ଇକ୍ୱିଟାସ୍ ସ୍ମଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ବ୍ୟାଙ୍କ

ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ସଂହିତା

ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ୱେବସାଇଟରେ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ସଂହିତା (ଏଫପିସି) ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ। ଏଫପିସି ଋଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ଜାରି କରାଯିବ। ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ପାଇଁ ଋଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ମାନକ ଫର୍ମ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ଋଣଗ୍ରହୀତାକୁ ପାର୍ଥିବ ବା ଫିଜିକାଲ କିମ୍ବା ଡିଜିଟାଲ ରୂପରେ ଏକ ଋଣ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯେଉଁଥିରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ:

i. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସଠିକ୍ ଭାବେ ଚିହ୍ନଟ କରୁଥିବା ସୂଚନା;
ii. ମୂଲ୍ୟ ଉପରେ ସରଳୀକୃତ ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟ୍;
iii. ଋଣ ସହ ଜଡ଼ିତ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ;
iv. ପ୍ରାପ୍ତ କିସ୍ତି ଏବଂ ଅନ୍ତିମ ପରିଶୋଧ ସମେତ ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧର ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକାରୋକ୍ତି; ଏବଂ
v. ବ୍ୟାଙ୍କର ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ସମେତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ।

ଋଣ କାର୍ଡରେ ସମସ୍ତ ଲେଖା ବା ଏଣ୍ଟ୍ରି ଋଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ହେବା ଉଚିତ।

ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ପାଇବା ପାଇଁ କୌଣସି ବନ୍ଧକ ବା କୋଲାଟେରାଲ୍ ଆବଶ୍ୟକ ନାହିଁ। ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ କୌଣସି ପୂର୍ବ-ପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ଦେୟ ନାହିଁ। ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଫି' ସମ୍ପର୍କରେ ଅନ-ବୋର୍ଡିଂ ସମୟରେ ସ୍ୱଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଏହା ଋଣ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍‌ର ଏକ ଅଂଶ ହେବ ଯେଉଁଥିରେ ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟ୍ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ।

ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରଦାନ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ମତିରେ କରାଯିବ ଏବଂ ଏପରି ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଫି ଷ୍ଟ୍ରକଚର୍ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ଋଣ କାର୍ଡରେ ସ୍ୱଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ତାଲିମ ଦେବା

କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି, ତାଲିମ ଏବଂ ନିରୀକ୍ଷଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମ୍ପର୍କରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁସରଣ କରିବ। ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଉପକରଣ ବା ଟୁଲ୍ ଏବଂ କୌଶଳ ବା ଟେକନିକ୍ ଉପରେ ଆବଶ୍ୟକ ତାଲିମ ପ୍ରଦାନ କରିବ। କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ତାଲିମରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି ଉପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ସୃଷ୍ଟି କରିବା ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ। ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କର ଆଚରଣକୁ ମଧ୍ୟ ସେମାନଙ୍କ କ୍ଷତିପୂରଣ ମାଟ୍ରିକ୍ସରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।

ପରିବାରର ଆୟ ଏବଂ ପୂର୍ବରୁ ଥିବା ଋଣ ସମ୍ପର୍କରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ପଚରାଉଚରା କରିବା ପାଇଁ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀ ବା ଫିଲ୍ଡ ଷ୍ଟାଫ୍‌ମାନଙ୍କୁ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ। ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ତାଲିମ, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ, ତାହା ମାଗଣା ହେବ।

ଆଉଟସୋର୍ସ୍ କରାଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ

ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରତିନିଧି ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ ଚ୍ୟାନେଲ ସମେତ ସମସ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ନିଆଯିବ। ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ଏଜେନ୍ସିର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବ ଏବଂ ସମୟାନୁସାରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କରିବ ବୋଲି ଏକ ଘୋଷଣା ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ ଶାଖା ପରିସର/ ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ଏଫପିସିରେ ମଧ୍ୟ ସାମିଲ କରାଯିବ।

ଋଣର ପୁନରୁଦ୍ଧାର ବା ରିକଭରି

ଋଣ ପରିଶୋଧ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବା, ଏପରି ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ଜଡିତ ହେବା ଏବଂ ଉପଲବ୍ଧ ରିସୋର୍ସ ବିଷୟରେ ଆବଶ୍ୟକ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିବ।

ଋଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପାରସ୍ପରିକ ଭାବରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇଥିବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ/ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ। ତଥାପି, ଯଦି ଋଣଗ୍ରହୀତା ଦୁଇ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଥର କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ/ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ ଉପସ୍ଥିତ ନହୁଅନ୍ତି, ତେବେ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀ ବା ଫିଲ୍ଡ ଷ୍ଟାଫମାନଙ୍କୁ ଋଣଗ୍ରହୀତାର ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳରେ ଆଦାୟ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ବା ରିକଭରି ପାଇଁ କୌଣସି କଠୋର ପଦ୍ଧତି ଗ୍ରହଣ କରିବେ ନାହିଁ। ପୂର୍ବୋକ୍ତର ସାଧାରଣ ପ୍ରୟୋଗକୁ ସୀମିତ ନକରି, ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକୁ କଠୋର ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ:

- ଧମକପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର
- ଋଣଗ୍ରହୀତାକୁ ନିରନ୍ତର ଫୋନ୍ କରିବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ସକାଳ ୨:୦୦ଟା ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା ୬:୦୦ଟା ପରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାକୁ ଫୋନ୍ କରିବା
- ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା
- ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶିତ କରିବା
- ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିବାର/ସମ୍ପତ୍ତି/ଖ୍ୟାତିକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ହିଂସା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ସମାନ ଉପାୟର ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ବ୍ୟବହାରର ଧମକ
- ଋଣର ପରିମାଣ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନ କରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାକୁ ଭ୍ରମିତ କରିବା

ପୁନରୁଦ୍ଧାର ବା ରିକଭରି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଏକ ଉତ୍ସର୍ଗୀକୃତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟ ରହିବ। ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରତିନିଧି କିମ୍ବା ଏହାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣର ଅଭିଯୋଗ ଆସିଲେ, ଋଣଗ୍ରହୀତା ଇକ୍ୱିଟାସ୍ ସ୍ମଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିମିଟେଡ୍ (ଇଏସଏଫବି)ର ଗ୍ରାହକ ସେବା ବିଭାଗ ସହିତ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର 18001032977ରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା *customerservice@equitasbank.com*ରେ ଏହାର ଆପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ମେଲ୍ କରିପାରିବେ। ଋଣ ପ୍ରଦାନ ସମୟରେ ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ନିୟୋଜନ

ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କୁ ନିୟୋଜିତ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ପରିଶ୍ରମ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିବ, ଯାହା ଅନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ ରିକଭରି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ସାମିଲ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷଙ୍କୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ। ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ପୋଲିସ ଯାଞ୍ଚ ସମେତ ସେମାନଙ୍କର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପୂର୍ବପୁରୁଷଙ୍କ ଯାଞ୍ଚ କରିବେ ବୋଲି ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ। ପୂର୍ବବର୍ତ୍ତୀ ବିଷୟ ପୁନଃଯାଞ୍ଚ ପାଇଁ କେତେ ସମୟ ଲାଗିବ ତାହା ମଧ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବ। ନୋଟିସ୍ ଏବଂ ପ୍ରାଧିକରଣ ପତ୍ରରେ, ଅନ୍ୟ ବିବରଣୀ ସହିତ, ରିକଭରି ଏଜେନ୍ସି ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।

ପୁନରୁଦ୍ଧାର ବା ରିକଭରି ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆରମ୍ଭ କରିବା ସମୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏଜେଣ୍ଟ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏଜେନ୍ସି ଦ୍ୱାରା ତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପରିଚୟପତ୍ର ସହିତ ନୋଟିସର ଏକ କପି ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର ମଧ୍ୟ ବହନ କରିବେ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ରିକଭରି ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକର ଅଦ୍ୟତିତ ବା ଅପଡୁଡେଟ୍ ବିବରଣୀ ମଧ୍ୟ ୱେବସାଇଟରେ ସ୍ଥାନିତ କରାଯିବ।