



**JAGARAN MICROFIN PRIVATE LIMITED**  
**CIN:U74210WB1993PTC057457**

**Fair Practice Code**

**Preamble:**

The Company is committed towards upholding the highest ethical standards in fulfilling its obligations and responsibilities to deliver quality service to our clients.

In keeping with this philosophy, **Jagaran Microfin Private Limited** (the “Company”), has adopted the following policy and procedures (“Policy”) in accordance with the notification from Reserve Bank of India(Regulatory Framework for Microfinance Loans) Directions,2022 dated 14<sup>th</sup> March’2022.

The objective of the policy is to develop a comprehensive “**Fair Practice Code**” and to comply both in letter and spirit. The policy is based on the revised directions and guidelines effective from **1<sup>st</sup> April’2022** on customer protection by Reserve Bank of India vide direction no. RBI/DOR/2021-22/89,DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 dated 14<sup>th</sup> March’2022 with prior approval from the board.

The policy is framed and structured based on following principles:-

- 1) Governance
- 2) Avoiding over-indebtedness
- 3) Responsible Pricing
- 4) Transparency
- 5) Training of Staffs
- 6) Fair Treatment of Borrowers
- 7) Privacy
- 8) Grievance Resolution

**1. Governance**

- A microfinance loan is defined as a collateral-free loan given to a household having annual household income up to Rs.3,00,000.00. For this purpose, the household shall mean an individual family unit, i.e., husband, wife and their unmarried children.
- All collateral-free loans, irrespective of end use and mode of application/ processing/ disbursal (either through physical or digital channels), provided to low-income households, i.e., households having annual income up to Rs.3,00,000.00 shall be considered as microfinance loans.
- To ensure collateral-free nature of the microfinance loan, the loan shall not be linked with a lien on the deposit account of the borrower.
- Provide the flexibility of repayment periodicity on microfinance loans as per borrowers’ requirement.



- The indicative methodology for assessment of household income is followed which is based on the indicators, weightages, explanation provided by the regulators duly approved by the board.

## **2. Avoiding over indebtedness**

- Jagaran has a board-approved policy regarding the limit on the outflows on account of repayment of monthly loan obligations of a household as a percentage of the monthly household income. This shall be subject to a limit of maximum 50 per cent of the monthly household income.
- The computation of loan repayment obligations shall take into account all outstanding loans (collateral-free microfinance loans as well as any other type of collateralized loans) of the household. The outflows capped at 50 per cent of the monthly household income shall include repayments (including both principal as well as interest component) towards all existing loans as well as the loan under consideration.
- Existing loans, for which outflows on account of repayment of monthly loan obligations of a household as a percentage of the monthly household income exceed the limit of 50 per cent, shall be allowed to mature. However, in such cases, no new loans shall be provided to these households till the prescribed limit of 50 per cent is complied with.
- Jagaran shall provide timely and accurate data to the CICs and use the data available with them to ensure compliance with the level of indebtedness.

## **3. Responsible Pricing of Loans**

- Pricing of microfinance loans to the customers is aligned within the framework set by the regulators and approved by the board.
- We ensure that the interest rates and other charges/ fees on microfinance loans are not usurious. These shall be subjected to supervisory scrutiny by the Reserve Bank.
- We are committed to disclose pricing related information to a prospective borrower in a standardised simplified factsheet.
- Any fees to be charged to the borrowers shall be explicitly disclosed in the factsheet. The borrower shall not be charged any amount which is not explicitly mentioned in the factsheet.
- The factsheet shall also be provided for other loans (**i.e., collateralized loans**) extended to borrowers from low-income households.
- There shall be no pre-payment penalty on microfinance loans. Penalty, if any, for delayed payment shall be applied on the overdue amount and not on the entire loan amount.

## **4. Transparency**

- A fair practices code (FPC) as approved by the board shall be displayed in all its offices and on its website.



- All communications to the borrowers are in the language as understood by the borrower.
- The Fair Practice Code shall be in vernacular language issued as understood by the borrower.
- There shall be a standard form of loan agreement for microfinance loans in a language understood by the borrower.
- We shall provide a loan card to the borrower which shall incorporate the following:
  - i. Information which adequately identifies the borrower;
  - ii. Simplified factsheet on pricing;
  - iii. All other terms and conditions attached to the loan;
  - iv. Acknowledgements for all the repayments including instalments received and the final discharge; and
  - v. Details of the grievance redressal system, including the name and contact number of the nodal officer.
  
- All entries in the loan card should be in a language understood by the borrower.
- Issuance of non-credit products shall be with full consent of the borrowers and fee structure for such products shall be explicitly communicated to the borrower in the loan card itself.
- We shall prominently display the minimum, maximum and average interest rates charged on microfinance loans in all its offices, in the literature (information booklets/ pamphlets) issued by it and details on its website. This information shall also be included in the supervisory returns and subjected to supervisory scrutiny.
- Any change in interest rate or any other charge shall be informed to the borrower well in advance and these changes shall be effective only prospectively

#### **5. Training of Staff**

- Jagaran has a board-approved policy regarding the conduct of employees and system for their recruitment, training and monitoring. This policy shall, inter alia, lay down minimum qualifications for the staff and shall provide necessary training tools to deal with the customers. Training to employees includes programs to inculcate appropriate behaviour towards customers.
- Field staff shall be trained to make necessary enquiries regarding the income and existing debt of the household.
- Training offered to the borrowers shall be free of cost.

#### **6. Fair Treatment of borrowers**

- Jagaran shall put in place a mechanism for identification of the borrowers facing repayment related difficulties, engaging with such borrowers and providing them necessary guidance about the recourse available.
- Recoveries shall be made at a designated/ central designated place decided mutually by the borrower and Jagaran. However, field staff shall be allowed to make recovery



at the place of residence or work of the borrower if the borrower fails to appear at the designated/ central designated place on two or more successive occasions.

- Employees of Jagaran shall not engage in any harsh methods towards recovery. Without limiting the general application of the foregoing, following practices shall be deemed as harsh:
  - i. Use of threatening or abusive language
  - ii. Persistently calling the borrower and/ or calling the borrower before 9:00 a.m. and after 6:00 p.m.
  - iii. Harassing relatives, friends, or co-workers of the borrower
  - iv. Publishing the name of borrowers
  - v. Use or threat of use of violence or other similar means to harm the borrower or borrower's family/ assets/ reputation
  - vi. Misleading the borrower about the extent of the debt or the consequences of non-repayment

## 7. Privacy

- Jagaran complies with KYC guidelines of Reserve Bank of India and has a detailed KYC-AML policy.
- We ensure to keep personal information of borrowers strictly confidential. It is disclosed to the third party only if (a) consent has been obtained in writing from the customer about such disclosure (b) legally required to do so such as Credit Bureau(c) the party in question has been authorised by the borrower to obtain borrower information from Jagaran.
- At Jagaran IT systems have password protection systems with access rights clearly defined.

## 8. Grievance Resolution

Jagaran has laid down a dedicated mechanism for redressal of borrowers grievances and has a policy duly approved by the board.

The Grievance Redressal Mechanism includes reporting system and escalation matrix of Jagaran to resolve disputes between borrowers and the company. The same is available in vernacular language as applicable.

**Note:** Jagaran is committed towards periodic review and updation of Fair Practice Code as and when required.

\*\*\*\*\*

Approved by the Board of Directors at their meeting held on 11.04.2022

Tanusree Ghosh  
Company Secretary



## জাগৰণ মাইক্ৰ'ফিন প্ৰাইভেট লিমিটেড

চিআইএন:U74210WB1993PTC057457

### ফেয়াৰ প্ৰেক্টিচ কোড

#### প্ৰস্তাৱনা:

আমাৰ গ্ৰাহক সকললৈ গুণগত মানসম্পন্ন সেৱা আগবঢ়াবলৈ ইয়াৰ বাধ্যবাধকতা আৰু দায়িত্বসমূহ পূৰণ কৰোতে সৰ্বোচ্চ নৈতিকতাপূৰ্ণ মানদণ্ড অব্যাহত ৰাখিবলৈ কোম্পানীটো বদ্ধপৰিকৰ।

এই মতাদৰ্শৰ সৈতে সংগতি ৰাখি, **জাগৰণ মাইক্ৰ'ফিন প্ৰাইভেট লিমিটেড** ("কোম্পানী"টো)-এ ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণসমূহৰ বাবে নিয়ন্ত্ৰণকাৰী গাঁথনি) নিৰ্দেশনাৱলী ২০২২, তাং ১৪ মাৰ্চ ২০২২-ৰ জাননী অনুসাৰে নিম্নোল্লিখিত নীতি আৰু কাৰ্য্যপদ্ধতিসমূহ ("নীতি") গ্ৰহণ কৰিছে।

এই নীতিৰ উদ্দেশ্য হ'ল, এটা বিস্তৃত "ফেয়াৰ প্ৰেক্টিচ কোড" প্ৰস্তুত কৰা তথা তাক সঠিকভাৱে পালন কৰা। এই নীতিটো বোৰ্ডৰ পৰা অগ্ৰাধিকাৰপ্ৰাপ্ত অনুমোদনসহ ১ এপ্ৰিল ২০২২-ৰ পৰা প্ৰযোজ্য ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ ১৪ মাৰ্চ ২০২২ তাৰিখৰ নিৰ্দেশনা নং RBI/DOR/2021-22/89,DOR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22-ৰ দ্বাৰা গ্ৰাহক সুৰক্ষাৰ ক্ষেত্ৰত সংশোধিত নিৰ্দেশাৱলী আৰু নিৰ্দেশনাৱলীৰ ওপৰত প্ৰতিষ্ঠিত।

এই নীতিটো নিম্নোল্লিখিত সিদ্ধান্তসমূহৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি গঠিত কৰা হৈছে:-

- ১) পৰিচালন ব্যৱস্থা
- ২) অতিমাত্ৰা-ঋণগ্ৰস্ততা এৰাই চলা
- ৩) ঋণৰ উপযুক্ত মূল্য নিৰ্ধাৰণ
- ৪) স্বচ্ছতা
- ৫) কৰ্মচাৰীসকলৰ প্ৰশিক্ষণ
- ৬) ঋণীসকলক ন্যায্য আচৰণ
- ৭) গোপনীয়তা
- ৮) অভিযোগ নিষ্পত্তিকৰণ

#### ১) পৰিচালনা ব্যৱস্থা

- এটা মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণ ৩,০০,০০০.০০ টকা পৰ্য্যন্ত বাৰ্ষিক আয়যুক্ত পৰিয়াল লৈ বন্ধকী-বিহীন ঋণ প্ৰদান কৰা হয়। এই উদ্দেশ্যে, পৰিয়াল বুলি এটা একক পৰিয়াল বুজোৱা হৈছে, অৰ্থাৎ, পতি, পত্নী আৰু তেওঁলোকৰ অবিবাহিত সন্তান
- সকলো বন্ধকী-বিহীন ঋণ, অন্তিম ব্যৱহাৰ আৰু প্ৰয়োগ/প্ৰক্ৰমণ/বিতৰণ (হয় শাৰিৰীক বা ডিজিটেল প্ৰণালীৰ জৰিয়তে)-ৰ পদ্ধতি নিৰ্বিশেষে, নিম্ন-আয়ৰ পৰিয়ালসমূহলৈ, অৰ্থাৎ, ৩,০০,০০০.০০ টকা পৰ্য্যন্ত বাৰ্ষিক আয়যুক্ত পৰিয়াললৈ আগবঢ়োৱা ঋণ এটাক মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণ হিচাপে বিবেচনা কৰা হ'ব।
- মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণৰ বন্ধকী-বিহীন চৰিত্ৰ সুনিশ্চিত কৰিবলৈ, ঋণটোক ঋণ লওঁতাৰ জমা একাউণ্টটোত গ্ৰহণাধিকাৰৰ সৈতে সংযুক্ত কৰা নহ'ব।
- ঋণ লওঁতাৰ প্ৰয়োজন অনুসৰি মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণত পৰিশোধ কাল ব্যৱধানৰ নমনীয়তা আগবঢ়ায়।



- পৰিয়ালৰ আয়ৰ মূল্যায়নৰ বাবে ইংগিতপূৰ্ণ পদ্ধতি অনুসৰণ কৰা হয় যিটো বোৰ্ডৰ দ্বাৰা যথোচিতভাৱে অনুমোদন কৰা নিয়ন্ত্ৰকসকলৰ দ্বাৰা আগবঢ়োৱা সূচক, ভাৰ, ব্যাখ্যাৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি হয়।

## ২) অতিমাত্রা-ঋণগ্রস্ততা এৰাই চলা

- এটা পৰিয়ালৰ মাহেকীয়া ঋণ পৰিশোধৰ দায়বদ্ধতাৰ ক্ষেত্ৰত মাহেকীয়া আয়ৰ এটা শতাংশ হিচাপে বহিৰ্গমনৰ পৰিসীমা সম্পৰ্কে জাগৰণৰ এটা বোৰ্ড অনুমোদিত এটা নীতি আছে। ই এটা পৰিয়ালৰ মাহেকীয়া আয়ৰ সৰ্বাধিক ৫০ শতাংশৰ এক পৰিসীমা পৰ্য্যন্ত হ'ব পাৰিব।
- ঋণ পৰিশোধৰ দায়বদ্ধতাৰ গণনাটোত পৰিয়ালটোৰ সকলো অসমাপ্ত ঋণ (বন্ধকী-বিহীন মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণ লগতে যিকোনো আনপ্ৰকাৰৰ বন্ধকীযুক্ত ঋণসমূহ) বিবেচনাত লোৱা হয়। মুঠ বহিৰ্গমন পৰিয়ালটোৰ মাহেকীয়া আয়ৰ ৫০ শতাংশত সীমাবদ্ধ ৰাখিবলৈ সকলো চলিত ঋণৰ প্ৰতি পৰিশোধসমূহ (মূলধনৰ লগতে সুদৰ উপাদান দুয়োটা অন্তৰ্ভুক্ত কৰি)-ৰ লগতে বিবেচনাধীন ঋণসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব।
- চলিত ঋণসমূহ, যাৰ বাবে এটা পৰিয়ালৰ মাহেকীয়া ঋণ দায়বদ্ধতাৰ পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰত বহিৰ্গমনসমূহ শতাংশ হিচাপে পৰিয়ালটোৰ মাহেকীয়া আয়ৰ ৫০ শতাংশৰ পৰিসীমাতকৈ অধিক হয়, পৈণত হ'বলৈ দিয়া হ'ব। অৱশ্যে, এনে ক্ষেত্ৰত, যেতিয়ালৈকে ৫০ শতাংশৰ বিহিত পৰিসীমাৰ চৰ্ত পূৰণ নহয় এইবোৰ পৰিয়াললৈ কোনো নতুন ঋণ প্ৰদান কৰা নহয়।
- জাগৰণে চিআইচি-সমূহলৈ সময়োচিত আৰু সঠিক ডাটা আগবঢ়াব আৰু তেওঁলোকৰ সৈতে উপলব্ধ ডাটা ঋণগ্রস্ততাৰ স্তৰৰ সৈতে মানি চলাটো সুনিশ্চিত কৰিবলৈ ব্যৱহাৰ কৰিব।

## ৩) ঋণৰ উপযুক্ত মূল্য নিৰ্ধাৰণ

- গ্ৰাহকসকলৰ বাবে মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণসমূহৰ মূল্য নিৰূপণ নিয়ন্ত্ৰকসকলৰ দ্বাৰা নিৰ্দ্ধাৰিত আৰু বোৰ্ডৰ দ্বাৰা অনুমোদিত গাঁথনিৰ ভিতৰত সমৰ্থিতভাৱে কৰা হয়।
- আমি সুনিশ্চিত কৰো যে মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণসমূহৰ সুদৰ হাৰ আৰু অন্যান্য মূল্য/মাচুলসমূহ সুতৰো নহয়। এইবোৰ ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ দ্বাৰা পৰ্য্যৱেশনমূলক অনুপুংখ নিৰীক্ষণৰ চৰ্তাধীন।
- এগৰাকী সম্ভাৱ্য ঋণ লওঁতাক মূল্য সম্পৰ্কীয় তথ্য এক মান নিৰ্দ্ধাৰিত সৰলীকৃত ফেক্টশ্বিটত সদৰী কৰিবলৈ আমি অংগীকাৰবদ্ধ।
- ঋণ লওঁতাসকলক ধাৰ্য্য কৰিবলগীয়া যিকোনো মাচুল ফেক্টশ্বিটখনত বিশদভাৱে সদৰী কৰা হ'ব। ঋণ লওঁতাগৰাকীক এনে কোনো ৰাশি ধাৰ্য্য কৰা নহ'ব যিটো ফেক্টশ্বিটখনত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰা নাথাকে।
- কম আয়ৰ পৰিয়ালসমূহৰ ঋণ লওঁতাসকললৈকো অন্যান্য ঋণসমূহ (যেনে বন্ধকীযুক্ত ঋণসমূহ)-ৰ বাবে ফেক্টশ্বিট আগবঢ়োৱাৰ ব্যৱস্থা কৰা হ'ব।
- মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণসমূহত কোনো Pre-payment penalty জৰিমনা ধাৰ্য্য কৰা নহ'ব। জৰিমনা, যদি হয়, পৰিশোধৰ সময়সীমা উকলি যোৱা ধনৰাশিৰ ওপৰত বিলম্বিত পৰিশোধৰ বাবে প্ৰযোজ্য হ'ব আৰু সমগ্ৰ ঋণৰ ধনৰাশিৰ ওপৰত নহয়।

## ৪) স্বচ্ছতা

- বোৰ্ডৰ দ্বাৰা অনুমোদন কৰাৰ দৰে ফেয়াৰ প্ৰেক্টিচ কোড (এফপিচি) একোটা ইয়াৰ সকলোবোৰ কাৰ্য্যালয়ত আৰু ইয়াৰ ৱেবচাইটত প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।

- ঋণ লওঁতালৈ সকলোবোৰ বাৰ্তালাপ ঋণ লওঁতাগৰাকীৰ দ্বাৰা বোধগম্য ভাষাত হয়।
- ফেয়াৰ প্ৰেক্টিচ কোডটো ঋণ লওঁতাগৰাকীৰ দ্বাৰা বোধগম্য স্থানীয় ভাষাত জাৰী কৰা হ'ব।
- মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণসমূহৰ বাবে ঋণ চুক্তিপত্ৰৰ এক মানক প্ৰপত্ৰ ঋণ লওঁতাগৰাকীৰ দ্বাৰা বোধগম্য এক ভাষাত হ'ব।
- আমি ঋণ লওঁতাগৰাকীলৈ এখন ঋণ কাৰ্ড আগবঢ়াম য'ত নিম্নোল্লিখিতসমূহ সন্নিবিষ্ট থাকিব:
  - ১) তথ্য যি ঋণ লওঁতাগৰাকীক পৰ্যাপ্তভাৱে চিনাক্ত কৰে;
  - ২) মূল্যসমূহৰ ওপৰত সৰলীকৃত ফেক্টিশ্বিট;
  - ৩) ঋণটোৰ সৈতে জড়িত সকলোবোৰ অন্যান্য চৰ্ত আৰু নিয়মাৱলী;
  - ৪) প্ৰাপ্ত কিস্তিসমূহ আৰু চূড়ান্ত উন্মুক্তিটো অন্তৰ্ভুক্ত কৰি সকলোবোৰ পৰিশোধৰ বাবে প্ৰাপ্তি স্বীকাৰ; আৰু
  - ৫) অভাৱ-অভিযোগ প্ৰতিবিধান ব্যৱস্থাৰ বৃত্তান্ত, নোডাল বিষয়াগৰাকীৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ নম্বৰ অন্তৰ্ভুক্ত কৰি।
- লোন কাৰ্ডখনত সকলোবোৰ প্ৰবিষ্টি লওঁতাগৰাকীৰ দ্বাৰা বোধগম্য এটা ভাষাত হোৱা উচিত।
- নন-ক্ৰেডিট সামগ্ৰীসমূহ জাৰী কৰোতে ঋণ লওঁতাৰ সম্পূৰ্ণ সন্মতিৰ সৈতে কৰা হ'ব আৰু এনে সামগ্ৰীৰ বাবে মালিকৰ সংৰচনা ঋণ কাৰ্ডখনতেই ঋণ লওঁতাগৰাকীক বিশদভাৱে জনাই দিয়া হ'ব।
- আমি মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণসমূহৰ ওপৰত ধাৰ্য্য কৰা সৰ্বনিম্ন, সৰ্বাধিক আৰু গড় সুদৰ হাৰসমূহ ইয়াৰ সকলোবোৰ কাৰ্যালয়ত, ইয়াৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা লিখনিত (তথ্য পুস্তিকাসমূহ/পত্ৰিকাসমূহ) আৰু ইয়াৰ ৱেবচাইটৰ বিৱৰণত আমি স্পষ্টকৈ প্ৰদৰ্শন কৰিম। এই তথ্য তত্ত্বাৱধানমূলক বিভাগীয় হিচাপতো অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব আৰু তত্ত্বাৱধানমূলক অনুপংখ নিৰীক্ষণৰ চৰ্তাধীন।
- সুদৰ হাৰ বা যিকোনো অন্যান্য মালিকত যিকোনো পৰিৱৰ্তন ঋণ লওঁতাগৰাকীক যথেষ্ট আগতীয়াকৈ জনোৱা হ'ব আৰু এই পৰিৱৰ্তনসমূহ কেৱল সম্ভাৱ্যৰূপত ফলপ্ৰসূ হ'ব।

#### ৫) কৰ্মচাৰীসকলৰ প্ৰশিক্ষণ

- কৰ্মচাৰীসকলৰ আচৰণ, তেওঁলোকৰ নিযুক্তি, প্ৰশিক্ষণ আৰু নিৰীক্ষণৰ বাবে প্ৰণালী সম্পৰ্কে জাগৰণৰ এক বোৰ্ড অনুমোদিত নীতি আছে। এইটো নীতিয়ে, অন্য কথাত লগতে, কৰ্মচাৰীসকলৰ বাবে ন্যূনতম অৰ্হতাসমূহ নিৰূপণ কৰিব আৰু গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে লেন-দেন কৰিবলৈ প্ৰয়োজনীয় প্ৰশিক্ষণ আহিলা আগবঢ়াব। কৰ্মচাৰীসকলৰ প্ৰশিক্ষণত গ্ৰাহক সকলৰ প্ৰতি সঠিক আচৰণ শিকাবলৈ কাৰ্য্যক্ৰম অন্তৰ্ভুক্ত আছে।
- কৰ্মক্ষেত্ৰত থকা কৰ্মচাৰীসকলক পৰিয়াল একোটাৰ আয় আৰু চলিত ঋণগ্ৰস্ততা সম্পৰ্কে প্ৰয়োজনীয় তদন্ত কৰিবলৈ প্ৰশিক্ষিত কৰা হ'ব।
- ঋণ লওঁতাগৰাকীক আগবঢ়োৱা প্ৰশিক্ষণ বিনামূলীয়া হ'ব।

#### ৬) ঋণীসকলক ন্যায্য আচৰণ

- জাগৰণ-এ পৰিশোধ সম্পৰ্কীয় সমস্যাৰ মুখামুখি হৈ থকা ঋণ লওঁতাগৰাকীৰ চিনাক্তকৰণ, এনে ঋণ লওঁতাৰ সৈতে জড়িত হ'বলৈ আৰু উপলব্ধ সাহায্যসমূহৰ বিষয়ে তেওঁলোকক প্ৰয়োজনীয় দিক নিৰ্দেশনা আগবঢ়াবৰ বাবে এটা সাধন প্ৰণালী স্থাপিত কৰিব।
- ঋণ লওঁতা আৰু জাগৰণৰ দ্বাৰা পাৰস্পৰিকভাৱে নিৰ্ণয় কৰা এটা চিহ্নিত/কেন্দ্ৰীয় স্থানত পুনৰুদ্ধাৰসমূহ কৰা হ'ব। অৱশ্যে, কৰ্মক্ষেত্ৰত থকা কৰ্মচাৰীসকলক ঋণ লওঁতাৰ আৱাস বা কৰ্মস্থানৰ পৰা পুনৰুদ্ধাৰ কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব পাৰে যদি ঋণ লওঁতাগৰাকী উপৰ্যুপৰি দুবাৰ বা অধিক উপলক্ষ্যত নিৰ্দ্ধাৰিত/কেন্দ্ৰীয় চিহ্নিত স্থানত উপস্থিত হ'বলৈ ব্যৰ্থ হয়।



- জাগৰণৰ কৰ্মচাৰীয়ে পুনৰোদ্ধাৰৰ ক্ষেত্ৰত কোনো ৰূঢ় পদ্ধতিত জড়িত নহ'ব। পূৰ্বোল্লিখিতসমূহৰ সাধাৰণ কাৰ্য্যকৰীকৰণক সীমাবদ্ধ নকৰাকৈ, নিম্নোল্লিখিত প্ৰথাসমূহক ৰূঢ় বুলি গণ্য কৰা হ'ব:
  - ১) ভাবুকিমূলক বা ককৰ্থনামূলক ভাষাৰ ব্যৱহাৰ
  - ২) ঋণ লওঁতাগৰাকীক নেৰানেপেৰাকৈ কল কৰি থকা আৰু/বা ঋণ লওঁতাগৰাকীক আগবেলা ৯ :০০ বজাৰ আগতে আৰু সন্ধিয়া ৬:০০ বজাৰ পিছত কল কৰিলে
  - ৩) ঋণ লওঁতাগৰাকীৰ সম্পৰ্কীয় লোক, বন্ধু-বান্ধৱ, বা সহকৰ্মীসকলক হাৰাশাস্তি কৰিলে
  - ৪) ঋণ লওঁতাসকলৰ নাম প্ৰকাশ কৰিলে
  - ৫) ঋণ লওঁতাগৰাকীক বা ঋণ লওঁতাগৰাকীৰ পৰিয়াল/সম্পত্তি/সুনামক হানি কৰিবলৈ হিংসাত্মক আচৰণ বা সদৃশ সাধনৰ ব্যৱহাৰ কৰা বা ব্যৱহাৰ কৰাৰ ভীতি প্ৰদৰ্শন
  - ৬) ঋণ লওঁতাগৰাকীক ঋণটোৰ বিস্তাৰ বা অ-পৰিশোধৰ পৰিণামসমূহৰ সম্পৰ্কে ভুল ধাৰণা দিলে

#### ৭) গোপনীয়তা

- জাগৰণ-এ ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ কেৱাইচি নিৰ্দেশনাৱলী মানি চলে আৰু এক বিস্তাৰিত কেৱাইচি-এএমএল নীতি আছে।
- ঋণ লওঁতাসকলৰ ব্যক্তিগত তথ্য কঠোৰভাৱে গোপনীয় ৰখাটো আমি সুনিশ্চিত কৰো। এইটো তৃতীয় পক্ষলৈ হয় কেৱল যদি (ক) এনে সদৰীকৰণৰ বিষয়ে গ্ৰাহকগৰাকীৰ পৰা লিখিতভাৱে সন্মতি গ্ৰহণ কৰা হয় (খ) তেনে কৰিবলৈ আইনগতভাৱে বাধ্য হয় যেনে ক্ৰেডিট ব্যুৰো (গ) প্ৰশ্নাধীন পক্ষটোক জাগৰণৰ পৰা ঋণ লওঁতাৰ তথ্য আহৰণ কৰিবলৈ ঋণ লওঁতাগৰাকীৰ দ্বাৰা কৰ্তৃত্ব প্ৰদান কৰা হৈছে।
- জাগৰণ আইটি চিষ্টেমছত সুস্পষ্টকৈ সংজ্ঞায়িত প্ৰৱেশ অধিকাৰৰ সৈতে পাছৱৰ্ড সুৰক্ষা পদ্ধতি আছে।

#### ৮) অভিযোগ নিষ্পত্তিকৰণ

জাগৰণে ঋণ লওঁতাসকলৰ অভাৱ-অভিযোগৰ প্ৰতিবিধানৰ বাবে এটা উৎসৰ্গীকৃত সাধন প্ৰণালী স্থাপন কৰিছে আৰু বোৰ্ডৰ দ্বাৰা যথোচিতভাৱে অনুমোদিত এটা নীতি আছে।

অভিযোগ প্ৰতিবিধান সাধন প্ৰণালীটোত ঋণ লওঁতা আৰু কোম্পানীটোৰ মাজৰ বিবাদ সমাধান কৰিবলৈ জাগৰণৰ কৰ্তৃত্ব বিন্যাস প্ৰণালী আৰু ক্ৰমবৰ্দ্ধিত পৰ্য্যায় গাঁথনি অন্তৰ্ভুক্ত আছে। প্ৰযোজ্য অনুসৰি একেটাই স্থানীয় ভাষাত উপলব্ধ।

**টোকা:** ফেয়াৰ প্ৰেক্টিচ কোডৰ যেতিয়াই আৰু যেনেদৰে প্ৰয়োজন সাময়িক পুনৰ্নিৰীক্ষণ আৰু উন্নীতকৰণৰ প্ৰতি জাগৰণ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ।

\*\*\*\*\*

বোৰ্ড অৱ ডাইৰেক্ট'ৰছ-ৰ দ্বাৰা ১১.০৪.২০২২-ত অনুষ্ঠিত তেওঁলোকৰ সভাত অনুমোদিত।

*Shob*

তনুশ্ৰী ঘোষ

কোম্পানী চেফ্ৰেটাৰী





## জাগরণ মাইক্রোফিন প্রাইভেট লিমিটেড

সিআইএন:U74210WB1993PTC057457

### ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড

#### ভূমিকা:

কোম্পানি আমাদের গ্রাহকদের উচ্চ গুণমানের পরিষেবা প্রদান করার জন্য তার দায়িত্ব এবং কর্তব্য পালনে সর্বোচ্চ নৈতিক মান বজায় রাখতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

এই দৃষ্টিভঙ্গির পরিপ্রেক্ষিতে,, **জাগরণ মাইক্রোফিন প্রাইভেট লিমিটেড** (“কোম্পানি”), ১৪ই মার্চ ২০২২ তারিখে প্রকাশিত ভারতের রিজার্ভ ব্যাঙ্কের (মাইক্রোফিনালস ঋণের ক্ষেত্রে নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ) নির্দেশাবলী ২০২২ মেনে নিম্নলিখিত নীতি ও পদ্ধতিসমূহ (“নীতি”) অধিগ্রহণ করেছে।

এই নীতির উদ্দেশ্য হল, একটি বিস্তারিত “**ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড**” তৈরি করা এবং তা সঠিক ভাবে পালন করা। বোর্ডের পূর্ব অনুমোদন অনুসারে ১৪ই মার্চ ২০২২ তারিখে, গ্রাহক সুরক্ষার বিষয়ে ভারতের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক যে সংশোধিত নির্দেশাবলী ও নির্দেশিকা জারি করেছে তার ভিত্তিতে এই নীতি গড়ে তোলা হয়েছে। এটি কার্যকর হওয়ার তারিখ হল **১লা এপ্রিল ২০২২** এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশাবলী নম্বর হল RBI/DOR/2021-22/89,DOR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22। নিম্নলিখিত বিষয়গুলির ভিত্তিতে এই নীতিসমূহ গড়ে তোলা হয়েছে:-

- ১) পরিচালন ব্যবস্থা
- ২) অতিরিক্ত ঋণ এড়িয়ে চলা
- ৩) ঋণের উপযুক্ত মূল্য নির্ধারণ
- ৪) স্বচ্ছতা
- ৫) কর্মীদের প্রশিক্ষণ
- ৬) ঋণগ্রহীতাদের সাথে ন্যায্য আচরণ
- ৭) গোপনীয়তা
- ৮) অভিযোগ নিষ্পত্তি

#### ১) পরিচালন ব্যবস্থা

- মাইক্রোফিনালস ঋণকে যথাযথ সংজ্ঞায়িত করা হয় তা হল, ৩,০০,০০০.০০ টাকার বেশি বার্ষিক আয়সম্পন্ন পরিবারগুলিকে জামানত-মুক্ত ঋণ প্রদান করা হয়। এই উদ্দেশ্যে, পরিবার বলতে একটি স্বতন্ত্র পরিবারকে বোঝায়, যেমন স্বামী, স্ত্রী এবং তাদের অবিবাহিত সন্তান।
- ঋণ কীভাবে ব্যবহার করা হয় এবং আবেদন/প্রক্রিয়া/মঞ্জুর করার মোড যেমনই হোক না কেন (ফিজিক্যাল বা ডিজিটাল যেকোনও চ্যানেলের মাধ্যমে) সব জামানত-মুক্ত ঋণ কম আয়সম্পন্ন পরিবারগুলিকেই প্রদান করা হয়, যেমন যে পরিবারগুলির আয় ৩,০০,০০০ টাকার কম তাদের জন্য মাইক্রোফিনালস ঋণের কথা বিবেচনা করা যেতে পারে।
- মাইক্রোফিনালস ঋণের জামানত-মুক্ত ধরন নিশ্চিত করতে, ঋণটিকে ঋণগ্রহীতার কোনও ডিপোজিট অ্যাকাউন্টের সাথে সংযুক্ত করা যাবে না।
- ঋণগ্রহীতার প্রয়োজন অনুসারে মাইক্রোফিনালস ঋণ পরিশোধ করার সময়সীমার ক্ষেত্রে নমনীয়তা প্রদান করে।



- পরিবারের উপার্জন মূল্যায়ন করার নির্দেশক পদ্ধতি অনুসরণ করা হয় যার ভিত্তি হল নিয়ন্ত্রক সংস্থার প্রদান করা সূচক, ভার, ব্যাখ্যা এবং এটি বোর্ডের দ্বারা অনুমোদিত।

## ২) অতিরিক্ত ঋণ এড়িয়ে চলা

- মাসিক আয়ের শতকরা হিসেবে পরিবারের ঋণ পরিশোধ করা সংক্রান্ত বাধ্যবাধকতার ব্যাপারে জাগরণের কাছে বোর্ড অনুমোদিত একটি নীতি আছে। এটি পরিবারের মাসিক আয়ের সর্বাধিক ৫০ শতাংশ পর্যন্ত হতে পারে।
- ঋণ পরিশোধ করার বাধ্যবাধকতা হিসেব করার ক্ষেত্রে পরিবারের সব বকেয়া ঋণ (জামানত-মুক্ত মাইক্রোফিন্যান্স ঋণের সাথে সাথে যেকোনও ধরনের জামানত-যুক্ত ঋণ) বিবেচনা করা হবে। পরিবারের মাসিক আয়ের ৫০ শতাংশের মধ্যে ঋণ পরিশোধ করা অর্থের (সুদ ও আসল সহ) পরিমাণ হতে হবে এবং এর মধ্যে বিদ্যমান সব ঋণের সাথে সাথে যেসব ঋণের কথা বিবেচনা করা হচ্ছে সেগুলিও অন্তর্ভুক্ত।
- এমন বিদ্যমান ঋণ, যার জন্য কোনও পরিবারের মাসিক কিস্তির বাধ্যবাধকতা সেই পরিবারের মাসিক আয়ের শতকরা হারের ক্ষেত্রে ৫০ শতাংশের সীমার বেশি গেলে, সেগুলি ম্যাচিওর হতে দিতে হবে। তবে, এই ক্ষেত্রে পরিবারকে কোনও নতুন ঋণ ততদিন পর্যন্ত দেওয়া যাবে না যতদিন না পর্যন্ত ৫০ শতাংশের নির্ধারিত সীমা পর্যন্ত না পৌঁছে যাচ্ছে।
- জাগরণ সিআইসি-কে সঠিক সময়ের মধ্যে নির্ভুল ডেটা প্রদান করবে এবং ঋণের লেভেল সংক্রান্ত অনুবর্তীতা মেনে চলা নিশ্চিত করতে তাদের কাছে থাকা ডেটা ব্যবহার করবে।

## ৩) ঋণের উপযুক্ত মূল্য নির্ধারণ

- গ্রাহককে প্রদান করা মাইক্রোফিন্যান্স ঋণের মূল্য, নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষ দ্বারা নির্ধারিত এবং বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত কাঠামোয় হতে হবে।
- মাইক্রোফিন্যান্স ঋণের সুদের হার এবং অন্যান্য চার্জ/ফি যাতে খুব বেশি না হয় তা আমরা নিশ্চিত করি। এর ফলে এটি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের দ্বারা করা সমীক্ষার মধ্যে এসে যাবে।
- আমরা সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার কাছে একটি স্ট্যান্ডার্ড সরলীকৃত ফ্যাক্টশিটের মাধ্যমে মূল্য সম্পর্কিত তথ্য প্রকাশ করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।
- ঋণ গ্রহীতার থেকে নেওয়া যেকোনও ফি স্পষ্টভাবে ফ্যাক্টশিটে উল্লেখ করতে হবে। ঋণ গ্রহীতার থেকে এমন কোনও চার্জ নেওয়া যাবে না, যা স্পষ্টভাবে ফ্যাক্টশিটে উল্লেখ করা নেই।
- অন্যান্য ঋণের ক্ষেত্রেও (যেমন, জামানত-যুক্ত ঋণ) ফ্যাক্টশিট প্রদান করতে হবে। এর মধ্যে কম অর্থ উপার্জন করা শ্রেণির আসন্ন ঋণও অন্তর্ভুক্ত থাকে।
- মাইক্রোফিন্যান্স ঋণের উপরে কোনও Pre-payment penalty জরিমানা ধার্য করা যাবে না। দেরিতে পরিশোধ করার জন্য জরিমানা হলে, এর হিসেব শেষ অর্থরাশি অনুসারে করা হবে, সম্পূর্ণ অর্থরাশির উপর নয়।

## ৪) স্বচ্ছতা

- বোর্ডের দ্বারা অনুমোদিত ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড (এফপিসি) সব অফিস এবং ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হতে হবে।

- ঋণগ্রহীতার সাথে হওয়া বার্তালাপ এমন ভাষায় করতে হবে যাতে তিনি তা বোঝেন।
- ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড আঞ্চলিক ভাষায় হতে হবে যাতে ঋণগ্রহীতা তা বুঝতে পারেন।
- মাইক্রোফিনান্স ঋণের চুক্তির ফর্ম এমন ভাষায় হতে হবে যাতে ঋণগ্রহীতা তা বুঝতে পারেন।
- আমরা ঋণগ্রহীতাকে একটি ঋণ কার্ড প্রদান করব যার মধ্যে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত থাকবে:
  - ১) এমন তথ্য যা ঋণগ্রহীতাকে পর্যাপ্তভাবে শনাক্ত করে;
  - ২) মূল্য সংক্রান্ত সরলীকৃত ফ্যাক্টশিট;
  - ৩) ঋণের সাথে যুক্ত থাকা অন্যান্য সব নিয়ম ও শর্তাবলী;
  - ৪) ঋণ পরিশোধ করার জন্য প্রদান করা সব পেমেন্টের প্রাপ্তি স্বীকার, এর মধ্যে প্রাপ্ত কিস্তি এবং চূড়ান্ত ডিসচার্জ অন্তর্ভুক্ত; এবং
  - ৫) অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত ব্যবস্থার বিবরণ, এর মধ্যে নোডাল অফিসারের নাম ও ফোন নম্বর অন্তর্ভুক্ত।
- লোন কার্ডের সমস্ত এন্ট্রি সেই ভাষায় হওয়া উচিত যা ঋণগ্রহীতা সহজেই বুঝতে পারে।
- ক্রেডিট সংক্রান্ত নয় এমন যেকোনও প্রোডাক্ট ইস্যু করার আগে ঋণগ্রহীতার সম্পূর্ণ সম্মতি নিতে হবে এবং এই ধরনের প্রোডাক্টের ফি সংক্রান্ত সমস্ত তথ্য ঋণ কার্ডে স্পষ্টভাবে লিখে ঋণগ্রহীতাকে জানাতে হবে।
- আমরা আমাদের সব অফিসে, প্রকাশিত সামগ্রী (তথ্যমূলক বুকলেট/প্যাম্পফ্লেট) এবং ওয়েবসাইটে মাইক্রোফিনান্স ঋণের জন্য চার্জ করা সুদের ন্যূনতম, সর্বাধিক এবং গড় হারের ব্যাপারে স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করব, এছাড়াও, এই তথ্য সুপারভাইজারি রিটার্ন এবং স্ক্রুটিনিতে অন্তর্ভুক্ত।
- সুদের হার বা চার্জে কোনও পরিবর্তন হলে, সেই বিষয়ে ঋণগ্রহীতাকে আগাম জানাতে হবে এবং এইসব পরিবর্তন কেবলমাত্র ভবিষ্যতে লাগু হওয়া উচিত।

#### ৫) কর্মীদের প্রশিক্ষণ

- কর্মীদের আচরণের ব্যাপারে জাগরণের বোর্ড অনুমোদিত নীতি আছে। তাদের নিযুক্তি, প্রশিক্ষণ এবং পর্যবেক্ষণের জন্য একটি পদ্ধতি আছে। এই নীতি কর্মীর ন্যূনতম যোগ্যতা নির্ধারণ করবে এবং গ্রাহকের সাথে কেমন আচরণ করবেন সেই বিষয়ে প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ প্রদান করবে।
- পরিবারের আয় এবং বিদ্যমান ঋণের ব্যাপারে ফিল্ডে কাজ করা কর্মীরা প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ করবেন।
- ঋণগ্রহীতাদের বিন্যামূল্যে প্রশিক্ষণ প্রদান করা হবে।

#### ৬) ঋণগ্রহীতাদের সাথে ন্যায্য আচরণ

- জাগরণকে এমন ঋণগ্রহীতাদের চিহ্নিত করার প্রক্রিয়া তৈরি করতে হবে যারা ঋণ পরিশোধ করার ক্ষেত্রে সমস্যার সম্মুখীন হচ্ছেন। তাদের সাথে যোগাযোগ করতে হবে এবং তাদের উপলব্ধ সহায়তা সম্পর্কে প্রয়োজনীয় দিকনির্দেশনা প্রদান করতে হবে।
- ঋণের টাকা আদায় করা সংক্রান্ত কাজ কোনও নির্ধারিত/কেন্দ্রীয়ভাবে নির্ধারিত জায়গায় করতে হবে এবং সেই জায়গা ঋণগ্রহীতা এবং জাগরণের মিলিত সম্মতিতে ঠিক হতে হবে। তবে, ঋণগ্রহীতা যদি দুই বা তার বেশি বার নির্ধারিত/কেন্দ্রীয়ভাবে নির্ধারিত জায়গায় না আসেন, তাহলে ফিল্ডে কাজ করা কর্মী যাতে তার বাড়িতে গিয়ে ঋণের টাকা আদায় করা সংক্রান্ত কাজ করতে পারেন তার অনুমতি দিতে হবে।



- জাগরণের কর্মীরা ঋণের টাকা আদায়ের জন্য কোনও কঠোর পদক্ষেপ গ্রহণ করবে না। পূর্বোল্লিখিত সাধারণ ব্যবহার হিসাবে সীমাবদ্ধ না হয়, নিম্নলিখিত অভ্যাসগুলি রুঢ় বলে গণ্য করা হবে:

- ১) হুমকি দেওয়া বা অভদ্র ভাষা ব্যবহার করা
- ২) ঋণগ্রহীতাকে একটানা কল করা এবং/অথবা সকাল ৯:০০টার আগে এবং সন্ধ্যে ৬:০০টার পরে কল করা
- ৩) ঋণগ্রহীতার আত্মীয়, বন্ধুবান্ধব বা সহকর্মীদের হয়রান করা
- ৪) ঋণগ্রহীতার নাম প্রকাশ্যে নিয়ে আসা
- ৫) ঋণগ্রহীতা বা ঋণগ্রহীতার পরিবার/সম্পত্তি/সুনাংম ক্ষতিগ্রস্ত করার জন্য হুমকি দেওয়া, হিংসাত্মক কার্যকলাপ বা অনুরূপ কিছু করা
- ৬) ঋণের পরিমাণের ব্যাপারে বা ঋণ পরিশোধ না করার পরিণাম সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে ভুল তথ্য প্রদান করা

#### ৭) গোপনীয়তা

- জাগরণ, ভারতের রিজার্ভ ব্যাঙ্কের কেওয়াইসি সংক্রান্ত নির্দেশিকা মেনে চলে এবং তাদের বিস্তারিত কেওয়াইসি এএমএল নীতি আছে।
- আমরা ঋণগ্রহীতার ব্যক্তিগত তথ্য কঠোরভাবে গোপন রাখি। এটি শুধুমাত্র সেই ক্ষেত্রেই তৃতীয় পক্ষের কাছে প্রকাশ করা হয় যদি (ক) গ্রাহকের থেকে এই কাজের জন্য লিখিত সম্মতি নেওয়া হয় (খ) আইনগতভাবে এটি করার প্রয়োজন হলে, যেমন ক্রেডিট ব্যুরো (গ) কোনও পক্ষকে যদি জাগরণের থেকে ঋণগ্রহীতার তথ্য পাওয়ার জন্য ঋণগ্রহীতা অনুমতি দিয়ে থাকেন।
- জাগরণের আইটি ব্যবস্থা পাসওয়ার্ড সুরক্ষা প্রণালী আছে, যেখানে অ্যাক্সেস করার অধিকার স্পষ্টভাবে নির্দিষ্ট করা আছে।

#### ৮) অভিযোগ নিষ্পত্তি

জাগরণে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য একটি আলাদা পদ্ধতি নির্ধারণ করা আছে। এছাড়াও, এর জন্য বোর্ডের অনুমোদিত নীতিও আছে।

ঋণগ্রহীতা ও কোম্পানির মধ্যে চলা বিবাদ মেটানোর জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতির মধ্যে জাগরণের রিপোর্টিং সিস্টেম এবং এক্সকালেশন ম্যাট্রিক্স অন্তর্ভুক্ত। এগুলি প্রয়োজন অনুসারে আঞ্চলিক ভাষাতেও উপলব্ধ।

**দ্রষ্টব্য:** জাগরণ নির্দিষ্ট সময় অন্তর, প্রয়োজন অনুসারে ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড পর্যালোচনা এবং আপডেট করার ব্যাপারে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

\*\*\*\*\*

১১.০৪.২০২২ তারিখের মিটিংয়ে বোর্ড অফ ডায়রেক্টরদের দ্বারা অনুমোদিত

*Shot*

তনুশ্রী ঘোষ

কোম্পানি সেক্রেটারি



## जागरण माइक्रोफिन प्राइवेट लिमिटेड

सीआईएन:U74210WB1993PTC057457

### फेयर प्रैक्टिस कोड

#### भूमिका:

कंपनी अपने ग्राहकों को गुणवत्तापूर्ण सेवा प्रदान करना चाहती है। इसके लिए अपनी प्रतिबद्धताओं और दायित्वों की पूर्ति करने के उद्देश्य से उच्चतम नैतिक मानक बनाए रखने के प्रति समर्पित है।

इस दृष्टिकोण के तहत, जागरण माइक्रोफिन प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") ने निम्नलिखित नीति और प्रक्रियाओं को अपनाया है ("नीति"), जो दिनांक 14 मार्च, 2022 को जारी भारतीय रिजर्व बैंक की अधिसूचना (रेगुलेटरी फ्रेमवर्क फॉर माइक्रोफाइनेंस लोन्स) डायरेक्शंस, 2022 के अनुरूप हैं।

नीति का उद्देश्य समेकित "फेयर प्रैक्टिस कोड" विकसित करना और उसका ठीक से पालन करना। यह नीति ग्राहक सुरक्षा के बारे में एक अप्रैल, 2022 से प्रभावी भारतीय रिजर्व बैंक के परिवर्तित निर्देशों और मार्गदर्शिका पर आधारित है। इस बारे में निर्देश 14 मार्च, 2022 को निर्देश संख्या RBI/DOR/2021-22/89,DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 में जारी किया गया था, जिसे बोर्ड से पूर्व में ही अनुमति प्राप्त है।

इस नीति का ताना-बाना निम्नलिखित सिद्धांतों के आधार पर तैयार किया गया है:-

- 1) शासन-प्रणाली
- 2) अतिरिक्त ऋणग्रस्तता से बचना
- 3) ऋण की उपयुक्त मूल्य निर्धारण
- 4) पारदर्शिता
- 5) स्टाफ का प्रशिक्षण
- 6) ऋण लेने वालों के साथ उचित व्यवहार
- 7) गोपनीयता
- 8) शिकायतों का निस्तारण

#### 1) शासन-प्रणाली

- माइक्रोफाइनेंस ऋण की परिभाषा बिना गारंटी दिया जाने वाला ऋण है, जो 300000 रुपये तक की सालाना आमदनी वाली गृहस्थियों को दिया जाता है। इस उद्देश्य के लिए, गृहस्थी से तात्पर्य एक स्वतंत्र पारिवारिक इकाई से है, जैसे-पति, पत्नी और उनके अविवाहित बच्चे।
- कम आमदनी वाले परिवारों जैसे-300000 रुपये तक की सालाना आमदनी वाली गृहस्थियों को दिए जाने वाले सभी बिना गारंटी वाले ऋण माइक्रोफाइनेंस ऋण माने जाएंगे। फिर चाहे इनका अंतिम रूप से प्रयोग किसी भी प्रकार हो और आवेदन/प्रक्रिया/ऋण जारी करने का प्रारूप कुछ भी हो (या तो भौतिक रूप से या डिजिटल चैनल के माध्यम से)।
- माइक्रोफाइनेंस ऋण की गारंटी-मुक्त प्रवृत्ति सुनिश्चित करने के लिए ऋण को ऋणी के जमा खाते पर दावे के साथ नहीं जोड़ा जाना चाहिए।
- ऋणी की आवश्यकतानुसार, माइक्रोफाइनेंस ऋण पर पुनर्भुगतान की अवधि में लचीलापन प्रदान करें।



- गृहस्थी की आमदनी का आकलन करने के लिए संकेतात्मक पद्धति को अपनाया जाता है, जो नियंत्रकों द्वारा दिए गए और बोर्ड द्वारा पारित संकेतों, वजन और विवरणों पर आधारित होती है।

## 2) अतिरिक्त ऋणग्रस्तता से बचना

- घर की मासिक आमदनी के प्रतिशत के रूप में मासिक ऋण देयता के लिए आने वाली रकम की सीमा तय करने के संबंध में जागरण के पास बोर्ड से स्वीकृत एक नीति है। यह घर की मासिक आमदनी का अधिकतम 50 प्रतिशत तक हो सकता है।
- ऋण के पुनर्भुगतान की बाध्यताओं की गणना करते समय गृहस्थी के सभी शेष ऋणों (गारंटी मुक्त माइक्रोफाइनेंस ऋण के साथ-साथ किसी भी अन्य प्रकार का गारंटी वाला ऋण) को भी ध्यान में रखा जाना चाहिए। गृहस्थी की मासिक आमदनी के 50 प्रतिशत पर निर्धारित एकमुश्त रकम में सभी वर्तमान ऋणों और विचारार्थ रखे गए ऋणों के पुनर्भुगतान को भी शामिल किया जाना चाहिए (जिसमें मूल के साथ-साथ ब्याज का भी अंश हो)।
- ऐसे मौजूदा ऋण, जिसके लिए किसी गृहस्थी की मासिक किश्त की बाध्यता उसकी मासिक आमदनी के प्रतिशत के मामले में 50 प्रतिशत की सीमा से अधिक हो जाए, तो उन्हें मैच्योर होने दिया जाना चाहिए। हालांकि, ऐसे मामलों में इन गृहस्थियों को कोई नया ऋण तब तक नहीं दिया जाना चाहिए, जब तक कि 50 प्रतिशत की निर्धारित सीमा तक न पहुंचा जाए।
- ऋणग्रस्तता के स्तर के प्रति अनुकूलता सुनिश्चित करने के लिए, जागरण सीआईसी को सभी डाटा समय से और सटीक रूप से भेजेंगे और अपने पास उपलब्ध डाटा का प्रयोग करेंगे ताकि ऋण के पुनः भुगतान की बाध्यताओं का आकलन हो और उनका अनुपालन हो।

## 3) ऋण की उपयुक्त मूल्य निर्धारण

- ग्राहकों को दिए जाने वाले माइक्रोफाइनेंस ऋणों की दरें नियंत्रकों द्वारा निर्धारित और बोर्ड द्वारा स्वीकृत ढांचे के अनुरूप होती हैं।
- हम यह सुनिश्चित करते हैं कि माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर ब्याज दरें और अन्य किसी प्रकार के शुल्क अत्यधिक न हों। इससे यह भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समीक्षा के दायरे में आ जाएगा।
- हम ऋण ले सकने वाले किसी भी संभावित व्यक्ति को दरों से संबंधित जानकारी एक मानक सामान्य फैक्टशीट में देने के लिए प्रतिबद्ध हैं।
- ऋण लेने वालों से वसूले जाने वाले किसी भी शुल्क का स्पष्ट उल्लेख फैक्टशीट में किया जाएगा। ऋण लेने वाले व्यक्ति से ऐसा कोई शुल्क नहीं लिया जाएगा, जिसका उल्लेख फैक्टशीट में नहीं किया गया है।
- फैक्टशीट को किसी अन्य ऋण के लिए भी प्रस्तुत किया जा सकता है (उदाहरण-गारंटी वाले ऋण)। इनमें निम्न आय वर्ग के घरों से आने वाले ऋणी भी शामिल होते हैं।
- माइक्रोफाइनेंस ऋण पर कोई Pre-payment penalty नहीं लगाई जाएगी। यदि देरी से भुगतान के लिए कोई पैनल्टी होगी, तो इसकी गणना शेष रकम के अनुसार की जाएगी, न कि पूरी धनराशि पर।

## 4) पारदर्शिता

- बोर्ड द्वारा पारित फेयर प्रैक्टिस कोड (एफपीसी) को इसके सभी कार्यालयों और वेबसाइट पर दिखाया जाना चाहिए।



- ऋण लेने वाले व्यक्ति के साथ सभी संवाद उस भाषा में किए जाने चाहिए, जो उसे समझ आ सके।
- फेयर प्रैक्टिस कोड क्षेत्रीय भाषा में होनी चाहिए, जिसे ऋण लेने वाला व्यक्ति समझ सके।
- माइक्रोफाइनेंस ऋण के लिए ऋण समझौते का मानक प्रारूप होना चाहिए, जो ऋण लेने वाले व्यक्ति को समझ आने वाली भाषा में उपलब्ध हो।
- हम ऋण लेने वाले व्यक्ति को एक ऋण कार्ड प्रदान करेंगे, जिसमें निम्नलिखित बातें शामिल होंगी:
  - i. ऋणी की पहचान बताने वाली पर्याप्त जानकारी;
  - ii. दरों पर साधारण फैक्टशीट;
  - iii. ऋण संबंधित अन्य नियम और शर्तें;
  - iv. पुनर्भुगतान की सभी स्वीकृतियां, जिसमें प्राप्त की गई किश्तें और अंतिम देय भी शामिल होगा; और
  - v. शिकायत निस्तारण प्रणाली की विस्तृत जानकारी, जिसमें नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर दिया जाएगा।
- लोन कार्ड में सभी प्रविष्टियां ऋण लेने वाले व्यक्ति को समझ में आने वाली भाषा में होनी चाहिए।
- नॉन-क्रेडिट उत्पादों को जारी करने से पहले ऋण लेने वाले की सहमति ली जानी चाहिए। साथ ही, इन उत्पादों से संबंधित शुल्क के ढांचे का ऋण कार्ड में उल्लेख करते हुए ऋण लेने वाले व्यक्ति को इसकी जानकारी देनी चाहिए।
- हमें अपने सभी कार्यालयों, प्रकाशित सामग्री (सूचना पुस्तिका/पैम्फलेट) और वेबसाइट पर न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों की जानकारी प्रमुखता से दर्शानी चाहिए। इस जानकारी में सुपरवाइजरी रिटर्न्स भी शामिल होने चाहिए, जो सुपरवाइजरी स्क्रीन पर निर्भर करते हैं।
- ब्याज दर या अन्य शुल्क में किसी परिवर्तन की जानकारी ऋण लेने वाले व्यक्ति को पूर्व में ही दी जानी चाहिए और ये परिवर्तन भविष्य में लागू होने चाहिए।

## 5) स्टाफ का प्रशिक्षण

- कर्मचारियों के व्यवहार के संबंध में जागरण के पास बोर्ड से मान्य नीति मौजूद है। उनकी नियुक्ति, प्रशिक्षण और निगरानी के लिए भी एक प्रणाली है। यह नीति स्टाफ की न्यूनतम योग्यता निर्धारित करती है। इसमें ग्राहकों के साथ व्यवहार के लिए दिए जाने वाले प्रशिक्षण के आवश्यक साधन भी बताए गए हैं। कर्मचारियों के प्रशिक्षण में ऐसे कार्यक्रम शामिल हैं, जिनमें ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करना बताया जाता है।
- ऋण लेने वाले संभावित घरों से आमदनी और मौजूदा ऋण के बारे में आवश्यक पूछताछ करने के लिए फील्ड स्टाफ को प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए।
- ऋण लेने वाले व्यक्तियों को दिया जाने वाला प्रशिक्षण मुफ्त होना चाहिए।

## 6) ऋण लेने वालों के साथ उचित व्यवहार

- जागरण को ऋण लेने वाले ऐसे व्यक्तियों की पहचान की प्रणाली निर्धारित करनी चाहिए, जिन्हें पुनर्भुगतान में कोई समस्या आ रही हो। उनसे संपर्क करना चाहिए और उन्हें उपलब्ध संसाधनों के बारे में आवश्यक दिशा-निर्देश देने चाहिए।
- ऋण की वसूली किसी निर्धारित/केंद्र में निर्धारित स्थान पर की जानी चाहिए। यह स्थान ऋणी और जागरण, दोनों की आपसी सहमति से तय होना चाहिए। हालांकि, फील्ड स्टाफ को इस बात की अनुमति दी जानी चाहिए कि यदि ऋण लेने वाला व्यक्ति दो या उससे अधिक लगातार मौकों पर निर्धारित/केंद्र में निर्धारित स्थान पर उपस्थित नहीं होता है, तो वह ऋणी के निवास या कार्यालय स्थल पर जाकर वसूली कर सके।



- जागरण के कर्मचारी किसी भी प्रकार की वसूली के लिए अभद्र व्यवहार नहीं करेंगे। पूर्व में लिखित बातों के सामान्य प्रयोग तक ही सीमित नहीं रहते हैं, बल्कि निम्नलिखित व्यवहार को भी अभद्र माना जाएगा:
  - I. धमकाने वाली या अभद्र भाषा का प्रयोग
  - II. ऋणी को लगातार कॉल करना या सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद कॉल करना
  - III. ऋणी के परिजन, संबंधी या सहकर्मियों को धमकाना
  - IV. ऋणी का नाम प्रकाशित करना
  - V. ऋणी या ऋणी के परिजन/ संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या इसी प्रकार के माध्यमों का प्रयोग या प्रयोग कराने का डर दिखाना
  - VI. ऋण की स्थिति या पुनर्भुगतान नहीं करने के परिणामों के बारे में ऋणी को भ्रमित करना।

## 7) गोपनीयता

- जागरण भारतीय रिजर्व बैंक के केवाईसी दिशा-निर्देशों को पूरा करता है। इस बारे में जागरण की विस्तृत केवाईसी-एएमएल नीति है।
- हम ऋणी की व्यक्तिगत जानकारी को गोपनीय रखना सुनिश्चित करते हैं। यह केवल उन्हीं स्थितियों में तीसरे पक्ष के सामने रखी जाती है, जब (क) इस प्रकार के खुलासे के लिए ग्राहक से लिखित में सहमति ली गई हो, (ख) क्रेडिट ब्यूरो की भांति किसी कानून बाध्यता के कारण ऐसा करना जरूरी हो, (ग) संबंधित पक्ष को ऋणी ने जागरण से सूचना प्राप्त करने के लिए अधिकृत किया हो।
- जागरण आईटी प्रणालियों में पासवर्ड सुरक्षा प्रणालियां मौजूद हैं, जिसमें प्रयोग के अधिकार को स्पष्ट रूप से बताया गया है।

## 8) शिकायतों का निस्तारण

जागरण ने शिकायत के निस्तारण के लिए एक अलग प्रणाली तय की है। साथ ही, इसके लिए बोर्ड से स्वीकृत नीति भी मौजूद है।

शिकायत निस्तारण प्रणाली में शिकायत की प्रणाली के अतिरिक्त जागरण का एस्कलेशन मैट्रिक्स भी शामिल है, जिससे ऋणी और कंपनी के बीच विवादों का निपटारा किया जा सके। जहां भी आवश्यक हो, यह क्षेत्रीय भाषा में उपलब्ध है।

**टिप्पणी:** जागरण आवश्यकतानुसार, आवधिक समीक्षा और फेयर प्रैक्टिस कोड को अपडेट करने के लिए प्रतिबद्ध है।

\*\*\*\*\*

11.04.2022 को आयोजित मीटिंग में बोर्ड ऑफ डायरेक्टर को द्वारा स्वीकृत

*Shob*

तनुश्री घोष  
कंपनी सेक्रेटरी





## ଜାଗରଣ ମାଇକ୍ରୋଫିନ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ସିଆଇଏନ୍ : U74210WB1993PTC057457

### ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍

#### ପ୍ରସ୍ତାବନା:

ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଠିକ୍ ଗୁଣାତ୍ମକ ସେବା ଯୋଗାଇବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ଦାୟିତ୍ଵ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟ ଗୁଡ଼ିକ ପୂରଣ କରିବାରେ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ନୈତିକ ମାନଦଣ୍ଡକୁ ବଜାୟ ରଖିବା ଦିଗରେ ପ୍ରତିବଦ୍ଧ ।

ଏହି ଦର୍ଶନକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ଜାଗରଣ ମାଇକ୍ରୋଫିନ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (“କମ୍ପାନୀ”) ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପାଇଁ ରେଗୁଲେଟୋରୀ ଫ୍ରେମୱାର୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, 2022 ତାରିଖ 14 ମାର୍ଚ୍ଚ 2022 ଅନୁଯାୟୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରଣାଳୀ (“ନୀତି”) ଗ୍ରହଣ କରିଛି ।

ଏହି ନୀତିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଏକ ବ୍ୟାପକ “ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍” ର ବିକାଶ କରିବା ଓ ଏହାକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ପାଳନ କରିବା ।

ଏହି ନୀତିଟି ସଂଶୋଧିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଓ ଗାଇଡଲାଇନ୍ ଅନୁସାରେ ଆଧାରିତ ଯାହାକି ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା 01 ଏପ୍ରିଲ 2022 ଠାରୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଇଛି ଯାହାର ତାଲରେକ୍ତ ନମ୍ବର RBI/DOR/2021-

22/89,DOR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 ତାରିଖ 14 ମାର୍ଚ୍ଚ 2022 ଓ ଏହାର ବୋର୍ଡ଼ ଠାରୁ ପ୍ରାକ ମଞ୍ଜୁରୀ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି ।

ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟ ଗୁଡ଼ିକ ନୀତି ଅନୁସାରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ ଓ ଗଠନ କରାଯାଇଛି:-

- 1) ପରିଚାଳନା ବ୍ୟବସ୍ଥା
- 2) ଅତିରିକ୍ତ ରଣକୁ ଏଡ଼ାଇବା
- 3) ରଣର ଉପଯୁକ୍ତ ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ
- 4) ସ୍ଵଚ୍ଛତା
- 5) କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର ତାଲିମ୍
- 6) ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର
- 7) ଗୋପନୀୟତା
- 8) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ

#### 1) ପରିଚାଳନା ବ୍ୟବସ୍ଥା

- ଏକ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣକୁ ଏକ ପରିବାରର ବାର୍ଷିକ ଆୟ 3,00,000.00 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଦିଆଯାଇଥିବା ଏକ ବନ୍ଧକମୁକ୍ତ ରଣ ଭାବରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି । ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ, ଘରର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଏକ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିବାରକୁ ବୁଝାଏ, ଯଥା, ସ୍ଵାମୀ, ସ୍ତ୍ରୀ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ଅବିବାହିତ ସନ୍ତାନ ।
- ସମସ୍ତ ବନ୍ଧକମୁକ୍ତ ରଣ, ତାର ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ଆବେଦନ/ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ/ବିତରଣର ଧାରା (ଭୌତିକ, କିମ୍ବା ଡିଜିଟାଲ୍ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶରେ, ସ୍ଵଳ୍ପ ଆୟକାରୀ ପରିବାରକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ, ଯଥା, ବାର୍ଷିକ ଆୟ 3,00,000.00 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଥିବା ପରିବାରଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯାଇପାରେ ।
- ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣର ବନ୍ଧକମୁକ୍ତ ପ୍ରକୃତି ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଜମା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଏହି ଲୋନର ରଣ ସଂଯୁକ୍ତ ହେବ ନାହିଁ ।



- ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ମାଲକ୍ତୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଉପରେ ପରିଶୋଧର ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ନମନୀୟତା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ ।
- ଘରର ଆୟର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପାଇଁ ସୂଚକ ପ୍ରଣାଳୀ ଅନୁସରଣ କରାଯାଏ ଯାହା ସୂଚକ, ବୋର୍ଡ଼ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ନିୟନ୍ତ୍ରକମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ବ୍ୟାଖ୍ୟା ଉପରେ ଆଧାରିତ ଅଟେ ।

## 2) ଅତିରିକ୍ତ ରଣକୁ ଏଡ଼ାଇବା

- ମାସିକ ଘରୋଇ ଆୟର ପ୍ରତିଶତ ହିସାବରେ ଏକ ପରିବାରର ମାସିକ ରଣ ଦାୟିତ୍ଵ ପରିଶୋଧର ହିସାବରେ ଜାଗରଣରେ ଏକ ବୋର୍ଡ଼ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅଛି । ଏହା ମାସିକ ପରିବାରର ଆୟର ସର୍ବାଧିକ 50 ପ୍ରତିଶତ ସୀମା ଅନ୍ତର୍ଗତ ହେବ ।
- ରଣ ପରିଶୋଧ ଦାୟିତ୍ଵର ଗଣନା ଘରର ସମସ୍ତ ବକେୟା ରଣ (ବନ୍ଧକମୁକ୍ତ ମାଲକ୍ତୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ତଥା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରକାରର ବନ୍ଧକ ରଣ)କୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖାଯାଏ । ମାସିକ ପାରିବାରିକ ଆୟର 50 ପ୍ରତିଶତରେ କ୍ୟାପ୍ ହୋଇଥିବା ଆଉଟଫ୍ଲୋରେ ସମସ୍ତ ବିଦ୍ୟମାନ ରଣ ଏବଂ ବିଚାର ଅଧୀନରେ ଥିବା ରଣ ପରିଶୋଧ (ଉଭୟ ମୂଖ୍ୟ ତଥା ସୁଧ ଉପାଦାନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି) ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।
- ଏହି ବିଦ୍ୟମାନ ରଣ, ଯେଉଁଥିପାଇଁ ଏକ ପରିବାରର ମାସିକ ରଣ କିଛିର ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପରିଶୋଧ ହେତୁ ଆଉଟଫ୍ଲୋ ମାସିକ ଘରୋଇ ଆୟର ଶତକଡ଼ା 50 ପ୍ରତିଶତ ସୀମା ଅତିକ୍ରମ କରିଲେ, ତାହାକୁ ପରିପକ୍ତ ହେବାକୁ ଦିଆଯିବ । ଅବଶ୍ୟ, ଏପରି ପରିସ୍ଥିତିରେ, ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୀମା 50 ପ୍ରତିଶତ ପାଳନ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଏହି ପରିବାରମାନଙ୍କୁ କୌଣସି ନୂତନ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
- ଜାଗରଣ ସିଆଇସି ଗୁଡ଼ିକୁ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଏବଂ ସଠିକ୍ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ରଣ ସ୍ତରର ଅନୁପାଳନକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଲକ୍ଷ ତଥ୍ୟକୁ ବ୍ୟବହାର କରିବ ।

## 3) ରଣର ଉପଯୁକ୍ତ ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ

- ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରା ମାଲକ୍ତୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣର ମୂଲ୍ୟ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧିତ ଢାଞ୍ଚା ମଧ୍ୟରେ ସମାନ୍ତରାଳ ଏବଂ ବୋର୍ଡ଼ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ଅଟେ ।
- ଆମେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରୁ ଯେ ମାଲକ୍ତୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଉପରେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ / ଶୁଳ୍କ ଯେମିତି ବେଶି ନହେବ ତାହା ଆମେ ନିଶ୍ଚିତ କରୁଛୁ । ଏଗୁଡ଼ିକ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷକ ଯାଞ୍ଚ କରିବେ ।
- ଏକ ମାନକ ସରଳୀକୃତ ତଥ୍ୟପତ୍ରରେ ଏକ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ମୂଲ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ଆମେ ପ୍ରତିବଦ୍ଧ ।
- ରଣଗ୍ରହଣତାକୁ ଠାରୁ ନିଆଯାଇ ଥିବା କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ତଥ୍ୟପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ ପାଇବ । ରଣଗ୍ରହଣତାକୁ ଠାରୁ ଏମିତି କୌଣସି ରାଶି ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ଯାହା ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ରିଗରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇ ନାହିଁ ।
- ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯଥା, ବନ୍ଧକ ରଣ ପାଇଁ ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ରିଗ୍ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯାହାକି ସ୍ପଷ୍ଟ ଆୟକାରୀ ପରିବାରରୁ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ।
- ମାଲକ୍ତୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଉପରେ କୌଣସି ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ପେନାଲ୍ଟି ରହିବ ନାହିଁ । ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ପାଇଁ ଜରିମାନା ଯଦି ଥାଏ ତାହା ସମଗ୍ର ରଣ ରାଶି ଉପରେ ନୁହେଁ, ବକେୟା ରାଶି ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ ।

## 4) ସୁଚ୍ଛତା

- ବୋର୍ଡ଼ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ଏକ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି (ଏଫପିସି) ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଏବଂ ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।



- ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସେ ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ କରାଯିବ ।
- ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋଡ୍ କୁ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଜାରି କରାଯିବ ଯେପରି ରଣଗ୍ରହୀତା ଏହାକୁ ବୁଝିପାରିବେ ।
- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ମାଇକ୍ରୋଫୋନାଦ୍ଵାରା ରଣ ପାଇଁ ରଣ ରାଜିନାମାର ଏକ ଷ୍ଟାଣ୍ଡାର୍ଡ ଫର୍ମ ରହିବ ।
- ଆମେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ ଲୋନ୍ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ଯେଉଁଥିରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ:
  - i. ସୂଚନା ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଚିହ୍ନିତ କରେ ;
  - ii. ମୂଲ୍ୟ ଉପରେ ସରଳ ତଥ୍ୟ ପତ୍ର ;
  - iii. ରଣ ସହିତ ସଂପୃକ୍ତ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ସର୍ଭିସ୍ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ;
  - iv. ସମସ୍ତ ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ଵୀକାର ଯେଉଁଥିରେ ରହିଛି ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରାପ୍ୟ କିଛି ରସିଦ୍ ଓ ଅତିମ ଡିସଚାର୍ଜ ;
  - v. ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀର ବିବରଣୀ, ଯେଉଁଥିରେ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ସାମିଲ୍ ରହିଛି ।
- ରଣ କାର୍ଡରେ ଥିବା ସମସ୍ତ ଏଣ୍ଟ୍ରି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଇଥିବା ଭାଷାରେ ହେବା ଉଚିତ୍ ।
- ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ରଣ ବ୍ରବ୍ୟ ପ୍ରଦାନ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସହମତି ସହିତ ହେବ ଏବଂ ଏହିପରି ଉପାଦଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଫି ଢାଞ୍ଚା ଏହି ରଣ କାର୍ଡରେ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଯିବ ।
- ଆମେ ଆମର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ମାଇକ୍ରୋଫୋନାଦ୍ଵାରା ରଣ ଉପରେ ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାର, ଏହା ଦ୍ଵାରା ପ୍ରକାଶିତ ଲିଟେରେଚର (ସୂଚନା ବୁକଲେଟ୍ / ପାମ୍ପଲେଟ୍) ଏବଂ ଏହାର ଷ୍ଟେସସାଇଟରେ ସମସ୍ତ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବୁ । ଏହି ସୂଚନା ସୁପରଭାଇଜେରି ରିଟର୍ଣ୍ଣରେ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ ସୁପରଭାଇଜର ଯାଞ୍ଚର ଅଧୀନରେ ରହିବ ।
- ସୁଧ ହାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଚାର୍ଜରେ ଯେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏହାକୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଆଗୁଆ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ ଭବିଷ୍ୟତରେ ଲାଗୁ ହେବା ଉଚିତ୍ ।

**5) କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର ତାଲିମ୍**

- କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ ଏବଂ ନିୟୁକ୍ତି, ତାଲିମ ଏବଂ ଅନୁଧ୍ୟାନ ପାଇଁ ଜାଗରଣ ରେ ଏକ ବୋର୍ଡ୍ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ରହିଛି । ଏହି ନୀତି, ଅନ୍ୟଥା, କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ସର୍ବନିମ୍ନ ଯୋଗ୍ୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଆଚରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ତାଲିମ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ । କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ତାଲିମ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି ଉପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରୋଗ୍ରାମ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ ।
- ଘରର ଆୟ ଏବଂ ବୃତ୍ତିମାନ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବାକୁ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ ।
- ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ତାଲିମ ବିନା ମୂଲ୍ୟରେ ହେବ ।

**6) ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର**

- ଜାଗରଣ ରଣ ପରିଶୋଧ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବା, ଏହିପରି ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହ ଜଡିତ ହେବା ଏବଂ ଉପଲକ୍ଷ ସମ୍ବଳ ବିଷୟରେ ସେମାନଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଜାଗରଣ ଏକ ମେକାନିଜିମ୍ ସ୍ଥାପନ କରିବ ।
- ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ଜାଗରଣ ଦ୍ଵାରା ପାରସ୍ପରିକ ଭାବରେ ସ୍ଥିର ହୋଇଥିବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ / କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ ରିକଭରି କରାଯିବ । ଯଦି, ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଲ କିମ୍ବା ଅଧିକ କ୍ରମାଗତ ସମୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ / କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ଉପସ୍ଥିତ ହେବାକୁ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟରେ ରିକଭରି କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାକୁ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ।



- ଜାଗରଣ କର୍ମଚାରୀମାନେ ରଣ ଆଦାୟ କରିବାକୁ କୌଣସି କଠୋର ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବେ ନାହିଁ। ଉପରୋକ୍ତ ସାଧାରଣ ପ୍ରୟୋଗକୁ ସୀମିତ ନକଲେ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକ କଠୋର ବୋଲି ଧରାଯିବ :
  - I. ଧମକ କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର
  - II. କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ କଲ୍ କରିବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ସକାଳ 9:00 ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ 6:00 ପରେ କଲ୍ କରିବା
  - III. ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କର ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା
  - IV. ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବା
  - V. ରଣଗ୍ରହଣୀତା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ପରିବାର/ସମ୍ପର୍କୀ/ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ହିଂସା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମାନ ଉପାୟର ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ଧମକ ଦେବା
  - VI. ରଣ ପରିମାଣ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନକରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବା

**7) ଗୋପନୀୟତା**

- ଜାଗରଣ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର କେୱାଲିଟି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ପାଳନ କରେ ଏବଂ ଏହାର ବିସ୍ତାରିତ କେୱାଲିଟି-ଏଏମଏଲ୍ ନୀତି ରହିଛି ।
- ଆମେ ରଣଗ୍ରହଣୀତାମାନଙ୍କର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ କଠୋର ଭାବରେ ଗୋପନୀୟ ରଖିବାକୁ ଆମେ ନିଶ୍ଚିତ କରୁ। ଏହା କେବଳ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇଥାଏ ଯଦି (କ) ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ସମ୍ମତି ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଏ (ଖ) ଆଇନଗତ ଭାବରେ ତାହା କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯେପରି କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ ପାଇଁ (ଗ) କୌଣସି ପକ୍ଷ ଜାଗରଣରୁ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କୁ ଅନୁମତି ଦେଇଛନ୍ତି ।
- ଜାଗରଣରେ ଆଇଟି ସିଷ୍ଟମରେ ପ୍ରବେଶ ଅଧିକାର ସହିତ ସ୍ୱଳ୍ପ ଭାବରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଥିବା ପାସୱାର୍ଡ୍ ସୁରକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା ସହିତ ରହିଛି ।

**8) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ**

ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଜାଗରଣ ଏକ ଅଲଗା ମେକାନିଜିମ୍ ସ୍ଥାପନ କରିଛି ଏବଂ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ଏହାର ନୀତି ଅନୁମୋଦନ କରାଯାଇଛି ।

ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ବିବାଦର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗର ରିଡ୍ରେସାଲ ମେକାନିଜିମ୍ରେ ଜାଗରଣର ରିପୋର୍ଟିଂ ସିଷ୍ଟମ୍ ଏବଂ ଏସ୍କାଲେସନ୍ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ଏହା ମଧ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଭାବରେ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଉପଲବ୍ଧ ।

**ସୂଚନା:** ଜାଗରଣ ନିୟମିତ ସମୟ ବ୍ୟବଧାନ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ସମୟରେ ଫେରାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ୍ କୋର୍ସ୍ ସମୀକ୍ଷା ଓ ଅପଡେଟ୍ ପାଇଁ ପ୍ରତିବଦ୍ଧ ।

\*\*\*\*\*

11.04.2022 ରେ ଅନୁଷ୍ଠିତ ମିଟିଂରେ ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଛି

*Shub*

ତନୁଶ୍ରୀ ଘୋଷ

କମ୍ପାନୀ ସେକ୍ରେଟାରୀ