



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 కస్టమర్ల కొరకు మంచి పద్ధతుల నియమావళి

1. మతం, కులం, వైవాహిక స్థితి, లైంగిక ధోరణి మొదలైన వాటి ఆధారంగా రుణగ్రహీతల పట్ల అన్యాయంగా వివక్ష చూపబడకుండా ఉండే విధంగా బ్యాంకు నిర్ధారిస్తుంది.
2. దాని తరపున పనిచేసే ఉద్యోగులు మరియు వ్యక్తులు అందరూ ఈ విధంగా ఉండేలా బ్యాంక్ చూసుకుంటుంది:
 - a. రుణగ్రహీతల పట్ల తగిన ప్రవర్తనను ఎలా పెంపొందించుకోవాలో శిక్షణ పొందుతారు.
 - b. గౌరవప్రదమైన భాషను ఉపయోగించాలి, సవ్యతను కొనసాగించాలి మరియు సామాజిక మరియు సాంస్కృతికపరమైన సున్నితత్వాలను గౌరవించాలి
 - c. రుణాల రికవరీ చేయడానికి ఏ విధమైన దౌర్జన్యం ఉండదు మరియు కేంద్ర నిర్దేశిత స్థలంలో మాత్రమే రికవరీ చేయాలి. రుణగ్రహీత రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ సార్లు వరుసగా కేంద్ర నిర్దేశిత స్థలంలో కనిపించకపోతే మాత్రమే బ్యాంకు ఉద్యోగి రుణగ్రహీత నివాసం లేదా కార్యాలయం వద్ద రికవరీ తీసుకోవచ్చు.
 - d. బ్యాంకు రుణగ్రహీతలను మాటలతో లేదా భౌతికంగా బెదిరించడం లేదా అవమానించడం చేయదు.
 - e. బ్యాంక్ ఉద్యోగులు సముచితం కాని సమయాల్లో లేదా అనుచిత సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను సంప్రదించరు.
 - f. బ్యాంకు ఉద్యోగులు రుణగ్రహీత యొక్క బంధువులు, స్నేహితులు, పొరుగువారు లేదా సహోద్యోగులను వేధించరు.
 - g. రుణగ్రహీతలకు శిక్షణ ఇస్తే ఉచితంగా ఉంటుంది.
 - h. రికవరీ విషయంలో బ్యాంక్ ఎలాంటి కఠినమైన పద్ధతులను అనుసరించదు. రికవరీ కోసం బ్యాంక్ కింది కఠినమైన పద్ధతులను ఆశ్రయించదు:
 - i. బెదిరింపు లేదా దుర్భాష ఉపయోగించడం
 - j. రుణగ్రహీతల పేరును ప్రచురించడం
 - k. రుణం యొక్క పరిధి లేదా తిరిగి చెల్లించని పరిణామాల గురించి రుణగ్రహీతను తప్పుదారి పట్టించడం.
3. RE బోర్డు ఆమోదించిన ఒక ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ రుణగ్రహీతకి అర్హమయ్యే భాషలో దాని అన్ని కార్యాలయాలు మరియు బ్యాంక్ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడుతుంది.

4. రికవరీ ఏజెంట్ యొక్క నిశ్చితార్థం మరియు రుణగ్రహీతలతో వారి పరస్పర చర్యలు RBI శ్రావ్యమైన నిబంధనలలో పేర్కొన్న మార్గదర్శకాల ప్రకారం ఉండేలా బ్యాంక్ నిర్ధారిస్తుంది
5. స్వీకరించిన వాయిదాలు మరియు రుణం యొక్క తుది విడుదలతో సహా అన్ని తిరిగి చెల్లింపులకు బ్యాంక్ రసీదులను జారీ చేస్తుంది.
6. MFI కష్టమర్ల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కొరకు నోడల్ అధికారుల సంప్రదింపు వివరాలు.