



**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 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ

1. ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಲೈಂಗಿಕ ದೃಷ್ಟಿಕೋನ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿನಾಕಾರಣ ತಾರತಮ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
2. ತನ್ನ ಪರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಎಲ್ಲ ನೌಕರರು ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:
  - a. ಸಾಲಗಾರರ ವಿಚಾರದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ರೂಢಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಹೇಗೆಂಬ ಕುರಿತು ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.
  - b. ಗೌರವಯುತ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು, ಸಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಮತ್ತು ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಸೂಕ್ಷ್ಮತೆಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು
  - c. ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಒತ್ತಾಯವನ್ನು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರವು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಕೇಂದ್ರವು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರನು ಸತತವಾಗಿ ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ವಿಫಲನಾದರೆ ಮಾತ್ರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಉದ್ಯೋಗಿ ಸಾಲಗಾರನ ನಿವಾಸ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಬಹುದು.
  - d. ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಬೆದರಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಅವಮಾನಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
  - e. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಅನುಕೂಲವಿಲ್ಲದ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಲ್ಲದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
  - f. ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಗೆಳೆಯರು, ಅಕ್ಕಪಕ್ಕದ ಮನೆಯವರು ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ.
  - g. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡುವ ತರಬೇತಿ ಉಚಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
  - h. ವಸೂಲಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಯಾವುದೇ ಕಠಿಣ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗುವುದಿಲ್ಲ. ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕಠಿಣ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ:
    - i. ಬೆದರಿಸುವ ಅಥವಾ ನಿಂದಾತ್ಮಕ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ
    - j. ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಸರನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು
    - k. ಸಾಲದ ಪ್ರಮಾಣ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವುದರಿಂದ ಆಗುವ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಪ್ಪು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿ ಸಾಲಗಾರರ ದಾರಿ ತಪ್ಪಿಸುವುದು
3. RE ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿರುವ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಎಲ್ಲ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4. ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳ ನಿಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಅವರ ಸಂವಹನವು RBI ಯ ಸುಸಂಗತ ನಿಯಮಾವಳಿಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರವೇ ಇರುತ್ತದೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
5. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅಂತಿಮ ವಿಲೇವಾರಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲ ಮರುಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
6. MFI ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು.