



Fair Practice Code-MFI Customers

Fair Practices Code for MFI customers

1. Bank shall ensure that borrowers are not unfairly discriminated against on grounds such as religion, caste, marital status, sexual orientation, etc.
2. Bank shall ensure that all employees and persons acting on its behalf:
 - a. Shall Undergo training on how to inculcate appropriate behavior towards the borrowers.
 - b. Shall Use respectful language, maintain decorum, and are respectful of social and cultural sensitivities
 - c. Will not use coercion of any sort to make recovery of loans and take recovery only at a central designated place. Bank's employee can take recovery at the place of residence or work of the borrower only if the borrower fails to appear at the central designated place on two or more successive occasions.
 - d. Bank will not resort to intimidate or humiliate borrowers either verbally or physically.
 - e. Bank's employees will not contact borrowers at odd hours or at inappropriate times.
 - f. Bank's employees will not harass relatives, friends, neighbours, or co-workers of the borrower.
 - g. Training for Borrowers if imparted will be at free of cost.
 - h. Bank will not engage in any harsh methods towards recovery. Bank will not resort to the following harsh methods of recovery:
 - i. Use of threatening or abusive language
 - j. Publishing the name of borrowers
 - k. Misleading the borrower about the extent of the debt or the consequences of nonrepayment.
3. A Fair Practices Code approved by the Board of the RE shall be displayed in a language understood by the borrower in all its offices and the website of the bank.
4. Bank will ensure that the engagement of the recovery agents and their interaction with the borrowers will be as per the guidelines mentioned in RBIs Harmonized Regulations.
5. Bank shall issue acknowledgements for all the repayments including instalments received and the final discharge of the loan.
6. Contact details of the nodal officers for grievance redressal of MFI customers.

MFI গ্রাহকদের জন্য ন্যায্য ব্যবহার বিধি

1. ব্যাঙ্ক, ধর্ম, জাতি, বৈবাহিক স্থিতি, যৌন অভিমুখীনতা, ইত্যাদির ভিত্তিতে ঋণগ্রহীতাদের বিরুদ্ধে অন্যায়ভাবে বৈষম্য না হওয়া নিশ্চিত করবে।
2. ব্যাঙ্ক, তাদের সকল কর্মচারী এবং ব্যক্তিদের, তাদের তরফে কাজ করা নিশ্চিত করবে:
 - a. গ্রাহকের সঙ্গে কীভাবে উপযুক্ত ব্যবহার করতে হবে তার উপর প্রশিক্ষণ গ্রহণ করবেন।
 - b. শ্রদ্ধাপূর্ণ ভাষা ব্যবহার করবেন, শিষ্টাচার বজায় রাখবেন, এবং সামাজিক এবং সাংস্কৃতিক সংবেদনশীলতার প্রতি শ্রদ্ধাপূর্ণ থাকবেন
 - c. ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য কোন প্রকারের বল প্রয়োগের উপায় ব্যবহার করবেন না এবং পুনরুদ্ধারগুলি শুধুমাত্র একটি কেন্দ্রীয় নির্ধারিত স্থানে গ্রহণ করা হবে। ব্যাঙ্কের কর্মী, শুধুমাত্র ঋণগ্রহীতার দ্বারা কেন্দ্রীয় অনুমোদিত স্থানে পরস্পর দুই অথবা তার অধিক বার উপস্থিত হতে ব্যর্থ হওয়ার ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতার বাসস্থান অথবা কর্মস্থলে পুনরুদ্ধার গ্রহণ করতে পারেন।
 - d. ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতাকে মৌখিক অথবা শারীরিকভাবে ভীত করার অথবা অপমানিত করার উপায় গ্রহণ করবে না।
 - e. ব্যাঙ্কের কর্মীরা ঋণগ্রহীতার সঙ্গে অসুবিধাজনক সময়ে অথবা অনুপযুক্ত সময়গুলিতে যোগাযোগ করবে না।
 - f. ব্যাঙ্কের কর্মীরা ঋণগ্রহীতার আত্মীয়, বন্ধু, প্রতিবেশী, অথবা সহ-কর্মীদের বিরক্ত করবে না।
 - g. যদি ঋণগ্রহীতাদের প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়, তাহলে সেটি বিনামূল্যের হবে।
 - h. ব্যাঙ্কে পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে কোন প্রকার হেনস্তাকারী পদ্ধতি ব্যবহার করবে না। ব্যাঙ্ক পুনরুদ্ধারের উদ্দেশ্যে নিম্নলিখিত হেনস্তার উপায়গুলি গ্রহণ করবে না:
 - i. ভীতি প্রদর্শন করা অথবা খারাপ ভাষা প্রয়োগ করা
 - j. ঋণগ্রহীতাদের নাম প্রকাশ করা
 - k. ঋণের পরিমাণ অথবা অ-পরিশোধের ফলাফল সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে বিভ্রান্ত করা
3. RE এর বোর্ডের দ্বারা অনুমোদিত একটি ন্যায্য ব্যবহার বিধি, ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোধগম্য হওয়া একটি ভাষায় ব্যাঙ্কের সকল কার্যালয়গুলিতে এবং তাদের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত করবে।
4. ব্যাঙ্ক, পুনরুদ্ধারকারী এজেন্টদের নিযুক্তি এবং ঋণগ্রহীতার সঙ্গে তাদের আদান-প্রদান RBI এর হার্মোনাইজড রেগুলেশনস এ উল্লেখিত নির্দেশিকা অনুসারে হওয়া নিশ্চিত করবে।
5. ব্যাঙ্ক প্রাপ্ত করা কিস্তি সহ সকল পরিশোধগুলির এবং ঋণটির চূড়ান্ত পরিশোধের জন্য প্রাপ্তি স্বীকার প্রদান করবে।
6. MFI গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য নোডাল অফিসারদের যোগাযোগের বিবরণ।