



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 வாடிக்கையாளர்களுக்கான நியாயமான நடைமுறைகள்

விதிமுறைத் தொகுப்பு

1. வங்கியானது மதம், சாதி, திருமண நிலை, பாலியல் சார்பு நிலை போன்றவற்றின் அடிப்படையில் கடன் வாங்குபவர்களிடம் நியாயமற்ற முறையில் பாகுபாடு காட்டப்படுவதில்லை என்பதை உறுதி செய்யும்.
2. வங்கி தன் சார்பாக செயல்படும் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் நபர்களுக்கும் பின்வருபவைகளை உறுதிசெய்ய வேண்டும்:
 - a. கடன் வாங்குபவர்களிடம் முறையான நடத்தையுடன் நடந்து கொள்வது எப்படி என்பது குறித்த பயிற்சியை மேற்கொள்ள வேண்டும்.
 - b. மரியாதைக்குரிய மொழியைப் பயன்படுத்த வேண்டும், நன்னடத்தையை பராமரிக்க வேண்டும் மற்றும் சமூக மற்றும் கலாச்சார உணர்வுகளை மதிக்க வேண்டும்
 - c. கடன்களை வசூலிக்க எந்த விதமான வற்புறுத்தலையும் பயன்படுத்த மாட்டோம் மற்றும் மையமாக நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் மட்டுமே வசூலிக்க மாட்டோம். கடன் வாங்குபவர் இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில் மத்திய நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் ஆஜராகத் தவறினால் மட்டுமே வங்கியின் ஊழியர் கடன் வாங்குபவரின் இருப்பிடம் அல்லது பணியிடத்திற்கு சென்று பணத்தைப் பெறலாம்.
 - d. வங்கி கடன் வாங்குபவர்களை வாய்மொழியாகவோ அல்லது உடல் ரீதியாகவோ மிரட்டவோ அல்லது அவமானப்படுத்தவோ செய்யாது.
 - e. வங்கியின் ஊழியர்கள் வழக்கத்திற்கு மாறான நேரங்களில் அல்லது பொருத்தமற்ற நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களை தொடர்பு கொள்ள மாட்டார்கள்.
 - f. வங்கியின் ஊழியர்கள் கடன் வாங்குபவரின் உறவினர்கள், நண்பர்கள், அண்டை வீட்டார் அல்லது சக ஊழியர்களை துன்புறுத்த மாட்டார்கள்.
 - g. கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்பட்டால் அது இலவசமாக வழங்கப்படும்.
 - h. வங்கி வசூலிப்புக்காக எந்தவொரு கடுமையான வழிமுறைகளிலும் ஈடுபடாது. பின்வரும் கடுமையான வசூலிப்பு முறைகளில் வங்கி ஈடுபடாது:
 - i. அச்சுறுத்தும்படியான அல்லது அவதூறான மொழியைப் பயன்படுத்துதல்
 - j. கடன் வாங்கியவர்களின் பெயரை வெளியிடுதல்
 - k. கடனின் அளவு அல்லது கடனை திருப்பிச் செலுத்தாவிட்டால் ஏற்படும் பின்விளைவுகள் குறித்து கடன் வாங்கியவரை தவறாக வழிநடத்துதல்.
3. ஆர்ஈ நிர்வாகக் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு நியாயமான நடைமுறைகள் விதிமுறைத் தொகுப்பு வங்கியின் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் அதன்

இணையதளத்திலும் கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் பார்வைக்கு காண்பிக்கப்படும்.

4. ரிசர்வ் வங்கியின் இணக்கமான விதிமுறைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களின்படி, கடன் வாங்குபவர்கள் உடனான வசூலிக்கும் முகவர்களின் ஈடுபாடும், அவர்களின் பழகும் முறையும் இருப்பதை வங்கி உறுதி செய்யும்.
5. கடனின் பெறப்பட்ட தவணைகள் மற்றும் இறுதி தவணைத் தொகை உட்பட அனைத்து திருப்பிச் செலுத்தும் கட்டணங்களுக்காக வங்கி ஒப்புக்களை வழங்கும்.
6. MFI வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான நோடல் அதிகாரிகளின் தொடர்பு விவரங்கள்.