ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍

ସ୍ୱମାନ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ("ସ୍ୱମାନ୍" ବା "କମ୍ପାନୀ") ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଅଣ-ଜମା ନେଉଥିବା NBFC-MFI ଭାବରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଛି । ଏହି ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ (FPC) RBI ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ସର୍କୁଲାରସଂଖ୍ୟା. RBI/2012-13/416 DNBS. ଆଧାରରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି CC. PD No. 320/03.10.01/2012-13 ତାରିଖ ଫେବୃଆରି 18, 2013 ଏବଂ RBI ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା (ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ପାଇଁ ନିୟାମକ ଢାଞ୍ଚା) RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 ତାରିଖ ମାର୍ଚ୍ଚ 14, 2022 (ସମୟ ସମୟରେ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଥିବା) ଏହି କୋଡ୍‌ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବାରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନଦଣ୍ଡ ସ୍ଥିର କରି ଉତ୍ତମ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବାଗୁଡିକ ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିବାରେ ସକ୍ଷମ ହୋଇପାରିବେ ।

NBFC-MFI ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ସହିତ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଏବଂ କାରବାରରେ ଏହି ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ନିଜକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ କରେ । FPC କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ହେବ ।

A. ସମସ୍ତ ଋଣ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍

A.1 ଋଣ ପ୍ରସ୍ତାବ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ:

1. ସ୍ୱମାନ୍ ଏହାର ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିଥିବା ଭାଷାରେ କରିବ
2. ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅନ୍ୟ NBFC ସହିତ ତୁଳନା କରିବା ଏବଂ ଏକ ସଚେତନ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଋଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ
3. ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ଦସ୍ତାବିଜ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ
4. କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଋଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସରଳ ହେବ
5. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଋଣ କାର୍ଡରେ ସମୟ ସମୟରେ RBI ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ବିବରଣୀ ରହିବ
6. କମ୍ପାନୀ ଏକ ଫ୍ୟାକ୍ଟ ସିଟ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯେଉଁଥିରେ ଋଣ ଉତ୍ପାଦର ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ବିବରଣୀ ସହିତ ମୂଲ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନିଆଯାଇଥିବା ଶୁଳ୍କ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ

A. 2 ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ବିତରଣ:

1. କମ୍ପାନୀ RBI ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା KYC ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ପାଳନ କରିବ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଜମା ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ଋଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ଅନୁଧ୍ୟାନ କରାଯିବ
2. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଓ ସର୍ତ୍ତ:
   a. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ପାଇଁ; କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ, ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣଧାରୀଙ୍କ ଋଣ ପରିଶୋଧ ବାଧ୍ୟତା ମାସିକ ପାରିବାରିକ ଆୟର ସର୍ବାଧିକ 50 ପ୍ରତିଶତ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବ

   *ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ, ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣକୁ ସମୟ ସମୟରେ RBI ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ବାର୍ଷିକ ଆୟ ଥିବା ପରିବାରକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ବନ୍ଧକ ମୁକ୍ତ ଋଣ ଭାବେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି ଏବଂ ପରିବାରର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଏକ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିବାର ୟୁନିଟ୍ ଯଥା, ସ୍ୱାମୀ, ପତ୍ନୀ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଅବିବାହିତ ସନ୍ତାନ

   b. ଋଣ ପରିଶୋଧ ଦାୟିତ୍ୱର ଗଣନା ପରିବାରର ସକ୍ରିୟ ଋଣ (କୋଲେଟାରାଲ ଫ୍ରି ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ବନ୍ଧକ ଋଣ) ରୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ବକେୟା କିସ୍ତିକୁ ବିଚାରକୁ ନେବ । ମାସିକ ପାରିବାରିକ ଆୟର 50 ପ୍ରତିଶତ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯାଇଥିବା ବହିର୍ଗମନରେ ସମସ୍ତ ପ୍ରଚଳିତ ଋଣ ଏବଂ ବିଚାରଧୀନ ବର୍ତ୍ତମାନର ଋଣର ପରିଶୋଧ (ଉଭୟ ମୂଳଧନ ଏବଂ ସୁଧ ଅଂଶକୁ ମିଶାଇ) ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ

   c. ବର୍ତ୍ତମାନର ଋଣ, ଯେଉଁଥିପାଇଁ ମାସିକ ପାରିବାରିକ ଆୟର ଶତକଡା 50 ପ୍ରତିଶତରୁ ଅଧିକ ପରିବାରର ମାସିକ ଋଣ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଶୁଳ୍କ ପରିଶୋଧ କାରଣରୁ ବାହାରକୁ ଆସୁଥିବା ଅର୍ଥକୁ ପରିପକ୍ୱ ହେବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବା ତେବେ ଏଭଳି କ୍ଷେତ୍ରରେ 50 ପ୍ରତିଶତର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୀମା ପୂରଣ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଏହି ପରିବାରଗୁଡ଼ିକୁ କୌଣସି ନୂଆ ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ
3. କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଋଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ ରିପୋର୍ଟ ହାସଲ କରିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ପରିବାର/ଋଣଗ୍ରହୀତା / ସହ-ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବର୍ତ୍ତମାନର ଋଣ ପରିଶୋଧ ଦାୟିତ୍ୱର ବିବରଣୀ ମିଳିପାରିବ । କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ ରିପୋର୍ଟ ଆଧାରରେ କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଋଣ ମଞ୍ଜୁର କରିବା ବିଷୟରେ ଅବଗତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବ
4. କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର/ ଋଣ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯେଉଁଥିରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଋଣର ପରିମାଣ ଏବଂ ବାର୍ଷିକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସୁଧ ହାର ସମେତ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ । ସ୍ୱମାନ୍ ଏହାର ରେକର୍ଡ ପାଇଁ ଏହାର ଏକ ଗ୍ରହଣୀୟ କପି ମଧ୍ୟ ରଖିବ

ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା / ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ର ପ୍ରକାଶ / ଋଣ କାର୍ଡ:

1. ସମସ୍ତ ଋଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଗୁଡିକ ପାଇଁ ଋଣ ଚୁକ୍ତିର ଏକ ମାନକ ଫର୍ମାଟ ରହିବ
2. ଋଣ ରାଜିନାମା ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜରର ନକଲ ସହିତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝିବା ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ହେବ, ଯଦି କିଛି ଅଛି ଏବଂ ସମସ୍ତ ଋଣଗ୍ରହୀତା/ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ
3. ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ଋଣ ପରିଶୋଧ ସୂଚୀରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଗୁଡିକ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ:
   i. ଋଣର ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳ
   ii. ଋଣର ମୂଲ୍ୟ ଯଥା ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ, ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ
   iii. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଦଣ୍ଡନୀୟ ସୁଧ/ ଅତ୍ୟଧିକ ଦେୟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରାଯାଏ ନାହିଁ
   iv. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ପାଇଁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ସିକ୍ୟୁରିଟି ଡିପୋଜିଟ/ ମାର୍ଜିନ ଆଦାୟ କରାଯାଉନାହିଁ
   v. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ଉପରେ କୌଣସି ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରାଯାଏ ନାହିଁ
   vi. ଋଣ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ପ୍ରଥମ କିସ୍ତି ପରିଶୋଧର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ମୋରାଟୋରିଅମ୍ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନି-ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁଟ୍ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2011ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇପାରିବ
4. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଚୟନ କରାଯାଇଥିବା ଅଣ - କ୍ରେଡିଟ୍ ଉତ୍ପାଦ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ସ୍ୱେଚ୍ଛାକୃତ ଭିତ୍ତିରେ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ଋଣ ପ୍ରଦାନ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉତ୍ପାଦ / ସେବା ସହିତ ଜଡିତ ନୁହେଁ।

A.3 ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ଋଣ ବିତରଣ:

1. ବିତରଣ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ କମ୍ପାନି ସଦସ୍ୟ/ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝିଥିବା ଭାଷାରେ ନୋଟିସ୍ ଦେବ
2. କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ ଏବଂ ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ
3. ଚୁକ୍ତିନାମା ଅଧୀନରେ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବା ର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାସହିତ ସାମଞ୍ଜସ୍ୟ ରଖି ହେବ
4. କମ୍ପାନୀ ସମ୍ପୃକ୍ତ ପରିସରରେ ସୁରକ୍ଷିତ ହେପାଜତରେ ଥିବା ସମସ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜକୁ ଅଧିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ହେପାଜତରେ ରଖିବ
5. କମ୍ପାନୀ ସଦସ୍ୟଙ୍କ ବିରୋଧରେ କମ୍ପାନୀର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର ଅଧୀନରେ, ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ବକେୟା ଋଣ ରାଶି ଆଦାୟ କରିବା ପରେ ନିଆଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିକୁ ଜାରି କରିବ

ଋଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ:

1. ଋଣ ପରିଶୋଧ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରଖିବ, ଏଭଳି ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ ଆଶ୍ରୟ ବିଷୟରେ ଆବଶ୍ୟକ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିବା
2. ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପାରସ୍ପରିକ ସହମତିପ୍ରାପ୍ତ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରାଯିବ
3. ତଥାପି, କ୍ଷେତ୍ରୀୟ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ କେବଳ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବାସସ୍ଥଳୀ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳୀରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରିବା ପାଇଁ ଅନୁମତି ଦିଆଯାଇଛି ଯଦି, ଋଣଗ୍ରହୀତା କ୍ରମାଗତ 2 କିମ୍ବା ଅଧିକ ଥର କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ହାଜର ହେବାକୁ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି
4. କମ୍ପାନି କିମ୍ବା ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଅଯଥା ହଇରାଣ କରିବେ ନାହିଁ । ଯେପରିକି ବିଭିନ୍ନ ସମୟରେ ଋଣଧାରୀଙ୍କୁ ବାରମ୍ବାର ହଇରାଣ କରିବା, ଋଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ବାହୁବଳର ବ୍ୟବହାର କରିବା ଇତ୍ୟାଦି
5. ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ସେମାନେ ବୁଝିବା ଭଳି ଭାଷାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିସ୍ତୃତ ଭାବେ ବୁଝାଇବୋ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଦିଗରେ କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ କୌଣସି କଠୋର ପଦ୍ଧତିରେ ନିୟୋଜିତ ହେବେ ନାହିଁ । ଉପରୋକ୍ତ ସାଧାରଣ ପ୍ରୟୋଗକୁ ସୀମିତ ନକରି ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡିକ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ନାହିଁ:
   i. ଧମକପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର
   ii. ବକେୟା ଦେୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ ସକାଳ 9:00ଟା ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:00ଟା ପରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଫୋନ୍ କରିବା
   iii. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବ
   iv. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବ
   v. ଋଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବାଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିବାର/ସମ୍ପତ୍ତି/ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ହିଂସା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମାନ ଉପାୟର ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ଧମକ
   vi. ଋଣର ପରିମାଣ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନ କରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ଋଣଦାତାଙ୍କୁ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବ

B. ସାଧାରଣ ଅବସ୍ଥା

1. ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ଋଣଧାରୀଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ଦୂରେଇ ରହିବ (ଯଦି ଋଣଦାତା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରିନଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା, କମ୍ପାନୀ ନଜରକୁ ଆସିନଥାଏ)
2. ଋଣ ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀ କେବଳ ଆଇନଗତ ଓ ବୈଧ ଭାବେ ଉପଲବ୍ଧ ପ୍ରତିକାରର ସାହାରା ନେବ ଏବଂ ଦିନର ଅଦ୍ଭୁତ ସମୟରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଉପାୟ, ଅଯଥା ନିର୍ଯାତନା ଏବଂ ଋଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ବାହୁବଳର ବ୍ୟବହାରରୁ ଦୂରେଇ ରହିବା କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଯଥା ହଇରାଣ କରିବ ନାହିଁ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଉପଯୁକ୍ତ ଢଙ୍ଗରେ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯାଉଛି କି ନାହିଁ ତାହା କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ
3. ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଆଧାରରେ ଶାରୀରିକ/ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଋଣ ସୁବିଧା ସମେତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ ରହିବ ନାହିଁ (ରେଫ: RBI ସର୍କୁଲାର ନଂ. DNBS.CC.PD ନଂ. 191/03.10.01/2010-11 ଜୁଲାଇ 27, 2010, ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ)
4. ଅନୁପଯୁକ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଆଚରଣ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବ ଏବଂ ଏହାକୁ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ
5. ଆୟ ଉତ୍ସ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବର୍ତ୍ତମାନର ଋଣ ସମ୍ପର୍କରେ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବା ପାଇଁ କ୍ଷେତ୍ରୀୟ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବ
6. ଋଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଯଦି କୌଣସି ତାଲିମ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ, ତେବେ ତାହା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ମାଗଣାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଏଭଳି ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଋଣ / ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପ୍ରଣାଳୀ ବିଷୟରେ ଋଣଧାରୀମାନଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯିବ
7. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତା ସମୟରେ ବିନମ୍ର ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ଏବଂ ଶୃଙ୍ଖଳା ବଜାୟ ରଖାଯିବ
8. କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ବାର୍ତ୍ତାଳାପ ସମୟରେ ସାଂସ୍କୃତିକ ଚିନ୍ତାଧାରା ଏବଂ ସମ୍ବେଦନଶୀଳତାକୁ ସମ୍ମାନ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବେ
9. କମ୍ପାନୀ ଏପରି କୌଣସି ଆଚରଣ କରିବ ନିାହିଁ ଯାହା କୌଣସି ପ୍ରକାରର ସଂଘର୍ଷ, ଧମକ କିମ୍ବା ହିଂସାର କାରଣ ହୋଇପାରେ
10. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ଲାଞ୍ଚ ନେବ ନାହିଁ କିମ୍ବା କୌଣସି ଅନଧିକୃତ ଟଙ୍କା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ
11. **ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା**
    ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ଯଦି କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ/ ବିବାଦ ଉପୁଜିଥାଏ, ତେବେ ତାହାର ନିରାକରଣ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ସଂସ୍ଥା ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟ ସ୍ଥାପନ କରିଛି। କମ୍ପାନୀର କର୍ମକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଯୋଗୁଁ ଉପୁଜିଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ/ ବିବାଦର ଶୁଣାଣି କରାଯାଇ ଉପଯୁକ୍ତ ଢଙ୍ଗରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ
12. **ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀ:**
    କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ସ୍ତରରେ, କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନାକୁ ସେମାନଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ, ସେମାନଙ୍କ ଶାଖା / ସ୍ଥାନରେ, ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର ହେଉଛି:
    a. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଠିକଣା) ଯାହା କମ୍ପାନୀ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗର ନିରାକରଣ ପାଇଁ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ

ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ବିବରଣୀ:

ନାମ: ଶ୍ରୀ ପ୍ରିୟବ୍ରତ ବାନର୍ଜୀ
ଠିକଣା: 93, 9 ମହଲା, ମେକର ଚାମ୍ବର VI, ନରିମାନ ପଏଣ୍ଟ, ମୁମ୍ବାଇ, 400021
ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି: customercare@svamaan.in
ସ୍ୱମାନ୍ ଟୋଲ ଫ୍ରି ନମ୍ବର: 1800 123 222000
ଲ୍ୟାଣ୍ଡଲାଇନ : 022 49429090

b. ଯଦି ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦର ସମାଧାନ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କରାନଯାଏ କିମ୍ବା ଯଦି ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ଗ୍ରାହକ RBI ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ - କମ୍ପାନୀରୁ ଉତ୍ତର ଆସିବାର ଏକ ବର୍ଷ ପରେ କିମ୍ବା 1 ବର୍ଷ ଏବଂ 30 ଦିନ ପରେ ଯଦି କମ୍ପାନୀରୁ ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଠିକଣାକୁ କୌଣସି ଉତ୍ତର ନ ମିଳେ:

- ଲୋକପାଳଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପୋର୍ଟାଲ: https://cms.rbi.org.in
- କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର, (CRPC) ର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ,
  ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: crpc@rbi.org.in
  କଲ କରନ୍ତୁ: 14448
  ଠିକଣା: ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜ୍ଡ ରିସିପ୍ଟ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ,
  4th ମହଲା, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ -160017

C. ଶାସନ ଓ ସ୍ୱଚ୍ଛତା

1. ଋଣ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଋଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ମୂଲ୍ୟ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ସୂଚିତ କରାଯିବ
2. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ଉପରେ ଆଦାୟ ହେଉଥିବା ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାର କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ ଏବଂ ଏହାର ବିବରଣୀ ଏହାର ୱେବସାଇଟରେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ
3. ସମ୍ପୃକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଏହି FPC ର ଏକ ଅନୁବାଦିତ କପି ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଋଣଗ୍ରହୀତା/ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଚାହିଦା ଅନୁଯାୟୀ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ / ଶାଖା ଏବଂ ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ
4. କମ୍ପାନୀ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଢଙ୍ଗରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଋଣ ଅଭ୍ୟାସ ଗ୍ରହଣ କରିବ । ସ୍ୱଚ୍ଛତା ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଋଣ ଅଭ୍ୟାସ ପ୍ରତି ଆମର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାକୁ ଦର୍ଶାଉଥିବା ଏଭଳି ବିବୃତି ମଧ୍ୟ ଆମ ଋଣ କାର୍ଡରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ
5. ନୂତନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଋଣଗ୍ରହୀତା ଭାବରେ ସେମାନଙ୍କ ଅଧିକାର ବୁଝିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ସଙ୍ଗଠନର ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ
6. କମ୍ପାନୀ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝୁଥିବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଏବଂ ଉପଲବ୍ଧ ଆର୍ଥିକ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା ବୁଝିବାରେ ସକ୍ଷମ କରିବ