



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 ग्राहकांसाठी उचित व्यवहार संहिता

1. बँक याबद्दल सुनिश्चिती करेल कि कर्जदारांसह कोणत्याही पार्श्वभूमीवर अनुचित भेदभाव केला जाणार नाही जसे धर्म, जात, वैवाहिक स्थिती, लैंगिक अभिमुखता इत्यादी.
2. बँक सुनिश्चिती करेल कि त्यांच्या वतीने कार्य करणारे सर्व कर्मचारी:
 - a. कर्जदारांसह उचित आचरण करणे मनावर कसे बिंबवावे याविषयी प्रशिक्षण घेतील.
 - b. आदरयुक्त भाषा वापरतील, सभ्यता पाळतील आणि सामाजिक व सांस्कृतिक संवेदनशीलतांचा आदर करतील
 - c. कर्जाची रिकवरी करण्यासाठी आणि फक्त एका मध्यवर्ती निर्दिष्ट स्थानी येऊन रिकवरी भरण्यासाठी कोणत्याही प्रकारे दबावाचा वापर करणार नाहीत. बँकेचे कर्मचारी कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी कर्जाची रिकवरी घेऊ शकतात फक्त जर कर्जदार दोन किंवा जास्त पाठोपाठच्या प्रसंगी मध्यवर्ती निर्दिष्ट स्थानी येण्यात अपयशी ठरेल.
 - d. बँक कर्जदाराला शाब्दीक किंवा शारीरिकरित्या कोणत्याही प्रकारे कर्जदाराला घाबरवणार नाही किंवा अपमान करणार नाही.
 - e. बँकेचे कर्मचारी कर्जदारांसह अयोग्य वेळी किंवा अनुचित वेळी संपर्क करणार नाहीत.
 - f. बँकेचे कर्मचारी कर्जदाराचे नातेवाईक, मित्र, शेजारी किंवा सहकर्मचाऱ्यांना त्रास देणार नाहीत.
 - g. जर कर्जदारांना प्रशिक्षण दिले गेले तर ते विनाशुल्क असेल.
 - h. बँक रिकवरी करण्यासाठी कोणत्याही कठोर पद्धतींचा स्वीकार करणार नाही. बँक रिकवरी करण्यासाठी खाली दिलेल्या कोणत्याही कठोर पद्धती अवलंबणार नाही:
 - i. धमकावणाऱ्या किंवा अपमानजनक भाषेचा वापर
 - j. कर्जदारांची नावे प्रसिद्ध करणे
 - k. कर्जाच्या व्याप्तीबद्दल किंवा कर्जाची परतफेड न केल्यास होणाऱ्या परिणामांविषयी कर्जदाराची दिशाभूल करणे.
3. आरईच्या बोर्डद्वारे मंजूर केलेली उचित व्यवहार संहिता बँकेच्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि वेबसाइटवर कर्जदाराला समजेल अशा भाषेमध्ये प्रदर्शित केली जाईल.
4. बँक सुनिश्चित करेल कि रिकवरी एजन्टची संलग्नता आणि कर्जदारांसह त्यांची परस्पर क्रिया आरबीआयच्या सामंजस्यपूर्ण नियमावलीमध्ये नमूद केलेल्या मार्गदर्शक सुचनांनुसार असेल.
5. बँक प्राप्त झालेले हप्ते आणि कर्जाच्या अंतिम मुक्ततेसह सर्व परतफेडीसाठी पोचपावती जारी करेल.
6. MFI ग्राहकांच्या तक्रार निवारणासाठी नोडल अधिकाऱ्यांचे संपर्क तपशील.