AU SMALL FINANCE BANK

# 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.

Internal

## MFI ગ્રાહકો માટે યોગ્ય વ્યવહારની સંહિતા

1. બેંક એ વાતની ખાતરી કરશે કે લોન લેનારાઓ સાથે ધર્મ, જ્ઞાતિ વૈવાહિક સ્થિતિ, જાતિય અભિમુખતા વગેરે જેવા કારણોસર અનુચિત રીતે ભેદભાવ કરવામાં આવશે નહીં.

2. બેંક એ વાતને સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના વતી કામ કરતા તમામ કર્મચારીઓ અને વ્યક્તિઓ :

   a. લોન લેનારાઓ પ્રત્યેના ઉચિત આચરણને કેવી રીતે કેળવવું તેના ઉપરની તાલીમમાંથી પસાર થશે.

   b. આદરભરી ભાષાનો ઉપયોગ કરશે, મર્યાદા જાળવશે, અને સામાજિક અને સાંસ્કૃતિક સંવેદનાઓ પ્રત્યે આદરભર્યા રહેશે.

   c. લોનની વસૂલાત માટે કોઇપણ પ્રકારની બળજબરીનો ઉપયોગ કરશે નહીં અને માત્ર મુખ્ય નિયત કરાયેલા સ્થાને જ વસૂલાત લેશે. જો લોન લેનાર બે અથવા ક્રમિક પ્રસંગે મુખ્ય નિયત કરાયેલા સ્થાન ઉપર હાજર રહેવામાં નિષ્ફળ જાય તો જ બેંકના કર્મચારી લોન લેનારના નિવાસ સ્થાને અથવા કામના સ્થાને વસૂલાત લઇ શકે છે.

   d. બેંક શાબ્દિક રીતે કે શારીરિક રીતે લોન લેનારાઓને ધમકી આપવાનો કે અપમાનિત કરવાનો આશરો લેશે નહીં.

   e. બેંકના કર્મચારીઓ કસમયે કે અનુચિત સમયે લોન લેનારાઓનો સંપર્ક કરશે નહીં.

   f. બેંકના કર્મચારીઓ લોન લેનારના સંબંધીઓ, મિત્રો, પડોશીઓ, કે સાથી કામદારોને પરેશાન કરશે નહીં.

   g. લોન લેનારાઓ માટેની તાલીમ જો આપવામાં આવે તો, નિ:શુલ્ક રહેશે.

   h. બેંક વસૂલાત બાબતે કોઇપણ આકરી પદ્ધતિઓ અપનાવશે નહીં. બેંક વસૂલાતની નીચેની આકરી પદ્ધતિઓનો આશરો લેશે નહીં :

   i. ધમકી કે અશ્લિલ ભાષાનો ઉપયોગ

   j. લોન લેનારાઓનાં નામ પ્રકાશિત કરવા

   k. દેવાની માત્રા કે ચુકવણી નહીં કરવાના પરિણામો અંગે લોન લેનારને ગેર માર્ગે દોરવવા.

3. તેની તમામ કચેરીઓમાં અને બેંકની વેબસાઈટમાં લોન લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં RE નાં બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલ યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

Internal

4. બેંક એ સુનિશ્ચિત કરશે કે વસૂલાત માટેના એજન્ટો રોકવાની બાબત અને લોન લેનારાઓ સાથેની તેમની વાતચીત આરબીઆઈનાં સુમેળભર્યા નિયમનોની માર્ગદર્શિકાઓમાં જણાવ્યા મુજબની રહેશે..

5. પ્રાપ્ત થયેલ હપ્તાઓ અને લોનની અંતિમ ચુકવણી સહીત તમામ ચૂકવણીઓ માટે બેંક પાવતીઓ આપશે.

6. **MFI ગ્રાહકોના ફરિયાદના નિકાલ માટે નોડલ અધિકારીઓનાં સંપર્કની વિગતો.**