

ଶେଷଥର ପାଇଁ ସମୀକ୍ଷା: ଫେବୃଆରୀ 12, 2025

ନ୍ୟାୟୋଚିତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ସଂହିତା (RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ) - ପୁଂଜନ୍ ପାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ ପୁଂଜନ୍ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବରେ ପରିଚିତ)

ପୁଂଜନ୍ ପାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ପୂର୍ବରୁ ପୁଂଜନ୍ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ଭାବରେ ପରିଚିତ) RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ NBFC-MFI ବର୍ଗରେ ଆସେ ଏବଂ ଅଂଶଦାରମାନଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଏବଂ କାରବାରରେ ନ୍ୟାୟୋଚିତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ପ୍ରତିବଦ୍ଧ । କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ ବ୍ୟବହାରରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନକ ସ୍ଥାପନ କରି ଉତ୍ତମ ଏବଂ ନ୍ୟାୟୋଚିତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ କୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ ଅଧିକ ସ୍ପଷ୍ଟତା ଆଣିବା ପାଇଁ ଏକ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଗ୍ରହଣ କରିଛି, ଯାହା ଫଳରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବାଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ । କମ୍ପାନୀ ଏକ NBFC-MFI ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ସମୟରେ ଏହାର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଏବଂ କାରବାରରେ ଏହି ନ୍ୟାୟ ଅଭ୍ୟାସ ଗୁଡ଼ିକର ଗ୍ରହଣ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାକୁ ପ୍ରତିବଦ୍ଧ ।

ଯୌଥ ଦାୟିତ୍ୱ ଗୋଷ୍ଠୀକୁ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବାର ପଦ୍ଧତି

ରଣ ପ୍ରଦାନର ପଦ୍ଧତି ଯେଉଁଠାରେ ମହିଳାମାନଙ୍କୁ ରଣ ବିତରଣ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ଚିକିତ୍ସିତ ସୂଚନା ଦିଆଯାଇଥାଏ, ସେହି ଗ୍ରାମଗୁଡ଼ିକରେ ଆୟୋଜିତ ପ୍ରେରଣା/ପ୍ରକ୍ଷେପଣ ବୈଠକ ଦ୍ୱାରା ଆରମ୍ଭ ହୁଏ । ତାପରେ ମହିଳାମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ପସନ୍ଦର ପାଞ୍ଚ ସଦସ୍ୟଙ୍କ ଗୋଷ୍ଠୀ ଗଠନ କରିବାକୁ କୁହାଯାଏ ଏବଂ 3 ରୁ 6 ଟି ଏଭଳି ଗୋଷ୍ଠୀ ଏକ କେନ୍ଦ୍ର/JLG ଗଠନ କରନ୍ତି । କମ୍ପାନୀ ଗୋଷ୍ଠୀ ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ଚୟନ କିମ୍ବା ଆୟ ସୃଷ୍ଟି କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ସମ୍ପର୍କିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ସେମାନେ ନେବାକୁ ଚାହୁଁଥିବା ରଣ ପରିମାଣକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ ନାହିଁ । ଗୋଷ୍ଠୀ ଗଠନ ପରେ, ସମ୍ପୃକ୍ତ ରିଲେସନସିପ୍ ଅଫିସର କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ ଅନୁସନ୍ଧାନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ବିବରଣୀ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ID ପ୍ରମାଣ ପତ୍ର ଏବଂ ଠିକଣା ପ୍ରମାଣ ପତ୍ର ସଂଗ୍ରହ କରିବେ । କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ ଫଳାଫଳ ପାଇବା ପରେ, ପ୍ରକ୍ରିୟା, ପଦ୍ଧତି, ରଣ ଉତ୍ପାଦ, ବୀମା, ଆର୍ଥିକ ସାକ୍ଷରତା ଇତ୍ୟାଦି ଉପରେ CGT(ନିରନ୍ତର ଗୋଷ୍ଠୀ ତାଲିମ) ପରିଚାଳିତ ହେବ । CGT ସମାପ୍ତ ହେବା ପରେ, ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗୋଷ୍ଠୀ ସ୍ୱୀକୃତି ପରୀକ୍ଷା (GRT) ପରିଚାଳିତ ହୁଏ । ସଦସ୍ୟମାନେ ଅନ୍ୟ ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ରଣ ପରିଶୋଧର ଦାୟିତ୍ୱ ନିଅନ୍ତି । ସଫଳ GRT ପରେ, ରଣ ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକ MIS ରେ ପ୍ରବେଶ ଏବଂ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପାଇଁ ପ୍ରଧାନ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ପଠାଯାଏ । ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପରେ, ମଞ୍ଜୁର ରଣ ରାଶି ଶାଖାର ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯାଏ । ଶାଖା ପରିଚାଳକ, କେନ୍ଦ୍ରକୁ ରଣ ବିତରଣ ତାରିଖ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦିଅନ୍ତି ଏବଂ ବିତରଣ ଶାଖାରେ କରାଯାଏ । କେନ୍ଦ୍ର ସେମାନଙ୍କ ଗ୍ରାମରେ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ସୁବିଧାଜନକ ସ୍ଥାନ ଏବଂ ସମୟରେ ସାପ୍ତାହିକ/ପାକ୍ଷିକ/ମାସିକ ବୈଠକ କରନ୍ତି । ଫିଲ୍ଡ ସ୍ତରରେ, କମ୍ପାନୀର ଫିଲ୍ଡ ଷ୍ଟାଫ୍ (ରିଲେସନସିପ୍ ଅଫିସର) ଗୋଷ୍ଠୀଗୁଡ଼ିକର ରଣ ବ୍ୟବହାର, ପରିଶୋଧ ଏବଂ ରଣ ଶୁଦ୍ଧିକୁ ସୁଗମ କରନ୍ତି । ଫିଲ୍ଡ ସ୍ତରରେ, ଶାଖା ପରିଚାଳକ, ଅଞ୍ଚଳ ପରିଚାଳକ ଏବଂ ଆଞ୍ଚଳିକ ପରିଚାଳକ କେନ୍ଦ୍ର/ଗ୍ରାମଗୁଡ଼ିକୁ ଆକର୍ଷଣ ପରିଦର୍ଶନ କରନ୍ତି ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତି ।

ଏହା ବ୍ୟତୀତ, ପ୍ରଧାନ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନା ମଧ୍ୟ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକର ଆକର୍ଷକ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରନ୍ତି। ଗ୍ରାହକମାନେ ଯଦି ସେମାନଙ୍କର କିଛି ସମସ୍ୟା/ଅଭିଯୋଗ ଥାଏ ତାହା ଜଣାଇବା ଏବଂ ଆଲୋଚନା କରିବା ପାଇଁ ଏହି ଉଚ୍ଚସ୍ତରୀୟ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ। ଫିଲ୍ଡ ସ୍ତରରେ ବରିଷ୍ଠ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକତା/ସମସ୍ୟାକୁ ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ କିଛି କାର୍ଯ୍ୟ/ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାକୁ କ୍ଷମତା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି। ଏହା ବ୍ୟତୀତ, ପୁ୍ୟଜନ୍ ପ୍ରତ୍ୟେକ ପାସ୍‌ବୁକ୍‌ରେ ପ୍ରଧାନ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ସିଧାସଳଖ ଫୋନ୍ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରିଛି ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନେ ସେହି ନମ୍ବରରେ କଲ୍ କରି ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ବର୍ଣ୍ଣନା କରିପାରିବେ। ପୁ୍ୟଜନ୍ ପ୍ରଧାନ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ମଧ୍ୟ ଟେଲିକଲରଙ୍କ ଏକ ଟିମ୍ ଅଛି ଯେଉଁମାନେ ନୂତନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କଲ୍ କରନ୍ତି ଏବଂ ପୁ୍ୟଜନ୍ ଦ୍ଵାରା ଋଣ ଉତ୍ପତ୍ତି ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବାଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ମତାମତ ନିଅନ୍ତି। ଟେଲିକଲରମାନେ ମଧ୍ୟ କେନ୍ଦ୍ରର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ଏବଂ ପୁ୍ୟଜନ୍ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବାର ଗୁଣବତ୍ତା ଉପରେ ମତାମତ ନେବା ପାଇଁ ଋଣ ଅବଧି ସମୟରେ କେନ୍ଦ୍ର ନେତା/କେନ୍ଦ୍ର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କୁ କଲ୍ କରନ୍ତି।

A. ସମସ୍ତ ଋଣ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ ନ୍ୟାୟ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା

RBI ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ ସହ ନ୍ୟାୟ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା (FPC) ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି। FPC କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ଏହାର ଝେବସାଇଟ୍ ଯଥା www.fusionfin.com ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି। FPC ଋଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ହିଁ ଜାରି କରାଯାଇଛି।

ଋଣ ପ୍ରସ୍ତାବ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

- କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମାଟ୍‌ରେ ଋଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଠାରୁ ନିଜ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜାଣିଛୁ/ନୋ ଯୋର କଷ୍ଟମର (KYC) ନିୟମ ସହିତ ପ୍ରାଥମିକ ତଥ୍ୟ ନିଆଯିବ। ଆଗକୁ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପୂର୍ବରୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ବୁ୍ୟରୋ ସହିତ ଏହାକୁ ଯାଞ୍ଚ କରାଯାଏ।
- କମ୍ପାନୀର ସ୍ଵିକୃତି ପ୍ରାପ୍ତ କର୍ମଚାରୀମାନେ କମ୍ପାନୀର ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ଜାମିନ ଏବଂ ଅନୁମୋଦନ ସହିତ ଋଣ ଆବେଦନକୁ ଯାଞ୍ଚ କରିବେ । କର୍ମଚାରୀମାନେ ମଧ୍ୟ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପୂରଣ ହୋଇଛି ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ:
 - ✓ ଆବେଦନର ତାରିଖ
 - ✓ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିଚୟ ବିବରଣୀ
 - ✓ ଋଣ ରାଶି ଏବଂ ଉତ୍ପାଦ ବିବରଣୀ
 - ✓ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର
 - ✓ ଋଣର ଅବଧି
 - ✓ ପରିଶୋଧ ବିବରଣୀ
 - ✓ ଋଣଗ୍ରସ୍ତତାର ବିବରଣୀ
 - ✓ ଆୟର ବିବରଣୀ
 - ✓ ଋଣର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ
- କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା / ଋଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ କରାଯିବ।

- d) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବା ଉଚିତ ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ଵାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ, ଯାହା ଫଳରେ ଅନ୍ୟ NBFCs ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ସହିତ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ। କମ୍ପାନୀରୁ ରଣ ପାଇବା ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତା ଆବେଦନ ସହିତ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଦସ୍ତାବିଜ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ।
- ✓ RBI ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ KYC ଦସ୍ତାବିଜ (ID ପ୍ରମାଣ ଏବଂ ଠିକଣା ପ୍ରମାଣ ଉଭୟ ପାଇଁ)
 - ✓ ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ପତି/ପତ୍ନୀ/ଅଭିଭାବକଙ୍କର ଯେକୌଣସି ପାସପୋର୍ଟ ଆକାରର ଫଟୋ
- e) କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ ସ୍ଵୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବ। ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ ଯେଉଁ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରାଯିବ ତାହା ମଧ୍ୟ ସ୍ଵୀକୃତିରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ।
- f) ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ପୂରଣ ହୋଇଥିବା ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରାପ୍ତିର ତାରିଖଠାରୁ 10-12 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରାଯିବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଚଳିତ ନିୟମ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ କରୁଥିବା ସମସ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରାପ୍ତି ସାପେକ୍ଷ ରହିବ।
- g) ସମସ୍ତ ଅଣ-ରଣ ଉପାଦାନ (ଆର୍ଥିକ ଉପାଦାନ, ବୀମା ଉପାଦାନ ଏବଂ ଅଣ-ଆର୍ଥିକ ଉପାଦାନ) କେବଳ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ଵଳ୍ପ ସମ୍ପତ୍ତି ସହିତ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ ଏବଂ କର୍ମଚାରୀମାନେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ ଯେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଅଣ-ରଣ ଉପାଦାନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ କିମ୍ବା ପରୋକ୍ଷ ସଂଯୋଗ ନାହିଁ। ଆହୁରି ମଧ୍ୟ, କୌଣସି ଅଣ-ରଣ ଉପାଦାନ ରଣ ଉପାଦାନ ପାଇଁ ପୂର୍ବ-ସର୍ତ୍ତ ଭାବରେ ବିକ୍ରି କରାଯିବ ନାହିଁ। ଶାଖାଗୁଡ଼ିକ ସ୍ଵଳ୍ପ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ଉଚିତ ଯେ ମାଲକ୍ରୋଫାଉନାନ୍ସ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କୌଣସି ଅଣ-ରଣ ଉପାଦାନ କ୍ରୟ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସ୍ଵେଚ୍ଛାକୃତ ଭିତ୍ତିରେ ହୋଇଅଛି।

ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ

- a) କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କର୍ମଚାରୀ, ମଞ୍ଜୁରି ପତ୍ର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ମାଧ୍ୟମରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା / ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବେ:
- ✓ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ
 - ✓ ରାଶି ରଣର ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ
 - ✓ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର
 - ✓ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାରର ପ୍ରୟୋଗ ପଦ୍ଧତି
 - ✓ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୂଳ୍କ
 - ✓ ବୀମା ଶୂଳ୍କ

ରଣ ବିତରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା

- a) କମ୍ପାନୀ ରଣ ବିତରଣ ସମୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମଧ୍ୟରୁ ଯେଉଁଟି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦସ୍ତାବିଜୀକରଣ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ଉଚିତ:

- ✓ ଡିମାଣ୍ଡ ପ୍ରମିସରୀ ନୋଟ୍
- ✓ ଯୁଗ୍ମ ଦାୟିତ୍ୱ ସ୍ୱୀକୃତି ଏବଂ ରଣ ରୁକ୍ତି
- ✓ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ, ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୂଳ୍କ, ପରିଶୋଧ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଯଦି କିଛି ଥାଏ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତର ସ୍ୱୀକୃତି ।

- b) କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀର ସ୍ୱୀକୃତି ଏବଂ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜକୁ ଅଧିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିଜ ରେକର୍ଡ୍/ସୁରକ୍ଷିତ ହେପାଜତରେ ରଖିବ ।
- c) କମ୍ପାନୀ ରଣ ମଞ୍ଜୁରି / ବିତରଣ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ରୁକ୍ତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ନକଲ ସହିତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା / ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ରଣ ସମ୍ପର୍କିତ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ଧାରଣ କରିଥିବା ରଣ ରୁକ୍ତିର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- d) ସମସ୍ତ ରଣ ବିତରଣ କେବଳ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ କରାଯିବା ଉଚିତ ଏବଂ ରଣ ବିତରଣ ସମୟରେ ଏକାଧିକ ବ୍ୟକ୍ତି ଉପସ୍ଥିତ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ ।
- e) ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ପାସବୁକ୍ ଦିଆଯିବ । ରଣ ପାସବୁକ୍ରେ ପରିଶୋଧ ସୂଚୀ, କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ସୁଧ ହାର ଓ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୂଳ୍କ ଏବଂ ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ ଓ ଦାବି ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିବରଣୀ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ ।
- f) କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ସହମତି ମୁତାବକ ରଣ ରୁକ୍ତି ଅଧୀନରେ ପେମେଣ୍ଟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟ ସମ୍ପାଦନକୁ ଫେରାଇ ନେବା/ଦ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବ ।
- g) କମ୍ପାନୀ ବିଲମ୍ବିତ ପେମେଣ୍ଟ ପାଇଁ କୌଣସି ଜରିମାନା ଲଗାଇବ ନାହିଁ ଏବଂ ଏହା ରଣ ରୁକ୍ତିରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା/ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ।
- h) କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବିତରଣ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର ଇତ୍ୟାଦି ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା/ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ନୋଟିସ୍ ଦେବ । କମ୍ପାନୀ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦେୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଭାବେ ପ୍ରଭାବିତ ହୁଏ ।
- i) ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଦେୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଭବିଷ୍ୟତରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ । ରଣ ରୁକ୍ତିରେ ଏହି ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଧାରା ରହିବ ।

ସୁରକ୍ଷା/ବନ୍ଧନ

କମ୍ପାନୀ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କ ଠାରୁ ସାମାଜିକ ସହପାର୍ଶ୍ୱିକ ବ୍ୟତୀତ କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା/ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ନେଇ ନଥାଏ । STVL (ବ୍ୟବହୃତ ବାଣିଜ୍ୟିକ ଯାନବାହାନ ରଣ: ଅଣ-ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ) କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯାନକୁ ରଣ ବିପକ୍ଷରେ ସହପାର୍ଶ୍ୱିକ ଭାବରେ ରଖାଯାଏ ।

ସାଧାରଣ

- a) କମ୍ପାନୀ ରଣ ରୁକ୍ତିର ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ, ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀର ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଆସି ନଥାଏ ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ ।

- b) ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅନୁରୋଧ ଆସେ, ତେବେ କମ୍ପାନୀର ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଆପଣ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତିର ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏହିପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁସାରେ ହେବ।
- c) କମ୍ପାନୀ ଅନୁଚିତ ହଇରାଣ ଯଥା ଅସମ୍ଭବରେ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ନିରନ୍ତର ବିରକ୍ତ କରିବା, ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ବଳ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି କରିବ ନାହିଁ।
- d) କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନେ ରୁଦ୍ଧ ଆଚରଣ ନକରି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ଅଟନ୍ତି।

ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ନିୟୋଜନ

କମ୍ପାନୀ ତା'ର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ବକେୟା ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ କୌଣସି ଏଜେଣ୍ଟକୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିପାରେ।

ଆଉଟସୋର୍ସିଂ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଗୁଡିକ ପାଇଁ ଦାୟିତ୍ୱ

- a) କମ୍ପାନୀ ଘୋଷଣା କରେ ଯେ –
 - i. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏହାର ଦାୟିତ୍ୱକୁ କମ୍ କରେ ନାହିଁ ଏବଂ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଗୁଡିକର ଅନୁପାଳନର ଦାୟିତ୍ୱ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ କମ୍ପାନୀ ଉପରେ ରହିବ।
 - ii. କମ୍ପାନୀ ନିଜର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେଣ୍ଟର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବ ଏବଂ ସମୟାନୁସାରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କରିବ।

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା

- a) କମ୍ପାନୀ ରିକଭରି ସମ୍ପର୍କିତ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ସମର୍ପିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଗ୍ରହଣ କରିଛି। ଯଦି କମ୍ପାନୀର କୌଣସି କର୍ମଚାରୀ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଦୁର୍ବ୍ୟବହାରରେ ଜଡ଼ିତ ଥାଆନ୍ତି, ସେହି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ତୁରନ୍ତ ଶୃଙ୍ଖଳାଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ନିଆଯିବ। ଶାଖା ପରିଚାଳକ ଏବଂ ସମ୍ପର୍କ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର କେନ୍ଦ୍ର ଫାଇଲରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି, ଗ୍ରାହକ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ଶାଖାକୁ ଯାଇ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ।
- b) ଯଦି ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀର ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିଆଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ସେମାନେ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସରେ ସକାଳ 9:30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 5:30 ମଧ୍ୟରେ **ଟୋଲ ଫ୍ରି ନମ୍ବର 18001037808 ରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ।**
- c) ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କିତ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକମାନେ ଶ୍ରୀମତୀ ରୁଚିକା ବେହ୍ଲା, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସରେ ସକାଳ 9:30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 5:30 ମଧ୍ୟରେ 011-46646634 ନମ୍ବରରେ ଫୋନ୍ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା **nodalofficer@fusionfin.com କୁ ଇମେଲ୍ କରିପାରିବେ।** ଫୋନ୍ କରିବା ସମୟରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଗ୍ରାହକ ID ଏବଂ ଶାଖା ନାମର ସୂଚନା ଅବଶ୍ୟକ ପ୍ରଦାନ କରିବେ। ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇ ନାହିଁ କିନ୍ତୁ ରଣ ଆବେଦନ ଦାଖଲ କରିଛନ୍ତି, ସେମାନେ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମର ପ୍ରାପ୍ତି ରସିଦ୍ରେ ଉଲ୍ଲେଖ ଥିବା ରଣ ଆବେଦନ ନମ୍ବର ଉଲ୍ଲେଖ କରିପାରିବେ।
- d) ଯଦି ଆପଣଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହେଉନାହିଁ, ରଣଗ୍ରହୀତା/ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (RBI)ର ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ବିଭାଗର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ମହାପ୍ରବନ୍ଧକଙ୍କୁ 6, ସଂସଦ ମାର୍ଗ, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ-110001 ଠାରେ ଅପିଲ୍ କରିପାରିବେ। ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର: 011-23715097 କିମ୍ବା ଫ୍ୟାକ୍ସ ନଂ. 011-23358224.
- e) ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ଏକ ପରାମର୍ଶ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ରେଜିଷ୍ଟର ରହିବ ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ରେକର୍ଡ କରିପାରିବେ।

- f) ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉଚ୍ଚସ୍ତରୀୟ କର୍ମଚାରୀ (ଯଥା ଶାଖା ପରିଚାଳକ, କ୍ଷେତ୍ର ପରିଚାଳକ ଏବଂ ବିଭାଗୀୟ ପରିଚାଳକ)ଙ୍କ ପାଖରେ ପହଞ୍ଚିବାର ସୁବିଧା ରହିଛି, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ସେମାନେ ନିଜର ସମସ୍ୟା/ଅଭିଯୋଗ ଥିଲେ ତାହା ଜଣାଇପାରିବେ/ଆଲୋଚନା କରିପାରିବେ। ଫିଲ୍ଡ ସ୍ତରରେ ବରିଷ୍ଠ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତୁରନ୍ତ ଆବଶ୍ୟକତା/ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ କିଛି କାର୍ଯ୍ୟ/ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାର ଅଧିକାର ଦିଆଯାଇଛି।

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ www.fusionfin.com ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି।

ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନର ସମୀକ୍ଷା

- କମ୍ପାନୀର CEO/COO ତ୍ରେୟାସିକ ଭିତ୍ତିରେ ସୁବିଧାଜନକ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ସମୀକ୍ଷା କରିବେ।
- ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଉପରେ ଏକ ରିପୋର୍ଟ ତ୍ରେୟାସିକ ଭିତ୍ତିରେ କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ସମ୍ମୁଖରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରାଯିବ।
- କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ସୁବିଧାଜନକ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ତ୍ରେୟାସିକ ସମୀକ୍ଷା କରିବେ।

ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଆଦାୟ ବିରୁଦ୍ଧରେ ପଦକ୍ଷେପ/ନିୟମାବଳୀ

- କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଓ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବେ।
- କମ୍ପାନୀର ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାରେ ଉଲ୍ଲେଖ ଥିବା ରଣର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସ୍ପଷ୍ଟତା ସମ୍ପର୍କରେ ଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ କମ୍ପାନୀ ପାଳନ କରିବ।
- କମ୍ପାନୀ ପାଣ୍ଡର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍, ଏବଂ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଆଦି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରକ ଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାର କରି ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ ସହିତ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଆପଣାଇବ।
- ବିଭିନ୍ନ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ବିଷୟରେ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଏବଂ ରଣ ମଞ୍ଜୁରି ପତ୍ରରେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ।

ଗ୍ରାହକ ସୂଚନାର ଗୋପନୀୟତା

- ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନାକୁ କଡାକଡି ଭାବରେ ଗୋପନୀୟ ରଖିବେ।
- କେବଳ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସ୍ଥିତିରେ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବେ:
 - ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହି ପ୍ରକାଶନ ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ଲିଖିତ ଅନୁମତି ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଛି।
 - ସମ୍ପୃକ୍ତ ପକ୍ଷକୁ କମ୍ପାନୀରୁ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମତି କରାଯାଇଛି।
 - ଆଇନଗତ ଭାବରେ ଏହା କରିବା ଆବଶ୍ୟକ।

- ଏହି ଅଭ୍ୟାସ ଆର୍ଥିକ ଅନୁଷ୍ଠାନଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଥାଗତ ଅଟେ ଏବଂ ପାରସ୍ପରିକ ଆଧାରରେ ଏକ ନିକଟ ଗୋଷ୍ଠୀ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ (ଯେପରିକି କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟବହାର) ।

ସୁରକ୍ଷା ବିପକ୍ଷରେ ବକେୟା ସେଟ୍ ଅଫ୍ ପାଇଁ ନୋଟିସ୍

କମ୍ପାନୀ ରଖ ବକେୟା ସେଟ୍ ଅଫ୍ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ରଖକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହ 2-ସପ୍ତାହର ନୋଟିସ୍ ଦେବା ।

B. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ ବିଶେଷ ଭାବରେ ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା

ଉପରୋକ୍ତ ସାଧାରଣ ନୀତି ବ୍ୟତୀତ, କମ୍ପାନୀ NBFC-MFI ବର୍ଗରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବା ହେତୁ ଏହା ନିମ୍ନଲିଖିତ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରହଣ କରେ ଯାହା ଏହାର ରଖ ବ୍ୟବସାୟ ଏବଂ ନିୟାମକ ଢାଞ୍ଚା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ।

ସାଧାରଣ ଅଭ୍ୟାସ

- a) ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା / ରଖକର୍ତ୍ତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ଶାଖା ପରିସରରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।
- b) ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା / ରଖକର୍ତ୍ତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ଏକ ବିବୃତ୍ତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯିବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ପରିସର ଏବଂ ରଖ କାର୍ଡରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ଏବଂ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ରଖ ପ୍ରଥା ପ୍ରତି ଆମର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାକୁ ବ୍ୟକ୍ତ କରି ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।
- c) କମ୍ପାନୀର କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀମାନେ ରଖକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କର ଆଗରୁ ଥିବା ରଖ ବିଷୟରେ ଆବଶ୍ୟକ ପଚାରାଉଛନ୍ତି କରିବା ପାଇଁ ତାଲିମ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବେ ।
- d) ରଖକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କୁ ଦିଆଯାଉଥିବା ତାଲିମ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ମାଗଣାରେ ହେବ । କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଏହିପରି ତାଲିମ ଦେବା ପାଇଁ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ହେବେ ଏବଂ ରଖକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କୁ ରଖ / ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପ୍ରଣାଳୀ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଗତ କରାଇବେ ।
- e) ସୁଧର ପ୍ରଭାବୀ ହାର ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଉଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା / ରଖକର୍ତ୍ତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଏବଂ ଖେବସାଇଟରେ ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।
- f) କମ୍ପାନୀ ଅନୁପଯୁକ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଆଚରଣକୁ ରୋକିବା ଏବଂ ସମୟାନୁସାରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବ ବୋଲି ରଖ ଚୁକ୍ତିରେ ଏବଂ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାରେ ଏକ ଘୋଷଣା ରୂପେ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ଶାଖା ପରିସରରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା ଉଚିତ ।
- g) କମ୍ପାନୀ RBI KYC ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବ ଏବଂ ରଖକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କର ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଯଥାର୍ଥ ଚେଷ୍ଟା କରାଯିବ ।
- h) ସମସ୍ତ ରଖ ବିତରଣ କେବଳ କମ୍ପାନୀର ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ କରାଯିବ ଏବଂ ବିତରଣ କାର୍ଯ୍ୟର ନିବିଡ଼ ତଦାରଖ ରହିବ ।
- i) କମ୍ପାନୀ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା କୌଣସି ରଖ ଉପରେ କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା ସଂଗ୍ରହ କରିବ ନାହିଁ ।

ରଖ ଚୁକ୍ତି / ରଖ କାର୍ଡରେ ପ୍ରକଟୀକରଣ

- a) କମ୍ପାନୀ ପାଖରେ ବୋର୍ଡ୍ ଅନୁମୋଦିତ ମାନକ ରଖ ଚୁକ୍ତି ଫର୍ମ ରହିବ ଯାହା ଅଗ୍ରାଧିକାର ଭିତ୍ତିରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା / ରଖକର୍ତ୍ତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ ।

b) କମ୍ପାନୀର ରଣ ରୁଦ୍ଧି ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀ ପ୍ରକାଶ କରିବ:

- ରଣର ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ
- ରଣର ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଯେଉଁଥିରେ କେବଳ ଡିନୋଟି ଉପାଦାନ ଯଥା ସୁଧ ଦେୟ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଦେୟ ଏବଂ ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ
- ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ଉପରେ କୌଣସି ଜରିମାନା ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ
- କୌଣସି ପୂର୍ବ-ଦେୟ ଦେବାକୁ ପଡ଼ିବ ନାହିଁ
- କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା ଜମା / ମାର୍ଜିନ୍ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଠାରୁ ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଉ ନାହିଁ
- ରଣକର୍ତ୍ତା ଏକରୁ ଅଧିକ SHG/ JLG ସଦସ୍ୟ ହୋଇପାରିବେ ନାହିଁ
- NBFC-MFIs ଗୁଡ଼ିକ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2011 ଏବଂ ଭବିଷ୍ୟତରେ ସଂଶୋଧିତ ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ମଞ୍ଜୁରି ଏବଂ ପ୍ରଥମ କିଛି ପରିଶୋଧର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ମୋରାଟୋରିୟମ୍
- ଯେପରି ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସହ ସହମତ ହୋଇଥିବ ତା ବ୍ୟତୀତ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ତଥ୍ୟର ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବ ବୋଲି ଆଶ୍ୱାସନା

c) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀ ପ୍ରତିଫଳିତ ହେବ:

- ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ପ୍ରଭାବୀ ସୁଧ ହାର
- ରଣ ସହ ସଂଯୁକ୍ତ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ
- ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଭାବରେ ଚିହ୍ନଟ କରୁଥିବା ସୂଚନା
- ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣର ସରଳୀକୃତ ତଥ୍ୟପତ୍ର
- କିଛି ସମେତ ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧ ଏବଂ ଅନ୍ତିମ ନିଷ୍ପାସନର କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକୃତି
- ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥାପିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରକୋଷ୍ଠର ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ
- ଜାରି କରାଯାଉଥିବା ଅଣ-ରଣ ଉପାଦାନ ଗୁଡ଼ିକ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପତ୍ତି ସହିତ ହେବ ଏବଂ ଶୁଦ୍ଧ ସଂରଚନା ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ହିଁ ସୂଚିତ କରାଯିବ
- ରଣ କାର୍ତ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା / ରଣକର୍ତ୍ତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ହେବା ଉଚିତ

d) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରମୁଖ ତଥ୍ୟ ବିବୃତି ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀକୁ ପ୍ରତିଫଳିତ କରିବ:

- ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ସହିତ, ଫ୍ୟୁଜନ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ରଣ ରୁଦ୍ଧି/ଦସ୍ତାବିଜ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏକ ସଚେତନ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣଗ୍ରହଣ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ କି ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ସିଟ୍ (KFS) ଜାରି କରିବ ।
- KFSକୁ ଏକ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ପ୍ରସ୍ତାବ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ତିନି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ପାଇଁ ବୈଧ ହେବ, KFS ର ବିଷୟବସ୍ତୁ ରଣଗ୍ରହଣୀୟତାକୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ KFS ର ବୁଝାମଣା ଏବଂ ଅଧିକ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ / ଦସ୍ତାବିଜ ପାଇଁ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର ଉପରେ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ଦିଆଯିବ ।

- ଯଦି ବୈଧତା ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ରଣଗ୍ରହଣିତା ରାଜି ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ KFS ରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ମିଶ୍ରଣ ବାଧ୍ୟ ହେବ । ଯେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଗ୍ରାହକ ବୈଧତା ତାରିଖ ପରେ KFS ଉପରେ ସହମତି ଦିଅନ୍ତି, ସେହି ପରିସ୍ଥିତିରେ KFS ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତ ସହିତ ରଣର ଅଧିକ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା କିମ୍ବା ଏକ ନୂତନ KFS ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରି ସର୍ତ୍ତ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାକୁ ପ୍ରାଧିକାର ଏକମାତ୍ର ଅଧିକାର ଅଛି ।
- KFSର ଅଂଶ 1 ରେ ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର (APR)ର ଏକ ଗଣନା ଶୀଟ୍ ଏବଂ ରଣ ଅବଧି ଉପରେ ରଣର ଆମୋର୍ଟାଇଜେସନ୍ ସୂଚୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ । APRରେ ରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଅଂଶ ଭାବରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ । KFSର ଭାଗ 2ରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଗୁଣାତ୍ମକ ସୂଚନା (RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଡସମ୍ପନ୍ନୀୟ ଧାରା, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ, ସିକ୍ୟୁରିଟାଇଜେସନ୍ ଉପରେ ଉପଯୋଗୀତା ଇତ୍ୟାଦି) ରହିବ ।
- ପ୍ରକୃତ ଭିତ୍ତିରେ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ତରଫରୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଚାର୍ଜ, ଯେପରିକି ବୀମା ଶୁଳ୍କ, ଆଇନଗତ ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦି, ମଧ୍ୟ APR ର ଏକ ଅଂଶ ହେବ ଏବଂ ପୃଥକ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ । ଯେଉଁ ସବୁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରାଧିକାର ଏଭଳି ଚାର୍ଜ ଆଦାୟ କରିବାରେ ସମ୍ମତ ଅଛି, ସେହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦେୟ ପାଇଁ ରସିଦ୍ ଏବଂ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ଦସ୍ତାବିଜ ଉପଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- KFS ରେ ଉଲ୍ଲେଖ ନଥିବା କୌଣସି ଶୁଳ୍କ, ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ସ୍ଵତ୍ତ୍ଵ ସମ୍ପତ୍ତି ବିନା ରଣ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ଆଦାୟ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ ।
- ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଅଂଶ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବାକୁ ଥିବା ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ବକ୍ଷ ଭାବରେ KFS କୁ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।

ଅଧିକ-ରଣଗ୍ରସ୍ତତା ଏଡ଼ାଇବା:

- A. ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତାକୁ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ତଦନ୍ତ କରିବେ ଏବଂ କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।
- B. ଏକରୁ ଅଧିକ SHG/JLG ସଦସ୍ୟ ଥିବା ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ନାହିଁ ।
- C. କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ RBI କିମ୍ବା କେନ୍ଦ୍ର/ରାଜ୍ୟ ସରକାରଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ମୋଟ ରଣ ସୀମା ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିବେ ନାହିଁ ।

ବିନା-ଜବରଦସ୍ତି ଆଦାୟ ପଦ୍ଧତି

- a) ଆଦାୟ ସାଧାରଣ ସ୍ଥାନରେ କରାଯିବ ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର କିଛି ପଇଠ କରିବାକୁ ମୁକ୍ତ ଅନୁଭବ କରିପାରିବେ ।
- b) ଋଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ RBI ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଅସୁବିଧାଜନକ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କିମ୍ବା ସାକ୍ଷାତ କରିବେ ନାହିଁ । ସକାଳ 9.00 ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା 6.00 ପରେ କ୍ଷେତ୍ର/ଫିଲ୍ଡରେ ଋଣ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
- c) କର୍ମଚାରୀମାନେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଗୃହୀତ ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବେ ଏବଂ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବାଧ୍ୟ କରିବେ ନାହିଁ ।
- d) ଋଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଋଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କର ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ, କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ନାହିଁ ।
- e) କର୍ମଚାରୀମାନେ ଋଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଋଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବେ ନାହିଁ ।
- f) କର୍ମଚାରୀମାନେ ଋଣକର୍ତ୍ତା କିମ୍ବା ଋଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ପରିବାର/ସମ୍ପର୍କୀୟ/ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ହିଂସା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ସେପରି ଉପାୟ ବ୍ୟବହାର କରିବେ ନାହିଁ କିମ୍ବା ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ଧମକ ଦେବେ ନାହିଁ ।
- g) କର୍ମଚାରୀମାନେ ଋଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଋଣର ପରିମାଣ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନ କରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବେ ନାହିଁ ।
- h) କର୍ମଚାରୀମାନେ ଋଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କଠାରୁ ଋଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଧମକ ଦେବେ ନାହିଁ କିମ୍ବା କୌଣସି ଅପମାନଜନକ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରିବେ ନାହିଁ ।
- i) ଯଦି ଋଣକର୍ତ୍ତା 2 କିମ୍ବା ଅଧିକ କ୍ରମାଗତ ଅବସରରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସ୍ଥାନରେ ଉପସ୍ଥିତ ହେବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ କେବଳ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଋଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳୀରେ ଆଦାୟ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ।
- j) କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଆଦାୟ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ବ୍ୟବହାର କରିବା ଉଚିତ ନୁହେଁ ।
- k) ପରିଶୋଧ ସଂଗ୍ରହ କରିବା ପରେ କର୍ମଚାରୀମାନେ ପାସ୍‌ବୁକ୍‌ରେ ବିବରଣୀ ପ୍ରବେଶ କରିବା ଉଚିତ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧର ପ୍ରମାଣ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରସିଦ୍ ଜାରି କରିବା ଉଚିତ ।
- l) କମ୍ପାନୀ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ନିୟୁକ୍ତି, ତାଲିମ ଏବଂ ତଦାରଖ ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ରହିଥିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ । ସଂହିତାରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ:
 - କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ନ୍ୟୁନତମ ଯୋଗ୍ୟତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବେ
 - ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଆଦାନପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କ ପାଖରେ ଚିହ୍ନଟ ହୋଇଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ତାଲିମ ସାଧନ ଥିବ
 - କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ତାଲିମରେ କୌଣସି ଅପବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ଜବରଦସ୍ତି ଋଣ ସଂଗ୍ରହ/ଆଦାୟ ପଦ୍ଧତି ଗ୍ରହଣ ନ କରି ଋଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଉପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣକୁ ଶିଖାଇବା ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।
 - କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପଦ୍ଧତିରେ କେବଳ ସଂଗୃହୀତ ଋଣ ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ଆଦାୟ ହାର ଅପେକ୍ଷା ବିଭିନ୍ନ ସେବା ଏବଂ ଋଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଉପରେ ଅଧିକ ଗୁରୁତ୍ଵ ଦିଆଯିବ ।

କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ FPC ଉପରେ ତାଲିମ ଏବଂ ତଦାରଖର ବିବରଣୀ ପ୍ରତ୍ୟେକ ବୋର୍ଡ ବୈଠକରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହିପରି ରିପୋର୍ଟିଂରେ ଏହି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତ୍ରୟମାସ ପାଇଁ ଯୋଜନା ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇପାରେ ।

ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା

କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ମନୋନୀତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଅନୁପାଳନ ପାଇଁ ବାୟିତ୍ୱ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ କମ୍ପାନୀ ଆବଶ୍ୟକ ସାଂଗଠନିକ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବ ଏବଂ ଏହାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଅତିର୍ ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ନିରୀକ୍ଷଣ ସହିତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିବ ।

ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ, ସଂଶୋଧିତ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାକୁ ନିରୀକ୍ଷଣ କରିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ଏହି ଦିଗକୁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅତିର୍ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ପରିସର ମଧ୍ୟରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ ଯାହା ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ନିୟମିତ ଭାବରେ କରାଯିବ । ତଦନୁସାରେ, ଫିଲ୍ଡ ସ୍ତରରେ ସଂଶୋଧିତ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ଛିଟିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରୁଥିବା ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅତିର୍ ଏକ ଅତିରିକ୍ତ ଯାଞ୍ଚ ତାଲିକା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯିବ ।