



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.

ଏମଏଫଆଇ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା

1. ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ଧର୍ମ, ଜାତି, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି କିମ୍ବା ଲିଙ୍ଗଗତ ଆଚରଣ ଇତ୍ୟାଦି ଆଧାରରେ କୌଣସି ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ସହିତ ପକ୍ଷପାତିତା ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ କରାଯାଉନାହିଁ।
2. ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତି ଯେଉଁମାନେ କି ଆମ ତରଫରୁ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଛନ୍ତି:
 - a କିପରି ଭାବରେ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଆଚରଣ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବେ ତାଲିମ୍ ନେବେ।
 - b ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ କଥାବାର୍ତ୍ତା ସମୟରେ ଶିଷ୍ଟାଚାରପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତି, ଶାଳୀନତା ବଜାୟ ରଖନ୍ତି ଏବଂ ସାଂସ୍କୃତିକ ସ୍ୱର୍ଣ୍ଣକାଚର ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରତି ସମ୍ମାନଭାବ ପୋଷଣ କରନ୍ତି।
 - c ରଣ ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ କୌଣସି ପ୍ରକାର ବଳପ୍ରୟୋଗ କରିବେ ନାହିଁ ଏବଂ କେବଳ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କେନ୍ଦ୍ରୀୟସ୍ତରରେ ରଣ ଆଦାୟ କରିବେ। ଅବଶ୍ୟ, ଯଦି ରଣଗ୍ରହଣିତା ଦୁଇ ବା ଅଧିକ ଥର କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ଭାବରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନକୁ ଆସନ୍ତିନାହିଁ ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଜଣେ କର୍ମଚାରୀ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳ ବା ବାସସ୍ଥାନରୁ ଆଦାୟ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ।
 - d ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କୁ ମୌଖିକ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ଉପହାସ ବା ଅତ୍ୟାଚାର କରିବାର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ।
 - e ବ୍ୟାଙ୍କର କର୍ମଚାରୀ ଅବେଳରେ କିମ୍ବା ଅନୁପଯୁକ୍ତ ସମୟରେ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ ନାହିଁ।
 - f ବ୍ୟାଙ୍କର କର୍ମଚାରୀ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କର ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ, ପଡ଼ୋଶୀ କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀମାନଙ୍କୁ ନିର୍ଯାତନା ଦେବେ ନାହିଁ।
 - g ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ପାଇଁ ତାଲିମ୍ ବିନା ମୂଲ୍ୟରେ ଦିଆଯିବ।
 - h ବ୍ୟାଙ୍କ ଆଦାୟ ପାଇଁ କୌଣସି କଠୋର ପଦ୍ଧତି ନିୟୁକ୍ତ କରିବ ନାହିଁ। ବ୍ୟାଙ୍କ ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ କୌଣସି କଠୋର ପଦ୍ଧତି ଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ:
 - i ଧମକ କିମ୍ବା ଅପମାନସୂଚକ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରିବା
 - j ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କର ନାମ ପ୍ରକାଶିତ କରିବା
 - k ରଣର ପରିବ୍ୟାପ୍ତି କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନ କରିବାର ଫଳାଫଳ ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କୁ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବା।
3. ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଯାହାକି ଆରଜର ବୋର୍ଡ଼ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଥାଏ ରଣଗ୍ରହଣିତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।
4. ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଆଦାୟକାରୀ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କୁ ନିୟୁକ୍ତ କରିବା ଏବଂ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ସହ ତାଙ୍କର ଯୋଗାଯୋଗ ଆରବିଆଇର ସମନ୍ୱିତ ନୀତି ଅଧୀନରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
5. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧ ସହିତ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା କିଛି ଏବଂ ରଣର ଚୁଡ଼ାନ୍ତ ଦାୟିତ୍ୱ ନିର୍ବାହ ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ଜାରି କରିବ।
6. ଏମଏଫଆଇ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ପାଇଁ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ।