

Fair Practice Code-MFI Borrowers

1. ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପ୍ରତି ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ ଆଚରଣ ସଂହିତା:

1.1. ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ କାରବାର ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ଉପରେ ଆରବିଆଇର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସହିତ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ, ସ୍ୱଚ୍ଛ, ଭେଦଭାବ ବିହୀନ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ-କେନ୍ଦ୍ରିକ ଢଙ୍ଗରେ ପରିଚାଳିତ ହୋଇଛି |

ବ୍ୟାଙ୍କ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପୂର୍ବରୁ, ମାନକ ଫର୍ମାଟରେ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାପଡୁଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ ପ୍ରମୁଖ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତି (କେଏଫଏସ) ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯାହା ଏକ ସୂଚିତ ଋଣ ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ ସକ୍ଷମ କରିବ । କେଏଫଏସର ବିଷୟବସ୍ତୁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବୁଝାଯିବ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତା ଏହା ବୁଝିଛନ୍ତି ବୋଲି ନିଶ୍ଚିତ କରୁଥିବା ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯିବ ।

କେଏଫ୍ଏସ୍ ଏକ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ପ୍ରସ୍ତାବ/ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବର ବହନ କରିବ ଏବଂ ଅତିକମରେ ତିନି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ପାଇଁ ବୈଧ ରହିବ । ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସ୍ପଷ୍ଟ ସମ୍ମତି ବିନା ଋଣ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ କେଏଫ୍ଏସ୍ ରେ ପ୍ରକାଶିତ ହୋଇନଥିବା କୌଣସି ଶୁଳ୍କ, ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ପରିମାଣ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ।

1.2. ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ପାଇଁ ଋଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏକ ମାନକ ଫର୍ମାଟରେ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝିଥିବା ଭାଷାରେ ହେବା ଉଚିତ୍ |

1.3. ବ୍ୟାଙ୍କ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଋଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଦେୟ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ । ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ବଣ୍ଡଲିଂ ଯଥା କୌଣସି ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ଉତ୍ପାଦ ହାସଲ କରିବା ଋଣ ସୁବିଧା ପାଇବା ପାଇଁ ଏକ ପୂର୍ବ ସର୍ତ୍ତ ହେବ ନାହିଁ ।

1.4. ଆଦାୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ବୋର୍ଡ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତିକୁ ଅନୁମୋଦନ କରିଛି। ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ ଋଣ ବିତରଣ ସମୟରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

1.5. ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଋଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ଏକ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବ |

1.6. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ଏକ ଋଣ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ:

- **1.6.1.** ସୂଚନା ଯାହା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଭାବରେ ଚିହ୍ନଟ କରେ।
- **1.6.2.** ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଉପରେ ସରଳୀକୃତ ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟ୍ ।
- **1.6.3.** ଋଣ ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ।
- **1.6.4.** ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା କିସ୍ତି ଏବଂ ଋଣ ପରିମାଣର ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ଡିସଚାର୍ଜ ସହିତ ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧର ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକୃତି |
- **1.6.5.** ବ୍ୟାଙ୍କର ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର୍ ସହ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ସିଷ୍ଟମର ବିବରଣୀ।
- **1.6.6.** ଋଣ କାର୍ଡରେ ଥିବା ସମସ୍ତ ଏଣ୍ଟ୍ରି ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝିଥିବା ଭାଷାରେ ହେବା ଉଚିତ୍।

1.7. ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଲାଗୁ ହେବାକୁ ଥିବା ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଉପରେ ଆଧାରିତ ଏକ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସେସ୍ କୋଡ୍ (ଏଫପିସି) । ଏଫପିସି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହାର ସମସ୍ତ ଏମଏଫଆଇ ଶାଖା ଏବଂ ଏହାର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ । ଏଫପିସି ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝାପଡୁଥିବା ଭାଷାରେ ଜାରି କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।

1.8. ବ୍ୟାଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଋଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା କରିବ । ଋଣ ମଞ୍ଜୁର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଯେଉଁଠାରେ ଏକ ଆବେଦନ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହୁଏ, ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର କାରଣ (ଗୁଡ଼ିକ) ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

1.9. ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉତ୍ପାଦ ଜାରି କରିବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ମତି ସହିତ ହେବ ଏବଂ ଏହିପରି ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଶୁଳ୍କ ସଂରଚନା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଋଣ କାର୍ଡରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ |

1.10. ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କଠାରୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ ହୋଇଥିବା ଶୁଳ୍କ, ବାସ୍ତବ ଆଧାରରେ, ବୀମା ଶୁଳ୍କ ସମେତ ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ତରଫରୁ ବାର୍ଷିକ ଶତକଡ଼ା ହାର (ଏପିଆର) ର ଏକ ଅଂଶ ହେବ ଏବଂ ପୃଥକ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ

କରାଯିବ । ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହିପରି ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରେ, ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଦେୟ ପାଇଁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରସିଦ ଏବଂ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସହାୟକ ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

1.11. ପରିବାରର ଆୟ ଏବଂ ବିଦ୍ୟମାନ ଋଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବାକୁ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ । ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରେ ନିୟୋଜିତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ସର୍ବନିମ୍ନ ଯୋଗ୍ୟତା ଏକାଡେମିକ୍ ଯୋଗ୍ୟତା (ଶ୍ରେଣୀ 10 / ଉଚ୍ଚ ବିଦ୍ୟାଳୟ) ସହିତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା ଏବଂ ସ୍ଥାନୀୟ ଭୌଗୋଳିକ ବିଷୟରେ କାର୍ଯ୍ୟ ଜ୍ଞାନକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ ।

1.12. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରେ ନିୟୋଜିତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି, ଆଚରଣ, ତାଲିମ ଏବଂ ତଦାରଖକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରୁଥିବା ଏକ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ବ୍ୟାଙ୍କ ବଜାୟ ରଖିବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକ ତାଲିମ ଉପକରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ଉପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ସୃଷ୍ଟି କରିବା ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ ମଧ୍ୟ ସେମାନଙ୍କ କ୍ଷତିପୂରଣ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।

1.13. ଋଣ ଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଯଦି କିଛି ତାଲିମ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ତେବେ ତାହା ମାଗଣାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

1.14. ବ୍ୟାଙ୍କ ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ପରିଶୋଧ କରିବାରେ ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ଚିହ୍ନଟ ପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବ ଏବଂ ଉପଲବ୍ଧ ପରିଶୋଧ ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଚ୍ୟାନେଲ ବିଷୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏପରି ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ଜଡିତ ହେବ।

1.15. ରିକଭରି ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଗ୍ରୁପ୍ ସେଣ୍ଟରରେ କରାଯିବା ଉଚିତ, ଯାହା ଋଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପାରସ୍ପରିକ ଭାବରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯିବ । ତଥାପି, ଯଦି ଋଣଗ୍ରହୀତା କ୍ରମାଗତ ଦୁଇ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଥର ଗ୍ରୁପ୍ ସେଣ୍ଟର ଅନ୍ ସେଣ୍ଟର ମିଟିଂରେ ଉପସ୍ଥିତ ହେବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟରେ ଆଦାୟ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବା ଉଚିତ୍ । ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସ୍ଥାନରେ ଆଦାୟ ଗୋଷ୍ଠୀର ଜଣେ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ସଦସ୍ୟଙ୍କ ଉପସ୍ଥିତିରେ ହେବା ଉଚିତ୍ । ବ୍ୟାଙ୍କ ଡିଜିଟାଲ୍ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ମଧ୍ୟ ବକେୟା ଦେୟ ଆଦାୟ କରିପାରେ ।

1.16. କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ଧମକପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରି ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ କୌଣସି କଠୋର ପଦ୍ଧତିରେ ନିୟୋଜିତ ହେବେ ନାହିଁ; ସକାଳ ୭:୦୦ ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା ୬:୦୦ ପରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଡାକିବା; ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ ଏବଂ ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା; ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବା; ଋଣଗ୍ରହୀତା କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିବାର / ସମ୍ପତ୍ତି / ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ହିଂସା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ସମାନ ଉପାୟ ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ଧମକ ଦେବା; ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଋଣର ପରିମାଣ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନକରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବା । ବ୍ୟାଙ୍କ / କର୍ମଚାରୀ / ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ କଠୋର ଏବଂ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପଦ୍ଧତି ବ୍ୟବହାର କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ । ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ରିକଭରି ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ନିୟୋଜନ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଇଁ; ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ପଲିସିର ପୁନଃଦଖଲ ପାଇଁ ଅନୁମୋଦିତ ।

1.17. ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ଧର୍ମ, ଜାତି, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ଯୌନ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଇତ୍ୟାଦି ଆଧାରରେ ଅନ୍ୟାୟ ଭାବରେ ଭେଦଭାବ ନ କରନ୍ତି |

1.18. ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷ ନିଜ ତରଫରୁ କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି:

- **1.18.1.** ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପ୍ରତି କିପରି ଉପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ କରାଯିବ ସେ ବିଷୟରେ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ନେବେ |
- **1.18.2.** ସମ୍ମାନଜନକ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରିବେ, ଶାଳୀନତା ବଜାୟ ରଖିବେ, ଏବଂ ସାମାଜିକ ଏବଂ ସାଂସ୍କୃତିକ ସମ୍ବେଦନଶୀଳତାକୁ ସମ୍ମାନ କରିବେ
- **1.18.3.** ଋଣ ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ବାଧ୍ୟବାଧକତା ବ୍ୟବହାର କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ କେବଳ ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ଆଦାୟ ଗ୍ରହଣ କରିବ । ବ୍ୟାଙ୍କର କର୍ମଚାରୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟ ସ୍ଥାନରେ ରିକଭରି ନେଇପାରିବେ ଯଦି ଋଣଗ୍ରହୀତା କ୍ରମାଗତ ଦୁଇ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଥର କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ ହାଜର ହେବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି ।
- **1.18.4.** ବ୍ୟାଙ୍କ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମୌଖିକ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ଭୟଭୀତ କିମ୍ବା ଅପମାନିତ କରିବ ନାହିଁ |
- **1.18.5.** ବ୍ୟାଙ୍କର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ଅସୀମ ସମୟରେ କିମ୍ବା ଅନୁପଯୁକ୍ତ ସମୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ ନାହିଁ।

1.18.6. ବ୍ୟାଙ୍କର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ, ପଡ଼ୋଶୀ କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବେ ନାହିଁ।

1.18.7. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ତାଲିମ ଯଦି ଦିଆଯାଏ ତେବେ ମାଗଣାରେ ଦିଆଯିବ |

1.18.8. ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ କୌଣସି କଠୋର ପଦ୍ଧତିରେ ନିୟୋଜିତ ହେବ ନାହିଁ । ବ୍ୟାଙ୍କ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ କଠୋର ପଦ୍ଧତି ଆପଣେଇବ ନାହିଁ:

1.18.9. ଧମକପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର

1.18.10. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବା

1.18.11. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଋଣର ପରିମାଣ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନକରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବା।