚିତ କରାଯାଇ ଭବିଷ୍ୟତ ପ୍ରଭାବରେ ଲାଗୁ କରାଯିବ।

କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଦ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ ନ୍ୟାୟସଂଗତ ଏବଂ ଅତ୍ୟଧିକ ନୁହେଁ, ଏବଂ ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସିଦ୍ଧାନ୍ତଗୁଡ଼ିକ ନିୟମାନୁସାରୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଏବଂ ବଜାର ପରିସ୍ଥିତି ସହିତ ସମନ୍ୱୟଶୀଳ ରହିବ।

6.9. ସାଧାରଣ ନ୍ୟାୟସଂଗତ ପ୍ରଥା

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ୍ କୋଡ୍‌କୁ SCNL ର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ। ପାରଦର୍ଶିତା ଏବଂ ନ୍ୟାୟସଂଗତ ଋଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ରତି SCNL ର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ସୂଚିତ କରୁଥିବା ବିବୃତ୍ତି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପରିସରରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଏବଂ ଲୋନ୍ କାର୍ଡରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରତିଫଳିତ ହେବ।

ଫିଲ୍ଡ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କ ଆୟ, ବ୍ୟୟ ଏବଂ ଋଣବୋଝକୁ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବ। କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଯେକୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା କିମ୍ବା ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ନିଶୁଳ୍କ ହେବ। ପ୍ରଭାବୀ ସୁଦ ହାର ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ପ୍ରଣାଳୀର ବିବରଣୀ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ଗ୍ରାହକ ସାହିତ୍ୟ ଏବଂ ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ।

SCNL RBI ର KYC ନିୟମାବଳୀକୁ ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଅନୁସରଣ କରିବ। ଯଦି କୌଣସି ଅ-କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରୋଡକ୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ, ସେଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କ ସ୍ପଷ୍ଟ ସମ୍ମତି ଏବଂ ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୋଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କର ପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରକାଶ ସହିତ ଜାରି କରାଯିବ। ଋଣ ଅନୁମୋଦନ ଏବଂ ବିତରଣକୁ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ଭାବରେ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଓ ନିରୀକ୍ଷଣ କରାଯିବ, ଯାହା ପରିଚାଳନାଗତ ସତ୍ୟନିଷ୍ଠା ଏବଂ ସମୟୋପଯୋଗୀ ବିତରଣକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ।

6.10. ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର, ପ୍ରତିଜ୍ଞାପତ୍ର ଏବଂ ଲୋନ୍ କାର୍ଡରେ ପ୍ରକାଶ

SCNL ପରିଚାଳକମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ଏକ ମାନକ ଋଣ ଚୁକ୍ତି ବ୍ୟବହାର କରିବ, ସମ୍ଭବ ହେଲେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ। ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର ଏବଂ ଋଣ ଚୁକ୍ତିରେ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଓ ଶର୍ତ୍ତ, Key Fact Statement (KFS), ମୂଲ୍ୟ ବିବରଣୀ, କେବଳ ବକେୟା ରାଶି ଉପରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଜରିମାନା, ମୋରାଟୋରିୟମ୍ ଅବଧି, ସୁରକ୍ଷା ଜମା ଗ୍ରହଣ ନକରାଯାଇଥିବାର ନିଶ୍ଚୟତା ଏବଂ ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କ ତଥ୍ୟ ଗୋପନୀୟତା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଆଶ୍ୱାସନ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ ହେବ।

ଲୋନ୍ କାର୍ଡରେ ପ୍ରଭାବୀ ସୁଦ ହାର, ଅଦାୟ ସ୍ୱୀକୃତି, ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କ ପରିଚୟ ବିବରଣୀ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ପ୍ରଣାଳୀର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ, ଯାହାରେ Principal Nodal Officer ଙ୍କ ସମ୍ପର୍କ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ରହିବ, ଦର୍ଶାଯିବ। ସମସ୍ତ ଏଣ୍ଟ୍ରି ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କରାଯିବ।

6.11. ବଳପୂର୍ବକ ନୁହେଁଥିବା ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା

SCNL ବଳପୂର୍ବକ ନୁହେଁଥିବା, ସମ୍ମାନଜନକ ଏବଂ ଆଇନସମ୍ମତ ଆଦାୟ ପ୍ରଥା ଅନୁସରଣ କରିବ। ସାଧାରଣତଃ ଆଦାୟ କାର୍ଯ୍ୟ ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କ ସହ ମିଳିତ ଭାବରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସ୍ଥାନରେ କରାଯିବ। ଯଦି ଋଣଗ୍ରାହୀ ଦୁଇ କିମ୍ବା ଅଧିକ ସମ୍ମିଳିତ ସମୟରେ ସେହି ସ୍ଥାନରେ ଉପସ୍ଥିତ ହେବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ, ତେବେ ମାତ୍ର ଘରେ ଯାଇ ଆଦାୟ (doorstep collection) କରାଯିବ।

କମ୍ପାନୀ ଏକ ପରିଚାଳକମଣ୍ଡଳୀ-ଅନୁମୋଦିତ ଆଚରଣ ସଂହିତା ରଖିବ, ଯାହା ଆଦାୟ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି, ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ, ନିରୀକ୍ଷଣ ଏବଂ ଆଚରଣକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରିବ। କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପରିଶ୍ରମିକ ଗଠନରେ ଆଦାୟ ପରିମାଣ ଠାରୁ ସେବା ଗୁଣବତ୍ତା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୋଷକୁ ଅଧିକ ପ୍ରାଥମିକତା ଦିଆଯିବ। କଠୋର, ଅପମାନଜନକ କିମ୍ବା ଭ୍ରମକାରୀ ଆଦାୟ ପ୍ରଥାଗୁଡ଼ିକୁ କଠୋର ଭାବରେ ନିଷିଦ୍ଧ କରାଯାଏ।

SCNL ଏମିତି ଋଣଗ୍ରାହୀମାନଙ୍କୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରଖିବ ଯେଉଁମାନେ ପ୍ରତିଶୋଧ ସମସ୍ୟା ସମ୍ମୁଖୀନ, ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ସହ ସଂରଚନାତ୍ମକ ଭାବରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବ, ଯାହାରେ ଉପଲବ୍ଧ ବିକଳ୍ପ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ମଧ୍ୟ ଦିଆଯିବ।

Classification | INTERNAL

6.12. ଶିକ୍ଷାଗତ ଯୋଗ୍ୟତା ଏବଂ ପୃଷ୍ଠଭୂମି ସତ୍ୟାପନ

କମ୍ପାନୀରେ ନିଯୁକ୍ତି ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତାବିତ ସମସ୍ତ ପ୍ରାର୍ଥୀ, ବିଶେଷକରି ଗ୍ରାହକ-ସମ୍ମୁଖୀନ ଭୂମିକାରେ ଥିବାମାନେ, ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନ୍ୟୁନତମ ଶିକ୍ଷାଗତ ଯୋଗ୍ୟତା ପୂରଣ କରିବାକୁ ପଡିବ। ନ୍ୟୁନତମ ଆବଶ୍ୟକତା ଭାବେ, ପ୍ରାର୍ଥୀମାନେ 10+2 କିମ୍ବା ସମକକ୍ଷ ଯୋଗ୍ୟତା ଏକ ସ୍ୱୀକୃତ ବୋର୍ଡ କିମ୍ବା ସଂସ୍ଥାରୁ ସଫଳତାର ସହିତ ପାସ୍ କରିଥିବା ଆବଶ୍ୟକ।

ନିଯୁକ୍ତି ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପୂର୍ବରୁ, କମ୍ପାନୀ ଶିକ୍ଷାଗତ ଯୋଗ୍ୟତା, ପୂର୍ବତନ ଚାକିରି ଇତିହାସ ଏବଂ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଓ ନିୟମାନୁସାରୀ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଯାଞ୍ଚ କରିବ।

ଏହା ସହିତ, ପ୍ରାର୍ଥୀଙ୍କ ପୃଷ୍ଠଭୂମି ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରୋଫାଇଲ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପାଇଁ Equifax କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଅନୁମୋଦିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ ମାଧ୍ୟମରେ Employee Bureau Check କରାଯିବ। ସମସ୍ତ ସତ୍ୟାପନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସଫଳତାର ସହିତ ପୂରଣ ହେଲେ ମାତ୍ର ନିଯୁକ୍ତି କିମ୍ବା ନିଶ୍ଚିତିକରଣ କରାଯିବ।

6.13. ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରୟାସ

SCNL ତାହାର ଋଣଗ୍ରାହୀମାନଙ୍କ ହିତ ସୁରକ୍ଷାକୁ ଯଥୋଚିତ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦେବ। କମ୍ପାନୀ JLG ଗୁଡ଼ିକର ଠିକ୍ ଗଠନ ଏବଂ ସୁଦୃଢ଼ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରୟାସ ଏବଂ ସମ୍ପଦ ବ୍ୟୟ କରିବ। ଏଥିରେ ଗୋଷ୍ଠୀ ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କୁ ମୂଳ ଅଭିମୁଖୀକରଣ ଏବଂ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦେବା ସମ୍ମିଳିତ ହେବ, ଯାହା ସେମାନଙ୍କୁ ଗୋଷ୍ଠୀର ଦାୟିତ୍ୱ, ପ୍ରତିଶୋଧ ଶୃଙ୍ଖଳା ଏବଂ ଗଠନ ପରେ ଗୋଷ୍ଠୀର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ପରିଚାଳନା ବୁଝିବାରେ ସହାୟତା କରିବ।

SCNL ଦାୟିତ୍ୱଶୀଳ ଋଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ରଥା ଅନୁସରଣ କରିବ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କ ପ୍ରତିଶୋଧ କ୍ଷମତା ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପରେ ମାତ୍ର ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ। କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରାହୀମାନଙ୍କୁ ଋଣର ସୁଚିନ୍ତିତ ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ଅନାବଶ୍ୟକ କିମ୍ବା ଅତ୍ୟଧିକ ଋଣ ଗ୍ରହଣକୁ ଏଡ଼ାଇବାର ଗୁରୁତ୍ୱ ବିଷୟରେ ଶିକ୍ଷା ଦେବ। ଏହି ପ୍ରୟାସଗୁଡ଼ିକ ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କ ସଚେତନ ନିଷ୍ପତ୍ତି, ଆର୍ଥିକ ଶୃଙ୍ଖଳା ଏବଂ ଦୀର୍ଘମିଆଦିନର ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିରତାକୁ ସମର୍ଥନ କରିବ।

Classification | INTERNAL