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.

Internal

Classification: Internal

ਐਮ.ਐਫ.ਆਈ. ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉਚਿਤ ਵਿਹਾਰ ਕੋਡ

1. ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ ਕਿ ਲੈਣਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਧਰਮ, ਜਾਤ, ਵਿਵਾਹਕ ਸਥਿਤੀ, ਜਿਨਸੀ ਰੁਝਾਨ ਵਰਗੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਅਣਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਭੇਦਭਾਵ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

2. ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ ਕਿ ਉਸ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀ:

   a. ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਕਿ ਲੈਣਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਵਿਹਾਰ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ।

   b. ਸੱਭਿਅਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ, ਮਰਯਾਦਾ ਕਾਇਮ ਰੱਖਣ, ਅਤੇ ਸਮਾਜਿਕ ਅਤੇ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾਵਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਸਤਿਕਾਰਯੋਗ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ

   c. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਢੰਗ ਦੀ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਸਿਰਫ਼ ਆਪਸੀ ਸਮਝੌਤੇ ਨਾਲ ਤੈਅ ਕੀਤੀ ਥਾਂ 'ਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਲੈਣਗੇ। ਜੇਕਰ ਲੈਣਦਾਰ ਆਪਸੀ ਸਮਝੌਤੇ ਨਾਲ ਤੈਅ ਕੀਤੀ ਥਾਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਦੋ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਾਰ ਪਹੁੰਚਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਿਰਫ਼ ਇਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਲੈਣਦਾਰ ਦੇ ਘਰ ਜਾਂ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਜਾ ਕੇ ਰਿਕਵਰੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

   d. ਬੈਂਕ ਕਦੇ ਵੀ ਲੈਣਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮੌਖਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਡਰਾਉਣ ਜਾਂ ਸ਼ਰਮਸਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿਹਾਰ ਨਹੀਂ ਆਪਣਾਏਗਾ।

   e. ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਗਲਤ ਸਮਿਆਂ ਜਾਂ ਅਣਉਚਿਤ ਸਮਿਆਂ 'ਤੇ ਲੈਣਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ।

   f. ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ, ਲੈਣਦਾਰ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੋਸਤਾਂ, ਗੁਆਂਢੀਆਂ, ਜਾਂ ਸਹਿ-ਕਰਮੀਆਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ।

   g. ਲੈਣਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਿਖਲਾਈ ਲਈ ਕੋਈ ਖਰਚਾ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

   h. ਬੈਂਕ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਕੋਈ ਕਰੜੇ ਉਪਾਅ ਜਾਂ ਢੰਗ ਨਹੀਂ ਅਪਣਾਏਗਾ। ਬੈਂਕ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਰੜੇ ਉਪਾਅ ਜਾਂ ਢੰਗ ਨਹੀਂ ਅਪਣਾਏਗਾ:

   i. ਧਮਕਾਉਣ ਵਾਲੀ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ

   j. ਲੈਣਦਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਨੂੰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ

   k. ਕਰਜ਼ ਦੀ ਰਕਮ ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਲੈਣਦਾਰ ਨੂੰ ਗੁਮਰਾਹਪੂਰਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ

3. ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਆਰ.ਈ. ਦੇ ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਉਚਿਤ ਵਿਹਾਰ ਕੋਡ ਨੂੰ ਲੈਣਦਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਡਿਸਪਲੇ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

Internal

4. ਬੈਂਕ ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਲੈਣਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਗੱਲਬਾਤ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਅੰਤਰਕਿਰਿਆ, ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦੇ ਮੇਲ-ਮਿਲਾਪ ਕਰਨ ਸੰਬੰਧੀ ਅਧਿਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਧਾਂ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇ।
5. ਬੈਂਕ ਸਾਰੀਆਂ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਲਈ ਰਸੀਦ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਅੰਤਿਮ ਡਿਸਚਾਰਜ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
6. ਐਮ.ਐਫ.ਆਈ. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ।