



ଫେରାର ପ୍ରାକ୍ତସ କୋଡ୍

ସ୍ୱମାନ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍

ସ୍ୱମାନ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ସର୍ଭିସେସ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (ସ୍ୱମାନ ବା କମ୍ପାନୀ) ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଧୀନରେ ଜମା ନ କରିବା NBFC-MFI ଭାବେ ପଞ୍ଜିକୃତ ହୋଇଛି । କମ୍ପାନୀର ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ (ଏଫ. ପି. ସି)କୁ ଆର. ବି. ଆଇ ଦ୍ୱାରା ୧୮ ଫେବୃଆରୀ, ୨୦୧୩ ରେ ସର୍ଜୁଲାର ନଂ. ଆର. ବି. ଆଇ/2012-13/416 ଡିଏନବିଏସ. ସି. ସି. ପି. ଡି ନଂ. 320/03.10.01/2012-13 ମାଧ୍ୟମରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସାରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ ନୂତନ ସର୍ଜୁଲାର ନଂ. ଆର. ବି. ଆଇ/ଡି. ଓ. ଆର/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22, 14 ମାର୍ଚ୍ଚ 2022 ତାରିଖରେ ତଥ୍ୟ ସହିତ ଅଦ୍ୟତନ କରାଯାଇଥିଲା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କାରବାରରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନକ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରି ଉତ୍ତମ ଏବଂ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟତା ବୃଦ୍ଧି ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବା ବିଷୟରେ ଅଧିକ ବୁଝିବା ପାଇଁ ସମ୍ମତ କରିବା ।

ଏନ. ବି. ଏଫ. ସି-ଏମ. ଏଫ. ଆଇ ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଏବଂ ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ ଏହି ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଥାଗୁଡ଼ିକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ନିଜକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ କରିଥାଏ ।

କ. ସମସ୍ତ ରଣ ପ୍ରଦାନ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍

କ. ୧ ରଣ ପ୍ରସ୍ତାବ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

- ୧. ସ୍ୱମାନ ଏହାର ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣୀତା ବୁଝିଥିବା ଭାଷାରେ କରିବ
- ୨. ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଅନ୍ୟ ଏନବିଏଫସି ସହ ତୁଳନା କରିବା ଏବଂ ଏକ ସୁଚିତ୍ରିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସହାୟତା କରିବା ପାଇଁ ରଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ
- ୩. ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ, ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଥିବା ଦସ୍ତାବିଜ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣରେ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ
- ୪. ଆମେ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହଣୀତାମାନଙ୍କୁ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରିବୁ
- ୫. ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପାଇବା ପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସ୍ୱୀକୃତି ସ୍ମିପରେ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ତାରିଖ ଏବଂ ସମୟ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ
- ୬. କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସହଜ ହେବ

କ. ୨ ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଓ ବର୍ଣ୍ଣନା

୧. ଆର.ବି.ଆଇ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା କେ. ଖା. ସି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ କମ୍ପାନୀ ପାଳନ କରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କର ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ କମ୍ପାନୀର ରଣନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଯତ୍ନ ନେବ ।
୨. କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣର ପରିମାଣ ଏବଂ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ସମେତ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ । ସ୍ୱମାନ ମଧ୍ୟ ଏହାର ରେକର୍ଡ ପାଇଁ ଏହାର ଏକ ସ୍ୱୀକୃତ କପି ରଖିବ ।

କ. ୩ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହ ରଣ ବିତରଣ

୧. କମ୍ପାନୀ ସଦସ୍ୟ/ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝିବା ଭଳି ଭାଷାରେ ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ନୋଟିସ୍ ଦେବ
୨. କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦେୟ କେବଳ ପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଓ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ ଏବଂ ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଣ ରୁଚ୍ଛିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ
୩. ରୁଚ୍ଛିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର / ଦ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣ ରୁଚ୍ଛି ସହିତ ସମାନ ହେବ
୪. କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିସରରେ ସୁରକ୍ଷିତ ହେପାଜତରେ ପ୍ରାୟୁକୃତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଧୀନରେ ରଖିବ
୫. କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ବନ୍ଧକ ମୁକ୍ତ କରିବ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ରଣ ବକେୟା ପରିମାଣ ହାସଲ ପରେ, ଆଇନଗତ ଅଧିକାର ଅଧୀନ ଅନୁଯାୟୀ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ସଦସ୍ୟଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଯଦି ଥାଏ

ଖ. ସାଧାରଣ/ସାର୍ବଜନୀନ

୧. ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣତା କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବ (ଯଦି ନୂତନ ସୂଚନା, ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନାହିଁ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ନୋଟିସ୍ ଆସିବ)
୨. ରଣ ଆଦାୟ ପ୍ରସଙ୍ଗରେ, କମ୍ପାନୀ କେବଳ ଆଇନଗତ ଏବଂ ଆଇନଗତ ଭାବରେ ଉପଲବ୍ଧ ପ୍ରତିକାରକୁ ବ୍ୟବହାର କରିବ ଏବଂ ଦିନର ଅଣଅନୁଷ୍ଠାନିକ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ରଣ ଆଦାୟ ପଦକ୍ଷେପ, ଅଯଥା ନିର୍ଯ୍ୟାତନା

ଏବଂ ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଶାରୀରିକ ଶକ୍ତି ବ୍ୟବହାରରୁ ଦୂରେଇ ରହିବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଯଥା ନିର୍ଯ୍ୟାତନାକୁ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ

୩. ଶାରୀରିକ/ଦୃଶ୍ୟମାନ ଅକ୍ଷୟ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ରଣ ସୁବିଧା ସହିତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସୁବିଧା ବିଷୟର କ୍ଷମାପତ୍ର କୌଣସି ଭେଦଭାବ ରହିବ ନାହିଁ (ରେଫ: ଆର.ବି.ଆଇ ସର୍କ୍ଚୁଲାର ନମ୍ବର DNBS.CC.PD.No 191 / 03.10.01 / 2010-11 ଜୁଲାଇ 27, 2010 ତାରିଖ, ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ)

୪. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପଦ୍ଧତି

କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପଦ୍ଧତି ରଖିଛି । କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦ ଶୁଣାଯିବ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦ୍ଧତିରେ ସମାଧାନ ହେବ

୫. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଫିସର

କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ସ୍ତରରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ସେମାନଙ୍କ ଶାଖା / ସ୍ଥାନଗୁଡ଼ିକରେ ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟବସାୟ କାରବାର ହୁଏ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନାକୁ ଯୁଗ୍ମତ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ:

(କ) ଅଭିଯୋଗ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ନଂ, ଇମେଲ୍ ଠିକଣା ମଧ୍ୟ) ଯାହାକୁ କମ୍ପାନୀ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଆସିଥିବା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଜନସାଧାରଣ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ

(ଖ) ଯଦି ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦର ସମାଧାନ ହୋଇପାରିବ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଯଦି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଆର.ବି.ଆଇର DNBS ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଫିସର-ଇନ୍-ଚାର୍ଜଙ୍କ ପାଖରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ (ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଯୋଗାଯୋଗ ସବିଶେଷ ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି), ଯାହାର ଅଧୀନରେ NBFC ର ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପଡେ

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ:

ନାମ: ସୁଶ୍ରୀ ଭାରତୀ ରାଠୀ

ଠିକଣା: 93, 9 ମହଲା, ମେକର୍ ଚାମ୍ବରସ୍ VI, ନରିମାନ ପଏଣ୍ଟ, ମୁମ୍ବାଇ, 400021

ଇ-ମେଲ୍ ଆଇ.ଡି : grievancecell@svamaan.in

ଲ୍ୟାଣ୍ଡଲାଇନ: 022 49429020

ଯଦି ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦର ସମାଧାନ ହୋଇପାରିବ ନାହିଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବିବରଣୀ ଅନୁଯାୟୀ ଆର.ବି.ଆଇର DNBS ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଫିସର-ଇନ୍-ଚାର୍ଜଙ୍କ ପାଖରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ:

ଜେନେରାଲ୍ ମ୍ୟାନେଜର

ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ବିଭାଗ,

ସୁପରଭିଜନ, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ

ମୁମ୍ବାଇ ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ,

୩ୟ ମହଲା, ଓପ ମୁମ୍ବାଇ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରେଲ ଷ୍ଟେସନ,

ବାଇକୁଲ୍ଲା, ମୁମ୍ବାଇ - 400 008

ଫୋନ୍ : 022-23084121 ଫ୍ୟାକ୍ସ: 022-23022011

ଇ-ମେଲ୍: dnbsmro@rbi.org.in

ଗ. ସରକାରୀ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତା:

୧. ରଣ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ମୂଲ୍ୟ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ
୨. କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଉପରେ ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାର ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ ଏବଂ ଏହାର ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ସବିଶେଷ ତଥ୍ୟ ଅପଡେଟ୍ ହେବ
୩. NBFC ଦ୍ୱାରା ଆର୍ଥିକ ଅନୁଦାନ ପ୍ରାପ୍ତ ଯାନଗୁଡ଼ିକର ପୁନ-ଅଧିକାର ଏବଂ ବନ୍ଧକ ସୁନା ଅଳଙ୍କାର ରଣ ପ୍ରଦାନ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆର.ବି.ଆଇର ନ୍ୟାୟ ଅଭ୍ୟାସ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ନାହିଁ କାରଣ କମ୍ପାନୀ ଏପରି ବ୍ୟବସାୟରେ ନାହିଁ। ଅବଶ୍ୟ, କମ୍ପାନୀ NBFC-MFI ପାଇଁ ଆର.ବି.ଆଇ ଦ୍ୱାରା ଧାର୍ଯ୍ୟ ନିୟମ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରେ

ଘ. NBFC-MFI ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ

ଉପରୋକ୍ତ ସାଧାରଣ ନୀତିଗୁଡ଼ିକ ସହିତ, ସ୍ୱମାନ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନ୍ୟାୟ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତି ଯାହା ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ବ୍ୟବସାୟ ଏବଂ ନିୟାମକ ଗଠନ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅଟେ ।

ସାଧାରଣ/ସାର୍ବଜନୀନ

୧. ଏହି FPC ର ଅନୁବାଦିତ କପି ସଂପୃକ୍ତ ଭାଷାରେ ଆଶାକର୍ମୀ ରଣଗ୍ରହୀତା / ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଚାହିଦା ଅନୁଯାୟୀ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ସମାନ କପି ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ / ଶାଖା ଏବଂ ୱେବସାଇଟ୍ରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ
୨. କମ୍ପାନୀ ଏକ ସ୍ୱଚ୍ଛ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ ଏବଂ ଉଚିତ ରଣ ପ୍ରଦାନ ଅଭ୍ୟାସକୁ ଜାରି ରଖିବ । ସ୍ୱଚ୍ଛତା ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ରଣ ପ୍ରଦାନ ଅଭ୍ୟାସ ପ୍ରତି ଆମର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାକୁ ଦର୍ଶାଉଥିବା ଏହିପରି ବିବୃତ୍ତି ଆମ ରଣ କାର୍ଡରେ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ

୩. ଅନୁପଯୁକ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ଏବଂ ରଣ ରୁଚ୍ଛିରେ ମଧ୍ୟ ସମାନ ତଥ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ
୪. ଆୟକର ଉତ୍ତର ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କର ବିଦ୍ୟମାନ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବାକୁ ଫିଲ୍ଡ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ
୫. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଦିଆଯାଉଥିବା ଟ୍ରେନିଂ ବିନା ମୂଲ୍ୟରେ ହେବ । ଫିଲ୍ଡ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଏହିପରି ତାଲିମ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ତାଲିମ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବେ ଏବଂ ରଣ/ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶାଳୀ ଏବଂ ପ୍ରଶାଳୀ ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଇବେ
୬. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା ସମୟରେ ସୁନ୍ଦର ଭାଷା ବ୍ୟବହୃତ ହେବ ଏବଂ ସାଜସଜ୍ଜା ବଜାୟ ରହିବ
୭. କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀମାନେ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଚିନ୍ତାଧାରା ଏବଂ ସମ୍ବେଦନଶୀଳତାକୁ ସମ୍ମାନ କରନ୍ତି
୮. କମ୍ପାନୀ ଏପରି କୌଣସି ଆଚରଣରେ ଲିପ୍ତ ରହିବ ନାହିଁ ଯାହା ଦ୍ଵାରା କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଦ୍ଵନ୍ଦ୍ଵ, ଧମକ କିମ୍ବା ହିଂସା ହୋଇପାରେ
୯. କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ଲାଞ୍ଜ ନେବ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ଅନୁକୃତ ଚଙ୍କା ସଂଗ୍ରହ କରିବ ନାହିଁ
୧୦. ଅତୁଆ ବା ଅସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ନାହିଁ
୧୧. ନୂତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣଦାତା ଭାବରେ ସେମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ ଅଧିକାରକୁ, ସଂଗଠନର ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା ଏବଂ ଅବଗତ କରାଯିବ
୧୨. କମ୍ପାନୀ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ତଥ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ଆର୍ଥିକ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନାକୁ ଅବଗତ କରାଇବେ

ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା / ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା ପ୍ରକାଶ / ରଣ କାର୍ତ୍ତ :

୧. ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାର ଏକ ସ୍ଵାକ୍ଷର (ମାନକ) ଫର୍ମାଟ୍ ରହିବ
୨. ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ହେବ ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଜରର କପି ସହିତ ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଯାହାକୁ ରଣଗ୍ରହୀତା ସହଜରେ ବୁଝିପାରିବେ ଏବଂ ଉକ୍ତ ସମସ୍ତ କପି ଗୁଡ଼ିକୁ ରଣଦାତା/ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ
୩. ନିମ୍ନଲିଖିତ ଗୁଡ଼ିକ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା ଏବଂ ରଣ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀରେ ପ୍ରକାଶ ପାଇବ
 - କ) ରଣର ସମସ୍ତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ
 - ଖ) ରଣର ମୂଲ୍ୟ ଯଥା ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ, ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ୍ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ
 - ଗ) ବିଲମ୍ବିତ ଦେୟ ଉପରେ ଚାର୍ଜ୍ ହେବାକୁ ଥିବା ପେନାଲ୍ ସୁଧ / ଧାର୍ଯ୍ୟ ଦେୟ (ଯଦି ଥାଏ) ରଣ ରୁଚ୍ଛିରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ
 - ଘ) ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ୍ ରଣ ପାଇଁ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ବନ୍ଧକ ଜମା / ମାର୍ଜିନ ମନା ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ ନାହିଁ
 - ଙ) ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ୍ ରଣ ଉପରେ କୌଣସି ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ୍ ପେନାଲ୍ଟି ରହିବ ନାହିଁ

- ଚ) ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ୍ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ)
ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, 2011 ଅନୁଯାୟୀ, ମୋରାଟରିଅମ ଅବଧି ରଣର ଅନୁଦାନ ଏବଂ ପ୍ରଥମ କିଛି
ପରିଶୋଧ କରିବାର ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ହେବ ଏବଂ ସମୟ ଅନୁଯାୟୀ ଏଥିରେ ସଂଶୋଧିତ
ହୋଇପାରେ
- ଛ) ପ୍ରାପ୍ତ କିଛି ଏବଂ ଅକ୍ରିମ ଡିସଚାର୍ଜ ସହିତ ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧର ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର
- ଜ) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସହିତ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର

ଅଣ-ବାଧତାମୂଳକ ରଣ ଆଦାୟ ପଦ୍ଧତି:

- ୧. ସମସ୍ତ ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସହମତ ଓ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇଥିବା କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସ୍ଥାନରେ ରଣ କିଛି
ଆଦାୟ(କଲେକ୍ଟନ) କରାଯିବ
- ୨. ଯାହା ହେଉ, କେବଳ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟ ପରିସର ଠାରେ ରଣ କିଛି
ଆଦାୟ(କଲେକ୍ଟନ) କରିବାକୁ ଫିଲ୍ଡ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯାଇଛି, ଯଦି, ରଣଗ୍ରହୀତା ୨ଟି କିମ୍ବା
ଅଧିକ କ୍ରମାଗତ ସମୟରେ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ସ୍ଥାନରେ ହାଜର ହେବାକୁ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି
- ୩. କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଅଯଥା ନିର୍ଯ୍ୟାତନାରୁ ଦୂରେଇ ରହିବା, ଯଥା : ଦିନର
ଅଣଅନୁଷ୍ଠାନିକ ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ହଇରାଣ କରିବା ଏବଂ ରଣ
ଆଦାୟ ପାଇଁ ଶାରୀରିକ ଶକ୍ତିର ପ୍ରୟୋଗ ଇତ୍ୟାଦି
- ୪. ରଣ ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ବୁଝାପଡୁଥିବା ଭାଷାରେ ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା
କରାଯିବ
- ୫. ସମ୍ବେଦନଶୀଳ ଅଞ୍ଚଳରେ କେବଳ କର୍ମଚାରୀ ହିଁ ରଣ କିଛି ଆଦାୟ କରିପାରିବେ କିନ୍ତୁ
ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ରଣ ଆଦାୟ ଏଜେଣ୍ଟ୍ ଏହି କାର୍ଯ୍ୟ ପାଇଁ ବ୍ୟବହୃତ ହେବେ ନାହିଁ
- ୬. କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟ୍ ରଣ କିଛି ଆଦାୟ ଦିଗରେ କୌଣସି କଠୋର ପଦ୍ଧତିରେ ନିୟୋଜିତ
ହେବେ ନାହିଁ । ଉପରୋକ୍ତ ସାଧାରଣ ପ୍ରୟୋଗକୁ ସୀମିତ ନକରି, ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରହଣ
କରାଯିବ ନାହିଁ:
 - କ) ଧମକ କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର
 - ଖ) କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଫୋନ ମାଧ୍ୟମରେ କଲ ବା ଯୋଗାଯୋଗ ଏବଂ / କିମ୍ବା
ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସକାଳ ୭:୦୦ ଟା ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସଂଧ୍ୟା ୬:୦୦ ଟା ପରେ ଫୋନ ମାଧ୍ୟମରେ
କଲ ବା ଯୋଗାଯୋଗ
 - ଗ) ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ, କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀମାନଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା
 - ଘ) ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମ ବାହାରେ ପ୍ରକାଶ କରିବା
 - ଙ) ରଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିବାର / ସମ୍ପର୍କିତ / ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ହିଂସା କିମ୍ବା
ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମାନ ଉପାୟର ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ଧମକ
 - ଚ) ରଣର ପରିମାଣ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନକରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବା