



ଆଇକେଏଫ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍	
ଶେଷ ଅନୁମୋଦନ/ପୁନଃପରୀକ୍ଷା ତାରିଖ	29 ମେ, 2024
ପୁନଃପରୀକ୍ଷା ତାରିଖ	06 ଅଗଷ୍ଟ, 2025
ପ୍ରସ୍ତୁତକାରୀ	ଶ୍ରୀ ସଞ୍ଜୟ କୁମାର ସିଂହ – CCO
ପ୍ରସ୍ତାବକାରୀ	ଶ୍ରୀ ସଞ୍ଜୟ କୁମାର ସିଂହ – CCO
ଅନୁମୋଦନ କରିଥିବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ
ସଂସ୍କରଣ	V1 - 2025

ସାରସୂଚୀ

1. ପ୍ରସ୍ତାବନା (Preamble) – 3
2. କୋଡର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ (Objective of the Code) – 3
3. ପ୍ରୟୋଗ (Application) – 3
4. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ IKF Finance ର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା (IKF Finance's Commitment to Customers) – 4
5. ଗ୍ରାହକ ସ୍ୱପରିଚୟ ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା (Know Your Customer Policy Guidelines) – 4
6. ବିଜ୍ଞାପନ, ବିକ୍ରୟ ଓ ବିପଣନୀ (Advertising, Sales and Marketing) – 5
7. ଋଣ ସୂଚନା ଓ ପାରଦର୍ଶିତା (Loans Disclosure and Transparency) – 5
8. ଋଣ ଆବେଦନ ଓ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ (Applications for loans and their processing) – 6
9. ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ, ବଣ୍ଟନ ଓ ନିୟମ/ଶର୍ତ୍ତସୂଚକ/ପରିବର୍ତ୍ତନର ପରିବର୍ତ୍ତନ (Loan appraisal, disbursement and changes in terms, conditions, interest rates, charges etc.) – 6
10. ଜାମିନଦାର – କୋଡର ପ୍ରୟୋଗଶୀଳତା (Guarantors – Applicability of the code) – 8
11. ଗୋପନୀୟତା ଓ ଗୁପ୍ତତା (Privacy and Confidentiality) – 8
12. କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକ (Credit Reference Agencies) – 9
13. ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ (Collection of dues) – 9
14. ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ଓ ସମାଧାନ (Customer Grievances and Redressal) – 10
15. ଜମା ଖାତା (Deposit Accounts) – 11
16. ସାଧାରଣ (General) – 12
17. କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ବନ୍ଦ / ଠିକଣା ପରିବର୍ତ୍ତନ (Office Closure/Change of Location) – 13
18. ପ୍ରୋଡକ୍ଟ-ଭିତ୍ତିକ ସୁଦ୍ଧ ହାର ସୀମା (Product-wise Interest Rate Range) – 13
- ଋଣଗ୍ରାହୀଙ୍କ ପାଇଁ ସୂଚନା (Notice to Borrowers) – 14

1. ପ୍ରସ୍ତାବନା

ଏହି “ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍” (THE CODE) କୁ **IKF Finance Limited** ଦ୍ୱାରା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ କର୍ମରେ ଶାସନର ଏକ ଅଂଶ ଭାବେ ଓ **RBI Master Direction** ରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ *Fair Practices Guidelines* ସହିତ ସମନ୍ୱୟ କରି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି ।

ଏହାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ:

- ସୁସ୍ଥ ଓ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ କରିବା,
- ପାରଦର୍ଶିତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା,
- IKF ଓ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସୁସ୍ଥ ଓ ସହଜ ସମ୍ପର୍କ ସୃଷ୍ଟି କରିବା,
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ଆଶ୍ୱା ବଢ଼ାଇବା ।

ଏହି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ସନ୍ଦର୍ଭ:

RBI Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023 (ସଂଶୋଧିତ – ୦୫ ମେ, ୨୦୨୫ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ)

2. କୋଡ୍‌ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଆଚରଣ କରିବାବେଳେ ନ୍ୟୁନତମ ମାନକ ସ୍ଥାପନ କରି **ସୁସ୍ଥ ଓ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ପ୍ରଥାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ କରିବା** ।
- **ପାରଦର୍ଶିତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା**, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ ରଖି ସୁବିଧା ସହିତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଓ ଶର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଭଲଭାବେ ବୁଝିପାରିବେ ।
- **ବଜାର ପ୍ରତିସ୍ପର୍ଧାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ କରି**, ଉଚ୍ଚ କାର୍ଯ୍ୟ ସ୍ତର ପାଇବାକୁ ପ୍ରେରିତ କରିବା ।
- **ଗ୍ରାହକ ଓ IKF Finance ମଧ୍ୟରେ ସୁସ୍ଥ ଓ ସହଜ ସମ୍ପର୍କ ସୃଷ୍ଟି କରିବା** ।
- କମ୍ପାନୀର ରଖି ପ୍ରଶାଳନରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ବିଶ୍ୱାସ (confidence) ବଢ଼ାଇବା ।

3. ପ୍ରୟୋଗ

- ଏହି କୋଡ୍ **IKF Finance** ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ଉପାୟ/ପ୍ରକାରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରୋଡକ୍ଟ ଓ ସେବା ପାଇଁ ଲାଗୁହେବ ।
- ସାଧାରଣ କାର୍ଯ୍ୟ ପରିବେଶରେ ଏହି କୋଡ୍ ପ୍ରୟୋଗଶୀଳ ହେବ; କିନ୍ତୁ **force majeure** (ଦୁର୍ଲଭ/ଅପରିହାର୍ଯ୍ୟ ପରିସ୍ଥିତି) ଘଟିଲେ ଏହା ପ୍ରୟୋଗଶୀଳ ହେବ ନାହିଁ ।
- କୋଡ୍ **ସତ୍ୟନିଷ୍ଠା ଓ ପାରଦର୍ଶିତା**ର ନୀତିରେ ଆଧାରିତ; ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ଓ ବ୍ୟବହାରକୁ ଏହି କୋଡ୍‌ର ମନୋଭାବ ସହିତ କରାଯିବ ।
- IKF Finance ର ସମସ୍ତ ପ୍ରୋଡକ୍ଟ ଓ ସେବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଓ କାନୁନକୁ ପାଳନ କରିବ ।
- ନିୟମିତ ଟ୍ରେନିଂ ପ୍ରୋଗ୍ରାମ, ମିଟିଂ, ସେମିନାର, ସର୍ଜୁଲାର ଇତ୍ୟାଦି ମାଧ୍ୟମରେ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ କୋଡ୍ ସମ୍ପର୍କରେ ସଚେତନ କରାଯିବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ସମସ୍ତ ସ୍ତରରେ ନ୍ୟାୟ, ଗୁଣବତ୍ତାପୂର୍ଣ୍ଣ ରଖି ପ୍ରଦାନ ଓ କାର୍ଯ୍ୟକୁ ଶୀଘ୍ର ସେବା ପାଇଁ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ଗଢ଼ିଉଠିବ ।

- ଏହି କୋଡ୍ ସମସ୍ତ ପ୍ରୋଡକ୍ଟ ଓ ସେବା (କମ୍ପାନୀଙ୍କର Digital Lending Platforms ସମେତ – ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ କିମ୍ବା outsourcing ମାଧ୍ୟମରେ) – **counter, phone, post, electronic devices, internet** କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରକାରରେ – ସମସ୍ତ ସ୍ଥାନରେ ଲାଗୁହେ।

4. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ IKF Finance ର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା

IKF Finance ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ରଖୁଛି:

- ସମସ୍ତ ନୀତିଗତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ (**Integrity ଓ Transparency**) ଅନୁସରଣ କରି ସୁସ୍ଥ ଓ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବ।
- ଆବଶ୍ୟକ ଓ ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା (financial products ଓ services ର ସ୍ୱଭାବ ଓ ଲାଭ) ପାରଦର୍ଶୀ ଭାବରେ ଦେବ।
- ଋଣ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ମୁଖ୍ୟ ନିୟମ ଓ ଶର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ (English କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ବୁଝୁଥିବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ) ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିଦିଆଯିବ।
- IKF Finance ପ୍ରତିନିଧିମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନିର୍ମମ, ଧମକ, ଅପମାନ, ଅସଭ୍ୟ ଭାଷା/ଆଚରଣ କରିବେ ନାହିଁ।
- IKF Finance ପ୍ରତିନିଧିମାନେ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଶାରୀରିକ ସମ୍ପର୍କ, ଅସଭ୍ୟ କଥା, ଅସୁଚିତ ଇସାରା/କାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ ନାହିଁ – ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଲିଙ୍ଗ ଯେପରି ହେଉ।
- **Know Your Customer (KYC) Guidelines** ଅନୁସାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ତଥ୍ୟ ଓ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ନିୟମିତଭାବରେ ସଞ୍ଚିତ କରିବା ଓ **Anti-Money Laundering Act** ଓ Regulatory Authority ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ନିୟମ ପାଳନ କରିବା।
- ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ (**Grievances**) କୁ ସହାବୁଦ୍ଧିଶୀଳ ଭାବରେ ହାତଲିଂ କରିବା ଓ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ନିଆଯିବ।
- ବୟସ, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ବିବାହୀତ ଅବସ୍ଥା, ଧର୍ମ, ପଞ୍ଚୁତା ଆଧାରରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ କରାଯିବ ନାହିଁ।
- ଋଣ ପ୍ରସ୍ତାବ ସହିତ ସମ୍ପର୍କିତ ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ/ଚାର୍ଜ (**processing fees, pre-payment options, penalties, conversion charges, reset clauses** ଇତ୍ୟାଦି) ପୂର୍ବରୁ ସ୍ପଷ୍ଟ କରାଯିବ। ଏହାଗୁଡ଼ିକ **non-discriminatory** ହେବ।
- **Processing fee** non-refundable ହେବ ଓ **Loan approved** ହେଲା ପରେ **documentation fees** ମଧ୍ୟ non-refundable ହେବ। ଏହାକୁ Application form, Sanction terms ଓ MITC (Most Important Terms and Conditions) ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ।
- **Interest rate, processing charges, penal interest** ଇତ୍ୟାଦି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପାଇଁ ଭିତରୋଗୀ ନୀତି (**Internal Principles & Procedures**) ଡିଆରି କରାଯିବ।

5. KYC ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା

IKF Finance ନିମ୍ନୋକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପଗୁଡ଼ିକ ନିବାହ କରିବ:

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଋଣ ଖାତା ଖୋଲିବା ଓ ପରିଚାଳନା ପୂର୍ବରୁ, **IKF Finance** ର **KYC ନୀତି** ଅନୁସାରେ ଆବଶ୍ୟକ **Due Diligence** (ସତର୍କ ପରୀକ୍ଷା) କରିବ।

- **IKF Finance KYC, Anti-Money Laundering** କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କାନ୍ଥୁନୀ/ନିୟମାବଳୀ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍/ପ୍ରମାଣପତ୍ର ଦେବାକୁ ଅନୁରୋଧ କରାଯିବ ।
- **Loan Application Form/Account Opening Form** ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସାମଗ୍ରୀରେ **ମୁଖ୍ୟ ଓ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା** ସହିତ KYC ପୂରଣ ପାଇଁ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ପଡୁଥିବା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ତାଲିକାଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ **Loan Account Opening** ସମୟରେ ଆବଶ୍ୟକ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗତ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ସ୍ପଷ୍ଟ କରି ବୁଝାଯିବ ଓ ଆବଶ୍ୟକ ସହଯୋଗ/ବ୍ୟାଖ୍ୟା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

6. ବିଜ୍ଞାପନ, ବିକ୍ରୟ ଓ ବିପଣନୀ

IKF Finance ନିମ୍ନୋକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ:

- ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଓ ପ୍ରଚାର ସାମଗ୍ରୀ (କୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ) ସ୍ପଷ୍ଟ, ପାରଦର୍ଶୀ ଓ ଭ୍ରମୋଦ୍ଦୀପକ ନୁହେଁ ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ।
- କୌଣସି ବିଜ୍ଞାପନ (ମାଧ୍ୟମ/ଲିଟରେଚରରେ) ଯଦି **ସୁଦର ହାର (Interest Rate)** ଉପରେ ଜୋର ଦେଉଛି, ତେବେ **Terms & Conditions** (ନିୟମ ଓ ଶର୍ତ୍ତାବଳୀ) ଗ୍ରାହକ ଅନୁରୋଧରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବାକୁ ସୁଚିତ କରିବ ।
- **ସୁଦ ହାର, ସାଧାରଣ ଶୁଳ୍କ ଓ ଚାର୍ଜ** ବିଷୟରେ ସୂଚନା:
 - ଶାଖାର ନୋଟିସବୋର୍ଡ
 - ହେଲ୍ପଲାଇନ୍/ଫୋନ୍
 - କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍
 - ହେଲ୍ପଡେସ୍କ
 - କିମ୍ବା **Tariff Schedule** ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- IKF Finance ପକ୍ଷରୁ ସପୋର୍ଟ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ **Third Parties** (ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ) ଯଦି ଜଡ଼ିତ, ତେବେ ସେମାନେ ମଧ୍ୟ IKF Finance ର **Confidentiality & Security Standards** ଅନୁସରିବେ ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ **ପ୍ରୋତ୍ସାହନ Features ଓ Promotional Offers** କେବଳ ତାଙ୍କର ସହମତି (Consent) ଥିଲେ (ଇ-ମେଲ୍, ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ପଞ୍ଜିକରଣ, କିମ୍ବା କଷ୍ଟମର୍ ସର୍ଭିସ୍ ନମ୍ବର) ପ୍ରେରଣ କରାଯିବ ।
- **Direct Selling Agents (DSAs)** ପାଇଁ **Code of Conduct** IKF Finance ତିଆରି କରିଥିବ; ସେଥିରେ ସେମାନଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ସମୟରେ ନିଜକୁ ପରିଚୟ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ କରାଯିବ ।
- କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ (IKF Finance Representative/Courier/DSA) ବିପରୀତ **improper conduct** କିମ୍ବା **Code of Conduct violation** ଉପରେ ଯଦି ଆସେ, ତେବେ ତଦନ୍ତ କରାଯିବ ଓ ଯଥାଯୋଗ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ (loss recovery ସମେତ) ନିଆଯିବ ।

7. ରଣ ସୂଚନା ଓ ପାରଦର୍ଶିତା

IKF Finance ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ବିଷୟରେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ:

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା (material information) ଉପଲବ୍ଧ ଓ ସ୍ପଷ୍ଟଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ (prospective customers) କମ୍ପାନୀର ସେବା ଓ ପ୍ରୋଡକ୍ଟର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ (key features) ସ୍ପଷ୍ଟଭାବରେ ବୁଝାଇଦିଆଯିବ ।
- ସୁଦର ହାର (Rate of Interest), Risk Gradation ପ୍ରତିଆଶୀ, Penal Interest ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା IKF Finance ର ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ।

8. ରଣ ଆବେଦନ ଓ ସେଗୁଡିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ (communication) ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ କରାଯିବ ।
- **Loan Application** ରେ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ସୂଚନା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ଦିଆଯିବା ଆବଶ୍ୟକ:
 - **Processing Fees/Charges** (loan processing ପାଇଁ ଦେବାକୁ ପଡୁଥିବା ଶୁଳ୍କ/ଚାର୍ଜ)
 - Loan ଅନୁମୋଦିତ/ବଣ୍ଟନ ନ ହେଲେ **Refundable Fees** କେତେ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ)
 - **Pre-payment Options ଓ Charges** (ଯଦି ଥାଏ)
 - **Penalty/ Penal Interest** (ବିଳମ୍ବିତ ଶୋଧ ପାଇଁ)
 - **Conversion Charges** (fixed to floating rate କିମ୍ବା vice-versa)
 - **Interest Reset Clause** (ଯଦି ଥାଏ)
 - ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆଗ୍ରହ ସହିତ ସମ୍ପର୍କିତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ।
 - ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବା ଉଚିତ ଯେ ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ/ଚାର୍ଜ non-discriminatory ହେବ ।
- **Loan Application Form** ରେ ସେମାନଙ୍କର ଆଗ୍ରହ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଥିବ, ଯାହା ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକ ଅନ୍ୟ NBFC ର Terms & Conditions ସହିତ ତୁଳନା କରି ସଠିକ୍ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ନେଇପାରିବେ ।
- Application Form ରେ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ପଡୁଥିବା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ତାଲିକା ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ ।
- ସମସ୍ତ **Loan Application** ଦାଖଲ ହେବା ପରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ **Acknowledgement Receipt** (ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିପତ୍ର) ଦିଆଯିବ ।

9. ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ, ବଣ୍ଟନ ଓ ନିୟମ/ଶର୍ତ୍ତ/ସୁଦ/ଚାର୍ଜର ପରିବର୍ତ୍ତନ

- ସାଧାରଣତଃ, ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ତଥ୍ୟ Application ସମୟରେ ସଙ୍ଗ୍ରହ କରାଯିବ ।
 - ଯଦି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଦରକାର, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।
- ସୁଦର ହାର, Risk Gradation ପ୍ରକ୍ରିୟା ଓ ବିଭିନ୍ନ Borrower Categories ପାଇଁ ଭିନ୍ନ ସୁଦ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣର କାରଣ Application Form ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ଓ Sanction Letter ରେ ସ୍ପଷ୍ଟଭାବରେ ଜଣାଇଦିଆଯିବ ।

- Loan tenure ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ **Credit Profile** ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ, ସୁଦ/ଚାର୍ଜରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୋଇପାରେ ଓ ସେଥିପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।
- **Loan Sanction/Approval** ସମୟରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲେଖିତ ଭାବରେ (ଛାନୀୟ ଭାଷା/ତାଙ୍କୁ ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ):
 - Loan Amount
 - ସମସ୍ତ ନିୟମ ଓ ଶର୍ତ୍ତ
 - ସୁଦ ହାର (Annualized), EMI Structure, Prepayment Charges
 - ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଲିଖିତ ସ୍ୱୀକୃତି — IKF Finance records ରେ ସଂରକ୍ଷିତ କରାଯିବ ।
- **Loan Agreement** ସହିତ, ସେଥିରେ ଉଲ୍ଲେଖ ଥିବା ସମସ୍ତ **Enclosures/Attachments** ର କପି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯିବ ।
- **Loan Agreement** ରେ **Penal Interest (Late Payment Charges) Bold Letter** ରେ ସ୍ପଷ୍ଟଭାବେ ଲେଖାଥିବ ।
- **Loan Rejection** ହେଲେ, ଲେଖିତ ଭାବରେ କାରଣ (Reason for Rejection) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।
- **Loan Disbursement** — Loan Agreement/Sanction Letter ର **Disbursement Schedule** ଅନୁସାରେ କରାଯିବ ।
- Loan terms/conditions ରେ (interest, service charges, prepayment charges, disbursement schedule, etc.) ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ:
 - **Personal Intimation, Branch Notice Board, Website/Email/SMS, Newspaper, Courier/Post** ମାଧ୍ୟମରେ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ।
 - ପରିବର୍ତ୍ତନ **Prospective Effect** (ଭବିଷ୍ୟତରୁ ପ୍ରୟୋଗ) ହେବ ।
- ସୁଦ ଓ ଚାର୍ଜର ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ **Prospectively** (ଭବିଷ୍ୟତରୁ) ପ୍ରଭାବୀ ହେବ ।
 - ଯଦି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଅସୁବିଧାଜନକ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ **Account Close/Switch** କରିପାରିବେ, କୌଣସି **Extra Charges/Interest** ଛଡ଼ା ।
- **Loan Recall/Accelerated Repayment/Additional Securities** — Loan Agreement ସହିତ ସମ୍ବନ୍ଧରେ କରାଯିବ ।
- **Loan Repayment Complete** ହେଲେ, IKF Finance ସମସ୍ତ **Securities Release** କରିବ ।
 - ଯଦି IKF Finance କାରଣବଶିତ **Set-off Right** (ବାକି Claim Settlement ପାଇଁ) ବ୍ୟବହାର କରିଥାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ **Notice ଦେଇ ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ** ସହିତ ସୂଚନା କରାଯିବ ।
- **Amortization Schedule** ରେ, ପ୍ରତ୍ୟେକ EMI ରେ **Principal ଓ Interest** ର ବିଭାଜନ (break-up) ସ୍ପଷ୍ଟ କରାଯିବ ।

10. ଜାମିନଦାର – କୋଡର ପ୍ରୟୋଗଶୀଳତା

ଯେତେବେଳେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି **Loan Guarantor (ଜାମିନଦାର)** ହେବାକୁ ଭାବୁଛନ୍ତି, ସେମାନଙ୍କୁ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ:

- ଜାମିନଦାର ଭାବେ ସେମାନଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ (Liability as Guarantor)।
- ସେମାନେ କେତେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଦାୟିତ୍ୱ (Amount of Liability) IKF Finance ପାଇଁ ନେଉଛନ୍ତି।
- ସେମାନଙ୍କର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଡ ପ୍ରାପ୍ତିର ଅଧିକାର (Right to Access Records) ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା।
- IKF Finance ସେମାନଙ୍କର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଧନରେ ଆବଦ୍ଧତା (Recourse to other monies) ରଖି କି ନାହିଁ।
- ସେମାନଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିମାଣରେ ସୀମିତ କିମ୍ବା ଅସୀମିତ (Limited or Unlimited Liability) କି – ସେଥି ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା।
- କେବେ ଓ କେମିତି ଜାମିନଦାରଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ଶେଷ/ମୁକ୍ତ ହେବ, ଏବଂ IKF Finance କିପରି ସୂଚନା କରିବ।
- ଯେ Borrower ପାଇଁ ସେମାନେ ଜାମିନଦାର ହୋଇଛନ୍ତି, ତାଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତିରେ କୌଣସି ଅନୁକୂଳ/କୁପରିବର୍ତ୍ତନ (Material Adverse Change) ହେଲେ ସେଥି ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା।
- ଯଦି ଜାମିନଦାରଙ୍କ ପାଖରେ ଆର୍ଥିକ ସମ୍ପଦ ଥିଲେ ସତ୍ତ୍ୱେ ସେମାନେ କମ୍ପାନୀର ଦାବି (Loan Repayment Demand) ପୂରଣ କରିବାକୁ ଅସ୍ମାକାର କରନ୍ତି, ତେବେ ସେମାନଙ୍କୁ **Willful Defaulter** (ଇଚ୍ଛାକୃତ ଅନୁଭରଦାୟୀ) ଭାବରେ ଗଣାଯିବ।

11. ଗୋପନୀୟତା ଓ ଗୁପ୍ତତା

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ IKF Finance ସଦା ଗୋପନୀୟ ଓ ଗୁପ୍ତ ଭାବରେ ରଖିବ, ଯଦି ସେମାନେ IKF Finance ର ଗ୍ରାହକ ନ ହୋଇଥାନ୍ତି, ସେଥିପରେ ମଧ୍ୟ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଖାତା ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା (ଗ୍ରାହକ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରାପ୍ତ) କାହାକୁ ମଧ୍ୟ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ନାହିଁ, IKF Finance ର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ୟୁନିଟ୍ କୁ ସହିତ।
- କେବଳ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ପରିସ୍ଥିତିରେ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇପାରେ:
 - କାନ୍ଥୁନ ଅନୁସାରେ ଦେବାକୁ ପଡ଼ିଲେ।
 - ସାର୍ବଜନୀନ ହିତ ପାଇଁ ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ।
 - IKF Finance ର ବ୍ୟବହାରିକ ମତ/ହିତ ଅନୁସାରେ ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ।
 - ଗ୍ରାହକ ଲେଖିତ ସମ୍ମତି ଦେଲେ।
 - ଗ୍ରାହକ **Credit Reference Agencies** କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଅନୁମତି କଲେ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନାକୁ **Marketing Purpose** (ବିଜ୍ଞାପନ/ପ୍ରଚାର) ପାଇଁ IKF Finance ବ୍ୟବହାର କରିବ ନାହିଁ, ଯଦିନା ଗ୍ରାହକ ସ୍ପଷ୍ଟ ସମ୍ମତି ଦେଇଥାନ୍ତି।

12. କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକ

- ଗ୍ରାହକ ଯେତେବେଳେ **Loan Facility** ନେଉଛନ୍ତି କିମ୍ବା ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ, ସେମାନଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ ଯେ:
 - ସେମାନଙ୍କର **ଖାତା ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା Credit Reference Agencies (CRA)** କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରେ।
 - CRA ମାଧ୍ୟମରେ ଟେକ୍/ଡଥ୍ୟ ସତ୍ୟପାଞ୍ଚନ କରାଯାଇପାରେ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ **ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଶି (Personal Debts)** ସମ୍ପର୍କରେ CRA କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ଯଦି:
 - ଗ୍ରାହକ **EMI ଶୋଧରେ ଡିଫଲ୍ଟ (Default)** କରିଥାନ୍ତି।
 - **Outstanding Amount** ଉପରେ ବିବାଦ ରହିଥାଏ।
 - IKF Finance ର **ଅଧିକାରିକ Demand Notice** ପରେ ମଧ୍ୟ, ଗ୍ରାହକ **ସନ୍ତୋଷଜନକ Repayment Proposal** ଦେଇନଥାନ୍ତି।
- ଉପରୋକ୍ତ ପରିସ୍ଥିତିରେ, IKF Finance **ଲେଣ୍ଡର୍ ଭାବରେ** ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା କରିବ ଯେ:
 - ସେମାନଙ୍କର **ବକେୟା ରଶି ସୂଚନା** CRA କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
 - ସେଥି ସହିତ, **CRA ର ଭୂମିକା ଓ ପ୍ରଭାବ** (ଗ୍ରାହକଙ୍କ Creditworthiness/Loan Availability ଉପରେ) ସ୍ପଷ୍ଟ କରାଯିବ।
- ଯଦି **ଗ୍ରାହକ ସମ୍ମତି** ଦେଇଥାନ୍ତି, ସେମାନଙ୍କର **ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା** CRA କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରେ।
- ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଅନୁରୋଧ କରନ୍ତି, CRA କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା **ସୂଚନାର କପି** ସେମାନଙ୍କୁ ଦିଆଯିବ।

13. ଦେୟ ସଙ୍ଗ୍ରହ

- **Loan Disbursement** ସମୟରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ **Repayment Process** (ଦେୟ ଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା) ସମ୍ପର୍କରେ ସ୍ପଷ୍ଟ କରାଯିବ:
 - **Loan Amount**
 - **Tenure (ମିଶ୍ନାଦ)**
 - **Repayment Frequency (କେତେବେଳେ ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ)** — Repayment Schedule ରେ ଦିଆଯିବ।
- ଯଦି ଗ୍ରାହକ Repayment Schedule ଅନୁସରଣ କରିବାରେ ବିଫଳ, ତେବେ **ଭାରତର କାନୁନ** ଅନୁସାରେ **Defined Recovery Process** ପାଳନ କରାଯିବ।
 - **Notice ପଠାଇ**

- **Personal Visit କରି**
- **Security Repossession (ଜମାଗତ ସମ୍ପତ୍ତି ଜବତ)**
- IKF Finance ର **Collection Policy** — ଶିକ୍ଷାଚାର, ନ୍ୟାୟ, ପ୍ରୋସାହନ, ଦୀର୍ଘକାଳୀନ ସମ୍ପର୍କ ଉପରେ ଆଧାରିତ ।
- **Collection Staff/Authorized Representatives:**
 - **Authority Letter & Identity Card** ଦେଖାଇବେ ।
 - ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ତ **Dues** ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।
 - **Payment Notice** ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତ ସମୟ (Sufficient Notice) ଦିଆଯିବ ।
- **Grievance Mechanism:** Recovery Process ବିଷୟରେ **Borrower Grievance** ସମାଧାନ ପାଇଁ ବିଶେଷ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ ।
- **Default Case (ଗ୍ରାହକ Loan Default କଲେ):**
 - ସାଧାରଣତଃ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ପସନ୍ଦର ସ୍ଥାନରେ (Residence/Business) ସମ୍ପର୍କ କରାଯିବ ।
 - ପ୍ରଥମେ ପରିଚୟ ଓ ଅଧିକାର ସୂଚନା କରିବେ ।
 - ଗ୍ରାହକଙ୍କର **Privacy** ରକ୍ଷା କରାଯିବ ।
 - **Notice/Personal Visit** ମାଧ୍ୟମରେ Reminder ଦିଆଯିବ ।
 - ସମସ୍ତ **Dues** ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ।
 - **Legal Means** ଦ୍ୱାରା Asset Repossession (Immovable/Movable Property) କରାଯିବ ।
 - **Abusive Language, Force, Threats** ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ନାହିଁ ।
 - **Visiting Hours** — ସକାଳ 07:00 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 19:00 ମଧ୍ୟରେ; ବିଶେଷ ପରିସ୍ଥିତି (ଗ୍ରାହକର ବ୍ୟବସାୟ/ଚାକିରି) ଛଡ଼ି ।
 - ଗ୍ରାହକ ଯଦି କୌଣସି ସମୟ/ସ୍ଥାନରେ **Call Avoid Request** କରନ୍ତି, ସେଥିକୁ ସମ୍ମତ ସୀମା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସମ୍ମାନ କରାଯିବ ।
 - **Call Log** (ସମୟ, ସଂଖ୍ୟା, କଥାବାର୍ତ୍ତାର ବିବରଣୀ) ରେକର୍ଡ କରାଯିବ ।
 - **Mutual Dispute Resolution Assistance** ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
 - **Visits** ସମୟରେ ଶିକ୍ଷାଚାର ଓ ସମ୍ମାନ ରଖାଯିବ ।
 - ଅନୁଚିତ ସମୟ (ଦେହାନ୍ତ/ପରିବାରୀୟ ଦୁଃଖ/ଦୁର୍ଘଟନା) ରେ **Collection Visit** କରାଯିବ ନାହିଁ ।
 - ଶାରୀରିକ ସମ୍ପର୍କ, ଅସଭ୍ୟ/ଅନୁଚିତ କଥା/ଲସାରା/ବ୍ୟବହାର (Sexual Nature) ସମସ୍ତଙ୍କ ସହିତ (Gender Independent) କରାଯିବ ନାହିଁ ।

14. ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ଓ ସମାଧାନ

IKF Finance ନିମ୍ନୋକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ:

- ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅଫିସରେ **Complaint Receiving, Registering & Disposal System** (ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ, ତାଲିକାଭୁକ୍ତ କରା, ସମାଧାନ) ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ ।

- ଯଦି ଲେଖିତ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ହୁଏ, IKF Finance ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ **Acknowledgement/Response** ପ୍ରଦାନ କରିବ।
 - Acknowledgement ରେ ଅଭିଯୋଗ ନିର୍ବାହ କରିବାକୁ ଦାୟୀ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଓ ପଦବୀ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ।
- ଯଦି ଗ୍ରାହକ **Telephone Helpdesk/Customer Service Number** ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ କରନ୍ତି, ସେମାନଙ୍କୁ **Complaint Reference Number** ଦିଆଯିବ ଓ **Progress Update** ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଦିଆଯିବ।
- ଅଭିଯୋଗ ଡବ୍ଲୁ ପରେ, IKF Finance ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ **Final Response** ପଠାଇବ କିମ୍ବା ଅଧିକ ସମୟ କାହିଁକି ଆବଶ୍ୟକ ସେଥି ସ୍ପଷ୍ଟ କରିଦିବ।
 - ସାଧାରଣତଃ ଛଅ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ।
 - ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ, ସେମାନଙ୍କୁ ଅଗ୍ରଗତିରେ କିପରି ଅଭିଯୋଗକୁ ଆଗକୁ ବଢ଼ାଇବେ (Escalation Process) ସୂଚନା ଦିଆଯିବ।
- **Grievance Redressal Procedure** (ଇ-ମେଲ୍ ID, Contact Details, Resolution Timeline, Escalation Matrix) ସ୍ପଷ୍ଟଭାବରେ:
 - **IKF Finance Website** ରେ,
 - ସମସ୍ତ ଶାଖା/କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।
- ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ପାଇନାହାନ୍ତି କିମ୍ବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ, ସେମାନେ **RBI Complaint Redressal Cell** କିମ୍ବା **National Housing Bank** ରେ ଅନଲାଇନ୍ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ।
- ସାଧାରଣତଃ, ଏକ ମାସର ସମୟସୀମା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ କରିବା ପାଇଁ ଦିଆଯିବ।
- **POSH Policy (Prevention of Sexual Harassment)** — ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନେଇ **Sexual Harassment Grievances** କୁ **Customer Grievance Procedure** ମାଧ୍ୟମରେ Address କରାଯିବ।
 - **Investigation Process ଓ Disciplinary Actions** — POSH Policy ଅନୁସାରେ କରାଯିବ।
- IKF Finance ର **Board of Directors** ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ **Fair Practices Code Compliance Review ଓ Grievance Redressal Mechanism Functioning** ପ୍ରତିନିୟତ ଅବଲୋକନ କରିବେ।

15.60ବା ଖାତା

- ବର୍ତ୍ତମାନ **IKF Finance** ଜନ ସାଧାରଣ ଜମା (**Public Deposits**) ଗ୍ରହଣ କରୁନାହିଁ।
- କିନ୍ତୁ, ଭବିଷ୍ୟତରେ IKF Finance **Deposit Schemes** ଆରମ୍ଭ କଲେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ:
 - ସୁଦ୍ଧ ହାର (**Rate of Interest**)
 - ଆଗ୍ରହ ପ୍ରୟୋଗର ପଦ୍ଧତି (**Method of Interest Application**)
 - ଠେକାର ନିୟମ ଓ ଶର୍ତ୍ତ
 - ଅକାଳ ପ୍ରତ୍ୟାହାର (**Withdrawal (Premature Withdrawal)**)
 - **Renewal Process** (ପୁନଃନବୀକରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା)

- **Loan Against Deposits (60 ବା ବିପରୀତ ରଶି)**
- **Nomination Facilities (ନୋମିନେସନ ସୁବିଧା)**

- ଏହି ସମସ୍ତ ସୁଚନା, Loan Products ପାଇଁ ଯେପରି ପାରଦର୍ଶୀ ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ, ସେପରି Deposit Schemes ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

16. ଆଧାରଣ

IKF Finance ନିମ୍ନୋକ୍ତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ:

- **Loan Application** ରେ ଗ୍ରାହକ ଯାହା ତଥ୍ୟ ଦେଇଥାନ୍ତି, ସେଥିକୁ **Residence/Business Address Visit** କିମ୍ବା **Phone Verification** ମାଧ୍ୟମରେ ସତ୍ୟପାଞ୍ଚନ କରାଯିବ (ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ, Agency Appointed for Verification ମାଧ୍ୟମରେ) ।
- ଗ୍ରାହକ **Loan Transfer Request** (Borrower Account Transfer) କଲେ, **21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ** IKF Finance ପକ୍ଷରୁ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଦିଆଯିବ ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୁଚନା ଦିଆଯିବ ଯେ, କମ୍ପାନୀ **Transaction Investigation** ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହଯୋଗ ଓ ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ **Police/Investigative Agencies** ସହ ସହଯୋଗ ଚାହିଁପାରେ ।
- ଯଦି ଗ୍ରାହକ **Fraud, Corruption, Theft** କିମ୍ବା **Malpractice** କରନ୍ତି, ତେବେ ସେମାନେ ସମସ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣରେ ଦାୟୀ ହେବେ ।
- ଯଦି ଗ୍ରାହକ **Reasonable Care** ନେଇନାହାନ୍ତି ଏବଂ ତା'ରୁ **Losses** ହେଇଥାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଜବାବଦେହୀ ହେବେ ।
- **Products & Services Information** — ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯିବ ।
- **Sex, Caste, Religion** ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
 - କିନ୍ତୁ, IKF Finance ବିଭିନ୍ନ ସମାଜିକ ବର୍ଗ ପାଇଁ ବିଶେଷ ଯୋଜନାରେ ଯୋଗଦେଇପାରେ ।
- **Prepayment/Pre-closure Charges** — IKF Finance Customers ପାଇଁ **RBI Guidelines & Policies** ଅନୁସାରେ ଲାଗୁହେବ ।
- **Most Important Terms & Conditions (MITC)** — Loan & Security Documents ସହିତ ଅତିରିକ୍ତଭାବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାଇନ୍ କରାଯିବ ।
- **Fair Practice Code Publicity:**
 - **Existing & New Customers** କୁ **Electronic Communication/Mail** ଦ୍ୱାରା Copy ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
 - **On Request (Counter/Email/Mail)** ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ।
 - ସମସ୍ତ ଶାଖା ଓ ଖେବସାଇଟ୍ ରେ Code ଉପଲବ୍ଧ ରହିବ ।
 - ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ Code ସମ୍ପର୍କରେ ସଚେତନ ହେବେ ଓ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିପାରିବେ ।
- **IKF Finance Board of Directors** — Loan & Advances ପାଇଁ **Interest Rate Model** ଅପନାୟନ କରିବେ ।
 - **Factors Considered:** Cost of Funds, Margin, Risk Premium ।
 - ସେହି ଆଧାରରେ **Rate of Interest** ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ହେବ ।

17. କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ବନ୍ଦ / ଠିକଣା ପରିବର୍ତ୍ତନ

- IKF Finance ର କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସ୍ଥାନାନ୍ତରିତ (Shifting) କିମ୍ବା ବନ୍ଦ (Closure) କରାଯାଇଥିଲେ,
 - ସେହି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସହିତ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଯଥେଷ୍ଟ ସମୟର Notice (ପୂର୍ବ ସୂଚନା) ଦିଆଯିବ ।
- IKF Finance Board of Directors —
 - Fair Practices Code Compliance Review ପାଇଁ ପ୍ରତିନିୟତ ସମୀକ୍ଷା (Periodical Review) କରିବେ ।
 - ଏହି ସମୀକ୍ଷାର Consolidated Report — Board କୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟାବଧିରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- ଏହି ସୂଚନା (Information) IKF Finance Ltd. ର ସ୍ବାମୀତ୍ବ ।
 - ପୂର୍ବଲିଖିତ ଅନୁମତି (Prior Written Permission) ଛଡ଼ା, ଏହାକୁ Copy, Use, Disclose, Store, Transmit (Electronic, Mechanical, Recording, Reprographic) କରାଯିବ ନାହିଁ ।

18. ପ୍ରୋଡକ୍ଟ-ଭିତ୍ତିକ ସୁଦ୍ଧ ହାର ସୀମା

କ୍ରମ ସଂଖ୍ୟା	ପ୍ରୋଡକ୍ଟ (Product)	ସୁଦ୍ଧ ହାର ସୀମା (Interest Rate Range)
1	ବ୍ୟାପାରିକ ଯାନ (Commercial Vehicles)	Upto 28%
2	କାର ଓ ଯୁଟିଲିଟି ଯାନ (Cars & Utility Vehicles)	Upto 28%
3	ସାମଗ୍ରୀ ବୋହାନ୍ତି ଓ ନିର୍ମାଣ ଯନ୍ତ୍ର (Material Handling & Construction Equipment)	Upto 28%
4	ଟ୍ରାକ୍ଟର ଓ କୃଷି ଯନ୍ତ୍ର (Tractors & Farm Equipment)	Upto 30%
5	ଦୁଇ ଓ ତିନି ଚକିଆ ଯାନ (Two & Three Wheelers)	Upto 30%
6	ବୀମା ରିଶ (Insurance Finance)	Upto 30%
7	NBFC ପାଇଁ ଟର୍ମ ଲୋନ୍ (Term Loans for NBFCs)	Upto 18%
8	MSME ରିଶ (MSME Loans)	Upto 24%

ଟିପ୍ପଣୀ (NB):

- ଉଲ୍ଲେଖିତ ସମସ୍ତ ସୁଦ୍ଧ ସୀମା କେବଳ ସୂଚକ (Indicative) ଏବଂ ବାର୍ଷିକ (Annualized) ।
- ବାସ୍ତବିକ Lending Rate କେସ୍-ଟୁ-କେସ୍ (Case to Case) ଭିତ୍ତିରେ ପରିବର୍ତ୍ତିତ ହୋଇପାରେ ।
- Service Tax / GST ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ Cess (ଆବଶ୍ୟକତାନ୍ୁସାରେ) ପୃଥକ୍‌ରୂପେ ଲାଗୁହେବ ।
- ସୁଦ୍ଧ ହାର ଓ ଚାର୍ଜ ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା IKF Finance Website ରେ FPC Policy Section ରେ ଉପଲବ୍ଧ:
<https://ikffinance.com/fpc.php#productWiseInterestRange>

ରଣଗ୍ରାହୀଙ୍କ ପାଇଁ ସୂଚନା

- RBI ପକ୍ଷରୁ NBFC Ombudsman Scheme ର ପ୍ରୟୋଗ କରାଯାଇଛି । ଯଦି କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟାନିର୍ବାହୀ/ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ସହ କୌଣସି ଅସନ୍ତୋଷ/ଅଭିଯୋଗ (Grievance) ଥାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ Nodal Officer ସହ ସମ୍ପର୍କ କରିପାରିବେ ।

IKF Finance ର Nodal Officer:

K S S Prasanna Krishna

☎ ଲ୍ୟାଣ୍ଡ ଫୋନ୍: 0866-2474644, 2474633

✉ ଇମେଲ୍: nodalofficer@ikffinapp.com

- ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୁଅନାହିଁ, ତେବେ ସେମାନେ ସିଧାସଳଖ ନିୟନ୍ତ୍ରକ (Regulator) ସହ ସମ୍ପର୍କ କରିପାରିବେ ।

RBI Officer In-Charge:

☎ ଫୋନ୍: 0866-2523410

✉ ଇମେଲ୍: dosapro@rbi.org.in