BERAR FINANCE LIMITED
Partnership for Prosperity

ବରୋର ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟଡ୍
ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା

RECORD OF REVIEW:

Document Number	01
Version Number	07
Document Classification	External
Originally formulated	March 21, 2013
Created by	Compliance Department
Reviewed by	Board of Directors of the Company
Approved by	Board of Directors of the Company

Version No	**Created/Modified Date**
1	March 21, 2013
2	December 23, 2017
3	May 19 ,2021
4	April 28, 2022
5	March 30,2023
6	November 10, 2023
7	January 31, 2025

ପୃଷ୍ଠଭୂମି

ବରୋଦା ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟଡେ୍ ("କମ୍ପାନି") ଭାରତୀୟ କମ୍ପାନି ଅଧିନିୟମ, **୧୯୫୬** ଅଧୀନରେ ଗଠିତ ଏକ ପବ୍ଲିକ୍ ଲିମିଟଡେ୍ କମ୍ପାନି ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ("ଆରବିଆଇ")ରେ ଋଣ ବ୍ୟବସାୟରେ ନିୟୋଜିତ ଏକ ଜମାରାଶି ଗ୍ରହଣ କରୁଥିବା ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନି ("ଏନ୍‌ବିଏଫ୍‌ସି") ଭାବରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ହୋଇଛି ।

ଏହି ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ('ଏଫ୍‌ପିସି' ବା 'ବିଧି ସଂହିତା') "ଏନ୍‌ବିଏଫ୍‌ସି ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା" ଏବଂ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସର୍କୁଲାର (ସମୟ ସମୟରେ ଜାରି ଓ ଅଦ୍ୟତନ ହେଉଥିବା କଟକଣା) ଅନୁପାଳନ କରି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ଏହାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଏହାର ଋଣଧାରକମାନଙ୍କୁ କମ୍ପାନି ଦ୍□ାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକର ଏକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସମୀକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ କମ୍ପାନି ଦ୍□ାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଋଣଧାରକମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରି ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସକ୍ଷମ କରିବା । ଏହି ବିଧି ସଂହିତା କମ୍ପାନି ଦ୍□ାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ବର୍ଗର ଋଣ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ।

କମ୍ପାନିର ପରିଚାଳନା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହି ଏଫ୍‌ପିସିର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ଯେପରି ସମଗ୍ର ସଂସ୍ଥା ଏବଂ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର ଦାୟିତ୍□ରେ ପରିଣତ ହେବ। ବିପଣନ, ଋଣ ସୃଷ୍ଟି, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ, ସେବା ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ସଂଗ୍ରହ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ସମେତ ଏହାର ସମଗ୍ର ବ୍ୟାବସାୟିକ କାର୍ଯ୍ୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ଋଣ ଅଭ୍ୟାସ ଲାଗୁ ହେବ । କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍□, ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ, କାଉନସେଲିଂ, ମନିଟରିଂ, ଅଡିଟିଂ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ, ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ, ପ୍ରଯୁକ୍ତିବିଦ୍ୟାର ସର୍ବୋତ୍ତମ ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ ପାଇଁ ସହାନୁଭୂତି ଦୃଷ୍ଟିରୁ ଏଫ୍‌ପିସି ପ୍ରତି ଏହାର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ। ଏହା ସହିତ କଂପାନି ନିଜ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତଥ୍ୟର ଗୋପନୀୟତା ରକ୍ଷାର ଆବଶ୍ୟକତା ବିଷୟରେ ସଚେତନ ରହିବ।

(i) <u>ଋଣଗୁଡ଼ିକ ଓ ତହିଁର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ:</u>

(a) ଋଣ ନେଉଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହ କମ୍ପାନି ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ସେହି ଋଣଧାରକ ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ଯୋଗାଯୋଗ ରକ୍ଷା କରିବା ଉତ୍ତମ ହେବ।

(b) ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହା ଋଣଧାରକଙ୍କ ସୁଧକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବ, ଯାହା ଦ୍□ାରା ଅନ୍ୟ ଏନ୍‌ବିଏଫ୍‌ସି ଦ୍□ାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ଋଣଧାରକ ନିଜେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଅବଗତ ହୋଇ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ । ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ପରିଚୟ ପ୍ରମାଣ, ଆୟ ପ୍ରମାଣ ଏବଂ ଆବାସିକ ପ୍ରମାଣ ସମେତ ଅନ୍ୟ ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ସେହି ଫର୍ମରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବ ।

(c) କମ୍ପାନି ସମସ୍ତ ଋଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ କରି ପ୍ରାପ୍ତିସ୍□ୀକାର ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଋଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନର ସମୟସୀମା କକ୍ଷଣ ତାହା ମଧ୍ୟ ସେଇ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍□ୀକାରରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବ ।

(ii) ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ:

(a) ଅନୁମୋଦନପତ୍ର କିମ୍ବା ସ୍□ାଗତପତ୍ର ଆଦି ମାଧ୍ୟମରେ ଋଣଧାରକଙ୍କୁ କମ୍ପାନି ଯାହା ଜଣାଇବ, ତାହା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ବା ସେ ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ହେବ। ସେହି ଲିଖିତ ଯୋଗାଯୋଗରେ ଋଣର ପରିମାଣ, ବାର୍ଷିକ ସୁଧହାର, ଏହାର ଆବେଦନ ପଦ୍ଧତି, ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଋଣ ପରିମାଣ ଏବଂ ଋଣଧାରକଙ୍କ ଦ୍□ାରା ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବା ଆଦି ରହିଥିବ। କମ୍ପାନି ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ବିଳମ୍ବରେ ପଠେ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଦଣ୍ଡମୂଳକ ସୁଧ ବିଷୟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ। କଂପାନି ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ନକଲ ସହିତ ଏଥିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ନଥିପତ୍ରାଦିର ନକଲ ଋଣଧାରକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

ଋଣ ମଞ୍ଜୁର କିମ୍ବା ବିତରଣ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ଋଣଧାରକଙ୍କୁ ଋଣ ରାଜିନାମା ଦେବ।

(b) ଋଣଧାରକଙ୍କ ଦ୍□ାରା ଋଣ ଚୁକ୍ତିର ଭୌତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକଲେ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରାଗଲେ ତାହା 'ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ' ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ଖଲାସ କରାଯାଇଥିବା ଋଣ କିସ୍ତି ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ହାରରେ ଜଡ଼ିତ 'ଦଣ୍ଡମୂଳକ ସୁଧ' ଆକାରରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ।

(c) ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଅଭିଯୋଗର ପୁଞ୍ଜୀକରଣ ହେବ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍ କୌଣସି ଏଭଳି ଦଣ୍ଡ ପାଇଁ ଆଉ କୌଣସି ଅଧିକ ସୁଧ କଷାଯିବ ନାହିଁ । ତେବେ, ଏହା ଋଣ ଖାତାରେ ସୁଧ ଚକ୍ରବୃଦ୍ଧିର ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ।

(d) କମ୍ପାନି ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ ପ୍ରଚଳନ କରିବ ନାହିଁ ।
ଦଣ୍ଡଶୁଳ୍କ କାରଣ ସମ୍ମତ ହେଉଥିବ ଏବଂ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଋଣ/ଉତ୍ପାଦ ବର୍ଗରେ ଭେଦଭାବ ନକରି ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଭୌତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରେରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ ହେଉଥିବ।

(e) 'ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଧାରକଙ୍କୁ' ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଋଣ କ୍ଷେତ୍ରେରେ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ ପରିମାଣ, ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଧାରକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ।

(f) ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଓ କାରଣ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ କମ୍ପାନି ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିଥିବ ଏବଂ ସେଥିରେ ଅନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଗୁରୁତ୍□ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ/ ମୁଖ୍ୟତଥ୍ୟ ବିବୃତି (କେଏଫ୍ଏସ୍) ଆଦି ରହିଥିବ। ଏହା ସହିତ କମ୍ପାନିର □େବ୍ସାଇଟ୍‌ରେ ସୁଧହାର ଓ ସେବା ଶୁଳ୍କ ଆଦି ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୂଚନା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।

(g) ଋଣର ଭୌତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନରେ ଖିଲାପି କ୍ଷେତ୍ରେରେ ଋଣଧାରକମାନଙ୍କୁ ଯେବେ ବି ସ୍ମାରକପତ୍ର ପଠାଯିବ, ତହିଁରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

(iii) ଋଣଗୁଡ଼ିକର ବିତରଣ ସମେତ ନୀତିନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ:

(a) ଋଣଧାରକ ବୁଝୁଥିବା ଭାଷା କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କମ୍ପାନି ପକ୍ଷରୁ ଋଣଦାତାମାନଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ, ଯହିଁରେ ବିତରଣ ସମୟସୂଚୀ, ସୁଧହାର, ସେବାଶୁଳ୍କ, ପ୍ରାକ୍‌ପଠେ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ

ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଉଲ୍ଲେଖ ଥିବ । କମ୍ପାନି ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଏବଂ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ। ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ସାମିଲ କରାଯିବ।

(b) ଚୁକ୍ତିନାମା ଅଧୀନରେ ପେଠେଁକୁ ତ୍□ରାନ୍□ିତ କରିବା କିମ୍ବା ଫେରୋଇଆଣିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ବା ଋଣର ପ୍ରଦର୍ଶନ ମଧ୍ୟରେ କିପରି ସମନ୍□ୟ ରକ୍ଷା କରାଯାଇପାରିବ, ତାହା ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଯଥାରୀତି ସ୍ଥାନ ପାଇବ।

(c) ଋଣଧାରକଙ୍କ ବିରୋଧରେ କମ୍ପାନିର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କଂପାନିର ସମସ୍ତ ବକେୟା ରାଶି ପରିଶୋଧ କରିବା କିମ୍ବା ଋଣର ବକେୟା ରାଶି ଆଦାୟ କରିବା ପରେ କମ୍ପାନି ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଫେରୋଇଦେବ। ଯଦି ଋଣ କାରବାର ସଂପର୍କ ମଧ୍ୟରେ ଏଭଳି ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ ଦରକାର ପଡ଼େ, ତେବେ ଋଣଧାରକଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଦାବିର ସମାଧାନ/ପେଠେ ନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନି ସିକ୍ୟୁରିଟିକୁ ନଛାଡ଼ିବା ସଂକ୍ରାନ୍ତେ ସର୍ତ୍ତରେ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ।

(iv) <u>ସ୍ଥାବର ଓ ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ୍ ଜାରି କରିବା:</u>

(a) କମ୍ପାନି ସମସ୍ତ ଅସଲି ସ୍ଥାବର/ ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଦସ୍ତାବିଜ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅନାପତ୍ତି ପ୍ରମାଣପତ୍ର ("ଏନଓସି") ଜାରି କରିବ (ଯାହାକୁ କେବଳ 'ଦସ୍ତାବିଜ' ବୋଲି କୁହାଯିବ।) ଏବଂ ଋଣ ଖାତାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ସମାଧାନ (ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅନୁଯାୟୀ) ହୋଇଗଲା ପରେ କୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ହୋଇଥିବା ଶୁଳ୍କକୁ **୩୦** ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ହଟାଇବ ।

(b) **୧** ଡିସେମ୍ବେର **୨୦୨୩** କିମ୍ବା ତା'ପରେ ଜାରି ହୋଇଥିବା ଋଣ ମଞ୍ଜୁରୀପତ୍ର/ସ୍□ାଗତପତ୍ରରେ ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକର ଫେରସ୍ତର ସମୟସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ (ଋଣଧାରକଙ୍କ ପସନ୍ଦ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ଥାନୀୟ ଶାଖା କିମ୍ବା ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ) ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।

(c) ଯଦି ଋଣଧାରକଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ଘଟେ, ତେବେ କମ୍ପାନି ଋଣଧାରକଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ପାଇବା ପରେ ଏବଂ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍□ାରା ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ସତ୍ୟପାଠ ଓ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ପାଇବା ପରେ ହିଁ ଋଣଧାରକଙ୍କ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଦସ୍ତାବିଜ ହସ୍ତାନ୍ତର କରିବ।

(d) ଯଦି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଋଣ ପରିଶୋଧ/ ସମାଧାନର **୩୦** ଦିନ ପରେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ଶୁଳ୍କ ସନ୍ତୋଷ ଫର୍ମ ଦାଖଲ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ କମ୍ପାନି ଏଭଳି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ଋଣଧାରକଙ୍କୁ ଜଣାଇବ । ଯଦି କମ୍ପାନି ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଦାୟୀ ହୁଏ, ତେବେ ଏହା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍□ାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହାରରେ ଋଣଧାରକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବେ ।

(e) ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡିକ ହଜିଗଲେ ବା ନଷ୍ଟ ହୋଇଗଲେ, ସେ କ୍ଷେତ୍ରେରେ, ଆଂଶିକ ଭାବରେ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡିକର ନକଲ/ ପ୍ରମାଣିତ କପି ପାଇବାରେ ଋଣଧାରକଙ୍କୁ କମ୍ପାନି ସାହାଯ୍ୟ କରିବ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁଚ୍ଛେଦ(d)ରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ବ୍ୟତୀତ ଆନୁଷଙ୍ଗିକ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବ। ତେବେ ଏଭଳି କ୍ଷେତ୍ରେରେ ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ କଂପାନିକୁ ଅତିରିକ୍ତ **୩୦** ଦିନ ସମୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବେ ଏବଂ ବିଳମ୍ବିତ ଅବଧି (ଅର୍ଥାତ୍ ସମୁଦାୟ **୬୦** ଦିନ ପରେ) ପରେ ଜରିମାନା ହିସାବ କରାଯିବ।

(f) ଦସ୍ତାବିଜ୍ ଜାରି ତାରିଖ ଯଦି **୧** ଡିସେମ୍ବର **୨୦୨୩** ଦିନ କିମ୍ବା ଏହା ପରେ ପଡୁଥାଏ, ତେବେ ଉପରୋକ୍ତ ବିଧିବ୍ୟବସ୍ଥା (a) ରୁ (e) ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସବୁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଲାଗୁ ହେବ।

(v) <u>ସାଧାରଣ:</u>

(a) ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଋଣଧାରକଙ୍କ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟ(ଯଦି ଋଣଧାରକ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରି ନଥିବା କୌଣସି ସୂଚନା କମ୍ପାନିର ନଜରକୁ ଆସେ)ରେ କମ୍ପାନି ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ଦୂରେଇ ରହିବ ।

(b) ଋଣଧାରକଙ୍କ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଋଣଧାରକଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପାଇଲେ, କମ୍ପାନିର ସମ୍ମତି ଦେବାର ଥିଲେ କିମ୍ବା କମ୍ପାନିର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଆପତ୍ତି ଥିଲେ, ଅନୁରୋଧ ପାଇବା ତାରିଖଠାରୁ **୨୧**(ଏକୋଇଶ) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନି ଜଣାଇବା ଉଚିତ । ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍□ଚ୍ଛ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଏଭଳି ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରାଯିବ।

(c) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଋଣ ଦେବା ସମୟରେ କଂପାନି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କିସ୍ତି ରାଶି, କାର୍ଯ୍ୟକାଳ, ବାଉନ୍ସ ଚାର୍ଜ, ଦଣ୍ଡମୂଳକ ସୁଧ ଏବଂ ପରିଶୋଧର ଅବଧି ସମେତ ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ବୁଝାଇବ । ତେବେ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଋଣ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ପାଳନ ନ କରନ୍ତି, ତେବେ ଋଣ ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ। ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରୁ ଏକ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ i) ଟେଲିଫୋନ୍ ଏସ୍ଏମ୍ଏସ୍/କଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମନେପକାଇବା; କିମ୍ବା ii) ତାଙ୍କ ପାଖକୁ ଲିଖିତ ନୋଟିସ୍ ପଠାଇବା; କିମ୍ବା iii) ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସାକ୍ଷାତ କରି ଜଣାଇବ; କିମ୍ବା iv) କୌଣସି ସିକ୍ୟୁରିଟି ରଖିଥିଲେ ତାହାକୁ ଫେରିପାଇବା ବିଷୟରେ ମନେପକାଇବ ଅକ୍ତିଆରନିରାପତ୍ତା ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ। ଋଣ ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନି କଡ଼ାକଡ଼ି ଭାବେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହା କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ସମୋନଙ୍କ ଋଣ ଆଦାୟ ପ୍ରୟାସରେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବିରୋଧରେ ମୌଖିକ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ଭାବେ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଧମକ କିମ୍ବା ନିର୍ଯାତନା ଦେବେ ନାହିଁ, ଯେଉଁଥିରେ ସର୍ବସାଧାରଣରେ ଅପମାନିତ କରିବା କିମ୍ବା ଋଣଦାତାଙ୍କ ପରିବାର ସଦସ୍ୟ, ରେଫେରି ଏବଂ ବନ୍ଧୁମାନଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା ଉପରେ ଅନୁପ୍ରବେଶ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ କାର୍ଯ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ। ମୋବାଇଲ୍ କିମ୍ବା ସୋସିଆଲ ମିଡିଆ ଜରିଆରେ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ବାର୍ତ୍ତା ପଠାଇବା, ଆତଙ୍କ ସୃଷ୍ଟି କରିବ ନାହିଁ।

(d) କମ୍ପାନି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଧାରକଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରବହ ହାର ମିଆଦ ଋଣ ଉପରେ ପୁରୋବନ୍ଧ/ ପ୍ରାକ୍ପଠେ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ, ଯଦି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଧାରକଙ୍କୁ ସହେ ଋଣ ମଂଜୁର ହୋଇଥାଏ।

(vi) <u>ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିବିଧାନ:</u>

ସୁଶ୍ରୀ ସ୍ନେହଲ ଜୟସୱାଲ, ଡେପୁଟି କମ୍ପାନୀ ସେକ୍ରେଟାର, ଫୋନ୍ ନମ୍ବର: 07126663999, ମୋବାଇଲ୍: +91 9766687419 ଇମେଲ ଠିକଣା: gro@berarfinance.com ହେଉଛନ୍ତି ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନିର ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିବିଧାନ ଅଧିକାରୀ, ଯାହାଙ୍କୁ ସର୍ବସାଧାରଣ, କମ୍ପାନି ବିରୋଧରେ ଥିବା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରିପାରିବେ।

କଂପାନିର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ କଂପାନି ଦ୍□ାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିବିଧାନ

ବ୍ୟବସ୍ଥା ସବୁ କ'ଣ ରହିଛି, ତାହା ସହିତ "ଅଭିଯୋଗ" ସଂକ୍ରାନ୍ତ ଉପରୋକ୍ତ ସୂଚନା ଏହାର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୁଏ।

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସଂଶ୍ଳିଷ୍ଟ ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନଥାନ୍ତି କିମ୍ବା କମ୍ପାନିରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବାର **୩୦** ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ସମାଧାନ ପାଇ ନ ଥାନ୍ତି, ତବେ ସେ ''ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ-ସମନ୍□ିତ ଅମ୍ବୁଡ୍ସମାନ ସ୍କିମ୍ ୨୦୨୧'' (**'ସ୍କିମ୍'**) ଅନୁଯାୟୀ ଆରବିଆଇ ଅମ୍ବୁଡ୍ସମାନ କ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ, ଯାହାର ଏକ ନକଲ କମ୍ପାନିର □ବେସାଇଟ୍ (www.berarfinance.com)ରେ ଅପଲୋଡ୍ କରାଯାଇଛି ।

(vii) ବିପଦର ବର୍ଗୀକରଣ:

ପ୍ରତ୍ୟେକେ ଋଣ ପାଇଁ ଯଉଁ ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହୋଇଥାଏ, ତାହା ମାସିକ ହାରରେ ଥାଏ, କମ୍ପାନିର ସୁଧ ହାର ମଡଲେ ମାଧ୍ୟମରେ ଅନୁରୂପ ବାର୍ଷିକ ହାର ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଏ ଯାହା ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ ଏବଂ ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ ପରି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରଣକୁ ବିଚାରକୁ ନଇେଥାଏ । ଆମେ ବିପଦର ବର୍ଗୀକରଣ ପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟାପକ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଗ୍ରହଣ କରିଥାଉ, ଯାହା ସମାନ ଶ୍ରଣେୀର ଋଣଧାରକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଭଦେଭାବ କରେ ନାହିଁ, ବରଂ ପ୍ରତ୍ୟେକେ ଋଣର ସୁଧହାରକୁ ବିଶଷେ ଭାବେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଥାଏ ।

ଋଣ ଦବୋର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଏବଂ ଏହା ଉପରେ ସୁଧ ହାର ଏକାଧିକ କାରଣ ଉପରେ ଆଧାର କରି କସେ୍ ପରେ କସେ୍ ଆଧାରରେ ସତର୍କତାର ସହ ଆକଳନ କରାଯାଏ; ଯଉଁେଥିରେ ଋଣଧାରକଙ୍କ ନଗଦ ପ୍ରବାହ (ଅତୀତ, ବର୍ତ୍ତମାନ ଏବଂ ଅନୁମାନିତ), ଋଣଧାରକଙ୍କ ଅନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି, ଋଣଧାରକଙ୍କ କ୍ରଡେିଟ୍ ରକେର୍ଡ, ଅନ୍ତର୍ନିହିତ ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ଗ୍ୟାରଣ୍ଟେି ଦ୍□ାରା ପ୍ରତିନିଧିତ୍□ କରାଯାଉଥିବା ଋଣ ପାଇଁ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇପାରେ । ଋଣ ନଇେଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍□ାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା, କ୍ରଡେିଟ୍ ରିପୋର୍ଟ, ବଜାର ଗୁଇନ୍ଦା ସୂଚନା ଏବଂ କ୍ଷତ୍ରେ ଯାଞ୍ଚ ଦ୍□ାରା ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା ଆଧାରରେ ଏଭଳି ତଥ୍ୟ ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଏ ।

ଋଣ ଦବୋର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଏବଂ ଏହା ଉପରେ ସୁଧ ହାର ଏକାଧିକ କାରଣ ଉପରେ ଆଧାର କରି କସେ୍ ଆଧାରରେ ସତର୍କତାର ସହ ଆକଳନ କରାଯାଏ; ଯଉଁେଥିରେ ଋଣଧାରକଙ୍କ ନଗଦ ପ୍ରବାହ (ଅତୀତ, ବର୍ତ୍ତମାନ ଓ ଅନୁମାନିତ), ଋଣଧାରକଙ୍କ ଅନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି, ଋଣଧାରକଙ୍କ କ୍ରଡେିଟ୍ ରକେର୍ଡ, ଅନ୍ତର୍ନିହିତ ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ଗ୍ୟାରଣ୍ଟେି ଦ୍□ାରା ପ୍ରତିନିଧିତ୍□ କରାଯାଉଥିବା ଋଣ ପାଇଁ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇପାରେ । ବିଭିନ୍ନ ଋଣଧାରକଙ୍କ ପାଇଁ ତାହା କିଭଳି ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ହୋଇଥାଏ, ତାହା କମ୍ପାନି ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ପରିପ୍ରକାଶ କରିଥାଏ। ଋଣ ନଇେଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍□ାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା, କ୍ରଡେିଟ୍ ରିପୋର୍ଟ, ବଜାର ଗୁଇନ୍ଦା ସୂଚନା ଏବଂ କ୍ଷତ୍ରେ ଯାଞ୍ଚ ଦ୍□ାରା ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା ଆଧାରରେ ଏଭଳି ତଥ୍ୟ ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଏ ।

(viii) ସୁଧହାର ନୀତି:

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିପଦ ପ୍ରୋଫାଇଲ, ସମ୍ପତ୍ତି ଶ୍ରଣେୀ (ବାଣିଜ୍ୟିକ ଯାନ, କାର୍, ଟ୍ରାକ୍ଟର, ନିର୍ମାଣ ଉପକରଣ, ଯନ୍ତ୍ରପାତି ଇତ୍ୟାଦି), ସମ୍ପତ୍ତି ପ୍ରକାର (ନୂତନ/ବ୍ୟବହୃତ) ଏବଂ ପ୍ରଚଳିତ ଲିକ୍ୟୁଡିଟି ସ୍ଥିତି ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି ସୁଧହାର ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ହବେ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧହାର, କମ୍ପାନି ଗ୍ରହଣ କରିଥିବା ସୁଧହାର ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ହବେ। ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନି ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଆଦାୟ କରୁଥିବା ବର୍ତ୍ତମାନର ବାର୍ଷିକ ବସେ୍ ସୁଧହାର ସମୟକୁ ସମୟ ALCO କମିଟି ଦ୍□ାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହାରଠାରୁ ଅଧିକ ହବେ ନାହିଁ । ଉପରୋକ୍ତ ଭିନ୍ନ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଚ୍ୟୁତି ALCO

କମିଟିର ସହମତିରେ ହବେ ।

ଅନ୍ୟମାନଙ୍କର ବ୍ୟବସାୟିକ ସ୍ଥିତି, ପ୍ରତିଯୋଗିତାମୂଳକ ତୀବ୍ରତା, ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଆଦିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଯେବେ ଯେମିତି ଦରକାର ହବେ ନିର୍ଧାରିତ ସିଲିଂକୁ ସମୟକ୍ରମେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଉଥିବ।

(ix) ପୁନଃଅକ୍ତିଆର:

ଋଣଧାରକ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହ ହୋଇଥିବା ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ପୁନଃଅକ୍ତିଆରର ଧାରା କ'ଣ ହବେ, ତାହାକୁ କଂପାନି ପ୍ରକାଶ କରିବ, ଯାହା ଆଇନଗତ ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହବେ। ସ୍□ଚ୍ଛତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, ଋଣ ଚୁକ୍ତିର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ତଳଲିଖିତ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିଧିବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ:

(a) ଦଖଲକୁ ନବୋ ପୂର୍ବରୁ ନୋଟିସ୍ ଜାରି କରିବାର ଅବଧି ।

(b) ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ନୋଟିସ୍ ଅବଧିକୁ ଉଠାଇ ଦିଆଯାଇପାରିବ।

(c) ସିକ୍ୟୁରିଟିଗୁଡ଼ିକୁ ନିଜ ଅକ୍ତିଆରକୁ ନବୋର କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ।

(d) ସିକ୍ୟୁରିଟିକୁ ବିକ୍ରି କରିଦବୋ ପୂର୍ବରୁ ଋଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଋଣଧାରକଙ୍କୁ ଅନ୍ତିମ ସୁଯୋଗ ଦିଆଯିବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଏକ ବିଧିବ୍ୟବସ୍ଥା।

(e) ସିକ୍ୟୁରିଟି ଆକାରରେ ଦେଇଥିବା ସମ୍ପତ୍ତି ପୁଣି ଋଣଧାରକଙ୍କ ଅକ୍ତିଆରକୁ ଫେରିବାର କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ।

(f) ସିକ୍ୟୁରିଟିର ବିକ୍ରି/ନିଲାମ କରିବାର କାର୍ଯ୍ୟବିଧି।

(x) ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାର ସମୀକ୍ଷା:

ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାର ସମସ୍ତ ଦିଗକୁ କିଭଳି ଅନୁପାଳନ କରାଯାଉଛି, ତାହାର ବାର୍ଷିକ ସମୀକ୍ଷା କରିବେ କମ୍ପାନିର ନିର୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ।

****