

mfin

ବିଶ୍ୱାସଯୋଗ୍ୟ ଫାଇନେନ୍ସକୁ ଶକ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରେ
ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ ନେଟୱାର୍କ

କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ଉଦ୍ୟୋଗ ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତା

ପୂର୍ବାଭାସ

ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ (କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା), ଆଇନ ସଂଗତ ରୂପରେ ପ୍ରଭାବିତ ନହୋଇ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ସାମାଜିକ ଲାଭ ସୃଷ୍ଟିକରିବା ପାଇଁ ଅନେକ୍ଷଣ କରେ ଏବଂ ଅସେବିତ ଓ ଅନୁସେବିତ ପରିବାର ଗୁଡ଼ିକର ଆର୍ଥିକ ଦୃଷ୍ଟିରୁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଆର୍ଥିକ ସହାୟତା(ସେବା) ପ୍ରଦାନକରି ଆର୍ଥିକ ନିବେଶକୁ ବୃଦ୍ଧିକରେ । ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟରୁ ଅଧିକ ସମୟ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ସେକ୍ଟର(କ୍ଷେତ୍ର) ଭାରତରେ ସାମାଜର ଦୁର୍ବଳ ଶ୍ରେଣୀ ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଆର୍ଥିକ ଢାଞ୍ଚାର ଏକ ଅଭିନ୍ନ ଅଂଶ ହୋଇଯାଇଛି ।

ତେଣୁ ସେଥିପାଇଁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାପାଇଁ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ସେକ୍ଟର ନିମନ୍ତେ ମୌଳିକ ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ନ୍ୟାୟସଂଗତ ଅଭ୍ୟାସ ସଠିକ ଅର୍ଥପ୍ରଦାନ କରିବା ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଟେ । କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା(MFIs) ମାଧ୍ୟମରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ସେବା ଏକ ପଦ୍ଧତିରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଲାଭ ପ୍ରଦାନ କରେ ଏବଂ ନୈତିକ ଏବଂ ଗୌରବାଦିତ କରିଥାଏ ।

ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ ନେଟୱାର୍କ(MFIN), ଅଧ୍ୟକ୍ଷଙ୍କ ଠାରୁ ବାର୍ତ୍ତା

ସମୟାନୁକୂଳ ଅଭିବାଦନ

ମୁଁ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଆନନ୍ଦିତ ଯେ, ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ ନେଟୱାର୍କ(MFIN) ଏବଂ ସ୍ୱୟଂ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା(SRO's) ଭାବରେ ସା-ଧନ ଏହି ମାସରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଉଦ୍ୟୋଗ ପାଇଁ ଏକ ସଂଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ସଂହିତା ପ୍ରକାଶ କରିଛି ।

ଆଚରଣ ସଂହିତା, ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାରେ ଦୀର୍ଘ ପଥ ଅଗ୍ରସର ହୋଇଛି ଯାହା ଆମର ସମସ୍ତ ସଦସ୍ୟ ସମ୍ମତି ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ପାଇଁ ଆଇନ ଅନୁମୋଦିତ ଆଚରଣ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରନ୍ତି କିପରି ଆମେ ଏକ ସମ୍ବେଦନଶୀଳ ଗ୍ରାହକ ଆଧାରରେ ବ୍ୟବସାୟ କରିବୁ, ଦୃଢ଼ଭାବରେ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଅଭ୍ୟାସ ସ୍ଥାପନ କରିବୁ ଏବଂ ଆହୁରି ମଧ୍ୟ ଏକ ଉଲ୍ଲେଖ୍ୟ ନିର୍ଣ୍ଣାୟକ ବିନ୍ଦୁ ଭାବରେ ସେବା କରିବୁ । ସେକ୍ଟର ଭିତରେ ସଂଘଟିତ ହେଉଥିବା ଅନେକ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଆକଳନ ଦେଖିବାକୁ ମଧ୍ୟ ଏବଂ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ପାର୍ଥକ୍ୟ ସୂଚାଇବାପାଇଁ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣକର୍ତ୍ତା ଏବଂ ନିବେଶକ ମାନେ ମହତ୍ତ୍ୱ ଦେଉଥିବା ଖୁସି କଥା ଅଟେ । ସେକ୍ଟରର ପ୍ରତ୍ୟାଗମନ ପାଇଁ ନିବେଶକ/ରଣକର୍ତ୍ତା ଏବଂ ପ୍ରାରମ୍ଭିକ 10ଟି ସଂସ୍ଥା ମଧ୍ୟରୁ 8ଟି ଏନବିଏଫସି ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଅର୍ଥାଂଶିକ ସଂସ୍ଥା (NBFC) କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା(MFI's) ଠାରୁ ସହାୟତା ସହିତ ବୃଦ୍ଧି ଘଟିବ ଯାହାକି ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ(RBI) ଠାରୁ ମୌଳିକ ଉପାଦାନ SFB(ଏସଏଫବି) ଲାଇସେନ୍ସରୁ ଦିଆଯାଇଛି 2010 ଠାରୁ ପ୍ରତିଷ୍ଠା ପାଇଁ ସେକ୍ଟରର ଆଦାନ ପ୍ରଦାନର ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟ ପ୍ରତିପାଦନ ଅଟେ ।

ସାଧାରଣ ଆଚରଣ ସଂହିତା, ସଦସ୍ୟ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ ଠାରୁ ଏକ ସମାନ, ପ୍ରତ୍ୟାଶାର ଅଧିନାତନ ଏବଂ ଉଚ୍ଚ ଆଦର୍ଶ ଉପସ୍ଥାପନ କରିବାରେ ଏକ ଦୀର୍ଘ ପଥ ଅଗ୍ରସର ହେବ ।

ମୁଁ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ ନେଟୱାର୍କ(MFIN) ଏବଂ ସା-ଧନ ସିଇଓ(CEO's) ଏବଂ ଡାକ୍ତର ସେକ୍ରେଟେରିଏଟ୍, (ସଚିବାଳୟ), ଗଭର୍ନିଂ ବୋର୍ଡ୍ ଏବଂ ଏପରି ସଂଘଟିତ କରୁଥିବା ଡାକ୍ତର ସହାୟତା ଓ ସହଯୋଗ ପାଇଁ ଧନ୍ୟବାଦ ଦେବାକୁ ଚାହେଁ ।

ମନୋଜ କୁମାର ନାମ୍ବିଆର
President, MFIN ଅଧ୍ୟକ୍ଷ, କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ(MFIN)
9 ଡିସେମ୍ବର 2015

ସା-ଧନ, ମୁଖ୍ୟଙ୍କ ଠାରୁ ବାର୍ତ୍ତା

ଆର୍ଥିକ ଅନ୍ତର୍ଦ୍ଧେଶର ପରିସରରେ ବିଶାଳ ଜନସଂଖ୍ୟା ଆଣିବାରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ କ୍ଷେତ୍ରର ସହାୟତାକୁ ହେୟ ଜ୍ଞାନ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ । ଏହି ସତ୍ୟତା ସତ୍ତ୍ୱେ, କ୍ଷେତ୍ର ନିକାରାମୂଳକ ହ୍ରାସର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହୋଇଛି । ସା-ଧନ 2006 ରେ ଏକ ସ୍ୱେଚ୍ଛାକୃତ ଆଚରଣ ସଂହିତା ସହିତ ଏହା ପାଇଁ ପ୍ରଥମେ କଥା ହୋଇଥିଲା । ଏହା ଅନେକ ଅବସ୍ଥା ଏବଂ ସମଗ୍ର ସେକ୍ଟର(କ୍ଷେତ୍ର) ପାଇଁ ସା-ଧନ ଏବଂ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ ନେଟୱାର୍କ(MFIN) ର ସଂଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଉଚିତ ଅବସ୍ଥାକୁ ଆଣିଥିଲା । ଉଦ୍ୟୋଗ ସଂଘ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉନ୍ନତ ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ନୂତନ ସ୍ୱୟଂ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା (SRO) ଭୂମିକାର ଆଲୋଚନାରେ ଏହି ଦସ୍ତାବିଜର ସଂଶୋଧନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଥିଲା । ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଗଠିତ କାର୍ଯ୍ୟରତ ଗୋଷ୍ଠୀ ଏକ ପ୍ରଶଂସନୀୟ କାର୍ଯ୍ୟ କରିଥିଲେ ଏବଂ ଦସ୍ତାବେଜ ଅନ୍ତିମ ରୂପରେଖ ଦେବାରେ ଆମର ଉଦ୍ୟୋଗର ଶୁଭଚିନ୍ତକ ଶ୍ରୀ ଏନ. ଶ୍ରୀନିବାସନଙ୍କୁ ସମ୍ମତ ପ୍ରୟାସ ପାଇଁ ମୁଁ ଧନ୍ୟବାଦ ଦେଉଛି । SIDBI(ଭାରତୀୟ ଲଘୁ ଉଦ୍ୟୋଗ ବିକାଶ ବ୍ୟାଙ୍କ)ଏବଂ ବିଶ୍ୱ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମୂହ (IFC)କୁ ନିଜର ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ଏବଂ ସହାୟତା ପାଇଁ ଏବଂ ମାଇକ୍ରୋ-କ୍ରେଡିଟ ରେଟିଂ ଇଣ୍ଟରନାସନାଲ ଲିମିଟେଡ(MCRIL) କୁ ନିଜର ଜ୍ଞାନ ନିବେଶ ପାଇଁ ମୁଁ ଧନ୍ୟବାଦ ଦେଉଛି । ମୁଁ ବିଶ୍ୱାସ କରୁଛି ଯେ ଆଚରଣ ସଂହିତା ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବାୟୋପୁର୍ଣ୍ଣ ବିଭବ୍ୟବସ୍ଥାର ଏକ ନୂତନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ମୁଗରେ ପଥ ପ୍ରଦର୍ଶକର କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ ।

ଜୟଶ୍ରୀ ବ୍ୟାସ

ବିଭାଗ ମୁଖ୍ୟ

ସା-ଧନ

୨ ଡିସେମ୍ବର 2015

ସିଇଓ(CEO), ଏମଏଫଆଇଏନ(MFIN) ଙ୍କର ବାଣୀ

ଭାରତରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସର ବିକାଶର ଅନେକ ପୁନରାବୃତ୍ତି ହୋଇଛି ଏବଂ ଦୀର୍ଘ ଓ ଜଟିଳ ଯାତ୍ରା କରିଥିବା ଦେଖାଯାଇଛି । ଆଜି କମ ଆୟ କରୁଥିବା ପରିବାର ସହିତ ଲେଣଦେଣ କରୁଥିବା ଏବଂ ଅସୁରକ୍ଷିତ ପାଣ୍ଠିର ମୌଳିକ ଉପଯୋଗ ସହିତ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆମର ଅନେକ ସଂସ୍ଥାମାନ ରହିଛି । ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସର ଗ୍ରାହକ ହେଉଛନ୍ତି ଏକ ଉଦ୍ୟୋଗୀଙ୍କ ପ୍ରତ୍ୟାଶାର ସହିତ ନିମ୍ନସାରଣୀ ମଧ୍ୟମ କିମ୍ବା ଉପର ଭାଗରେ ଥିବା ଏକ ସାଧାରଣ ପରିବାର ଆବଶ୍ୟକ ସେବା ପାଇଁ ଉପଯୋଗର ଏବଂ ସଚେତନର ଅଭାବର ଘଟଣାରୁ ଏହି ଗ୍ରାହକର ଅସୁରକ୍ଷିତ ଅବସ୍ଥା ଉପକ୍ରମ ହୁଏ । ଏହି କାରଣରୁ, ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଛି ଯାହା ଏପରି ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କର ହିତ ରକ୍ଷାକରେ ଏବଂ ଏହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସଂରକ୍ଷଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଏହି ଭାବନାରେ ଥାଏ ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟ ଲେଣଦେଣ ଯାହାକି ବିଦ୍ୟମାନତାରେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଉଦ୍ୟୋଗର ଏକ ଆଚରଣ ସଂହିତା ରହିଛି । ଏହା ଏକ ଦସ୍ତାବେଜ ଉଦ୍ୟୋଗ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ହୋଇଛି ଏବଂ ନୈତିକ ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରଥା ଏବଂ ପାଳନ ଉପରେ ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱ ପ୍ରଦାନ କରିବା ସହିତ ବ୍ୟବସାୟ ଲେଣଦେଣ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ଶୈଳୀରେ ଉପସ୍ଥାପନ ହୋଇଥାଏ ।

ପ୍ରାୟ ଚାରିବର୍ଷ ପୂର୍ବେ ଶେଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଗଠିତ ହୋଇଥିଲା । ସେବେଠାରୁ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଉଦ୍ୟୋଗରେ ବହୁତ କିଛି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୋଇଛି । ନୂତନ ମାଇକ୍ରୋ ବିନିମୟ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଘୋଷଣା କରାଯାଇଛି । ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ(RBI) ଦ୍ୱାରା ଉଭୟ ଉଦ୍ୟୋଗ ସଂଘ, ସା-ଧନ ଏବଂ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁଟ୍ ନେଟୱାର୍କ(MFIN) ସ୍ୱୟଂ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା(SROs) ଭାବରେ ମନୋନିତ ହୋଇଛି । ସଦସ୍ୟ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁଟ୍ ନେଟୱାର୍କ(MFIN) ଯୁନିଭରସାଲ (ସାର୍ବଜନୀନ) ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଲଘୁ ଅର୍ଥ ପରିଚାଳନା ବ୍ୟାଙ୍କ ହେବାକୁ ଯାଉଛି । ସଂଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଦ୍ୱିତୀୟ ସଂସ୍କରଣ, ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ପାରସ୍ପରିକ ପରିବେଶ ତନ୍ତ୍ରରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ ଏହା ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁଟ୍ ନେଟୱାର୍କ(MFIN) ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାରମ୍ଭ ଏବଂ ସୁଗମ କରାଯାଇଥିଲା ଏବଂ SIDBI(ଭାରତୀୟ ଲଘୁ ଉଦ୍ୟୋଗ ବିକାଶ ବ୍ୟାଙ୍କ), M-କ୍ରିଲ, IFC, ସା-ଧନ ଏବଂ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁଟ୍ ନେଟୱାର୍କ(MFIN) ଠାରୁ ପ୍ରତିନିଧିମାନଙ୍କର ଏକ ବହୁ ହିତଧାରକଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ଗୋଷ୍ଠୀ ଗଠିତ କରି ଏକାକୀରେ ଦକ୍ଷତାକୁ ଉପଯୋଗ କରିଛି । କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ଗୋଷ୍ଠୀ ଏକାକୀରେ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ଏହି ସଂସ୍କରଣ ରଖିବାର ସମୟ ଓ ପ୍ରୟାସର ଯଥେଷ୍ଟ ପରିମାଣରେ ଖର୍ଚ୍ଚ କରିଛି ।

ମୁଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କୃତଜ୍ଞତା ଜଣାଇବା ପାଇଁ ଏହି ସୁଯୋଗକୁ ଗ୍ରହଣ କରୁଛି ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ଗୋଷ୍ଠୀର ସଦସ୍ୟଙ୍କୁ ଧନ୍ୟବାଦ ଦେଉଛି । ଆମର SIDBI(ଭାରତୀୟ ଲଘୁ ଉଦ୍ୟୋଗ ବିକାଶ ବ୍ୟାଙ୍କ) ରୁ ବିବେକ ମଲହୋତ୍ରା ଏବଂ ପିକେ ନାଥ, ଏମ-କ୍ରିଲରୁ ଗୁଞ୍ଜନ ଗ୍ରୋଭର ଏବଂ ଶ୍ରଦ୍ଧା ଝା, ଆଇଏଫସି(IFC)ରୁ ଗିରୀଶ ନାୟର, ସା-ଧନ ରୁ ସୋମେଶ ଦୟାଲ ଏବଂ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁଟ୍ ନେଟୱାର୍କ(MFIN) ରୁ ପଲ୍ଲବୀ ସେନ ଥିଲେ । ମୁଁ ମଧ୍ୟ ଶ୍ରୀ ଏନ ଶ୍ରୀନିବାସନ, ଉଦ୍ୟୋଗ ବିଶେଷଜ୍ଞ ଯିଏ ଜନତାଙ୍କର ମଙ୍ଗଳ କାମନାରେ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାରର ଆଲୋଚନାକୁ ଅଗ୍ରସର ଏବଂ ସୂଚୀବଦ୍ଧ କରିବାକୁ ଆମର କୃତଜ୍ଞତା ରେକର୍ଡ କରି ରଖିବାପାଇଁ ମୁଁ ପସନ୍ଦ କରିବି ।

ରତ୍ନା ବିଶ୍ୱନାଥନ
ସିଇଓ(CEO), ଏମଏଫଆଇଏନ(MFIN)
9 ଡିସେମ୍ବର 2015

ସା-ଧନ ଇଡି(ED) କୁ ଠାରୁ ବାର୍ତ୍ତା

ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ସେକ୍ଟର ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତା ହେଉଛି ସମସ୍ତ ଯୋଗଦାନ କରୁଥିବା ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱେଚ୍ଛାକୃତ ଭାବରେ ସମ୍ମତି ପ୍ରାପ୍ତ ଏକ କୋଡ୍ । ସ୍ୱେଚ୍ଛାକୃତ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଏକ ଉଦ୍ୟୋଗ ପାଇଁ ଉଦ୍ୱ ଆଚରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ବିଶେଷ ମାନକ ର ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖି, ଯେଉଁଥିରେ ଏହା ନିଜର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ନିଜର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ପାଇଁ ପଦକ୍ଷେପ ନେଉଛି । ଏପରି ଏକ ସଂହିତାର ଲାଭ ଉଦ୍ୟୋଗର ଅଧିକ ସ୍ୱଚ୍ଛତା, ସେକ୍ଟରରେ ଅଧିକ ହିତଧାରକ କିମ୍ବା ନିବେଶକଙ୍କର ବିଶ୍ୱାସ ଏବଂ ଆଇନର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନକୁ କମ କରାଯାଇ ପାଇଁ ଆଇନର ପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇଥାଏ । ଏକ ସ୍ୱେଚ୍ଛାକୃତ ଆଚରଣ ସଂହିତା ବିକଶିତ କରିବାର କାରଣ ହେଉଛି, ଏହା ଆଇନ ସମୂହ ଅପେକ୍ଷା ଅଧିକ ନିମନ୍ତୀୟ ଏବଂ ସେକ୍ଟର ର ଆବଶ୍ୟକତାରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସଂଗତକୁ ରଖିବା ପାଇଁ ଅଧିକ ଦକ୍ଷତାର ସହିତ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇପାରେ ଏବଂ ସରକାରଙ୍କର ଆଇନ ଅପେକ୍ଷା କମ ଅନୁଧାରଣ ପ୍ରବେଶ ରହିବ । ଏହା ଅତିରିକ୍ତ, ଉଦ୍ୟୋଗର ଅଂଶଗ୍ରହଣକାରୀ ମାନଙ୍କର ଆଦେଶାନ୍ୱୟରେ କାର୍ଯ୍ୟକରିବାକୁ ଅଧିକ ଦୃଢ଼ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧତା ପାଇଁ ସଂହିତା ଅଗ୍ରଣୀର ସ୍ୱତ୍ୱାଧିକାର ଭାବନା ଅଛି ଏବଂ ସଂହିତା ଉଦ୍ୟୋଗ ମଧ୍ୟରେ ଗୁଣାତ୍ମକ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ରୂପେ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଛି ।

ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ପାଇଁ ପ୍ରଥମେ ସ୍ୱେଚ୍ଛାକୃତ ପାରସ୍ପରିକ ପ୍ରାମାଣିକରଣ ସଂହିତା 2006 ପୂର୍ବରୁ ସା-ଧନ ଦ୍ୱାରା ଗଠନ କରାଯାଇଥିଲା । ପରେ ଭାରତୀୟ ଲଘୁ ଉଦ୍ୟୋଗ ବିକାଶ ବ୍ୟାଙ୍କ(SIDBI) ଏବଂ ଆଇଏଫସି(IFC) ସୁଗମ କରିଥିବା ସା-ଧନ ଏବଂ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁଟ୍‌ନେଟୱାର୍କ(MFIN) ସେକ୍ଟର ପାଇଁ ଏକ ସଂଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ସଂହିତା ପାଇଁ ଏକା ସହିତ ଆସୁଛନ୍ତି । ବିଭିନ୍ନ ଉଦ୍ୟୋଗ ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏକ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁଟ୍ ନେଟୱାର୍କ(MFIN) ର ମୂଲ୍ୟ ନିରୂପଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସା-ଧନ ବିକଶିତ କରିଛି । ସେକ୍ଟର ଏବଂ ଉଭୟ ସା-ଧନ ଏବଂ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁଟ୍ ନେଟୱାର୍କ(MFIN) ରେ ବର୍ତ୍ତମାନ ବିକାଶ ଉପରେ ନିଜର ରଖି ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୟଂ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା(SRO)ର ସ୍ଥିତି ସମନ୍ୱିତ ହେଉଛି । ଆଚରଣ ସଂହିତାରେ ସଂଶୋଧନର ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଥିବାର ଅନୁଭବ କରାଯାଇଥିଲା । ସା-ଧନ, ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁଟ୍ ନେଟୱାର୍କ(MFIN) ବିଶ୍ୱବ୍ୟାଙ୍କ ସମୂହ IFC ଏବଂ SIDBI କୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁଟ୍ ନେଟୱାର୍କ(MFIN) ଏକ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ସମୂହ ଆରମ୍ଭ କରିଛି । ପ୍ରକ୍ରିୟାଟି ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକର ଏକ ପରିସରରୁ ସହଯୋଗ ସହିତ ଉଦ୍ୟୋଗ-ବ୍ୟାପି ବିଚାର-ବିମର୍ଶକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିଛି । ଶ୍ରୀ ଏନ ଶ୍ରୀନିବାସନ ସମିତିର ରୂପାନ୍ତ ଆଲୋଚନା ଓ ସଂହିତାର ଠିକା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରି ସୁଗମ କରିଛନ୍ତି । ଯଦିଓ ବୈଷୟିକ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ NBFC-MFIs(ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସଂସର୍ଗ-ସ୍ୱତ୍ୱ ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା, ସା-ଧନ ଏକ ରୂପରେଖ ଭାବରେ ଏହି ସଂହିତାର ପୃଷ୍ଠ ପୋଷଣ କରୁଛନ୍ତି ଯାହାକୁ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସ୍ୱତ୍ୱ ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ମାନେ ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ ଆଶା କରିବା ଉଚିତ ।

ଆମେ ବିଶ୍ୱାସ କରୁ ଯେ ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତା ସେକ୍ଟରରେ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥିତ ପ୍ରଗତି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଉଦ୍ୟୋଗ ଅଂଶଗ୍ରହଣକାରୀ ମାନେ ଅସେବିତ ଓ ଅସ୍ପଷ୍ଟ ସେବିତ ଜନସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ଏହି ଦେଶର ଭୂଗୋଳ(ଭୌଗୋଳିକ) ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପାଇଁ ବିଭୀୟ ସେବା ନେବାର ଅକ୍ତିମ ଲକ୍ଷ୍ୟକୁ ପହଞ୍ଚିବା ପାଇଁ ସମର୍ଥ ହେବ ।

ପି. ସଚିନ୍
କାର୍ଯ୍ୟ ନିର୍ବାହ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ
ସା-ଧନ
9 ଡିସେମ୍ବର 2015

ବିଷୟ ବସ୍ତୁ

ପୂର୍ବଭାସ	3
ଅଧ୍ୟକ୍ଷ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁଟ୍ ନେଟୱାର୍କ(MFIN) କ୍ଷ ଠାରୁ ବାଉଁ	4
ସା-ଧନ ମୁଖ୍ୟଙ୍କ ଠାରୁ ବାଉଁ	5
ସିଇଓ, ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁଟ୍ ନେଟୱାର୍କ(MFIN) କ୍ଷ ଠାରୁ ବାଉଁ	6
ଇଡି, ସା-ଧନ କ୍ଷ ଠାରୁ ବାଉଁ	7
ଭାଗ-୧	11
କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣର ମୂଳ ଲକ୍ଷ୍ୟ	12
କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂକ୍ଷା ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତା	12
ଭାଗ-୨	12
ସଂହିତାର ଦରଖାସ୍ତ	12
ଆଚରଣ ସଂହିତା	13
ସଜ୍ଜୋଟା ଏବଂ ନୈତିକ ଆଚରଣ	13
ସ୍ୱଚ୍ଛତା	13
ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷା	14
ଅଭିଯୋଗ	15
ନିୟୁକ୍ତି	16
ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା	17
ଡାଟା ଅଂଶୀଦାର କରିବା	17
ମତାମତ/ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରକିୟା	17
ଭାଗ-୩	18
କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂକ୍ଷା (CPG) ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ	18
ଭାଗ-୪	20
କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂକ୍ଷା(ICG) ପାଇଁ ଆନୁସାଙ୍ଗିକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ	20
ସଂଯୋଜକ – ଗ୍ରାହକ ମାନକ ପାଇଁ କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂକ୍ଷା ଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରତିଗୁଡ଼ି ବଜ୍ରତା	21

ଭାଗ-୧

କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣର ମୂଳ ଲକ୍ଷ୍ୟ

କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣର ମୂଳ ଲକ୍ଷ୍ୟ ଯାହା ନିମ୍ନ ପ୍ରକାରରେ କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ କରେ :

A. ସଚ୍ଚୋଟତା

B. ସେବାର ଗୁଣବତ୍ତା

C. ସ୍ୱଚ୍ଛତା

D. ନ୍ୟାୟ ସଂଗତ ଅଭ୍ୟାସ

ସ୍ୱଳ୍ପ ଆୟ କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକ ଏବଂ -
ପୁରୁଷ ନିଜର -ପରିବାରକୁ ପ୍ରଦାନ
କରିବାପାଇଁ, ଯାହାକି ଗ୍ରାହକମାନେ
ବିଭୀନ ସେବା ବ୍ୟବହାର କରି
ପାରିବେ

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଗୁଣାତ୍ମକ
ସେବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ,
ସେମାନଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକତା ପାଇଁ
ବିନିଯୋଗ ଏବଂ ଏକ ସୁବିଧା
ଜନକ ଓ ଠିକ ସମୟରେ ଠିକ
ଭଙ୍ଗରେ ଦକ୍ଷତା ପୂର୍ବକ ବିଚ୍ଚରିତ
କରାଯାଏ |

ସଚ୍ଚୋଟତା, ବିନା ଭେଦଭାବରେ
ଏବଂ ଗ୍ରାହକ କେନ୍ଦ୍ରିକ ଆଧାରରେ
ବ୍ୟବସାୟିକତାର ଉଚ୍ଚ ମାନକୁ
ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ କରିବା |

ଦିଆଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା
ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ସଠିକ
ତଥ୍ୟ ଯୋଗାଇବା |

■

ଦିଆଯାଉଥିବା ଏବଂ ସୁବିଧା
କରାଯାଉଥିବା ଆର୍ଥିକ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ
ଦିଆଯାଉଥିବା ତଥ୍ୟକୁ ବୁଝିବା ପାଇଁ
ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ସମସ୍ତ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କୁ ସମର୍ଥ
କରିବା ଏବଂ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି କରିବା |

ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପ୍ରବନ୍ଧନା,
ମିଥ୍ୟା ବର୍ଣ୍ଣନା, ଠକାମି ଏବଂ
ଅନୈତିକ ଅଭ୍ୟାସ ବଦଳରେ
ଗ୍ରାହକମାନେ ନିରାପଦରେ
ରହିଥାନ୍ତି |

■

ଏବଂ ନିଜର ହିତକର କାର୍ଯ୍ୟକୁ

ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ ରକ୍ଷା ଏବଂ
ରଖିର ପୁନଃ ପ୍ରାପ୍ତି ସମ୍ପର୍କିତ

ବୃଦ୍ଧି କରୁଥିବା କେନ୍ଦ୍ରିତ ଓ
ମନୋନୀତ ଏବଂ ଶୈଳୀରେ
ବିଚ୍ଛିନ୍ନ ହୋଇଥାଏ ଯାହା
ନୈତିକ, ମର୍ଯ୍ୟାଦାଯୁକ୍ତ, ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ
ନ୍ୟାୟ ସଂଗତ ଏବଂ ମୂଲ୍ୟ
ପ୍ରଭାବୀ(ଫଳପ୍ରସ୍ତୁତ) ଅଟେ |

ସମସ୍ତ ପ୍ରଥା ନ୍ୟାୟ ସଂଗତ ଏବଂ
ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଦୁର୍ବଳ ପରିସ୍ଥିତିକୁ
ହୃଦୟଙ୍ଗମ କରିବା ସହିତ
ଗ୍ରାହକଙ୍କର ପଦ ମର୍ଯ୍ୟାଦାର
ସମ୍ମାନ ରକ୍ଷା କରିବା |

**E. ଗ୍ରାହକ ସୂଚନାର
ଗୋପନୀୟତା**

**F. ସଞ୍ଚାଳନରେ ଏକୀଭୂତ
ହେଉଥିବା ସାମାଜିକ
ମୂଲ୍ୟ**

**G. ମତାମତ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ
ନିବାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା**

■

■

■

ମତାମତ ଏବଂ ପରାମର୍ଶ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ
ଔପଚାରିକ ଏବଂ ଅନୌପଚାରିକ
ଚ୍ୟାନେଲ ପ୍ରଦାନ କରିବା |

■

ପରିଚାଳନର ଉଚ୍ଚ ମାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ
କରିବା ଏବଂ ପରିଚାଳନ ପ୍ରକ୍ରିୟା
କେବଳ ଆର୍ଥିକ କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରକ୍ରିୟା
ଉପରେ ଧ୍ୟାନ କେନ୍ଦ୍ରିତ କରିବା
ନୁହେଁ କିନ୍ତୁ ବ୍ୟବସାୟର ସାମାଜିକ
ପ୍ରଭାବ ଉପରେ ମଧ୍ୟ ନଜର
ରଖିବା |

■

ଗ୍ରାହକଙ୍କର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ
ସୁରକ୍ଷିତ କରିବା ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ
ଅବଗତି ଏବଂ ସୂଚୀତ ସମ୍ମତି
ସହିତ କେବଳ ପ୍ରାଧିକୃତ
କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଠାରେ ପ୍ରକାଶ ଏବଂ
ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସୂଚନାର ବିନିମୟ
କରିବା ପାଇଁ ଅନୁମତି ଦେବା |

ଦକ୍ଷତା ଏବଂ ଦକ୍ଷତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା ନିମନ୍ତେ
ସେବାର ପ୍ରଭାବକୁ ଅବିଚ୍ଛିନ୍ନ ଭାବରେ
ଆକଳନ କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉତ୍ତମ
ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା |

■

ବିଭୀନ ଡାଟା ସହିତ ସାମାଜିକ
ରିପୋର୍ଟ କରିବା |

■

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ
ପ୍ରକ୍ରିୟାର ଔପଚାରିକ ଏବଂ ସହଜ
ଉପଯୋଗ ପ୍ରଦାନ କରିବା |

ସାମାଜିକ କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ
ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସଂସ୍ଥାର
ସାମାଜିକ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକତାକୁ ଆକଳନ
କରିବା |

ଭାଗ ୨

କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତା

ସମସ୍ତ କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥାକୁ ସଂଗଠନର ରୂପକୁ ବିଚାର ନକରି ଚିଠି ଓ ମନରେ ସରକାର ଏବଂ ନିୟମ ମାନକ ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥାପନ କରାଯାଇଥିବା ଉପଭୋକ୍ତା ସୁରକ୍ଷିତ ପ୍ରଥା(ବିଶେଷତଃ, ନ୍ୟାୟସଂଗତ ପ୍ରଥା ଉପରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆର୍ଥିକ ସଂସ୍ଥା(NBFCs) ପାଇଁ ଜାରି କରିଛି) ସହିତ ସମସ୍ତ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ମାନଦଣ୍ଡ ପାଳନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଅଟେ |

ସଂହିତାର ଆବେଦନ

ଏହି ସଂହିତା କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ସମ୍ମତ ହୋଇଥିବା ନିମ୍ନଲିଖିତ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ ଲାଗୁକରାଯାଏ :

1. ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଗୋଷ୍ଠୀ ଭାବରେ ନିଜେ କିମ୍ବା ଏକ ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ ବିଭାୟ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା |
2. ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରଣର ପୁନଃ ପ୍ରାପ୍ତି କରିବା |
3. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ମିତ ବ୍ୟୟର ସଂଗ୍ରହ, ଯାହା ଆଇନ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଥାଏ |
4. ବୀମା, ପେନସନ୍ ସେବା ଏବଂ ପ୍ରେରିତ ଅର୍ଥ ସେବା କିମ୍ବା ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ |
5. ସ୍ୱୟଂ ସହାୟତା ଗୋଷ୍ଠୀ, ସଂଯୁକ୍ତ ଦେୟତା ଗୋଷ୍ଠୀ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ସଂଘ ସହିତ ଯେକୌଣସି ପ୍ରକାରର ସମ୍ପର୍କ ସାମୂହିକ ଗଠନ |
6. ଜୀବନ ନିର୍ବାହର ପ୍ରୋସାହିତ ସେବା ଏବଂ ବ୍ୟବସାୟ ଉନ୍ନୟନ ସେବା ସହିତ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କର ହିତ ଓ ଲାଭ ସକାଶେ କୌଣସି ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଲାଭ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ମିତ କିମ୍ବା ବର୍ଦ୍ଧିତ କରାଯାଇଥିବା ଉପାଦର ମାର୍କେଟିଂ |
7. MFIs(କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା) ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସହିତ ସେବା ଯେପରିକି ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ, ଆର୍ଥିକ ସ୍ୱାକ୍ଷରତା, ବ୍ୟବସାୟ ସଂକ୍ରାନ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଇତ୍ୟାଦି |

କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ମତ ହେବା ଉଚିତ:

1. ବିଭାୟ କ୍ଷେତ୍ର ମୁଖ୍ୟ ସ୍ରୋତକୁ କମ ଆରମ୍ଭ କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆଣିବା ଦ୍ୱାରା ଦେଶରେ କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ

ଆନ୍ଦୋଳନକୁ ଉନ୍ନତ ଓ ଶକ୍ତିଶାଳୀ କରିବା ।

2. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଆର୍ଥିକ ସେବା(ବିନିୟମ ସହିତ ସଙ୍ଗତ)ର ଏକ ସୀମା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଗତିଶୀଳ, ବହନ ଯୋଗ୍ୟ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ କେନ୍ଦ୍ରିକ ପ୍ରଣାଳୀ ଏବଂ ଅଭ୍ୟାସ ନିର୍ମାଣ କରିବା ।
3. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅଧିକ ଉତ୍ତମ ସେବା ନିମନ୍ତେ ପ୍ରତିଯୋଗିତାମୂଳକ ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରଥା ସହିତ – ଉଚ୍ଚ ପରିଚାଳନା ମାନକୁ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ଏବଂ ଅର୍ଥନୈତିକ ପ୍ରଥାକୁ ତ୍ୟାଗ କରିବା ନିମନ୍ତେ ସେମାନଙ୍କୁ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଏଜେନ୍ସି ଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ସହଯୋଗ ଓ ସମ୍ବନ୍ଧକୁ ଉନ୍ନତ କରିବା ।

କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ସମସ୍ତ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅନୁକ୍ଷେପରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ଭାବରେ, ଆଚାରଣ ସଂହିତା ଦ୍ୱାରା କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀର ମୂଳ ଲକ୍ଷ୍ୟ ପାଇଁ ଆଇନ ଅନୁମୋଦିତ ଆଚରଣ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟ ସମ୍ପାଦନ କରିବା ଉଚିତ ।

ଆଚରଣ ସଂହିତା

H. ସଞ୍ଚୋଚ ଏବଂ ନୈତିକ ବ୍ୟବହାର

1	2	3	4
<p>କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା (MFIs) ଗୁଡ଼ିକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ମଣ୍ଡଳ ରୂପରେଖ କରିବା ଏବଂ ନ୍ୟାୟ ଓ ମର୍ଯ୍ୟାଦା ସହିତ ଗ୍ରାହକ ଓ କର୍ମଚାରୀ ମାନଙ୍କୁ ଆଚରଣ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ପାଇଁ କର୍ମ୍ୟ କରିବା ଉଚିତ \</p>	<p>କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା (MFIs) ଗୁଡ଼ିକୁ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ଏବଂ ବ୍ୟବସାୟିକ ପରିଚାଳନା ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରିବା ଉଚିତ ଯାହା କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ଚରଫରୁ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିକୁ ନୂତନ ପରିସ୍ଥିତିରେ ପରିଚିତ ଏବଂ ଅଭ୍ୟାସରେ ଏହି ସଂହିତାକୁ ରଖିବା ପାଇଁ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ହୋଇଥିବା ଉଚିତ </p>	<p>କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ଗଠନ ପ୍ରଣାଳୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ଉତ୍ତମ ବ୍ୟବସାୟ ଓ ସେବା ଅଭ୍ୟାସ ବୃଦ୍ଧି କରିବାରେ ଲକ୍ଷ୍ୟ ହେବା ଉଚିତ </p>	<p>କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକୁ(MFIs) ଆଚରଣ ସଂହିତା ଏବଂ ଏହାର ସମ୍ପାଦନ ଉପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଶିକ୍ଷା ଦେବା ଉଚିତ</p>

II. ସ୍ୱଚ୍ଛତା

1. କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା(MFIs)ଏକ ସଠିକ ପ୍ରଣାଳୀ ଏବଂ ଶୈଳୀରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତକୁ ବୁଝାଇବା ଉଚିତ ଯାହା କି ବୋଧକ୍ଷମ ହୋଇଥାଏ | ନିମ୍ନଲିଖିତ ଦସ୍ତାବେଜ ମାଧ୍ୟମରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ(RBI) ନ୍ୟାୟ ସଂଗତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ବିଚରଣ ପୂର୍ବ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବା ଉଚିତ |
 - a. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର
 - b. ରଣ କାର୍ଡ(ପତ୍ର)
 - c. ରଣ ଚାଲିକା
 - d. ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରଦତ୍ତ ହିସାବ ବହି

ଏହା ଅତିରିକ୍ତ, ପ୍ରକଟୀକରଣ ଗ୍ରାହକ ସୂଚୀତ ସମ୍ପତ୍ତି ପାଇବା ପାଇଁ ଗୋଷ୍ଠୀ/କେନ୍ଦ୍ରର ବୈଠକ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯିବା ଉଚିତ | (ବିବରଣ ଏକ କାଗଜରେ ମୁଦ୍ରିତ କରାଯାଇ ପାରିବ ଏବଂ ସମସ୍ତ ରଣକର୍ତ୍ତା ତାଙ୍କର ପଞ୍ଜିକୃତ ପତ୍ର ଭାବରେ ତାହା ଉପରେ ସ୍ୱାକ୍ଷର କରିପାରିବେ) |

2. MFIs(କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ)ସରକାରୀ ଅଞ୍ଚଳିକ ଭାଷା କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ସେମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଉପାଦ ସେବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତକୁ ଜଣାଇବା ଉଚିତ |
3. ସବୁଠାରୁ କମରେ MFI ନିମ୍ନଲିଖିତ ସର୍ତ୍ତକୁ ପ୍ରକାଶ କରିବା ଉଚିତ:
 - a. ବାଲାନ୍ସସ୍ପେଡି ହ୍ରାସ କରିବା ଉପରେ ସୂଧର ହାର
 - b. ପ୍ରକିୟା କରଣ ପାଉଣା(ଫି)

- c. କିଛି ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ଫିସ୍ ଯାହା କିଛି ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଛି
 - d. ବୀମା କଭରେଜ ଏବଂ କ୍ଷୟକ୍ଷତି କଭର ପାଇଁ ନିମ୍ନ ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଇଥିବା ମୋଟ ଶୁଳ୍କ
4. MFIs କୁ ସହାୟତା କରିଥିବା ସମସ୍ତ ବିଭୀୟ ସେବା ପାଇଁ ଲଗାଯାଇଥିବା ଶୁଳ୍କ, ଲିଖିତ ଭାବରେ ସମ୍ପର୍କ କରିବା ଉଚିତ | ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ ଉତ୍ପାଦ-ସେବା ଉପରେ ପାଉଣା(ଫି) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପୂର୍ବ ଘୋଷଣା ପରେ କେବଳ ଆଦାୟ କରାଯିବ |
 5. MFIs(କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡିକ) କୁ ସମସ୍ତ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ବାର୍ଷିକ ଶତକଡ଼ା ହାର (APR) ଏବଂ ସମାନ ମାସିକ ଦର ଭାବରେ ସମସ୍ତ ସୁଧ ଏବଂ ପରିଶୋଧନୀୟ ଫି(ପାଉଣା)କୁ ଘୋଷଣା କରିବା ଉଚିତ |
 6. MFIs ସୁଧ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ସୁକୁ୍ୟରିଟି ଜମା ସମ୍ପର୍କରେ ଆରବିଆଇ ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଅନୁସରଣ କରିବା ଉଚିତ |
 7. ସମସ୍ତ ଲେଣଦେଣ ର ଔପଚାରିକ ରେକର୍ଡ ସମସ୍ତ ନିୟାମକ ଏବଂ ବୈଧାନିକ ଢାଞ୍ଚା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ କରାଯିବା ଉଚିତ ଏବଂ ରକ୍ଷକର୍ତ୍ତା ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର /ସ୍ୱୀକୃତି, ଏହି ରେକର୍ଡ ଗୁଡିକର ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ ହେବା ଉଚିତ |
 8. ଯେଉଁଠାରେ ରଣ ସ୍ୱୀକୃତିର ଦରଖାସ୍ତ ବିରୁଦ୍ଧରେ ରଣ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇନଥାଏ ତେବେ MFIsର ଅଗ୍ରାହ୍ୟ ପାଇଁ କାରଣ ମାନ ପ୍ରକାଶ କରିବା ଉଚିତ |
 9. ଆଚରଣ ସଂହିତା ପାଳନ ଉପରେ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ରିପୋର୍ଟ ସର୍ବସାଧାରଣ ପରିସର ରଖିବା ଉଚିତ |
 10. ସମସ୍ତ MFI (କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା) ସେମାନଙ୍କର ବୋର୍ଡ/ AGM ର ଅନୁମୋଦନ ପରେ ତୁରନ୍ତ ସର୍ବସାଧାରଣ ପରିସରରେ (ଡାଙ୍କର ଖେବ ସାଇଟରେ ଗ୍ରହଣୀୟ) ସେମାନଙ୍କର ବାର୍ଷିକ ରିପୋର୍ଟ ଏବଂ ବାର୍ଷିକ ବିଭୀୟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟକୁ ରଖିବା ଉଚିତ

III ଗ୍ରାହକ ସଂରକ୍ଷଣ

A. ନ୍ୟାୟ ସଂଗତ ଅଭ୍ୟାସ

1. MFIs(କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା)କୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ ଯେ କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣ ସେବାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଚୟନ ଯୋଗ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନୁସାରେ ହୋଇଥାଏ |
2. MFIs(କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡିକ) କେବଳ ବିଭୀୟ ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ ଯାହା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ନିୟମକ ପ୍ରାଧିକରଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଛି | (ଏପରିକି ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ସଂସ୍ଥାର ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବରେ କାମ କରୁଥିବା ସମୟରେ ମଧ୍ୟ)|
3. ଉନ୍ନତ କେୱାଲିଫି ଢାଞ୍ଚା(KYC) ମାନଦଣ୍ଡ ଅନୁସାରେ MFIs(କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା) ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଦସ୍ତାବେଜର ନକଲ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ଉଚିତ | ଅତିରିକ୍ତ ଦସ୍ତାବେଜ, ଚୟନ ଲେଣଦେଣ ସମ୍ପର୍କ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ହେବା ଉଚିତ |

4. ରଣ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଉଚିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ନିଆଯିବା ଉଚିତ | MFIs(କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା) ସୀମିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ସୂଚୀତ କରିବା ଉଚିତ ଯାହାପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କର ଆବେଦନର ନିଷ୍ପତ୍ତି ପାଇଁ ଆଶା କରିପାରିବେ ଏବଂ ଯଦି ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଯାଏ ରଣର ବିତରଣ ପାଇଁ କେତେ ସମୟ ନିଆଯିବ |
5. ଉତ୍ପାଦ ବଣ୍ଟନ ନହେବା ଉଚିତ(ଏହି ସମ୍ପର୍କରେ ସଂଯୁକ୍ତ କରଣ ଅର୍ଥ ଅନ୍ୟ ଏକ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ପାଇଁ ସର୍ତ୍ତମୂଳକ ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବାର ବିକ୍ରୟ କରିବା)ସଂଯୁକ୍ତ କରଣ ପାଇଁ କେବଳ ଆକାଂକ୍ଷା କ୍ରେଡିଟ ଜୀବନ, ଜୀବନ ବୀମା, ପଶୁଧନ ବୀମା ଉତ୍ପାଦ ସମ୍ପର୍କରେ କରାଯାଇପାରେ, ଯାହା ସାଧାରଣତଃ ରଣ ସହିତ ସଂଯୁକ୍ତ (ବଣ୍ଟନ) ଦିଆଯାଇପାରେ ବୀମାର ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇଦିଆଯିବା ଉଚିତ ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ବୀମା ନିୟାମକ ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ (IRDA) ମାନଦଣ୍ଡ ସହିତ ପାଳନ କରାଯିବା ଉଚିତ | ଗ୍ରାହକଙ୍କର ସମ୍ମତି ସମସ୍ତ ମାମଲାରେ ନିଆଯିବା ଉଚିତ |

B ଅତ୍ୟକ୍ତ ରଣ ଗ୍ରହଣକୁ ଦୂର କରିବା

1. MFIs(କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ) ରଣ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏକ ଗ୍ରାହକର ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ରଣ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା ଆକଳନ କରିବା ପାଇଁ ତାଙ୍କର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ କ୍ରେଡିଟ ନୀତି ଅନୁସାରେ କଠୋର ପରିଶ୍ରମ କାରଣ ଉପଯୁକ୍ତ ପରିଚାଳନା କରିବା ଉଚିତ ଏବଂ ପରିଶୋଧ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କର କ୍ଷମତା ସହିତ ଆନୁପାତିକ ରଣ କରିବା ଉଚିତ |
2. ଯଦି ଏକ ଗ୍ରାହକ 2ଟି ଭିନ୍ନ MFIs, ରଣ କରିଛନ୍ତି ତେବେ ଏକ MFI(କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା)କୁ ସେହି ଗ୍ରାହକ ପାଇଁ ରଣଦାତା ନହେବା ଉଚିତ | ଏହା ରଣର ସମୟ ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ କ୍ରେଡିଟ ବ୍ୟୟରେ ରିପୋର୍ଟ ଦ୍ୱାରା ବିଧିବଦ୍ଧ ହେବା ଉଚିତ |

¹ ଟ.60000/- ର କ୍ୟାପିଟାଲ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା(SRO) ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ଆଧାରରେ ସମୟ ସମୟରେ ସମାପ୍ତ କରାଯିବ ଯେପରିକି ପ୍ରତ୍ୟାଶା ଏବଂ ରଣର ପ୍ରକୃତ ମୂଲ୍ୟ |

3. କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ (MFIs) କୁ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ(RBI)ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ରୁପେ, କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ପାଇଁ ମୋଟ ରଣ ସୀମାର ନିୟମ ଭଙ୍ଗ, କୌଣସି ପରିସ୍ଥିତି ଅନ୍ତର୍ଗତ ନକରିବା ଉଚିତ | ଏହା ରଣ ବିତରଣ ପୂର୍ବରୁ କ୍ରେଡିଟ ବ୍ୟୟରେ ରିପୋର୍ଟ ଦ୍ୱାରା ବିଧିବଦ୍ଧ ହୋଇଥିବା ଉଚିତ |
4. କ୍ରେଡିଟ ବ୍ୟୟରେ ରିପୋର୍ଟର ସତ୍ୟତା ନିର୍ଣ୍ଣୟ ପରେ MFIs(କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ) ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରଣ ଗ୍ରହଣୀ ଗୋଷ୍ଠୀର ସଂଯୁକ୍ତ ଦେୟତା (JLG) ଆଧାରରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣ ଟ 80,000¹ ପ୍ରତି ରଣ ଗ୍ରହଣୀ ପାଇଁ ସୀମିତ କରାଯାଇଛି, ଯେଉଁଠାରେ ବିଶେଷ ରଣ ଗ୍ରହଣୀ ଅତିକମରେ ଟ.80,000/- ରଣ କିମ୍ବା ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ମୋଟ ରଣ ଟ 80,000/-ରୁ ଅଧିକ ଥାଏ, ଏପରି ରଣ JLG(ରଣ ଗ୍ରହଣୀ ଗୋଷ୍ଠୀର ସଂଯୁକ୍ତ ଦେୟତା ଗୋଷ୍ଠୀ) କୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନକରି ଏକ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଭାବରେ ଦିଆଯିବା ଉଚିତ MFIs(କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା) ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣର ଲେଣଦେଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଦକ୍ଷତା ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସହିତ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ |

5. MFIs(କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ) କୁ ରଣ ବିଚରଣ ପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ନମୁନା ଚୟନ ଉପରେ ଅତିରିକ୍ତ କ୍ରେଡିଟ ବ୍ୟବହାର ରିପୋର୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ ଅତ୍ୟନ୍ତ ରଣଗ୍ରସ୍ତତାର ଦୂରୀକରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ତାଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟାର ପ୍ରଭାବ ପ୍ରାପ୍ତକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ପରୀକ୍ଷାକୁ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ଉଚିତ | ପ୍ରତିପାଦନର ପରିମାଣ ବୋର୍ଡ ଆବର୍ତ୍ତକ ଭାବରେ ସମୀକ୍ଷା କରିବା ଉଚିତ |
6. କ୍ରେଡିଟ ବ୍ୟବହାର ରିପୋର୍ଟରେ ରଣକର୍ତ୍ତାର ଚିହ୍ନଟକରଣରେ ଥିବା ତ୍ରୁଟିକୁ କମ କରିବା ପାଇଁ କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ (MFIs) ଦୁଇବର୍ଷ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ (ଏହା ସିଓସି(COC) ଦିନଠାରୁ ଲାଗୁ ହୋଇଥାଏ) ଉନ୍ନତ କେୱାଲିଟି ଢାଞ୍ଚା(KYC) ଆଧାରିତ ଭାରତୀୟ ଅବିତରଣ ଚିହ୍ନଟ ପ୍ରାଧିକରଣ(UIDAI) ନମ୍ବର (ଆଧାର କାର୍ଡ ନମ୍ବର)ଅଗ୍ରଗତି ହେବ | କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ (MFIs) ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ବିତରଣ ଓ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଚକ୍ର ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମୟରେ ଉନ୍ନତ କେୱାଲିଟି (KYC) ଢାଞ୍ଚାର ଏକ ଅଂଶ ରୂପେ ତାଙ୍କର ଆଧାର କାର୍ଡ ର ନମ୍ବର ସହିତ ରଣକର୍ତ୍ତାମାନେ ଚିହ୍ନଟ ହେବେ | ଆଧାର ନମ୍ବର ସିଆଇଆର(CIR) ଉପସ୍ଥାପନ ପାଇଁ କ୍ରେଡିଟ ବ୍ୟବହାର ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟବହୃତ ହେବ |

C ଉପଯୁକ୍ତ ପାରସ୍ପରିକ କ୍ରିୟା ଏବଂ ସଂଗ୍ରହ ପ୍ରଥା

1. କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ (MFIs) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାରସ୍ପରିକ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ସ୍ପଷ୍ଟଭାବରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବା ଉଚିତ |
2. କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ (MFIs)କୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ ଯେ କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା(MFI)ତରଫରୁ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତି କାମ କରୁଛନ୍ତି
 - a. ଭଦ୍ର ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ, ଶିକ୍ଷାଚାର ରଖନ୍ତୁ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ପାରସ୍ପରିକ କ୍ରିୟା ମଧ୍ୟରେ ସାଂସ୍କୃତିକ ସମ୍ବେଦନଶୀଳତାର ସମ୍ମାନ କରନ୍ତୁ |
 - b. କୌଣସି ପ୍ରକାର ଆଚରଣରେ ଆସକ୍ତ ହୁଅନ୍ତୁ ନାହିଁ ଯାହା କୌଣସି ପ୍ରକାରରେ ଉଭୟ ପ୍ରଦର୍ଶନ କିମ୍ବା ହିଂସାକୁ ଦର୍ଶାଇଥାଏ |
 - c. ରଣ ଆଦାୟ କରୁଥିବା ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଅନୁସାରେ ଅସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମ୍ପର୍କ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ |
 - d. ଯଦି ଦୁଇଟି କିମ୍ବା ଅଧିକ କ୍ରମାଗତ ପରିଶୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇନଥାଏ ବାକି ଆଦାୟ ପାଇଁ ସକ୍ତସ୍ତୁ ଅବସ୍ଥା ଆଦି ପରି ଅନୁଚିତ ଅବସରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାକ୍ଷାତ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ |
3. କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ (MFIs)ରଣ କର୍ତ୍ତାଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଏବଂ ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଏକ ବିଧିବଦ୍ଧ ରସିଦ୍ (କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ (MFIs) ଦ୍ୱାରା ଯାହା ବି ଛିର କରାଯାଇଥାଏ) ଦେବା ଉଚିତ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଥିବା ରଣ ପାସବୁକ/ ରଣ କାର୍ଡରେ ଦେୟକୁ ରେକର୍ଡ କରାଯିବା ଉଚିତ |
4. କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ (MFIs)କୁ ରଣ ବିରୁଦ୍ଧର ପ୍ରତ୍ୟେକ ସ୍ତରରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଚୁକ୍ତି କରିବା ପାଇଁ ବିସ୍ତାରିତ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ହେବା ଉଚିତ |
5. କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ (MFIs) କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ରଣ ଆଦାୟରେ ନିଅଣ୍ଟ ସଂଗ୍ରହ ନକରିବା ଉଚିତ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଏଚଆର(HR) ଏହି ପ୍ରଥାକୁ ନିୟମା କରିବା ଉଚିତ | ତଥାପି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରମାଣିତ ପ୍ରବୃତ୍ତି

ମାମଲାରେ MFIs କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଧନରାଶିକୁ ଆଦାୟ କରିପାରେ ।

D ଗ୍ରାହକ ସୂଚନାର ଗୋପନୀୟତା

କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ (MFIs) ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନାକୁ ଦୃଢ଼ ଭାବରେ ଗୋପନୀୟ ରଖାଯିବା ଉଚିତ । ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅବସ୍ଥା ଅଧୀନ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ପ୍ରକାଶ କରିବା ଉଚିତ :

- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏପରି ପ୍ରକଟାକରଣ ବିଷୟରେ ସୂଚନା କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ପୂର୍ବ ଅନୁମତି ଲିଖିତ ଆକାରରେ ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଏ ।
- ପ୍ରଶ୍ନରେ ପକ୍ଷକୁ କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା (MFI) ଠାରୁ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ସୂଚନା ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା (MFI) କୁ ପ୍ରାଧିକୃତ କରାଯାଇଛି ।
- ଏହା ଆଇନ ଅନୁସାରେ ଏପରି କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଛି ।
- ଏହି ଅଭ୍ୟାସ ବିଭୀନ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଥମେ ଅଟେ ଏବଂ ପରସ୍ପରାନୁବର୍ତ୍ତୀ ଆଧାରରେ ଏକ ଘନିଷ୍ଠ ଗୋଷ୍ଠୀ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଥାଏ (ଯେପରିକି କ୍ରେଡିଟ ବ୍ୟବହାର ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ଯାହା ୧) ଗ୍ରାହକଙ୍କର ପୂର୍ବ ସମ୍ମତି ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ୨) ଏପରି ସୂଚନାର ପ୍ରାପ୍ତକାରୀ ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ଗୋପନୀୟ ରଖିବା ପାଇଁ ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ଵାରା ସମାପଦ ହୋଇଥାଆନ୍ତି ।

IV ପରିଚାଳନା

କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ (MFIs) ଔପଚାରିକ ପରିଚାଳନା ପ୍ରଣାଳୀକୁ ଅନୁସରଣ କରିବା ଉଚିତ ଯାହା ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ବୃତ୍ତିଗତ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ସଂପର୍କ ପରିଚାଳନାର ନିମ୍ନଲିଖିତ ସର୍ବୋତ୍ତମ ପ୍ରଥାକୁ ଗ୍ରହଣ କରେ :

- MFIs ନିର୍ଦ୍ଦେଶକଙ୍କୁ ମଣ୍ଡଳୀ/ପରିଚାଳନା ମୁଖ୍ୟର ସଭ୍ୟ ରୂପେ ଉତ୍ତମ ଏବଂ ସୁସଂସ୍ଥାପିତ ପ୍ରତିଷ୍ଠା ସହିତ ଅଧିଷ୍ଠିତ ବ୍ୟକ୍ତି ଦ୍ଵାରା ପରିଚାଳନାର ସର୍ବୋତ୍ତମ ମାନକ ପାଳନ କରିବା ଏବଂ ତାଲିକାବଦ୍ଧ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ (ଏପରିକି MFIs ମାଧ୍ୟମରେ, କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ କିମ୍ବା ସେୟାର ବଜାରରେ ତାଲିକାବଦ୍ଧ ନହୋଇପାରନ୍ତି) କମ୍ପାନୀ ଅଧିନିୟମ, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିୟମାବଳୀ ଏବଂ ସେୟାର ବଜାର ପରିବର୍ତ୍ତନ ନିୟମାବଳୀରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସର୍ତ୍ତ ଥିବା ସର୍ବୋତ୍ତମ ମାନକ ପାଳନ କରିବା ଉଚିତ ।
- କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ (MFIs) କୁ ପରିଚାଳନା ମଣ୍ଡଳୀର 1/3rd ର ସ୍ଵତନ୍ତ୍ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ରଖିବା ପାଇଁ ଚେଷ୍ଟା କରିବା ଉଚିତ ।
- କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ (MFIs) ର ରଖକର୍ତ୍ତା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହେଉଥିବା ରଖ ପରିଶୋଧ ଚାପରୁ ଅବ୍ୟାହତ ଦେବା ପାଇଁ ଏକ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ରଖ ପୁନର୍ଗଠନର ଉପାଦାନ/କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ରହିବା ଉଚିତ ।
- କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ (MFIs) ଅଧିକ ଭାବରେ ଏକ ସ୍ଵତନ୍ତ୍ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ସହିତ ବୋର୍ଡର ଏକ ହିସାବ ସମୀକ୍ଷା ସମିତି ନିଯୁକ୍ତ କରିବ ।
- କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ (MFIs) ଉପଯୁକ୍ତ ହିସାବ ସମୀକ୍ଷକ/ମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ହିସାବ ଖାତାର

ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ ଏବଂ ରିପୋର୍ଟିଂ / ଉପସ୍ଥାପନ ଓ ବିଭୀୟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟର ପ୍ରକଟୀକରଣରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ ।

6. କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ (MFIs) ଭାରତୀୟ ଅଧିକୃତ ଲେଖାପାଳ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନ(ICAI) ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ହିସାବ ସମୀକ୍ଷା ଓ ବୀମା ମାନକ କୁ ଅନୁସରଣ କରିବା ପାଇଁ ସର୍ବୋତ୍ତମ ପ୍ରୟାସ କରିବା ଉଚିତ ।
7. କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ (MFIs) ନିର୍ଦ୍ଦେଶମଣ୍ଡଳୀଙ୍କର ସମ୍ମୁଖରେ ଏକ ପାଳନ ରିପୋର୍ଟ ରଖିବା ଉଚିତ ଯେଉଁଥିରେ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତା ପାଳନର ମାତ୍ରା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାର କାର୍ଯ୍ୟକୁ ସଂକେତ କରୁଥିବା, ବିଶେଷତଃ ଗୃହୀତ ନୀତିରୁ ବିଚଳନ କିମ୍ବା କାରଣ ବର୍ଣ୍ଣାୟିତ, ତେଣୁ ଏହା ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ, ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯାଇପାରେ ।

V ନିୟୁତ୍ତି

ସଂହିତା ସମସ୍ତ କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣ ସଂସ୍ଥା(MFI)କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ କଭର କରେ ।

1	ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଏବଂ ନ୍ୟାୟ ସଂଗତ ନିୟୁତ୍ତି ପ୍ରଥା ର ଏକ ଘଟଣା ଭାବରେ ସ୍ଥାନୀୟ ସମ୍ପଦ ପତ୍ର ଝେବ ବିଜ୍ଞାପନ ସାକ୍ଷାତକାର ଲତ୍ୟାଦିରେ ସାଧାରଣ ନିୟୁତ୍ତି ବିଜ୍ଞାପନ ପରି ସର୍ବସାଧାରଣ ଅଞ୍ଚଳରେ ଅର୍ଥାତ ଆଇନ ସଂଗତ ଅନ୍ୟ କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକଠାରୁ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ କାମରେ ଲଗାଇବାରେ କୌଣସି ସୀମାବଦ୍ଧତା ରହିବ ନାହିଁ ।
2	ଯେତେବେଳେ ଏକ କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା(MFI) ଅନ୍ୟ ଏକ କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା(MFI)ରେ କର୍ମଚାରୀ ନିୟୁତ୍ତି ପାଇଁ ଅବେକ୍ଷଣ କରେ ଏହା ବର୍ତ୍ତମାନ ନିଯୋଜ୍ଞାକ ଠାରୁ ପ୍ରମାଣ ପତ୍ର ଯାଞ୍ଚ କରିବା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ହେବ । ପ୍ରମାଣ ପତ୍ର ଯାଞ୍ଚ କେବଳ ପ୍ରସ୍ତାବ ଦିଆଯିବା ପରେ ବର୍ତ୍ତମାନ ନିଯୋଜ୍ଞାକ ଠାରୁ ମଗାଯିବ ଏବଂ ପ୍ରସ୍ତାବ ପତ୍ର ସମ୍ପାଦ୍ୟ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଜାରି କରାଯିବ ।
3	କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ(MFIs) ଦୁଇ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଅନ୍ୟ ଏକ କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା (MFI) ଠାରୁ ପ୍ରଶଂସା ପତ୍ର ଯାଞ୍ଚ ଅନୁରୋଧ ପାଇଁ ଉତ୍ତର ଦେବା ଉଚିତ ।
4	MFIs ପଦମୁକ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ନିଯୋଜ୍ଞା ଏବଂ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ତୁଳ୍ଲ ବିଷୟକ ଭାବରେ ସହମତି ରୂପେ ଅତି କମରେ ଏକ ମାସ ସମୟ ଅଧୀନ ନୋଟିସ ଅବଧିକୁ ସମ୍ମାନ କରିବା ଉଚିତ ।
5	କୌଣସି କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା (MFI) ଅନ୍ୟ ଏକ MFI, ପୂର୍ବ MFI ନିଯୋଜ୍ଞାକଠାରୁ କର୍ତ୍ତବ୍ୟମୁକ୍ତ ପତ୍ର ବିନା, କର୍ମଚାରୀଙ୍କର ଗ୍ରେଡ / ସ୍ତରକୁ ବିଚାରକୁ ନନେଇ କର୍ମଚାରୀ ନିୟୁତ୍ତି କରିବ ନାହିଁ । ତଥାପି ଯେଉଁଠାରେ ପୂର୍ବ ନିଯୋଜ୍ଞା 20 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରମାପତ୍ର ଯାଞ୍ଚ ଅନୁରୋଧ ପାଇଁ ଉତ୍ତର ଦେବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ଏପାରି ଘଟଣାରେ ବ୍ୟତିକ୍ରମ ହୋଇପାରେ, କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରବଞ୍ଚନା, କିମ୍ବା ଦୁର୍ବ୍ୟବହାର ପ୍ରମାଣିତ ମାମଲା ବ୍ୟତିତ ଯଦି ପୂର୍ବରୁ ନୋଟିସ ଦେଇଛନ୍ତି, ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟଭାର ହସ୍ତାନ୍ତର କରିଛନ୍ତି ଏବଂ MFI କୁ ସମୟ ବକେୟା ହିସାବ ନିକାଶ କରିଛନ୍ତି ତେବେ ସମସ୍ତ MFI ପଦମୁକ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଏପରି କର୍ତ୍ତବ୍ୟମୁକ୍ତ ପତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ ।
6	ଯେତେବେଳେ ଏକ କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା(MFI) ଅନ୍ୟ ଏକ MFIରୁ କର୍ମଚାରୀ ନିୟୁତ୍ତି ଦିଅନ୍ତି, ଶାଖା ପରିଚାଳକ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ କହିଥାନ୍ତି ଯେ 1 ବର୍ଷ ପାଇଁ, ପୂର୍ବ ନିଯୋଜ୍ଞାଠାରେ କାମ କରୁଥିବା ବ୍ଲକରେ ବାୟ୍‌ସ୍ ଗ୍ରହଣ କରିପାରିବେ ନାହିଁ ।

VI ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା

1. କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ(MFIs) ଉପଲବ୍ଧ ଆର୍ଥିକ ଉପାଦ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ବିକଳ, ପସନ୍ଦର ଗ୍ରାହକ ସଚେତନତା ବଢାଇବା ପାଇଁ ସମର୍ପିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିବା ଉଚିତ |
2. ନୂତନ ଗ୍ରାହକମାନେ ରଣକର୍ତ୍ତା ଭାବରେ ତାଙ୍କର ସାହାଯ୍ୟ ପାଇଁ ସଂଗଠନର ନୀତି ଓ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହେବା ଉଚିତ |
3. କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ(MFIs) ପ୍ରଦାନ/ଲାଭ କରିଥିବା ଉପାଦ / ସେବାର ମୁଖ୍ୟ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତର ଗ୍ରାହକ ସଚେତନତା ଏବଂ ବୁଝାମଣା ଉପରେ ନିୟମିତ ଯାଞ୍ଚ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ | ଗ୍ରାହକଙ୍କର ମତାମତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ହିସାବ ପ୍ରକ୍ରିୟା କିମ୍ବା କିଛି ନିୟମିତ ନୀତିମାନଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଏକ ଅଂଶ ରୂପେ ସଂଗୃହୀତ ହେବା ଉଚିତ, ଯେପରିକି ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଅନିୟମିତ ନମୁନା ପାଇଁ କଲର ଏକ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପରି ନୀତିମାନଙ୍କୁ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ବୋର୍ଡ ଆବର୍ତ୍ତକ ଭାବରେ ରିପୋର୍ଟ କରାଯିବା ଉଚିତ |

VII ତାଟା ଅଂଶିଦାର କରିବା

1. କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ(MFIs) ସ୍ୱୟଂ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା(SRO²) ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ତାଟା ସମର୍ପଣର ଆବୃତ୍ତି ଅନୁସାରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନୁମୋଦିତ ସମସ୍ତ କ୍ରେଡିଟ ବ୍ୟବସାୟ ସହିତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଗ୍ରାହକ ତାଟା ଅଂଶିଦାର କରିବା ଉଚିତ |
2. ସମସ୍ତ କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ(MFIs), ସ୍ୱୟଂ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା (SRO) ସହିତ ସମସ୍ତ ପରିଚାଳନକାରୀ ଏବଂ ନିୟାମକ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାବି କରାଯାଉଥିବା ତାଟା ଓ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ

ସ୍ୱୟଂ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା (SRO) ଅର୍ଥ ଏକ ଉଦ୍ୟୋଗ ବ୍ୟକ୍ତି ବିଶେଷ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ ସଂସର୍ଗ - କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ପାଇଁ ସ୍ୱୟଂ-ନିୟାମକ ସଂସ୍ଥା ଭାବରେ ସ୍ୱୀକୃତି ଦିଆଯାଇଛି |

VIII ମତାମତ/ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା

1. କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ(MFIs) ତୁଚ୍ଛ ଠିକ କରିବା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକୁ ଶୀଘ୍ରତାର ସହ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ଭାବରେ ସମାପିବା / ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ମତାମତ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସ୍ଥାପିତ କରିବା ଉଚିତ | ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା(GRM) ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନକ ୧) ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ମୁଦ୍ରିତ ଫୋନ ନମ୍ବରର ବିବରଣୀ ସହିତ - ଫୋନରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ରେକର୍ଡ଼ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ସହଜ ପ୍ରକ୍ରିୟା ୨) ଶାଖାରେ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗର କାରଣ ରେକର୍ଡ଼ ପାଇଁ ଏକ କର୍ମଚାରୀ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ୩) ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର ୪) ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସାମିତ ସମୟ ୫) କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା (MFI) ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଉଥିବା ସମାଧାନ ସହିତ ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହେଉଛନ୍ତି, ସେହି ମାମଲାରେ ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟ ଅପିଲ ପ୍ରକ୍ରିୟା ୬) ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ସ୍ୱୟଂ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାରେ ଅଭିଯୋଗ ରୁଜୁ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ପଥ ପ୍ରଦର୍ଶନ ପାଇଁ ଶାଖାରେ ନୋଡଲ କର୍ମଚାରୀ ୭) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଆଶ୍ୱାସନା ଦିଆଯାଏ ଯେ ସେମାନେ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗର କାରଣ ରୁଜୁ କରୁଥିବା ସତ୍ତ୍ୱେ ଉଚିତ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ |
2. କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ(MFIs) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହି ପ୍ରକାରର ବିଦ୍ୟମାନତା ଏବଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବା

ଉଚିତ ଯେ କିପରି ସେଗୁଡ଼ିକୁ ଉପଯୋଗ କରାଯିବ ।

3. କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ(MFIs) ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ମାନିତ ଏବଂ/ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ପରାମର୍ଶ ଲେଖିବାପାଇଁ ଅତିକମରେ ଜଣେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି କରିବା ଉଚିତ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ତାଙ୍କର ସମ୍ପର୍କ ନମ୍ବର ପାଇବା ପାଇଁ ସହଜ ସାଧ୍ୟ ହେବା ଉଚିତ ।
3. କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ(MFIs) ସ୍ୱୟଂ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀର ବିବରଣୀ ଏବଂ ସ୍ୱୟଂ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା(ଯଦି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ)ର ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କର ସମ୍ପର୍କ ନମ୍ବର ଏବଂ ଠିକଣା ପ୍ରକାଶ କରିବା ଉଚିତ ।
4. ପ୍ରତ୍ୟେକ କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ(MFIs) ର ଆଚାର ସଂହିତା ସହିତ ଆଦେଶ ପାଳନକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରକିୟା ରହିବ ।
5. ଯେଉଁଠିରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗରେ ଉଦ୍‌ବିଗ୍ନତା MFI ଦ୍ୱାରା କରାଯାଉଥିବା ଯାଞ୍ଚର ପରିଣାମରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସେମାନେ ସ୍ୱୟଂ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥାପିତ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରକିୟାକୁ ସେମାନଙ୍କର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ଦର୍ଶାଇବା ପାଇଁ ଦୃଷ୍ଟ ଆକର୍ଷଣ କରିବେ ।
6. କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ(MFIs) ଏକ ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନର ସମୀକ୍ଷା କରିବା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତି, ସମାଧାନ ଏବଂ ସ୍ଥଗିତ ଉପରେ ଏକ ମାସିକ ରିପୋର୍ଟ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ଏବଂ ବୋର୍ଡକୁ ଆବର୍ତ୍ତକ ରିପୋର୍ଟ ଦେବା ଉଚିତ ।

କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ସଂରକ୍ଷଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ (CPG)

CPG କହେ ଯେ ସମସ୍ତ କ୍ଷୁଦ୍ର ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ(MFIs) ତାଙ୍କର ଗଠନ କୁ ବିଚାରକୁ ନେଇ:

ସ୍ପଷ୍ଟ ମତରେ, ସମସ୍ତ ଶାଖା ଓ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଗ୍ରାହକ ସଂରକ୍ଷଣ ସଂହିତା ପ୍ରକାଶ କରିବ ।

1. ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସାରେ ସମସ୍ତ ଉପଯୁକ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ କ୍ଷୁଦ୍ର ବିଭାଗସେବା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ କରିବ ।
2. ଆଚରଣ ସଂହିତା ଏବଂ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ତରଫରୁ କାର୍ଯ୍ୟକରୁଥିବା ଗ୍ରାହକ, କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ଯେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିକୁ ଶିକ୍ଷିତ କରିବ ।
3. ନିମ୍ନଲିଖିତ ଦସ୍ତାବେଜ ମାଧ୍ୟମରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର (ଆରବିଆଇ) ନ୍ୟାୟ ସଂଗତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ସମନ୍ବୟରେ ଅର୍ଥ ବିତରଣ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ / ସେବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ପ୍ରକାଶ କରିବ ।
 - a. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର
 - b. ରଣ କାର୍ଡ
 - c. ରଣର ତାଲିକା
 - d. ପାସବୁକ

ଏହା ଅତିରିକ୍ତ, ପ୍ରକଟୀକରଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ସୂଚୀତ ସମ୍ପତ୍ତି ପାଇଁ ସୁରକ୍ଷିତ କରିବା ପାଇଁ ଗୋଷ୍ଠୀ/କେନ୍ଦ୍ର ବୈଠକ କରାଯିବା ଉଚିତ(ବିବରଣ ଗୁଡ଼ିକ ଏକ କାଗଜରେ ମୁଦ୍ରିତ ହୋଇପାରେ ଏବଂ ତାହା ଉପରେ ସମସ୍ତ ରଣକର୍ତ୍ତା ତାଙ୍କର ସ୍ୱୀକାରୋକ୍ତି ଭାବରେ ସ୍ୱାକ୍ଷର କରିପାରିବେ) ।

5. ଗ୍ରାହକ ବୁଝିପାରୁଥିବା କୌଣସି ସରକାରୀ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତକୁ ଜଣାଇବ ।
 4. ନିମ୍ନଲିଖିତ ସର୍ତ୍ତକୁ ପ୍ରକାଶ କରିବ :
 - a. ଦର ହ୍ରାସ ହେଉଥିବା ବାଲାନ୍ସ୍‌ସ୍‌ପେଜି ଉପରେ ସୁଧର ହାର
 - b. ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଉଣା(ଫି)
 - c. କୌଣସି ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ପାଉଣା ଯାହାକିଛି ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଛି
 - d. ବୀମା କଭରେଜ ଓ କ୍ଷତି କଭରେଜ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଶୁଳ୍କ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଜଣାଇବ
 5. ଉପସ୍ଥାପିତ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପାଇଁ ଲଗାଯାଇଥିବା ଶୁଳ୍କ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଜଣାଇବ ।

6. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିନା ପୂର୍ବ ଘୋଷଣାରେ ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ ଉତ୍ପାଦ – ସେବା ଉପରେ ପାଉଣା (ଫି) ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
7. ସମସ୍ତ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଏପିଆର(APR) ଏବଂ ମାସିକ ହାର ସମାନ ଭାବରେ ସମସ୍ତ ସୁଧ ଏବଂ ଦେୟ ଯୋଗ୍ୟ ପାଉଣା ଘୋଷଣା କରିବ ।
8. ସୁଧର ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଡିପୋଜିଟ୍(ଜମା) ସମ୍ପର୍କରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଅନୁସରଣ କରିବ ।
9. ଉନ୍ନତ କେଏଲସି(KYC) ଢାଞ୍ଚା ଅନୁସାରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଦସ୍ତାବେଜର ନକଲ ଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବ । ଲେଣଦେଣ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବାପାଇଁ ଉଚିତ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ଅତିରିକ୍ତ ଦସ୍ତାବେଜ ମଗାଯିବା ଦରକାର ।
10. ରଣ ଦରଖାସ୍ତର ଅଗ୍ରାହ୍ୟ ପାଇଁ କାରଣ ଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରକାଶ କରିବ ।
11. ସମୟ ସୀମିତ ହେବ ଯାହା ମଧ୍ୟରେ ଦରଖାସ୍ତକାରୀ / ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କର ଦରଖାସ୍ତ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ପାଇପାରିବେ ଏବଂ ଯଦି ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଯାଏ, ରଣର ଅର୍ଥ ବିତରଣ ପାଇଁ ନିଆଯାଉଥିବା ସମୟ ଦର୍ଶାଇବ ।
12. ଉତ୍ପାଦ ଗୁଡ଼ିକ କ୍ରେଡିଟ ଜୀବନ, ଜୀବନବୀମା ଏବଂ ପଶୁଧନ ବୀମା ଉତ୍ପାଦ ବ୍ୟତିତ ଉତ୍ପାଦ ଗୁଡ଼ିକୁ ବଣ୍ଟଲ(ସଂଯୁକ୍ତ) କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ ବୀମାର ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇବା ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ(RBI) ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ (IRDA) ଢାଞ୍ଚା ସହିତ ପାଳନ କରିବା ଓ ସମସ୍ତ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ମତ ଦିଆଯିବା ଉଚିତ ।
13. ରଣ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ରଣ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତାର ଆକଳନ କରିବା ପାଇଁ ଯଥୋଚିତ ଅଧ୍ୟୟନରେ ପରିଚାଳନା କରାଯିବା ଉଚିତ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ପରିଶୋଧ କରିବାର କ୍ଷମତାରେ କେବଳ ସମାନ୍ତରାଳିକ ରଣ କରିବା ଉଚିତ ।
14. ଯଦି 2ଜଣ ଅନ୍ୟ ରଣଦାତା ଠାରୁ ରଣ ନେଇଛନ୍ତି ତେବେ ଗ୍ରାହକ 3^{ର୍ଦ} ରଣଦାତା ଠାରୁ ରଣ କରିବେ ନାହିଁ (ରଣ ଉତ୍ତର ନିର୍ଦ୍ଦେଶରେ) ।
15. ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ(RBI) କିମ୍ବ କେନ୍ଦ୍ର / ରାଜ୍ୟ ସରକାର କିମ୍ବ ସ୍ୱୟଂ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା(SRO) ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ରୁପେ, ଯେ କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ପାଇଁ ମୋଟ ରଣ ସୀମାର ନିୟମକୁ ଭଙ୍ଗ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
16. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ପାରସ୍ପରିକ କ୍ରିୟା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ପାଳନ କରୁଛନ୍ତି, କି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।
17. କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା(MFI) ପାଇଁ କିମ୍ବ MFI ର ତରଫରୁ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତି କାମକରୁଛନ୍ତି, ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ:
 - a) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ପାରସ୍ପରିକ କ୍ରିୟା ମଧ୍ୟରେ ଭଦ୍ର ଭାଷା ପ୍ରୟୋଗ କରନ୍ତୁ, ଶିକ୍ଷାଚାର ରକ୍ଷା କରନ୍ତୁ ଏବଂ ସାଂସ୍କୃତିକ ସମ୍ବେଦନଶୀଳତାର ସମ୍ମାନ କରନ୍ତୁ ।
 - b) ଏପରି ଆଚରଣରେ ଲିପ୍ତ ହୁଅନ୍ତୁ ନାହିଁ ଯାହା ଗ୍ରାହକକୁ ଭୟଭିତ କିମ୍ବ ହିଂସାର ପ୍ରକାରକୁ ଦର୍ଶାଏ ।

- c) ରଣ ଆଦାୟ କରୁଥିବା ଏଜେଣ୍ଟ ପାଇଁ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସାରେ ଅସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ କରିବେ ନାହିଁ ।
- d) ବାକି ଆଦାୟ ପାଇଁ ସକ୍ତପୁ ଅବସ୍ଥା, ଅସୁସ୍ଥତା, ଇତ୍ୟାଦି., ପରି ଅନୁଚିତ ଅବସରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାକ୍ଷାତ କରୁଛୁନାହିଁ ।
18. ରଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଦେୟ ପାଇଁ ଏକ ବୈଧ ରସିଦ୍ (MFI ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥିରୀକୃତ ଫର୍ମରେ) ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ରଣ ପାସବୁକ / ରଣ କାର୍ଡରେ ଦେୟର ରେକର୍ଡ କରାଯିବ ।
19. ସମ୍ବେଦନଶୀଳତାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ରଣ ବିରୁଦ୍ଧ ସହିତ ପଦକ୍ଷେପ ନେବାପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଅନୁମୋଦିତ କାର୍ଯ୍ୟ ପଦ୍ଧତିକୁ ପାଳନ କରାଯିବ ।
20. ନଗଦ ହୋଇପାରୁନଥିବା ଚାପ ଅନ୍ତର୍ଗତ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ରଣ ପୁନର୍ଗଠନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ଅନୁସରଣ କରାଯିବ ।
21. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନାକୁ ଦୃଢ଼ତାର ସହିତ ଗୋପନୀୟ ରଖାଯିବ ।
22. ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅବସ୍ଥା ଅନ୍ତର୍ଗତ କେବଳ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନାକୁ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ :
- a) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏପରି ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ବିଷୟରେ ଜଣାଇଦିଆଯିବ ଏବଂ ଅନୁମତି ଲିଖିତ ଆକାରରେ ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯିବ ।
- b) MFI ଠାରୁ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଶ୍ନରେ ଥିବା ପକ୍ଷକୁ ପ୍ରାଧିକୃତ କରାଯିବ ।
- c) ଆଇନତଃ ଏପରି କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ।
- d) ଏହି ଅଭ୍ୟାସ ବିଭୀୟ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଥମେ ଅଟେ ଏବଂ ପରସ୍ପରାନ୍ତରଣ ଆଧାରରେ ଏକ ଗୋଷ୍ଠୀ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଥାଏ (ଯେପରିକି କ୍ରେଡିଟ ରୁଧିରୋ ଭାବରେ)ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ, ଯାହା e) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପୂର୍ବ ସମ୍ମତି ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ୨)ଏପରି ସୂଚନାର ପ୍ରାପ୍ତକାରୀ ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ଗୋପନୀୟ ରଖିବା ପାଇଁ ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକ ସମାପାଦନ କରିଥାଏ ।
23. ଉପଲବ୍ଧ ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ବିକଳ, ପସନ୍ଦ ଏବଂ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ ର ଗ୍ରାହକ ସଚେତନତା ବଢ଼ାଇବା ପାଇଁ ଅନୁମୋଦିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବୋର୍ଡ ପାଳନ କରିବ ।
24. ସଂସ୍ଥାର ନୀତି ଓ କାର୍ଯ୍ୟ ପଦ୍ଧତି ବିଷୟରେ ସମସ୍ତ ନୂତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇବ ।
25. ବିଦ୍ୟମାନତା ଏବଂ ମତାମତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ଏବଂ କିପରି ସେଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାକୁ ହୁଏ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇବ ।
26. 12 ରୁ 18 ମାସରେ ଥରେ, ସ୍ୱୟଂ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା (SRO) ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ଏକ ଏଜେନସୀ ଦ୍ୱାରା ସମ୍ପାଦନ କରାଯାଇଥିବା ଆଚାର ସଂହିତା ପାଳନର ଏକ ଆକଳନ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବ ଏବଂ ସର୍ବସାଧାରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆକଳନ ରିପୋର୍ଟକୁ ରଖିବ ।

କ୍ଷୁଦ୍ର ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା(ICG) ପାଇଁ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଆଚରଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ

ଆଇସିଜି(ICG) କହେ ଯେ, ସମସ୍ତ କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା(MFIs), ତାଙ୍କର ଗଠନକୁ ବିଚାର ନକରି :

1. ଆଚରଣ ସଂହିତା ସହିତ ପାଳନକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରକିୟା ରଖିବ ।
2. ନ୍ୟାୟ ଏବଂ ମର୍ଯ୍ୟାଦା ସହିତ ଗ୍ରାହକ ଏବଂ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ନୀତି ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପରିଚାଳନା କରିବ ।
3. ସମସ୍ତ ନିୟାମକ ଏବଂ ବୈଧାନିକ ଜାଞ୍ଚା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସମସ୍ତ ଲେଣଦେଣ ର ଔପଚାରିକ ରେକର୍ଡର ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ କରିବ ଏବଂ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତର ସ୍ୱିକାରୋକ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକାର ଅବସ୍ଥା ଏହା ରେକର୍ଡର ଏକ ଅଂଶ ହେବା ଉଚିତ ।
4. ରଣ ବିରୁଦ୍ଧରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ସ୍ତରରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ପଦକ୍ଷେପ ନେବା ପାଇଁ ବିସ୍ତୃତ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ପ୍ରକିୟା ରହିବ ।
5. କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରମାଣିତ ପ୍ରବୃତ୍ତନା ମାମଲା ବ୍ୟତିତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଆଦାୟ ନିଅଣ୍ଟ ସଂଗ୍ରହ କରିବ ନାହିଁ ।
6. କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା(MFIs) ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ ଯେ ତାଙ୍କର ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମୂଳକ ଅଭ୍ୟାସ ନ୍ୟାୟ ସଂଗତ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁକୂଳ ହେବ ।
7. କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା(MFIs) କୁ ଭୌଗଳିକ କ୍ଷେତ୍ରରୁ ଦୂରରେ ରହିବା ଉଚିତ, ଯେଉଁଠିରେ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟ ମାତ୍ରା ସହିତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥାର ଏକ ବୃହତ୍ ଉପସ୍ଥିତିରୁ ଦୂରରେ ରହିବା ଅନୁଚିତ ।
8. ପରିଶୋଧ ଚାପର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହେଉଥିବା ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଅବ୍ୟାହତ ଦେବାପାଇଁ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ରଣ ପୁନର୍ନିର୍ମାଣ ଉତ୍ପାଦ/କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ରହିବ ।
9. କୌଣସି ନୂତନ ନିୟୁକ୍ତି ପାଇଁ ପୂର୍ବବର୍ତ୍ତୀ ନିଯୋଜ୍ଞା ଠାରୁ ପ୍ରମାଣ ପତ୍ର ର ଯାଞ୍ଚା ଦରକାର କରିବ ।
10. ଅନ୍ୟ ଏକ କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ପାଇଁ ପ୍ରମାଣ ପତ୍ର ଯାଞ୍ଚା ପତ୍ର ବିନିମୟର ଉତ୍ତର 20 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
11. ଏକ ପଦଯୁକ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ପାଇଁ ଅତିକମରେ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ନିଯୋଜ୍ଞା ଏବଂ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ରୁକ୍ତି ବିଷୟକ ସହମତ ରୂପେ ନୋଟିସ ସମୟ ଅବଧିକୁ ସମ୍ମାନ କରାଯିବ ।
12. ଯେଉଁଠାରେ ପୂର୍ବ ନିଯୋଜ୍ଞା(MFI) 20ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରମାଣ ପତ୍ର ଯାଞ୍ଚା ଅନୁରୋଧ ପାଇଁ ଉତ୍ତର ଦେବାରେ ବିଫଳ ହୁଏ, ତାକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନକରି ପୂର୍ବ MFI ର ନୂତନ କର୍ମଚାରୀ ନିୟୁକ୍ତି କରିବ ନାହିଁ ।

13. 1 ବର୍ଷ ପାଇଁ, ସେ ପୂର୍ବ ନିଯୋଜ୍ଞା ଠାରେ କାମ କରୁଥିବା, ସେହି କ୍ଷେତ୍ର ପାଇଁ ଅନ୍ୟ ଏକ MFI ରୁ ନିଯୁକ୍ତ ହୋଇଥିବା ଏକ ନୂତନ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ମନୋନୀତ କରାଯିବ ନାହିଁ | ଏହି ସୀମାବଦ୍ଧତା ଶାଖା ପରିଚାଳକ ସ୍ତର ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ପଦ ପାଇଁ ଲାଗୁହୋଇଥାଏ |
14. ଏକ ରଣକର୍ତ୍ତା ଭାବରେ ବିକଳ୍ପ, ପସନ୍ଦ, ଅଧିକାର ଏବଂ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ ର ଗ୍ରାହକ ସଚେତନତା ବଢାଇବା ପାଇଁ ଏକ ସମର୍ପିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିବ ଏବଂ ପ୍ରଦାନ / ସାହାଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ପାଦ/ସେବାର ମୁଖ୍ୟ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକର ଗ୍ରାହକ ସଚେତନତା ଏବଂ ବୁଝାମଣା ଉପରେ ନିୟମିତ ଯାଞ୍ଚ ପରିଚାଳନା କରିବ |
15. ସ୍ୱୟଂ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା(SRO) ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ତାତା ଉପସ୍ଥାପନର ଆବୃତ୍ତି ଅନୁସାରେ ସମସ୍ତ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ(RBI) ଅନୁମୋଦିତ କ୍ରେଡିଟ ବ୍ୟୁରୋ ସହିତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଗ୍ରାହକ ତାତା ସହଭାଗ କରିବା ପାଇଁ ସମ୍ମତ ହେବ |
16. ଅଭିଯୋଗକୁ ଶିଘ୍ରତାରେ / କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ଭାବରେ ସମ୍ଭାଳିବା / ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ଏବଂ କୌଣସି ତ୍ରୁଟିକୁ ଠିକ କରିବା ପାଇଁ ସମର୍ପିତ ମତାମତ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସ୍ଥାପିତ ହେବ |
17. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ପରାମର୍ଶ ନୋଟ କରିବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ଭାଳିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ତାଙ୍କର ସମ୍ପର୍କ ନମ୍ବର ସହଜ ପ୍ରାପ୍ତବ୍ୟ ପାଇଁ ଏକ ଅଧିକାରୀ ନିଯୁକ୍ତ ହେବ |
18. ମୂଲ୍ୟ ନିରୂପଣ ସମ୍ପାଦିତ ହେବା ମଧ୍ୟରେ COC ପ୍ରତିପାଳନରେ ପ୍ରାପ୍ତ ତ୍ରୁଟି ସମ୍ପର୍କରେ ପ୍ରତିକାରକ ଉପାୟର ଦାୟିତ୍ୱ ଗ୍ରହଣ କରିବ |

ଅନୁବନ୍ଧ

କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ (MFIs)ର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ
ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ବନ୍ଧନା

ରଣ ବିଚରଣ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କାର୍ଯ୍ୟରୁ ଓହରିଯିବା ନିମନ୍ତେ ଏକ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ପେଜର
ଭାବରେ ଏହା ହେଉଛି ଏକ ପରିପୁରକ ଦସ୍ତାବେଜ

କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ(MFIs)ର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ

ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ବନ୍ଧନା

ଆମେ, କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ଉଦ୍ୟୋଗର ଏକ ଅଂଶ ରୂପେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଉ ଯେ ଆମେ :

1. ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ(RBI) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସହିତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଆଦେଶପାଳନରେ ସମସ୍ତ ଯୋଗ୍ୟଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ।
2. ଆଚରଣ ସଂହିତା ଏବଂ ଏହାର ସମ୍ପାଦନ ଉପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଶିକ୍ଷିତ କରିବୁ ।
3. ନିମ୍ନଲିଖିତ ଦସ୍ତାବିଜ ମାଧ୍ୟମରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ(RBI) ର ନ୍ୟାୟ ସଂଗତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ସମ୍ବନ୍ଧରେ, ଅର୍ଥ ବିତରଣ ପୂର୍ବରୁ, ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ/ ସେବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ପ୍ରକାଶ କରିବୁ ।
 - a. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର
 - b. ରଣ କାର୍ଡ
 - c. ରଣ ତାଲିକା
 - d. ପାସବୁକ୍
4. ଏହା ଅତିରିକ୍ତ, ପ୍ରକଟୀକରଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ସୂଚୀତ ସମ୍ପତ୍ତି ପାଇଁ ସୁରକ୍ଷିତ କରିବା ପାଇଁ ଗୋଷ୍ଠୀ/କେନ୍ଦ୍ର ବୈଠକ କରାଯିବା ଉଚିତ(ବିବରଣ ଗୁଡ଼ିକ ଏକ କାଗଜରେ ପୁସ୍ତିତ ହୋଇପାରେ ଏବଂ ସମସ୍ତ ରଣକର୍ତ୍ତା ତାଙ୍କର ସ୍ୱୀକାରୋକ୍ତି ଭାବରେ ତାହା ଉପରେ ସ୍ୱାକ୍ଷର କରିପାରିବେ) ।
5. ଗ୍ରାହକ ବୁଝିପାରୁଥିବା କୌଣସି ସରକାରୀ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତ ଜଣାଇବୁ ।
6. ରଣର ନିମ୍ନଲିଖିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ପ୍ରକାଶ କରନ୍ତୁ:
 - a. ହ୍ରାସ ହେଉଥିବା ବାଲାନସ୍ତପକ୍ଷିତ ଉପରେ ସୁଧର ହାର
 - b. ପ୍ରକ୍ରିୟା କରଣ ପାଠଶା(ଫି)
 - c. କୌଣସି ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ପାଠଶା ଯାହାକିଛି ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଛି
 - d. ବୀମା କଭରେଜ ଓ କ୍ଷତି କଭରେଜ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଶୁଳ୍କ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଜଣାଇବ
7. ଉପସ୍ଥାପିତ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ବିଭାଗ(ଆର୍ଥିକ) ସେବା ପାଇଁ ଲଗାଯାଇଥିବା ଶୁଳ୍କକୁ ସମାନ ମସିହା ହାରରେ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ସମସ୍ତ ବାଦ (APR) ଭାବରେ ସମସ୍ତ ସୁଧ ଏବଂ ଦେୟ ଯୋଗ୍ୟ ପାଠଶା (ଫି) ଘୋଷଣା କରିବୁ ।
8. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିନା ପୂର୍ବ ଘୋଷଣାରେ ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ ଉତ୍ପାଦ – ସେବା ଉପରେ ପାଠଶା (ଫି) ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
9. ସୁଧ ଭାର(ଶୁଳ୍କ) ଏବଂ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଜମା ସମ୍ପର୍କରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଅନୁସରଣ କରିବୁ ।
10. ମାନକ କେଏସି(KYC) ଢାଞ୍ଚା ଅନୁସାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଦସ୍ତାବିଜର ନକଲ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବୁ । ଆମକୁ

ପରରାଯାଉଥିବା କୌଣସି ଦସ୍ତାବିଜ ଲେଖଦେଶ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ ନ୍ୟାୟ ସଙ୍ଗତ କରିବୁ ।

11. ଦରଖାସ୍ତକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ରଣ ର ଅଗ୍ରାହ୍ୟ ପାଇଁ କାରଣମାନ ପ୍ରକାଶ କରିବୁ ।

12. ରଣ ଆବେଦନ ଉପରେ ସମୟ ସୀମା- ସୂଚୀତ କରିବୁ ଯାହା ମଧ୍ୟରେ ଆବେଦନକାରୀ / ଗ୍ରାହକ ଏକ ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ ଆଶା କରି ପାରିବେ, ଯଦି ରଣ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଯାଏ ରଣର ବିତରଣ ପାଇଁ ସମୟ ନିଆଯାଏ ।

13. କ୍ରେଡିଟ ଜୀବନ, ଜୀବନବୀମା ଏବଂ ପଶ୍ଚାତ୍ତ୍ୟାଗ ବୀମା ଉପାଦ ବ୍ୟତିତ ଉପାଦ ଗୁଡିକୁ ବଣ୍ଟନ(ସଂଯୁକ୍ତ) କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ ବୀମାର ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦେବା ଉଚିତ ଏବଂ ସମସ୍ତ ମାମଲାରେ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ମତି ଦିଆଯିବା ଉଚିତ ।

14. ରଣ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ରଣ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା ଆକଳନ କରିବା ପାଇଁ ଯଥୋଚିତ ଅଧ୍ୟୟନ ପରିଚାଳନା କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପରିଶୋଧ କରିବାର କ୍ଷମତା ସହିତ କେବଳ ରଣ ସମାନ୍ତରାଳିକା କରିବା ଉଚିତ ।

15. ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପୂର୍ବରୁ 2ଟି ଅନ୍ୟ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ରଣ କରିଛନ୍ତି ତେବେ ତୃତୀୟ ରଣଦାତା ରଣ କରିପାରିବେ ନାହିଁ ।

16. ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ(RBI) କିମ୍ବା କେନ୍ଦ୍ର/ରାଜ୍ୟ ସରକାରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଭାବରେ ଯେକୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ମୋଟ ରଣ ସୀମାରେ ନିୟମ ଭଙ୍ଗ ହେବ ନାହିଁ ।

17. ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଆମର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଅନୁସରଣ କରିବା ଉଚିତ ।

18. ନିଶ୍ଚିତ କରିନ୍ତୁ ଯେ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ଲୋକମାନେ ଆମ ତରଫରୁ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଛନ୍ତି :

- a. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ପାରସ୍ପରିକ କ୍ରିୟା ମଧ୍ୟରେ ଭଦ୍ର ଭାଷା ପ୍ରୟୋଗ କରନ୍ତୁ, ଏବଂ ଶିଷ୍ଟାଚାର ରକ୍ଷା କରନ୍ତୁ, ଏବଂ ସମାନ ପ୍ରଦର୍ଶକ ହୁଅନ୍ତୁ
- b. ଏପରି ଆଚରଣରେ ଲିପୁ ହୁଅନ୍ତୁ ନାହିଁ ଯାହା ଗ୍ରାହକକୁ ଭୟଭିତ କିମ୍ବା ହିଂସାର ପ୍ରକାରକୁ ଦର୍ଶାଏ ।
- c. ରଣ ଆଦାୟ କରୁଥିବା ଏଜେଣ୍ଟ ପାଇଁ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ(RBI)ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସାରେ ଅସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ।
- d. ବାକି ଆଦାୟ ପାଇଁ ସକ୍ରମ୍ପ ଅବସ୍ଥା, ଅସୁସ୍ଥତା, ପରି ଅନୁଚିତ ଅବସରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାକ୍ଷାତ କରୁନାହାଁନ୍ତି ।

19. ରଣଦାତାଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରତି ଏବଂ ସମସ୍ତ ଦେୟ ପାଇଁ ଟାଙ୍କୁ ଏକ ବୈଧ ରସିଦ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ (କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଯାହାକି ସ୍ଥିର କରାଯାଇଛି) ।

20. କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟ ପଦ୍ଧତିକୁ ଯେ କୌଣସି ରଣ ବିରୁଦ୍ଧ(ଡିଫାଲ୍) ପାଇଁ ପାଳନ କରାଯିବ ।

21. ରଣ ପରିଶୋଧ ଚାପର ଅନ୍ତର୍ଗତ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ ଆମର ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ରଣ ପୁନର୍ନିର୍ମାଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଳନ କରିବା ଉଚିତ ।

22. ନିୟମନିଷ୍ଠ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ଗୋପନୀୟ ରଖିବା ଉଚିତ ।

23. ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତି ଅନ୍ତର୍ଗତ କେବଳ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରାଯାଏ :

- a. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚୀତ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରକଟୀକରଣ ଏବଂ ଅନୁମତି ବିଷୟରେ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଏ ।
- b. MFI ଠାରୁ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଶ୍ନରେ ଥିବା ପକ୍ଷକୁ ପ୍ରାଧିକୃତ କରାଯିବ ।
- c. ଆଇନତଃ ଏପରି କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ।
- d. ଏହି ଅଭ୍ୟାସ ବିଭୀୟସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଥମେ ଅଟେ ଏବଂ ପରସ୍ପରାନ୍ତରଣ ଆଧାରରେ ଏକ ଗୋଷ୍ଠୀ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧି ଥାଏ (ଯେପରିକି କ୍ରେଡିଟ ବ୍ୟବସାୟ ଭାବରେ)ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ, ଯାହା ଏ) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପୂର୍ବ ସମ୍ମତି ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ୨)ଏପରି ସୂଚନାର ପ୍ରାପ୍ତକାରୀ ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ଗୋପନୀୟ ରଖିବା ପାଇଁ ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକ ସାମାବଦ୍ଧ ହୋଇଥାଏ ।

23. ଉପଲବ୍ଧି ବିଭୀୟ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ବିକଳ, ପସନ୍ଦ ଏବଂ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ଵ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସଚେତନତାକୁ ବୃଦ୍ଧି କରିବା ପାଇଁ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଳନ କରାଯିବ ।

24. ସମସ୍ତ ନୂତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସଂଗଠନର ନୀତି ଓ କାର୍ଯ୍ୟ ପଦ୍ଧତି ବିଷୟରେ ଜଣାନ୍ତୁ ।

25. ମତାମତ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ବିଦ୍ୟମାନତା ଏବଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାନ୍ତୁ ଏବଂ ଏହା କିପରି ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଏ ।

ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର

ଗ୍ରାହକ ଭାବରେ ଆପଣଙ୍କର ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଧିକାର ଅଛି :

1. କ୍ଷେତ୍ର ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଶାଖା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଠାରୁ- ମୌଖିକ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଲିଖିତ ଆକାର ରଖି ଏକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ
2. ଏକ ରଣ କିମ୍ବା ବିଦ୍ୟମାନଥିବା ରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ନିଶ୍ଚିତ ବାକିଥିବା ବାଲାନସ୍ ରଣରାଶି ଏବଂ ସୁଧ ପରିଶୋଧ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୂଚନା ଯାହା ପଛ 12 ମାସ ପୂର୍ବରୁ ମୌଖିକ କିମ୍ବା ଲିଖିତ ଭାବରେ – ବନ୍ଦ କରାଯାଇନାହିଁ
3. ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମ ସୂଚୀତ କରୁଥିବା ଏକ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର କିମ୍ବା ରଣ କାର୍ଡ ପ୍ରାପ୍ତ କରନ୍ତୁ
4. ଆବୃତ୍ତ ରଣ କିଛି ପରିଶୋଧ ଏବଂ ବକେୟା ବାଲାନସ୍ ସୂଚୀତ କରୁଥିବା ଯେକୌଣସି ସୁବିଧାଜନକ ଭାବରେ ଏକ ପାସବୁକ୍ ପ୍ରାପ୍ତ କରନ୍ତୁ
5. କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା(MFI)ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ କରାଯାଇଥିବା ରଣ କିଛି ସହିତ ଯେ କୌଣସି ଦେୟ ପାଇଁ ରସିଦ୍ ପ୍ରାପ୍ତ କରନ୍ତୁ
6. ଆପଣ କରିବା, ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିବା ପାଇଁ କ୍ଷୁଦ୍ର ଅର୍ଥ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା(MFI) ରଣକାର୍ଡ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସାମଗ୍ରୀ ସୂଚୀତ କଥିବା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ପାଖକୁ ପହଞ୍ଚିବା - ଏହା ଲିଖିତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଫୋନ ଦ୍ଵାରା କରାଯାଇପାରିବ

7. ଆପଣ କିମ୍ବ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ଶାଖାରେ MFI ର ନାମିତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ସହାୟତା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା
8. ସମାଧାନ ପାଇଁ ସୂଚୀତ ସମୟସୀମା ସହିତ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ଆପଣ/ ଅଭିଯୋଗର ଏକ ସ୍ଵୀକୃତି ପତ୍ର ପ୍ରାପ୍ତ କରନ୍ତୁ
9. ଯେତେବେଳେ ଆପଣ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରନ୍ତି, ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କର ଆପଣ/ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଏକ ଉତ୍ତରପ୍ରାପ୍ତ କରନ୍ତୁ – ଯାହା ଅପଣଙ୍କୁ MFI ଦ୍ଵାରା ସୂଚୀତ କରାଯିବ |
10. ଯଦି ଆପଣ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କାରଣ କିମ୍ବ ସମାଧାନ ସହିତ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରକୁ ଅପିଲ କରନ୍ତୁ |
11. ଆମର ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରକିୟାର ନିର୍ଦ୍ଦେଶରେ ନକରି ଯେ କୌଣସି ମାମଲାରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ(RBI)ର ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଅପିଲ କରନ୍ତୁ |

ବ୍ରିଟିଶ ସଂସ୍କରଣ: ଦିସେମ୍ବର 2015