



ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଉଦ୍ୟୋଗ ପାଇଁ

ଆଚରଣ ସଂହିତା

ସେପ୍ଟେମ୍ବର 2019

ଉପକ୍ରମ	3
I. ପ୍ରସ୍ତାବନା	3
II. ଚିହ୍ନଟି	4
a. ଉପଯୋଗୀତା	4
b. ପୂର୍ବ ସଂସ୍କରଣରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଏବଂ ସିଆରଏଲ ସହିତ ଶ୍ରେଣୀବଦ୍ଧତା କରିବା	4
ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି	5
I. ଗ୍ରାହକ ଯୋଗଦାନ	5
a. ଯଥାର୍ଥ ପାରସ୍ପରିକ କ୍ରିୟା	5
b. ଉପଯୁକ୍ତତା (ଅନେକ/ଅଧିକ ଉଧାର ଦେବାରୁ ବର୍ଜିବା)	5
c. ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ପାରଦର୍ଶିତା	6
d. ସୂଚନା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା	7
e. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ	7
f. ଅନ୍ୟାନ୍ୟ	7
II. କର୍ମଚାରୀ ଯୋଗଦାନ	9
a. ନିଯୁକ୍ତି	9
b. ଅଭିମୁଖୀକରଣ (ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଏବଂ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ)	9
c. ସୁସ୍ଥତା ସୁରକ୍ଷା ସମ୍ବନ୍ଧିତ	10
III. ନିଗମ ସଂଚାଳନ ଶାସନ ପ୍ରଣାଳୀ	11
a. ନୀତି, ରାଜନୀତିକ ଦିଗ ଏବଂ ତଦାରଖ	11
b. ବିପଦ ପରିଚାଳନା ଏବଂ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲେଖା	12
c. ଶିକ୍ଷ ସହଯୋଗ	12
ସଂଲଗ୍ନ: ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସୂଚନା	13
I. କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ	13
II. ଶାଖା	14
III. ରଣ ନିବେଦନ	14
IV. ରଣ ରୁକ୍ତି	16
V. ରଣ କାର୍ଡ	17

I. ପ୍ରସ୍ତାବନା

ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତା (ସିଓସି)ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସରେ 'ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଉଦ୍ଧାର' ପ୍ରଥାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ଏବଂ ଅଗ୍ରଗତି କରିବା – ଏହାଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରାଧାନ୍ୟ ଦିଆଯାଉଛି ଏବଂ ସୁରକ୍ଷିତ କରାଯାଇଛି: ଅଧିକତ୍ତ୍ୱ ମାଇକ୍ରୋ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅବସ୍ଥାରେ ଉନ୍ନତି ନିଶ୍ଚିତ କରିବା, 'ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ' ର ମୂଳ ଅଟେ | ମାଇକ୍ରୋ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ, ଏହି ଆଚାର ସଂହିତାଟି ବିଭିନ୍ନ ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ, ଯଥା ଏକାଡେମିକ୍ କାର୍ଯ୍ୟ, ବ୍ୟବସାୟିକ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ନିୟାମକ ଦିଗ, ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବହାର, ଉପଯୁକ୍ତତା, ସ୍ୱଚ୍ଛତା, ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ମୂଳ ନୀତି: ଏହି ସବୁକୁ, ସର୍ବଭାରତୀୟ ସ୍ତରରେ ଏବଂ ଭାରତରେ, ବ୍ୟାପକ ଭାବରେ ସଠିକ ଆଚରଣ ଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ଚିତ୍ରଣ କରିଥାଏ |

ଏହି ଜ୍ଞାନ ଉପରେ ଆଧାର କରି, ବର୍ଷ ବର୍ଷ ଧରି ଲକ୍ଷକ୍ଷିତ ଆଚରଣ ସଂହିତା ବିଷୟରେ ନିଜସ୍ୱ ଅଭିଜ୍ଞତା ଏବଂ ଦେଶରେ ମାଇକ୍ରୋ କ୍ରେଡିଟ୍ ର କ୍ରମ ବିକାଶ ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ, ଏହି ଲେଖାଟି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି 'ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ' ପ୍ରକ୍ରିୟା ଉପରେ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ସଦୃଶ | ମାଇକ୍ରୋ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଗ୍ରାହକମାନେ ସର୍ବଦା ରଣ ନେବାର ବିଭିନ୍ନ ଦିଗ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ରୁଚି ପାରନ୍ତି ନାହିଁ, ସେଥିପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥ ସୁରକ୍ଷିତ ଥିବା ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ପ୍ରଦାନକାରୀମାନେ ଅଧିକ ଦାୟିତ୍ୱଶୀଳ ହେବା ଅତ୍ୟନ୍ତ ଜରୁରୀ |

ପ୍ରତ୍ୟେକ ମାଇକ୍ରୋକ୍ରେଡିଟ୍ (microcredit) ସଂସ୍ଥାର ଦାୟିତ୍ୱଶୀଳ ରଣ-ପ୍ରଦାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା, ସେହି ପ୍ରତିଷ୍ଠାନର କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ କର୍ପୋରେଟ୍ ଶାସନ ନୀତି ଭିତ୍ତିକ ଆଚରଣ ଦ୍ୱାରା ବହୁ ପ୍ରଭାବିତ ହୋଇଥାଏ | ତେଣୁ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଙ୍ଗଳ କରିବାକୁ ପଛରେ ଦୁଇଟି ପ୍ରମୁଖ ସ୍ତମ୍ଭ ହେଲା: କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଯୋଗଦାନ ଏବଂ କର୍ପୋରେଟ୍ ଶାସନ. ଏହି ଆଚାର ସଂହିତାଟି ଏହାକୁ ତାର ଆଭିମୁଖ୍ୟରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିଛି |

II. ଚିପ୍ପଣୀ

a. ଉପଯୋଗୀତା

1. ଏହି ସିଓସି ମାଲକ୍ନୋ – କ୍ରେଡିଟ୍ ର ସମସ୍ତ ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ, ଯେଉଁଠାରେ
 - ଆରବିଆଇ ସଂଖ୍ୟା ଅନୁଯାୟୀ NBFC-MFI ¹(ଏନବିଏଫସି-ଏମଏଫଆଇ) ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ 'Qualifying asset/କ୍ୱାଲିଫାଇ' ଆସେଟ୍ ('ଯୋଗ୍ୟତା ସମ୍ପଦ') ର ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି.
 - 'ଯୋଗ୍ୟତା ସମ୍ପଦ' ମାନଦଣ୍ଡ ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ରଣ ଖାତା, ଯେପରିକି ପ୍ରଥମ ଚକ୍ର ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଚକ୍ର ରଣ, ଟପ୍-ଅପ୍ ରଣ ଏବଂ ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ଉପାଦାନ କ୍ରମ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରଣ, ସିଓସି ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅଟେ |
 - ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କୁ ଏକ ଆଇନଗତ ସଂସ୍ଥା ଭାବରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି, ଯାହା ଏନବିଏଫସି-ଏମଏଫଆଇ ପାଇଁ 'ଯୋଗ୍ୟତା ସମ୍ପଦ' ମାନଦଣ୍ଡ ଅନୁଯାୟୀ ଆରବିଆଇ ମାନଦଣ୍ଡ ସହିତ ମାଲକ୍ନୋ-କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ |
2. ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଯେଉଁମାନେ ସ୍ୱ-ନିୟାମକ ସଂଗଠନ (ଏସଆରଓ²)ର ସଦସ୍ୟ ଅଟନ୍ତି, ସିଓସି ଅନୁସରଣ କରିବା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଏବଂ ସଦସ୍ୟତା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସର୍ତ୍ତ ଅଟେ | ଏସଆରଓ ଗୁଡିକ ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସିଓସିକୁ ପାଳନ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ କରିବେ |
3. ଅନ୍ୟ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ (ଉଭୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କ), ଯେଉଁମାନେ ମାଲକ୍ନୋ-କ୍ରେଡିଟ୍ ରଣ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ କିମ୍ବା ପରୋକ୍ଷ ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତି (ସହଭାଗୀତା ମଡେଲ ଅଧୀନରେ କିମ୍ବା ନିରାପତ୍ତା ମାଧ୍ୟମରେ, ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଆସାଇନମେଣ୍ଟ କିମ୍ବା ସହ-ଉପଭୋଗି ମାଧ୍ୟମରେ); ସେମାନେ ସିଓସିକୁ ଏକ ଶିଳ୍ପ ମାନକ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ଦୃଢ଼ ଭାବରେ ଉତ୍ସାହିତ କରାଯାଇଛି |
4. ଯେହେତୁ ମାଲକ୍ନୋ-କ୍ରେଡିଟ୍ ହେଉଛି କମ୍ ଆୟକାରୀ ବର୍ଗର ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କ ପାଇଁ; ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରମୁଖ ଉପାଦାନ, ସିଓସିର ଧ୍ୟାନ ହେଉଛି 'ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଉଦ୍ଧାର' ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅଟେ | ତଥାପି, ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷା ର ଅନ୍ତର୍ନିହିତ ନୀତିଗୁଡିକ (ନ୍ୟାୟାୟୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର, ଉପଯୁକ୍ତତା, ପ୍ରଦର୍ଶିତ, ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ) ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ଉପାଦାନଗୁଡିକରେ ବହୁତ ଭଲ ଭାବରେ ପ୍ରୟୋଗ କରାଯାଇପାରିବ |
5. ଆରବିଆଇ, ସେବି, ଆଇଆରଡିଏ, କେନ୍ଦ୍ର ଏବଂ ରାଜ୍ୟ ସରକାରଙ୍କ ଅନ୍ତର୍ଗତ ସମସ୍ତ ଆଇନଗତ ଏବଂ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଏହି ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନ/ପ୍ରଦାନକାରୀମାନେ ପାଳନ କରିବା ଅନିବାର୍ଯ୍ୟ କାରଣ ଆଚରଣ ସଂହିତା ସେହି ନିୟମ ଗୁଡିକର ବିକଳ୍ପ ନୁହେଁ | ଏହା ଲକ୍ଷ୍ୟ କରାଯାଇପାରେ ଯେ ଭବିଷ୍ୟତରେ ନିୟାମକ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଘଟିଲେ, ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତାରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯିବ |

b. ପୂର୍ବ ସଂସ୍କରଣରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଏବଂ ସିଆରଏଲ ସହିତ ଶ୍ରେଣୀବଦ୍ଧତା କରଣ

1. ଏହି ସିଓସି ହେଉଛି ସିଓସିର ପୂର୍ବ ସଂସ୍କରଣର ଏକ ସଂଶୋଧନ ଏବଂ ସେଥିପାଇଁ ଅଧିକାଂଶ ଉପାଦାନ ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ କଲ୍ୟାଣ ପାଇଁ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ଅଟେ, ସେଗୁଡିକ ଏହି ସଂସ୍କରଣରେ ମଧ୍ୟ ବଜାୟ ରଖିଛି | ପୂର୍ବ ଅପେକ୍ଷା ଅଧିକ କଲ୍ୟାଣକାରୀ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପାଇଁ ଏହି ପୁନଃ-ଦ୍ରାଫ୍ଟ କରିବା ଦରକାର |. ଦାୟିତ୍ୱଶୀଳ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଉପଯୋଗୀ ହେଉ ନଥିବା କେତେକ ଧାରାକୁ ହଟାଇ ଦିଆଯାଇଛି। କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଯୋଗଦାନ ଏବଂ କର୍ପୋରେଟ୍ ଶାସନର ଗୁରୁତ୍ୱକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ଏହି ଦୁଇଟି ଅଂଶ ଅଧିକ ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ ହୋଇଛି ଏବଂ ଏଥିରେ ଅନେକ ନୂତନ ଯୋଗ କରାଯାଇଛି |
2. ଏହା ଲକ୍ଷ୍ୟ କରାଯାଇପାରେ ଯେ ଗ୍ରାହକ ଯୋଗଦାନ ଉପରେ ଥିବା ବିଭାଗ ମୁଖ୍ୟତଃ ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣର ସଙ୍କେତ (ସିଆରଏଲ) ସହିତ ସମାନ ହୋଇଛି ଏବଂ ସିଆରଏଲରେ ଯେକୌଣସି ଯୋଗ ହୋଇଥିବା ଧାରା ନୀଳ ଏବଂ ଇଟାଲିକରେ ହାଇଲାଇଟ୍ ହୋଇଛି | ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଯୋଗଦାନର ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଦିଗ ଗୁଡିକ ଉପରେ ସ୍ପେଷ୍ଟାକୃତ ଭାବରେ ସହମତ ହେବା ପାଇଁ ସିଆରଏଲ ସମସ୍ତ ମାଲକ୍ନୋ-କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କୁ ଆଣିବାକୁ ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖିଛି |

¹ https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCircularDetails.aspx?id=9827

² ଏସଆରଓକୁ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସଂଘ ଭାବେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି ଯାହାକି ଆରବିଆଇ ଅନୁଯାୟୀ ଏନବିଏଫସି-ଏମଏଫଆଇ ଭାବେ ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ, ଆରବିଆଇ ପ୍ରେସ ରିଲିଜ ଅନୁଯାୟୀ https://rbi.org.in/Scripts/BS_PressReleaseDisplay.aspx?prid=30052 ଅଟେ |

ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି

I. ଗ୍ରାହକ ଯୋଗଦାନ

a. ଯଥାର୍ଥ ପାରଦର୍ଶିତା କ୍ରିୟା

1. ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ ଯେ ଧର୍ମ, ଜାତି, ବାହ୍ୟିକ ସ୍ଥିତି କିମ୍ବା ଯୌନ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଇତ୍ୟାଦି ଆଧାରରେ ଗ୍ରାହକ ଅନ୍ୟାୟ ଭାବରେ ଭେଦଭାବ କରନ୍ତି ନାହିଁ।
2. ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ ଯେ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ତାଙ୍କ ତରଫରୁ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି:
 - ସମ୍ମାନଜନକ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ, ଶୋଭା ବଜାୟ ରଖନ୍ତୁ ଏବଂ ସାମାଜିକ ଓ ସାଂସ୍କୃତିକ ସମ୍ବେଦନଶୀଳତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦିଅନ୍ତୁ |
 - ରଣର ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଜବରଦସ୍ତ ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ଏବଂ କେବଳ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରନ୍ତୁ | ଯଦି ଜଣେ ଗ୍ରାହକ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ ହାଜର ହେବାକୁ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ ଜଣେ କର୍ମଚାରୀ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ଦୁଇ ବା କ୍ରମାଗତ ଥରରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରିପାରିବେ |
 - ପାଟିରେ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ସ୍ତରରେ ଭୟଭୀତ କର ନାହିଁ କିମ୍ବା ଅପମାନ କର ନାହିଁ |
 - ଅତୁଆ ସମୟରେ କିମ୍ବା ଅନୁପସ୍ଥିତ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ଯେପରିକି ଶୋକ, ଅସୁସ୍ଥତା, ସାମାଜିକ ଉତ୍ସବ ଯେପରିକି ବିବାହ ଏବଂ ଜନ୍ମ |

b. ଉପଯୁକ୍ତତା (ଅନେକ/ଅଧିକ ଉଧାର ଦେବାରୁ ବର୍ଜିବା)

1. ପ୍ରଦାନକାରୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତି (ଆୟ ଏବଂ ଖର୍ଚ୍ଚ), ରଣ ଆବଶ୍ୟକତା, ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା, କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ରିପୋର୍ଟ (ସିଆଇଆର) ଏବଂ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପୂର୍ବରୁ ବ୍ୟବହାରିକ ସ୍ତରର ବୁଦ୍ଧିମତାକୁ ଆକଳନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଅଟେ |
2. ପ୍ରଦାନକାରୀ ରଣ ମଞ୍ଜୁର କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏକ ବୈଧ³ ସିଆଇଆର ବ୍ୟବହାର କରିବା ଜରୁରୀ ଅଟେ | ଏହା ସ୍ପଷ୍ଟ ହୋଇଛି ଯେ ଟପ୍ ଅପ୍ ରଣ, ଦ୍ୱିତୀୟ ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଚକ୍ର ରଣ ସହିତ ସମସ୍ତ ରଣ ବନ୍ଧନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ସିଆଇଆର ବ୍ୟବହାର କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ଅଟେ |
3. ପ୍ରଦାନକାରୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପରିଶୋଧ କରିବାର କ୍ଷମତା ସହିତ ରଣ ବନ୍ଧନ କରିବା ଜରୁରୀ ଅଟେ | ରଣ ମଞ୍ଜୁର କରିବା ପୂର୍ବରୁ, ବୈଧ ସିଆଇଆର ର ମାଲକ୍ତୋ ଫାଇନାନ୍ସ ବିଭାଗରେ ଧରାଯାଇଥିବା ମାଲକ୍ତୋ-କ୍ରେଡିଟ୍ ରଣ ଉପରେ ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ:
 - ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତିନି (3) ଭିନ୍ନ ପ୍ରଦାନକାରୀଠାରୁ ସକ୍ରିୟ ରଣ ରହିଥାଏ ତେବେ ଏହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଚତୁର୍ଥ ରଣଦାତା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିନଥାଏ | ଏନବିଏଫସି-ଏମଏଫଆଇ ଗୁଡ଼ିକ ଅତିରିକ୍ତ ଭାବରେ ଆବଶ୍ୟକ କରନ୍ତି ଯେ 2 ରୁ ଅଧିକ ଏନବିଏଫସି-ଏମଏଫଆଇ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ଦିଅନ୍ତି ନାହିଁ |⁴ End ଶବ୍ଦାତ୍ମକ ଗଣନା କରିବାବେଳେ (NBFC-MFI ଗୁଡ଼ିକର ଗଣନା ପାଇଁ ନୁହେଁ), ଯେଉଁ loans ଶ ପରିମାଣ <`1000 ବକେୟା ଅଛି , ସେମାନଙ୍କୁ ବାଦ ଦିଆଯାଇପାରେ |
 - ଏହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ 125,000⁵ ଟଙ୍କା ରଣ ସୀମା ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରେନାହିଁ | ତେବେ ଆସାମରେ ମୋର୍ଟ୍ ରଣର କ୍ୟାପିଟାଲ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ 1,00,000 ଟଙ୍କା ରହିଛି | ଏହାକୁ ପୁନର୍ବାର ଦୋହରା ଯାଇଛି ଯେ ରଣ ମଞ୍ଜୁର କରିବା ପୂର୍ବରୁ ସିଆରଆର ର ମାଲକ୍ତୋ ଫାଇନାନ୍ସ ବିଭାଗରେ କଏଦ ଥିବା ସମସ୍ତ ଅସୁରକ୍ଷିତ ମାଲକ୍ତୋ-କ୍ରେଡିଟ୍ ରଣ (ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତଥା ଗୋଷ୍ଠୀ) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଧିକୃତ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନକାରୀ ଭାବେ ନିଶ୍ଚିତ ଯା'ର୍ କରିବେ |⁶

³ ସିଆଇଆର ଉତ୍ତୋଳନ ତାରିଖଠାରୁ 15 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ 'ବୈଧ' ବିବେଚନା କରାଯାଏ | ଏହା ସୂଚିତ କରେ ଯେ ପ୍ରଦାନକାରୀ ତାଙ୍କ CIR ବାହାର କରିବାର ତାରିଖ ଠାରୁ 15 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ରଣ ବନ୍ଧନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ କରନ୍ତି |

⁴ ଏନବିଏଫସି-ଏମଏଫଆଇ ପାଇଁ ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ |

⁵ ନଭେମ୍ବର 08, 2019 ତାରିଖର ସୀମା ସମୀକ୍ଷା ଉପରେ ଆରବିଆଇର ପ୍ରେସ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅନୁଯାୟୀ:

<https://www.rbi.org.in/Scripts/NotificationUser.aspx?Id=11727&Mode=0> ଏସଆରଓ ଗୁଡ଼ିକ ଭିନ୍ନ ଉପଦେଶ ଦେଇପାରେ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରାଜ୍ୟ / ଜିଲ୍ଲା ପାଇଁ ରଣ କ୍ୟାପ୍ |

⁶ ରଣ, ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣରେ ପହଞ୍ଚିବା ସମୟରେ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ଚିକିତ୍ସା ଖର୍ଚ୍ଚ ବୈ ଠକକୁ ବାଦ ଦିଆଯିବ |

- ଏହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ମଞ୍ଚୁର/ବନ୍ଧନ କରେ ନାହିଁ, ଯାହାର ଅଣ-ପ୍ରଦର୍ଶନ (ଅପରାଧ> ଡିପିଡି 90 ଦିନ⁷) ଆକାଉଣ୍ଟ ଅଛି, ରଣ ରାଶି ବକେୟା> ଅନ୍ୟ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସହିତ 1000 ଟଙ୍କା ରହିବ ।⁸

C. ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ପାରଦର୍ଶିତା

1. ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବେ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କୁ ରଣ ଦଲିଲରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବେ ଯେପରିକି ରଣ ଆବେଦନ, ରଣ ମଞ୍ଚୁର ପତ୍ର/ରଣ ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ରଣ କାର୍ଡ |ଏହା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ଜରୁରୀ ଅଟେ:
 - ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ପରିଚୟ ଏବଂ ଠିକଣା
 - ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପରିଚୟ ଏବଂ ଠିକଣା
 - ଉତ୍ପାଦ ବିବରଣୀ (ରଣ ପରିମାଣ, କାର୍ଯ୍ୟକାଳ, ପରିଶୋଧ ଫ୍ରିକ୍ୱେନ୍ସି, ବାଲାନ୍ସ ପଦ୍ଧତି ହ୍ରାସ ଉପରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର⁹, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ, ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦେୟ କିମ୍ବା ଶୁଳ୍କ ଯାହା ବର୍ଷିକ କରାଯାଇଛି, ସମୁଦାୟ ଦେୟ ଦେୟ, କ୍ରେଡିଟ୍-ଲିଙ୍କ ହୋଇଥିବା ଜୀବନ ବୀମା କଭରର ପ୍ରିମିୟମ ଆଡକୁ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ହୋଇଥିବା ମୋଟ ଦେୟ, କଭରେଜ୍ ରାଶି ଏବଂ ବିପଦଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, ଯଦି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ମୁଖ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ)
 - ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ |
2. ପ୍ରଦାନକାରୀମାନେ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସରକାରୀ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷା କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଅଟେ| *ପ୍ରଦାନକାରୀ ତୁରନ୍ତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ, ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ଗୁଡ଼ିକରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କରି ପାରିବେ|*
3. ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦେୟ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ଏକ ରସିଦ୍/ଲିଖିତ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବେ |
4. ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବେ | ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ, ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ପାରସ୍ପରିକ ଆଦାନ-ପ୍ରଦାନ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ ରଣ ବିଷୟରେ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ
5. ପ୍ରଦାନକାରୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସିଆଇସି ବୁଝାଇବା ସହିତ ଅନ୍ୟ ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ବୁଝାଇବେ ଯଥା:
 - ଠିକ ସମୟରେ ଦେବା-ନେବା (ଏହାଦ୍ୱାରା) ରଣ ଇତିହାସ/ କ୍ରେଡିଟ୍ ହିଷ୍ଟ୍ରି [credit history] ଭଲ ରହେ, ଏବଂ ଏହା ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କ ସପକ୍ଷରେ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦିଏ |
 - ଗ୍ରାହକ ପରିଶୋଧ କରିବାରେ ଅନିୟମିତତା ହେଲେ ଯେଉଁ ବିପଦର ସମ୍ଭାବନା ଥାଏ, ଏବଂ
 - ଡିଜିଟାଲ ଆର୍ଥିକ କାରବାରର ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୁରକ୍ଷା ଏବଂ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ତଥା ବାହ୍ୟ ପ୍ରଣାଳୀ ସହିତ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ସମୟ ଉପରେ ପରିଶୋଧର ଗୁରୁତ୍ୱ ଉପରେ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ ।¹⁰
6. ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଗୋଷ୍ଠୀ ଏବଂ କେନ୍ଦ୍ର ନେତାଙ୍କ ଉପରେ ଅଖଣ୍ଡ ବିଶ୍ୱାସ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଶିକ୍ଷା ଦେବେ | ସେ ପୂର୍ବ ରଣ/ପାଇପଲାଇନ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବେ ଏବଂ ଏକ କାଳ୍ପନିକ ଉଦାହରଣ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣରେ କୌଣସି ଡିଫରନ୍ସ ହେଲେ ତା ପରବର୍ତ୍ତୀ ଅସୁବିଧା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ବୁଝାଇବେ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନାମରେ ଗୋଷ୍ଠୀ / କେନ୍ଦ୍ର ନେତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିଆଯାଇଥିବା ରଣକୁ 'ପାଇପଲାଇନ' ମଧ୍ୟ କୁହାଯାଏ.) ଏହା ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କର ତାଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେକର୍ଡ (ରଣ ଇତିହାସ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ ନଷ୍ଟ କରିପାରେ | ଭବିଷ୍ୟତରେ ଏହା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଗୋଷ୍ଠୀ ତାଲିମ (ସିଜିଟି) /ଗୋଷ୍ଠୀ ଚିହ୍ନଟ ପରୀକ୍ଷା (ଜିଆରଟି) ପ୍ରକ୍ରିୟାର ଏକ ଅଂଶ ହେବା ଉଚିତ | ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ଗୋଷ୍ଠୀ ସଭାଗୁଡ଼ିକରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପସ୍ଥାନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବେ |
7. ଯଦି ରଣ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହୁଏ ତେବେ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହାର କାରଣ ଜଣାଇବାକୁ ପଡିବ | ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣ ପ୍ରୟୋଗର ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସିଜିଆରଏମ ନମ୍ବର ଏବଂ ଚର୍ଚ୍ଚ ଆରାଉଣ୍ଡ ଟାଇମ୍ (ଟିଏଟି) ବହନ କରିବା ଉଚିତ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ପହଞ୍ଚି ପାରିବେ |
8. ଶାଖା ଏବଂ ରଣ ଦଲିଲରେ ପ୍ରକାଶ ଆବଶ୍ୟକତାର ବିବରଣୀ ପାଇଁ ଦୟାକରି ସଂଲଗ୍ନ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ |

⁷ ରଣ, ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମୁଦାୟ ରଣରେ ପହଞ୍ଚିବା ସମୟରେ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ଚିକିତ୍ସା ଖର୍ଚ୍ଚ ପୁରଣ ପାଇଁ କୌଣସି ଲାଭ ମିଳିବ |
⁸ ଏଥିରୁ ବ୍ୟତିକ୍ରମ ପ୍ରାକୃତିକ ବିପର୍ଯ୍ୟୟ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଭାବିତ ରଣ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଯାହାକି ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଏନବିଏଫସି ପାଇଁ ପ୍ରାକୃତିକ ବିପର୍ଯ୍ୟୟ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଭାବିତ ଅଞ୍ଚଳରେ ରିଲିଫ ମାପ ପାଇଁ ଆରବିଆଇ ଗାଇଡଲାଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଯୋଗ୍ୟ ଅଟେ |
[https://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=11394&Mode=0,](https://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=11394&Mode=0)
https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_CircularIndexDisplay.aspx?Id=10531
⁹ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ସହିତ ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଧାରଣରେ ଏନବିଏଫସି-ଏମଏଫଆଇ ଗୁଡ଼ିକ ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ |
¹⁰ ବାହ୍ୟ ସଂସ୍ଥାଲେସନ୍ ମେକାନିଜିମ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ନିୟାମକ ବ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ଉଚିତ ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ |

d. ସୂଚନା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା

1. ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ଆରବିଆଇ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ କେୱାଲିଟି ଡାଟାକୁ ସଂଗ୍ରହ କରିବା ନିମନ୍ତେ ଆବଶ୍ୟକ ଅଟେ |
2. ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ସାମ୍ବାହିକ ଭିତ୍ତିରେ ଯୁନିଫର୍ମ କ୍ରେଡିଟ୍ ତାତା ଫର୍ମାଟ୍ ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ଆରବିଆଇ ଅନୁମୋଦିତ ସିଆଇସି ସହିତ ସଠିକ୍ ଏବଂ ବିସ୍ତୃତ ଗ୍ରାହକ ତଥ୍ୟ ଅପଲୋଡ୍ କରିବେ |
3. ପ୍ରଦାନକାରୀ ତୁରନ୍ତ ସିଆଇସି ସହିତ ତାଙ୍କ ତଥ୍ୟ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଠାଯାଇଥିବା କୌଣସି ବିବାଦର ସମାଧାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଅଟେ | ଏହିପରି ବିବାଦ ପାଇବା ଠାରୁ 7 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏହା କରିବା ଜରୁରୀ |
4. ପ୍ରଦାନକାରୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନାକୁ କଠୋର ଭାବରେ ଗୋପନୀୟ ରଖିବା ଆବଶ୍ୟକ | ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ସର୍ତ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ଏକ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ପାରେ:
 - ଏହିପରି ସୂଚନା ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ କିମ୍ବା ଏହା ଏକ ବ୍ୟତୀତମୂଳକ ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ (ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକୁ)
 - ଏହିପରି ପ୍ରକାଶ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦିଆଯାଇଛି ଏବଂ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ପୂର୍ବ ଅନୁମତି ନିଆଯାଇଛି |
 - ପ୍ରଶ୍ନର ପକ୍ଷ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସହିତ ଅନ୍ତରଙ୍ଗତା ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଛି |
5. ଆବେଦନ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରହଣ କରିବେ, ତାଙ୍କ ସିଆଇଆର ଯାଞ୍ଚ କରିବେ ଏବଂ ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଗ୍ରହଣ କରିବେ | ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ, କ୍ରେଡିଟ୍ ଏବଂ ବୀମା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ, ପୃଥକ ଏବଂ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି ନିଆଯିବା ଉଚିତ୍ |

e. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ¹¹

1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ଏକ ପ୍ରତ୍ୟାବଶୀଳୀ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ କରିବାକୁ ପ୍ରଦାନକାରୀମାନେ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ଏକ ଦୃଢ଼ 'ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା'(CGRM/ସିଜିଆରଏମ) ପ୍ରଦାନ କରିବେ ଏବଂ ଏହାକୁ ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ଏକ ଟେଲିଫୋନ ନମ୍ବର ରଖିବେ | ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ଏହା ବିଷୟରେ ପୂର୍ବରୁ ଜଣାଇ ରଖିବେ |
2. ପ୍ରଦାନକାରୀମାନେ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ଶାଖା, ରଣ ଦଲିଲ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ ସାମଗ୍ରୀରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ବିବରଣୀକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଆଲୋଚନା କରିବେ | ଦୟାକରି ସଂଲଗ୍ନ 'ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା' କୁ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ |
3. ସିଜିଆରଏମକୁ ଅଧିକ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କର ଅତି କମରେ ଜଣେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ନିଯୁକ୍ତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ | ତାଙ୍କର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଇ-ମେଲ୍, ଫୋନ୍ ନମ୍ବର) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା ଉଚିତ୍ |
4. ପ୍ରଦାନକାରୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ପଡିବ ଯେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କରିବା ଦିଗରେ ଉପଯୁକ୍ତ ନ୍ୟାୟ ତାଙ୍କୁ ଦିଆଯିବ |

f. ଅନ୍ୟାନ୍ୟ¹²

1. ପ୍ରଦାନକାରୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଅନୁଯାୟୀ କିଛି (ମୂଳ + ସୁଧ) ତିଆରି କରିବା ଜରୁରୀ ଅଟେ |
2. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯେକୌଣସି ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ବିକ୍ରୟ (ଅଣ-ମାଲକ୍ନୋ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉତ୍ପାଦ) ଉତ୍ପାଦ (product/ପ୍ରଡକ୍ଟ) ର ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ବିବରଣୀ (ମୂଲ୍ୟ, ଲାଭ, ୱାରେଣ୍ଟି, ବହିଷ୍କାର) ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରିବେ | ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ଗ୍ରାହକ ମାଲକ୍ନୋ କ୍ରେଡିଟ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି କିଣା ବିକାରେ ଜଡ଼ିତ ହେବାକୁ ବାଧ୍ୟ ନୁହଁନ୍ତି |
3. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍-ଲିଙ୍କ୍ ହୋଇଥିବା ଜୀବନ ବୀମା ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ପ୍ରଦାନକାରୀ, ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ବିବରଣୀକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ. ବୀମାକାରୀଙ୍କ ନାମ
 - ବୀମା ସଂଖ୍ୟା
 - ଲିବିଶେଷ ଆଚ୍ଛାଦିତ
 - ପ୍ରିମିୟମ ପେଡ୍

¹¹ ପ୍ରଦାନକାରୀ ସିଜିଆରଏମ ଉପରେ ଅଧିକ ବିବରଣୀ ପାଇଁ ଏନବିଏଫସି ପାଇଁ ଆରବିଆଇ ର ଏଫିସିସି (https://rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=9823) କୁ ଅନୁସରଣ କରିପାରନ୍ତି |

¹² 'ଅନ୍ୟମାନଙ୍କ' ଅଧୀନରେ ଥିବା ସମସ୍ତ ପଦ୍ମଗୁଡ଼ିକ CRL ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ ପଦ୍ମ |

- ଆଛାଦନ ରାଶି
 - ସମୟ/ଆଛାଦନ ଅବଧି
 - ଇଭେଣ୍ଟ ଗୁଡ଼ିକ ଅବଧି
 - ବ୍ୟତିକ୍ରମ: ପୂର୍ବ ବନ୍ଦ, ରଣ ପୁନଃ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଏବଂ ରଣ ଖୁଲାପକାରୀ ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ପର୍କୀୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ
 - ଦାବି ଦାଖଲ କରିବାକୁ ପ୍ରକ୍ରିୟା (ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଦଲିଲ, ଟିଏଟି ଇତ୍ୟାଦି)
 - ବୀମା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରକ୍ରିୟା
 - ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ମୁଖ୍ୟ ସର୍ତ୍ତ
 - ଅନ୍ୟ ଜରୁରୀ ସୂଚନା
2. ଯଦି ପ୍ରଦାନକାରୀ, ଡିଜିଟାଲ୍ (ଅର୍ଥାତ୍ କାଗଜ-କମ) ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତାହେଲେ ତାଙ୍କୁ ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ ଯେ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟାମକ ନିୟମ ସହିତ ସମାନ ହୋଇଛି (ରଣ ଆବେଦନ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି, ଯତ୍ନଶୀଳତା, ରୁଚ୍ଛିନାମା, ପ୍ରକାଶ, ଦେୟ ରସିଦ୍, ଅଭିଯୋଗ) | ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଡିଜିଟାଲ୍ ମୋଡ୍ ସହିତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସଚେତନ, ଶିକ୍ଷିତ ଏବଂ ଆରାମଦାୟକ କରାଯିବା ଅପରିହାର୍ଯ୍ୟ |
 3. ପ୍ରଦାନକାରୀ, ଯଦି ଏକ କ୍ଷେତ୍ରରୁ ଅପରେସନ୍ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରନ୍ତି, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଦ୍ୟମାନ ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ବିକଳ୍ପ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବା ଆବଶ୍ୟକ | ଏକ ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କଠାରୁ ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇବା ପାଇଁ ଅନ୍ୟ କେହି ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରାଯାଇପାରିବ |
 4. ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସିଧାସଳଖ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାପନ କରିବେ, ଗୋଷ୍ଠୀ କିମ୍ବା କେନ୍ଦ୍ର ନେତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଅସାଧୁ ମଧ୍ୟସ୍ଥିତ୍ୱ ଏଡାଇ | ଗୋଷ୍ଠୀର ନେତାଙ୍କ ଅସଙ୍ଗତ ପ୍ରଭାବକୁ ରୋକିବା ପାଇଁ ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିୟମିତ ଭାବରେ ସେମାନଙ୍କ ଗୋଷ୍ଠୀ/କେନ୍ଦ୍ର ନେତାମାନଙ୍କୁ ଘୂର୍ଣ୍ଣନ କରିବା ଜରୁରୀ |

II. କର୍ମଚାରୀ ଯୋଗଦାନ

a. ନିୟୁତ୍ତି

1. ଲିଙ୍ଗ, ଧର୍ମ, ଜାତି, ବାହ୍ୟିକ ସ୍ଥିତି କିମ୍ବା ଯୌନ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଇତ୍ୟାଦି ଉପରେ ଆଧାର କରି ନିୟୁତ୍ତିଦାତା ପ୍ରାର୍ଥୀଙ୍କୁ ଅନ୍ୟାୟ ଭାବରେ ଭେଦଭାବ କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ ।
2. ପ୍ରଦାନକାରୀ ଯୋଗ୍ୟତା, ନୈତିକତା ଏବଂ ଅଖଣ୍ଡତା ଉପରେ ଆଧାର କରି ପ୍ରାର୍ଥୀ ଚୟନ କରିବା ଜରୁରୀ ଅଟେ ।
3. ସନ୍ତୋଷଜନକ ପୂର୍ବ ଅନୁଷ୍ଠାନରୁ ଇସ୍ତଫା ଅନୁମୋଦନ ଚିଠି ଉପରେ ଆଧାର କରି ପ୍ରଦାନକାରୀ ଅନ୍ୟ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ କେବଳ ରେଫରେନ୍ସ ଯାଞ୍ଚ କରି ଜଣେ ପ୍ରାର୍ଥୀ ନିୟୁତ୍ତି କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଅଟେ । ପ୍ରାର୍ଥୀଙ୍କୁ ଏକ ନିୟୁତ୍ତି ପତ୍ର ଦିଆଯିବା ପରେ ପ୍ରଦାନକାରୀ ପ୍ରାର୍ଥୀଙ୍କ ବର୍ତ୍ତମାନ ନିୟୁତ୍ତିଦାତାଙ୍କଠାରୁ ରେଫରେନ୍ସ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ । ଯଦିଓ, ଯଦି ରେଫରେନ୍ସ ଚେକ୍ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ 15 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ (ଅନୁରୋଧ ପଠାଇବା ତାରିଖରୁ) ପ୍ରତିକ୍ରିୟାଶୀଳ ହୋଇନଥାଏ, ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିୟୁତ୍ତି ସହିତ ଆଗକୁ ଯାଇପାରନ୍ତି ।
4. ଏହିପରି ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇବା ଠାରୁ 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ରେଫରେନ୍ସ ଯାଞ୍ଚ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନକାରୀ ଅନ୍ୟ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଅନୁରୋଧକୁ ଜବାବ ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ ।
5. ପ୍ରଦାନକାରୀ ସେମାନଙ୍କ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ତଥ୍ୟ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଏବଂ ପ୍ରାର୍ଥୀଙ୍କ ନିୟୁତ୍ତି ରେକର୍ଡ୍ ଯାଞ୍ଚ କରିବାକୁ କର୍ମଚାରୀ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ଉତ୍ସାହିତ ହୁଅନ୍ତି ।
6. ପ୍ରଦାନକାରୀ, ଅନ୍ୟ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ନିୟୁତ୍ତି, ଆଶାକର୍ମୀ ଏବଂ ତାଙ୍କ ବର୍ତ୍ତମାନ ନିୟୁତ୍ତିଦାତା ମଧ୍ୟରେ ପାରସ୍ପରିକ ସହମତ ହୋଇଥିବାରୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧିକୁ ସମ୍ମାନ ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ ।
7. ପ୍ରଦାନକାରୀ, ଅନ୍ୟ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଏରିଆ ମ୍ୟାନେଜର୍¹³ ପଦବୀ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଜଣେ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ନିୟୁତ୍ତି କରିବା, ଏକ ବର୍ଷ ପାଇଁ ତାଙ୍କର ଶେଷ ପୋଷ୍ଟିଂ (ଅର୍ଥାତ୍ ଶାଖାର ଅବସ୍ଥାନ ଯେଉଁଠାରେ କର୍ମଚାରୀ ଶେଷରେ ପୋଷ୍ଟିଂ କରାଯାଇଥିଲା) ଠାରୁ ଅତି କମରେ 50 କିଲୋମିଟର ଦୂରରେ ଏହିପରି କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ସ୍ଥାନିତ କରିବା ଉଚିତ୍ । ଏହି ଧାରା ପଛରେ ଥିବା ମୌଳିକ ଧାରା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ହେଉଛି ଯେ ଜଣେ କର୍ମଚାରୀ ପ୍ରଦାନକାରୀ (ଯେଉଁଠାରେ ସେ ଶେଷ ଥର ପାଇଁ ନିୟୋଜିତ ହୋଇଥିଲେ) ବ୍ୟବସାୟ ଉପରେ ଆକ୍ରମଣ କରନ୍ତି ନାହିଁ, କାରଣ ସେ ଏହି ଅଞ୍ଚଳର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଚବକାଇନ୍ସ ସୂଚନା ଏବଂ ଶେଷ ଚାକିରୀରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ପରିଚିତ ହୋଇଥିଲେ ।

b. ଅଭିମୁଖାକରଣ (ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଏବଂ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ)

1. ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ନୀତି, ପ୍ରକ୍ରିୟା, ନିୟମାବଳୀ, ଏବଂ ସିଓସି ଉପରେ ବିସ୍ତୃତ ଅନୁକରଣ ତାଲିମ ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ । ଗ୍ରାହକ-ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ ଦିଗ ଉପରେ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦିଆଯିବା ଉଚିତ୍ ଯେପରିକି ନ୍ୟାୟଯୁକ୍ତ ଚିକିତ୍ସା, ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ, ତଥ୍ୟର ଗୋପନୀୟତା, ସେବା ଗୁଣବତ୍ତା, ସିଜିଆରଏମ, ସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳନା ଏବଂ ପରିଶୋଧ କରିବାରେ ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ମୁକାବିଲା କରିବା ।
2. ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିୟମିତ ଭାବରେ ଉପରୋକ୍ତ ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ବୁଝାମଣାକୁ ଆକଳନ କରିବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ବୁଝାମଣାର ଫାଟକୁ ଦୂର କରିବା ପାଇଁ ସତେଜ ତାଲିମ ନେବା ଆବଶ୍ୟକ ।
3. ପ୍ରଦାନକାରୀ ସେମାନଙ୍କ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ମହିଳା ସହକର୍ମୀ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ କଥାବାର୍ତ୍ତା ସହିତ ଲିଙ୍ଗତ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକ ବୁଝିବା ଏବଂ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ ତାଲିମ ଦେବା ଜରୁରୀ ।
4. ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ସେମାନଙ୍କ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ବୃତ୍ତିଗତ ଆଚରଣ ଏବଂ ଅଖଣ୍ଡତା ଉପରେ ଆଶା କରାଯାଉଥିବା ଆଚରଣ ଏବଂ କୌଣସି ବେଆଇନ୍ ତଥା ସାମାଜିକ ବିରୋଧୀ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରେ ଲିପ୍ତ ନହେବା ଆବଶ୍ୟକ ।
5. ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ନୂତନ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଶାଖା ସ୍ତରୀୟ ବ୍ୟବସାୟ କାର୍ଯ୍ୟରେ ନିୟୋଜିତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ¹⁴ ।
6. ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ପଢ଼ିବ ଯେ ସିଜିଆରଏମ ପାଇଁ ସିଧାସଳଖ ଦାୟୀ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସିଷ୍ଟମ୍, ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ନରମ କୌଶଳ ବିଷୟରେ ବିସ୍ତୃତ ତାଲିମ ଗ୍ରହଣ କରିବେ ।
7. ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟ ପ୍ରୋସାହନ ଏବଂ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଢାଞ୍ଚା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବେ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଏହା ବିକୃତ ବିକ୍ରୟ ଆଚରଣ, ସେବା ଗୁଣବତ୍ତା ପାଇଁ କାରଣ, ଦାୟୀ ରଣ ପ୍ରଦାନକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରିବ, ସିଓସି ସହିତ ଅନୁପାଳନକୁ ପୁରସ୍କାର ଦେବ ଏବଂ ସିଓସି ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନକୁ ଦଣ୍ଡିତ କରିବ । ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ଶାଖା ସ୍ତର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ-

¹³ ଶାଖା ପରିଚାଳକ ପରେ ସାଂଗଠନିକ କ୍ରମରେ କ୍ଷେତ୍ର ପ୍ରବନ୍ଧକ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରୀୟ ପଦବୀ ଅଟେ, ଯଦିଓ ହବ୍ ମ୍ୟାନେଜର୍/ଡିଭିଜନାଲ ମ୍ୟାନେଜର୍ ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଏହି ପଦବୀ ପାଇଁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ନାମ ରହିପାରେ ।

¹⁴ II.b.1 ରେ ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ

ଅବଜେକ୍ଟିଭ୍ ମାନଦଣ୍ଡ ଉପରେ ଆଧାର କରି ମାଇକ୍ରୋ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ଏକ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା ବୃଦ୍ଧିବା ସହିତ ଲକ୍ଷ୍ୟ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

C. ସୁସ୍ଥତା ସୁରକ୍ଷା ସମୂହି

1. ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ସୁସ୍ଥତା, ସୁରକ୍ଷା, ସମୂହିକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରିବେ (ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପାରିଶ୍ରମିକ, କାର୍ଯ୍ୟ ସମୟ, କାର୍ଯ୍ୟ ଅବସ୍ଥା, ବ୍ୟକ୍ତିଗତ କାରଣ ପାଇଁ ପାରିବାରିକ ପ୍ରତିବନ୍ଧତା ଏବଂ ଜରୁରୀକାଳୀନ ପରିସ୍ଥିତି) ଏବଂ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ସୁରକ୍ଷାକୁ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦିଆଯାଉଛି ।
2. କଷ୍ଟଦାୟକ ଅଞ୍ଚଳକୁ ଯିବା ଏବଂ ନଗଦ ନିୟନ୍ତ୍ରଣକୁ ନେଇ ଆସୁଥିବା ବିପଦକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ । ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ଅନୁସରଣ କରାଯାଇଛି କିନ୍ତୁ ଦୁର୍ଘଟଣା ଘଟିଛି ସେହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବେ ।
3. କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଠକେଇ ପ୍ରମାଣିତ ମାମଲାରେ ପ୍ରଦାନକାରୀ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ସଂଗ୍ରହରେ ଅଭାବ ସଂଗ୍ରହ କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ ।
4. ପ୍ରଦାନକାରୀ ପୁରୁଷ ସ୍ତ୍ରୀ ନିର୍ବିଶେଷରେ ଉଭୟଙ୍କ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷେତ୍ରରେ ଅନୁକୂଳ ପରିବେଶ ସୃଷ୍ଟି କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଅଟେ ।
5. କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଶୁଣିବା ଏବଂ ସମାଧାନ କରିବା ଏବଂ ପରାମର୍ଶ ଦେବା ପାଇଁ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କର ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରଣାଳୀ ଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ଅଟେ ।
6. ଯୋଗାଣକାରୀ, ନିତ୍ୟ ବ୍ୟବହାର୍ଯ୍ୟ ମାମଲା ପାଇଁ¹⁵, କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଶେଷ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ଠାରୁ 30 କ୍ୟାଲେଣ୍ଡର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ରିଲିଫ୍ ଔପଚାରିକତା (ବିଚାରାଧୀନ ଦେୟର ତୃତୀୟ ସମାଧାନ, କ-ଶି ସି ଆପତ୍ତି ପ୍ରମାଣପତ୍ର ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ରିଲିଫ୍ ଚିଠି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି) ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ ।
7. ଏହିପରି ଯୋଗାଣଯୋଗ ପାଇବା ଠାରୁ 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ରେଫରେନ୍ସ ଯାଞ୍ଚ ପାଇଁ ଆଶାୟୀ ନିଯୁକ୍ତିଦାତାଙ୍କ ଅନୁରୋଧକୁ ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା କରିବେ ।
8. ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ ଯେ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି 3 ମାସରୁ ଅଧିକ ନୁହେଁ ।

¹⁵ ଦୈନନ୍ଦିନ କେସ୍ ହେଉଛି ଯେଉଁଠି କର୍ମଚାରୀ କ୍ରମାଗତ ଭାବେ ନୋଟିସ୍ ଅବଧି ପ୍ରଦାନ କରିଛନ୍ତି, କାର୍ଯ୍ୟ ସମାପ୍ତି କରିଛନ୍ତି, ହସ୍ତାନ୍ତର କରିଛନ୍ତି, କୌଣସି ବିଚାରାଧୀନ ଆର୍ଥିକ ଏବଂ ଶୁଦ୍ଧିକାରତ କ୍ଲିୟରାନ୍ତୁ ଆବଶ୍ୟକ ନାହିଁ ।

III. ନିଗମ ସଂଚାଳନ ଶାସନ ପ୍ରଣାଳୀ

a. ନୀତି, ରଣନୀତିକ ଦିଗ ଏବଂ ତଦାରଖ

1. ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନୀତି ଯେପରିକି ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ (ଏଫପିସି), ଉତ୍ପାଦ ବିକାଶ, କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ, ମାନବ ସମ୍ବଳ, ସିଜିଆରଏମ, ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଡିଟ୍, ସୁଚନା ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟବିଦ୍ୟା ଇତ୍ୟାଦି ସିଓସିରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ ଧାରା ସହିତ ସମାନ୍ତରାଳ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ଅଟେ। ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ଅପଡେଟ୍ ପଲିସି ସହିତ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗୁଡ଼ିକୁ ସମାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ । ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ,
 - a. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରିଛନ୍ତି । ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀରୁ ଅବରୋଧକୁ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ ଏଥିରେ ନୀତି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ଜରୁରୀ ଅଟେ ।
 - b. ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ପଞ୍ଜୀକରଣ, ସମାଧାନ ଏବଂ ବୃଦ୍ଧି କରିବା, ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ତଥା ବାହ୍ୟ ବୃଦ୍ଧି ପ୍ରଣାଳୀ¹⁶, ଅଭିଯୋଗ ବର୍ଗ ଏବଂ ଟିଏଟି, ସିଜିଆରଏମର ସମୀକ୍ଷା/ଅଡିଟ୍ ଏବଂ ବୋର୍ଡ୍ ଏବଂ ଶୀର୍ଷ ପରିଚାଳନାକୁ ରିପୋର୍ଟ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କର ଏକ ବୋର୍ଡ୍ ଅନୁମୋଦିତ ସିଜିଆରଏମ ନୀତି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ।
 - c. ଗ୍ରାହକ ସ୍ତରରେ ରଣନୀତି ପୁନଃ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ସହିତ ବ୍ୟବସାୟିକ ସମ୍ପତ୍ତି ହରାଇବା, ପରିବାରର ରୋଜଗାରକ୍ଷମ ସଦସ୍ୟ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଜରୁରୀକାଳୀନ ପରିସ୍ଥିତି, ପ୍ରାକୃତିକ ବିପର୍ଯ୍ୟୟ କିମ୍ବା ରଣ ପରିଶୋଧ କରିବାରେ ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ରଣ ନୀତିର ଏକ ବିଭାଗ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ ।
 - d. ପ୍ରାକୃତିକ ବିପର୍ଯ୍ୟୟ, ବହୁଳ ଖୁଲାପକାରୀ, ନକାରାତ୍ମକ ଗଣମାଧ୍ୟମ, ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରର ଶତ୍ରୁତା ଇତ୍ୟାଦି ଦ୍ୱାରା ସୃଷ୍ଟି ହେଉଥିବା ସଙ୍କଟର ମୁକାବିଲା ପାଇଁ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କର ଏକ ବୋର୍ଡ୍ ଅନୁମୋଦିତ ଢାଞ୍ଚା ଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ଅଟେ।
 - e. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତଥ୍ୟକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ପାଇଁ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କର ଏକ ନୀତି ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ (କାବୁ କରିବା, ପଠାଇବା, ଗଚ୍ଛିତ କରିବା) ତଥ୍ୟ ସଂରକ୍ଷଣର ସର୍ବଭାରତୀୟ ସ୍ତରରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ନୀତିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି:
 - ସଂଗ୍ରହ ସୀମା
 - ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟକରଣ
 - ସୀମିତତା ବ୍ୟବହାର
 - ସର୍ବନିମ୍ନ ତଥ୍ୟ
 - ତଥ୍ୟ ଗୁଣର ସଂରକ୍ଷଣ
 - ନିୟମଭଙ୍ଗ-ବିଜ୍ଞପ୍ତି
 - ପ୍ରବେଶ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଗୁଡ଼ିକର ମିଶ୍ରଣ
 - ଏନକ୍ରିପସନ୍ ତଥ୍ୟ ଯେଉଁଠାରେ ସମ୍ଭବ ।
 - ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତଥ୍ୟ ପ୍ରତି ବିପଦକୁ ସକ୍ରିୟ ଭାବେ ଚିହ୍ନଟ କରିବା ଏବଂ ହ୍ରାସ କରିବା ପାଇଁ ତଥ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରଭାବ ଆକଳନ ଗୁଡ଼ିକର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ କରାଯାଏ ।
2. ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ସମସ୍ତ ପ୍ରମୁଖ ନୀତି ଏବଂ ଯୋଜନାଗୁଡ଼ିକ (ଗ୍ରାହକ ଅଧିଗ୍ରହଣ, ସମ୍ପ୍ରଦାରଣ, ଲକ୍ଷ୍ୟ, କାର୍ଯ୍ୟ, ଏଡଆର, ସିଜିଆରଏମ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ) ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରତିବର୍ଷ ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଅଧିନୀତନ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ଅଟେ ।
3. ଗ୍ରାହକଙ୍କ କଲ୍ୟାଣ ଉପରେ ଏହାର ପ୍ରଭାବ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ମଲ୍ଟି-ଡାଇମେନ୍ସନାଲ ଲେନ୍ସ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନକାରୀ ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରଦାନର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ (ଯେପରିକି ଆୟ ବୃଦ୍ଧି, ସମ୍ପତ୍ତିରେ ପ୍ରବେଶ, ଡ୍ରାସ୍ତ୍ର ହ୍ରାସ, କୌଶଳର ଉନ୍ନତି ଇତ୍ୟାଦି) ଅଟେ ।
4. ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ସେମାନଙ୍କର ବ୍ୟବସାୟ ଯୋଜନା ଗୁଡ଼ିକ ଉଭୟ ଯୋଗାଣ ଏବଂ ଚାହିଦା ପାର୍ଶ୍ୱ କାରକ ଉପରେ ଆଧାର କରି ମାଇକ୍ରୋ-କ୍ରେଡିଟ୍ ର ବର୍ତ୍ତମାନର ଯୋଗାଣ ଏବଂ ଏକ ଅଞ୍ଚଳରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା ଉପରେ ଆଧାର କରି ବିକାଶ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ । ଏକ ଭୌଗୋଳିକ ଯୋଗାଣ ଏବଂ ପରିଶୋଧ ଆବରଣ ବୁଝିବା ପାଇଁ ସିଆଇସିରୁ ଉପଲବ୍ଧ ତଥ୍ୟ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବା ଉଚିତ । ଭୌଗୋଳିକ ଗୁଡ଼ିକ ପରିପୂର୍ଣ୍ଣ, ଏହାକୁ ଏଡ଼ାଇବା କିମ୍ବା ଅତି ସତର୍କତାର ସହିତ ନିକଟତର କରାଯିବା ଉଚିତ।
5. ପ୍ରଦାନକାରୀ ଅନ୍ତତଃ ପକ୍ଷେ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମତା (ଅନୁକରଣ ଏବଂ ଲାସ୍ତ୍ର) ର ବାର୍ଷିକ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ବୋର୍ଡ୍ ଏବଂ ଶୀର୍ଷ ପରିଚାଳନା ସ୍ତରରେ ରିପୋର୍ଟ ଉପରେ ଆଲୋଚନା କରିବା ଆବଶ୍ୟକ । କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମତା ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପାଇଁ ବ୍ୟବହୃତ ପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ ରିପୋର୍ଟଗୁଡ଼ିକ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ । ମୋଟ ରଣ ପୋର୍ଟଫୋଲିଓ (ଜିଏଲପି) > 500 କୋଟି ସହିତ ପ୍ରଦାନକାରୀ, ଏକ ବାହ୍ୟ ଏଜେନ୍ସି ମାଧ୍ୟମରେ ଏହିପରି ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ । ସିଓସି ଉପରେ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ରିପୋର୍ଟର ଏକ ନକଲ ଏସଆରଓ ସହିତ ଅଂଶୀଦାର ହେବା ଜରୁରୀ ଅଟେ ।
6. ଅଭିଯୋଗକାରୀ, ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ ଚର୍ଚ୍ଚା-ଚାଲନ୍ ସମୟ ପାଇଁ ସିଜିଆରଏମ ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ସମୁଦାୟ ସ୍ତରର ତଥ୍ୟକୁ ରେକର୍ଡ୍ ଏବଂ ବିଶ୍ଳେଷଣ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଅଟେ । ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା, ସମାଧାନ ହୋଇଥିବା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକୃତି

¹⁶ ବାହ୍ୟ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ବିକଶିତ ଯନ୍ତ୍ରଣା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ନିୟାମକ ଚ୍ୟାନେଲ ଗୁଡ଼ିକୁ ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ, ସେଠାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଅଟେ ।

ସହିତ ବିଚାରାଧୀନ ଥିବା ରିପୋର୍ଟଗୁଡ଼ିକ ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ବୋର୍ଡ ସହିତ ଅଂଶୀଦାର କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।

b. ବିପଦ ପରିଚାଳନା ଏବଂ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଲେଖା

1. ମୁଖ୍ୟ ବିପଦଗୁଡ଼ିକ ଚିହ୍ନଟ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କର ଏକ ସୁ-ସ୍ଥାପିତ ବିପଦ ପରିଚାଳନା ଡାକ୍ତା ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ (ଯେପରିକି ଏକାଗ୍ରତା, ଅତିରିକ୍ତ ଯୋଗାଣ, ରାଜନୈତିକ, ଲୋକ, ପ୍ରାକୃତିକ ବିପର୍ଯ୍ୟୟ କାରଣରୁ ରଣ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ବିପଦ) ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକୁ ହ୍ରାସ କରିବା ପାଇଁ ପଦକ୍ଷେପ ନେବା ଜରୁରୀ ହୋଇଥାଏ ।
2. ପ୍ରଦାନକାରୀ ସିଓସିରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକର ଅନୁକରଣ ଯାଞ୍ଚ କରିବାକୁ ଶାଖା, ଗ୍ରାହକ, କର୍ମଚାରୀ, ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ସିଷ୍ଟମ୍ ଅତିର୍ କରିବା ଜରୁରୀ ଅଟେ ।
3. ପ୍ରଦାନକାରୀ ଶାଖା ଏବଂ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଲକ୍ଷ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ଅସ୍ୱାଭାବିକ ଭାବରେ ଉଚ୍ଚ କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ, କାରଣ ଏହା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ବିକ୍ରୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ଏକ ସୂଚକ ହୋଇପାରେ ।
4. ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ନମୁନାରେ ଡ୍ରେମାସିକ ଅତିର୍ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ । ଏହାଦ୍ୱାରା ସମୁଦାୟ ରଣ, ରଣଦାତା ଗଣନା , ଅଯୌକ୍ତିକ (ଗଫଲାତି) ଆକାଉଣ୍ଟ ଥିବା ଗ୍ରାହକ ବିଷୟରେ ଜଣା ପଡ଼ିଥାଏ । ଅନ୍ୟ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ନିଆ ଯାଇଥିବା ରଣ ଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ଏକ ବିବରଣୀ ଜଣାପଡ଼େ । ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ, ପ୍ରଦାନକାରୀ ସିଆଇସିରୁ ଉପଲବ୍ଧ ତଥ୍ୟ ବ୍ୟବହାର କରିପାରନ୍ତି ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ମୋଟ ରଣ ଏବଂ ପ୍ରଦାନକାରୀ ଗଣନାର ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ହୋଇଛି କି ନାହିଁ, ତାହା ଯାଞ୍ଚ କରା ଯାଇପାରେ ।
5. ପ୍ରଦାନକାରୀ ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ସିଷ୍ଟମରେ ଅନୌପଚାରିକ ଅସାଧୁ ମଧ୍ୟସ୍ଥିମାନଙ୍କୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବା ଏବଂ ଏଡାଇବା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବିକାଶ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ । ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସିଧାସଳଖ ସଂଯୋଗ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରି-ବିତରଣ ନିଶ୍ଚିତକରଣ କଲ୍, ରଣ ବ୍ୟବହାର ଯାଞ୍ଚ, ଗୋଷ୍ଠୀ/କେନ୍ଦ୍ର ନେତାଙ୍କ ନିୟମିତ ପରିଦର୍ଶନ, ଏବଂ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅତିର୍ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକ ଯାଞ୍ଚ ।

c. ଶିଳ୍ପ ସହଯୋଗ

1. ଶିଳ୍ପ ସ୍ତରର ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଅନୁସନ୍ଧାନ ଇତ୍ୟାଦି ବୁଝିବା ପାଇଁ ପ୍ରଦାନକାରୀ ଏସଆରଓ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ତଥ୍ୟ ଏବଂ ସୂଚନା ବାଣ୍ଟିବା ଆବଶ୍ୟକ, ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ, ପ୍ରଦାନକାରୀ ଏସଆରଓ ଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ସମନ୍ୱୟ ରକ୍ଷା କରିବାକୁ ଏକ ଫୋକାଲ୍ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଅଟେ ।
2. ଶିଳ୍ପ ସ୍ତରୀୟ ସମସ୍ୟାର ମୁକାବିଲା ପାଇଁ ପ୍ରଦାନକାରୀ ମାନେ ନିଜ ମଧ୍ୟରେ ସହଯୋଗ କରିବା ଜରୁରୀ ଅଟେ ।

ସଂଲଗ୍ନ: ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସୂଚନା

I. କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ

ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ (ମୁଖ୍ୟ/କ୍ଷେତ୍ରୀୟ/ଆଞ୍ଚଳିକ) 'ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟରେ ପ୍ରକାଶିତ' ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା ଉଚିତ |

କ୍ରମିକ ସଂଖ୍ୟା	ସଂଲଗ୍ନ ଆବଶ୍ୟକତା	ଉଦ୍ଦୃତ (ଧାରା/ପୃଷ୍ଠା ସଂଖ୍ୟା.)
1	ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ନେତା ପ୍ରକ୍ରିୟା ସଂକେତ (ଏଫପିସି) ଯାହା ଭାଷା ଭାଷାରେ ଆରବିଆଇର ଏଫପିସି ସହିତ ସମାନ ଅଟେ	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫପିସି, 2.B.i.a (ପୃଷ୍ଠା 9)
2	ସୁଧର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ହାର	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫପିସି, 2.B.i.e (ପୃଷ୍ଠା 9)
3	ଅନୁପଯୁକ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ ଏବଂ ଠିକ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ରୋକିବା ପାଇଁ ପ୍ରଦାନକାରୀ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବେ ବୋଲି ଘୋଷଣା	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫପିସି, 2.B.i.f (ପୃଷ୍ଠା 9)
4	ସ୍ପଷ୍ଟତା ଏବଂ ଯଥାର୍ଥ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ପ୍ରତିବନ୍ଧତା	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫପିସି, 2.B.i.b (ପୃଷ୍ଠା 9)
5	ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସେଟ୍ ଅପ୍	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫପିସି, 2.B.i.e (ପୃଷ୍ଠା 9)
6	ଅଭିଯୋଗକାରୀ ରେଡକ୍ରସ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ନଂ। ଇମେଲ୍ ଠିକଣା ମଧ୍ୟ) ଯାହାକି ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବେ	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫପିସି, 2.A.vi.a (ପୃଷ୍ଠା 6)
7	ଯଦି ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦର ସମାଧାନ ହୋଇପାରିବ ନାହିଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ଡି-ଏନବି-ଏସ ର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଫିସର-ଚାର୍ଜ୍‌କୁ (ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ) ଆବେଦନ କରିପାରିବେ, ଯାହାର ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପଡ଼େ	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫପିସି, 2.A.vi.b (ପୃଷ୍ଠା 6)
8	ଏନବି-ଏଫସି-ଏସ ପାଇଁ ଓମ୍ବୁଡସମ୍ୟାନ ଯୋଜନା: ଓମ୍ବୁଡସମ୍ୟାନର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଯାହାକି ଉପରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯିବ ¹⁷	ଏନବି-ଏଫସି-ଏସ ପାଇଁ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ଓମ୍ବୁଡସମ୍ୟାନ ଯୋଜନା 2018, ଅଧ୍ୟାୟ IV, 15, 1 (ପୃଷ୍ଠା 13)
9	ଇଂରାଜୀ ଏବଂ ଭାଷାରେ ସିଓସି	ଆଚରଣ ସଂହିତା
10	ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ମେକାନିଜିମ୍ (ସିଜିଆର-ଏମ) ଅଧୀନରେ:	ଆଚରଣ ସଂହିତା
i	ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନକାରୀ ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଚ୍ୟାନେଲ ଉପଲବ୍ଧ	
ii	ବାଣ୍ଟିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା	
iii	ବୃଦ୍ଧିର ପ୍ରତ୍ୟେକ ସ୍ତରରେ ଆଶା କରାଯାଉଥିବା ଚର୍ଚ୍ଚାଭଣ୍ଡ ସମୟ	
iv	ଯଦି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ସମର୍ପଣ ଆବଶ୍ୟକ କରନ୍ତି ତେବେ ଏସଆରଓର ସିଜିଆର-ଏମ ନମ୍ବର	
11	ଅଧୀନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ରଣ ଦ୍ରବ୍ୟର ବିବରଣୀ	ଆଚରଣ ସଂହିତା
i	ପରିମାଣ	
ii	ହ୍ରାସ ବାଲାନ୍ସ ଆଧାରରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର	
iii	ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଦେୟ	
iv	କାର୍ଯ୍ୟକାଳ	
v	ପରିଶୋଧ ବାରମ୍ବାରତା	
vi	ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	

¹⁷ ଗ୍ରାହକ ଆଦାନ ପ୍ରଦାନ ସହିତ ସମ୍ପର୍କିତ ଆକାର > 100 କୋଟି ବା ତାଠାରୁ ଅଧିକ ଥିବା ଏନବି-ଏଫସି ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଏହା ବର୍ତ୍ତମାନ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅଟେ |

II. ଶାଖା

ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଶାଖାରେ 'ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟରେ ପ୍ରକାଶ' ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାବେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା ଉଚିତ |

କ୍ରମିକ ସଂଖ୍ୟା	ସଂଲଗ୍ନ ଆବଶ୍ୟକତା	ଉକ୍ତ (ଧାରା/ପୃଷ୍ଠା ସଂଖ୍ୟା.)
1	ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ମେଳା ପ୍ରକ୍ରିୟା ସଂକେତ (ଏଫପିସି) ଯାହା ଭାଷା ଭାଷାରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ଏଫପିସି ସହିତ ସମାନ ଅଟେ	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫପିସି, 2.B.i.a (ପୃଷ୍ଠା 9)
2	ସୁଧର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ହାର	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫପିସି, 2.B.i.e (ପୃଷ୍ଠା 9)
3	ଅନୁପଯୁକ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ ଏବଂ ଠିକ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ରୋକିବା ପାଇଁ ପ୍ରଦାନକାରୀ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବେ ବୋଲି ଘୋଷଣା	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫପିସି, 2.B.i.f (ପୃଷ୍ଠା 9)
4	ସ୍ପଷ୍ଟତା ଏବଂ ଯଥାର୍ଥ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫପିସି, 2.B.i.b (ପୃଷ୍ଠା 9)
5	ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସେବ୍ ଅପ୍	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫପିସି, 2.B.i.e (ପୃଷ୍ଠା 9)
6	ଅଭିଯୋଗକାରୀ ରେଡକ୍ରସ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ (ଟେଲିଫୋନ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ନଂ। ଇମେଲ୍ ଠିକଣା ମଧ୍ୟ) ଯାହାକି ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରିବେ	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫପିସି, 2.A.vi.a (ପୃଷ୍ଠା 6)
7	ଯଦି ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦର ସମାଧାନ ହୋଇପାରିବ ନାହିଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ଡିଏନବିଏସ ର ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଫିସର୍-ଚାର୍ଜକୁ (ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ) ଆବେଦନ କରିପାରିବେ, ଯାହାର ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପଡ଼େ	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫପିସି, 2.A.vi.b (ପୃଷ୍ଠା 6)
8	ଏନବିଏଫସିଏସ ପାଇଁ ଓମ୍ନିଡ୍ରସମ୍ୟାନ ଯୋଜନା: ଓମ୍ନିଡ୍ରସମ୍ୟାନର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଯାହାକି ଉପରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯିବ ¹⁸	ଏନବିଏଫସିଏସ ପାଇଁ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ଓମ୍ନିଡ୍ରସମ୍ୟାନ ଯୋଜନା 2018, ଅଧ୍ୟାୟ IV, 15, 1 (ପୃଷ୍ଠା 13)
9	ଅଧୀନରେ ଦିଆ ଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ରଣ ବିବରଣୀ	ଆଚରଣ ସଂହିତା
i	ପରିମାଣ	
ii	ହ୍ରାସ ବାଲାନ୍ସ ଆଧାରରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର	
iii	ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଦେୟ	
iv	ଅବଧି	
v	ପରିଶୋଧ ବାରମ୍ବାରତା	
vi	ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	
10	ରଣର ମୂଲ୍ୟରେ କେବଳ ତିନୋଟି ଉପାଦାନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ; ସୁଧ ଚାର୍ଜ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଚାର୍ଜ ଏବଂ ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ (ଯାହା ଏଥିରେ ପ୍ରଶାସନିକ ଚାର୍ଜ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ)	ଆଚରଣ ସଂହିତା
11	ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ମେକାନିଜିମ୍ (ସିଜିଆରଏମ) ଅଧୀନରେ:	ଆଚରଣ ସଂହିତା
i	ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଚ୍ୟାନେଲ ଉପଲବ୍ଧ	
ii	ବାଣିଜ୍ୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା	
iii	ବୃଦ୍ଧିର ପ୍ରତ୍ୟେକ ସ୍ତରରେ ଆଶା କରାଯାଉଥିବା ଚର୍ଚ୍ଚାଭଣ୍ଡ ସମୟ	
iv	ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସିଜିଆରଏମ ନମ୍ବର ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ	
v	ଯଦି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ସମର୍ପଣ ଆବଶ୍ୟକ କରନ୍ତି ତେବେ ଏସଆରଓର ସିଜିଆରଏମ ନମ୍ବର	

III. ରଣ ନିବେଦନ

ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ରଣ ପ୍ରୟୋଗରେ 'ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ' ଅନୁସରଣ କରିବା ଉଚିତ |

¹⁸ ଗ୍ରାହକ ଆଦାନ ପ୍ରଦାନ ସହିତ ସମ୍ପର୍କିତ ଆକାର > 100 କୋଟି ବା ତା'ଠାରୁ ଅଧିକ ଥିବା ଏନବିଏଫସି ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଏହା ବର୍ତ୍ତମାନ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅଟେ |

କ୍ରମିକ ସଂଖ୍ୟା	ସଂଲଗ୍ନ ଆବଶ୍ୟକତା	ଉଦ୍ଦ୍ୱେଷ (ଧାରା/ପୃଷ୍ଠା ସଂଖ୍ୟା.)
1	ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଯାହାକି ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଆଗ୍ରହକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ ଏକ ବିବେଚନା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଏକ ଅର୍ଥ ପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରେ ଏବଂ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ରଣଦାତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚନାଯୋଗ୍ୟ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରେ	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫପିସି, 2.A.i.b (ପୃଷ୍ଠା 3)
2	ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଦସ୍ତାବିଜ	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫପିସି, 2.A.i.b (ପୃଷ୍ଠା 3)
3	ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତି ପସନ୍ଦ ଅନୁଯାୟୀ, ସମୟ ସୀମା ଯେଉଁଥିରେ ରଣ ଆବେଦନ ଗୁଡ଼ିକ ବର୍ଜନ କରାଯିବ ତାହା ମଧ୍ୟ ସ୍ୱୀକୃତିରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ। ଉଚିତ	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫପିସି, 2.A.i.b (ପୃଷ୍ଠା 3)
4	ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆ ଯାଉଥିବା ସବିଶେଷ ବିବରଣୀ	ଆଚରଣ ସଂହିତା
i	ପରିମାଣ	
ii	ହ୍ରାସ ବାଲାନ୍ସ ଆଧାରରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର	
iii	ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଦେୟ	
iv	ଅବଧି	
v	ପରିଶୋଧ ବାରମ୍ବାରତା	
vi	ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	
vii	ରଣର ଅନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ	
5	ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ ହେବାକୁ ଥିବା କେୱାଲିଫି ଦଲିଲ ଗୁଡ଼ିକର ତାଲିକା	ଆଚରଣ ସଂହିତା
6	କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ (ସିଆଇସିଏସ) ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ତଥ୍ୟ ଯାଞ୍ଚ କରିବାକୁ ସମ୍ମତି	ଆଚରଣ ସଂହିତା
7	ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଲିଖିତ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସିଜିଆରଏମ୍ ନମ୍ବରକୁ କ୍ୟାପଚର୍ କରିଥାଏ	ଆଚରଣ ସଂହିତା

IV. ରଣ ବୁଦ୍ଧି

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫିପିସି ଅନୁଯାୟୀ, ପ୍ରଦାନକାରୀ ରଣ ବୁଦ୍ଧିନାମାର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ, ବିଶେଷ ଭାଷାରେ, ରଣ ବୁଦ୍ଧିରେ ଉନ୍ନତ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଏନକ୍ଲୋଚରର ଏକ କପି ସହିତ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝା ଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ, ରଣ ମଞ୍ଚୁର / ବିତରଣ ସମୟରେ, ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ ବନ୍ଧନ, ରଣର ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ଦର୍ଶାଇଥାଏ | ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ରଣ ବୁଦ୍ଧିରେ 'ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ' ଅନୁସରଣ କରିବା ଉଚିତ୍ |

କ୍ରମିକ ସଂଖ୍ୟା	ସଂଲଗ୍ନ ଆବଶ୍ୟକତା	ଉଦ୍ଦୃତ (ଧାରା/ପୃଷ୍ଠା ସଂଖ୍ୟା)
1	ମଞ୍ଚୁର ହୋଇଥିବା ରଣର ପରିମାଣ	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫିପିସି, 2.A.ii (ପୃଷ୍ଠା 3)
2	ହ୍ରାସ ବାଲାନ୍ସ ଆଧାରରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫିପିସି, 2.A.ii (ପୃଷ୍ଠା 3)
3	ଏନବିଏଫସି ଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରହଣୀୟ ଭାଷାଭାଷୀ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଏକ ଭାଷାରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ ଯେ ବନ୍ଧନ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଦେୟ, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନର ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଏ ଏନବିଏଫସି ଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ ଯେ ସୁଧରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହାର ଏବଂ ଦେୟ କେବଳ ଆଶାକର୍ମୀ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ ହୁଏ ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷାରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଣ ବୁଦ୍ଧିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବା ଉଚିତ୍	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫିପିସି, 2.A.iii.a (ପୃଷ୍ଠା 4)
4	ରଣର ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫିପିସି, 2.B.i (ପୃଷ୍ଠା 9)
5	ରଣର ମୂଲ୍ୟରେ କେବଳ ତିନୋଟି ଉପାଦାନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ; ସୁଧ ଦେୟ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଚାର୍ଜ ଏବଂ ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ (ଯାହା ଏଥିରେ ପ୍ରଶାସନିକ ଚାର୍ଜ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ)	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫିପିସି, 2.B.ii (ପୃଷ୍ଠା 9)
6	ବିକଲିତ ଦେୟ ଉପରେ କୌଣସି ଜରିମାନା ଆଦାୟ ହେବ ନାହିଁ	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫିପିସି, 2.B.iii (ପୃଷ୍ଠା 9)
7	ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା ଜମା/ମାର୍ଜିନ୍ ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଉନାହିଁ	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫିପିସି, 2.B.iv (ପୃଷ୍ଠା 9)
8	ରଣଗ୍ରହଣୀ ଏକରୁ ଅଧିକ ଏସଏଚଜି/ଜେଏଲଜି ର ସଦସ୍ୟ ହୋଇପାରିବେ ନାହିଁ	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫିପିସି, 2.B.v (ପୃଷ୍ଠା 9)
9	ରଣର ଅନୁଦାନ ଏବଂ ପ୍ରଥମ କିଛି ପରିଶୋଧର ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ମୋର୍ଚ୍ଚା ଅବଧି (ଏନବିଏଫସି-ଏମଏଫଆଇଏସ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2011 ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦେଶିତ)	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫିପିସି, 2.B.vi (ପୃଷ୍ଠା 10)
10	ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ କି ରଣଗ୍ରହଣୀ ତଥ୍ୟର ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବ	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫିପିସି, 2.B.vii (ପୃଷ୍ଠା 10)
11	ଅନୁପଯୁକ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନକାରୀ ଉତ୍ତରଦାୟୀ	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫିପିସି, 2.B.if (ପୃଷ୍ଠା 9)
12	ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି ନ ନେଇ କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ତଥ୍ୟ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସହିତ ଅଂଶୀଦାର ହେବ ନାହିଁ	ଆଚରଣ ସଂହିତା

V. ରଣ କାର୍ତ୍ତ

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଅନୁଯାୟୀ, ପ୍ରଦାନକାରୀ ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଭାଷା ଭାଷାରେ ରଣ କାର୍ତ୍ତ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍ । ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ 'ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ' ଅନୁସରଣ କରିବା ଉଚିତ୍ ।

କ୍ରମିକ ସଂଖ୍ୟା	ସଂଲଗ୍ନ ଆବଶ୍ୟକତା	ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ (ଧାରା/ପୃଷ୍ଠା ସଂଖ୍ୟା.)
1	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷତା ପ୍ରଥା ପାଇଁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧତା	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫପିସି, 2.B.i.b (ପୃଷ୍ଠା 8)
2	ସୁଧର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ହାର	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫପିସି, 2.B.ii.c.i (ପୃଷ୍ଠା 10)
3	ରଣର ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫପିସି, 2.B.ii.c.ii (ପୃଷ୍ଠା 10)
4	ସୁଚନା ଯାହାକି ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଯଥେଷ୍ଟ ଚିହ୍ନଟ କରେ	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫପିସି, 2.B.ii.c.iii (ପୃଷ୍ଠା 10)
5	ପ୍ରାପ୍ତ କିଛି ଏବଂ ଅନ୍ତିମ ଡିସବର୍ଜ୍ଣ ସହିତ ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧର ସ୍ୱୀକୃତି	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫପିସି, 2.B.ii.c.iii (ପୃଷ୍ଠା 10)
6	ଯଦି ରଣ "ଯୋଗ୍ୟତା ସମ୍ପଦ" ଭାବରେ ବର୍ଗୀକୃତ ହୋଇଛି	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରାୟତଃ ପତରାଯାଇଥିବା ପ୍ରଶ୍ନ (FAQ) ¹⁹
7	ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥାପିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ବିଷୟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରନ୍ତୁ	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫପିସି, 2.B.ii.c.iv (ପୃଷ୍ଠା 10)
8	ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସହମତି ସହିତ ହେବ ଏବଂ ଦେୟ ଢାଞ୍ଚା ନିଜ ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ଜଣାଯିବ	ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଫପିସି, 2.B.ii.c.v (ପୃଷ୍ଠା 10)
10	ରଣ ଅନୁଦାନ ପ୍ରଦାନକାରୀ କିମ୍ବା ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉତ୍ପାଦ/ସେବା ସହିତ ସଂଯୁକ୍ତ ନୁହେଁ	ଆଚରଣ ସଂହିତା
11	ରଣର ମୂଲ୍ୟ ଅନୁଯାୟୀ > ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଦେୟ > ହ୍ରାସ ବାଲାନ୍ସ ଆଧାରରେ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର > କ୍ରେଡିଟ୍-ଲିଙ୍କ ହୋଇଥିବା ଜୀବନ ବୀମା ଆଡକୁ ସଂଗୃହିତ ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ୍	ଆଚରଣ ସଂହିତା
12	ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ କିମ୍ବା ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ଉପରେ କୌଣସି ଜୋରିମାନା ଆଦାୟ କରାଯାଏ ନାହିଁ	ଆଚରଣ ସଂହିତା
13	ଯଦି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ସମର୍ଥନ ଆବଶ୍ୟକ କରନ୍ତି ତେବେ ଏସଆରଓର ସିଜିଆରଏମ ନମ୍ବର	ଆଚରଣ ସଂହିତା
14	କ୍ରେଡିଟ୍-ଲିଙ୍କ ହୋଇଥିବା ଜୀବନ ବୀମା ଏବଂ କଭରେଜ୍ ଅବଧି/କାର୍ଯ୍ୟକାଳରେ ଆଛାଦନ ରାଶି	ଆଚରଣ ସଂହିତା

¹⁹ <https://m.rbi.org.in/Scripts/FAQView.aspx?Id=102>

ଆଚରଣ ସଂହିତାରେ କୌଣସି ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ଏବଂ ସମର୍ଥନ ପାଇଁ, ଦୟାକରି sro@mfinindia.org ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ;
info@sa-dhan.org କିମ୍ବା ଆମର ୱେବସାଇଟ www.mfinindia.org କିମ୍ବା www.sadhan.org ପରିଦର୍ଶନ କରନ୍ତୁ।