

ରଣବାତାଙ୍କ ପାଇଁ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ତିଷ୍ଟ କୋଡ୍

ସମୟ ସମୟରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହାର ସର୍ଜୁଲାର୍ ମାଧ୍ୟମରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶିତ, ଇକ୍ୱିଟାସ୍ ସ୍ଥଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିମିଟେଡ୍ ("ଦି ବ୍ୟାଙ୍କ") ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ରଣବାତାଙ୍କ ପାଇଁ ସଂଶୋଧିତ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ତିଷ୍ଟ କୋଡ୍ ଗ୍ରହଣ କରିଛି । ଏହାର ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ହେଉଛି:

ରଣ ଆବେଦନ:

ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ବର୍ଗର ରଣ ପାଇଁ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ମଗାଯାଇଥିବା ରଣ ପରିମାଣ ନିର୍ବିଶେଷରେ, ସୁଧ ହାର, ଫି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଦେୟ ଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ, ବିଳମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଜରିମାନା, ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ନ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଫେରସ୍ତଯୋଗ୍ୟ ଫିର ପରିମାଣ, ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ସମେତ ବ୍ୟାପକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ । ରଣ ପ୍ରଦାନ ପରେ ହିଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ସୁଧ ଆଦାୟ କରାଯିବ ।

ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ:

a. ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଆବେଦନର ସମାଧାନ ସମୟସୀମା ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ ।

b. ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣ ଆବେଦନ ଯାଞ୍ଚ କରିବ ଏବଂ ଯଦି ଅତିରିକ୍ତ ବିବରଣୀ / ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ; ତେବେ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପାଇବାର 14 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କଠାରୁ ଏଗୁଡ଼ିକ ମଗାଯିବ (କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଆବେଦନ ପାଇଁ, 30 ଦିନର ସମୟ ସୀମା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ) ।

c. ସମସ୍ତ ବର୍ଗର ରଣ ପାଇଁ ଏବଂ ଯେକୌଣସି ସୀମା ନିର୍ବିଶେଷରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖରୁ 14 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରିବ ବୋଲି ଆଶା କରାଯିବ (କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଆବେଦନ ପାଇଁ, 30 ଦିନର ସମୟ ସୀମା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ) ।

d. ଯଦି ଆବେଦନ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରାଯାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର କାରଣ ଲିଖିତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଇମେଲ୍/SMS ମାଧ୍ୟମରେ ଜଣାଇବ ।

ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ:

a. ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିବ ଯେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ରଣ ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ରଣଯୋଗ୍ୟତାର ଉପଯୁକ୍ତ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ହେଉଛି । ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରଚଳିତ ରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଉପଯୁକ୍ତ ପରିଶ୍ରମ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ ଯୋଗ୍ୟତା ଉପରେ ମାର୍ଜିନ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଆଧାରିତ ହେବ । ବ୍ୟାଙ୍କର ବିଭିନ୍ନ ନୀତି/ପ୍ରକ୍ତିଷ୍ଟ ନୋଟରେ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପାଇଁ ପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଛି । ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ସମସ୍ତ କ୍ରେଡିଟ୍ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ତାକଯାଇଥିବା/ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୂଚନା ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ ।

b. ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଖରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୀମା ସହିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଜଣାଇବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଜ୍ଞାନ ସହିତ ଦିଆଯାଇଥିବା ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଗ୍ରହଣକୁ ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ ।

c. ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ଯଥାସମ୍ଭବ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପରେ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏ ସମ୍ପର୍କରେ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇ ନ ଥିଲେ ମଧ୍ୟ, ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ

କପି ସହିତ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଦ୍ଧୃତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ଏକ କପି (ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଇଚ୍ଛାନୁସାରେ ଡିଜିଟାଲ୍ କିମ୍ବା ଭୌତିକ ଭାବରେ) ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

d. ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ଯେ ରଣ ସୁବିଧା ମଞ୍ଚରୁ କେବଳ ବ୍ୟାଙ୍କର ବିଚାର ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବ । ଏଥିରେ ମଞ୍ଚର ସୀମାଠାରୁ ଅଧିକ ଦୂର, କ୍ରେଡିଟ୍ ମଞ୍ଚରୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ରାଜି ହୋଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଟେକ୍ସଟ୍ କୁ ସମ୍ମାନ ଦେବା ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଏକ ଅଣ-ପ୍ରଦର୍ଶନକାରୀ ସମ୍ପତ୍ତି ଭାବରେ ବର୍ଗୀକରଣ କରିବା କିମ୍ବା ଡିଫଲ୍ଟ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ କିମ୍ବା ମଞ୍ଚରୁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକରିବା ଭଳି ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକୁ ଅନୁମୋଦନ କିମ୍ବା ନାମଞ୍ଚର କରିବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇପାରେ । ରଣ ସୀମାର ଉପଯୁକ୍ତ ସମୀକ୍ଷା ବିନା ବ୍ୟବସାୟ ଇତ୍ୟାଦିରେ ବୃଦ୍ଧି ହେତୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅଧିକ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି ବାଧ୍ୟତା ରହିବ ନାହିଁ ।

e. ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହିପରି ମଞ୍ଚରୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରୁଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ମଞ୍ଚରୁ ହୋଇଥିବା ରଣର ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ବଣ୍ଟନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ । ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୂଚନା ଦେବ । ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଆଶାନ୍ୱରୁପ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ (ଯଦି ନିୟମ/ଆଇନ ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟଥା ଆବଶ୍ୟକ ନହୁଏ) ।

- i. ବ୍ୟାଙ୍କ କେବଳ ପ୍ରକୃତ ବଣ୍ଟନ ତାରିଖରୁ ଅର୍ଥାତ୍ ଅନଲାଇନ୍ ସ୍ଥାନାନ୍ତର କିମ୍ବା ପ୍ରତିପକ୍ଷକୁ ଟେକ୍ ହସ୍ତାନ୍ତର ତାରିଖରୁ ସୁଧ ଆଦାୟ କରିବ ।
- ii. ଯେଉଁଠାରେ ରଣ ମାସର କେବଳ କିଛି ଅଂଶ ପାଇଁ ବକେୟା ଥାଏ, କେବଳ ସେହି ସମୟ ପାଇଁ ସୁଧ ଆଦାୟ କରାଯିବ ଯେଉଁ ସମୟ ପାଇଁ ରଣ ବକେୟା ଥାଏ ।
- iii. ଆଗୁଆ EMI ସଂଗ୍ରହ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସୁଧ ଗଣନା କରିବା ସମୟରେ ମୂଳଧନ ସହିତ ସମାନ ପରିମାଣକୁ ସଜାଡ଼ି ଦିଆଯିବ ।
- iv. ଯଦି କୌଣସି କାରଣରୁ ଅସାବଧାନତାବଶତଃ ଏପରି କରାଯାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ଫେରସ୍ତ କରିବ ।

ବଣ୍ଟନ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତଦାରଖ:

a. ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପୁନର୍ବାର ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ଭୁଲ୍ କରାଯିବ କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ଖୋଜିବା ପାଇଁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପୂର୍ବରୁ, ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ଦେବ, ଯେପରି ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଏପରି କୌଣସି ସର୍ତ୍ତ ନଥିଲେ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟସୀମା (ଯଦି ସୁରକ୍ଷା ବିପଦରେ ନଥାଏ) ।

b. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଯେକୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ଲିଏନ୍ ଉପରେ ରଣ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ରଣ ଆଦାୟ ପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ମୁକ୍ତ କରିବ । ଯଦି ଏପରି ସେଟ୍ ଅଫ୍ ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରାଯାଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏହା ବିଷୟରେ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଯେଉଁ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଅନୁଯାୟୀ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ରଖିବା ପାଇଁ ହକ୍ସର, ସେ ବିଷୟରେ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ।

ସାଧାରଣ:

a. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ହାତକୁ ନେବାକୁ ପ୍ରସ୍ତାବ ଦେଉଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କ/ଆର୍ଥିକ ଅନୁଷ୍ଠାନଠାରୁ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତିର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ସମ୍ମତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଆପତ୍ତି, ଯଦି କୌଣସି ଆପତ୍ତି ଥାଏ, ତାହା ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

b. ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଯଥା ହଇରାଣ କରିବ ନାହିଁ ଯେପରିକି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅଯଥା ସମୟରେ ନିରନ୍ତର ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଜବରଦସ୍ତ କରିବା, ଇତ୍ୟାଦି ।

c. ରଣ ଦେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି ଏବଂ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ପାତରଅନ୍ତର କରିବ ନାହିଁ ।

d. ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରାଯାଇଛି ଯେଉଁଥିରେ ବ୍ୟାଙ୍କର କର୍ମକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉପହୁତ୍ତ୍ୱ ବା ବିବାଦଗୁଡ଼ିକର ଶୁଣାଣି କରାଯିବ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପଦ୍ଧତିରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ ।

e. ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେନ୍ସିର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବ ଏବଂ ସମଯୋଚିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

f. ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରତିନିଧି କିମ୍ବା ଏହାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣର ଅଭିଯୋଗ ଆସିଲେ, ରଣଗ୍ରହୀତା ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାହକ ସେବା ବିଭାଗ ସହିତ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବରରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ: 1800 103 2977 କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗର କାରଣ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗକୁ customerservice@equitasbank.com ରେ ମେଲ୍ କରନ୍ତୁ ।