



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 ग्राहक के प्रति उचित व्यवहार संहिता

1. बैंक उधारकर्ताओं के साथ धर्म, जाति, वैवाहिक स्थिति, लैंगिक पसंद आदि के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा।
2. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि सभी कर्मचारी और बैंक की ओर से कार्य करने वाले व्यक्ति:
 - a) उधारकर्ताओं के प्रति उचित व्यवहार कैसे विकसित करे बैंक द्वारा इस पर प्रशिक्षण दिया जाएगा।
 - b) सम्मानजनक भाषा का प्रयोग करेंगे, मर्यादा बनाए रखेंगे, और सामाजिक और सांस्कृतिक संवेदनाओं का सम्मान करेंगे
 - c) ऋण की वसूली के लिए किसी भी प्रकार के ज़ोर-जबरदस्ती वाले तरीकों का उपयोग नहीं किया जाएगा और वसूली केवल निर्धारित स्थान पर ही की जाएगी। बैंक का कर्मचारी उधारकर्ता के निवास स्थान या कार्य के स्थान पर तभी वसूली कर सकता है जब उधारकर्ता लगातार दो या अधिक अवसरों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित नहीं होता है।
 - d) बैंक मौखिक या शारीरिक रूप से उधारकर्ताओं को डराने या अपमानित करने के तरीके नहीं अपनाएगा।
 - e) बैंक के कर्मचारी अनुचित समय पर उधारकर्ताओं से संपर्क नहीं करेंगे।
 - f) बैंक के कर्मचारी कर्जदार के रिश्तेदारों, दोस्तों, पड़ोसियों या सहकर्मियों को परेशान नहीं करेंगे।
 - g) उधारकर्ताओं को यदि कोई प्रशिक्षण दिया जाता है तो वह निःशुल्क होगा।
 - h) बैंक वसूली की दिशा में कोई कठोर तरीका नहीं अपनाएगा। बैंक वसूली के निम्नलिखित कठोर तरीकों का सहारा नहीं लेगा |
 - i) धमकी वाली या अभद्र भाषा का प्रयोग
 - j) कर्जदारों के नाम को कहीं प्रकाशित करना
 - k) कर्जदार को कर्ज की सीमा या गैर-चुकौती के परिणामों के बारे में गुमराह करना।
3. RE बोर्ड द्वारा अनुमोदित उचित व्यवहार संहिता को उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में अपने सभी कार्यालयों और बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।
4. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि वसूली एजेंटों का कार्य और उधारकर्ताओं के साथ उनकी बातचीत आरबीआई के सुसंगत विनियमों में उल्लिखित दिशानिर्देशों के अनुसार होगी।
5. बैंक प्राप्त किरतों और ऋण के अंतिम भुगतान सहित सभी भुगतानों के लिए पावती जारी करेगा।
6. MFI ग्राहकों की शिकायत निवारण के लिए नोडल अधिकारियों के संपर्क विवरण।