

Fair Practices Code

ନିୟମ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ଼

Document Summary ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ସାରାଂଶ	
Effective Date ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତାରିଖ	April 12, 2012 ଏପ୍ରିଲ୍ 12, 2012
Description of Changes ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକର ବର୍ଣ୍ଣନା	Revised ସଂସୋଧିତ
Approved By ଅନୁମୋଦିତ	Board of Directors ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ
Policy Owner ନୀତି ମାଲିକ	[●]

FAIR PRACTICES CODE (FPC)

ନ୍ୟାୟ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ଼

Contents

1. Introduction and Scope.....	3
ପରିଚୟ ଏବଂ ପରିସର	
2. Objective of the Code	3
ସଂକେତର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	
3. Application of Loan and their processing	3
ରଣ ଦରଖାସ୍ତ ପ୍ରୟୋଗ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ	
4. Loan appraisal and terms/conditions	4
ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ / ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ	
5. Disbursement of loans including changes in terms and conditions.....	4
ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣ ବଣ୍ଟନ	
6. General.....	4
ସାଧାରଣ	
7. Recovery Practices	4
ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଅଭ୍ୟାସ	
8. Grievances Reporting.....	5
ଅଭିଯୋଗ ରିପୋର୍ଟ	

1. ପରିଚୟ ଏବଂ ପରିସର

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (“ଆରବିଆଇ”) ଏହାର ସର୍କ୍ଚୁଲାରକୁ ସେପ୍ଟେମ୍ବର 28, 2006 ରେ ଫେରାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ୍ କୋଡ୍ (“କୋଡ୍”) ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଜାରି କରିଛି ଓ ରଣ ବ୍ୟବସାୟ କରୁଥିବା ସମୟରେ ସମସ୍ତ NBFC ଗୁଡ଼ିକ ଏହାକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବେ । ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀଗୁଡ଼ିକ, ଏକ ରଣ ର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରକାଶନ ଉପରେ ସାଧାରଣ ନୀତିଗୁଡ଼ିକୁ ଆବୃତ କରିଛି ଏବଂ ଏକ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପଦ୍ଧତି ମଧ୍ୟ ଗ୍ରହଣ କରିଛି । ମାର୍ଚ୍ଚ 26, 2012 ରେ ସମାନ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇଥିଲା ଏବଂ ସେହି ଅନୁଯାୟୀ ଭିସ୍ତା ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡ୍ (“କମ୍ପାନୀ / ବିସ୍ତାର”) ସଂକେତ ଗ୍ରହଣ କରିଥିଲା ।

2. ସଂକେତର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି ସଂକେତକୁ ବିକଶିତ କରାଯାଇଛି:

- ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବାରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନ ସ୍ଥିର କରି ଭଲ, ନ୍ୟାୟ ଏବଂ ବିଶ୍ୱାସନୀୟ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରନ୍ତୁ (“ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି”);
- ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ସେବାଗୁଡ଼ିକରୁ ସେମାନେ କ’ଣ ଆଶା କରିପାରନ୍ତି ସେ ବିଷୟରେ ଏକ ଉତ୍ତମ ବୁଝାମଣା ପାଇବାକୁ ସମ୍ଭାବ୍ୟ କରିବାକୁ ସ୍ପଷ୍ଟତା ବୃଦ୍ଧି କରନ୍ତୁ ।
- ଉଚ୍ଚ ଅପରେଟିଂ ଷ୍ଟାଣ୍ଡାର୍ଡ୍ ହାସଲ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମାଧ୍ୟମରେ ବଜାର ଶକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ସାହିତ କରନ୍ତୁ
- ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଆନ୍ତରିକ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରନ୍ତୁ ।

3. ରଣ ର ଦରଖାସ୍ତ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ।

- ବିସ୍ତାର ସବୁବେଳେ ରଣ ଗ୍ରହଣ ମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ନିଜସ୍ୱ ଭାଷା ରେ ବାର୍ତ୍ତାଳପ କରିବା ଉଚିତ.
- ବିସ୍ତାର ଦ୍ୱାରା ବିଆଯାଇଥିବା ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବା ଉଚିତ ଯାହାକି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଆଗ୍ରହକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ NBFC ମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ମାନେ ନିଶ୍ଚିତ ନିଆଯାଇପାରିବ। ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକୁ ସୂଚିତ କରିପାରେ ।
- ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଦରଖାସ୍ତ ର ଏକ ସୀକୃତି ପତ୍ର ରଣଗ୍ରହୀତା କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଦଲିଲକରଣ ଏବଂ ସୂଚନା ଗ୍ରହଣ କରିବା ଅନୁଯାୟୀ, ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ତାରିଖଠାରୁ, 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ ସମାଧାନ ହେବ ।
- ଯଦି କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ବିବରଣୀ / ଦଲିଲ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତୁରନ୍ତ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଏହା ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବାକୁ ହେବ ।

4. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ / ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ।

- a. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ରଣ ମୂଲ୍ୟ ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ଏକ ଯତ୍ନଶୀଳ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ, ଯାହା ଆବେଦନ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପାଇଁ ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ପାରାମିତର ହେବ । ଏହାର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କମ୍ପାନୀର ରଣ ନୀତି, ଆଦର୍ଶ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସହିତ ଅନୁରୂପ ହେବ.
- b. ବିସ୍ତାର ରଣ ମଞ୍ଜୁର ସର୍ତ୍ତାବଳୀର କପି ଏହାର ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବାର୍ଷିକ ଫେରସ୍ତ ହାର ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି ସହିତ ରଣର ପ୍ରମୁଖ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଦର୍ଶାଇ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଚୁକ୍ତିନାମାକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବ।
- c. ବିସ୍ତାର ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ମୋଟା ଅକ୍ଷରରେ ବିକଳ୍ପରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଚାର୍ଜ ହୋଇଥିବା ସୁଧ ବିଷୟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବା ଉଚିତ।
- d. ବିସ୍ତାର ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯେପରି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ତାହା ବୁଝାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣ ମଞ୍ଜୁର / ବିତରଣ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଉଦ୍ଧୃତ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଚର ର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

5. ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣ ବନ୍ଧନ

- e. ବିସ୍ତାର ଏହାର ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣକୁ ଭାଷାଭାଷୀ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଏକ ଭାଷାରେ ନୋଟିସ୍ ଦେବ ଯେପରି ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରିବେ, ଯେପରି ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଦେୟ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ରଣର ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ ।
- f. ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟବକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ଦ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣ ଚୁକ୍ତି ସହିତ ସମାନ ହେବା ଉଚିତ୍ ।
- g. ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ କରିବା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ଆଇନଗତ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ବକେୟା ପରିମାଣର ରଣର ବାସ୍ତବତା ଉପରେ ଭିକ୍ଷା ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ମୁକ୍ତ କରିବ, ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀ ଆଇପାରେ, ଯଦି ସେଟ ଅଫ୍ ଅଧିକାର ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ, ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବିଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ NBFC ଗୁଡ଼ିକର ସିକ୍ୟୁରିଟିଗୁଡ଼ିକ ରଖିବା ପାଇଁ ହକଦାର ଥିବା ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବି ସମାଧାନ / ଦେୟ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମାନ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ.

6. ସାଧାରଣ:

- a. ବିସ୍ତାର ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ବିସ୍ତାର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବ (ଯଦି ନୂତନ ସୂଚନା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନାହିଁ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ନୋଟିସ୍‌କୁ ଆସିବ ନାହିଁ).
- b. ରଣ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଆପତ୍ତି ଏହିପରି ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନ ସହିତ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ । ଏହିପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ସହିତ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ.

7. ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଅଭ୍ୟାସ:

- a. ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ମାମଲାରେ, କମ୍ପାନୀ ଅଥବା ନିର୍ଯ୍ୟାତନା ଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ | ଅତୁଆ ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ମାଂସପେଶୀ ଶକ୍ତି ବ୍ୟବହାର ଇତ୍ୟାଦି |.
- b. ରଣଦାତାମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରସଙ୍ଗରେ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ ବିସ୍ତାର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଯଥେଷ୍ଟ ତାଲିମ ଦେବା ଉଚିତ.
- c. ତୁରନ୍ତ ପ୍ରଭାବ ସହିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଅନୁମୋଦିତ ସମସ୍ତ ପ୍ଲେଟିଫର୍ମ ରେଟ୍ ଟର୍ମ ରଣ ଉପରେ ବିସ୍ତାର ଫୋରକ୍ଲୋସର୍ ଟାର୍ଜ / ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ |.

8. ଅଭିଯୋଗ ରିପୋର୍ଟ:

- a. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କର ଯେକୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯିବ ଯଥା କମ୍ପାନୀର ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ହେଉ- ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅତିର୍. Tel: 080-30088494 & 080-46660900, contactus@vistaarfinance.com.
- b. କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ଶାଖା / ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକାଲେସନ୍ ମେକାନିଜିମ୍ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ରେଡ୍ରେସାଲ୍ ଅଫିସର (ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି) ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ଯାହା କମ୍ପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବ |
- c. ଯଦି ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦର ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତା ଆବେଦନ କରିପାରିବେ:
ଅଫିସର-ଇନ୍-ଚାର୍ଜ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ
10/3/8, ନୃପାଥଙ୍ଗା ରୋଡ୍, ପୋଷ୍ଟ ବ୍ୟାଗ୍ ନମ୍ବର 5467, ବାଙ୍ଗାଲୋର -560 001 |.
- d. ସଂକେତର ଏକ ପର୍ଯ୍ୟାୟ ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରର ପରିଚାଳନା ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଯନ୍ତ୍ରଣା କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ନିଆଯିବ ଏବଂ ଏହିପରି ସମୀକ୍ଷାଗୁଡ଼ିକର ଏକ ମିଶ୍ରିତ ରିପୋର୍ଟ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ କମ୍ପାନୀର ପରିଚାଳନା ବୋର୍ଡରେ ଦାଖଲ ହେବ।