Fair Practices Code for Lenders

We will abide by the following fair practices code with respect to our lending activities to provide financial solutions in a transparent and fair manner.

A. Application processing:

- We will provide comprehensive information about fees and charges including refundable/non-refundable fees, any other material information so that a meaningful comparison with that of other banks can be made and informed decision can be taken by the borrower.
- All loans applications will have an acknowledgement indicating the application process timelines is provided to the borrowers for the customer to easily track the application. The customer can use his/her mobile number to track the application through any of our channels. In case of loans to non-individual borrowers (particularly large borrowers and corporates) where the credit proposals are originated through detailed interaction with the borrowers, an application/ acknowledgment process may not be followed, however requests from the borrower would be obtained for availing the facility.
- Borrowers can contact the bank's various channels (Branch, Phone banking, etc) for any enquires with respect to loan processing.
- The Bank would ordinarily verify the loan applications/requests received within two months from the date of receipt of loan applications/requests. Bank will inform the borrowers within a reasonable time with respect to delay in the application processing.If additional details /documents are required, we will intimate the borrowers immediately. The Bank will convey in writing the decision (approval/rejection) of the loan application/request within 2 months from the date of submission of all information by the customer required by the Bank for processing the loan application/request along with the reasons. The same will be communicated on customer's contact details (e-mail/mobile number) provided at the time of application.

B. Loan appraisal and terms and conditions:

- We will ensure fair and proper assessment of borrower loan application. Bank's credit policies and procedures and relevant regulatory guidelines will guide the credit assessment.
- Availability of adequate margin and security will not be a substitute for due diligence on the creditworthiness of the borrower.
- We will provide the borrower in writing, detailing particulars of amount sanctioned and the terms and conditions and obtain borrower acceptance of the same prior to loan disbursement.
- We will provide copies of agreement and terms & conditions executed by the borrower at our cost post the loan disbursement.
- The sanction letter / loan agreement will clearly state that the credit facilities will be extended solely at the discretion of the Bank. These may include approval or disallowance of facilities, such as:
    - Drawings beyond the drawing power / sanctioned limits.

- Honouring of cheques issued for the purpose other than specifically stipulated in the sanction.
- Disallowing drawings in an account once it is classified as NPA or on account of non-compliance with the terms of sanction.

- Meeting further requirements of the borrower on account of growth in business will be subject to proper review of the credit limits.
- In the case of lending under consortium arrangement, we would actively liaise with other lenders for priority completion of credit appraisal in a time bound manner to the extent feasible, and communicate its decisions on financing or otherwise within a reasonable time, in co-ordination with other members of the consortium.

C. Disbursements of loans including changes in terms and conditions:

- We will ensure timely disbursement of loans sanctioned in conformity with the terms and conditions governing such sanction.
- We will inform borrower of the changes in terms and conditions before effecting the changes.
- We will inform borrower any changes in the interest rateand the same will be effected prospectively after giving due notice to the customer. We will also display the base rate/MCLR(as applicable) of the Bank on our website and any revisions on the same from time to time.

D. Post disbursement supervision:

- We would carry out post-disbursement supervision in accordance with our credit policy, sanction terms and any other prevailing regulatory guidelines.
- We will issue notices to the borrowers well in advance in case if we decide to recall/ accelerate payment or performance under the agreement or seek additional securities.
- We would release all securities, in a reasonable period, on receiving payment of loan or realisation of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim that we may have against borrowers. If such right of set off is to be exercised, borrowers shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the provisions under which the bank is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled/paid.

E. Others:

- We will not interfere in the affairs of the borrowers except where provided for in the terms and conditions of the loan sanction documents/loan agreement.
- However we will take appropriate measures/steps if it comes to our notice that the borrower has withheld material information with respect to the credit facility to protect our interest.
- We will not discriminate on grounds of sex, caste and religion in the matter of lending. However, this does not preclude us from participating in credit-linked schemes framed for weaker sections of the society.

- In the matter of recovery of loans, the Bank shall not resort to undue harassment such as persistently bothering the borrowers at odd hours and use of muscle power.
- We will convey our consent or otherwise within 21 days of receipt of a request for transfer of the borrower account, either from the borrower or from the bank / financial institution that proposes to take over the account.
- Also that the Bank shall be responsible for any inappropriate behavior by its or BC's employees and shall provide timely grievance redressal.

F. Grievance Redressal Mechanism:

- The process will be as per the IDFC FIRST Bank Grievance Redressal Policy.

G. Microfinance Borrowers

Over an above the general fair practice code applicable to all borrowers of the Bank, below mentioned codes will be explicitly applicable to Microfinance Borrowers:

1. The FPC (Fair Practice Code) will be displayed in vernacular language in all branch premises. The rate of interest applicable and grievance redressal mechanism will be displayed in all branch premises in vernacular language and on the company website.
1. The procedure for application of Loan and disbursement procedure will be adequately simple and the pre- determined time structure will be adhered to. Disclosures, in vernacular language of the borrower, by way of the Loan Agreement/Application Form shall include all terms and conditions of the loan, the pricing of the loan such as the interest charge, the processing charge and the insurance premium applicable. There will be no penalty charged on prepayment or Security Deposit / Margin collected from the borrower. The Loan Card/Repayment Schedule shall reflect the details as specified in the Micro Finance (Reserve Bank) Directions, 2022 including the loan pricing, applicable charges and loan terms.
2. Non- Coercive Methods of Recovery:
    a. Recovery shall be made only at a central designated place. Field staff shall be allowed to make recovery at the place of residence or work of the borrower only if borrower fails to appear at designated/central designated place on two or more successive occasions.
    b. The procedure as provided in the manuals read together with Fair Practice Code covers the Code of Conduct by field staff Field staff will have appropriate behavior towards borrowers without adopting any abusive or coercive debt collection / recovery practices.

ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ପାଇଁ ସ୍ୱଚ୍ଛତା କାର୍ଯ୍ୟ ସଂହିତା

ଆମେ ପାରଦର୍ଶୀ ଓ ନିରପେକ୍ଷ ଢଙ୍ଗରେ ଆର୍ଥିକ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଲାଗି ନିଜର ଋଣ ଗତିବିଧି ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଚିତ୍ କାର୍ଯ୍ୟ ସଂହିତାର ପାଳନ କରିବୁ।

କ. ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

- ଆମେ ଫେରସ୍ତଯୋଗ୍ୟ/ଅଣଫେରସ୍ତଯୋଗ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ସମେତ ସବୁ ଶୁଳ୍କ ତଥା ଖର୍ଚ୍ଚର ବିବରଣୀ, ଅନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୂଚନା ବିସ୍ତୃତ ଭାବେ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ଯାହାଫଳରେ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କର ଏସବୁ ତଥ୍ୟ ସହିତ ଏକ ସାର୍ଥକ ତୁଳନା ହୋଇପାରିବ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହିତା ସବୁ ସୂଚନା ସହିତ ଉଚିତ୍ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରହଣ କରିପାରିବେ।
- ସବୁ ଋଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ଏକ ପ୍ରାପ୍ତିସୂଚନା ରହିବ ଯାହାକି ଦର୍ଶାଇବ ଯେ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ସମୟସୀମା ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ଯାହାଫଳରେ ଗ୍ରାହକ ସେମାନଙ୍କ ଆବେଦନକୁ ସହଜରେ ଟ୍ରାକ୍ କରିପାରିବେ। ଆମର ଯେକୌଣସି ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଆପ୍ଲିକେସନକୁ ଟ୍ରାକ୍ କରିବା ଲାଗି ଗ୍ରାହକ ନିଜ ମୋବାଇଲ ନମ୍ବର ଉପଯୋଗ କରିପାରିବେ। ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଗ୍ରହିତା (ବିଶେଷ କରି ବଡ଼ ଋଣଗ୍ରହିତା ଏବଂ କର୍ପୋରେଟ୍ସ)ଙ୍କୁ ଋଣ ପ୍ରଦାନ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯେଉଁଠି ଋଣ ପ୍ରସ୍ତାବକୁ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ସହିତ ବିସ୍ତୃତ ଆଲୋଚନା ମାଧ୍ୟମରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯାଇଥାଏ, ସେଠାରେ ଗୋଟିଏ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା/ପ୍ରାପ୍ତି ସୂଚନାକୁ ଅନୁସରଣ କରାଯାଇ ପାରିବ ନାହିଁ। ତେବେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଠାରୁ ସୁବିଧା ପ୍ରାପ୍ତିର ଅନୁରୋଧକୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ।
- ଋଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ସମ୍ପର୍କରେ କୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ ପାଇଁ ଋଣଗ୍ରହିତା ବ୍ୟାଙ୍କର ବିଭିନ୍ନ ଚ୍ୟାନେଲ (ଶାଖା, ଫୋନ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆଦି) ଜରିଆରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ ସାଧାରଣତଃ ଋଣ ଆବେଦନ/ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତିର ତାରିଖ ଠାରୁ ଦୁଇ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଋଣ ଆବେଦନ/ଅନୁରୋଧକୁ ଯାଞ୍ଚ କରିବ। ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣରେ ବିଳମ୍ବ କେନ୍ଦ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବ। ଯଦି ଅତିରିକ୍ତ ବିବରଣୀ/ଦସ୍ତାବିଜର ଆବଶ୍ୟକତା ପଡ଼ିବ, ତା'ହେଲେ ଆମେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ସୂଚୀତ କରିବୁ। ଋଣ ଆବେଦନ/ଅନୁରୋଧର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଲାଗି ବ୍ୟାଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ସବୁ ସୂଚନା ଗ୍ରାହକ ପ୍ରଦାନ କରିବା ତାରିଖ ଠାରୁ 2 ମାସ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଋଣ ଆବେଦନ/ଅନୁରୋଧ ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି (ମଞ୍ଜୁରି/ଖାରଜ) ନେବ ଏବଂ ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ସମସ୍ତ କାରଣ ସହିତ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବ । ଆବେଦନ କରିବା ସମୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠିକଣାରେ (ଇ-ମେଲ/ମୋବାଇଲ ନମ୍ବରରେ) ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ।

ଖ. ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ:

- ଆମେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଋଣ ଆବେଦନର ସ୍ୱଚ୍ଛ ଓ ଉପଯୁକ୍ତ ଆକଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ। ବ୍ୟାଙ୍କର ଋଣ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସହିତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ନିୟାମକ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଜରିଆରେ ଋଣ ଆକଳନ କରାଯିବ।
- ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଋଣଗ୍ରହଣ ଯୋଗ୍ୟତା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ମାର୍ଜିନ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷାର ଉପଲବ୍ଧତା ଏକ ବିକଳ୍ପ ନୁହେଁ।
- ଋଣ ଯୋଗାଇ ଦେବା ପୂର୍ବରୁ ଆମେ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ମଞ୍ଜୁର ଋଣର ପରିମାଣ ଏବଂ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ବିସ୍ତୃତ ବିବରଣୀ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ଏବଂ ଏଥିପାଇଁ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଠାରୁ ବିଧିବଦ୍ଧ ସହମତି ଆଣିବୁ।
- ଆମେ ଋଣ ବିତରଣ ପରେ ନିଜ ଖର୍ଚ୍ଚରେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମ୍ପାଦିତ ହୋଇଥିବା ରାଜିନାମା ଏବଂ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର କପି ପ୍ରଦାନ କରିବୁ।
- ମଞ୍ଜୁରି ପତ୍ର/ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ଏହା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ଲେଖାଯିବ ଯେ ଋଣ ସୁବିଧା କେବଳ ବ୍ୟାଙ୍କର ଇଚ୍ଛା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଛି। ଏଥିରେ କେତେକ ସୁବିଧାର ଅନୁମୋଦନ କିମ୍ବା ଅସ୍ୱୀକାର ସାମିଲ ହୋଇପାରେ ଯଥା:
    - ଉଠାଣ କ୍ଷମତା/ମଞ୍ଜୁର ସୀମା ଠାରୁ ଅଧିକ ଉଠାଣ
    - ମଞ୍ଜୁରିରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପରିବର୍ତ୍ତେ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଚେକ୍‌ର ଉପଯୋଗ।
    - ଏନପିଏ ଭାବେ ବର୍ଗୀକୃତ ହେବା ପରେ କିମ୍ବା ମଞ୍ଜୁରି ସର୍ତ୍ତର ଅନୁପାଳନ କରିନଥିବା ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ଉଠାଣ।
- ବ୍ୟବସାୟରେ ବୃଦ୍ଧି କାରଣରୁ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବା ଋଣ ସୀମାର ଉଚିତ୍ ସମୀକ୍ଷା ଅଧୀନରେ ହେବ।

- କନସୋର୍ଟିଅମ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ ଋଣ ଦେବା ମାମଲାରେ, ଆମେ କନସୋର୍ଟିଅମର ଅନ୍ୟ ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ସହିତ ସମନ୍ୱୟ ସ୍ଥାପନ କରିବା ସହିତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସୁବିଧା ଯୋଗାଇ ଦେବା ଏବଂ ଅର୍ଥ ଯୋଗାଣ ସମ୍ପର୍କରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ବିଷୟରେ ଠିକ୍ ସମୟରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଜଣାଇବା ଲାଗି ସମୟବଦ୍ଧ ଢଙ୍ଗରେ ଋଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନକୁ ପ୍ରାଥମିକତା ଭିତ୍ତିରେ ପୂରଣ କରିବା ଲାଗି ଆମେ ଅନ୍ୟ ଋଣଦାତାଙ୍କ ସହିତ ସକ୍ରିୟ ଭାବେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବୁ।

ଗ. **ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ ଋଣ ବିତରଣ**

- ଋଣ ମଞ୍ଜୁରିକୁ ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁରୂପ ଋଣକୁ ଆମେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟରେ ବିତରଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ।
- କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଆମେ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ପର୍କରେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ସୂଚୀତ କରିବୁ।
- ସୁଧ ଦରରେ କୌଣସି ପ୍ରକାର ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ପର୍କରେ ଆମେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ସୂଚୀତ କରିବୁ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ନୋଟିସ ଦେବା ପରେ ଏହାକୁ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରୂପରେ ଲାଗୁ କରାଯିବ। ଆମେ ନିଜର ୱେବସାଇଟରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ମୂଳ ଦର/ଏମସିଏଲଆର (ଯେପରିକି ଲାଗୁ ହୋଇଛି) ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ସମୟରେ ଏଥିରେ ଆବଶ୍ୟକ ସଂଶୋଧନକୁ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବୁ।

ଘ. **ବିତରଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଅନୁଧ୍ୟାନ:**

- ଆମର ଋଣ ନୀତି, ମଞ୍ଜୁରି ନିୟମାବଳୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରଚଳିତ ନିୟାମକ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଅନୁଯାୟୀ, ଆମେ ବିତରଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ନିରୀକ୍ଷଣ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବୁ।
- ଯଦି ଆମେ ପରିଶୋଧର ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ କିମ୍ବା ରାଜିନାମା ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଚାହୁଁଥାଉ ତା'ହେଲେ ଆମେ ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ଯଥେଷ୍ଟ ଆଗୁଆ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ନୋଟିସ ଜାରି କରିବୁ।
- ଋଣ ପରିଶୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା କିମ୍ବା ଯେକୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର ଅଧୀନରେ ଋଣ ଆଦାୟ ଅଥବା କୌଣସି ଅନ୍ୟ ଦାବି ପାଇଁ ଆମ ପାଖରେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଥିବା ଗ୍ରହଣାଧିକାର ପ୍ରାପ୍ତି ଉପରେ, ଏକ ଉଚିତ୍ ଅବଧିରେ ଆମେ ସବୁ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍‌କୁ ଜାରି କରିବୁ। ଯଦି ଏଭଳି ସେଟ ଅଫ ଅଧିକାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯିବାର ଅଛି, ତା'ହେଲେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମ୍ପର୍କରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ଋଣଗ୍ରହିତାକୁ ନୋଟିସ ଦିଆଯିବ। ଏହି ଦାବି ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଦାବିର ସମାଧାନ/ଅର୍ଥ ପଇଠ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ନିଜ ପାଖରେ ସିକୁରିଟିଜ୍ ରଖିବାର ଅଧିକାର ବ୍ୟାଙ୍କ ନିକଟରେ ରହିଛି।

ଙ. **ଅନ୍ୟାନ୍ୟ:**

- ଋଣ ମଞ୍ଜୁରି ଦସ୍ତାବିଜ/ଋଣ ରାଜିନାମାର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବିଷୟକୁ ବାଦ୍ ଦେଲେ ଆମେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବୁ ନାହିଁ।
- ତେବେ ଋଣ ସୁବିଧା ସଂକ୍ରାନ୍ତ ବସ୍ତୁଗତ ସୂଚନା ଋଣଗ୍ରହିତା ଲୁଚାଇଛନ୍ତି ବୋଲି ଆମ ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଆସିଲେ ଆମ ସ୍ୱାର୍ଥ ସୁରକ୍ଷା ପାଇଁ ଆମେ ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ/କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବୁ।
- ଋଣ ପ୍ରଦାନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆମେ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି ଏବଂ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ବାଛବିଚାର କରିବୁ ନାହିଁ । ତେବେ, ଏହା ଆମକୁ ସମାଜର ଦୁର୍ବଳ ବର୍ଗଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ ହୋଇଥିବା ଋଣ-ସଂଯୁକ୍ତ ଯୋଜନାରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବା ଠାରୁ ବାଦ୍ ଦେବ ନାହିଁ।
- ଋଣ ଆଦାୟ ମାମଲାରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନୁଚିତ ଶୋଷଣର ସାହାର ନେବ ନାହିଁ, ଯଥା ବିଷମ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଲଗାତାର ସମସ୍ୟାରେ ପକାଇବା ଓ ବାହୁବଳର ଉପଯୋଗ କରିବା।
- ଋଣଗ୍ରହିତା କିମ୍ବା ଆକାଉଣ୍ଟ ନେବାକୁ ଚାହୁଁଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କ/ଆର୍ଥିକ ସଂସ୍ଥାନ ଠାରୁ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟର ହସ୍ତାନ୍ତର ସଂକ୍ରାନ୍ତ ଆବେଦନ ପାଇବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆମେ ଆମର ସହମତି କିମ୍ବା ଅସ୍ୱୀକୃତି ନିଷ୍ପତ୍ତି ଜଣାଇ ଦେବୁ।
- ଆହୁରି ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଜର ଏବଂ ବିସି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ କୌଣସି ପ୍ରକାର ଅନୁଚିତ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରଦାନ କରିବ।

ଚ. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣଗ୍ରହିତା

- ଆଇଡିଏଫ୍‌ସି ଫାଷ୍ଟ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରକ୍ରିୟା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯିବ।

ଛ. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣଗ୍ରହିତା

ବ୍ୟାଙ୍କର ସବୁ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଉପରେ ଲାଗୁ ସାଧାରଣ ଉଚିତ୍ କାର୍ଯ୍ୟ ସଂହିତା ବ୍ୟତୀତ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ସଂହିତା ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଉପରେ ସ୍ୱଷ୍ଟ ଭାବେ ଲାଗୁ ହେବ:

1. ସବୁ ଶାଖା ପରିସରରେ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଏଫପିସି (ସ୍ୱଚ୍ଛ କାର୍ଯ୍ୟ ସଂହିତା) ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ। ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସୁଧ ଦର ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସବୁ ଶାଖା ପରିସରରେ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।
2. ଋଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ବିତରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ରୂପରେ ସରଳ ହେବ ଏବଂ ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟରେ ଢାଞ୍ଚାର ପାଳନ କରାଯିବ। ଋଣ ରାଜିନାମା/ଆବେଦନ ଫର୍ମ ରେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଋଣ ସବୁ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ସୁଧ ଦର, ପ୍ରୋସେସିଂ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଲାଗୁ ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ ଆଦି ଋଣର ସବୁ ଦର ପରିପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଠାରୁ ପୂର୍ବ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ସୁରକ୍ଷା ଜମା/ମାର୍ଜିନ ସଂଗ୍ରହ କରିବା ଉପରେ କୌଣସି ଜୋରିମାନା ଲାଗୁ କରାଯିବ ନାହିଁ। ଋଣ କାର୍ଡ/ପରିଶୋଧ ଅନୁସୂଚୀରେ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶ 2022ରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ବିବରଣୀ ସାମିଲ ରହିବ, ଏଥିରେ ଋଣ ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ, ଲାଗୁ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଋଣ ସର୍ତ୍ତ ସାମିଲ ରହିଛି।
3. ବଳପ୍ରୟୋଗ ନକରି ଋଣଆଦାୟ:
   - କ. ଋଣଆଦାୟ ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ କରାଯିବ। ଋଣଗ୍ରହିତା ଦୁଇ କିମ୍ବା ତତୋଧିକ ଥର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ/କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ଉପସ୍ଥିତ ହେବାରେ ବିଫଳ ହେଲେ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥାନକୁ ଯାଇ ଋଣଆଦାୟ ପାଇଁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ।
   - ଖ. ସ୍ୱଚ୍ଛ କାର୍ଯ୍ୟ ସଂହିତା ସହ ପଠିତ ନିୟମାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଆଚାର ସଂହିତା ସାମିଲ ରହିଛି। ଏହି ଆଚାର ସଂହିତା ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀ କୌଣସି ପ୍ରକାର ଅପମାନଜନକ କିମ୍ବା ବଳପ୍ରୟୋଗ ଆଧାରିତ ଋଣ ଆଦାୟ/ଅସୁଲ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅବଲମ୍ବନ ନକରି ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ସହିତ ଉଚିତ୍ ବ୍ୟବହାର କରିବେ।