



**Enabling Holistic Dignified Living  
Fair Practice Code [Version: 7.0]**

<b>Version History</b>			
<b>Version</b>	<b>Amendments</b>	<b>Date</b>	<b>Meeting in which adopted</b>
1.0	First release	11.02.2016	Board Meeting
2.0	Second release	25.05.2016	Board Meeting
3.0	Third release	26.02.2018	Board Meeting
4.0	Fourth release	19.06.2018	Board Meeting
5.0	Fifth release	12.08.2019	Board Meeting
6.0	Six release	25.05.2023	Board Meeting
7.0	Seventh release	10.11.2023	Board Meeting

# Contents

- 1. BACKGROUND .....3
- 2. POLICY OBJECTIVE .....3
- 3. DEFINITION .....3
- 4. APPLICABILITY .....3
- 5. RESPONSIBILITIES OF THE COMPANY .....3
- 6. COMMUNICATION WITH CUSTOMER .....4
- 7. LOANS TERMS AND RELATED DOCUMENTATION .....4
- 8. DISBURSEMENT OF LOAN .....6
- 9. KNOW YOUR CUSTOMER GUIDELINES: .....6
- 10. RECOVERY AND COLLECTION OF DUES .....7
- 11. COMPLAINTS AND GRIEVANCES .....7
- 12. GENERAL .....7
- 13. ADDITIONAL REQUIREMENTS FOR DIGITAL LENDING .....7
- 14. ADDITIONAL REQUIREMENTS IN CASE OF SECURED LOANS (IN CASE OF NON-MFI LOANS) 7
- 15. TRAINING .....8
- 16. INTERNAL CONTROL SYSTEM .....8
- 17. DISCIPLINARY ACTION FOR VIOLATING THE FAIR PRACTICES CODE: .....8
- 18. REVIEW OF THE CODE .....8

## **1. BACKGROUND**

This Policy is based on the requirements mentioned in RBI Master Direction - Non-Banking Financial Company - Systemically Important Non-Deposit taking Company and Deposit taking Company (Reserve Bank) Directions, 2016, dated September 01, 2016 and as amended from time to time and Master Direction – Reserve Bank of India (Regulatory Framework for Microfinance Loans) Directions, 2022, dated March 14, 2022.

## **2. POLICY OBJECTIVE**

The objective of this Code is to -

- Follow good, fair and transparent business practices by setting reasonable standards in dealing with customers;
- Encourage market forces, through fair competition, to achieve higher operating standards;
- Relate to the Customer in such manner so as to promote a fair and cordial relationships;
- Strengthen mechanisms for redressal of Customer grievances;
- Conduct recovery and enforcement, where necessary, by following due process of law.

*Further, in this policy Light Microfinance Private Limited will be referred as “LIGHT” or “the Company”.*

## **3. DEFINITION**

### **3.1. Customer**

For the purpose of this Policy, Customer is defined as a person who has availed or is availing at least one of the loan products of the Company.

## **4. APPLICABILITY**

- 4.1. The Code is applicable to all persons offering the products and services of the Company or interacting with the Customers as an employee or otherwise in any manner and/or by any mode.
- 4.2. The Code is applicable under a normal operating environment except in the event of any *force majeure*.
- 4.3. The Code is based on ethical principles of integrity and transparency and all actions and dealings shall follow the spirit of the Code.

## **5. RESPONSIBILITIES OF THE COMPANY**

- 5.1. The Company shall at all times do its best to act fairly, reasonably and meet the standard practices prevalent in the industry.
- 5.2. The Company shall abide by all the relevant laws, regulations and meet the ethical principles of integrity and transparency during its interaction with Customers.
- 5.3. The Company shall provide a copy of this Code, at request, to the Customer. The Code will also be made available on its website and at every branch / office.
- 5.4. The Company shall not discriminate on the grounds of sex, caste and religion in the matter of lending.
- 5.5. The Company shall treat the information relating to Customers as strictly confidential and shall not share any information, unless required under law or waived or permitted by the Customer.
- 5.6. The Company shall take necessary steps to inform its Customers of their right to information regarding their account and the facilities available to them.
- 5.7. The Company shall not indulge in any act which is discriminatory among equals.
- 5.8. The Board of Directors of the Company shall lay out appropriate internal principles and procedures in determining interest rates and processing and other charges.
- 5.9. The Company in the normal course of its business shall endeavour at all times to guide its Customers about the process and procedure to be followed for availing a loan.

- 5.10. The Company shall ensure that all its product and services are provided to Eligible Customers and are in compliance with RBI guidelines and other applicable laws.
- 5.11. The Company shall use Customer information strictly for loan related transactions and it can be disclosed to a third party after due consent from the Customer or as a legal requirement.

## **6. COMMUNICATION WITH CUSTOMER**

- 6.1. While interacting with Customers, the Company shall take all steps as may be required to provide clear information either in English or the appropriate vernacular language as understood by the Customer regarding:
- Its various products and services
  - the terms and conditions, the interest rates/service charges and the provisions pertaining to penal charges , benefits available to Customers and the implications, if any.
  - Contact persons for addressing the queries, if any.
- 6.2. The Company shall be clear and not misleading in any of its advertising and promotional materials.
- 6.3. The Company shall inform its Customers of all financial information such as rates of interest, charges,(including penal charges) method of calculation etc. during the course of meeting with the Customers etc. prior to entering into any transaction.
- 6.4. The Company shall endeavour to keep its Customers informed of any change in the terms and conditions of the loan. For this purpose, the Company shall give notice to the Customer through letters or any other form of general or public announcement or displays, in English or vernacular language or any language understood by the Customer of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, service charges, etc.
- 6.5. The Company shall communicate to the Customers, at periodic intervals, through SMS, emails or any other mode of communication, the amount outstanding and the date of repayments. The Company shall inform new Customers about the organization's policies and procedures to help them understand their rights as Customers. Further, the Company shall refrain from interference in the affairs of the Customer except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement.
- 6.6. The Company shall not take advantage of any unintentional or clerical error made by the Customer while transacting business.
- 6.7. All products delivered by the Company are based on the principles of joint Liability of Group and all terms and conditions related to product and insurance linked with the product are communicated to the Customers in vernacular language.

## **7. LOANS TERMS AND RELATED DOCUMENTATION**

- 7.1. Terms of the loan products extended by the Company shall be as per the Credit Policy of the Company.
- 7.2. The Company shall have a standard form of loan agreement in a language understood by the Customer.
- 7.3. The Company shall ensure that the loan application forms include necessary information such as interest rates, loan tenure, quantum of penal charges (in bold), nature of security/collateral required,[in case of Non-MFI loan transactions], if any, etc. The loan application form shall specifically indicate the documents required to be submitted with the application form.
- 7.4. Each application shall be considered independently on merit, upon scrutiny of all the information, documents required for verifying the title of the property, identity of the person and/or entity and the security to be offered, including guarantees.
- 7.5. The Company shall give an acknowledgement for receipt of all loan applications. The likely time frame within which loan applications will be disposed of shall also be indicated in the acknowledgement.
- 7.6. The Company shall carry out due diligence on the Customer to ascertain the credit worthiness of the Customer, which will be an important parameter in making a decision on the application before sanctioning or rejecting any loan application. For this purpose, the Company shall consider various parameters in accordance with the Credit Policy of the Company.

- 7.7. Non-credit products shall be issued only after explicit consent of the Customer is obtained.
- 7.8. Following points are disclosed in loan agreement:
- All the terms and conditions of the loan.
  - Pricing components of the loan such as interest charge, processing charge, penal charge and charges for other services such as insurance premium etc.
  - details of penal charges levied on delayed payment.(in bold)
  - That no Security Deposit / Margin is collected from the Customer.
  - That the Customer cannot be a member of more than one SHG/JLG.
  - That the moratorium between the grant of the loan and the due date of the repayment of the first instalment.
  - Assurance that the privacy of Customer data is respected.
  - Grievance redressal officer contact details
- 7.9. The following shall be disclosed in the loan passbook:
- The effective rate of interest charged.
  - Factsheet on pricing.
  - All other terms and conditions attached to the loan.
  - Information which will identify the Customer.
  - Acknowledgements for all repayments including instalments received and the final discharge.
  - The grievance redressal system, including the name and contact number of the nodal officer, in accordance with the Grievance Redressal Mechanism of the Company
  - Fee structure of non-credit products
  - All entries in the Loan card will be in vernacular language or in the language understood by the Customer.
- 7.10. The disclosure shall be done so as to ensure that the Customers are aware of all interest, charges and fees involved in processing and sanctioning of the loan. The Customer shall not be charged any amount which is not explicitly mentioned in the factsheet.
- 7.11. The Company shall convey in writing to the Customer in English or other vernacular language as understood by the Customer by means of sanction letter, loan agreement or otherwise, the amount of loan sanctioned along with the terms and conditions including annualized rate of interest and method of application thereof and keep the acceptance of these terms and conditions by the Customer on its record.
- 7.12. The Company shall mention the penal charge levied, if any, for late repayment in bold in the loan agreement and other loan documents.
- 7.13. The Company shall ensure that changes in interest rates and charges are effective from a prospective date. The loan agreement shall also carry an express stipulation in this regard.
- 7.14. The Company shall furnish a copy of the loan agreement as understood by the Customer along with a copy each of all enclosures quoted in the loan agreement to all the Customers at the time of sanction / disbursement of loans.
- 7.15. The Company shall adopt an interest rate model taking into account relevant factors such as cost of funds, margin and risk premium and determine the rate of interest to be charged for loans and advances. The same shall be as per the Interest Rate Policy of the Company.
- 7.16. The rate of interest and the approach for gradations of risk and rationale for charging different rate of interest to different categories of Customers shall be disclosed to the Customer in the application form and communicated explicitly in the sanction letter and shall also be made available on the website of the Company. The information published in the website or otherwise published shall be updated whenever there is a change in the rates of interest. Further, the Company shall prominently display the minimum, maximum and average interest rates charged on microfinance loans in all its offices, in the literature (information booklets/ pamphlets) issued by it and details on its website.
- 7.17. The decision to recall/ accelerate payment or performance under the agreement shall be in consonance with the loan agreement.

7.18. No penal charge shall be levied for pre-payment of the loan by the Customer, in case of MFI loans. For delayed payments, the Company may levy penal charges on the overdue amount of the loan (principle +interest). A statement providing “We do not charge any penal interest or charges for any delayed payment or pre-closure of loans” shall be mentioned in bold in relevant communications to the Customer, including loan agreement, in case of MFI loans.

7.19. **Requirements with respect to penal charges:**

- i Penal charges will be levied as per the Policy on ‘Microfinance Pricing Policy’ of the Company.
- ii The penalty will be charged in case of non-compliance of material terms and conditions of loan contract by the Customer.
- iii The Company will not levy penal interest in case of a default. There will be no capitalisation of penal charges i.e. no further interest will be computed on the penal charges. However, this will not affect the normal procedures for compounding of interest in the loan account.
- iv The Penal Charges would be in addition to the overdue interest charged at the contracted rate of interest for the period of delay on the outstanding principal. Further, the levy of penal charges does not prevent the Company from taking any legal action and repossessing the asset by issuing a notice to the Customer.
- v There will be no discrimination in the levy of penal charges within a particular loan / product category. For instance, the penal charges in case of loans sanctioned to the individual Customer for purposes other than business and shall not be more than that levied on non-individual Customer for similar non-compliance of material terms and conditions. The quantum and reason for penal charges shall be clearly disclosed to the Customer in the loan agreement and sanction letter/Key Fact Statement (KFS) as applicable, and be displayed on the website under Interest rates and Service Charges. In addition to the upfront disclosure about the applicable penal charges, intimation shall also be sent to the Customer about the applicable penal charges whenever reminders for non-compliance of material terms and conditions of loan are sent.
- vi Any instance of levy of the penal charges along with the reasons therefor shall be communicated to the Customer.

7.20. All the loans will be sanctioned and disbursed at a central location and more than one individual will be involved in this function. Also, close supervision of disbursement should be maintained.

7.21. Loan disbursement shall be done as per pre-determined time schedule.

## **8. DISBURSEMENT OF LOAN**

8.1. All loans are disbursed directly to Customer’s bank account and all disbursements are in accordance with the RBI guidelines.

8.2. Light releases all securities, if any on repayment of all dues or on realization of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim it has against Customers. In case such right of set off is exercised Light gives notice to the Customer about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which securities are retained till the relevant claim is settled/paid.

## **9. KNOW YOUR CUSTOMER GUIDELINES:**

9.1. The Company shall explain the requirements of Master Direction - Know Your Customer (KYC) Direction, 2016, issued by RBI and as amended from time to time (“KYC guidelines”), to its Customers and inform them about the documents required for establishing the identity of the customer before loan sanctioning, account opening and operation.

9.2. The Company would obtain only such information to meet with Company's KYC, Anti-Money Laundering as per its relevant policies in this regard or any other statutory requirements. In case any additional information is asked for, it will be sought separately and shall specify the objective of obtaining such additional information.

## **10. RECOVERY AND COLLECTION OF DUES**

- 10.1. The Company shall undertake collection and recovery practices in the manner prescribed in the Collection Policy of the Company.

## **11. COMPLAINTS AND GRIEVANCES**

- 11.1. The grievances redressal mechanism adopted by the Company shall be as approved by the Board of the Company from time to time. Complaints and grievances of the Customer shall be dealt and redressed in the manner provided under the Grievance Redressal Policy of the Company.

## **12. GENERAL**

- 12.1. In case of receipt of request from the Customer for transfer of borrowed account, the consent or otherwise i.e. objection of the Company, if any, shall be conveyed within 21 (twenty-one) days from the date of receipt of request. Such transfer shall be as per transparent contractual terms in consonance with law.
- 12.2. The Company shall not make untrue claims and release misleading advertisements as to availability of loans.
- 12.3. The Company shall ensure that documentation across all branches is conducted in a standardized manner.
- 12.4. Light deals with all defaulter Customer as per RBI guidelines.
- 12.5. The Company shall not collect shortfall in collection of Customer from employees, except in the cases of proven fraud.

## **13. ADDITIONAL REQUIREMENTS FOR DIGITAL LENDING**

- 13.1. Terms used in this section shall have the same meaning as provided under the RBI Guidelines on Digital Lending (“Digital Lending Guidelines”).
- 13.2. In case of digital loans sourced through digital lending platforms, either owned by the Company or through a lending service provider, the Company shall ensure the following -
  - At the on-boarding/sign-up stage, information relating to the product features, loan limit and cost, etc., are prominently displayed so as to make the Customers aware of these aspects.
  - A Key Fact Statement (KFS) to the Customer before the execution of the contract in a standardized format. The format has been provided in the Credit Policy of the Company.
  - The Annualised Percentage Rate as all-inclusive cost of digital loans for shall be disclosed upfront and shall also be a part of the KFS.
  - No fees shall be charged by the Lending Service Provider directly.
  - Names of digital lending platforms engaged as agents shall be disclosed on the website of the Company;
  - Digital lending platforms shall disclose upfront to the customer that they are interacting with the customer on behalf of the Company;
  - Digitally signed documents (on the letter head of the Company) viz., KFS, summary of loan product, sanction letter, terms and conditions, account statements, privacy policies of the Lending Service Provider with respect to Customers data, etc. shall automatically flow to the Customers on their registered and verified email/ SMS upon execution of the loan contract/ transactions.
  - Effective oversight and monitoring shall be ensured over the digital lending platforms engaged by the Company;
  - Other details and information as required under the Digital Lending Guidelines shall be duly communicated to the Customer and appropriate consents, as required under the Digital Lending Guidelines are duly taken.

## **14. ADDITIONAL REQUIREMENTS IN CASE OF SECURED LOANS (IN CASE OF NON-MFI LOANS)**

- 14.1. Creation and perfection of security interest shall be carried out in the manner specified under applicable laws, internal policies, and procedures of the Company, in case of secured loans.
- 14.2. The Company shall ensure that:
  - all original movable/immovable property documents accepted as security (‘Security Documents’) are released and registered charges are removed within 30 days of the full repayment/ settlement of the loan account.

- the timeline and place of return of the Security Documents shall be mentioned in the loan documentation.
- Where there is a delay in release of the Security Documents, due to reasons attributable to the Company, the Company shall be liable to compensate the borrower at the rate and in the manner prescribed under the applicable laws and as mentioned in the loan documentation.
- In case of any loss/damage to the Security Documents, Light shall provide assistance to the borrower in obtaining duplicate/certified copies thereof and shall bear the associated costs, in addition to paying the above-mentioned compensation.

14.3. The procedure for return of the security documents shall be specified in the loan documents, including in case of return to the legal heirs due to the demise of the original borrower. Such procedure shall also be displayed on the website.

## **15. TRAINING**

15.1. The Company shall undertake recruitment, training and monitoring of its employees as per its HR Policy and employee training manuals. It shall be ensured that the staff is adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner. Training to employees shall include programs to inculcate appropriate behaviour towards customers. Conduct of employees towards customers shall also be incorporated appropriately in their compensation matrix.

15.2. Field staff shall also be trained to make necessary enquiries regarding the income and existing debt of the household.

15.3. Training, if any, offered to the Customers shall be free of cost.

## **16. INTERNAL CONTROL SYSTEM**

The Executive Management of the Company will be responsible for ensuring compliance of the above FPC. A system of internal control including audit and periodic inspection will be put in place to ensure the same.

## **17. DISCIPLINARY ACTION FOR VIOLATING THE FAIR PRACTICES CODE:**

17.1. The Company values its Customers and wants each of its Employees as well as its agents to approach the Customers with dignity and adhere to the FPC while interfacing with them. Deviating from the FPC is strictly viewed and proper disciplinary action is taken by the Company against such Employees and/ or agents. Based on the severity of the violation of the FPC, action against the Employee and/or agent might range between a warning letter to a permanent termination from the roles of the organization or any other action as may be deemed appropriate.

17.2. The grievances related to sexual harassment received from the Customers will be addressed in accordance with the procedures established under the Customer Grievance Redress Policy, specific to sexual harassment. The investigation process and disciplinary actions will be in accordance with the POSH Policy (Prevention, Prohibition and Redress).

## **18. REVIEW OF THE CODE**

The Board of Directors shall conduct periodical review of the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the Grievance Redressal Mechanism at various levels of management.





## योग्य वर्तणूक संहिता

## ૧. પૃષ્ઠભૂમિ:

આ નીતિ આર.બી.આઇ. માસ્ટર ડિરેક્શન – નોન-બેન્કિંગ ફાયનાન્શિયલ કંપની – વ્યવસ્થિત રીતે મહત્વપૂર્ણ નોન-ડિપોઝીટ લેનાર કંપની અને ડિપોઝીટ લેનાર કંપની (રિઝર્વ બેન્ક) ડિરેક્શન્સ, ૨૦૧૬, તારીખ: ૦૧ સપ્ટેમ્બર ૨૦૧૬ અને વખતોવખત સુધારા થયા મુજબ તેમજ માસ્ટર ડિરેક્શન – રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (રેગ્યુલેટરી ફેમવર્ક ફોર માઇક્રોફાયનાન્સ લોન્સ) ડિરેક્શન્સ, ૨૦૨૨૨, તારીખ: ૧૪ માર્ચ ૨૦૨૨માં ઉલ્લેખ કરેલી જરૂરિયાતો ઉપર આધારિત છે.

## ૨. નીતિના હેતુઓ:

આ સંહિતાના હેતુઓ નીચે મુજબ છે –

- ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં વાજબી ધોરણો સ્થાપિત કરીને સારા, યોગ્ય અને પારદર્શી વ્યાપારિક વ્યવહારોનું અનુસરણ કરવું.
- ઉચ્ચ સંચાલન ધોરણોને પ્રાપ્ત કરવા માટે યોગ્ય પ્રતિસ્પર્ધા દ્વારા બજાર બળોને પ્રોત્સાહિત કરવા.
- ગ્રાહક સાથે એવી રીતે સંબંધ બાંધવો કે જેથી યોગ્ય અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહિત કરી શકાય.
- ગ્રાહકની ફરિયાદોનાં નિવારણ માટેની વ્યવસ્થાઓને મજબૂત બનાવવી.
- જ્યાં પણ જરૂરી જણાય ત્યાં કાયદાની યોગ્ય પ્રક્રિયાનું અનુસરણ કરીને વસૂલાત અને અમલીકરણ કરવું.

વધુમાં જણાવવાનું કે, આ નીતિમાં લાઇટ માઇક્રોફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડનો ઉલ્લેખ “લાઇટ” અથવા “કંપની” તરીકે કરવામાં આવશે.

## ૩. વ્યાખ્યા:

### ૩.૧. ગ્રાહક

આ નીતિના હેતુ માટે ગ્રાહકને એક વ્યક્તિ તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવ્યો છે કે જેણે કંપનીના ધિરાણ ઉત્પાદનો પૈકી ઓછામાં ઓછી એક ધિરાણ મેળવ્યું છે અથવા મેળવી રહ્યો છે.

## ૪. પ્રયોજ્યતા:

૪.૧. આ સંહિતા એવી દરેક વ્યક્તિઓને લાગુ પડે છે, જે એક કર્મચારી તરીકે અથવા અન્યથા અને/અથવા કોઇ પણ પ્રકારે કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ઓફર કરે છે અથવા ગ્રાહકો સાથે વાતચીત (ક્રિયા-પ્રતિક્રિયા) કરે છે.

૪.૨. આ સંહિતા કોઇ કુદરતી આપત્તિ સિવાય સામાન્ય સંચાલન વાતાવરણ હેઠળ લાગુ પડે છે.

૪.૩. આ સંહિતા અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નીતિમત્તાપૂર્ણ સિદ્ધાંતો ઉપર આધારિત છે અને દરેક ક્રિયાઓ અને વ્યવહારોમાં સંહિતાની ભાવનાનું અનુસરણ કરવાનું રહેશે.

## ૫. કંપનીની જવાબદારી:

૫.૧. કંપનીએ દરેક સમયે યોગ્ય અને વાજબી રીતે ઉત્કૃષ્ટ કામગીરી કરવાની રહેશે અને ઉદ્યોગમાં પ્રવર્તિત માનક વ્યવહારોને પરિપૂર્ણ કરવાના રહેશે.

૫.૨. કંપની દરેક અનુરૂપ કાયદાઓ અને અધિનિયમો દ્વારા બંધનકર્તા રહેશે અને ગ્રાહકો સાથેની ક્રિયા-પ્રતિક્રિયા દરમિયાન અખંડિતતાના નીતિમત્તાપૂર્ણ સિદ્ધાંતો અને પારદર્શિતા પરિપૂર્ણ કરવાના રહેશે.

૫.૩. વિનંતી પર કંપનીએ ગ્રાહકને આ સંહિતા પ્રદાન કરવાની રહેશે. આ સંહિતા તેની વેબસાઇટ ઉપર અને પ્રત્યેક શાખા/ઓફિસ ઉપર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

૫.૪. કંપનીએ ધિરાણના મામલામાં લિંગ, જાતિ, અને ધર્મના આધારે કોઇ ભેદભાવ કરવાનો રહેશે નહીં.

૫.૫. કંપનીએ ગ્રાહકો સંબંધિત માહિતીને સખતપણે ગોપનીય રીતે જાળવવાની રહેશે અને કાયદા હેઠળ જરૂરી હોય અથવા ગ્રાહક દ્વારા છૂટ કે મંજૂરી આપવામાં આવી હોય તે સિવાય કોઇ પણ માહિતીને શેર કરવાની રહેશે નહીં.

૫.૬. કંપનીએ ગ્રાહકના ખાતાના સંબંધમાં તેમના જાણવાના અધિકાર વિશેની માહિતી માટે જરૂરી પગલાં લેવાના રહેશે અને તેમને સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવાની રહેશે.

૫.૭. કંપનીએ એવી કોઇ પણ પ્રવૃત્તિમાં રત રહેવાનું રહેશે નહીં કે જે સમાનતાઓની વચ્ચે ભેદભાવ ઉભો કરતી હોય.

૫.૮. કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે વ્યાજ દરોના નિર્ધારણ, પ્રોસેસીંગ અને અન્ય ચાર્જીસમાં યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને કાર્યપદ્ધતિઓ બનાવવાની રહેશે.

૫.૯. કંપનીએ તેના વ્યાપારના સામાન્ય સમયગાળામાં ધિરાણ મેળવવા માટે અનુસરણ કરવાજોગ પ્રક્રિયા અને કાર્યપદ્ધતિ વિશે ગ્રાહકોને દરેક સમયે માર્ગદર્શન આપવાના પ્રયાસો કરવાના રહેશે.

૫.૧૦. કંપનીએ એ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે તેના દરેક ઉત્પાદનો અને સેવાઓ યોગ્યતા ધરાવનાર ગ્રાહકોને પ્રદાન કરવામાં આવે અને તેમાં આર.બી.આઇ. દિશાનિર્દેશો અને અન્ય લાગુ પડતાં કાયદાઓનું પાલન કરવામાં આવે.

૫.૧૧. કંપનીએ ધિરાણ સંબંધિત લેવડદેવડો માટે જ ગ્રાહકની માહિતીનો ઉપયોગ કરવાનો રહેશે અને ગ્રાહક પાસેથી મંજૂરી મળે ત્યાર બાદ અથવા તો કાનૂની જરૂરિયાત હોય ત્યારે આ માહિતી ત્રાહિત પક્ષકાર સમક્ષ જાહેર કરી શકાશે.

#### ૬. ગ્રાહક સાથે સંદેશાવ્યવહાર:

૬.૧. ગ્રાહક સાથે સંદેશાવ્યવહાર કરતી વખતે કંપનીએ ગ્રાહકને અંગ્રેજીમાં અથવા તો ગ્રાહક સમજી શકે તેવી યોગ્ય સ્થાનિક ભાષામાં સ્પષ્ટ માહિતી પ્રદાન કરવા માટે જરૂરી એવા દરેક પગલાં લેવાના રહેશે:

- તેના વિભિન્ન ઉત્પાદનો અને સેવાઓ
- નિયમો અને શરતો, વ્યાજ દરો/સેવા શુલ્ક અને દંડાત્મક શુલ્ક સંબંધિત જોગવાઈઓ, ગ્રાહકો માટે ઉપલબ્ધ લાભો અને તેના નિહિતાર્થો, જો કોઈ હોય તો.
- સવાલોને સંબોધિત કરવામાટે સંપર્ક વ્યક્તિઓ, જો કોઈ સવાલ હોય તો.

૬.૨. કંપનીના કોઈ પણ વિજ્ઞાપનો અને પ્રમોશનલ મટિરિયલ્સ સ્પષ્ટ હોવા જોઈએ અને ગેરમાર્ગે દોરે તેવા ન હોવા જોઈએ.

૬.૩. કોઈ પણ જાતના વ્યવહારો કરતાં પહેલાં, ગ્રાહકો સાથેની મીટીંગના સમયગાળા દરમિયાન, કંપનીએ વ્યાજ દરો, શુલ્ક (દંડાત્મક શુલ્ક સહિત), ગણતરીની પદ્ધતિ વગેરે દરેક નાણાકીય માહિતીની જાણકારી તેમના ગ્રાહકોને આપવાની રહેશે.

૬.૪. કંપનીએ ધિરાણના નિયમો અને શરતોમાં કરેલા કોઈ પણ ફેરફાર વિશે ગ્રાહક માહિતગાર રહે તે બાબતના પ્રયાસો કરવાના રહેશે. આ હેતુ માટે, કંપનીએ ગ્રાહકને અંગ્રેજી અથવા સ્થાનિક ભાષા અથવા ગ્રાહક સમજી શકે તેવી ભાષામાં પત્રો દ્વારા અથવા અન્ય કોઈ સામાન્ય સ્વરૂપમાં અથવા સાર્વજનિક જાહેરાત અથવા ડિસ્પ્લે દ્વારા નોટિસ પ્રદાન કરીને વિતરણ અનુસૂચિ, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કરવામાં આવેલા કોઈ પણ ફેરફારની જાણ ગ્રાહકને કરવાની રહેશે.

૬.૫. કંપનીએ બાકી રકમ અને ચુકવણીની તારીખ વિશે સમયાંતરે એસએમએસ, ઇ-મેઇલ્સ અથવા સંચારના અન્ય કોઈ માધ્યમ દ્વારા ગ્રાહકને જાણકારી પ્રદાન કરવાની રહેશે. કંપનીએ નવા ગ્રાહકોને સંસ્થાની નીતિઓ અને કાર્યપદ્ધતિઓથી માહિતગાર કરવાના રહેશે કે જેથી ગ્રાહક તરીકે તેમને તેમના અધિકારો સમજવામાં મદદ મળે. વધુમાં જણાવવાનું કે, કંપની ધિરાણ કરારના નિયમો અને શરતોમાં પ્રદાન કરવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય ગ્રાહકોના મામલાઓમાં હસ્તક્ષેપ કરવાનું ટાળવાનું રહેશે.

૬.૬. ધંધાના વ્યવહાર કરતી વખતે કંપનીએ ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલી બિનઆશયપૂર્ણ ભૂલ કે લેખનસંબંધી ભૂલનો લાભ ઉઠાવવાનો રહેશે નહીં.

૬.૭. કંપની દ્વારા વિતરિત કરવામાં આવેલા દરેક ઉત્પાદનો જૂથની સંયુક્ત જવાબદારીના સિદ્ધાંતો અને ઉત્પાદનો સંબંધિત દરેક નિયમો અને શરતો ઉપર આધારિત છે અને ઉત્પાદન સાથે જોડાણ કરેલ વીમાની જાણકારી ગ્રાહકને સ્થાનિક ભાષામાં સંદેશાવ્યવહાર દ્વારા મોકલવામાં આવે છે.

#### ૭. ધિરાણની શરતો અને સંબંધિત દસ્તાવેજીકરણ:

૭.૧. કંપની દ્વારા વિસ્તૃત કરવામાં આવેલ ધિરાણ ઉત્પાદનોની શરતો કંપનીની ક્રેડિટ પોલિસી અનુસારની રહેશે.

૭.૨. કંપની પાસે ગ્રાહક સમજી શકે તેવી ભાષામાં ધિરાણનું પ્રમાણભૂત ફોર્મ (સ્વરૂપ) હોવું જોઈએ.

૭.૩. કંપનીએ એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે ધિરાણ અરજી ફોર્મમાં આવશ્યક માહિતીનો સમાવેશ થવો જોઈએ, જેમ કે, વ્યાજ દરો, ધિરાણનો સમયગાળો, દંડાત્મક શુલ્ક(ઘાટા અક્ષરોમાં)નું પરિમાણ, જરૂરી જામીનગીરી/સમાનાંતર જામીનગીરીનો પ્રકાર (બિન-એમએફઆઇ ધિરાણ વ્યવહારોના કિસ્સામાં), જો કોઈ હોય તો. ધિરાણ અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મની સાથે રજૂ કરવાયોગ્ય જરૂરી દસ્તાવેજોનો વિશેષપૂર્વક નિર્દેશ કરવાનો રહેશે.

- ૭.૪. પ્રત્યેક અરજીને સ્વતંત્ર રીતે યોગ્યતાના ધોરણે, દરેક માહિતીની ચકાસણી ઉપર, મિલકતના શીર્ષકની ખરાઈ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો ઉપર, વ્યક્તિ અને/અથવા સંસ્થાની ઓળખ અને ગેરંટીઓ સહિત પ્રસ્તાવિત કરવાજોગ જામીનગીરીઓને ધ્યાનમાં લેવાની રહેશે.
- ૭.૫. કંપનીએ દરેક ધિરાણ અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે એક સ્વીકૃતિ આપવાની રહેશે. સંભવિત સમયમર્યાદા કે જેની અંદર ધિરાણ અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવવાનો હોય, તેનોપણ સ્વીકૃતિમાં નિર્દેશ કરવાનો રહેશે.
- ૭.૬. કંપનીએ ગ્રાહકની ક્રેડિટ યોગ્યતાની ખાતરી કરવા માટે ગ્રાહક ઉપર યોગ્ય પરિશ્રમ કરશે, જે કોઈ પણ ધિરાણ અરજી મંજૂર કરવા અથવા નામંજૂર કરતાં પહેલાં અરજી ઉપર નિર્ણય લેવાનું એક મહત્ત્વપૂર્ણ પરિમાણ રહેશે. આ હેતુ માટે, કંપનીએ કંપનીની ક્રેડિટ નીતિ અનુસાર વિભિન્ન પરિમાણોને ધ્યાનમાં લેવાનાં રહેશે.
- ૭.૭. ગ્રાહકની સ્પષ્ટ મંજૂરી બાદ જ નોન-ક્રેડિટ પ્રોડક્ટ્સ જારી કરવાના રહેશે.
- ૭.૮. નીચે મુજબના બિંદુઓ ધિરાણ કરારમાં જાહેર કરવામાં આવે છે.
- ધિરાણની કિંમત નિર્ધારિત કરતાં ઘટકો, જેવાં કે, વ્યાજ દર, પ્રોસેસીંગ શુલ્ક દંડાત્મક શુલ્ક, અને વીમા પ્રીમિયમ વગેરે જેવી અન્ય સેવાઓ માટેના શુલ્ક.
  - દંડાત્મક શુલ્કની વિગતો, વિલંબિત ચુકવણી ઉપર લાદવામાં આવે છે (ઘાટા અક્ષરોમાં)
  - ગ્રાહક પાસેથી કોઈ સુરક્ષા થાપણ / માર્જીન એકત્રિત કરવામાં ન આવ્યા હોય.
  - ગ્રાહક એકથી વધુ એસએચજી/જેએલજીનો સભ્ય ન હોવો જોઈએ.
  - ધિરાણની મંજૂરી અને પ્રથમ હપતાની ચુકવણી તારીખ વચ્ચેનો મોરેટોરિયમ સમયગાળો.
  - એવી ખાતરી આપવી કે ગ્રાહકની ગોપનીયતાનું સન્માન કરવામાં આવશે.
  - ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો
- ૭.૯. નીચેની વિગતોનો ઉલ્લેખ ધિરાણ પાસબુકમાં કરવાનો રહેશે.
- ચાર્જ કરવામાં આવતો વ્યાજનો અરસકારક દર.
  - કિંમતો ઉપર હકીકત-પત્રક.
  - ધિરાણ સાથે જોડાયેલ દરેક અન્ય નિયમો અને શરતો
  - માહિતી કે જે ગ્રાહકની ઓળખ કરશે..
  - પ્રાપ્ત થયેલ હપતાઓ અને અંતિમ ડિસ્ચાર્જ સહિત દરેક ચુકવણીઓ માટેની સ્વીકૃતિઓ.
  - કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર અનુસાર નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક નંબર સહિત ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર.
  - નોન-ક્રેડિટ પ્રોડક્ટ્સ ફીનું માળખું
  - લોન કાર્ડમાં દરેક એન્ટ્રીઓ પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક સમજી શકે તે ભાષામાં કરવાની રહેશે.
- ૭.૧૦. ડિસ્ક્લોઝર (પ્રકટીકરણ) કરવાનું રહેશે કે જેથી એ સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે ગ્રાહકો ધિરાણની પ્રક્રિયા અને મંજૂરીમાં સામેલ દરેક વ્યાજ, શુલ્ક અને ફીથી માહિતગાર છે. ગ્રાહક ઉપર એવી કોઈ રકમનું શુલ્ક ન લગાવવું જોઈએ કે જેનો ઉલ્લેખ ફેક્ટશીટ(હકીકત-પત્રક)માં ન કરવામાં આવ્યો હોય.
- ૭.૧૧. કંપનીએ મંજૂરી પત્ર, ધિરાણ કરાર અથવા અન્ય કોઈ કરાર, વાર્ષિક વ્યાજ દર સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર થયેલ ધિરાણની રકમ અને તે અરજીની પદ્ધતિની વિગતો ગ્રાહકને અંગ્રેજી ભાષામાં અથવા અન્ય કોઈ પ્રાદેશિક ભાષામાં કે જેને ગ્રાહક સમજી શકે તેવી ભાષામાં લેખિતમાં પ્રદાન કરવા જોઈએ અને ગ્રાહક દ્વારા આ નિયમો અને શરતોનો સ્વીકાર કર્યાની વિગતો તેના રેકોર્ડ ઉપર રાખવી જોઈએ.
- ૭.૧૨. ધિરાણ કરાર અને અન્ય ધિરાણ દસ્તાવેજોમાં ઘાટા અક્ષરોમાં વિલંબિત ચુકવણી માટે વસુલવામાં આવતા દંડાત્મક શુલ્કનો ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ.
- ૭.૧૩. કંપનીએ વ્યાજ દરોમાં થયેલ ફેરફાર અને સંભવિત તારીખથી અમલીકૃત થતાં શુલ્ક (ચાર્જીસ) સુનિશ્ચિત કરવાના રહેશે. ધિરાણ કરાર આ બાબતે એક સ્પષ્ટ શરત પણ ધારણ કરે છે.

૭.૧૪.ધિરાણોની મંજૂરી / વિતરણના સમયે કંપનીએ ધિરાણ કરારમાં ઉલ્લેખિત દરેક બીડાણોની પ્રત્યેક નકલ સાથે ગ્રાહક સમજી શકે તે ભાષામાં ધિરાણ કરારની એક નકલ દરેક ગ્રાહકોને પૂરી પાડવી જોઈએ.

૭.૧૫.કંપનીએ ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જીન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા અનુરૂપ પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દર મોડલને અપનાવવાનું રહેશે અને ધિરાણો અને એડવાન્સીસ માટે ચાર્જ કરવાયોગ્ય વ્યાજ દરનું નિર્ધારણ કરવું જોઈએ, જે કંપનીની વ્યાજ દર નીતિ અનુસાર રહેશે.

૭.૧૬.વ્યાજનો દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને ગ્રાહકોની વિભિન્ન શ્રેણીઓ માટે વિભિન્ન વ્યાજ દર ચાર્જ કરવા માટેની તાર્કિકતાનો ઉલ્લેખ અરજીના ફોર્મમાં જાહેર કરવો જોઈએ અને મંજૂરી પત્રનો તેમાં સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ અને કંપનીની વેબસાઇટ ઉપર પણ તેને ઉપલબ્ધ કરાવવું જોઈએ. જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઇટ ઉપર દર્શાવવાનો રહેશે અથવા અન્ય પ્રકાશિત થયેલ માહિતીને અપડેટ કરવાની રહેશે. કંપનીએ તેની દરેક ઓફિસોમાં માઇક્રોફાઇનાન્સ ધિરાણો ઉપર લેવામાં આવતા ન્યુનતમ,, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજ દરોને તેમના દ્વારા જારી કરવામાં આવતાં સાહિત્ય(માહિતી પત્રિકાઓ/પેમ્ફલેટ્સ)માં સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવા જોઈએ અને આ વિગતો તેમની વેબસાઇટ ઉપર પ્રદર્શિત કરવી જોઈએ.

૭.૧૭.કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરી પુનઃ વાદ કરાવવા / વેગ આપવા માટેનો નિર્ણય ધિરાણ કરારને અનુરૂપ હોવો જોઈએ.

૭.૧૮.એમ.એફ.આઇ. ધિરાણના કિસ્સામાં, ગ્રાહક પાસેથી ધિરાણની ચુકવણી માટે કોઇ દંડાત્મક શુલ્ક વસુલાવાનો રહેશે નહીં. વિલંબિત ચુકવણી માટે કંપની ધિરાણની બાકી રકમ ઉપર દંડ શુલ્ક વસુલ કરી શકે છે (મુદ્દલ+વ્યાજ). એમ.એફ.આઇ. ધિરાણોના કિસ્સામાં, ધિરાણ કરારસહિત ગ્રાહક માટે અનુરૂપ સંદેશાવ્યવહારોમાં ઘાટા અક્ષરોમાં “અમે કોઇ પણ વિલંબિત ચુકવણી અથવા ધિરાણની પૂર્વ-સમાપ્તિમાટે કોઇ દંડનીય વ્યાજ કે શુલ્ક વસુલ કરતાં નથી.” નિવેદનનો ઉલ્લેખ કરવાનો રહેશે.

૭.૧૯. .... દંડ શુલ્કના સંબંધમાં જરૂરિયાતો:

- I. કંપનીની “માઇક્રોફાઇનાન્સ કિંમત નીતિ” ઉપર નીતિ અનુસાર દંડાત્મક શુલ્ક વસુલવામાં આવશે નહીં.
- II. ગ્રાહક દ્વારા ધિરાણ કરારના મટિરિયલ નિયમો અને શરતોના બિન-અનુપાલનના કિસ્સામાં દંડ વસુલવામાં આવશે.
- III. ચૂકના કિસ્સામાં કંપની દંડાત્મક વ્યાજ લાદશે નહીં. દંડાત્મક શુલ્કનું કોઇ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં, એટલેકે, દંડાત્મક શુલ્ક ઉપર કોઇ વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં., તેમ છતાં, ધિરાણની રકમના ચક્રવૃદ્ધિ વ્યાજ માટે સામાન્ય કાર્યપદ્ધતિઓ અસર પામશે નહીં.
- IV. બાકી મુદ્દલ ઉપર વિલંબના સમયગાળા માટે વ્યાજના કરારગત દર ઉપર લગાવવામાં આવેલ મુદતવીતી વ્યાજ ઉપરાંત દંડાત્મક શુલ્ક વસુલવામાં આવશે. વધુમાં જણાવવાનું કે, દંડાત્મક શુલ્કની વસુલાત કંપનીને કોઇ કાયદેસરના પગલાં લેતાં અને ગ્રાહકને નોટિસ જારી કરીને અસ્ક્યામતનો પુનઃ કબજો લેતાં અટકાવતી નથી
- V. ખાસ ધિરાણ / ઉત્પાદન શ્રેણીમાં દંડાત્મક શુલ્કની વસુલાતમાં કોઇ ભેદભાવ રાખવામાં આવશે નહીં. ઉદાહરણ તરીકે, વ્યાપાર સિવાય અન્ય હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ગ્રાહકની મંજૂર થયેલ ધિરાણોના કિસ્સામાં દંડાત્મક શુલ્ક અને તે આ દંડાત્મક શુલ્ક, મટિરિયલ નિયમો અને શરતોના સમાન પ્રકારના બિન-અનુપાલન માટે બિન-વ્યક્તિગત ગ્રાહક પાસેથી વસુલવામાં આવેલ દંડાત્મક શુલ્કથી વધુ વસુલવામાં આવશે નહીં. દંડાત્મક શુલ્ક માટેના પરિમાણ અને કારણની ગ્રાહક સમક્ષ ધિરાણ કરાર, મંજૂરી પત્ર/કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (કે.એફ.એસ.) લાગુ પડતું હોય તે મુજબ સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવાના રહેશે અને વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક અંતર્ગત વેબસાઇટ ઉપર પ્રદર્શિત કરવાના રહેશે. વધુમાં, લાગુ પડતાં દંડાત્મક શુલ્ક વિશેના અગ્રિમ ખુલાસા ઉપરાંત જ્યારે પણ ધિરાણના મટિરિયલ નિયમો અને શરતોના બિન-પાલન માટેના રીમાઇન્ડર્સ મોકલવામાં આવે ત્યારે લાગુ પડતાં દંડાત્મક શુલ્ક વિશે પણ ગ્રાહકને સૂચના મોકલવાની રહેશે.
- VI. કારણોસહિત દંડાત્મક શુલ્કની વસુલાતની કોઇ ઘટના બને ત્યારે તેની જાણકારી ગ્રાહકને આપવાની રહેશે.

૭.૨૦.દરેક ધિરાણોની મંજૂરી અને વિતરણ એક કેન્દ્રીય સ્થળે કરવામાં આવશે અને એકથી વધુ વ્યક્તિઓ આ કામગીરીમાં સામેલ હશે. વિતરણના ઝીણવટભર્યા નિરીક્ષણની પણ જાળવણી કરવી જોઈએ.

૭.૨૧.પૂર્વ-નિર્ધારિત સમય અનુસચિ અનુસાર ધિરાણ વિતરણ કરવાનું રહેશે.

## ૮. ધિરાણનું વિતરણ:

Light Microfinance Private Limited

Registered Office: 308 Aggarwal Tower, Plot No.2, Sector-5,  
Dwarka, New Delhi - 110075 (Delhi)

Corporate Office: 1501, 15th Floor, Sankalp Square 3B,  
Sindhu Bhavan Road, B/s Hotel Taj Skyline, Shilaj, Ahmedabad - 380058

CIN: U67120DL1994PTC216764

Email: info@lightfinance.com

Tel: +91-79-40050059

Web: www.lightfinance.com

- ૮.૧ દરેક ધિરાણોનું વિતરણ પ્રત્યક્ષ રીતે ગ્રાહકોના બેન્ક ખાતામાં કરવામાં આવે છે અને દરેક વિતરણો આર.બી.આઇ. માર્ગદર્શિકાના દિશાનિર્દેશ અનુસાર કરવામાં આવે છે.
- ૮.૨. લાઇટ દરેક બાકી રકમની ચુકવણી ઉપર અથવા કોઇ માન્ય અધિકાર અથવા ગ્રાહકોના વિરુદ્ધ કોઇ અન્ય દાવા માટે ગ્રહણ અધિકાર હેઠળ ધિરાણની બાકી રકમની વસૂલાત ઉપર દરેક જામીનગીરીઓને મુક્ત કરે છે. જો સેટ-ઓફના આવા હક્કનો ઉપયોગ કરવામાં આવે ત્યારે લાઇટ ગ્રાહકને બાકી દાવાઓ અને તે શરતો વિશે સંપૂર્ણ વર્ણનની સાથે નોટિસ આપે છે, જે હેઠળ સંબંધિત દાવાનું નિવારણ/ચુકવણી થયા સુધી જામીનગીરીઓને જાળવી રાખવામાં આવે છે.
- ૯ તમારા ગ્રાહકને જાણો (KYC) માર્ગદર્શિકા
- ૯.૧. કંપની તેના ગ્રાહકોને આર.બી.આઇ. દ્વારા જારી કરવામાં આવેલ અને વખતોવખત સુધારવામાં આવેલા Know Your Customer (KYC) માર્ગદર્શિકા, ૨૦૧૬ - માસ્ટર ડિરેક્શનની જરૂરિયાતોનું વર્ણન કરે છે અને ધિરાણ મંજૂર કરતાં પહેલાં, ખાતુ ખોલતાં પહેલાં અને કામગીરી કરતાં પહેલાં ગ્રાહકની ઓળખ સ્થાપિત કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો વિશે તેમને જણાવવામાં આવે છે.
- ૯.૨. કંપની ફક્ત એવી જાણકારી પ્રાપ્ત કરશે કે જે કંપનીની કેવાયસી, આ સંબંધમાં પોતાની અનુરૂપ નીતિઓ અનુસાર એન્ટી-મની લોન્ડ્રિંગ અથવા કોઇ અન્ય વૈધાનિક જરૂરિયાતો પરિપૂર્ણ કરતી હોય. જો કોઇ વધારાની જાણકારી માંગવાના કિસ્સામાં તેવી માહિતીને અલગથી માંગવામાં આવશે અને એવી વધારાની જાણકારી પ્રાપ્ત કરવાનો હેતુ જણાવવામાં આવશે.
૧૦. લેણાંની વસૂલાત અને એકત્રીકરણ:
- ૧૦.૧. કંપનીની એકત્રીકરણ નીતિમાં ઉલ્લેખિત કર્યા મુજબ કંપનીએ એકત્રીકરણ અને વસૂલાતના વ્યવહારો હાથ ધરવાના રહેશે.
૧૧. ફરિયાદો:
- ૧૧.૧ કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલું ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર વખતોવખત કંપનીના બોર્ડ દ્વારા મંજૂર થયેલ હોવું જોઇએ. કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ નીતિ હેઠળ પ્રદાન કર્યા મુજબ ગ્રાહકોની ફરિયાદોની કાર્યવાહી અને નિવારણ કરવાનું રહેશે.
૧૨. સામાન્ય:
- ૧૨.૧. ધિરાણકર્તાના ખાતામાં ટ્રાન્સફર માટે ગ્રાહક પાસેથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, મંજૂરી અથવા અન્યથા કંપનીનો વાંધો, જો કોઇ હોય તો તેની જાણ વિનંતીની પ્રાપ્તિ તારીખથી ૨૧ (એકવીસ) દિવસની અંદર કરવાની રહેશે. કાયદા સાથે સુસંગત પારદર્શી કરારગત શરતો અનુસાર આવી ટ્રાન્સફર કરવાની રહેશે.
- ૧૨.૨. કંપનીએ ધિરાણની ઉપલબ્ધતા માટે કોઇ ખોટાં દાવાઓ કરવાના રહેશે નહીં અને ગેરમાર્ગે દોરનારા વિજ્ઞાપનો પ્રકાશિત કરવાની રહેશે નહીં.
- ૧૨.૩. કંપનીએ એ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે દરેક શાખાઓમાં પ્રમાણિત પદ્ધતિથી દસ્તાવેજીકરણ કરવામાં આવે.
- ૧૨.૪. ....આર.બી.આઇ.ની માર્ગદર્શિકા અનુસાર, લાઇટ દરેક ડિફોલ્ટર ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરે છે.
- ૧૨.૫. પુરવાર થયેલ છેતરપિંડીના કિસ્સાઓ સિવાય કંપનીએ કર્મચારીઓ પાસેથી ગ્રાહકોના એકત્રીકરણમાં કોઇ ખામીની વસૂલાત કરવાની રહેશે નહીં.
૧૩. ડિજિટલ ધિરાણ માટે અતિરિક્ત જરૂરિયાતો:
- ૧૩.૧. આ વિભાગમાં ઉપયોગમાં લેવાયેલી પરિભાષા ડિજિટલ ધિરાણ ("ડિજિટલ ધિરાણ માર્ગદર્શિકા") ઉપર આરબીઆરઇ માર્ગદર્શિકા હેઠળ પ્રદાન કરવામાં આવેલ અર્થ મુજબની છે.
- ૧૩.૨. ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ દ્વારા આપવામાં આવેલ ડિજિટલ ધિરાણોના કિસ્સામાં, કંપની દ્વારા અથવા ધિરાણ સેવા પ્રદાતા દ્વારા ધિરાણ કરવામાં આવ્યું હોય ત્યારે કંપનીને નીચેની બાબતો સુનિશ્ચિત કરવાની રહેશે -
- ઓન-બોર્ડિંગ/સાઇન-અપ તબક્કામાં ઉત્પાદનની લાક્ષણિકતાઓ સંબંધિત માહિતીઓના સંબંધમાં, ધિરાણની મર્યાદા અને ખર્ચ વગેરે સ્પષ્ટ રીતે પ્રદર્શિત કરવાના રહેશે કે જેથી ગ્રાહકોને આવા પાસાંઓ પરત્વે જાગૃત કરી શકાય.
  - પ્રમાણિત માળખામાં કરારના અમલીકરણ પહેલાં ગ્રાહકને કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (કે.એફ.એસ.) પ્રદાન કરવું. કંપનીની ક્રેડિટ પોલિસીમાં માળખું પ્રદાન કરવામાં આવ્યું છે.

- ડિજિટલ ધિરાણના સર્વસમાવેશી ખર્ચ તરીકે વાર્ષિક ટકાવારી દર અગાઉથી જાહેર કરવામાં આવશે અને તે કે.એફ.એસ.નો પણ એક ભાગ રહેશે.
- ધિરાણ સેવા પ્રદાતા દ્વારા પ્રત્યક્ષ રીતે કોઈ ફી વસુલવાની રહેશે નહીં.
- એજન્ટ્સ તરીકે સંડોવાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ્સના નામો કંપનીની વેબસાઇટ ઉપર જાહેર કરવાના રહેશે.
- ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ્સ ગ્રાહકને અગાઉથી જાહેર કરવાનું રહેશે કે તેઓ કંપનીની વતી ગ્રાહક સાથે ક્રિયા-પ્રતિક્રિયા (વાતચીત) કરી રહ્યા છે.
- ધિરાણ કરાર/લેવડેવડોના અમલીકરણ ઉપર ડિજિટલી સાઇન્ડ ડોક્યુમેન્ટ્સ (કંપનીના લેટર હેડ ઉપર) જેવાં કે, કેએફએસ, ધિરાણ ઉત્પાદનનો સારાંશ, મંજૂરી પત્ર, નિયમો અને શરતો, ખાતાના સ્ટેટમેન્ટ્સ, ગ્રાહકોના ડેટાના સંબંધમાં ધિરાણ સેવાપ્રદાતાની ગોપનીયતા નીતિઓ વગેરે માહિતી આપમેળે ગ્રાહકોને તેમના રજીસ્ટર્ડ અને પ્રમાણિત ઇ-મેઇલ/એસએમએસ ઉપર મોકલવાની રહેશે.
- કંપની દ્વારા સંકળાયેલ ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ્સ ઉપર અસરકારક નિરીક્ષણ અને દેખરેખ રાખવાની રહેશે.
- ડિજિટલ ધિરાણ માર્ગદર્શિકાઓ હેઠળ જરૂરી એવી અન્ય વિગતો અને માહિતી ગ્રાહકને મોકલવાની રહેશે અને ડિજિટલ ધિરાણ માર્ગદર્શિકાઓ હેઠળ જરૂરી એવી યોગ્ય મંજૂરીઓ લેવામાં આવે છે.

#### ૧૪. સુરક્ષિત ધિરાણોના કિસ્સામાં અતિરિક્ત જરૂરિયાતો (નોન-એમએફઆઇ ધિરાણોના કિસ્સામાં)

૧૪.૧. સુરક્ષિત ધિરાણોના કિસ્સામાં જામીનગીરી હિતનું સર્જન અને પૂર્ણતા લાગુ પડતાં કાયદાઓ, આંતરિક નીતિઓ, અને કંપનીની કાર્યપદ્ધતિઓ અનુસાર હાથ ધરવાના રહેશે.

૧૪.૨. .... કંપનીએ નીચે મુજબની બાબતો સુનિશ્ચિત કરવી જોઈએ:

- જામીનગીરી (“જામીનગીરી દસ્તાવેજો”) તરીકે સ્વીકારવામાં આવેલા દરેક અસલ સ્થાવર/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજોને મુક્ત કરવામાં આવે અને ધિરાણ ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/સમાધાનના ૩૦ દિવસોની અંદર રજીસ્ટર્ડ ચાર્જીસ દૂર કરવામાં આવે.
- જામીનગીરી દસ્તાવેજોને પરત કરવાની સમયસીમા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ ધિરાણ દસ્તાવેજો કરણમાં કરવાનો રહેશે.
- જ્યારે કંપનીને લીધે જામીનગીરી દસ્તાવેજો મુક્ત કરવામાં વિલંબ થાય ત્યારે કંપની લાગુ પડતાં કાયદાઓ અનુસાર અને ધિરાણ દસ્તાવેજો કરણમાં ઉલ્લેખ કર્યા મુજબના દરે ધિરાણકર્તાને વળતર આપવા માટે જવાબદાર રહેશે.
- જામીનગીરી દસ્તાવેજોમાં કોઈ નુકસાન/ખોટના કિસ્સામાં, લાઇટે તેની ડુપ્લીકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં ધિરાણકર્તાને સહાય પ્રદાન કરવાની રહેશે અને ઉપરોક્ત ઉલ્લેખિત વળતર ચુકવવા ઉપરાંત સંકળાયેલો ખર્ચને પણ ભોગવવાનો રહેશે.

૧૪.૩. અસલ ધિરાણકર્તાના મૃત્યુને કારણે તેમના કાનૂની વારસદારોને પરત કરવા સહિત ધિરાણ દસ્તાવેજોમાં જામીનગીરી દસ્તાવેજોને પરત કરવા માટેની કાર્યપદ્ધતિનો પણ ઉલ્લેખ કરવાનો રહેશે. આવી કાર્યપદ્ધતિને વેબસાઇટ ઉપર પણ પ્રદર્શિત કરવાની રહેશે.

#### ૧૫. પ્રશિક્ષણ:

૧૫.૧. એચઆર નીતિ અને કર્મચારી પ્રશિક્ષણ મેન્યુઅલ્સ અનુસાર, કંપનીએ તેમના કર્મચારીઓની નિયુક્તિ, પ્રશિક્ષણ અને દેખરેખ હાથ ધરવાની રહેશે. એ બાબત સુનિશ્ચિત કરવાની રહેશે કે સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે કામગીરી કરવા માટે યોગ્ય રીતે પ્રશિક્ષિત હોય. કર્મચારીઓના પ્રશિક્ષણના પ્રોગ્રામ્સમાં એ બાબતનો સમાવેશ કરવાનો રહેશે કે તેઓ ગ્રાહકો પરત્વે યોગ્ય વર્તણૂક દાખવે. ગ્રાહકો પરત્વે કર્મચારીઓના આચરણને પણ તેમના વળતર મેટ્રિક્સમાં યોગ્ય રીતે સમાવવાનું રહેશે.

૧૫.૨. આવક અને પરિવારના હયાત દેવાં બાબતે ફીલ્ડ સ્ટાફને પણ જરૂરી તપાસ કરવા માટે પ્રશિક્ષણ આપવાનું રહેશે.

૧૫.૩. .... ગ્રાહકોને જો કોઈ પ્રશિક્ષણ આપવામાં આવે તો તે નિ:શુલ્ક હોવું જોઈએ.

#### ૧૬. આંતરિક નિયંત્રણ પ્રણાલી:

કંપનીનું એક્ઝિક્યુટિવ મેનેજમેન્ટ ઉપરોક્ત યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા(એફ.પી.સી.)ના અનુપાલનને સુનિશ્ચિત કરવા માટે જવાબદાર રહેશે. તેની ખાતરી કરવા માટે ઓડિટ અને સમયાંતરે નિરીક્ષણ સહિત આંતરિક નિયંત્રણની પ્રણાલી સ્થાપિત કરવામાં આવશે.

૧૭. યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતાના ઉલ્લંઘન માટે શિસ્તભંગના પગલાં:

૧૭.૧.કંપની તેમના ગ્રાહકોને મહત્વ આપે છે અને ઇચ્છે છે કે તેમના કર્મચારીઓ અને એજન્ટ્સ ગ્રાહકો સાથે ગરિમાપૂર્વક સંપર્ક કરે અને તેમની સાથે વાતચીત કરતી વખતે યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા(એફ.પી.સી.)નું પાલન કરે. યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા(એફ.પી.સી.)માંથી વિચલિત થવા બાબતે સખતપણે નજર રાખવામાં આવે છે અને આવા કર્મચારીઓ અને/અથવા એજન્ટ્સ વિરૂદ્ધ કંપની દ્વારા યોગ્ય શિસ્તભંગના પગલાં લેવામાં આવે છે. યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા(એફ.પી.સી.)ના ઉલ્લંઘનની ગંભીરતાના આધારે, કર્મચારીઓ અને/અથવા એજન્ટ્સ વિરૂદ્ધ ચેતવણી પત્રથી લઈને સંસ્થાની ભૂમિકાઓમાંથી કાયમી સમાપ્તિ અથવા યોગ્ય જણાય તેવા અન્ય પગલાંઓ લેવામાં આવી શકે છે.

૧૭.૨.ગ્રાહકો પાસેથી પ્રાપ્ત થયેલ જાતીય સત્તામણી સંબંધિત ફરિયાદોને ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ (ખાસકરીને જાતીય સત્તામણી બાબતે) હેઠળ સ્થાપિત થયેલી કાર્યપદ્ધતિઓ અનુસાર કાર્યવાહી કરવામાં આવશે. પોશ નીતિ (અટકાયત, પ્રતિબંધ અને નિવારણ) અનુસાર, તપાસ પ્રક્રિયા અને શિસ્તભંગના પગલાં લેવામાં આવશે.

૧૮. સંહિતાની સમીક્ષા:

બોર્ડના ડિરેક્ટરોએ મેનેજમેન્ટના વિભિન્ન સ્તરોએ યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા અને ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીના અનુપાલનની સમયાંતરે સમીક્ષા હાથ ધરવાની રહેશે.





## सर्वग्राही गरिमापूर्ण जीवन बनाना योग्य व्यवहार संहिता (आवृत्ति: 7.0)

## 1. पृष्ठभूमि:

यह नीति आर.बी.आई. मास्टर डिरेक्शन - नोन-बैंकिंग फायनान्शियल कम्पनी - व्यवस्थित तरीके से महत्वपूर्ण नोन-डिपोजिट लेनेवाली कम्पनी और डिपोजिट लेनेवाली कम्पनी (रिज़र्व बैंक) डिरेक्शन्स, 2016, दिनांक: 01 सितम्बर 2016 और समय-समय पर किए गए संशोधन अनुसार और मास्टर डिरेक्शन - रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (रेग्युलेटरी फ्रेमवर्क फोर माइक्रोफायनान्स लोन्स) डिरेक्शन्स, 2022, दिनांक: 14 मार्च 2022 में उल्लेख की गई ज़रूरियातों पर आधारित है।

## 2. नीति के उद्देश्यों:

इस संहिता के उद्देश्यों निम्नानुसार हैं -

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में वाजिब मानकों स्थापित करके अच्छे, योग्य और पारदर्शी व्यापारिक व्यवहारों का अनुसरण करना।
- उच्चे संचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए योग्य प्रतिस्पर्धा द्वारा बाजार बलों को प्रोत्साहित करना।
- ग्राहक के साथ इस प्रकार से संबंध बनाना कि जिससे योग्य और सौहार्दपूर्ण संबंध को प्रोत्साहित किया जा सके।
- ग्राहक की शिकायतों के निवारण के लिए व्यवस्थाओं को मजबूत बनाना।
- जहां भी आवश्यक लगे वहां योग्य कानूनी प्रक्रिया का अनुसरण करके वसूली और कार्यान्वयन करना।

*इसके अलावा, इस नीति में लाइट माइक्रोफायनान्स प्राइवेट लिमिटेड का उल्लेख "लाइट" या "कम्पनी" के तौर पर किया जाएगा।*

## 3. व्याख्या:

### 3.1. ग्राहक

इस नीति के उद्देश्य के लिए ग्राहक को एक व्यक्ति के रूप में व्याख्यायित किया गया है, जिसने कम्पनी के ऋण उत्पादनों में से कम से कम ऋण प्राप्त किया है या प्राप्त कर रहा है।

### 4. प्रयोज्यता:

- 4.1. यह संहिता ऐसी सभी व्यक्तियों को लागू होती है, जो एक कर्मचारी के तौर पर या अन्यथा और/या किसी भी प्रकार से कम्पनी के उत्पादनों और सेवाओं ओफर करता है या ग्राहकों के साथ बातचीत (क्रिया-प्रतिक्रिया) करता है।
- 4.2. यह संहिता कोई प्राकृतिक आपदा के अलावा सामान्य प्रबंधन वातावरण अंतर्गत लागू होती है।
- 4.3. यह संहिता अखंडितता और पारदर्शिता के नीतिमत्तापूर्ण सिद्धांतों पर आधारित है और सभी क्रियाएं और व्यवहारों में संहिता की भावना का अनुसरण करना होगा।

### 5. कम्पनी की जिम्मेदारी:

- 5.1. कम्पनी ने हर समय योग्य और वाजिब रूप से उत्कृष्ट कार्य करना होगा और उद्योग में प्रवर्तित मानक व्यवहारों को परिपूर्ण करने होंगे।
- 5.2. कम्पनी सभी अनुरूप कानूनों और अधिनियमों द्वारा बंधनकर्ता रहेगी और ग्राहकों के साथ की क्रिया-प्रतिक्रिया (बातचीत) के दौरान सत्यनिष्ठा के नीतिपूर्ण सिद्धांतों और पारदर्शिता परिपूर्ण करने होंगे।
- 5.3. बिना किसी भी देरी के कम्पनी ने ग्राहकको यह संहिता प्रदान करनी होगी। यह संहिता उसकी वेबसाइट पर और प्रत्येक शाखा / कार्यालय पर उपलब्ध कराई जाएगी।
- 5.4. कम्पनी ने ऋण के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करना होगा।
- 5.5. कम्पनी ने ग्राहकों संबंधित जानकारी का रखखाव सख्त गोपनीय तरीके से करना होगा और कानून अंतर्गत आवश्यक हो या ग्राहक द्वारा मंजूरी दी गई हो उसके अलावा कोई भी जानकारी को साझा नहीं करनी होगी।
- 5.6. कम्पनी ने ग्राहक के खाते के संबंध में उसके जानने के अधिकार की जानकारी के लिए आवश्यक कदम उठाने होंगे और उन्हें सुविधाएं उपलब्ध करानी होगी।
- 5.7. कम्पनी को ऐसी किसी भी प्रवृत्ति में संलिप्त नहीं रहना होगा कि जो समानताओं के बीच भेदभाव खड़ा करती हो।

- 5.8. कम्पनी के बोर्ड ऑफ ड़िरेक्टर्स ने ब्याज दरों के निर्धारण, प्रोसेसींग और अन्य चार्जिस में योग्य आंतरिक सिद्धांतों और कार्यपद्धतियां बनानी होगी।
- 5.9. कम्पनी को उसके व्यापार की सामान्य समयावधि में ऋण प्राप्त करने के लिए अनुसरण करनेयोग्य प्रक्रिया और कार्यपद्धति के बारे में ग्राहकों को हर समय मार्गदर्शन देने के प्रयासों करने होंगे।
- 5.10. कम्पनी को यह सुनिश्चित करना होगा कि उसके सभी उत्पादनों और सेवाओं योग्यतावाले ग्राहकों को प्रदान की जाए और उसमें आर.बी.आई दिशानिर्देशों और अन्य लागू होते कानूनों का पालन किया जाए।
- 5.11. कम्पनी को ऋण संबंधित लेन-देन के लिए ही ग्राहक की जानकारी का प्रयोग करना होगा और ग्राहक के पास से मंजूरी प्राप्त उसके पश्चात् या तो कानूनी आवश्यकता हो तब यह जानकारी अन्य पक्ष समक्ष प्रकट की जा सकेगी।

## 6. ग्राहक के साथ संचार:

- 6.1. ग्राहक के साथ संचार करते समय कम्पनी को ग्राहक को अंग्रेजी में या तो ग्राहक समझ सके ऐसी योग्य स्थानिक भाषा में स्पष्ट जानकारी प्रदान करने के लिए आवश्यक ऐसे सभी कदम उठाने होंगे:
- उसके विभिन्न उत्पादनों और सेवाएं
  - नियमों एवं शर्तों, ब्याज दरों / सेवा शुल्क और दंडात्मक शुल्क संबंधित प्रावधानों, ग्राहकों के लिए उपलब्ध लाभों और उसके निहितार्थों, यदि कोई हो तब।
  - सवालों को संबोधित करने के लिए संपर्क व्यक्तियों, यदि कोई सवाल है तब।
- 6.2. कम्पनी के किसी भी विज्ञापनों और प्रमोशनल मटिरियल्स स्पष्ट होने चाहिए और गुमराह करनेवाले नहीं होने चाहिए।
- 6.3. किसी भी प्रकार के व्यवहारों करने से पहले, ग्राहकों के साथ की मीटींग की समयावधि के दौरान, कम्पनी को ब्याज दरों, शुल्क (दंडात्मक शुल्क सहित)। गणना की पद्धति आदि सभी वित्तीय जानकारी उनके ग्राहकों को देनी होगी।
- 6.4. कम्पनी को ऋण के नियमों और शर्तों में किए हुए किसी भी परिवर्तन के बारे में ग्राहक ज्ञात रहे उसके लिए प्रयासों करने होंगे। इस उद्देश्य के लिए, कम्पनी को ग्राहक को अंग्रेजी या स्थानिक भाषा या ग्राहक समझ सके ऐसी भाषा में पत्रों के माध्यम से या अन्य किसी सामान्य स्वरूप में या सार्वजनिक विज्ञापन या डिस्प्ले के माध्यम से नोटिस प्रदान करके वितरण अनुसूचि, ब्याज दरों, सेवा शुल्क आदि सहित नियमों एवं शर्तों में किए गए किसी भी परिवर्तन की जानकारी ग्राहक को देनी होगी।
- 6.5. कम्पनी को बकाया राशि और भुगतान की दिनांक के बारे में समय-समय पर एसएमएस, इ-मेइल्स या संचार के अन्य किसी माध्यम से ग्राहक को जानकारी प्रदान करनी होगी। कम्पनी को नए ग्राहकों को संस्था की नीतियां और कार्यपद्धतियों से अवगत करना होगा, जिससे कि ग्राहक के तौर पर उन्हें उनके अधिकारों को समझने में मदद मिले। इसके अलावा कम्पनी ऋण करार के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों के अलावा ग्राहकों के मामलों में हस्तक्षेप करना टालना होगा।
- 6.6. व्यापार के व्यवहार करते समय कम्पनी को ग्राहक के माध्यम से की गई गैर-आदतन गलती या लिखावट संबंधित चूक का लाभ नहीं उठाना होगा।
- 6.7. कम्पनी द्वारा वितरित किए गए सभी उत्पादनों समूह की संयुक्त जिम्मेदारी के सिद्धांतों और उत्पादनों संबंधित सभी नियमों और शर्तों पर आधारित है और उत्पादन साथ जुड़े हुए बीमे की जानकारी ग्राहक को स्थानिक भाषा में संचार के माध्यम से भेजी जाती है।

## 7. ऋण की शर्तें और संबंधित दस्तावेजीकरण:

- 7.1. कम्पनी द्वारा विस्तृत किए गए ऋण उत्पादनों की शर्तें कम्पनी की क्रेडिट पोलिसी अनुसार की होगी।
- 7.2. कम्पनी के पास ग्राहक समझ सके ऐसी भाषा में ऋण का प्रमाणभूत फोर्म (स्वरूप) होना चाहिए।
- 7.3. कम्पनी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऋण आवेदन फोर्म में आवश्यक जानकारी का समावेश होना चाहिए, जैसे कि, ब्याज दरों, ऋण की समयावधि, दंडात्मक शुल्क (बोल्ड अक्षरों में) का परिमाण, आवश्यक प्रतिभूतियां/सहायक प्रतिभूतियों का प्रकार (नोन-

एएफआई ऋण व्यवहारों के किस्से में), यदि कोई है तब, ऋण आवेदन फॉर्म के साथ प्रस्तुत करनेयोग्य आवश्यक दस्तावेजों का विशेषपूर्वक निर्देश करना होगा।

- 7.4. प्रत्येक आवेदन को स्वतंत्र रूप से योग्यता के आधार पर, सभी जानकारी की जांच करके संपत्ति के टाइटल का सत्यापन करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों पर, व्यक्ति और/या संस्था की पहचान और गारंटी सहित प्रस्तावित करनेयोग्य प्रतिभूतियों को ध्यान में रखनी होगी।
- 7.5. कम्पनी को सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए एक स्वीकृति देनी होगी। संभावित समयावधि कि जिसके अंदर ऋण आवेदनों का निकाल कियाजाना हो, उसका भी स्वीकृति में निर्देश करना होगा।
- 7.6. कम्पनी ग्राहक की क्रेडिट योग्यता को परखने के लिए ग्राहक पर योग्य परिश्रम करेगी, जो कोई भी ऋण आवेदन मंजूर करने या नामंजूर करने से पहले आवेदन पर निर्णय लेना एक महत्वपूर्ण परिमाण रहे। इस उद्देश्य के लिए कम्पनी को कम्पनी की क्रेडिट नीति अनुसार विभिन्न परिमाणों को ध्यान में लेने होंगे।
- 7.7. ग्राहक की स्पष्ट मंजूरी के पश्चात् ही नोन-क्रेडिट प्रोडक्ट्स जारी करनी होगी।
- 7.8. निम्नानुसार बिंदुओं ऋण करार में घोषित किए जाते हैं।
  - ऋण का मूल्य निर्धारित करनेवाले घटकों, जैसे कि, ब्याज दर, प्रोसेसिंग शुल्क, दंडात्मक शुल्क और बीमा प्रीमियम आदि जैसी अन्य सेवाओं के लिए शुल्क।
  - दंडात्मक शुल्क के विवरणों, विलंबित भुगतानों पर यह शुल्क लगाया जाता है (बोल्ड अक्षरों में)।
  - ग्राहक के पास से कोई भी प्रतिभूति जमा / मार्जिन एकत्रित न किए गए हो।
  - ग्राहक एक से अधिक एसएचजी/जेएलजी का सभ्य नहीं होना चाहिए।
  - ऋण की मंजूरी और प्रथम किश्त की भुगतान दिनांक के बीच की मोरेटोरियम समयावधि।
  - यह आश्वस्त करना कि ग्राहक की गोपनीयता का सन्मान किया जाएगा।
  - शिकायत निवारण अधिकारी का संपर्क विवरण
- 7.9. निम्ननिर्देशित विवरणों का उल्लेख ऋण पासबुक में करना होगा।
  - चार्ज किया जाता ब्याज का प्रभावी दर।
  - कीमतों पर हकीकत-पत्रक।
  - ऋण के साथ जुड़े हुए सभी अन्य नियमों और शर्तों
  - जानकारी, जोकि ग्राहक की पहचान करेगी।
  - प्राप्त हुई किश्तें और अंतिम डिस्चार्ज सहित सभी भुगतानों के लिए स्वीकृतियां।
  - कम्पनी के शिकायत निवारण तंत्र अनुसार नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर सहित शिकायत निवारण तंत्र।
  - नोन-क्रेडिट प्रोडक्ट्स फी का प्रारूप।
  - लोन कार्ड में सभी एन्ट्रियां स्थानिक भाषा में या ग्राहक समझ सके उस भाषा में करनी होगी।
- 7.10. डिस्क्लोज़र (प्रकटीकरण) करना होगा कि जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि ग्राहकों ऋण की प्रक्रिया और मंजूरी में शामिल सभी ब्याज, शुल्क और फी से अवगत है। ग्राहक पर ऐसी राशि का शुल्क नहीं लगाना चाहिए कि जिसका उल्लेख फेक्ट शीट (हकीकत-पत्रक) में न किया गया हो।
- 7.11. कम्पनी को मंजूरी पत्र, ऋण करार या अन्य कोई करार, वार्षिक ब्याज दर सहित नियमों और शर्तों के साथ मंजूर हुए ऋण की राशि और उस आवेदन की पद्धति के विवरण ग्राहक को अंग्रेजी भाषा में या अन्य किसी स्थानिक भाषा में या जिसे ग्राहक समझ सके ऐसी भाषा में लिखित में प्रदान करना चाहिए और ग्राहक द्वारा इन नियमों और शर्तों को स्वीकार किए गए विवरणों को रेकॉर्ड पर रखने चाहिए।
- 7.12. ऋण करार और अन्य ऋण दस्तावेजों में बोल्ड अक्षरों में विलंबित भुगतान के लिए वसूले जाते दंडात्मक शुल्क का उल्लेख करना चाहिए।

- 7.13. कम्पनी ने ब्याज दरों में हुए परिवर्तन और संभवित दिनांक से कार्यान्वित होते शुल्क (चार्जिस) सुनिश्चित करने होंगे। ऋण करार इस बारे में एक स्पष्ट शर्त का भी समावेश करता है।
- 7.14. ऋण की मंजूरी / वितरण के समय कम्पनी को ऋण करार में उल्लेखित सभी संलग्नों की प्रत्येक प्रतिलिपि के साथ ग्राहक समझ सके उस भाषा में ऋण करार की एक प्रतिलिपि सभी ग्राहकों को प्रदान करनी चाहिए।
- 7.15. कम्पनी ने निधि का खर्च, मार्जिक और जोखिम प्रीमियम जैसे अनुरूप कारकों को ध्यान में लेकर ब्याज दर मोडल को अपनाना होगा और ऋण और एडवान्सीस के लिए चार्ज करनेयोग्य ब्याज दर का निर्धारण करना होगा। जो कम्पनी की ब्याज दर नीति अनुसार रहेगा।
- 7.16. ब्याज का दर और जोखिम ग्रेडेशन का अभिगम और ग्राहकों की विभिन्न श्रेणियों के लिए विभिन्न ब्याज दर चार्ज करने की तार्किकता का उल्लेख आवेदन फॉर्म में करना चाहिए और मंजूरी पत्र का भी उसमें स्पष्टरूप से उल्लेख करना चाहिए और कम्पनी की वेबसाइट पर भी उसे उपलब्ध कराना चाहिए। जब भी ब्याज के दरों में परिवर्तन हो तब वेबसाइट पर दर्शाना होगा या अन्य प्रकाशित हुई जानकारी को अपडेट करनी होगी। कम्पनी ने उसकी सभी ओफिसों में माइक्रोफायनान्स ऋण पर लिए जाते न्यूनतम, महत्तम और औसतन ब्याज दरों को उनके द्वारा जारी किए जाते साहित्य (जानकारी पत्रिकाओं/पेम्पलेट्स) में स्पष्टरूप से प्रदर्शित करने चाहिए और यह विवरणों उनकी वेबसाइट पर प्रदर्शित करने चाहिए।
- 7.17. करार अंतर्गत भुगतान या कामकाज पुनः याद कराने / गति देने का निर्णय ऋण करार के अनुरूप होना चाहिए।
- 7.18. एम-एफ.आई ऋण के किस्से में, ग्राहक के पास से ऋण के भुगतान के लिए कोई दंडात्मक शुल्क वसूल नहीं करना होगा। विलंबित भुगतानों के लिए कम्पनी ऋण की बकाया राशि पर दंडात्मक शुल्क वसूल कर सकती है (मूल राशि+ब्याज)। एम.एफ.आई. ऋण के किस्से में, ऋण करारसहित ग्राहक के लिए अनुरूप संचार में बोल्ड अक्षरों में "हम किसी भी विलंबित भुगतान या ऋण की पूर्व-समाप्ति के लिए कोई दंडात्मक ब्याज या शुल्क वसूल नहीं करते।" निवेदन का उल्लेख करना होगा।
- 7.19. दंडात्मक शुल्क के संबंध में आवश्यकताएं:
- I. कम्पनी की 'माइक्रोफायनान्स कीमत नीति' पर नीति अनुसार दंडात्मक शुल्क की वसूली नहीं की जाएगी।
  - II. ग्राहक द्वारा ऋण करार के मटिरियल नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के किस्से में दंड वसूल किया जाएगा।
  - III. चूक/गलती के किस्से में कम्पनी दंडात्मक ब्याज नहीं लगायेगी। दंडात्मक शुल्क का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, यानी कि, दंडात्मक शुल्क पर कोई अधिक ब्याज की गणना नहीं की जाएगी, फिर भी, ऋण की राशि के चक्रवृद्धि ब्याज के लिए सामान्य कार्यपद्धतियां प्रभावित नहीं होगी।
  - IV. बकाया मूल राशि पर विलंब की समयावधि के लिए ब्याज के करारगत दर पर लगाया हुआ अतिदेय ब्याज के अलावा दंडात्मक शुल्क नहीं वसूला जायेगा। इसके आगे दंडात्मक शुल्क की वसूली कम्पनी को किसी कानूनी कदमों उठाने या ग्राहकों को नोटिस जारी करके संपत्तियों का पुन- कब्जा लेने से रोकती नहीं है।
  - V. विशिष्ट ऋण / उत्पादन श्रेणी में दंडात्मक शुल्क की वसूली में कोई भेदभाव नहीं रखा जाएगा। उदाहरण के तौर पर ब्यापार के अलावा अन्य हेतुओं के लिए व्यक्तिगत ग्राहक के मंजूर हुए ऋणों के किस्से में, दंडात्मक शुल्क और यह दंडात्मक शुल्क, मटिरियल नियमों और शर्तों के समान प्रकार के गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत ग्राहक के पास से वसूले गए दंडात्मक शुल्क से नहीं वसूला जाएगा। दंडात्मक शुल्क के लिए परिमाण और वजह की ग्राहक के समक्ष ऋण करार, मंजूरी पत्र / की फेक्ट स्टेटमेंट (के.एफ.एस.) लागू होता हो उस अनुसार स्पष्टरूप से घोषित करने होंगे और ब्याज दरों और सेवा शुल्क अंतर्गत वेबसाइट पर प्रदर्शित करने होंगे। इसके अलावा, लागू होते दंडात्मक शुल्क के बारे में अग्रिम खुलासों के अलावा जब भी ऋण के मटिरियल नियमों एवं शर्तों के गैर-अनुपालन के लिए रिमाइन्डर्स भेजे जाए तब लागू होते दंडात्मक शुल्क के बारे में ग्राहक को सूचना भेजनी होगी।
  - VI. दंडात्मक शुल्क की कोई घटना हो तब वजहों के साथ उसकी जानकारी ग्राहक को प्रदान करनी होगी।
- 7.20. सभी ऋणों की मंजूरी और वितरण एक केन्द्रीय स्थल पर किया जाएगा और एक से अधिक व्यक्तियां इस कामकाज में शामिल रहेंगे। वितरण के बारीक निरीक्षण का भी रखरखाव करना चाहिए।

7.21. पूर्व-निर्धारित समय अनुसूची अनुसार ऋण वितरण करना होगा।

## 8. ऋण का वितरण:

8.1 सभी ऋणों का वितरण प्रत्यक्ष रूप से ग्राहकों के बैंक खाते में किया जाता है और सभी वितरणों आर.बी.आई. मार्गदर्शिका के दिशानिर्देश अनुसार किए जाते हैं।

8.2. लाइट सभी बकाया राशि के भुगतान पर या किसी मान्य अधिकार या ग्राहकों के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए या ग्रहण अधिकार अंतर्गत बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को मुक्त करती है। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाए तब लाइट ग्राहक को बकाया दावों और उन शर्तों के बारे में संपूर्ण वर्णन के साथ नोटिस प्रदान करता है, जिसके अंतर्गत संबंधित दावों का निवारण/भुगतान हो जाए तब तक प्रतिभूतियों का रखरखाव किया जाता है।

## 9. आपके ग्राहक को जानें मार्गदर्शिका:

9.1. कम्पनी अपने ग्राहकों को आर.बी.आई द्वारा जारी किए गए और समय-समय पर संशोधित की गई .. मार्गदर्शिका, 2016 - मास्टर डिरेक्शन की आवश्यकताओं का वर्णन करती है और ऋण मंजूर करने से पहले, खाता खोलने से पहले और कामकाज करने से पहले ग्राहक की पहचान स्थापित करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों के बारे में उन्हें सूचित किया जाता है।

9.2. कम्पनी सिर्फ ऐसी ही जानकारी प्राप्त करेगी, जो कम्पनी की केवायसी, इस संबंध में अपनी अनुरूप नीतियों अनुसार एंटी-मनी लोन्ड्रिंग या किसी अन्य वैधानिक आवश्यकताएं परिपूर्ण करती हो। जब कोई अतिरिक्त जानकारी मांगने के किस्से में ऐसी जानकारी को अलग से मांगा जाएगा और ऐसी अतिरिक्त जानकारी प्राप्त करने का उद्देश्य भी कहा जाएगा।

## 10. बकाया राशि की वसूली और संग्रहण:

10.1. कम्पनी की संग्रहण नीति में उल्लेख किए अनुसार, कम्पनी ने संग्रहण और वसूली के व्यवहारों करने होंगे।

## 11. शिकायतें:

11.1 कम्पनी द्वारा अपनाया हुआ शिकायत निवारण तंत्र समय-समय पर कम्पनी के बोर्ड द्वारा मंजूरीप्राप्त होना चाहिए। कम्पनी की शिकायत निवारण नीति अंतर्गत प्रदान किए अनुसार ग्राहकों की शिकायतों की कार्यवाही और निवारण करना होगा।

## 12. सामान्य:

12.1. ऋणकर्ता के खाते में ट्रान्सफर के लिए ग्राहक के पास से बिनती प्राप्त होने के किस्से में मंजूरी या अन्यथा यदि कम्पनी को कोई आपत्ति हो तो उसकी जानकारी बिनती प्राप्ति दिनांक से 21 (इक्कीस) दिनों के भीतर करनी होगी। कानून के अनुरूप पारदर्शी करारगत शर्तों के अनुसार ऐसी ट्रान्सफर करनी होगी।

12.2. कम्पनी को ऋण की उपलब्धता के लिए कोई गलत दावे नहीं करने होंगे और गलत जानकारी देनेवाले विज्ञापनों प्रकाशित नहीं करने होंगे।

12.3. कम्पनी को यह सुनिश्चित करना होगा कि सभी शाखाओं में प्रमाणित प्रणाली से दस्तावेजीकरण किया जाए।

12.4. आर.बी.आई की मार्गदर्शिका अनुसार, लाइट सभी डिफोल्टर ग्राहकों के साथ व्यवहार करती है।

12.5. साबित हुए धोखाधड़ी के किस्सों के अलावा, कम्पनी को कर्मचारियों के पास से ग्राहकों के संग्रहण में किसी कमी की वसूली नहीं करनी होगी।

## 13. डिजिटल ऋण के लिए अतिरिक्त आवश्यकताएं:

13.1. इस विभाग में प्रयोग में ली हुई परिभाषा डिजिटल ऋण ("डिजिटल ऋण मार्गदर्शिका") पर आर.बी.आई मार्गदर्शिका अंतर्गत प्रदान किए अर्थ अनुसार है।

13.2. डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म द्वारा दिए गए डिजिटल ऋण के किस्से में कम्पनी द्वारा या ऋण सेवा प्रदाता द्वारा ऋण दिया गया हो तब कम्पनी को निम्ननिर्देशित बातें सुनिश्चित करनी होगी -

- ओन-बोर्डिंग/साइन-अप के चरण में उत्पादन की लाक्षणिकताओं संबंधित जानकारी के संबंध में, ऋण की सीमा और खर्च आदि स्पष्टरूप से प्रदर्शित करने होंगे, जिससे कि ग्राहकों को ऐसे पहलुओं की ओर जागृत किया जा सके।
- प्रमाणित प्रारूप में करार के कार्यान्वयन से पहले ग्राहक को की फेक्ट स्टेटमेंट (के.एफ.एस.) प्रदान करें। कम्पनी की क्रेडिट पोलिसी में प्रारूप प्रदान किया गया है।
- डिजिटल ऋण के सर्वसमावेशी खर्च के रूप में वार्षिक प्रतिशत दर पहले से घोषित किया जाएगा और वह के.एफ.एस. का भी एक भाग रहेगा।
- ऋण सेवा प्रदाता द्वारा प्रत्यक्ष रूप से किसी फी की वसूली नहीं करनी होगी।
- एजेन्ट्स के तौर पर शामिल डिजिटल ऋण प्लेटफोर्म्स के नाम कम्पनी की वेबसाइट पर घोषित करने होंगे।
- डिजिटल ऋण प्लेटफोर्म्स को ग्राहकों को पहले से सूचित करना होगा कि वह कम्पनी की ओर से ग्राहक के साथ क्रिया-प्रतिक्रिया (बातचीत) कर रहे हैं।
- ऋण करार/लेन-देन के कार्यान्वयन पर डिजिटली साइन्ड डॉक्युमेंट्स (कम्पनी के लेटर हेड पर) जैसे कि, केएफएस, ऋण उत्पादन का सारांश, मंजूरी पत्र, नियमों और शर्तें, खाते के स्टेटमेंट्स, ग्राहकों के डेटा के संबंध में ऋण सेवाप्रदाता की गोपनीयता नीतियां आदि जानकारी अपने आप ग्राहकों को उनके रजिस्टर्ड और प्रमाणित इ-मेइल/एसएमएस पर भेजनी होगी।
- कम्पनी को इससे जुड़े डिजिटल ऋण प्लेटफोर्म्स पर प्रभावी निरीक्षण करना होगा और निगरानी रखनी होगी।
- डिजिटल ऋण मार्गदर्शिकाओं अंतर्गत आवश्यक ऐसी सभी विवरण और जानकारी ग्राहक को भेजनी होगी और डिजिटल ऋण मार्गदर्शिकाओं अंतर्गत आवश्यक ऐसी योग्य मंजूरियां प्राप्त की जाती हैं।

#### 14. सुरक्षित ऋण के किस्से में अतिरिक्त आवश्यकताएं (नोन-एकएफआई ऋण के किस्से में)

- 14.1. सुरक्षित ऋण के किस्से में प्रतिभूतियां हित का सर्जन और पूर्णता लागू होते कानूनों, आंतरिक नीतियों और कम्पनी की कार्यपद्धति अनुसार करने होंगे।
- 14.2. कम्पनी को निम्नानिर्देशित मुद्दों को सुनिश्चित करने चाहिए:
  - प्रतिभूति ("प्रतिभूति दस्तावेज") के रूप में स्वीकार किए गए सभी असल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को मुक्त किए जाए और ऋण खाते का संपूर्ण भुगतान/समाधान के 30 दिनों के भीतर रजिस्टर्ड चार्जिस दूर करने होंगे।
  - प्रतिभूति दस्तावेजों को वापिस करने की समयसीमा और स्थल का उल्लेख ऋण दस्तावेजकीरण में करना होगा।
  - जब कम्पनी की वजह से प्रतिभूति दस्तावेजों को मुक्त करने में विलंब हो तब कम्पनी लागू होने कानूनों के अनुसार और ऋण दस्तावेजकीरण में उल्लेख किए अनुसार के दर पर ऋणकर्ता को मुआवजा देने के लिए जिम्मेदार रहेगी।
  - प्रतिभूति दस्तावेजों में किसी नुकसान/घाटा होने के किस्से में, लाइट को उसकी डुप्लीकेट/प्रमाणित प्रतिलिपियां प्राप्त करने के लिए ऋणकर्ता को सहाय प्रदान करनी होगी और उपरोक्त उल्लेखित मुआवजा चुकाने के अलावा इससे साथ जुड़ा हुआ खर्च भी उठाना होगा।
- 14.3. असल ऋणकर्ता की मृत्यु की वजह से उनके कानूनी वारिसदारों को वापिस करने के साथ ऋण दस्तावेजों में प्रतिभूति दस्तावेजों को वापिस करने की कार्यपद्धति का भी उल्लेख करना होगा। ऐसी कार्यपद्धति को वेबसाइट पर भी प्रदर्शित करनी होगी।

#### 15. प्रशिक्षण:

- 15.1. एचआर नीति और कर्मचारी प्रशिक्षण मैनुअल्स अनुसार, कम्पनी को उसके कर्मचारियों की नियुक्ति, प्रशिक्षण और निगरानी करनी होगी। यह सुनिश्चित करना होगा कि, स्टाफ ग्राहकों के साथ उचित तरीके से कामकाज करने के लिए योग्य रूप से प्रशिक्षित हो। कर्मचारियों के प्रशिक्षण के प्रोग्राम्स में इस बात का समावेश करना होगा कि वह ग्राहकों की ओर उचित बर्ताव करें। ग्राहकों की ओर कर्मचारियों के आचरण को भी उनके मुआवजा मैट्रिक्स में योग्य रूप से शामिल करना होगा।
- 15.2. आय और परिवार के प्रवर्तमान बकाया राशि के बारे में फील्ड स्टाफ को भी आवश्यक जांच करने के लिए प्रशिक्षण देना होगा।
- 15.3. ग्राहकों को यदि कोई प्रशिक्षण दिया जाए तब वह निःशुल्क होना चाहिए।

**16. आंतरिक नियंत्रण प्रणाली:**

कम्पनी का एक्ज़िक्युटिव मैनेजमेन्ट उपरोक्त योग्य व्यवहार संहिता (एफ.पी.सी.) के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार रहेगा। यह सुनिश्चित करने के लिए ऑडिट और समय-समय पर निरीक्षण सहित आंतरिक नियंत्रण की प्रणाली स्थापित की जाएगी।

**17. उचित व्यवहार संहिता के उल्लंघन के लिए शिस्तभंग के कदम:**

17.1. कम्पनी उसके ग्राहकों को महत्व देती है और चाहती है कि उनके कर्मचारियों और एजेन्ट्स ग्राहकों के साथ गरिमापूर्वक संपर्क करें और उनके साथ बातचीत करते समय योग्य व्यवहार संहिता (एफ.पी.सी.) का अनुपालन करें। योग्य व्यवहार संहिता (एफ.पी.सी.) में से विचलित होने पर सख्तरूप से नज़र रखी जाती है और ऐसे कर्मचारियों और/या एजेन्ट्स के विरुद्ध कम्पनी द्वारा योग्य शिस्तभंग के कदम उठाये जाते हैं। योग्य व्यवहार संहिता (एफ.पी.सी.) के उल्लंघन की गंभीरता के आधार पर, कर्मचारियों और/या एजेन्ट्स के विरुद्ध चेतावनी-पत्र से लेकर संस्था की भूमिकाओं में से हमेशा के लिए समाप्ति और उचित लगे तो ऐसे अन्य कदम भी उठाए जा सकते हैं।

17.2. ग्राहकों से प्राप्त हुई यौन उत्पीड़न संबंधित शिकायतों को ग्राहक शिकायत निवारण नीति (खासकरके यौन उत्पीड़न के संबंध में) अंतर्गत स्थापित हुई कार्यपद्धतियों अनुसार कार्यवाही की जाएगी। पोश नीति (रोकथाम, निषेध और निवारण) अनुसार, जांच प्रक्रिया और शिस्तभंग के कदम उठाए जाएंगे।

**18. संहिता की समीक्षा:**

बोर्ड के डिरेक्टर्स ने मैनेजमेन्ट के विभिन्न स्तरों पर योग्य व्यवहार संहिता और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज के अनुपालन की समय-समय पर समीक्षा करनी होगी।





ହୋଲିଷ୍ଟିକ ଡିଭିଫାଏଡ ଲିଭିଙ୍ଗକୁ ସକ୍ଷମ କରିବା

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ [ସଂସ୍କରଣ: 7.0]

ସଂସ୍କରଣ ଇତିହାସ			
ସଂସ୍କରଣ	ସଂଶୋଧନ	ତାରିଖ	ଯେଉଁ ବୈଠକ ରେ ଗୃହିତ ହେଲା
1.0	ପ୍ରଥମ ପ୍ରକାଶନ	11.02.2016	ବୋର୍ଡ ବୈଠକ
2.0	ଦ୍ୱିତୀୟ ପ୍ରକାଶନ	25.05.2016	ବୋର୍ଡ ବୈଠକ
3.0	ତୃତୀୟ ପ୍ରକାଶନ	26.02.2018	ବୋର୍ଡ ବୈଠକ
4.0	ଚତୁର୍ଥ ପ୍ରକାଶନ	19.06.2018	ବୋର୍ଡ ବୈଠକ
5.0	ପଞ୍ଚମ ପ୍ରକାଶନ	12.08.2019	ବୋର୍ଡ ବୈଠକ
6.0	ଷଷ୍ଠ ପ୍ରକାଶନ	25.05.2023	ବୋର୍ଡ ବୈଠକ
7.0	ସପ୍ତମ ପ୍ରକାଶନ	10.11.2023	ବୋର୍ଡ ବୈଠକ

## ବିଷୟବସ୍ତୁ

1. ପୁରୁଷଭୂମି .....	3
2. ପଲିସି ଆଭିମୁଖ୍ୟ .....	3
3. ସଂଜ୍ଞା .....	3
4. ଉପାଦେୟତା .....	3
5. କମ୍ପାନୀର ଦାୟିତ୍ଵଗୁଡ଼ିକ .....	3
6. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ .....	4
7. ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ତତ୍ ସମ୍ପର୍କିତ ଦସ୍ତାବିଜ .....	4
8. ରଣ ପ୍ରଦାନ .....	6
9. ନିଜର ଗ୍ରାହକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଜାଣିଛୁ: .....	6
10. ବେକେୟା ଅର୍ଥ ପୁନର୍ଲାଭ ଓ ସଂଗ୍ରହ .....	7
11. ଆପତ୍ତି ଓ ଅଭିଯୋଗ .....	7
12. ସାଧାରଣ .....	7
13. ଡିଜିଟାଲ ମାଧ୍ୟମରେ ରୁଣ ଦେବା ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ ଆବଶ୍ୟକତାଗୁଡ଼ିକ .....	7
14. ସିକିୟୋର୍ଟ ଲୋନ୍ ନେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅତିରିକ୍ତ ଆବଶ୍ୟକତାଗୁଡ଼ିକ (ଅଣ-MFI ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ) .....	7
15. ଡାଲିମ .....	8
16. ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା .....	8
17. ଉଚିତ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତାର ଉଲ୍ଲଂଘନ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ନେବାକୁ ଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ: .....	8
18. ସଂହିତାର ସମୀକ୍ଷା .....	8

## 1. ପରଷ୍ପରମି

ଏହି ପଲିସି RBI ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ଟିଭରେ ଉଲ୍ଲେଖ ଥିବା ଆବଶ୍ୟକତା ଉପରେ ଆଧାରିତ ଅଟେ - ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ କମ୍ପାନୀ - ସେପ୍ଟେମ୍ବର 01, 2016ରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2016 ଅନୁସାରେ ତିଯୋଜିତ ନେଉ ନ ଥିବା କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ତିଯୋଜିତ ନେଉଥିବା କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ହେଉଥିବା ଏବଂ ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ଟିଭ ପାଇଁ ପଞ୍ଜିକରଣ ଭାବେ ଜରୁରୀ ଅଟେ - ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପାଇଁ ନିୟମାବଳୀ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2022, ମାର୍ଚ୍ଚ 14, 2022

## 2. ପଲିସି ଆଭିମୁଖ୍ୟ

ଏହି ସଂହିତାର ଆଭିମୁଖ୍ୟ ହେଉଛି -

- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ମାନକ ସେଟ କରିବା ସହିତ ଉତ୍ତମ, ଉଚିତ ଓ ସ୍ପଷ୍ଟ ବ୍ୟାବସାୟିକ ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ;
- ଉଚ୍ଚତାର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ମାନକ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ଉଚିତ ପ୍ରତିଯୋଗୀତା ମାଧ୍ୟମରେ ମାର୍କେଟ ଫୋର୍ସକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରନ୍ତୁ
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଏପରି ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ ଯେପରି ଏକ ଉଚିତ ଓ ସୌହାର୍ଦ୍ଦପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ ହେବ;
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ସୁଦୃଢ କରନ୍ତୁ;
- ଉପଯୁକ୍ତ ଆଇନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଗ୍ରହଣ ପୂର୍ବକ, ଯେଉଁଠାରେ ଆବଶ୍ୟକ ସେଠାରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଓ ଆଇନ ଲାଗୁ କରିବା କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତୁ ।

ପୁଣି, ଏହି ପଲିସିରେ ଲାଇଟ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡକୁ “ଲାଇଟ (LIGHT)” କିମ୍ବା “କମ୍ପାନୀ (the Company)” ଭାବେ ରେଫର୍ କରାଯିବ ।

## 3. ସଂଜ୍ଞା

### 3.1. ଗ୍ରାହକ

ଏହି ପଲିସିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ, ସେମାସନକୁ ଗ୍ରାହକ କୁହାଯିବ, ଯେଉଁମାନେ କମ୍ପାନୀର ରଣ ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକରୁ ଅତିକମରେ ଗୋଟିଏ ରଣ ନେଇ ସାରିଛନ୍ତି କିମ୍ବା ନେଉଛନ୍ତି ।

## 4. ଉପାଦେୟତା

- 4.1. ଜଣେ କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କେହି ଭାବେ ଯେକୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଯେକୌଣସି ଉପାୟରେ କମ୍ପାନୀରେ ଉପଲବ୍ଧ ଉପାଦ ଓ ସେବାଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରଦାନ କରିବା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରୁଥିବା ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଏହି ସଂହିତା ଲାଗୁ ହେବ ।
- 4.2. କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଦଇବିଦୁର୍ବିପାକ ବ୍ୟତିତ ସାଧାରଣ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ପରିବେଶ ପାଇଁ ଏହି ସଂହିତା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅଟେ ।
- 4.3. ଏହି ସଂହିତା ସଜୋଟତା ଓ ସ୍ପଷ୍ଟତାର ନୈତିକ ନୀତିଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ଆଧାରିତ ଏବଂ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ଓ କାରବାରଗୁଡ଼ିକ ଏହି ସଂହିତାର ଅନ୍ତର୍ଗତ ଭାବକୁ ଅନୁସରଣ କରିବେ ।

## 5. କମ୍ପାନୀର ଦାୟିତ୍ୱଗୁଡ଼ିକ

- 5.1. କମ୍ପାନୀ ସର୍ବଦା ଉଚିତ, ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ଏବଂ ଇଣ୍ଡଷ୍ଟ୍ରିରେ ପ୍ରଚଳିତ ସାଧାରଣ ସେବାଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଯଥାସାଧ୍ୟ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ।

- 5.2. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ନିୟମ, କାନୁନଗୁଡ଼ିକୁ ମାନିବ ଏବଂ ସଚ୍ଚୋଟତା ଓ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ନୈତିକ ନୀତିଗୁଡ଼ିକୁ ମଧ୍ୟ ଲାଗୁ କରିବ ।
- 5.3. ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ କମ୍ପାନୀ ଏହି ସଂହିତାର ଗୋଟିଏ ନକଲ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏହି ସଂହିତା ଏହାର ଖେବସାଇଟ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖା / କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।
- 5.4. ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ବାବଦରେ କମ୍ପାନୀ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି ଓ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ ।
- 5.5. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ତଥ୍ୟକୁ କମ୍ପାନୀ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଗୁପ୍ତ ରଖିବେ ଏବଂ ଆଇନ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ନହେଲେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକ କିମ୍ବା ଅନୁମତି ବିନା କୌଣସି ତଥ୍ୟକୁ ସେୟାର କରିବା ନାହିଁ ।
- 5.6. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ସୂଚନାଗତ ଅଧିକାର ଅଧୀନରେ ସେମାନଙ୍କର ଖାତା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଜରୁରୀ ପଦକ୍ଷେପ ନେବ ।
- 5.7. କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଅଧିନିୟମ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ହେବ ନାହିଁ, ଯେଉଁଥିରେ ସମାନତା ମଧ୍ୟରେ ଭେଦଭାବ ଥିବ ।
- 5.8. କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଅଫ ଡାଇରେକ୍ଟରସ୍, ସୁଧ ହାର, ପ୍ରୋସେସିଂ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ସମୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ, ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଓ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ସ୍ଥିର କରିବେ ।
- 5.9. ବ୍ୟବସାୟର ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ କମ୍ପାନୀ ସର୍ବଦା ନିଜ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ପାଇବା ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବାକୁ ସବୁବେଳେ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ।
- 5.10. କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, ଏହାର ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ଯୋଗ୍ୟ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ଏବଂ RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମଗୁଡ଼ିକୁ ପାଳନ କରୁଛି ।
- 5.11. ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କାରବାର ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତଥ୍ୟକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରୂପେ ବ୍ୟବହାର କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ମତି ପରେ କିମ୍ବା ଏକ ଆଇନଗତ ଆବଶ୍ୟକତା ଭାବରେ ଏହା ଏକ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇପାରିବ ।

## 6. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ

- 6.1. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରିବାବେଳେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ, ଯେପରି ଇଂରାଜୀରେ କିମ୍ବା ସ୍ୱଦେଶୀୟ ଭାଷାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇପାରେ, ଯାହାକୁ ଗ୍ରାହକ ବୁଝିପରିବେ, ବିଷୟବସ୍ତୁ ହେବ:
  - ଏହାର ବିଭିନ୍ନ ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବାଗୁଡ଼ିକ
  - ଚୁକ୍ତିନାମା, ସୁଧ ହାର / ସେବା ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଶୁଳ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ସୁବିଧା ଏବଂ ଯଦି ଏହାର ଉପାଦେୟତା ଇତ୍ୟାଦି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ ।
  - ଯଦି ମନରେ କିଛି ପ୍ରଶ୍ନ ଥାଏ, ତେବେ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ ।
- 6.2. କମ୍ପାନୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ଏହାର ବିଜ୍ଞାପନ କିମ୍ବା ପ୍ରଚାରଗତ ସାମଗ୍ରୀରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଭୁଲ ତଥ୍ୟ ରହିବା ଉଚିତ ନୁହେଁ ।
- 6.3. କୌଣସି କାରବାର କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସାକ୍ଷାତ ସମୟରେ ସୁଧ ହାର, ଶୁଳ୍କ, (ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଶୁଳ୍କକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି) ହିସାବ ଇତ୍ୟାଦି କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଆର୍ଥିକ ସୂଚନା ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ ।
- 6.4. ରଣ ବାବଦରେ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ହୋଇଥିବା ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ନିୟମିତ ସୂଚିତ କରିବା ପାଇଁ ପଦକ୍ଷେପ ନେବା ଆବଶ୍ୟକ । ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଠିକ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ସାଧାରଣ କିମ୍ବା ସର୍ବସାଧାରଣ ଘୋଷଣା କିମ୍ବା ପ୍ରଦର୍ଶନୀ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ସ୍ୱଦେଶୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଯେକୌଣସି ଭାଷାରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ସହିତ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିବ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ।

- 6.5. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ, SMS, ଇମେଲ କିମ୍ବା ଯୋଗାଯୋଗର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ, ବକେୟା ରାଶି ଏବଂ ପରିଶୋଧ ତାରିଖ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବେ । ଗ୍ରାହକ ଭାବରେ ସେମାନଙ୍କର ଅଧିକାରକୁ ବୁଝିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ନୂତନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସଂଗଠନର ନୀତି ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ । ଅଧିକତ୍ତ୍ୱ, ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବ ।
- 6.6. ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟାପାର କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଅନିଚ୍ଛାକୃତ କିମ୍ବା ଲେଖା ଜନିତ ତ୍ରୁଟିରୁ କମ୍ପାନୀ ଲାଭ ଉଠାଇବ ନାହିଁ ।
- 6.7. କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟାପାର ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ଗୋଷ୍ଠୀର ମିଳିତ ଲାଭବିଲିଟିର ନୀତି ଉପରେ ଆଧାରିତ ଏବଂ ଉତ୍ପାଦ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଉତ୍ପାଦ ସହିତ ଲିଙ୍କ ଥିବା ବୀମା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦେଖାଇ ଭାଷାରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଏ ।

**7. ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ତତ୍ ସମ୍ପର୍କିତ ଦସ୍ତାବିଜ**

- 7.1. କମ୍ପାନୀ ବ୍ୟାପାର ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରଣ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ କମ୍ପାନୀର କ୍ରେଡିଟ୍ ପଲିସି ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- 7.2. ଗ୍ରାହକ ବୁଝି ପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ କମ୍ପାନୀ ପାଖରେ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ମାନକ ଫର୍ମ ରହିବ ।
- 7.3. କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି, ଯେପରିକି ସୁଧ ହାର, ରଣର ସମୟ ସୀମା, ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ (ବୋଲ୍ଟରେ), ଆବଶ୍ୟକ ସିକ୍ୟୁରିଟି / ବନ୍ଧକ ପ୍ରକାର, [ଅଣ-MFI ରଣ କାରବାର କ୍ଷେତ୍ରରେ] ଯଦି ଏପରି କିଛି ଥାଏ, ଇତ୍ୟାଦି । ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ରହିବ ।
- 7.4. ସମସ୍ତ ତଥ୍ୟ, ଯେପରି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଷୟରେ ସବିଶେଷ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକ, ବ୍ୟକ୍ତିର ପରିଚୟ ଏବଂ / କିମ୍ବା ସଂସ୍ଥାର ପରିଚୟ ଏବଂ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ସହିତ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସିକ୍ୟୁରିଟି ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକୁ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଆବେଦନ ବିଷୟରେ ସ୍ୱାଧୀନ ଭାବେ ବିଚାର କରାଯିବ ।
- 7.5. ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତିପତ୍ର ଦେବ । ସମ୍ଭବ୍ୟ ସମୟ ସୀମା, ଯେଉଁଥିରେ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକୁ ବିସର୍ଜନ କରାଯିବ, ତାହା ମଧ୍ୟ ସ୍ୱୀକୃତିପତ୍ରରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।
- 7.6. ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ଓର୍ଡିନେସ ଜାଣିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ପୁଂଖାନୁପୁଂଖ ଯାଞ୍ଚ କରିବ, ଯାହା କୌଣସି ରଣ ଆବେଦନକୁ ମଞ୍ଜୁର କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଆବେଦନ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ପାରାମିଟର ହେବ । ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ, କମ୍ପାନୀର କ୍ରେଡିଟ୍ ପଲିସି ସହିତ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ବିଭିନ୍ନ ପାରାମିଟରଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ବିଚାର କରିବ ।
- 7.7. ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ପଷ୍ଟ ସମ୍ପତ୍ତି ପାଇବା ପରେ ହିଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- 7.8. ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପଏଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ଉଲ୍ଲେଖ ଅଛି:
  - ରଣର ସମସ୍ତ ଚୁକ୍ତିନାମା ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ।
  - ରଣର ମୂଲ୍ୟ ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକ, ଯେପରିକି ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସୁଧ, ପ୍ରୋସେସିଂ ଶୁଳ୍କ, ପେନାଲ୍ଟି ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ୍ ଇତ୍ୟାଦି ଭଳି ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସେବା ପାଇଁ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ ।
  - ଦେୟରେ ବିଳମ୍ବ ହେତୁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ପେନାଲ୍ଟି ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ।(ବୋଲ୍ଟରେ)
  - ଗ୍ରାହକଂକ ଠାରୁ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ସିକ୍ୟୁରିଟି ଡିପୋଜିଟ୍ / ମାର୍ଜିନ ନିଆଯାଇ ନାହିଁ ।
  - ଗ୍ରାହକ ଏକରୁ ଅଧିକ SHG / JLG ର ସଦସ୍ୟ ହୋଇପାରିବେ ନାହିଁ ।
  - ରଣର ଅନୁମୋଦନ ଏବଂ ପ୍ରଥମ କିସ୍ତି ପରିଶୋଧର ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ଥିବା ସାମୟିକ ବିରତି ।
  - ଏହି ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦିଆଯାଇଛି ଯେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତଥ୍ୟର ଗୋପନୀୟତାକୁ ସର୍ବୋପରି ରଖାଯିବ ।
  - ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗର ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ

**7.9. ରଣ ପାସବୁକରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ:**

- ବାସ୍ତବିକ ସୁଧାର ହାର ଲାଗୁ ହେବ ।
- ପ୍ରାସିଙ୍ଗ ଉପରେ ଫ୍ୟାକ୍ଟଶୀଟ ।
- ରଣ ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ଥିବା ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ।
- ସୂଚନା, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହକର ଚିହ୍ନଟ ହେବ ।
- ପ୍ରାପ୍ତ କିଛି ଏବଂ ଅକ୍ତିମ ଡିସଚାର୍ଜ ସହିତ ସମସ୍ତ ଦେୟ ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତିପତ୍ର ।
- କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ମେକାନିଜିମ୍ ଅନୁଯାୟୀ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ସମେତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା
- ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକର ଫୀ ଷ୍ଟକଚର
- ରଣ କାର୍ଡରେ ଥିବା ସମସ୍ତ ଏଣ୍ଟ୍ରିଗୁଡ଼ିକ ଦେଶୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ବୁଝି ପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ରହିବ ।

**7.10.** ଗ୍ରାହକ ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁର ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ସୁଧ, ଦେୟ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ସଚେତନ ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏହି ଡିସ୍ଲେଜର କରାଯିବ । ଗ୍ରହକ ଠାରୁ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ, ଯାହା ଫ୍ୟାକ୍ଟଶୀଟରେ ସୁସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ଉଲ୍ଲେଖ ହୋଇନାହିଁ ।

**7.11.** କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେଶୀୟ ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯେପରି, ଗ୍ରାହକ ବୁଝି ପାରୁଥିବା ମଞ୍ଜୁର ପତ୍ର, ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପଞ୍ଜି ସହିତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଅନୁମୋଦିତ ରଣ ପରିମାଣ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରୟୋଗ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଗ୍ରହଣକୁ ରେକର୍ଡରେ ରଖି ।

**7.12.** ରଣ ରୁଚ୍ଛିପତ୍ର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ରଣ ଦସ୍ତାବିଜରେ କମ୍ପାନୀ ବୋଲ୍ଡରେ ବିଲମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଆଦାୟ ହୋଇଥିବା ପେନାଲ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ ।

**7.13.** କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଏକ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ତାରିଖରୁ ଲାଗୁ ହେବ । ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ରଣ ରୁଚ୍ଛି ଏକ ଏକ୍ସପ୍ରେସ ସର୍ଭ ମଧ୍ୟ ବହନ କରିବ ।

**7.14.** କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେ ବୁଝି ପାରୁଥିବା ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ରଣ ମଞ୍ଜୁର / ବିତରଣ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ରୁଚ୍ଛିରେ ଉଲ୍ଲେଖ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜରର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

**7.15.** ପାଣ୍ଡର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ ଏବଂ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ ଭଳି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରକଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାର କରି କମ୍ପାନୀ ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ରଣ ଓ ଅଗ୍ରୀମ ପାଇଁ ଧାର୍ଯ୍ୟ ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବ । କମ୍ପାନୀର ସୁଧ ହାର ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ସମାନ ହେବ ।

**7.16.** ସୁଧାର ହାର ଏବଂ ରିସ୍କର ବର୍ଗୀକରଣ ପାଇଁ ପଦକ୍ଷେପ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ଶ୍ରେଣୀର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେବାକୁ ଥିବା ବିଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ବିଷୟରେ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । ଯେଉଁ ସମୟରେ ସୁଧାର ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ, ସେହି ସୂଚନାକୁ ତତକ୍ଷଣାତ ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶିତ କରି କିମ୍ବା ପ୍ରକାଶନର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ମାଧ୍ୟମରେ ଅବଦାନ କରାଯିବ । ଅଧିକତ୍ତ୍ୱ, କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଉପରେ ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାରକୁ ଏହା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରକାଶିତ ଲିଟରେଚର (ସୂଚନା ବୁକଲେଟ୍ / ପାମ୍ପଲେଟ୍) ଏବଂ ଏହାର ୱେବସାଇଟରେ ସୁସ୍ପଷ୍ଟ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ ।

**7.17.** ରୁଚ୍ଛିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ଦ୍ୱରାଦିତ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣ ରୁଚ୍ଛି ସହିତ ସମତୁଲ ହେବ ।

**7.18.** MFI ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କ ଉପରେ କୌଣସି ପେନାଲ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ । ବିଲମ୍ବିତ ଦେୟ ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ରଣର ଅବଧି (ମୂଳଧନ + ସୁଧ) ଉପରେ ପେନାଲ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିପାରିବ । ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଏକ ବକ୍ତବ୍ୟ “ଯେକୌଣସି ବିଲମ୍ବିତ

ଦେୟ କିମ୍ବା ରଣର ପ୍ରି-କ୍ଲୋଜର ପାଇଁ” ଆମେ କୌଣସି ପେନାଲ ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରୁ ନାହିଁ” ଏହା ବୋଲି ଉଲ୍ଲେଖ ହେବା ସହିତ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ MFI ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ରଣର କ୍ଷମତା ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇବା ଆବଶ୍ୟକ ।

**7.19.** ପେନାଲ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆବଶ୍ୟକତାଗୁଡ଼ିକ:

- i କମ୍ପାନୀର ‘‘ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାୟସିଙ୍ଗ ପଲିସି’’ର ପଲିସି ଅନୁସାରେ ପେନାଲ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁହେବ ।
- ii ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ମ୍ୟାଟେରିଆଲ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ ହେଲେ ଏହି ଦଣ୍ଡବିଧାନ କରାଯିବ ।
- iii ଏକ ଡିଫଲ୍ଟ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ପେନାଲ ସୁଧ ଲାଗୁ କରାଯିବ ନାହିଁ । ପେନାଲ ଶୁଳ୍କର କୌଣସି କ୍ୟାପିଟାଲାଇଜେସନ୍ ହେବ ନାହିଁ ଯଥା ପେନାଲ ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ଆଉ କୌଣସି ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ । ହେଲେ ରଣ ଖାତାରେ ସୁଧର ଚକ୍ରବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ଥିବା ସାଧାରଣ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ଏହା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଭାବିତ ହେବ ନାହିଁ ।
- iv ବକେୟା ମୂଲ୍ୟନର ବିଳମ୍ବ ସମୟ ପାଇଁ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସୁଧ ହାରରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ ହୋଇଥିବା ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ସହିତ ପେନାଲ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ ହେବ । ଅଧିକତ୍ର, ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କମ୍ପାନୀକୁ କୌଣସି ଆଇନଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ଜାରି କରି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପୁନଃଆହରଣ କରିବା ସମ୍ଭାବ୍ୟ କରେ ନାହିଁ ।
- v ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ / ଉପାଦ ବର୍ଗ ମଧ୍ୟରେ ପେନାଲ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରିବାରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ ରହିବ ନାହିଁ । ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ମାମଲାରେ ପେନାଲ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ସାମଗ୍ରୀକ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସମାନ ଅନୁପାଳନ କରୁ ନଥିବା ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ । ପେନାଲ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର / କି ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ (KFS) ରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଭାବରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ଖେତ୍ରସାଇଟରେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଚାର୍ଜ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ । ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ପେନାଲ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ଅପ୍ରଫର୍ଣ୍ଣ ଡିସ୍କ୍ଲେଜର ସହିତ, ଯେତେବେଳେ ରଣର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ନକରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ସ୍ଥାନକପତ୍ର ପଠାଯିବ, ସେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପେନାଲ ଶୁଳ୍କ ଦେୟ ବିଷୟରେ ଇଣ୍ଟିମେସନ ମଧ୍ୟ ପଠାଯିବ ।
- vi ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଶୁଳ୍କର ଯେକୌଣସି ଉଦାହରଣ ସହିତ ଏହାର କାରଣ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

**7.20.** ସମସ୍ତ ରଣ ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସ୍ଥାନରେ ମଞ୍ଜୁର ହେବ ଏବଂ ବିତରଣ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହି କାର୍ଯ୍ୟରେ ଏକରୁ ଅଧିକ ବ୍ୟକ୍ତି ଜଡ଼ିତ ହେବେ । ଆହୁରି ମଧ୍ୟ, ବିତରଣ ସମୟରେ କଡା ତଦାରଖ ବଜାୟ ରଖିବା ଉଚିତ୍ ।

**7.21.** ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ବନ୍ଦନ କରାଯିବ ।

**8. ରଣ ପ୍ରଦାନ**

**8.1.** ସମସ୍ତ ରଣ ସିଧାସଳଖ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଦେୟ RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହୋଇଥାଏ ।

**8.2.** ଲାଲଟ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିକୁ ମୁକ୍ତ କରେ, ଯଦି ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ଆଇନଗତ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ବକେୟା ରଣର ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିମାଣକୁ ପୁନର୍ବାର ଦେବାକୁ ପଡ଼ିଥାଏ । ସେଟ ଅର୍ଥ ର ଏହି ଅଧିକାର ବ୍ୟବହାର ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯଦି ଲାଲଟ ବ୍ୟବହାର ହୁଏ, ତେବେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବିଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଶେଷତା ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମାନ ବିଷୟରେ ଏବଂ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବୀ ସମାଧାନ / ଦେୟ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ରଖାଯିବା ପରି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ସମାନ ବିଷୟରେ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯାଏ ।

**9. ନିଜର ଗ୍ରାହକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଜାଣନ୍ତୁ:**

- 9.1. କମ୍ପାନୀ ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ଟରର ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ବୁଝାଇବ - RBI ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ହୋଇଥିବା (“KYC ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ”) ଆପଣଙ୍କର ଗ୍ରାହକ (“KYC”) ଡାଇରେକ୍ଟର, 2016 ବିଷୟରେ ଜାଣନ୍ତୁ ଏବଂ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଜଣାନ୍ତୁ ଏହା ସହିତ ରଣ ମଞ୍ଚର, ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟ ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପରିଚୟ ସ୍ଥାପନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଦସ୍ତାବିଜ ବିଷୟରେ ସେମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାନ୍ତୁ ।
- 9.2. ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ଏହାର ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ନୀତିଗୁଡ଼ିକ ଅନୁସାରେ କମ୍ପାନୀର KYC ଲାଭ କରିବା, ଆଣ୍ଟି-ମନି ଲଣ୍ଡରିଙ୍ଗ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ କେବଳ ଏହିପରି ସୂଚନା ପାଇବ । ଯଦି କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ମଗାଯାଏ, ଏହାକୁ ପୃଥକ ଭାବରେ ଖୋଜାଯିବ ଏବଂ ଏହିପରି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ହାସଲ କରିବାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରିବ ।

**10. ବେକେୟା ଅର୍ଥ ପୁନର୍ଲାଭ ଓ ସଂଗ୍ରହ**

- 10.1. କମ୍ପାନୀର ସଂଗ୍ରହ ନୀତିରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବା ପଦ୍ଧତିରେ କମ୍ପାନୀ ସଂଗ୍ରହ ଓ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧା ଗ୍ରହଣ କରିବ ।

**11. ଆପତ୍ତି ଓ ଅଭିଯୋଗ**

- 11.1. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ସମୟ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ହେବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆପତ୍ତି ଓ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ପଲିସି ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପଦ୍ଧତିରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ ।

**12. ସାଧାରଣ**

- 12.1. ରଣ ହୋଇଥିବା ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଅର୍ଥାତ୍ କମ୍ପାନୀର ଯଦି ଆପତ୍ତି ଆଏ, ତେବେ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ ଠାରୁ 21 (ଏକୋଇଶ) ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପଠାଯିବ । ଏହିପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର, ଆଇନ ସହିତ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- 12.2. କମ୍ପାନୀ ଅସତ୍ୟ ଦାବି କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ ରଣ ଉପଲବ୍ଧତା ବିଷୟରେ ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ବିଜ୍ଞାପନ ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ ।
- 12.3. କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, ସମସ୍ତ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ତତ୍କାଳୀନ ସେକ୍ସନ୍ ଏକ ମାନକ ଭଙ୍ଗରେ ପରିଚାଳିତ ହେଉଛି ।
- 12.4. RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଲାଭ ଓ ସମସ୍ତ ଡିପୋଜିଟ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରେ ।
- 12.5. ପ୍ରମାଣିତ ଠିକଣା ମାଧ୍ୟମରେ ବ୍ୟତୀତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସଂଗ୍ରହରେ ଅଭାବ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ସଂଗ୍ରହ କରିବ ନାହିଁ ।

**13. ଡିଜିଟାଲ ମାଧ୍ୟମରେ ରୁଣ ଦେବା ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ ଆବଶ୍ୟକତାଗୁଡ଼ିକ**

- 13.1. ଏହି ବିଭାଗରେ ବ୍ୟବହୃତ ସର୍ଭିସଗୁଡ଼ିକ, ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ଉପରେ ଥିବା RBI ଗାଇଡଲାଇନର ଅର୍ଥ ସମାନ ଅଟେ (“ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗ ଗାଇଡଲାଇନ”) ।
- 13.2. ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ଲଟଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ -



- ଅନ୍-ବୋର୍ଡିଂ / ସାଇନ୍ ଅପ୍ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ, ଉତ୍ପାଦ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ, ରଣ ସୀମା ଏବଂ ମୂଲ୍ୟ ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନାଗୁଡ଼ିକ ମୁଖ୍ୟତଃ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି, ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏହି ଦିଗଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।
- ଏକ ମାନକ ଫର୍ମାଟରେ ଚୁକ୍ତିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ କୀ ଫ୍ଵାଙ୍କ୍ସ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ (KFS) | କମ୍ପାନୀର କ୍ରେଡିଟ୍ ପଲିସିରେ ଏହି ଫର୍ମାଟ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ।
- ଡିଜିଟାଲ ରଣ ମୋଟ-ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ମୂଲ୍ୟ ଭାବରେ ବାର୍ଷିକ ଶତକଡ଼ା ହାର ଆଗରେ ପ୍ରକାଶ ପାଇବ ଏବଂ ଏହା KFSର ମଧ୍ୟ ଏକ ଅଂଶ ହେବ ।
- ସିଧାସଳଖ ରଣ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
- ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ପ୍ଲାଟଫର୍ମର ନାମ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶ ପାଇବ;
- ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରୁଥିବା ଅପଫ୍ରଣ୍ଟ୍ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ;
- ଡିଜିଟାଲ ମାଧ୍ୟମରେ ସ୍ଵାକ୍ଷରୀତ ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକ (କମ୍ପାନୀର ଲେଟର ହେଡରେ) ସେଗୁଡ଼ିକ ହେଉଛି, ରଣ ଚୁକ୍ତି / କାରବାର ବାବଦରେ KFS, ରଣ ଉତ୍ପାଦର ସାରାଂଶ, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର, ନିୟମ ଓ ସର୍ଭିସ୍ ଲୀ, ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତଥ୍ୟ ସହିତ ରଣ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା ନୀତି ଇତ୍ୟାଦିକୁ ସ୍ଵୟଂଚାଳିତ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଏବଂ ଯାଞ୍ଚ ହୋଇଥିବା ଇମେଲ / SMS ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରେରଣ କରାଯିବ ।
- କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ନିୟୋଜିତ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ଉପରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତଦାରଖ ଏବଂ ମନିଟରିଂ ନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ;
- ଡିଜିଟାଲ ରଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସାରେ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁଯାୟୀ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିବରଣୀ ଏବଂ ସୂଚନା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁସାରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସମ୍ପତ୍ତି ଦିଆଯିବ ।

**14. ସିକିୟୋର୍ଟି ଲୋନ୍ ନେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅତିରିକ୍ତ ଅବଶ୍ୟକତାଗୁଡ଼ିକ (ଅଣ-MFI ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ)**

- 14.1.** ସୁରକ୍ଷିତ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମ, ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଏବଂ କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପଦ୍ଧତିରେ ସିକ୍ୟୁରିଟି ସୁଧର ସୃଷ୍ଟି ଏବଂ ସିଦ୍ଧତା କାର୍ଯ୍ୟ କରାଯିବ ।
- 14.2.** କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ:
  - ସିକ୍ୟୁରିଟି ଭାବେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ('ସିକ୍ୟୁରିଟି ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକ') ସମସ୍ତ ଅସଲ ଚଳ/ଅଚଳ ସମ୍ପତ୍ତି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକୁ ମୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ରଣ ଖାତାର ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ / ସମାଧାନର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଶୁଳ୍କକୁ ହଟାଇ ଦିଆଯିବ ।
  - ରଣ ପାଇଁ କାଗଜପତ୍ରରେ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକର ଫେରସ୍ତ ସମୟସୀମା ଓ ସ୍ଥାନ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।
  - କମ୍ପାନୀର ଅବହେଳା ଜନିତ କାରଣ ଯୋଗୁଁ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ରିଲିଜ୍ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେବା ସ୍ଥଳେ, କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହାରରେ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ଧାର୍ଯ୍ୟ ପଦ୍ଧତିରେ ଏବଂ ରଣ ଦସ୍ତାବିଜରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁସାରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବାକୁ ଦାୟୀ ରହିବ ।
  - ସୁରକ୍ଷା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ଗୁଡ଼ିକ ହଜିଯିବା / ନଷ୍ଟ ହେଲେ, ଲାଇଟ୍ ଏହାର ନକଲ / ସ୍ଵୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ନକଲ ପାଇବାରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ଏହା ସହିତ ଉପରୋକ୍ତ ଉଲ୍ଲେଖିତ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ ସହିତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବ ।
- 14.3.** ରଣ ଦସ୍ତାବିଜରେ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକ ଫେରସ୍ତ ହେବାର କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ, ଏହା ସହିତ ମୂଳ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦେହାନ୍ତ ହେବା କାରଣରୁ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଫେରସ୍ତ ହେବା କଥା ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ । ଏହି ସବୁ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ୱେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବ ।

**15. ଡାଲିମ**

- 15.1. କମ୍ପାନୀ ଏହାର HR ନୀତି ଏବଂ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଡାଲିମ ମାନ୍ୟତା ଅନୁଯାୟୀ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ନିୟୁତ୍ତି, ଡାଲିମ ଓ ମନିଟରିଂ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ । ଏହା ନିଶ୍ଚିତ ହେବ ଯେ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ଢଙ୍ଗରେ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଯଥେଷ୍ଟ ଡାଲିମ ପ୍ରାପ୍ତ । କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଡାଲିମରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି ଉପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣକୁ ଅନୁରୋଧ କରିବା ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମଗୁଡ଼ିକ ଅନୁରୋଧ ହେବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ ମଧ୍ୟ ସେମାନଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ମାଟ୍ରିକ୍ସରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଅନୁରୋଧ ହେବ ।
- 15.2. କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଘରର ଆୟ ଏବଂ ବିଦ୍ୟମାନ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବା ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଡାଲିମ ଦିଆଯିବ ।
- 15.3. ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କୌଣସି ଡାଲିମ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ, ତେବେ ତାହା ନିଃଶୁଳ୍କ ହେବ ।

**16. ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା**

ଉପରୋକ୍ତ FPCର ସ୍ୱୀକାରୋକ୍ତିକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଏଗଜିକ୍ୟୁଟିଭ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ଦାୟୀ ରହିବେ । ଉପରୋକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଅତିର୍ତ୍ତ ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମିକ ଯାଞ୍ଚ ସହିତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରଖାଯିବ ।

**17. ଉଚିତ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତାର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ହେବା ସ୍ଥଳେ ନେବାକୁ ଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ:**

- 17.1. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦେଇଥାଏ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରତ୍ୟେକ କର୍ମଚାରୀ ତଥା ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ମାନର ସହ ନିକଟତର ହେବା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ ହେବା ସମୟରେ FPC ପାଳନ କରନ୍ତୁ ବୋଲି କମ୍ପାନୀ ଚାହେଁ । FPC ରୁ ବିଚ୍ୟୁତି ପାଇଁ କଠୋର ମନୋଭାବ ରଖାଯିବ ଏବଂ ଏହିପରି କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଉପଯୁକ୍ତ ଶୃଙ୍ଖଳାଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଏ । FPC ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନର ଗମ୍ଭୀରତା ଉପରେ ଆଧାର କରି, କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ବିରୋଧରେ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ବାବଦରେ ସଂଗଠନରେ ଭୂମିକା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟ ମଧ୍ୟରେ ଯେଉଁଠି ଉପଯୁକ୍ତ ବିବେଚନା କରାଯିବ, ସେଇଥିରୁ ସ୍ଥାୟୀ ବହିଷ୍କାର ସ୍ୱରୂପ ଏକ ଚେତାବନୀକୁ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଇପାରେ ।
- 17.2. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଯୌନ ଉପହାସ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ, ଯୌନ ଉପହାସ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ଥାପିତ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ଅନୁଯାୟୀ ସମାଧାନ କରାଯିବ । ଅନୁସନ୍ଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଶୃଙ୍ଖଳାଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ POSH ନୀତି (ପ୍ରତିରୋଧ, ନିଷେଧ ଓ ପ୍ରତିକାର) ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।

**18. ସଂହିତାର ସମୀକ୍ଷା**

ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ, ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରର ପରିଚାଳନା ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ମେକାନିଜିମର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ସମୀକ୍ଷା କରିବ ।