

ଏଲଆଣ୍ଡଟି ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ - ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍

ଆରବିଆଇ ସର୍ଜୁଲାରର ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ଆଚରଣ ଉପରେ ବ୍ୟାପକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ସୁପାରିଶ କରିଛି ଯାହା ସମସ୍ତ ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକର ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ଦ୍ଵାରା ଗଠିତ ଏବଂ ଅନୁମୋଦିତ ହେବ ।

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେହି ପ୍ରଥା ଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସମୀକ୍ଷା, ଯାହାର କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ତଥା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ । ଏହି କୋଡ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାକୁ ଥିବା ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାକୁ ସହଜ କରିବ ଏବଂ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ ଯାହା କମ୍ପାନୀ ଅନୁମୋଦନ ଏବଂ ବିତରଣ କରିପାରେ । ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀରେ ଯେକୌଣସି ପରବର୍ତ୍ତୀ ସଂଶୋଧନ, ସଂଶୋଧିତ ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ବର୍ତ୍ତମାନର ଫେୟାରପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ କୁ ସେହି ସୀମା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବଦଳାଇବ ଯାହା ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ / ସୂଚନା ସହିତ ଅନୁପାଳନରେ ନାହିଁ ।

କମ୍ପାନୀର କାରବାର ଦକ୍ଷତା, ଗ୍ରାହକ-ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଏବଂ କର୍ପୋରେଟ୍ ପ୍ରଶାସନ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଉପରେ ଧ୍ୟାନ ଦେବା ସହିତ ପ୍ରଚଳିତ ବିଧିଗତ ଏବଂ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ପରିଚାଳିତ ହେବ । ଏହା ବ୍ୟତୀତ, କମ୍ପାନୀ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟରେ ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ର ପାଳନ କରିବ, ଯାହାର ମୁଖ୍ୟ ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନପ୍ରକାର ଅଟେ:

ଏ. ସାଧାରଣ:

1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଏକ ଭାଷାରେ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପାଇଁ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ମାନକ ଫର୍ମ ରହିବ ।
2. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ରଣ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯେଉଁଥିରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସାମିଲ ହେବ:
 - o ସୂଚନା ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆକାଉଣ୍ଟ ନମ୍ବର ରୂପେ ଯଥେଷ୍ଟ ଭାବରେ ଚିହ୍ନଟ କରେ ।
 - o ମୂଲ୍ୟ, ମାଞ୍ଜୁର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଇତ୍ୟାଦି ସାମିଲ ଥିବା ସରଳୀକୃତ ତଥ୍ୟପତ୍ର ବା ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟ୍;
 - o ରଣ ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ହୋଇଥିବା ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ;
 - o ପ୍ରାପ୍ତ କିଣ୍ଡି ଏବଂ ଅନ୍ତିମ ଡିସଚାର୍ଜ ସହିତ ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧର କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ସ୍ୱୀକୃତି; ଏବଂ
 - o କମ୍ପାନୀର ପୁନଃ ନିର୍ମାଣ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ ।
3. ରଣ କାର୍ଡରେ ଥିବା ସମସ୍ତ ଏଣ୍ଟ୍ରିଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ହେବା ଉଚିତ୍ ।
4. ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଦାନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସହମତିରେ ହେବ ଏବଂ ଏହିପରି ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଫି ସଂରଚନା, ଯଦି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ କାର୍ଡରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

ବି. ରଣ ଅଦାୟ:

1. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ହେବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଏକ ଉତ୍ସର୍ଗୀକୃତ ଅନୁଭୂତିକ ସମ୍ପୃକ୍ତି ରହିବ, ଯେଉଁଠାରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖରେ ଦୁଇ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଇଏମଆଇ ହରାଇଛନ୍ତି ଏବଂ ପରିଶୋଧ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଛନ୍ତି । ପରିଶୋଧ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ଅସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ପାଇଁ ଏହି କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ବିଶେଷ ଭାବରେ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ ।

2. ଗ୍ରାହକ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପାରସ୍ପରିକ ସ୍ଥିର ହୋଇଥିବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ / କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ ଅସୁଲ ବା ଅଦାୟ କରାଯିବ । ଅବଶ୍ୟ, ଫିଲ୍ଡ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷେତ୍ର ପରିଦର୍ଶନ କରିପାରନ୍ତି, ଯଦି ଗ୍ରାହକ କ୍ରମାଗତ ଭାବେ ଦୁଇ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଥର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ / କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ ହାଜର ହେବାକୁ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି ।

3. କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟ ଅଦାୟ ପାଇଁ କୌଣସି କଠୋର ପଦ୍ଧତି ସହିତ ନିୟୋଜିତ ହେବେ ନାହିଁ:

- o ଧନକ କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର

- o ସକାଳ 9:00 ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:00 ପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କଲ୍ କରିବା କିମ୍ବା ପରିଦର୍ଶନ କରିବା । ତେବେ, ସଂଗ୍ରହକାରୀ ଟିମ / ଏଜେଣ୍ଟ ପରସ୍ପର ସହମତ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ଥାନ ପରିଦର୍ଶନ କରିପାରନ୍ତି, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଚାହାଁନ୍ତି ।

- o ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା

- o ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶନ

- o ଗ୍ରାହକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପରିବାର / ସମ୍ପର୍କ / ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ହିଂସା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମାନ ଉପାୟର ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ଧମକ ।

- o ରଣର ପରିମାଣ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନକରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବା ।

ସି. ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କର ଯୋଗଦାନ:

ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କର ଯୋଗଦାନ କ୍ଷେତ୍ରରେ କମ୍ପାନୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରିବ:

1. ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଯୋଗଦାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଏକ ଯତ୍ନଶୀଳ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିବ, ଯାହାକି ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଜଡ଼ିତ ବ୍ୟକ୍ତି ବିଶେଷଙ୍କୁ କଭର କରିବ । କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିୟୋଜିତ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ବା ଅଦାୟକାରୀ ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ସେମାନଙ୍କ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପୂର୍ବପଦ ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତି, ଯେଉଁଥିରେ ପୋଲିସ୍ ଯାଞ୍ଚ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ । କମ୍ପାନୀ 3 ବର୍ଷରେ ଥରେ ପୂର୍ବପଦର ଯାଞ୍ଚ ସମ୍ପନ୍ନ କରିବ ।

2. ଧାର୍ଯ୍ୟ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରାଧିକରଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆରମ୍ଭ କରିବା ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ ମାନଙ୍କର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏଜେଣ୍ଟ ବି ନୋଟିସର ଏକ ନକଲ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏଜେଣ୍ଟ ଦ୍ଵାରା ତାଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ପରିଚୟ ପତ୍ର ସହିତ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରାଧିକରଣ ପତ୍ର ପାଖରେ ରଖିଥାନ୍ତି । ଅଧିକତ୍ଵ, ଯେଉଁଠାରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପୁନରୁଦ୍ଧାର କାର୍ଯ୍ୟ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯାଇଥାଏ, କମ୍ପାନୀ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବା ସହିତ, ନୂତନ ଏଜେଣ୍ଟ ତାଙ୍କ ପରିଚୟ ପତ୍ର ସହିତ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରାଧିକରଣ ପତ୍ର ପାଖରେ ରଖିବେ ।

3. ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରାଧିକରଣ ପତ୍ର, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟରେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ସାମିଲ କରିବ ।

4. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ନିୟୋଜିତ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟି ଗୁଡ଼ିକର ଅଦ୍ୟତନ ବା ଅପ ଟୁ ଡେଟ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ଝେବସାଇଟରେ ହୋଷ୍ଟ ହେବ |

ଡି. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କୌଶଳ:

କମ୍ପାନୀ ପାଖରେ କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ଗ୍ରହୀତ୍ଵ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ପଲିସୀ ଅଧୀନରେ କମ୍ପାନୀ ଏକ ଉତ୍ତରୀକୃତ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କୌଶଳ ସ୍ଥାପନ ରହିଛି |

ଇ. ଆଉଟସୋର୍ସିଂ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ:

1. କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ଆଉଟସୋର୍ସିଂ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଆରବିଆଇ ସର୍ଜୁଲାର ସହିତ ଅନୁପାଳନ କମ୍ପାନୀ ଉପରେ ରହିବ |

2. ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେଣ୍ଟିର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବ | ଏହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଘୋଷଣାନାମା ରଣ ବୁଦ୍ଧିରେ ସାମିଲ ହେବ |

ଏଫ. ବ୍ୟାପକ ବିସ୍ତାର ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟାୟ କ୍ରମିକ ସମୀକ୍ଷା:

କମ୍ପାନୀ ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶଧାରକଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ଏହି ଉଚିତ ଆଚାର ସଂହିତାକୁ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଏବଂ ଏହାର ଝେବସାଇଟରେ ରଖିବ | ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏକ ବୁଝା ଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ଏହି ସଂହିତା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ | କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟ ଏହି କୋଡ୍ ବା ସଂହିତାର ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ସଂଶୋଧନ କରିବ, ଯେପରି ଏହାର ଅନୁଭବ ଏବଂ ନୂଆ ନିୟମ ଅନୁସାରେ, ଯଦି ଥାଏ, ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇପାରେ, ଯାହାକି ଆରବିଆଇ ଦ୍ଵାରା ଜାରି ହେବ |

ମାଲକୋ ଲୋନ୍ - ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ

- ସହଜ ମାସିକ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ

- କୌଣସି ବନ୍ଧନ ସୁରକ୍ଷା ବିନା ଅର୍ଥ ପ୍ରଦାନ

- 1% ର ଫିକ୍ସଡ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ

- ସୁଧ ହାର @ 24% *

* ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ |