

Fair Practice Code-MFI Borrowers

1. માઇક્રો ફાઇનાન્સ ઋણ લેનારાઓ પ્રત્યે વ્યાજબી આચારસંહિતા:

1.1. બેંક એ સુનિશ્ચિત કરશે કે માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પર આરબીઆઈના નિર્દેશોને અનુરૂપ માઇક્રોફાઇનાન્સ ઋણ લેનારાઓ સાથેના તમામ વ્યવહારો નિષ્પક્ષ, પારદર્શક, ભેદભાવવિહીન અને ગ્રાહક-કેન્દ્રિત રીતે હાથ ધરવામાં આવે.

બેંક લોન કરારના અમલીકરણ પહેલાં, પ્રમાણિત ફોર્મેટમાં અને ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં, માહિતગાર ઉધાર લેવાના નિર્ણયને સક્ષમ કરવા માટે, દરેક સંભવિત ઋણ લેનારને કી ફેક્ટ્સ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ) પ્રદાન કરશે. કેએફએસની સામગ્રી ઉધાર લેનારને સમજાવવામાં આવશે, અને ઋણ લેનાર તે સમજી ગયા છે તેની પુષ્ટિ કરતી સ્વીકૃતિ મેળવવામાં આવશે.

કેએફએસ પાસે અનન્ય દરખાસ્ત/સંદર્ભ નંબર રહેશે અને ઓછામાં ઓછા ત્રણ કામકાજના દિવસો માટે માન્ય રહેશે. લોનના સમયગાળા દરમિયાન કોઈ પણ તબક્કે ઋણ લેનાર પાસેથી લોનની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના કેએફએસમાં જાહેર ન કરવામાં આવેલી કોઇ ફી, ચાર્જ અથવા અન્ય રકમ વસૂલ કરવામાં આવશે નહીં.

1.2. માઇક્રો ફાઇનાન્સ લોન માટેનો લોન કરાર પ્રમાણભૂત ફોર્મેટમાં અને ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં હોવો જોઈએ.

1.3. બેંક ઉધાર લેનારને તમામ લાગુ પડતા લોન-સંબંધિત શરતો અને ચાર્જિસ પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે. લોન સુવિધા મેળવવા માટે કોઈપણ તૃતીય-પક્ષ ઉત્પાદન મેળવવા માટે ઉત્પાદનોનું બંડલિંગ પૂર્વ-શરત રહેશે નહીં.

1.4. વસૂલાત સંબંધિત ફરિયાદોના નિવારણ માટે બેંકે બોર્ડ દ્વારા ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિને મંજૂરી આપી છે. આ મિકેનિઝમની વિગતો લોન વિતરણ સમયે ઉધાર લેનારને પૂરી પાડવામાં આવશે.

1.5. બેંક પ્રાપ્ત થયેલી દરેક લોન અરજી માટે સ્વીકૃતિ પૂરી પાડશે.

1.6. ઉધાર લેનારને નીચેનાનો સમાવેશ કરીને લોન કાર્ડ પ્રદાન કરવામાં આવશે:

- **1.6.1.** એવી માહિતી જે ઉધાર લેનારને પર્યાપ્ત રીતે ઓળખે છે.
- **1.6.2.** ભાવો પર સરળ ફેક્ટશીટ.
- **1.6.3.** લોન સાથે જોડાયેલ અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો.
- **1.6.4.** પ્રાપ્ત થયેલા હપ્તા અને લોનની રકમના અંતિમ ડિસ્ચાર્જ સહિતની તમામ ચુકવણીની બેંક દ્વારા સ્વીકૃતિ.
- **1.6.5.** ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીની વિગતો, જેમાં બેંકના નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક નંબર સામેલ છે.
- **1.6.6.** લોન કાર્ડમાં તમામ એન્ટ્રીઓ ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં હોવી જોઈએ.

1.7. બેંક દ્વારા લાગુ કરવામાં આવનાર આરબીઆઈના નિર્દેશો પર આધારિત ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (એફપીસી). એફપીસી બેંક દ્વારા તેની તમામ એમએફઆઈ શાખાઓ અને તેની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. એફપીસી ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં જારી કરવી જોઈએ.

1.8. બેંક નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં લોન અરજીઓ પર પ્રક્રિયા કરશે. ક્રેડિટ મંજૂરીનો નિર્ણય લેનારને જાણ કરવામાં આવશે, અને, જ્યાં અરજી નકારી કાઢવામાં આવે છે, ત્યારે અસ્વીકાર માટેના કારણો (ઓ) લેખિતમાં જણાવવામાં આવશે.

1.9. નોન-ક્રેડિટ પ્રોડક્ટ્સ ઇશ્યૂ કરવા માટે ઋણ લેનારાઓની સંપૂર્ણ સંમતિ સાથે કરવામાં આવશે અને આવા ઉત્પાદનો માટે ફી માળખું લોન કાર્ડમાં જ ઉધાર લેનારને સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

1.10. વીમા ચાર્જ સહિત, તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ વતી બેંક દ્વારા ઋણ લેનારાઓ પાસેથી વાસ્તવિક ધોરણે વસૂલવામાં આવેલા ચાર્જ, વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર) નો ભાગ બનશે અને અલગથી જાહેર કરવામાં

આવશે. જ્યાં પણ બેંક આવા ચાર્જીસ વસૂલ કરે છે, ત્યાં વાજબી સમયગાળામાં દરેક ચુકવણી માટે ઉધાર લેનારને રસીદો અને સંબંધિત સહાયક દસ્તાવેજો પૂરા પાડવામાં આવશે.

1.11. ફિલ્ડ સ્ટાફને ઘરની આવક અને હાલના દેવા અંગે જરૂરી પૂછપરછ કરવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે. માઇક્રો ફાઇનાન્સ પ્રવૃત્તિઓમાં રોકાયેલા કર્મચારીઓ માટેની લઘુત્તમ લાયકાતમાં શૈક્ષણિક લાયકાત (ધોરણ 10 / હાઇ સ્કૂલ) તેમજ સ્થાનિક ભાષા અને સ્થાનિક ભૌગોલિક બાબતોના કાર્યકારી જ્ઞાનને આવરી લેવામાં આવશે.

1.12. બેંક માઇક્રો ફાઇનાન્સ પ્રવૃત્તિઓમાં રોકાયેલા કર્મચારીઓની ભરતી, આચરણ, તાલીમ અને દેખરેખનું સંચાલન કરતી બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ જાળવશે. સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે જરૂરી તાલીમ સાધનો પૂરા પાડવામાં આવશે. કર્મચારીઓને તાલીમમાં ગ્રાહકો પ્રત્યે યોગ્ય વર્તન વિકસાવવા માટેના કાર્યક્રમોનો સમાવેશ થવો જોઈએ. ગ્રાહકો પ્રત્યે કર્મચારીઓનું વર્તન પણ તેમના વળતર મેટ્રિક્સમાં યોગ્ય રીતે સમાવિષ્ટ કરવામાં આવશે.

1.13. ઋણ લેનારાઓને જો કોઈ તાલીમ આપવામાં આવે તો તે મફત આપવામાં આવશે.

1.14. બેંક પુનઃચુકવણીમાં મુશ્કેલીઓનો સામનો કરી રહેલા ઋણધારકોની ઓળખ માટે એક વ્યવસ્થાતંત્ર સ્થાપિત કરશે અને ઉપલબ્ધ પુનઃચુકવણીના વિકલ્પો અને ફરિયાદ નિવારણ ચેનલો અંગે યોગ્ય માર્ગદર્શન આપવા માટે આવા ઋણ લેનારાઓ સાથે જોડાશે.

1.15. વસૂલાત નિયુક્ત જૂથ કેન્દ્રમાં થવી જોઈએ, જે ઉધાર લેનાર અને બેંક દ્વારા પરસ્પર નક્કી કરવામાં આવે છે. જો કે, જો ઉધાર લેનાર બે કે તેથી વધુ પ્રસંગોએ કેન્દ્ર બેઠકમાં જૂથ કેન્દ્રમાં હાજર થવામાં નિષ્ફળ જાય તો ફિલ્ડ સ્ટાફને ઋણ લેનારના નિવાસસ્થાન અથવા કામના સ્થળે વસૂલાત કરવાની મંજૂરી આપવી જોઈએ. અન્ય કોઈ પણ સ્થળે વસૂલાત જૂથના એક અથવા વધુ અન્ય સભ્યોની હાજરીમાં હોવી જોઈએ. બેંક ડિજિટલ ચેનલો દ્વારા પણ બાકી લેણાં વસૂલ કરી શકે છે.

1.16. સ્ટાફ અથવા એજન્ટો ધમકીભર્યા અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ કરીને પુનઃપ્રાપ્તિ માટે કોઈ કઠોર પદ્ધતિઓ અપનાવશે નહીં; સવારે 9:00 વાગ્યા પહેલાં અને સાંજે 6:00 વાગ્યા પછી ઋણ લેનારાઓને બોલાવવા; ઋણ લેનારના સંબંધીઓ, મિત્રો અને સહકાર્યકરોને પરેશાન કરવા; ઉધાર લેનારાઓના નામ પ્રકાશિત કરવા; ઋણ લેનાર અથવા ઋણ લેનારના પરિવાર/સંપત્તિ/પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચાડવા માટે હિંસા અથવા અન્ય સમાન માધ્યમોનો ઉપયોગ અથવા ધમકી આપવી; ઋણ લેનારને દેવાની હદ અથવા ચુકવણી ન કરવાના પરિણામો વિશે ગેરમાર્ગે દોરવું. બેંક/સ્ટાફ/એજન્ટોએ વસૂલાત માટે કઠોર અને બળજબરીપૂર્વકની પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ નહીં. માઇક્રોફાઇનાન્સ લોનની વસૂલાત માટે રિકવરી એજન્ટોની કાર્યપ્રણાલી અંગેની માર્ગદર્શિકા માટે; બોર્ડ દ્વારા બાકી નીકળતી રકમની વસૂલાત અને સુરક્ષા પોઝિશનનો સંદર્ભ લેવો.

1.17. બેંક એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ઋણ લેનારાઓ સાથે ધર્મ, જાતિ, વૈવાહિક સ્થિતિ, જાતીય અભિગમ વગેરે જેવા કારણોસર અન્યાયી રીતે ભેદભાવ કરવામાં ન આવે.

1.18. બેંક સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના વતી કામ કરતા તમામ કર્મચારીઓ અને વ્યક્તિઓ:

- **1.18.1.** ઋણ લેનારાઓ પ્રત્યે યોગ્ય વર્તન કેવી રીતે કેળવવું તે અંગેની તાલીમ લેવી જોઈએ.
- **1.18.2.** આદરપૂર્ણ ભાષાનો ઉપયોગ કરવો, શિષ્ટાચાર જાળવવો અને સામાજિક અને સાંસ્કૃતિક સંવેદનશીલતાનો આદર કરવો
- **1.18.3.** લોનની વસૂલાત કરવા માટે કોઈપણ પ્રકારની બળજબરીનો ઉપયોગ કરશે નહીં અને ફક્ત કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થળે જ વસૂલાત કરશે. બેંકનો કર્મચારી ઉધાર લેનારના નિવાસસ્થાન અથવા કામના સ્થળે ત્યારે જ વસૂલાત લઈ શકે છે જો ઋણ લેનાર બે કે તેથી વધુ પ્રસંગોએ કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થળે હાજર થવામાં નિષ્ફળ જાય.

1.18.4. બેંક મૌખિક અથવા શારીરિક રીતે ઉધાર લેનારાઓને ધમકાવવા અથવા અપમાનિત કરવાનો આશરો લેશે નહીં.

1.18.5. બેંકના કર્મચારીઓ અયોગ્ય સમયે અથવા અસુવિધા થાય એવા સમયે ઉધાર લેનારાઓનો સંપર્ક કરશે નહીં.

1.18.6. બેંકના કર્મચારીઓ ઉધાર લેનારના સંબંધીઓ, મિત્રો, પડોશીઓ અથવા સહકાર્યકરોને પરેશાન કરશે નહીં.

1.18.7. જો ઋણ લેનારાઓને તાલીમ આપવામાં આવે તો તે મફત આપવામાં આવશે.

1.18.8. બેંક વસૂલાત માટે કોઈપણ કઠોર પદ્ધતિઓ અપનાવશે નહીં. બેંક વસૂલાત માટે નીચેની કઠોર પદ્ધતિઓનો આશરો લેશે નહીં:

1.18.9. ધમકીભર્યા અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ

1.18.10. ઋણ લેનારાઓના નામ પ્રકાશિત કરવા

1.18.11. દેવાની હદ અથવા ચુકવણી ન કરવાના પરિણામો વિશે ઉધાર લેનારને ગેરમાર્ગે દોરવું.