

Fair Practice Code-MFI Borrowers

1. सूक्ष्म वित्त उधारकर्ताओं के लिए उचित व्यवहार आचार संहिता:

1.1. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ताओं के साथ सभी व्यवहार निष्पक्ष, पारदर्शी, गैर-भेदभावपूर्ण और ग्राहक-केंद्रित तरीके से किए जाएं, जो माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर आरबीआई के निर्देशों के अनुरूप हों।

बैंक ऋण अनुबंध के निष्पादन से पहले प्रत्येक संभावित उधारकर्ता को एक प्रमुख तथ्य विवरण (केएफएस) प्रदान करेगा, मानकीकृत प्रारूप में और उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, ताकि एक सूचित उधार निर्णय को सक्षम किया जा सके। केएफएस की सामग्री उधारकर्ता को समझाई जाएगी, और एक पावती यह पुष्टि करती है कि उधारकर्ता ने इसे समझ लिया है, प्राप्त किया जाएगा।

केएफएस में एक अद्वितीय प्रस्ताव/संदर्भ संख्या होगी और यह कम से कम तीन कार्य दिवसों के लिए वैध रहेगी। उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति के बिना ऋण की अवधि के दौरान किसी भी स्तर पर केएफएस में प्रकट नहीं किए गए कोई शुल्क, शुल्क या अन्य राशि उधारकर्ता से वसूल नहीं की जाएगी।

1.2. सूक्ष्म वित्त ऋणों के लिए ऋण समझौता एक मानक प्रारूप में और उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होना चाहिए।

1.3. बैंक उधारकर्ता को ऋण संबंधी सभी लागू शर्तों और शुल्कों का पारदर्शी रूप से खुलासा करेगा। उत्पादों की बंडलिंग अर्थात किसी भी तृतीय-पक्ष उत्पाद को प्राप्त करना ऋण सुविधा का लाभ उठाने के लिए एक पूर्व-शर्त नहीं होगी।

1.4. बैंक ने वसूली से संबंधित शिकायतों के निवारण के लिए बोर्ड ने ग्राहक शिकायत निवारण नीति को मंजूरी दे दी है। इस तंत्र का विवरण ऋण वितरण के समय उधारकर्ता को प्रदान किया जाएगा।

1.5. बैंक प्राप्त प्रत्येक ऋण आवेदन के लिए एक पावती प्रदान करेगा।

1.6. उधारकर्ता को प्रदान किया जाने वाला एक ऋण कार्ड जिसमें निम्नलिखित शामिल होंगे:

1.6.1. ऐसी जानकारी जो ऋणकर्ता की पर्याप्त रूप से पहचान करती हो ।

1.6.2. मूल्य निर्धारण पर सरलीकृत फैक्टशीट।

1.6.3. ऋण से जुड़े अन्य सभी नियम और शर्तें।

1.6.4. प्राप्त किस्तों और ऋण राशि के अंतिम निर्वहन सहित सभी पुनर्भुगतान की बैंक द्वारा पावती ।

1.6.5. शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण, जिसमें बैंक के नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर शामिल है।

1.6.6. ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियां उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होनी चाहिए।

1.7. बैंक द्वारा आरबीआई के निर्देशों के आधार पर एक उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) लागू की जाएगी। एफपीसी को बैंक द्वारा अपनी सभी एमएफआई शाखाओं और अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा। एफपीसी को उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में जारी किया जाना चाहिए।

1.8. बैंक निर्धारित समयसीमा के भीतर ऋण आवेदनों पर कार्रवाई करेगा। ऋण स्वीकृति निर्णय उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा, और, जहां एक आवेदन अस्वीकार कर दिया जाता है, अस्वीकृति के कारण (ओं) को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा।

1.9. गैर-क्रेडिट उत्पादों को जारी करना उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से होगा और ऐसे उत्पादों के लिए शुल्क संरचना को ऋण कार्ड में ही उधारकर्ता को स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

1.10. बैंक द्वारा उधारकर्ताओं से वसूले गए शुल्क, वास्तविक आधार पर, तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं की ओर से, बीमा शुल्क सहित, वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) का हिस्सा होंगे और अलग से प्रकट किए जाएंगे। जहां भी बैंक इस तरह के शुल्क वसूलता है, उधारकर्ता को उचित अवधि के भीतर प्रत्येक भुगतान के लिए रसीदें और प्रासंगिक सहायक दस्तावेज प्रदान किए जाएंगे।

1.11. फील्ड स्टाफ को परिवार की आय और मौजूदा ऋण के बारे में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा। माइक्रो फाइनेंस गतिविधियों में लगे कर्मचारियों के लिए न्यूनतम योग्यता शैक्षणिक योग्यता

(कक्षा 10/हाई स्कूल) के साथ-साथ स्थानीय भाषा और स्थानीय भौगोलिक क्षेत्रों के कार्यसाधक ज्ञान को कवर करेगी।

1.12. बैंक माइक्रोफाइनेंस गतिविधियों में लगे कर्मचारियों की भर्ती, आचरण, प्रशिक्षण और निगरानी को नियंत्रित करने वाली एक बोर्ड अनुमोदित नीति बनाए रखेगा। कर्मचारियों को ग्राहकों से निपटने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण उपकरण प्रदान किए जाएंगे। कर्मचारियों को प्रशिक्षण में ग्राहकों के प्रति उचित व्यवहार विकसित करने के लिए कार्यक्रम शामिल होंगे । ग्राहकों के प्रति कर्मचारियों के आचरण को भी उनके मुआवजे मैट्रिक्स में उचित रूप से शामिल किया जाएगा।

1.13. उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण, यदि कोई हो, नि:शुल्क होगा।

1.14. बैंक पुनर्भुगतान कठिनाइयों का सामना कर रहे उधारकर्ताओं की पहचान करने के लिए एक तंत्र स्थापित करेगा और उपलब्ध पुनर्भुगतान विकल्पों और शिकायत निवारण चैनलों के बारे में उचित मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए ऐसे उधारकर्ताओं के साथ जुड़ेगा।

1.15. वसूली एक निर्दिष्ट समूह केंद्र में की जानी चाहिए, जो उधारकर्ता और बैंक द्वारा पारस्परिक रूप से तय की जाती है। हालांकि, फील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास या काम के स्थान पर वसूली करने की अनुमति दी जानी चाहिए यदि उधारकर्ता लगातार दो या दो से अधिक अवसरों पर केंद्र की बैठक में समूह केंद्र में उपस्थित होने में विफल रहता है। किसी अन्य स्थान पर वसूली अधिमानतः समूह के एक या अधिक अन्य सदस्यों की उपस्थिति में होनी चाहिए। बैंक डिजिटल चैनलों के माध्यम से भी बकाया राशि की वसूली कर सकता है।

1.16. कर्मचारी या एजेंट धमकी या अपमानजनक भाषा का उपयोग करके वसूली की दिशा में किसी भी कठोर तरीके से शामिल नहीं होंगे; उधारकर्ताओं को सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद कॉल करना; उधारकर्ता के रिश्तेदारों, दोस्तों और सहकर्मियों को परेशान करना; उधारकर्ताओं के नाम प्रकाशित करना; उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या इसी तरह के अन्य साधनों का उपयोग या धमकी देना; ऋण की सीमा या गैर-भुगतान के परिणामों के बारे में उधारकर्ता को गुमराह करना। बैंक/कर्मचारियों/एजेंटों को वसूली के लिए कठोर और जबरदस्ती के तरीकों का उपयोग नहीं करना चाहिए। माइक्रोफाइनेंस ऋणों की वसूली के लिए वसूली एजेंटों की नियुक्ति पर दिशानिर्देशों के लिए; बोर्ड ने बकाया राशि के संग्रह और सुरक्षा नीति के पुनर्ग्रहण को मंजूरी दी।

1.17. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उधारकर्ताओं के साथ धर्म, जाति, वैवाहिक स्थिति, यौन अभिविन्यास आदि जैसे आधारों पर अनुचित भेदभाव न किया जाए।

1.18. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उसकी ओर से कार्य करने वाले सभी कर्मचारी और व्यक्ति:

1.18.1. उधारकर्ताओं के प्रति उचित व्यवहार विकसित करने के लिए प्रशिक्षण से गुजरना होगा।

1.18.2. सम्मानजनक भाषा का प्रयोग करेंगे, मर्यादा बनाए रखेंगे और सामाजिक और सांस्कृतिक संवेदनाओं का सम्मान करेंगे

1.18.3. ऋणों की वसूली करने और केवल एक केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर वसूली लेने के लिए किसी भी प्रकार के जबरदस्ती का उपयोग नहीं करेगा। बैंक का कर्मचारी उधारकर्ता के निवास स्थान या काम पर वसूली तभी कर सकता है जब उधारकर्ता लगातार दो या अधिक अवसरों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है।

1.18.4. बैंक उधारकर्ताओं को मौखिक या शारीरिक रूप से डराने या अपमानित करने का सहारा नहीं लेगा।

1.18.5. बैंक के कर्मचारी विषम समय या अनुचित समय पर उधारकर्ताओं से संपर्क नहीं करेंगे।

1.18.6. बैंक के कर्मचारी उधारकर्ता के रिश्तेदारों, दोस्तों, पड़ोसियों या सहकर्मियों को परेशान नहीं करेंगे।

1.18.7. उधारकर्ताओं के लिए प्रशिक्षण यदि प्रदान किया जाता है तो यह नि:शुल्क होगा।

1.18.8. बैंक वसूली की दिशा में किसी भी कठोर तरीके से संलग्न नहीं होगा। बैंक वसूली के निम्नलिखित कठोर तरीकों का सहारा नहीं लेगा:

1.18.9. धमकी या अपमानजनक भाषा का प्रयोग

1.18.10. उधारकर्ताओं का नाम प्रकाशित करना

1.18.11. ऋण की सीमा या गैर-चुकौती के परिणामों के बारे में उधारकर्ता को गुमराह करना।