



# ರೆಪ್ಕೋ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಂಸ್ಥೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣಾ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ (FAIR PRACTICES CODE)

1. ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಮುಕ್ತವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ (Field staff), ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ನಡವಳಿಗಳ ಬೇಕಾದ ವಿಧಾನಗಳ ಕುರಿತು ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ತರಬೇತಿ ಹಾಗೂ ಪ್ರಾತ್ಯಕ್ಷಿಕೆಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾ ಬರುತ್ತಿದೆ.
3. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ.
4. ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೇಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮನೋಭಾವ ಹಾಗೂ ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು ಎಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸೂಚನೆ ನೀಡಿದೆ.
5. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ನೇಹಪೂರ್ವಕವಾಗಿ, ಕರುಣೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಅತ್ಯಂತ ಗೌರವದಿಂದ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು.
6. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ.
7. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು (Loan Application) ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವಿಲ್ಲದೆ ಉಚಿತವಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
8. ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಕಮಿಷನ್ ನೀಡಬಾರದು ಎಂದು ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ.
9. ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ತಿಳಿಸಿದ ನಂತರವೇ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ:
  - i) ಬಡ್ಡಿ ದರ (Rate of Interest)
  - ii) ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಶುಲ್ಕ (Processing Fee)
  - iii) ಸಂಸ್ಥೆಯ ಇತರ ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಳಿಗೂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ.
10. ಸಾಲದ ಹಣವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವಾಗ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಯಾವುದೇ ಕಠಿಣ ಅಥವಾ ಬಲವಂತದ ಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗುವುದಿಲ್ಲ.
11. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ 'ಮೇಡಂ' ಅಥವಾ 'ಸಹೋದರಿ' ಎಂದೇ ಸಂಬೋಧಿಸಿ ಮಾತನಾಡಲು ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ.
12. ಸಂಸ್ಥೆಯು ತಾನು ನೀಡುವ ನಗದು ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲದಕ್ಕೂ ರಸೀದಿಯನ್ನು (Receipt) ನೀಡುತ್ತದೆ.

13. ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೂ (ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಮತ್ತು ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಅಲ್ಲದ ಸಾಲಗಳು) ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಅವಧಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಕಂತಿನ ಮೊತ್ತ ಮುಂತಾದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ KEY FACT SHEET ಅನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.
14. ಅವಧಿಗಿಂತ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸಾಲವನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲು (Pre-closure) ಬಯಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು ನೇರವಾಗಿ ಶಾಖೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.
15. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು (Grievance Redressal Cell) ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ.
16. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿವರಗಳ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಅತ್ಯಂತ ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತವಾಗಿ ಕಾಪಾಡುತ್ತದೆ.
17. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಉತ್ತಮ ನಡತೆಯ ನಿಯಮಾವಳಿಗಳೊಂದಿಗೆ (Code of Conduct) ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಬದ್ಧರಾಗಿದ್ದಾರೆ.
18. ಅವಧಿಗಿಂತ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಮುಚ್ಚಬಹುದಾದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪೆನಾಲ್ಟಿ ಅಥವಾ ಮುಂಗಡ ಮುಕ್ತಾಯ ಶುಲ್ಕ (Foreclosure charge) ಇರುವುದಿಲ್ಲ.
19. ಸಾಲದ ಕಂತಿನ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಡವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಿದರೆ, ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಅಲ್ಲದೆ, ಕೇವಲ ತಡವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಿದ ಅವಧಿಯ ಬಾಕಿ ಬಡ್ಡಿಗೇ ಮಾತ್ರ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿಳಂಬ ಶುಲ್ಕ/ದಂಡವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
20. ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಸ್ಥಳೀಯ/ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲೇ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
21. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ (Sanction Letter), ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ ಪತ್ರ (Loan Agreement), ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಇವುಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲೇ ಜಂಟಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಗುಂಪಿನ (JLG) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಈ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಗುಂಪುಗಳಿಗೆ ನೀಡಿ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪತ್ರವನ್ನು (Acknowledgment) ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.
22. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿ ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಮುನ್ನ, ಸದಸ್ಯರ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ತರಬೇತಿಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವಿಲ್ಲದೆ ಉಚಿತವಾಗಿ ನೀಡುತ್ತದೆ.
23. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಲದ ಕಂತುಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ (Branches) ಮಾತ್ರ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಎರಡು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕಂತುಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲರಾದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ನಿಯಮ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
24. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲ ಪಡೆದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 09:00 ಗಂಟೆಯಿಂದ ಸಂಜೆ 6:00 ಗಂಟೆಯ ನಡುವೆ ಮಾತ್ರ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದನ್ನು ವಾಡಿಕೆಯಾಗಿ ಇಟ್ಟುಕೊಂಡಿದೆ.