ଅନ୍ନପୂର୍ଣ୍ଣା ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ANNAPURNA FINANCE
GROWING TOGETHER

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା

ଅନ୍ନପୂର୍ଣ୍ଣା ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡ୍ ରେ ଆମ୍ଭେ ଆମ୍ଭର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଏକ ଉଚିତ ନୈତିକ ଓ ନିଷ୍ପକ୍ଷ ଉପାୟରେ ବ୍ୟବହାର କରିଥାଉ | ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ) ନିୟମାବଳୀ ଅନୁସାରେ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା (ଏଫପିସି) ବୋର୍ଡ଼ ସମ୍ମୁଖରେ ଆଗତ ଓ ଅନୁମୋଦିତ କରାଯାଇଛି, ଯାହା କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯାଇଛି |

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଏହା ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରେ ଯେ,

- ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ କରାଯିବ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ |
- ଆବେଦନ ପତ୍ରରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଯେପରିକି ସ୍କିମ୍ ବିବରଣୀ, ଯୋଗ୍ୟତା ମାନଦଣ୍ଡ, ପରିଶୋଧ ଅବଧି ସୀମା, ଶୁଳ୍କ, ଏବଂ ସୁଧ ହାର ସରଂଚନା, ଅନୁପାଳନର ପ୍ରମୁଖ ସର୍ତ୍ତ, ଆକସ୍ମିକ ବ୍ୟୟ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୂକ୍ତ କରିବ |
- ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡିକ ବିଷୟରେ ଆବେଦନ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ |
- ସମାପନ କରିବା ସମୟ ସହିତ ଆବେଦନ ପତ୍ରର ସ୍ୱୀକୃତିକୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯିବ |
- **IRACP** ନିୟମ ଉପରେ ସମ୍ପ୍ରତି ଆରବିଆଇ **(RBI)** ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, ଋଣ ପରିଶୋଧର ସଠିକ୍ ତାରିଖ, ପରିଶୋଧର ବାରମ୍ବାରତା, ମୂଳ ଏବଂ ସୁଧ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ରେକଅପ୍, **SMA / NPA** ବର୍ଗୀକରଣ ତାରିଖ ଉଦାହରଣକୁ ବାକି ରହିବା ସ୍ଥିତିକୁ ଗଣନା କରିବା ପାଇଁ ଋଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରିବା ଭାଷାରେ ଋଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁର ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯିବ I
- ଆରବିଆଇ **(RBI)** ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ପରିବାରଗୁଡ଼ିକୁ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ବନ୍ଧକମୁକ୍ତ ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ। ଏଠାରେ 'ପରିବାର' ଅର୍ଥ ଗୋଟିଏ ପରିବାର ଏକକକୁ ବୁଝାଏ ଅର୍ଥାତ୍ ସ୍ୱାମୀ, ସ୍ତ୍ରୀ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ଅବିବାହିତ ସନ୍ତାନ |
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଘରର ଆୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀଗୁଡିକୁ **(CICs)** ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ |
- ଋଣ ମଞ୍ଜୁରୀକୁ ବିଚାର କରିବାବେଳେ, କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଏକ ପରିବାରର ମାସିକ ଋଣ ପରିଶୋଧ ଅର୍ଥରାଶି ଯେପରି ଏହାର ମୋଟ ମାସିକ ଘରୋଇ ଆୟର **50%**ରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ |
- ମାସିକ ଋଣ ପରିଶୋଧ ଦାୟିତ୍ୱ ହିସାବ କରିବାବେଳେ, କମ୍ପାନୀ ଘରର ସମସ୍ତ ବକେୟା ଋଣ (ବନ୍ଧକମୁକ୍ତ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ତଥା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରକାରର ବନ୍ଧକ ଋଣ)କୁ ବିବେଚନା କରେ |
- ସମସ୍ତ ସାମ୍ପ୍ରତିକ ଋଣ ପରିଶୋଧ (ଉଭୟ ମୂଳ ଏବଂ ସୁଧ ଉପାଦାନକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି), ଏବଂ ବିଚାର କରାଯାଉଥିବା ଋଣ, ମାସିକ ଘରୋଇ ଆୟର **50%** କ୍ୟାପ୍ ହୋଇଥିବା ପରିଶୋଧ ଅର୍ଥରାଶିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି |
- ଋଣ ଦେୟ ହେତୁ ଗୋଟିଏ ପରିବାରର ମାସିକ ଆୟର **50%** ରୁ ଅଧିକ ପରିଶୋଧ ଅର୍ଥରାଶି ସହିତ ବିଦ୍ୟମାନ ଋଣ ପରିପକ୍ୱ ହେବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯାଇଛି | ଏହି ପରିବାରଗୁଡିକୁ ଅତିରିକ୍ତ ଋଣ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଏ ଯେତେବେଳେ ଆବଶ୍ୟକ ସର୍ବାଧିକ **50%** ପୂରଣ ହେବ ସେତେବେଳେ ଦିଆଯାଏ |
- ଯଦି ଜଣେ ଋଣଗ୍ରହୀତା ତାଙ୍କର ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସଂସ୍ଥାକୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ଦାଖଲ କରନ୍ତି, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଏପରି ଅନୁରୋଧ ପାଇବାର **21** ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତାଙ୍କର ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଆପତ୍ତି, ଯଦି ଥାଏ, ଜଣାଇବ। ଏପରି ଯେକୌଣସି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଚୁକ୍ତିନାମା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ହେବ।
- କମ୍ପାନୀ ଏକ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଧାରଣ ନୀତି ଅନୁସରଣ କରେ ଯାହା ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ଦ୍ୱାରା ସହମତ ହୋଇଛି, ଯାହା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିଥାଏ:

I. ସର୍ବ-ଅନ୍ତର୍ଭୂକ୍ତ ସୁଧ ହାରରେ ପହଞ୍ଚିବା ପାଇଁ ଏକ ଉତ୍ତମ ରୂପେ ରହିଥିବା ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ / ଆଭିମୁଖ୍ୟ I
II. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ମାନଦଣ୍ଡ ଉପରେ ଆଧାର କରି ପ୍ରତ୍ୟେକ ଉପାଦାନର ପରିମାଣ ଅନୁଯାୟୀ ସୁଧ ହାରର ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକର ବ୍ୟାଖ୍ୟା ଯେପରିକି ପାଣ୍ଠିର ମୂଲ୍ୟ, ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ୍, ଏବଂ ମାର୍ଜିନ୍ ଇତ୍ୟାଦି |
III. ଋଣ ନେଇଥିବା ଏକ ବର୍ଗ ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଉପାଦାନର ବିସ୍ତାରର ପରିସର; ଏବଂ
IV. ସୁଧ ହାର ଉପରେ ଏକ ସୀମା ଏବଂ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ |

- କମ୍ପାନୀ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ "ଋଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତି **(KFS)**" ଉପରେ **15** ଏପ୍ରିଲ, **2024** ରେ **RBI** ସର୍କୁଲାରରେ ଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରୁଛି।
- କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନ ଆୟକାରୀ ପରିବାରକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ଋଣର ମୂଲ୍ୟ ବିଷୟରେ ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ ଏକ ତଥ୍ୟ ପତ୍ର କିମ୍ବା ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ **(KFS)** ପ୍ରକାଶ କରିବା ନିଶ୍ଚିତ କରେ।
- କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ, ଏହା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରକାଶିତ ଲିଖିତ ସାମଗ୍ରୀରେ (ସୂଚନା ପୁସ୍ତିକା/ ପ୍ରଚାର ପତ୍ର) ଏବଂ ଏହାର ୱେବସାଇଟରେ ସବିଶେଷ ବିବରଣୀ ସହିତ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ଉପରେ ଲାଗୁ କରାଯାଉଥିବା ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାର ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରେ |
- କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ ଋଣ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯାହା ନିମ୍ନଲିଖିତକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ:

I. ସୂଚନା ଯାହା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଯଥେଷ୍ଟ ଭାବରେ ଚିହ୍ନଟ କରେ.
II. ମୂଲ୍ୟ ଉପରେ ସରଳୀକୃତ ତଥ୍ୟପତ୍ର.
III. ଋଣ ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ I
IV. ଶାଖା ଦ୍ୱାରା ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧ ଗ୍ରହଣ ହୋଇଛି ଏବଂ ଅନ୍ତିମ ଡିସଚାର୍ଜର ସ୍ୱୀକୃତି |
V. ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ |
VI. ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉତ୍ପାଦଗୁଡିକର ମଞ୍ଜୁରୀ, ଯାହା କେବଳ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଲିଖିତ ସମ୍ମତି ସହିତ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଏବଂ ଏହିପରି ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଦେୟ ସଂରଚନା |
VII. ଋଣ କାର୍ଡରେ ଥିବା ସମସ୍ତ ଏଣ୍ଟ୍ରି ଋଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିବା ଭାଷାରେ ରହିବ |
VIII. କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ତାଲିମରେ ଆଇନ ଏବଂ ଆନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ସମ୍ମିଳନୀ ଦ୍ୱାରା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଭାବରେ ଅଣ-ଭେଦଭାବ ଏବଂ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ସଚେତନତା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ। କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟିକ ସୁବିଧା ପାଇବାରେ ଶାରୀରିକ / ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ସହାୟତା କରିବା ପାଇଁ ତାଲିମ ଦିଆଯାଇଛି। ଏହି ପ୍ରକାରର ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବିଦ୍ୟମାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯାଇଛି।

- କମ୍ପାନୀ ଆରବିଆଇର **(RBI) KYC** ଗାଇଡଲାଇନର ଅନୁପାଳନ ନିଶ୍ଚିତ କରେ |
- ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ଉପରେ ପରିଶୋଧ ସମୟ ଅବଧିର ନମନୀୟତା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ |
- କମ୍ପାନୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରେ ଯେ, ଋଣଗ୍ରହୀତାଦାତାମାନେ ଯଦି ପରିଶୋଧ କରିବାର ଯଥେଷ୍ଟ କ୍ଷମତା ପ୍ରଦର୍ଶନ କରନ୍ତି ଏବଂ ଋଣଗୁଡ଼ିକ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅଧିକ ଋଣର ବିପଦରେ ପକାଇବ ନାହିଁ ତାହା ହେଲେ କ୍ରେଡିଟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ I
- କମ୍ପାନୀ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରିଥାଏ | ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇନଥିବା କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରାଯାଏ ନାହିଁ |
- ସୁଧ ହାରରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ସଂପର୍କରେ କମ୍ପାନୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଆଗୁଆ ଭଲ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଇବ ଏବଂ ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ଭବିଷ୍ୟତରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଅଟେ |
- ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଦେୟ ପାଇଁ ବୈଧ ସ୍ୱୀକୃତି ରସିଦ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରେ |
- ଏକ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ପାଇଁ ଆଗୁଆ ପଇଠ କରିବା ପାଇଁ କିମ୍ବା ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ଉପରେ କୌଣସି ଜୋରିମାନା ଆଦାୟ କରାଯାଏ ନାହିଁ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ସିକ୍ୟୁରିଟି ଜମା / ମାର୍ଜିନ୍ ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଏ ନାହିଁ |
- **AFPL** ଏହାର ସଂପୃକ୍ତ ଶାଖା ମାଧ୍ୟମରେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ଅଟେ ଏବଂ ଠିକ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବ | ଋଣ ଚୁକ୍ତିରେ ଏହା ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି।
- ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ / କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ କରାଯାଇ ଥାଏ ଯାହା ଋଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ପାରସ୍ପରିକ ବୁଝାବଣାରେ ସ୍ଥିର ହୋଇଛି | ଯଦି ଋଣଗ୍ରହୀତା ଦୁଇ କିମ୍ବା ଅଧିକ କ୍ରମାଗତ ସମୟରେ ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ ହାଜର ହେବାକୁ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ କ୍ଷେତ୍ରୀୟ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ କେବଳ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟ ସ୍ଥଳରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯାଇଛି |
- ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଅଧିକାରୀ ସାଧାରଣ ପ୍ରୟୋଗ ଏବଂ ବୁଝାବଣାକୁ ସୀମିତ ନକରି ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରିବାରେ କୌଣସି କଠୋର ପଦ୍ଧତି ଗ୍ରହଣ କରିବେ ନାହିଁ, ଯାହା ତଳେ ଦର୍ଶାଯାଇଛି:

I. ଧମକ କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର
II. କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କଲ୍ କରିବା ଡାକିବା ଏବଂ / କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପୂର୍ବାହ୍ନ **9:00** ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା **6:00** ପରେ କଲ୍ କରିବା |
III. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କର ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ, କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କର ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା |
IV. ଋଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶନ କରିବା
V. ଋଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିବାର / ସମ୍ପତ୍ତି / ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ହିଂସା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମାନ ଉପାୟର ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ଧମକ
VI. ଋଣର ପରିମାଣ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନକରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ଋଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବା

- ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏବଂ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣଗତ ସମସ୍ୟା ବିଷୟରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ହେଲେ, ସେ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଶାଖା ପରିଚାଳକ କିମ୍ବା କ୍ଷେତ୍ରୀୟ ପରିଚାଳକଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରନ୍ତି | ଋଣ ମଞ୍ଜୁର ସମୟରେ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- ଆଚରଣ ବିଧି ପାଳନ ନକରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଉପରେ ଜୋରିମାନାର ମଧ୍ୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି। ସମ୍ବେଦନଶୀଳ ଅଞ୍ଚଳରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ କେବଳ କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ ଏବଂ କୌଣସି ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କୁ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ ନାହିଁ |
- କ୍ଷେତ୍ରୀୟ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି, ତାଲିମ ଏବଂ ତଦାରଖ ପାଇଁ ସିଷ୍ଟମ ଦ୍ୱାରା ଆଚରଣ ସଂହିତା ସମ୍ବନ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ପଲିସୀ ରହିଛି I
- ଆରବିଆଇ **(RBI)** ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଉତ୍ତମ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ (ପରିଶିଷ୍ଟ **-1**) ପାଳନ ଉପରେ କମ୍ପାନୀ ବୋର୍ଡ ବାର୍ଷିକ ସମୀକ୍ଷା କରିବ I
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଉଚ୍ଚ ନୈତିକ ମାନଦଣ୍ଡ ପାଳନ କରେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦୁର୍ନୀତି କିମ୍ବା ଅସଦାଚରଣକୁ ଚିହ୍ନଟ ଏବଂ ସଂଶୋଧନ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସୁରକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଛି ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ |
- ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ପରିଷଦର ଅନୁମୋଦନ ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା **(GRM)** ରହିଛି ଏବଂ ଏହିଭଳି ସମସ୍ୟା ଏକ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ସମାଧାନ କରାଯାଏ ଏବଂ ସମାପନ କରାଯାଏ ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ I
- ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଠାରୁ ଋଣଗ୍ରହୀତା ଗ୍ରହଣ କରିଥିବା ଋଣ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଅଭିଯୋଗର ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଜୋନ୍ ଜଣେ ବରିଷ୍ଠ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର ଭାବରେ ନିୟୋଜିତ କରିବ |
- ଆରବିଆଇ **(RBI)** ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ **GRM** ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆମର ପ୍ରତ୍ୟେକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଉତ୍ତମ ରୂପେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେଉଛି, ଯେଉଁଥିରେ କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ **(GRO)** ଏବଂ ଆରବିଆଇର **(RBI)** ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଭାରପ୍ରାପ୍ତ ଅଧିକାରୀଙ୍କର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ରହିଛି |
- ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟ ପରିଶୋଧ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଚିହ୍ନଟ କରେ, ଏହି ପରି ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ସହିତ ଜଡିତ ହୁଏ ଏବଂ ଉପଲବ୍ଧ ଉତ୍ସ ବିଷୟରେ ସେମାନଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରେ |
- କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ତାଲିମ ବିଶେଷ ଭାବରେ ଧ୍ୟାନ ଦେଇଥାଏ-

I. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ଉପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ,,
II. ପରିବାରର ଆୟ ଏବଂ ଘରର ବିଦ୍ୟମାନ ଋଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁସନ୍ଧାନର ପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ |
III. କାଗଜପତ୍ର କାମ ଏବଂ ବିତରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା,
IV. କଠୋର ପଦକ୍ଷେପ ବିନା ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ମାଧ୍ୟମରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର,
V. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ଉଚ୍ଚ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କୁ ଜଣାଇବା,
VI. ଏହି ନୀତି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀଗୁଡ଼ିକର ଅନୁପାଳନ |

- କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ପାରିଶ୍ରମିକ ନୀତି କେବଳ ଋଣ ପ୍ରଦାନର ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ହାର ଅପେକ୍ଷା ସେବା ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସନ୍ତୋଷ ଉପରେ ଅଧିକ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦେଇଥାଏ |
- ଆରବିଆଇ **(RBI)** ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଦାୟିତ୍ୱ ଗ୍ରହଣ କରେ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷଙ୍କ ଅନୁପାଳନ ପାଇଁ ଦାୟିତ୍ୱ ନ୍ୟସ୍ତ କରିବା ଏବଂ ସମାନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଅଡିଟ୍ ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟାୟଭିତିକ ଯାଞ୍ଚ ସହିତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସାଂଗଠନିକ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରାଯାଇଛି |

ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ

ପ୍ଲଟ୍ ନଂ. **1215/1401**, ଖଣ୍ଡଗିରି ବରି, ଜୟଦେବ ବାଟିକା ସାମ୍ନା, ପୋଲିସ ଷ୍ଟେସନ୍/ପୋଷ୍ଟ ଅଫିସ୍ - ଖଣ୍ଡଗିରି, ଭୁବନେଶ୍ୱର, ଓଡ଼ିଶା – **751030**, ଖୋର୍ଦ୍ଧା, ଭାରତ