ନିରପେକ୍ଷ କାର୍ଯ୍ୟାଭ୍ୟାସ ନିୟମାବଳି - ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍

I. <u>ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ତ୍ତବ୍ୟ</u>

a. ନିରପେକ୍ଷ ଯୋଗାଯୋଗ ଏବଂ ଋଣ ଆଦାୟ

b. ଉପଯୁକ୍ତତା (ଏକାଧିକ / ଅତ୍ୟଧିକ ଋଣ ନ କରିବା)

c. ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତା

d. ସୂଚନା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା

e. ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ

f. ଅନ୍ୟାନ୍ୟ

II. <u>କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ତ୍ତବ୍ୟ</u>

a. ନିଯୁକ୍ତି

b. ଓରିଏଣ୍ଟେସନ୍

c. କଲ୍ୟାଣ

III. <u>କର୍ପୋରେଟ୍ ଅନୁଶାସନ</u>

a. ନୀତି, ରଣନୀତିପୂର୍ଣ୍ଣ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ଏବଂ ପରିଚାଳନା

I. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ତ୍ତବ୍ୟ

a. ନିରପେକ୍ଷ ଯୋଗାଯୋଗ ଏବଂ ଋଣ ଆଦାୟ

1. ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଧର୍ମ, ଜାତି, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି ଇତ୍ୟାଦି ଆଧାରରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି କୌଣସି ପ୍ରକାର ପକ୍ଷପାତପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଉ ନାହିଁ।

2. ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରୁଥିବା କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ସମ୍ମାନଜନକ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରୁଛନ୍ତି, ଉତ୍ତମ ଆଚରଣ ବଜାୟ ରଖୁଛନ୍ତି ଏବଂ ସାମାଜିକ ଓ ସାଂସ୍କୃତିକ ସମ୍ବେଦନଶୀଳତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦେଉଛନ୍ତି।

3. ପରିଶୋଧଜନିତ ସମସ୍ୟାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ଧାରକମାନଙ୍କୁ ଚିହ୍ନଟ କରନ୍ତୁ, ସେମାନଙ୍କ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଉପଲବ୍ଧ ବିକଳ୍ପ ବିଷୟରେ ସେମାନଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ଯୋଗାଇ ଦିଅନ୍ତୁ।

4. ଉଭୟ ପକ୍ଷ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ / କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସ୍ଥାନରେ ଋଣ ଟଙ୍କା ଆଦାୟ କରାଯିବ। ତେବେ, ଯଦି ଧାରକ ଦୁଇ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଥର କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ହାଜର ହେବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଜଣେ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟ ସ୍ଥଳରେ ଋଣ ଟଙ୍କା ସଂଗ୍ରହ କରିପାରିବେ।

5. ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ଋଣ ଟଙ୍କା ଆଦାୟ ପାଇଁ କୌଣସି କଠୋର ପଦ୍ଧତି ଅବଲମ୍ବନ କରିବେ ନାହିଁ। ନିମ୍ନୋକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକ କଠୋର ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ:

   i. ଧମକପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର

   ii. ଧାରକଙ୍କୁ ଲଗାତାର କିମ୍ବା ସକାଳ 7ଟା ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା 6ଟା ପରେ କଲ୍ କରିବା। ତେବେ, ସକାଳ ସମୟରେ ଧାରକଙ୍କୁ ଭେଟିବା ଏବଂ ସକାଳ 9ଟା ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା 6ଟା ପୂର୍ବରୁ ନିୟମିତ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ / ଟଙ୍କା ନେଣ-ଦେଣ ଜାରି ରଖାଯାଇ ପାରିବ।

   iii. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ, ପଡ଼ୋଶୀ କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା।

   iv. ଧାରକମାନଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶନ କରିବା

   v. ଧାରକ କିମ୍ବା ଧାରକଙ୍କ ପରିବାର / ସମ୍ପତ୍ତି / ସମ୍ମାନକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ହିଂସା କିମ୍ବା ସେହିଭଳି ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉପାୟର ବ୍ୟବହାର କରିବା

   vi. ଋଣର ପରିସର କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନକରିବାର ପରିଣାମ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଋଣଦାତାଙ୍କୁ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବା

b. ଉପଯୁକ୍ତତା (ଏକାଧିକ / ଅତ୍ୟଧିକ ଋଣ ନ କରିବା)

1. ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଆବେଦନକାରୀ, କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ ଏବଂ / କିମ୍ବା କ୍ଷେତ୍ର ସ୍ତରୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ତଥ୍ୟ ଉପରେ ଆଧାର କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତାକୁ ଆକଳନ କରିବା ପ୍ରତି ଯଥେଷ୍ଟ ଧ୍ୟାନ ନିଅନ୍ତୁ।

2. ଗ୍ରାହକଙ୍କର ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା ସହିତ ମେଳ ହେବା ଭଳି ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ।

3. ଯେକୌଣସି ଋଣ ମଞ୍ଜୁର କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏକ ବୈଧ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ ରିପୋର୍ଟ(ସିଆଇଆର୍) ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ।

4. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କର ମୋଟ ଋଣ ସେତିକି ପରିମାଣର ହେବା ଉଚିତ ଯେପରିକି ମାସକୁ ପରିଶୋଧ କରାଯାଉଥିବା ଟଙ୍କାର ପରିମାଣ ପରିବାରର ମାସିକ ଆୟର ସର୍ବାଧିକ 50%ରୁ ଅଧିକ ହେଉ ନ ଥିବ।

5. ଋଣ ପରିଶୋଧ ଗଣନା ସମୟରେ ପରିବାରର ସମସ୍ତ ବକେୟା ଋଣ (ବନ୍ଧକମୁକ୍ତ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ତଥା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରକାରର ବନ୍ଧକ ଋଣ)କୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖାଯିବ। ମାସିକ ଘରୋଇ ଆୟର 50% ରେ ସୀମିତ ହୋଇଥିବା ପରିଶୋଧ ପରିମାଣରେ ବର୍ତ୍ତମାନର ସମସ୍ତ ଋଣ ଏବଂ ବିଚାରାଧୀନ ଥିବା ଋଣ ପରିଶୋଧ (ଉଭୟ ମୂଳ ଏବଂ ସୁଧ ବାବଦ ଅର୍ଥ ସମେତ) ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।

6. ବ୍ୟାଙ୍କ ସିଆଇସିମାନଙ୍କୁ ସଠିକ୍ ସମୟରେ ସଠିକ୍ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ପାଖରେ ଥିବା ତଥ୍ୟକୁ ଋଣଗ୍ରସ୍ତତାର ସ୍ତର ଅନୁପାଳନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରିବ। ଏହା ବ୍ୟତୀତ ଏକାଧିକ ଏବଂ ଅତ୍ୟଧିକ ଋଣ ଏଡ଼ାଇବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନ୍ୟ ଉତ୍ସ ଯେପରିକି ଧାରକଙ୍କର ଘୋଷଣାନାମା, ସେମାନଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ, ସ୍ଥାନୀୟ ତଦନ୍ତରୁ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

c. <u>ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତା</u>

1. ଧାରକ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ମାନକ ରୂପ ହେବା ଉଚିତ।

2. ବ୍ୟାଙ୍କ ଧାରକଙ୍କୁ ଏକ ଲୋନ୍ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯେଉଁଥିରେ ନିମ୍ନୋକ୍ତଗୁଡ଼ିକ ରହିବ:

   i. ଧାରକଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଚିହ୍ନଟ କରୁଥିବା ତଥ୍ୟ;

   ii. ମୂଲ୍ୟ ବିଷୟରେ ସରଳୀକୃତ ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟ୍;

   iii. ଋଣ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳି;

   iv. ଗ୍ରହଣ କରିଥିବା ସମସ୍ତ କିସ୍ତି ଏବଂ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ଋଣ ପ୍ରଦାନ ସମେତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର;

   v. ବ୍ୟାଙ୍କର ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ସମେତ ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ବିବରଣୀ।

3. ଲୋନ୍ କାର୍ଡରେ ସମସ୍ତ ଏଣ୍ଟ୍ରି ଧାରକ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଏକ ଭାଷାରେ ହେବା ଉଚିତ।

4. ଧାରକଙ୍କର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସହମତିରେ ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ଜାରି କରାଯିବ ଏବଂ ସେହି ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ଫି ଷ୍ଟ୍ରକ୍ଚର୍ ଲୋନ୍ କାର୍ଡ ମାଧ୍ୟମରେ ହିଁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଧାରକଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

5. ଗ୍ରାହକ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଉତ୍ପାଦ, ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଚୁକ୍ତିର ନିୟମାବଳି ବୁଝିପାରୁଛନ୍ତି ବୋଲି ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ପଦକ୍ଷେପ(ଯେପରିକି ତାଲିମ, ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା) ନିଆଯିବା ଉଚିତ।

6. ସିଆଇସିରେ ଭଲ କ୍ରେଡିଟ ହିଷ୍ଟ୍ରି, ଡିଜିଟାଲ୍ ଆର୍ଥିକ ନେଣଦେଣର ଲାଭ, ବିପଦ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୁରକ୍ଷା ପାଇଁ ସଠିକ୍ ସମୟରେ ଋଣ ପରିଶୋଧ କରିବାର ଗୁରୁତ୍ୱ ଏବଂ ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବା ଉପରେ ଜୋର୍ ଦେବା ଉଚିତ।

7. ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ଗୋଷ୍ଠୀ ଏବଂ ସେଣ୍ଟର ଲିଡରଙ୍କ ଉପରେ ଅନ୍ଧ ଭାବରେ ବିଶ୍ୱାସ ନ କରିବା ଶିଖିବା ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ଋଣ ନେଇ ପରିଶୋଧ କରି ନ ପାରିଲେ କ୍ରେଡିଟ୍ ହିଷ୍ଟ୍ରି କିପରି ପ୍ରଭାବିତ ହୁଏ ଏବଂ ଏଥିପାଇଁ ଭବିଷ୍ୟତରେ ଋଣ ମିଳି ନ ପାରେ ସେ ବିଷୟରେ ସଚେତନ ହେବା ଉଚିତ। ଏହି ସଚେତନତା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ କମ୍ପଲସରି ଗ୍ରୁପ୍ ଟ୍ରେନିଂ (ସିଜିଟି) / ଗ୍ରୁପ୍ ରେକଗ୍ନିସନ୍ ଟେଷ୍ଟ (ଜିଆରଟି) ପ୍ରକ୍ରିୟାର ଏକ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଅଂଶ ହେବା ଉଚିତ।

8. ଗ୍ରୁପ୍ ମିଟିଂଗୁଡ଼ିକରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପସ୍ଥିତି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ।

d. <u>ସୂଚନା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା</u>

1. ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ବାରମ୍ବାରତାରେ ୟୁନିଫର୍ମ କ୍ରେଡିଟ୍ ଡାଟା ଫର୍ମାଟ୍ ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ଆରବିଆଇ ଅନୁମୋଦିତ ସିଆଇସିରେ ସଠିକ୍ ଏବଂ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଗ୍ରାହକ ତଥ୍ୟ ଅପଲୋଡ୍ କରିବା ଉଚିତ।

2. ସିଆଇସିରେ ଉପଲବ୍ଧ ତାଙ୍କର ତଥ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଯେକୌଣସି ବିବାଦ ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ କରିବା ଉଚିତ।

3. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଗ୍ରାହକ ତଥ୍ୟ ଦୃଢ଼ ଭାବରେ ଗୋପନୀୟ ରଖିବା ଉଚିତ। ଗ୍ରାହକ ତଥ୍ୟ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ପରିସ୍ଥିତିରେ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଆଗରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇପାରେ:

   - ଏଭଳି ତଥ୍ୟ ଆଇନଗତ ଆବଶ୍ୟକତା ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଥାଏ କିମ୍ବା ଏହା ଏକ ସ୍ୱୀକୃତ ବ୍ୟାବସାୟିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥାଏ (ଉଦାହରଣସ୍ୱରୂପ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ କମ୍ପାନୀ)

   - ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏଭଳି ଉନ୍ମୋଚନ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ପୂର୍ବରୁ ଲିଖିତ ଅନୁମତି ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଇଛି

   - ସଂପୃକ୍ତ ପକ୍ଷକୁ ଗ୍ରାହକ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିଛନ୍ତି ଏବଂ ଏ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରିଛନ୍ତି

e. <u>ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ</u>

1. ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଉପାୟରେ ଏବଂ ସଠିକ୍ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ଦୃଢ଼ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ। ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ ପାଇଁ ଶାଖାରେ ଏକ ଉତ୍ସର୍ଗୀକୃତ ଫୋନ୍ ନମ୍ବର କିମ୍ବା ଏକ କର୍ମଚାରୀ ସହାୟତା କରୁଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ମାଧ୍ୟମରେ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ କଷ୍ଟମର୍ ଗ୍ରିଭାନ୍ସ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ମେକାନିଜିମ୍ (ସିଜିଆରଏମ୍) ପାଖରେ ସହଜରେ ପହଞ୍ଚିବା ଉଚିତ।

2. ଶାଖାରେ, ଋଣ ଦସ୍ତାବିଜରେ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ ସାମଗ୍ରୀରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣି ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବା ଉଚିତ।

3. ଅଭିଯୋଗ ଦାଏର କରିବା ସତ୍ତ୍ୱେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି କୌଣସି ପ୍ରକାର ପକ୍ଷପାତିତା କରାଯିବ ନାହିଁ ବୋଲି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆଶ୍ୱସ୍ତ କରନ୍ତୁ।

f. <u>ଅନ୍ୟାନ୍ୟ</u>

1. ଜଣେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଧାରକଙ୍କୁ ମୂଲ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ଏକ ମାନକୀକୃତ ସରଳୀକୃତ ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟରେ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ।

2. ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ /କିମ୍ବା ଏହାର ଅଂଶୀଦାର/ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଧାରକଙ୍କ ଉପରେ ଲାଗୁ କରାଯାଉଥିବା ଯେକୌଣସି ଦେୟ ବିଷୟରେ ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବା ଉଚିତ। ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇ ନ ଥିବା କୌଣସି ଦେୟ ଧାରକଙ୍କ ଉପରେ ଲାଗୁ କରାଯାଇ ପାରିବ ନାହିଁ।

3. ସ୍ୱଳ୍ପ-ଆୟକାରୀ ପରିବାରର ଧାରକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଋଣ(ଅର୍ଥାତ୍ ବନ୍ଧକ ଋଣ)ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ।

4. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ଉପରେ କୌଣସି ପ୍ରକାର ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ପେନାଲ୍ଟି ଲାଗୁ ହେବା ଉଚିତ ନୁହେଁ। ଯଦି କିଛି ପେନାଲ୍ଟି ଥାଏ, ତେବେ ତାହା ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ପରିମାଣ ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ ଏବଂ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଋଣ ପରିମାଣ ଉପରେ ନୁହେଁ।

5. ସୁଧ ହାରରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଚାର୍ଜରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଧାରକଙ୍କୁ ବହୁ ଆଗରୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହି ସବୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବିତ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବୀ ହେବ।

6. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କୌଣସି ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ସେଲ୍ (ଅଣ-ମାଇକ୍ରୋ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉତ୍ପାଦ) ପ୍ରଦାନ କରିବା ସମୟରେ ସେହି ଉତ୍ପାଦ ବିଷୟରେ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ତଥ୍ୟ (ମୂଲ୍ୟ, ଲାଭ, ୱାରେଣ୍ଟି ଏବଂ ବର୍ଜନ) ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରିବା ଉଚିତ। ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ ଯେ ଗ୍ରାହକ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ପାଇବା ପାଇଁ ଏକ ପ୍ରାକ୍-ସର୍ତ୍ତାବଳି ଭାବରେ ଏଭଳି କୌଣସି ଉତ୍ପାଦନ କିଣିବାକୁ ତାଙ୍କୁ ବାଧ୍ୟ କରାଯାଉନାହିଁ।

7. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଋଣ ସହ ଜଡ଼ିତ ଜୀବନ ବୀମା ପ୍ରଦାନ କରିବା ସମୟରେ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ତଥ୍ୟ ପ୍ରକାଶ କରିବା ଉଚିତ।

8. ଯଦି କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟ ଆଉଟସୋର୍ସ କରାଯାଉଥାଏ, ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ସଂସ୍ଥାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ପ୍ରକାର ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ଯୋଗାଇ ଦେବ। ଏ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଏକ ଘୋଷଣାନନାମା ଚୁକ୍ତିନାମାରେ କରାଯିବ।

II. <u>କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ତ୍ତବ୍ୟ</u>

a. <u>ନିଯୁକ୍ତି</u>

1. ନିଯୁକ୍ତି ପାଇଁ ଲିଙ୍ଗ, ଧର୍ମ, ଜାତି, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି ଇତ୍ୟାଦି ଆଧାରରେ କୌଣସି ପ୍ରାର୍ଥୀଙ୍କ ପ୍ରତି ଅନ୍ୟାୟୋଚିତ ଭାବରେ ପକ୍ଷପାତ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।

2. ଯୋଗ୍ୟତା, ନୈତିକତା ଏବଂ ସଚ୍ଚୋଟତା ଆଧାରରେ ପ୍ରାର୍ଥୀ ଚୟନ କରନ୍ତୁ।

3. ସନ୍ତୋଷଜନକ କାର୍ଯ୍ୟୋନିବୃତ୍ତି ପତ୍ର କିମ୍ବା ରେଫରେନ୍ସ ଚେକ୍ ଆଧାରରେ ଇଣ୍ଡଷ୍ଟ୍ରିର ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀରୁ ଆସିଥିବା ପ୍ରାର୍ଥୀଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିପାରିବେ।

4. ଯଥୋଚିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ରେଫରେନ୍ସ ଚେକ୍ ପାଇଁ ଅନ୍ୟ ଅନୁଷ୍ଠାନଗୁଡ଼ିକ କରିଥିବା ଅନୁରୋଧର ଉତ୍ତର ଦିଅନ୍ତୁ।

5. କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ତଥ୍ୟ ଦାଖଲ କରିବା ତଥା ପ୍ରାର୍ଥୀଙ୍କର ନିଯୁକ୍ତି ରେକର୍ଡ ଯାଂଚ କରିବା ପାଇଁ ଏମ୍ପ୍ଲଇ ବ୍ୟୁରୋରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଚେଷ୍ଟା କରନ୍ତୁ।

6. ଅନ୍ୟ ସଂସ୍ଥାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତି ଦେବା ସମୟରେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ତାଙ୍କର ବର୍ତ୍ତମାନର ନିଯୁକ୍ତିଦାତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ପାରସ୍ପରିକ ସହମତିରେ ହୋଇଥିବା ନୋଟିସ ପିରିୟଡକୁ ସମ୍ମାନ ଦେବା ଉଚିତ।

b. <u>ଓରିଏଣ୍ଟେସନ୍</u>

1. ନୀତି, ପ୍ରକ୍ରିୟା, ବିଧେୟକ ଏବଂ ସିଓସି ବିଷୟରେ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଇଣ୍ଡକସନ୍ ତାଲିମ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ। ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବହାର ପ୍ରଦର୍ଶନ, ଋଣ ଆକଳନ, ତଥ୍ୟର ଗୋପନୀୟତା, ସେବାର ଗୁଣବତ୍ତା, ସିଜିଆରଏମ୍, ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳନା ଏବଂ ପରିଶୋଧ କରିବାରେ ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କଥା ହେବା ଭଳି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ସାମ୍ନାସାମ୍ନି ବାର୍ତ୍ତାଳାପର ଦିଗଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ଗୁରୁତ୍ୱ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ।

2. କର୍ମଚାରୀମାନେ ଉପରୋକ୍ତ ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକ କେତେ ପରିମାଣରେ ବୁଝିଛନ୍ତି ତାହା ନିୟମିତ ଭାବରେ ଆକଳନ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଯହା ବୁଝି ନାହାଁନ୍ତି ତାହା ସ୍ପଷ୍ଟ କରିବା ପାଇଁ ରିଫ୍ରେଶର୍ ଟ୍ରେନିଂର ଆୟୋଜନ କରନ୍ତୁ।

3. ଲିଙ୍ଗଗତ ପ୍ରସଙ୍ଗ ବୁଝିବା ଏବଂ ତା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ୟା ସମାଧାନ କରିବା ତଥା ଅନ୍ୟ ସହକର୍ମୀ ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ବାର୍ତ୍ତାଳାପ କରିବା ବିଷୟରେ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ତାଲିମ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ।

4. କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ବୃତ୍ତିଗତ ଆଚରଣ ଏବଂ ସଚ୍ଚୋଟତା ଅବଲମ୍ବନ କରିବା ତଥା ବେଆଇନ ଏବଂ ଅସାମାଜିକ କାର୍ଯ୍ୟରେ ଲିପ୍ତ ନ ହେବା ଭଳି ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ଅଭ୍ୟସ୍ତ କରାନ୍ତୁ।

5. ଇଣ୍ଡକସନ୍ ତାଲିମ ଶେଷ ହେବା ପରେ ହିଁ ନୂଆ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଶାଖା-ସ୍ତରୀୟ ବ୍ୟାବସାୟିକ କାର୍ଯ୍ୟରେ ନିୟୋଜିତ କରନ୍ତୁ।

c. <u>କଲ୍ୟାଣ</u>

1. କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର କଲ୍ୟାଣ (ଯଥେଷ୍ଟ ପରିମାଣରେ ଦରମା, କାର୍ଯ୍ୟ ନିର୍ଘଣ୍ଟ, କାର୍ଯ୍ୟ ପରିବେଶ, ପାରିବାରିକ ଦାୟିତ୍ୱ ତୁଲାଇବା ପାଇଁ ଏବଂ ଜରୁରୀକାଳୀନ କାର୍ଯ୍ୟ ଭଳି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ କାରଣ ପାଇଁ ଛୁଟି) ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରତି ଆବଶ୍ୟକ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦିଆଯାଉଛି ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ।

2. ଦୁର୍ଗମ ସ୍ଥାନକୁ ଯିବା ଏବଂ ନଗଦ ଟଙ୍କା ପରିଚାଳନା ଯୋଗୁଁ ସୃଷ୍ଟି ହେଉଥିବା ବିପଦର ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ ସୁନିରୂପିତ ପ୍ରୋଟୋକଲ୍ ରହିବା ଉଚିତ।

3. କମ୍ ପରିମାଣର ଟଙ୍କା ସଂଗ୍ରହ ହୋଇଥିଲେ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କଠାରୁ ବାକି ପରିମାଣ ସଂଗ୍ରହ କରିବା ଉଚିତ ନୁହେଁ। ତେବେ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଠକାମି କରିଛନ୍ତି ବୋଲି ପ୍ରମାଣ ହୋଇଥିଲେ ଏହି କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇ ପାରିବ।

4. ଉଭୟ ପୁରୁଷ ଏବଂ ମହିଳାଙ୍କ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ତଥା ବିକାଶ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁକୂଳ ପରିବେଶ ସୃଷ୍ଟି କରନ୍ତୁ।

5. କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ଆପତ୍ତି ଅଭିଯୋଗ ଶୁଣିବା, ସମାଧାନ କରିବା ଏବଂ ପରାମର୍ଶ ଦେବା ପାଇଁ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରନ୍ତୁ।

6. କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ନୋଟିସ୍ ପିରିୟଡ୍ 3 ମାସରୁ ଅଧିକ ହେବା ଉଚିତ ନୁହେଁ।

III. କର୍ପୋରେଟ୍ ଅନୁଶାସନ

a. <u>ନୀତି, ରଣନୀତିପୂର୍ଣ୍ଣ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ଏବଂ ପରିଚାଳନା</u>

1. ଯେଉଁ ଗ୍ରହକମାନେ ବ୍ୟବସାୟିକ ସମ୍ପତ୍ତି ନଷ୍ଟ ହେବା, ପରିବାରର ରୋଜଗାର କରୁଥିବା ସଦସ୍ୟଙ୍କୁ ହରାଇବା, ପ୍ରାକୃତିକ ବିପର୍ଯ୍ୟୟ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଜରୁରୀକାଳୀନ ପରିସ୍ଥିତି କାରଣରୁ ଋଣ ପରିଶୋଧ କରିବାରେ ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଛନ୍ତି ସେମାନଙ୍କଠାରୁ ଋଣ ଟଙ୍କା ଆଦାୟ ସମୟରେ କୌଣସି ପ୍ରକାର ଅପରାଧର ମୁକାବିଲା ପାଇଁ ଏକ ପଦ୍ଧତି ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ।

2. ମାଇକ୍ରୋ-କ୍ରେଡିଟ୍ ର ବର୍ତ୍ତମାନର ଯୋଗାଣ ଏବଂ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅଞ୍ଚଳରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା ସହିତ ଉଭୟ ଯୋଗାଣ ଏବଂ ଚାହିଦା ପାର୍ଶ୍ୱ କାରକଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ଆଧାର କରି ବ୍ୟବସାୟ ଯୋଜନା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରନ୍ତୁ। ସିଆଇସିରୁ ଉପଲବ୍ଧ ତଥ୍ୟ ଏକ ଭୌଗୋଳିକ ସ୍ଥାନର ଯୋଗାଣ ଏବଂ ପରିଶୋଧ ଆଚରଣ ବୁଝିବା ପାଇଁ ବ୍ୟବହୃତ ହୋଇପାରେ। ପରିପୂର୍ଣ୍ଣ ସ୍ତରରେ ଥିବା ଭୌଗୋଳିକ ସ୍ଥାନକୁ ଏଡ଼ାଇବା ଉଚିତ ଅଥବା ଅତି ସତର୍କତାର ସହିତ ସେଠାକାର ଲୋକମାନଙ୍କ ସହ କଥା ହେବା ଉଚିତ।