



## 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 കസ്റ്റമേഴ്സിനായുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ്**

1. പണം കടം വാങ്ങുന്നവരോട് അവരുടെ മതം, ജാതി, വിവാഹ നില, ലൈംഗിക സ്വഭാവം മുതലായ കാര്യങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ന്യായരഹിതമായി വിവേചനത്തോടെ പെരുമാറുകയില്ലെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്.
2. ബാങ്കിലെ എല്ലാ ജീവനക്കാരും ബാങ്കിന് വേണ്ടി പ്രവർത്തിക്കുന്ന ആളുകളും താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്:
  - a. പണം കടം വാങ്ങുന്നവരോടുള്ള അനുയോജ്യമായ പെരുമാറ്റം എങ്ങനെ മനസ്സിലാക്കണമെന്ന കാര്യത്തിൽ പരിശീലനത്തിന് വിധേയമാകണം
  - b. ബഹുമാനത്തോടെയുള്ള ഭാഷ ഉപയോഗിക്കണം, മാനുവൽ നിലനിർത്തണം, കൂടാതെ സാമൂഹ്യവും സാംസ്കാരികവുമായ മൂല്യങ്ങളെ മാനിക്കുകയും വേണം
  - c. വായ്പകൾ തിരിച്ചു പിടിക്കുന്നതിന് ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള ബലപ്രയോഗം പാടില്ല കൂടാതെ ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട കേന്ദ്ര സ്ഥലത്ത് വച്ച് മാത്രം തിരിച്ചടവ് സ്വീകരിക്കുക. രണ്ടോ അതിലധികമോ തവണ തുടർച്ചയായി നിർദ്ദിഷ്ട കേന്ദ്ര സ്ഥലത്ത് കടം വാങ്ങിയ ആൾ ഹാജരാകാതിരുന്നാൽ മാത്രമാണ് ബാങ്ക് ജീവനക്കാരൻ വസിക്കുന്ന അല്ലെങ്കിൽ ജോലി ചെയ്യുന്ന സ്ഥലത്ത് പോയി തിരിച്ചടവ് സ്വീകരിക്കേണ്ടത്.
  - d. കടം വാങ്ങിയവരെ ബാങ്ക് വാക്കലോ ശാരീരികമായോ ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയോ അപമാനിക്കുകയോ ചെയ്യില്ല.
  - e. അസാധാരണമോ അനുയോജ്യമല്ലാത്തതോ ആയ സമയങ്ങളിൽ ബാങ്ക് ജീവനക്കാർ പണം കടം വാങ്ങിയവരെ ബന്ധപ്പെടരുത്.
  - f. ബാങ്ക് ജീവനക്കാർ കടം വാങ്ങിയവരുടെ ബന്ധുക്കൾ, സുഹൃത്തുക്കൾ, അയൽക്കാർ, അല്ലെങ്കിൽ സഹപ്രവർത്തകരെ ശല്യപ്പെടുത്തുന്നതല്ല.
  - g. കടം വാങ്ങിയവർക്കായുള്ള ബോധവൽക്കരണം നൽകുന്നതിൽ അത് സൗജന്യമായിരിക്കും.
  - h. തിരിച്ചടവിനായി എന്തെങ്കിലും കടുത്ത മാർഗ്ഗങ്ങളിൽ ബാങ്ക് ഏർപ്പെടുകയില്ല. താഴെയുള്ള കടുത്ത തിരിച്ചടവ് മാർഗ്ഗങ്ങൾ ബാങ്ക് സ്വീകരിക്കുന്നതല്ല:
    - i. ഭീഷണി അഥവാ അസഭ്യമായ ഭാഷയുടെ ഉപയോഗം
    - j. പണം കടവാങ്ങിയവരുടെ പേര് പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നത്
    - k. കടത്തിന്റെ വലിപ്പം അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചടയ്ക്കാതിരുന്നാലുള്ള ഭവീഷ്യത്തുകളെ കുറിച്ച് കടം വാങ്ങുന്നയാളെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കൽ.
3. ആർ.ഇ-യുടെ ഭരണസമിതി അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള ഒരു നീതിയുക്തമായ പെരുമാറ്റ സംഹിത കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ ബാങ്കിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും വെബ്സൈറ്റിലും പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

4. തിരിച്ചടവിനായുള്ള ഏജന്റുമാരുടെ രീതികളും കടം വാങ്ങിയവരുമായി അവരുടെ ഇടപെടലും ആർ.ബി.ഐ-യുടെ അനുരഞ്ജന ചട്ടങ്ങളിൽ പറയുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം ആയിരിക്കുമെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.
5. ലഭിച്ച ഗഡുക്കൾക്ക് ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ തിരിച്ചടവുകൾക്കും കൂടാതെ വായ്പയുടെ അന്തിമ തീർപ്പാക്കലിനും രസീതുകൾ ബാങ്ക് നൽകിയിരിക്കണം.
6. MFI കസ്റ്റമേഴ്സിന്റെ പരാതി പരിഹാരത്തിനായുള്ള നോഡൽ ഓഫീസർമാരുടെ സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങൾ