

# ରଣ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି

## 1. ବ୍ୟାଙ୍କ ଘୋଷଣା କରେ ଏବଂ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରେ

- i. ରଣ ପ୍ରଦାନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏକ ବୃତ୍ତିଗତ ଉପାୟରେ ଦକ୍ଷ, ସୌଜନ୍ୟମୂଳକ, ପରିଶ୍ରମୀ ଏବଂ ହୃତ ସେବା ଯୋଗାଇବା ।
- ii. ଧର୍ମ, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ କିମ୍ବା ବଂଶ ଆଧାରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଭେଦଭାବ ନକରିବା ।
- iii. ଏହାର ରଣ ଉପାଦର ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ମାର୍କେଟିଂରେ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ଓ ସାଧୁତା ଅବଲମ୍ବନ କରିବା ।
- iv. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ କାରବାର ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ମୂଲ୍ୟ, ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ଗୁଡ଼ିକର ସଠିକ୍ ଏବଂ ସମୟାନୁବର୍ତ୍ତୀ ପ୍ରକାଶ ସହିତ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ ଚାହିଁଲେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଏହିପରି ସହାୟତା କିମ୍ବା ପରାମର୍ଶ ପ୍ରଦାନ କରିବା ।
- v. ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ସ୍ଥାପନ କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କୌଣସି ବିବାଦ କିମ୍ବା ପାର୍ଥକ୍ୟର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଉତ୍ତମ ବିଶ୍ୱାସରେ ଚେଷ୍ଟା କରିବା ।
- vi. ଉତ୍ତମ ବିଶ୍ୱାସରେ ରଣ ପ୍ରଦାନ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସମସ୍ତ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ପାଳନ କରିବା ।

## 2. ରଣ ଆବେଦନ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ, ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ନକରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଫି ଫେରସ୍ତ (ଯଦି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ), ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ଦେୟ, ବିଲମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଜରିମାନା, ରଣ ସୁଲଭ୍ ପାଇଁ ରୁପାନ୍ତର ଦେୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ, ଯାହା ସ୍ଥିର ଠାରୁ ଆରମ୍ଭ କରି ଭାସମାନ ସୁଧ ହାର କିମ୍ବା ବିପରୀତରେ, ଯେକୌଣସି ସୁଧ ପୁନଃ ସେଟ୍ ଧାରା ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ଯାହାକି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥ ଉପରେ ପ୍ରଭାବ ପକାଇପାରେ । ଅଧିକତ୍ତ୍ୱ, ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ଏହିପରି ସୂଚନା ମଧ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସୁବିଧା ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । ମାଲକ୍ତୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଉପରେ କୌଣସି ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ପେନାଲ୍ଟି ରହିବ ନାହିଁ । ଯଦି ବିଲମ୍ବିତ ଦେୟ ପାଇଁ କୌଣସିଟି ମାଲକ୍ତୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସମଗ୍ର ରଣ ରାଶି ଉପରେ ନୁହେଁ ବରଂ ବିଲମ୍ବିତ ରାଶି ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ ।

ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣର ପ୍ରତ୍ୟେକ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମାଟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ସ୍ୱଚ୍ଛ, ସଂକ୍ଷିପ୍ତ, ଏକ ପୃଷ୍ଠାର ପ୍ରମୁଖ ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ / ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ସିଟ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର କୌଣସି ସର୍ତ୍ତ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ଜଣାଇବା । ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏହାର ସହଯୋଗୀ କିମ୍ବା ଏଜେଣ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ମାଲକ୍ତୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଉପରେ କୌଣସି ଦାବି ଚାର୍ଜ ବିଷୟ, ତାହା ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍‌ସିଟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ ପାଇବ । ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍‌ସିଟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇ ନଥିଲେ ମାଲକ୍ତୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ରାଶି ଆଦାୟ କରିବା ନାହିଁ ।

ପୂର୍ଣ୍ଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମଗୁଡ଼ିକର ରସିଦ୍ ଯଥାର୍ଥରେ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରାପ୍ତ ହେବ । ଏହି ସ୍ୱୀକୃତି ସମୟ ସୀମା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ ଯେଉଁଥିରେ 2 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ ତସପୋଜ୍ କରାଯିବ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଆନୁମାନିକ ତାରିଖ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ଆଲୋଚନା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଡାକିବା ଆବଶ୍ୟକ କରାଯାଇପାରେ । ତଥାପି, କର୍ପୋରେଟ୍ / ଏସଏମଇ ରଣ ପ୍ରଦାନ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯେଉଁଠାରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ବିସ୍ତୃତ କଥାବାର୍ତ୍ତା ମାଧ୍ୟମରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରସ୍ତାବଗୁଡ଼ିକ ଉତ୍ତମ ହୁଏ, ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ ।

ମାଲକ୍ତୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଘରର ମାସିକ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ସମୁଦାୟ ପରିଶୋଧରେ ମାସିକ ଘରର ଆୟର 50 ପ୍ରତିଶତ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମା ରହିବ ।

## 3. ସୂଚନାର ପ୍ରଦର୍ଶନ:

ସବୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବୁଝି ହେଉଥିବା ଭାଷାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫିସ୍ ଏବଂ ୱେବସାଇଟରେ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧିକୁ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ । ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ୱେବସାଇଟରେ ବିଗତ ତ୍ରୟମାସିକ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ରଣର ସୁଧ ହାର ସହିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ଅଗ୍ରୀମ ସହିତ ଏହିପରି ରଣ ପାଇଁ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ । ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାରର ରଣ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ମୋଟ ଦେୟ ଏବଂ ଦେୟ ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ସମୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଝେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ । ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଝେବସାଇଟ୍ ବାର୍ଷିକ ଶତକଡ଼ା ହାର ଏପିଆର (APR) ରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ ଯାହାକି ଏକ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ଉପରେ ମୋଟ କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବ । ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଉପରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାର ବ୍ୟାଙ୍କର ଝେବସାଇଟରେ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ପୁସ୍ତକାରେ ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବ । ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକର ଅତ୍ୟାଧୁନିକ ବିବରଣୀ ବ୍ୟାଙ୍କର ଝେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

**4. ରଣ ଆବେଦନ ଗୁଡ଼ିକର ତିସପୋଜାଳ:**

ସମସ୍ତ ଖୁଚୁରା ଏବଂ ମାଇକ୍ରୋ କ୍ରେଡିଟ୍ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ତାରିଖ ଠାରୁ 4 ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହେବ ଯଥା ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା / କାଗଜପତ୍ର ସହିତ । ଯଦି ଅତିରିକ୍ତ ବିବରଣୀ / ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣ ଦାତାମାନଙ୍କୁ ସୂଚୀତ କରିବ ।

ରଣ ଆବେଦନକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ମୁଖ୍ୟ କାରଣ (ଗୁଡ଼ିକ) ସହିତ ସେହି ବିଷୟକୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଜଣାଯିବ, ଯାହା ରଣ ଆବେଦନକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ହୋଇଥିବ । ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର କାରଣ / ଗୁଡ଼ିକ ଜଣାଇବା ପାଇଁ ସମୟ ସୀମା ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ:

ଅଗ୍ରାଧିକାର କ୍ଷେତ୍ର	ଅବଧି
> ଟ.୨୫୦୦୦ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ	୨ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ
> ଟ.୨୫୦୦୦ ଓ ଟ.୫.୦୦ଲକ୍ଷ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ	୪ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ
ଟ.୫.୦୦ଲକ୍ଷ	୮-୯ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ

ଅଣ ଅଗ୍ରାଧିକାର କ୍ଷେତ୍ର	ଅବଧି
ଫଣ୍ଡ ଆଧାରିତ	୬ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ
ଅଣ ଫଣ୍ଡ ଆଧାରିତ	୮ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ

ଆବେଦନ ତିସପୋଜାଳ ପାଇଁ ଉପରୋକ୍ତ ଟାଇମ ଫ୍ରେମ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ତାରିଖ ଠାରୁ ହେବ ।

**5. ଉତ୍ପାଦ ସୂଚନା**

- i. ଜଣେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ଉପଲବ୍ଧ ରଣ ଦ୍ରବ୍ୟର ପରିସର ବିଷୟରେ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ । ତାଙ୍କର ପସନ୍ଦ ଅନୁସାରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପସନ୍ଦର ରଣ ଉତ୍ପାଦ ବିଷୟରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ।
- ii. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ମଞ୍ଚର ଏବଂ ବଣ୍ଟନ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଜଡିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମାପ୍ତ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯିବ ।
- iii. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଫୋନ୍ ନମ୍ବର ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ, ଯାହାକୁ ସେ ତାଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।
- iv. ନିଆଯାଇଥିବା ରଣର ସେବା ଏବଂ ବନ୍ଦ ସହିତ ଜଡିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଅବଗତ କରାଯିବ ।
- v. ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପାଇଁ, ଅଣ କ୍ରେଡିଟ୍ ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରଦାନ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସହମତି ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ଏବଂ ଏହିପରି ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଫି ସଂରଚନା ରଣ କାର୍ଡରେ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଯିବ ।

vi. ଚାଲିଯିବା ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ଥାଏ, ମାଲକ୍ତୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପାଇଁ ବିନା ମୂଲ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

### 6. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦେୟ

- i. ବିଭିନ୍ନ ରଣ ଉପାଦ ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦେୟ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଗଣମାଧ୍ୟମ ମାଧ୍ୟମରେ ଯେ କୌଣସି କିମ୍ବ ସମସ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ଅବଗତ କରାଯିବ / ଉପଲବ୍ଧ ହେବ, ଯଥା: ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟ୍; ସମୟ ସମୟରେ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିତରଣ ପଦ୍ଧତିରେ ବିଶିଷ୍ଟ ପ୍ରଦର୍ଶନ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।
- ii. ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ଅପଡେଟ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ଅଧିକାର ପାଇବେ ।
- iii. ଦାବୀ ଅନୁଯାୟୀ, ଗ୍ରାହକମାନେ ସୁଧ ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତିର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ପାଇପାରିବେ ।
- iv. ସୁଧ ହାର କିମ୍ବ ଚାର୍ଜରେ ଯେ କୌଣସି ସଂଶୋଧନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କୌଣସି ମିଡିଆ ମାଧ୍ୟମରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ (ଉପରେ ଦର୍ଶାଯାଇଛି)।

### 7. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ / ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ

ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହଣୀତାମାନଙ୍କର ରଣ ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ରଣ ଯୋଗ୍ୟତା ଆକଳନ କରିବ । ମାର୍ଜିନ ଏବଂ ନିରାପତ୍ତା ସ୍ଥିର କରିବା ବ୍ୟାଙ୍କର ବିସ୍ତୃତ ରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଯତ୍ନଶୀଳତା ଏବଂ ରଣ ଯୋଗ୍ୟତା ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ । ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ସମସ୍ତ ରଣ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ସୂଚନା ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୂଚନା ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ ଯାହା ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆହ୍ୱାନ କ୍ରମରେ / ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଇପାରେ ।

ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ କଲ୍ୟାଣକର୍ମରେ ଭାଗରେ ଥିବ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ କଲ୍ୟାଣକର୍ମରେ ସଦସ୍ୟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତାବର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗୁଡ଼ିକର ବିକାଶ କରିବ ଏବଂ ଅର୍ଥ ପ୍ରଦାନ କିମ୍ବ ଅନ୍ୟ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ । ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ କଲ୍ୟାଣକର୍ମରେ ସଦସ୍ୟ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ସମାପ୍ତ କରିବାକୁ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରି ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ରଣ ସୀମା ଏବଂ ଏହାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଗ୍ରହଣକୁ ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ । ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣ ସୁବିଧାକୁ ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସଂପୃକ୍ତ ବିଷୟକୁ, ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦସ୍ତଖତରେ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ରଣ ରୁଚ୍ଛି ସମୟରେ ଉଚ୍ଚତ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲେଜରର ଏକ ନକଲ ସହିତ ରଣ ରୁଚ୍ଛିର ଏକ ନକଲ ରଣ ପ୍ରଦାନ ସମୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

ବ୍ୟାଙ୍କର ନିଜସ୍ୱ ବିବେଚନା ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା, ଯଥାସମ୍ଭବ, ରଣ ସୁବିଧା ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ଧାର୍ଯ୍ୟ ହେବ । ଏଥିମଧ୍ୟରେ ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକର ଅନୁମୋଦନ କିମ୍ବ ଅନୁମୋଦନ ଅନୁଭୂତ କରାଯାଇପାରେ ଯେପରିକି ଅନୁମୋଦିତ ସୀମା ବାହାରେ ଉଠାଣ, କ୍ରେଡିଟ୍ ମଞ୍ଜୁରରେ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଭାବରେ ସହମତ ହେବା ବ୍ୟତୀତ ଏକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଚେକ୍ କୁସମ୍ମାନ ଦେବା ଏବଂ ଏକ ଅଣ-ପ୍ରଦର୍ଶନକାରୀ ସମ୍ପତ୍ତି (NPA) ଭାବରେ ଏହାର ଶ୍ରେଣୀକରଣ ଉପରେ ଡିଫିଲ୍ଟ ଘଟଣାରେ କିମ୍ବ ମଞ୍ଜୁର ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଅନୁପାଳନ ହେତୁ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଡ୍ରଇଂ ଅନୁମତି ନଦେବା । କ୍ରେଡିଟ୍ ସୀମାର ସଠିକ୍ ସମୀକ୍ଷା ନକରି ବ୍ୟବସାୟରେ ଅଭିବୃଦ୍ଧି ଇତ୍ୟାଦି ରଣଗ୍ରହଣୀତାମାନଙ୍କର ଅଧିକ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି ବାଧ୍ୟତା ନାହିଁ ।

ମାଲକ୍ତୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପାଇଁ ରଣ ରୁଚ୍ଛି, ରଣଗ୍ରହଣୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

### 8. ରଣ ବଣ୍ଟନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ

- i. ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହିପରି ମଞ୍ଜୁରିର ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଅନୁମୋଦିତ ରଖିବା ଶୀଘ୍ର ବିତରଣ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।
- ii. ମଞ୍ଜୁରିର ସର୍ତ୍ତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକର କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଯେପରି ସୂଚ୍ୟ ଏବଂ ସେବା ଶୁଳ୍କ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ରଖିବାକୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ
- iii. ସୂଚ୍ୟ ହାର ଏବଂ ଚାର୍ଜର ଯେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ରଖିବାକୁ ଉଚିତ ନୋଟିସ୍ ଦେବା ପରେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ (ଯଦି ନିୟମାବଳୀ କିମ୍ବା ଆଇନ ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟଥା ଆବଶ୍ୟକ ନହୁଏ)
- iv. ମାଲକ୍ତୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଖି ଷ୍ଟେଟରେ ରଖିବାକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରଖିକାର୍ତ୍ତ, ରଖିବାକୁ ଦ୍ୱାରା ବୁଝି ହେଉଥିବା ଭାଷାରେ ରହିବ ଯାହା ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଧାରଣ ଉପରେ ସରଳୀକୃତ ତଥ୍ୟପତ୍ର ସହିତ ରଖିବାକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଚିହ୍ନଟ କରେ ଏବଂ ରଖି ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ହୋଇଥିବା ବ୍ୟାପକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀକୁ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା କିଛି ପରିଶୋଧ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ସହିତ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସହିତ ଚୁଡ଼ାନ୍ତ ନିଷ୍ପାଦନ କରାଯିବ ।

**8.1 ବଣ୍ଟନ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତଦାରଖ**

ବିଶେଷକରି ବିଶେଷକରିତ. 2 ଲକ୍ଷ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରଖି ସମ୍ପନ୍ନରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବଣ୍ଟନ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତଦାରଖ ରଖିବାକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହୋଇଥିବା କୌଣସି ସମସ୍ୟାର ଅନୁସନ୍ଧାନ ଓ ଯତ୍ନ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପରିଚାଳିତ ହେବ । ସଂଗ୍ରହ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଖେବସାଇଟରେ ‘ଗାଲଡିଂ ପ୍ରିକ୍ସିପାଲ୍ ଏବଂ ରଖିଗ୍ରହଣକାରୀ ଠାରୁ ଅସୁଲି ସଂଗ୍ରହ ଏବଂ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ଶୀର୍ଷକ ଆଚରଣ ସଂହିତା ’ ଶୀର୍ଷକ ଅପଲୋଡ୍ ହୋଇଥିବା ପରି ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ପାଳନ କରିବ । ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିତରଣ ତଦାରଖ ସମ୍ପନ୍ନରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପଦକ୍ଷେପଗୁଡ଼ିକୁ ନେବାର ଯୋଜନା କରାଯାଏ:

କ. ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଘଟଣା ଯେପରିକି ପରିବାରରେ ଶୋକ କିମ୍ବା ସମାନ ପ୍ରକୃତିର ଘଟଣା, ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଜଣାଥାଏ, ତେବେ କଲ କିମ୍ବା ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ଏଡ଼ାଇ ଦିଆଯିବ ।

ଖ. ସୁବିଧା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ବ୍ୟବହାର କରିବା କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଖୋଜିବା ପାଇଁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପୂର୍ବରୁ, ସୁବିଧା ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କିମ୍ବା ଯଦି କୌଣସି ସର୍ତ୍ତ ସୁବିଧାଜନକ ସ୍ଥିତିରେ ନଥାଏ ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ରଖିଗ୍ରହଣକାରୀଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ଦେବ । (ସିକ୍ୟୁରିଟି ବିପଦରେ ନପଡ଼ିବା ବ୍ୟତୀତ)

ଗ. ରଖି ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ରଖିର ବାସ୍ତବତା ଉପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ମୁକ୍ତ କରିବ, ଯେକୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ରଖିଗ୍ରହଣକାରୀ / ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଖରେ ଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ଲିନ ଅନୁଯାୟୀ । ଯଦି ସେତ ଅପ୍ର ଅଧିକାରକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ, ତେବେ ରଖିଗ୍ରହଣକାରୀ / ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ମାନଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବିଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ସମାନତା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଗୁଡ଼ିକୁ ରଖିବା ପାଇଁ ହକଦାର ହେବ ।

ଘ. ରଖି ମଞ୍ଜୁରି ପତ୍ରର ନିର୍ଦ୍ଦେଶିତ ପ୍ରକାରେ ରଖିଗ୍ରହଣକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ରିପୋର୍ଟ ଦାଖଲ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସିକ୍ୟୁରିଟି ଗୁଡ଼ିକର ପର୍ଯ୍ୟାୟ ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବ । ଏହି ମଞ୍ଜୁରି ପତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ରଖିଗ୍ରହଣକାରୀ ଯାଞ୍ଚର ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବେ କି ନାହିଁ ତାହା ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।

**ମାଲକ୍ତୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଖିର ପୁନରୁଦ୍ଧାର ସମ୍ପନ୍ନିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ**

କ) ରଖିଗ୍ରହଣକାରୀ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପାରସ୍ପରିକ ସ୍ଥିର ହୋଇଥିବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ / କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ସ୍ଥାନରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରାଯିବ । ଅବଶ୍ୟ, ଷ୍ଟେଟ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ବାସ୍ତବ କିମ୍ବା ରଖିଗ୍ରହଣକାରୀ କାର୍ଯ୍ୟ ସ୍ଥଳରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ଯଦି ରଖିଗ୍ରହଣକାରୀ ଦୁଇ କିମ୍ବା ଅଧିକ କ୍ରମାଗତ ସମୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ କିମ୍ବା କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶିତ ସ୍ଥାନରେ ଉପସ୍ଥିତ ନ ହୁଅନ୍ତି ।

ଖ) ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟ ରଖି ଅସୁଲି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ କଠୋର ପଦକ୍ଷେପରେ ନିୟୋଜିତ ହେବେ ନାହିଁ । ଉପରୋକ୍ତ ସାଧାରଣ ପ୍ରୟୋଗକୁ ସୀମିତ ନକରି, ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକ କଠୋର ବୋଲି ଧରାଯିବ:

- i ସଂଗ୍ରହ ଏବଂ ଅସୁଲି ଏଜେଣ୍ଟ / ଅଧିକାରୀ ଯୋଗାଯୋଗ ସମୟରେ ଧନକପୂର୍ଣ୍ଣ, ଅପମାନଜନକ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରିବେ ନାହିଁ ।
- ii ଫୋନ୍ କଲର ସମୟ ସାଧାରଣତ ସକାଳ 9 ଘ. ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6 ଘ. ମଧ୍ୟରେ ରହିବ । କେବଳ, ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧୀ

ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ଡାକିବେ ନାହିଁ ।

iii ସଂଗ୍ରହ ଏବଂ ଅସ୍ତୁଲି ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀମାନଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବେ ନାହିଁ ।

iv ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୂଚନା ସର୍ବସାଧାରଣରେ ପ୍ରକାଶ କରିବେ ନାହିଁ ।

i ସଂଗ୍ରହ ଏବଂ ଅସ୍ତୁଲି ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ହିଂସା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମାନ ଉପାୟର ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିବାର / ସମ୍ପର୍କି / ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ଭଳି ଆଚରଣ କରିବେ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଧମକ ଦେବେ ନାହିଁ ।

ii ବ୍ୟାଙ୍କର ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିନିଧି ବିଭ୍ରାନ୍ତକର ବିବରଣୀ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମିଥ୍ୟା ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ / ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ ।

ଗ) ଅସ୍ତୁଲି ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆରମ୍ଭ କରିବାବେଳେ ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅସ୍ତୁଲି ଏଜେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏଜେଣ୍ଟ ନୋଟିସର ଏକ ନକଲ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏଜେଣ୍ଟ ତାଙ୍କୁ ଦେଇଥିବା ପରିଚୟ ପତ୍ର ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ପ୍ରାଧିକରଣ ପତ୍ରୋପରେ ରଖିବେ । ଅଧିକତ୍ୱ, ଯଦି ଅସ୍ତୁଲି ଏଜେଣ୍ଟରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ, ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇବା ସହିତ, ନୂତନ ଏଜେଣ୍ଟ ତାଙ୍କ ପରିଚୟ ପତ୍ର ସହିତ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରାଧିକରଣ ପତ୍ର ବହନ କରିବେ । ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରାଧିକରଣ ପତ୍ର, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟରେ ଅସ୍ତୁଲି ଏଜେଣ୍ଟ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ ।

### 8.2 ସୂଚନା ଗୋପନୀୟତା

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ଗୋପନୀୟ ରଖାଯିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହମତ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ନାହିଁ । ଶବ୍ଦ 'ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ' ସମସ୍ତ ଆଇନ ପ୍ରଣୟନକାରୀ ସଂସ୍ଥା, କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ବ୍ୟୁରୋ, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନକୁ ବାଦ ଦେଇଥାଏ । କେବଳ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ ପାଇବ:

i ଯଦି ଆଇନର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ତାହା କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ ଅଟେ ।

ii ଯଦି ଏହା ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ହିତରେ ଅଛି ।

iii ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କର ସ୍ୱାର୍ଥ ପ୍ରକାଶ ଆବଶ୍ୟକ କରେ ।

### 8.3 ସାଧାରଣ

i ରଣ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରିବା ସମୟରେ, ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା ଏକ ବ୍ୟାଙ୍କ ଯାହା ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ପ୍ରସ୍ତାବ ଦେଇଥାଏ, ସମ୍ପର୍କି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଯଥା ବ୍ୟାଙ୍କର ଆପତ୍ତି, ଯଦି ଥାଏ, ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

ii ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନ ଥିବା କୌଣସି ସୂଚନା ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ନଜରକୁ ଆସେ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ପାଇବାକୁ ତଥା ଏହାର ସ୍ୱାର୍ଥ ରକ୍ଷା ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ଅଧିକାର ପାଇବ ।

iii ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି, ଧର୍ମ ଏବଂ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ । ଅବଶ୍ୟ, ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଚାର୍ଜେଜ୍ ଗ୍ରୁପ୍ ପାଇଁ ଡିଜାଇନ୍ ହୋଇଥିବା ଯେକୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଉପାଦ କିମ୍ବା ଏକ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ସ୍କିମ୍ ଆଭିମୁଖ୍ୟରେ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଚାର୍ଜେଜ୍ ଗ୍ରୁପ୍ ଆକୃଷ୍ଟ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ଲାଭ / ପ୍ରୋସାହନ ଅଫର ଉପରୋକ୍ତ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ ବାହାରେ ରହିବ ।

iv) ଦେୟ ଦେବାର ଡିଫଲ୍ଟ କିମ୍ବା ଡିଫଲ୍ଟର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଘଟଣା ଘଟିବା ପରିପ୍ରେକ୍ଷାରେ ଦେୟ ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ସୁରକ୍ଷା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ କରିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସଂରକ୍ଷଣର ଅଧିକାରବଜାୟ ରଖେ । ଅବଶ୍ୟ, ରଣ ଅସ୍ତୁଲି ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଯଥା ହଇରାଣ ହରକତ କରିବ ନାହିଁ । ଅତୁଥା ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ହଇରାଣ କରିବା, ବଳ ପ୍ରୟୋଗ ଇତ୍ୟାଦି କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ ନାହିଁ ।

v ସୁବିଧା ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ବିଷୟ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ବ୍ୟତୀତ ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାକୁ ବାରଣ କରିବ, ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ନୂତନ ସୂଚନା, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନାହିଁ ।

### 8.4 ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ସମାଧାନ:

କୌଣସି ଆପତ୍ତି / ଅଭିଯୋଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଆବେଦନକାରୀ / ରଣଗ୍ରହୀତା ସଂପୃକ୍ତ ଶାଖା / କ୍ରେଡିଟ୍ ଅଫିସରଙ୍କୁ ଲିଖିତ

ଭାବରେ ଜଣାଇବାକୁ ପଡ଼ିବ ଯିଏ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମଧ୍ୟବର୍ତ୍ତୀକାଳୀନ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବେ ଏବଂ ତା' ପରେ ଏହାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସହିତ ଆଲୋଚନା କରିବେ । ଶାଖା / କ୍ରେଡିଟ୍ ଅଫିସର ରସିଦ୍ ତାରିଖ ଠାରୁ 7 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ହେତୁ ଅଫିସକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ରିପୋର୍ଟ କରିବେ । ସର୍ବାଧିକ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦର ସମାଧାନ ତଥା ସମାଧାନ ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ ।

ବ୍ୟାଙ୍କର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେଣ୍ଟର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅନୁପସ୍ଥିତି ଆଚରଣ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ଏବଂ ଠିକ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।