



ବୈଭବ ବ୍ୟାପାର ଲିମିଟେଡ୍

ଲୋନଫ୍ରଣ୍ଟ୍

[www.loanfront.in](http://www.loanfront.in)  
[www.vaibhav-vyapaar.com](http://www.vaibhav-vyapaar.com)

ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଆଚରଣ ସଂହିତା

## ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଡ ସାରାଂଶ

ସଂସ୍କରଣ ସଂଖ୍ୟା	ସଂସ୍କରଣ 1.0
ଅନୁମୋଦିତ	ପରିଚାଳକ ମଣ୍ଡଳୀ
ନବୀକରଣର ଶେଷ ତାରିଖ / ସଂସ୍କରଣ ସଂଖ୍ୟା	NA
ବର୍ତ୍ତମାନ ସଂଶୋଧନ ତାରିଖ / ସଂସ୍କରଣ ସଂଖ୍ୟା	12.06.2026/V1.0
ସଂଶୋଧନ	ଏହି ଚାର୍ଟରରେ ଯେକୌଣସି ସଂଶୋଧନ କିମ୍ବା ପରିବର୍ତ୍ତନ ମୁଖ୍ୟ ଅନୁପାଳନ ଅଧିକାରୀ/କମ୍ପାନୀ ସଚିବଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ହେବ ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ ପାଇଁ ବୋର୍ଡକୁ ପଠାଯିବ।

## ପରିଚୟ

ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଆଚରଣ ସଂହିତା (FPC) ଲାଗୁ ହେବ ଯେକୌଣସି ରଣ ଏବଂ/କିମ୍ବା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସେବା ଉପରେ, ଯାହା ବୈଭବ ବ୍ୟାପାର ଲିମିଟେଡ୍ (“କମ୍ପାନୀ” କିମ୍ବା “VVL” କିମ୍ବା “ଲୋନପ୍ରଫ୍ଟ” କିମ୍ବା “ଆମେ” କିମ୍ବା “ଆମର” କିମ୍ବା “ଆମକୁ”) ଦ୍ୱାରା ମଞ୍ଜୁର ଏବଂ/କିମ୍ବା ବିତରଣ କରାଯାଇପାରେ।

ବୈଭବ ବ୍ୟାପାର ଲିମିଟେଡ୍, ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଆଚରଣ ସଂହିତା (“FPC”) କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ Reserve Bank of India (“RBI”) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଅନୁସାରେ ଗ୍ରହଣ କରିଛି, ଯାହା ସମୟ ସମୟରେ ଅପଡେଟ୍ ହୁଏ:

(i) ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ – ଦାୟିତ୍ୱଶୀଳ ବ୍ୟବସାୟ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025 (“RBC ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025”);

(ii) ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ – ରଣ ସୁବିଧା) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025; ଏବଂ

(iii) ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ – ଆଉଟସୋର୍ସିଂରେ ଡୁଆଁ ପରିଚାଳନା) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2025।

Fair Practices Code ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ରଣ ଆବେଦକମାନଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଉଥିବା କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁବିଧା ଏବଂ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରଥାଗୁଡ଼ିକର ଏକ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ସାରାଂଶ ପ୍ରଦାନ କରିବା। କମ୍ପାନୀ ଆମ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ନୈତିକ ଏବଂ ଭରସାଯୋଗ୍ୟ ସେବା ଦେବା ପ୍ରତିବଦ୍ଧ।

କମ୍ପାନୀ RBI ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ମାନକ ଅନୁସାରେ FPC କୁ ଅପଡେଟ୍ କରିବ। କମ୍ପାନୀ RBC Directions ର ଆମ୍ବା ଏବଂ ଏହାର ବ୍ୟବସାୟରେ ଲାଗୁ ହେବାକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ଏହି FPC କୁ ପାଳନ କରିବ।

## ସଂହିତାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି FPC ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି:

1. ପ୍ରଚଳିତ ନିୟମ, ବିଧିବିଧାନ ଏବଂ କର୍ମଚାରୀ ଶାସନ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଅନୁସାରେ ବ୍ୟବସାୟ ପରିଚାଳନା କରିବା।
2. ପାରଦର୍ଶିତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରାହକ/ଗ୍ରାହକମାନେ ସେବାଗୁଡ଼ିକରୁ ସେମାନେ କଣ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ଭାବେ ଆଶା କରିପାରିବେ ତାହା ଭଲଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ।
3. ଗ୍ରାହକ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ସମନ୍ୱୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ସମ୍ପର୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ ଓ ରକ୍ଷା କରିବା।
4. ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଯନ୍ତ୍ରଣା (mechanisms) ସୃଷ୍ଟି ଏବଂ ରକ୍ଷା କରିବା।

## ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା

1. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ଭାବେ ଆଚରଣ କରିବା, ଯାହା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାବରେ:

- a. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଉଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ଏହି କୋଡ୍ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ପ୍ରତିବନ୍ଧନ ଏବଂ ମାନଦଣ୍ଡ ସହିତ ସହମତ ରହିବା, ଏବଂ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ଚାଲିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଓ ପ୍ରଥା ଅନୁସରଣ କରିବା।
  - b. କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଏବଂ ସେବା ଭାରତର ପ୍ରଚଳିତ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମ ଅନୁସାରେ ରହିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।
  - c. ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ ସହ ଆଲୋଚନାରେ ସତ୍ୟନିଷ୍ଠ ଏବଂ ପାରଦର୍ଶିତା ଆଧାରିତ ନୈତିକ ମୂଲ୍ୟବୋଧ ଅନୁସରଣ କରିବା।
2. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀର ରଖି ପ୍ରତ୍ୟେକ କିପରି କାମ କରେ ତାହା ବୁଝାଇ ସେମାନଙ୍କୁ ଆର୍ଥିକ ପ୍ରଭାବ ସମ୍ପର୍କରେ ସହଯୋଗ କରିବା।
  3. ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକୁ ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ସମ୍ବେଦନଶୀଳ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରିବା:
    - a. ଭୁଲଗୁଡ଼ିକୁ ଶୀଘ୍ର ସଂଶୋଧନ କରିବା।
    - b. ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗକୁ ଦ୍ୱିତୀୟ ଭାବରେ ନିବାରଣ କରିବା।
    - c. ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ, ତେବେ ତାଙ୍କୁ ଅଗ୍ରଗତି (escalation) ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ଦେବା।
  4. ଏହି କୋଡ୍ ସମ୍ପର୍କରେ ସଚେତନତା ବଢ଼ାଇବା ପାଇଁ ଏହାକୁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରତିଲିପି ଦେବା।

### ବିଜ୍ଞାପନ, ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ

1. ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରମୋସନାଲ୍ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ଭ୍ରମକର ନ ହେବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।
2. ଯେକୌଣସି ମିଡିଆରେ ବିଜ୍ଞାପନ କିମ୍ବା ପ୍ରମୋସନାଲ୍ ସାମଗ୍ରୀ ପ୍ରକାଶ କରିବା ସମୟରେ ଯଦି ସୁଧ ହାର ଉଲ୍ଲେଖ ହୁଏ, ତେବେ ଅନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ଓ ଚାର୍ଜ୍ ଆଇପାରେ ବୋଲି ସ୍ପଷ୍ଟ କରିବା ଏବଂ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଓ ଶର୍ତ୍ତ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି ବୋଲି ଉଲ୍ଲେଖ କରିବା।
3. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଚାର୍ଜ୍ ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା ୱେବସାଇଟ୍/ମୋବାଇଲ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀ ଯେଉଁ ଉପାୟକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ମନେ କରେ ସେଠାରେ ଦେବା।
4. ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପାଇଁ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସେବା ନେଇଥାଏ, ତେବେ ସେମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ କମ୍ପାନୀ ସମାନ ସୁରକ୍ଷା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା ସହିତ ହାତଲ କରିବେ ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।
5. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହମତି ନଥିଲେ ଅନ୍ୟ ପ୍ରତ୍ୟେକ/ସେବା ସମ୍ପର୍କିତ ପ୍ରମୋସନାଲ୍ ସୂଚନା ଦେବା ନୁହେଁ।
6. Direct Selling Agencies (DSAs)/Direct Selling Teams (DSTs)/Tele-callers ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତା ରଖିବା, ଯେଉଁଠିରେ ସେମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମ୍ପର୍କ କରିବା ସମୟରେ ନିଜକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପରିଚୟ କରିବେ।
7. ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ମିଳେ ଯେ ଆମ ପ୍ରତିନିଧି କିମ୍ବା DSA ଅନୁଚିତ ଆଚରଣ କରିଛନ୍ତି, ତେବେ ତଦନ୍ତ କରି ଯଥାଯଥ ଭାବରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ କରାଯିବ।

### ରଖି ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା

1. କମ୍ପାନୀ ରଖିଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ସଂଯୋଗ (communication) ଇଂରାଜୀ ଭାଷାରେ କରିବ। ତଥାପି, ରଖିଗ୍ରାହକଙ୍କ ବୁଝିବା ଭାଷା ଅନୁସାରେ ଭାଷା ବାଛିବାର ଏକ ବିକଳ୍ପ କମ୍ପାନୀ ଦେବ। ରଖି ଆବେଦନ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କ ପସନ୍ଦର ଭାଷା ଜଣାଇପାରିବେ।

2. କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଦେବ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ସେମାନେ ଅନ୍ୟ NBFC ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଉଥିବା ଶର୍ତ୍ତ ସହ ସହଜରେ ତୁଳନା କରି ଏକ ସଚେତନ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ।
3. ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବେଦନ ସହ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ପଡୁଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ରିକ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ ହେବ।
4. କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ଡିଜିଟାଲ୍ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ ସ୍ୱୀକୃତି (acknowledgment) ଦେବ, ଏବଂ ଜାତି, ଧର୍ମ କିମ୍ବା ବର୍ଗ ଆଧାରରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ କରାଯିବ ନାହିଁ। କମ୍ପାନୀ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟ ଦେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ।

କମ୍ପାନୀ RBI ର RBC Directions, 2025 ଅନୁସାରେ Key Facts Statement (“KFS”) ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶଗୁଡ଼ିକୁ ପାଳନ କରିବ। ରଣ ମଞ୍ଜୁର/ବିତରଣ ସମୟରେ ରଣ ଚୁକ୍ତିର ଏକ ପ୍ରତି ଏବଂ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ (KFS ସହିତ) ରଣଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଶ୍ୟ ଦିଆଯିବ।

### ରଣ ବିତରଣ ଏବଂ ଶର୍ତ୍ତର ପରିବର୍ତ୍ତନ

1. ରଣ ଶର୍ତ୍ତ, ବିତରଣ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପେନାଲ୍ ଚାର୍ଜ୍, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ୍ ଚାର୍ଜ୍ ଇତ୍ୟାଦିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ବୁଝିବା ଭାଷାରେ ନୋଟିସ୍ ଦେବ। ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଚାର୍ଜ୍ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଭବିଷ୍ୟତ୍ ପାଇଁ (prospective basis) ଲାଗୁ ହେବ। ଏହାକୁ ରଣ ଚୁକ୍ତିରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।
2. ରଣ ଚୁକ୍ତି ଅନୁସାରେ ଥିଲେ ମାତ୍ର କମ୍ପାନୀ ରଣ ପୁନଃପ୍ରାପ୍ତି (recall) କିମ୍ବା ତ୍ୱରାନ୍ୱୟ (accelerate) କରିବ।
3. ସମସ୍ତ ଦେୟ ଶୋଧ ହେବା ପରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଜମା ସୁରକ୍ଷା (securities) ମୁକ୍ତ କରିବ। ତଥାପି, କମ୍ପାନୀଙ୍କ ପାଖରେ ଯଦି କୌଣସି ବୈଧ ଦାବି କିମ୍ବା ଲିଅନ୍ ଥାଏ, ତେବେ ସେହି ଅଧିକାର ରହିବ। ଯଦି set-off ଅଧିକାର ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ସହ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ।

### ସୁଧ ହାର

1. କମ୍ପାନୀ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରୋସେସିଂ ଫିସ୍ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଚାର୍ଜ୍ ନିର୍ଣ୍ଣୟ ପାଇଁ ଏକ ବିସ୍ତୃତ ପଲିସି ରଖିଛି, ଯେଉଁଥିରେ ଧନର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍କେଟ୍ ଏବଂ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଇତ୍ୟାଦି ଧ୍ୟାନରେ ନିଆଯାଏ।
2. ରଣ ଆବେଦନ/ମଞ୍ଜୁର ସମୟରେ ସୁଧ ହାର KFS ଏବଂ ସ୍ୟାଙ୍କସନ୍ ଲେଟରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।
3. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ରିସ୍କ ଗ୍ରାଡେସନ୍ ପ୍ରଣାଳୀ କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ରସାକ୍ଷରେ ଉପଲବ୍ଧ ରହିବ। ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ସେହି ସୂଚନା ଖେତ୍ରସାକ୍ଷରେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ।
4. ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ଆଧାରରେ (annualized) ଦିଆଯିବ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ କେତେ ହାର ଲାଗୁ ହେଉଛି।
5. କମ୍ପାନୀ ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ। ସୁଧ ହାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ରିସ୍କ ପ୍ରୋଫାଇଲ୍, ବଜାର ସୁଧ ହାର ଟ୍ରେଣ୍ଡ, ଧନ ଧାରଣ ମୂଲ୍ୟ, ସୁରକ୍ଷା (collateral), ଡିଲ୍ ସଂରଚନା ଏବଂ ପୂର୍ବ ରିପେମେଣ୍ଟ୍ ଇତିହାସ ଇତ୍ୟାଦି ବିଚାର କରାଯିବ।

## ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ

ଯଦି ଲାଗୁ ହୁଏ, ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ କେବଳ ବକେୟା ରାଶି (overdue amount) ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରୁଣ ବାକି ରାଶି ଉପରେ ନୁହେଁ। ଏହାକୁ କୌଣସି ଭାବରେ ମୂଳ ରାଶି ସହିତ ଯୋଗ (capitalized) କରାଯିବ ନାହିଁ। ଏହି ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ KFS, sanction letter ଏବଂ loan agreement ରେ ପୂର୍ବରୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।

ଦଣ୍ଡ ଶୁଳ୍କ କମ୍ପାନୀର Board ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ସୁଧ ହାର ଏବଂ penal charges policy ଅନୁଯାୟୀ ଲାଗୁ ହେବ, ଯାହା ସମୟ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ଅପଡେଟ୍ ହେବ।

## ଶାରୀରିକ/ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଆବେଦନକୁ ରଖ

କମ୍ପାନୀ ଶାରୀରିକ କିମ୍ବା ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ଆବେଦନକୁ ରଖି ଯେବା ଦେବାରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ। ଅସମର୍ଥତା ଆଧାରରେ ମାତ୍ର ଆବେଦନକୁ ଅସ୍ୱୀକାର କରାଯିବ ନାହିଁ। ସାଧାରଣ କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଅନୁସାରେ, ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସହାୟତା ଦିଆଯିବ।

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ Grievance Redressal Mechanism ଅନୁସାରେ ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ/ଅସମର୍ଥ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ମଧ୍ୟ ସମାଧାନ କରାଯିବ।

## ସୂଚନା

1. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଏବଂ ଯେବା ବାଛିବାରେ ସହାୟତା କରିବା ପ୍ରତିବଦ୍ଧ। ଯେବା ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟେକ ସମ୍ପର୍କରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା KFS, ରଖି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ଦିଆଯିବ।
2. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପରିଚୟ ଏବଂ ଠିକଣା ସତ୍ୟାପନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ KYC ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ।
3. ସୁଧ ହାର, ସାଧାରଣ ଫିସ୍ ଏବଂ ଚାର୍ଜ୍ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାଧ୍ୟମରେ ଦିଆଯିବ:
  - a. ଟେଲିଫୋନ୍ କିମ୍ବା ହେଲ୍ପଲାଇନ୍
  - b. କମ୍ପାନୀ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କର୍ମଚାରୀ/ହେଲ୍ପଡେସ୍କ
  - c. କମ୍ପାନୀ ୱେବସାଇଟ୍
  - d. KFS / sanction letter
  - e. ରଖି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ

## ସାଧାରଣ

1. ରଖି ଚୁକ୍ତିର ଶର୍ତ୍ତ ବାହାରେ (borrower ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ଦିଆଯାଇନଥିବା ସୂଚନା ମିଳିଲେ ଛାଡ଼ି) କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ଅନାବଶ୍ୟକ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ। ଯଦି ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କ ଲୋନ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ ଟ୍ରାନ୍ସାକ୍ସନ୍ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରନ୍ତି, ତେବେ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ତାହାର ସମ୍ପର୍କ କିମ୍ବା ଆପଣ ଉପରେ ଜଣାଇବ। ଏହି ଟ୍ରାନ୍ସାକ୍ସନ୍ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ପାରଦର୍ଶୀ ଚୁକ୍ତି ଅନୁସାରେ ହେବ।

2. ରଣ ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ପ୍ରକାର ଅନ୍ୟାୟ ହାରାହେଟ୍ (ଯଥା ରାତିରେ ଅତ୍ୟଧିକ ସମ୍ପର୍କ, ଜବରଦସ୍ତି ଚାପ, ବଳ ପ୍ରୟୋଗ ଇତ୍ୟାଦି) କରିବ ନାହିଁ। କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକ ସହ ଉଚିତ ଆଚରଣ ପାଇଁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବ।

## ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ (Grievance Redressal Mechanism)

କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ/ସମସ୍ୟା ହେଲେ, ରଣଗ୍ରାହକମାନେ କମ୍ପାନୀର Principal Nodal Grievance Redressal Officer ସହିତ ସମ୍ପର୍କ କରିପାରିବେ:

**ନାମ:** ଶ୍ରୀ ସତ୍ୟ ମାଲିତି

**ପଦବୀ:** Grievance Redressal Officer

**ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର:** 6366828598

**ଇ-ମେଲ୍ ଠିକଣା:** [satya@vaibhav-vyapaar.com](mailto:satya@vaibhav-vyapaar.com)

ଉପରୋକ୍ତ ସୂଚନା ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ରହିବ।

ଯଦି ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦ ୧ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୁଏ ନାହିଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନଲିଖିତକୁ ଆପିଲ୍ କରିପାରିବେ:

### ଅଫିସର-ଇନ୍-ଚାର୍ଜ୍

Reserve Bank of India, Department of Non-Banking Supervision  
15, Netaji Subhas Road, Kolkata - 700 001

**ଇମେଲ୍:** [cms.odtkolkata@rbi.org.in](mailto:cms.odtkolkata@rbi.org.in) ,

**STD କୋଡ୍:** 033

**ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର:** 22304982

କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ନିୟମିତ ଭାବରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ସମୀକ୍ଷା କରିବେ। ପରିଚାଳନା ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପର୍କିତ ଏକ ସଂକଳିତ ରିପୋର୍ଟ ମଧ୍ୟ ବୋର୍ଡ୍‌କୁ ନିୟମିତ ଭାବରେ ଦିଆଯିବ।

### ଓମ୍ବସ୍ମ୍ୟନ୍ ସ୍କିମ୍

ଯଦି ଅଭିଯୋଗ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୁଏ ନାହିଁ, କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ପ୍ରାପ୍ତ ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ, ତେବେ ରଣଗ୍ରାହକ RBI-Integrated Ombudsman Scheme, 2021 (ଯେଉଁଠାରେ ଲାଗୁ ହୁଏ) ଅନୁସାରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ।

ଏହି ଅଭିଯୋଗ ଅନୁଲାଇନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ RBI Complaint Management System (CMS) ପୋର୍ଟାଲ୍ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇପାରିବ:

<https://cms.rbi.org.in>

କିମ୍ବ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାକୁ ଭୌତିକ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଯାଇପାରିବ:

Centralised Receipt and Processing Centre, 4th Floor, Reserve Bank of India, Sector-17,  
Central Vista, Chandigarh – 160017

ଯେଉଁ କେସ୍‌ରେ RBI-Integrated Ombudsman Scheme, 2021 ଲାଗୁ ହୁଏ ନାହିଁ, ସେଥିରେ ରଣଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କିତ RBI ର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର Consumer Education and Protection Cell (CEPC) କୁ ସମ୍ପର୍କ କରିପାରିବେ।

କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ RBI CMS ପୋର୍ଟାଲ୍‌ର ଏକ ଲିଙ୍କ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ରହିବ।

କମ୍ପାନୀର Grievance and Redressal Policy ନିମ୍ନଲିଖିତ ପୃଷ୍ଠାରେ ଉପଲବ୍ଧ:

<https://www.vaibhav-vyapaar.com/grievance-redressal-policy.html>

### ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ରହସ୍ୟତା

ଆମେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ସମ୍ପର୍କରେ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ରହସ୍ୟତା ମାନଦଣ୍ଡକୁ ରକ୍ଷା କରୁଛୁ। କମ୍ପାନୀ ସୂଚନା କିମ୍ବ ତଥ୍ୟର ସଂଗ୍ରହ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ପ୍ରକାଶକୁ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ସୀମିତ କରେ, ଯାହା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ପ୍ରାଇଭେସି ପଲିସି ଅନୁଯାୟୀ ହୁଏ:

<https://www.vaibhav-vyapaar.com/privacy-policy.html>

### ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସର ଦାୟିତ୍ଵ

1. Fair Practices Code (FPC) ର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟନର ନିରୀକ୍ଷଣ କରିବା, ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସମୀକ୍ଷା କରିବା ଏବଂ ନିୟମିତାନ୍ତରରେ ପାଳନ ହେଉଛି କି ନାହିଁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।
2. FPC ପାଳନ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଭରସା ଓ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ରକ୍ଷା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମ୍ପଦ ଏବଂ ସହଯୋଗ ପ୍ରଦାନ କରିବା।
3. Fair Practices Code ର ସମୀକ୍ଷା କମ୍ ସେ କମ୍ ପ୍ରତିବର୍ଷ ଥରେ କରିବା।

### FPC ପାଳନ

Fair Practices Code ର ପାଳନ ସମ୍ପର୍କରେ ପ୍ରତିବର୍ଷ ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ। ଏହି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସଂକଳିତ ରିପୋର୍ଟ ପ୍ରତିବର୍ଷ ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସଙ୍କୁ ଦିଆଯିବ।

କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଅଫିସ୍ ପରିସରରେ ନୀତିଗୁଡ଼ିକର ଭୌତିକ ପ୍ରତିଲିପି ରଖିବ, ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ରହିବ। ସେଥିସହିତ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ମଧ୍ୟ ଏହା ଉପଲବ୍ଧ ରହିବ:

<https://www.vaibhav-vyapaar.com/fair-practices-code.html>