

Fair Practice Code-MFI Borrowers

1. മൈക്രോ ഫിനാൻസ് വായ്പക്കാരോടുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് പെരുമാറ്റച്ചട്ടം:

1.1 മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പയെടുക്കുന്നവരുമായി ബാങ്ക് നടത്തുന്ന എല്ലാ ഇടപാടുകളും ന്യായമായും സുതാര്യമായും വിവേചനരഹിതമായും ഉപഭോക്തൃകേന്ദ്രീകൃതമായും ആയിരിക്കണം. കൂടാതെ, മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI) പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ നിർദ്ദേശങ്ങളും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും പാലിച്ചായിരിക്കണം ഇത്തരം ഇടപാടുകൾ നടത്തേണ്ടത്.

വായ്പാ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, സ്റ്റാൻഡേർഡൈസ്ഡ് ഫോർമാറ്റിലും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലും ബാങ്ക് ഒരു കീ ഫാക്ട്സ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് (കെഎഫ്എസ്) നൽകണം. കെഎഫ്എസിന്റെ ഉള്ളടക്കം വായ്പക്കാരനോട് വിശദീകരിക്കുകയും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ അത് മനസ്സിലാക്കിയെന്ന് സ്ഥിരീകരിക്കുന്ന ഒരു അംഗീകാരം നേടുകയും ചെയ്യും.

കെ.എഫ്.എസിന് ഒരു യുണീക് പ്രൊപ്പോസൽ / റഫറൻസ് നമ്പർ ഉണ്ടായിരിക്കണം, കുറഞ്ഞത് മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസമെങ്കിലും സാധുതയുള്ളതായിരിക്കും. കെ.എഫ്.എസിൽ വെളിപ്പെടുത്താത്ത ഫീസോ ചാർജോ മറ്റ് തുകകളോ വായ്പക്കാരന്റെ വ്യക്തമായ അനുമതിയില്ലാതെ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളിൽ നിന്ന് ഒരു ഘട്ടത്തിലും ഈടാക്കില്ല.

1.2. മൈക്രോ ഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്കായുള്ള വായ്പാ കരാർ ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോർമാറ്റിലും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലും ആയിരിക്കണം.

1.3. ബാധകമായ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ നിബന്ധനകളും നിരക്കുകളും ബാങ്ക് സുതാര്യമായി വായ്പക്കാരന് വെളിപ്പെടുത്തും. ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ ബണ്ട്ലിംഗ് അതായത് ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നം നേടുന്നത് വായ്പാ സൗകര്യം പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള മുൻ വ്യവസ്ഥയായിരിക്കില്ല.

1.4. വീണ്ടെടുക്കലുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ബാങ്ക് ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം അംഗീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് ഈ സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് നൽകും.

1.5. ബാങ്ക് ലഭിക്കുന്ന ഓരോ വായ്പാ അപേക്ഷയ്ക്കും ഒരു അക്നോളജ്മെന്റ് നൽകേണ്ടതാണ്.

1.6. താഴെപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുത്തിക്കൊണ്ട് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് ഒരു ലോൺ കാർഡ് നൽകണം:

1.6.1. വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ വേണ്ടത്ര തിരിച്ചറിയുന്ന വിവരങ്ങൾ.

1.6.2. വിലനിർണ്ണയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ലളിതമായ വസ്തുതാ ഷീറ്റ്.

1.6.3. വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റെല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും.

1.6.4. ലഭിച്ച തവണകളും വായ്പാ തുകയുടെ അന്തിമ ഡിസ്ബാർജും ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ തിരിച്ചടവുകളുടെയും ബാങ്കിന്റെ അക്നോളജ്മെന്റ്.

1.6.5. ബാങ്കിന്റെ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും സമ്പർക്ക നമ്പറും ഉൾപ്പെടെയുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ.

1.6.6. ലോൺ കാർഡിലെ എല്ലാ എൻട്രികളും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലായിരിക്കണം.

1.7. ബാങ്ക് ഏർപ്പെടുത്തേണ്ട റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ഒരു ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് (എഫ്പിസി). എഫ്പിസി ബാങ്ക് അതിന്റെ എല്ലാ എംഎഫ്ഐ ശാഖകളിലും വെബ്സൈറ്റിലും പ്രദർശിപ്പിക്കും. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലാണ് എഫ്പിസി നൽകേണ്ടത്.

1.8. നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ബാങ്ക് വായ്പാ അപേക്ഷകൾ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യും. ക്രെഡിറ്റ് അനുമതി തീരുമാനം വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കും, കൂടാതെ ഒരു അപേക്ഷ നിരസിക്കപ്പെടുന്നിടത്ത്, നിരസിക്കുന്നതിനുള്ള കാരണം രേഖാമൂലം അറിയിക്കും.

1.9. നോൺ-ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ ഇഷ്യൂ വായ്പക്കാരുടെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെയായിരിക്കും, അത്തരം ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കായുള്ള ഫീസ് ഘടന വായ്പക്കാരനെ ലോൺ കാർഡിൽ തന്നെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കും.

1.10. ഇൻഷുറൻസ് ചാർജുകൾ ഉൾപ്പെടെ മൂന്നാം കക്ഷി സേവന ദാതാക്കൾക്ക് വേണ്ടി വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് ബാങ്ക് യഥാർത്ഥ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഈടാക്കുന്ന ചാർജുകൾ വാർഷിക ശതമാനം നിരക്കിന്റെ (എപിആർ) ഭാഗമാകുകയും പ്രത്യേകം വെളിപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും. ബാങ്ക് അത്തരം ചാർജുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നിടത്തെല്ലാം, ന്യായമായ കാലയളവിനുള്ളിൽ ഓരോ പേയ് മെന്റിനും രസീതുകളും പ്രസക്തമായ പിന്തുണാ രേഖകളും വായ്പക്കാരന് നൽകും.

1.11. കുടുംബത്തിന്റെ വരുമാനത്തെക്കുറിച്ചും നിലവിലുള്ള കടത്തെക്കുറിച്ചും ആവശ്യമായ അന്വേഷണങ്ങൾ നടത്താൻ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന് പരിശീലനം നൽകണം. മൈക്രോ ഫിനാൻസ് പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന സ്റ്റാഫുകൾക്കുള്ള മിനിമം യോഗ്യതകൾ അക്കാദമിക് യോഗ്യതകൾ (ക്ലാസ് 10 / ഹൈസ്കൂൾ), പ്രാദേശിക ഭാഷയെക്കുറിച്ചും പ്രാദേശിക ഭൂമിശാസ്ത്രത്തെക്കുറിച്ചും പ്രവർത്തന അറിവ് എന്നിവ ഉൾക്കൊള്ളുന്നതാണ്.

1.12. മൈക്രോഫിനാൻസ് പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ജീവനക്കാരുടെ റിക്രൂട്ട്മെന്റ്, പെരുമാറ്റം, പരിശീലനം, നിരീക്ഷണം എന്നിവ നിയന്ത്രിക്കുന്ന ഒരു ബോർഡ് അംഗീകൃത നയം ബാങ്ക്

നിലനിർത്തും. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുന്നതിന് ആവശ്യമായ പരിശീലന ഉപകരണങ്ങൾ സ്റ്റാഫിന് നൽകും. ജീവനക്കാർക്കുള്ള പരിശീലനത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളോട് ഉചിതമായ പെരുമാറ്റം വളർത്തിയെടുക്കുന്നതിനുള്ള പ്രോഗ്രാമുകൾ ഉൾപ്പെടും. ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റവും അവരുടെ നഷ്ടപരിഹാര മാട്രിക്സിൽ ഉചിതമായി ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

1.13. വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് നൽകുന്ന പരിശീലനം സൗജന്യമായിരിക്കും.

1.14. തിരിച്ചടവ് ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ അഭിമുഖീകരിക്കുന്ന വായ്പക്കാരെ തിരിച്ചറിയുന്നതിന് ബാങ്ക് ഒരു സംവിധാനം സ്ഥാപിക്കുകയും ലഭ്യമായ തിരിച്ചടവ് ഓപ്ഷനുകളെക്കുറിച്ചും പരാതി പരിഹാര മാർഗ്ഗങ്ങളെക്കുറിച്ചും ഉചിതമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുന്നതിന് അത്തരം വായ്പക്കാരുമായി ഇടപഴകുകയും ചെയ്യും.

1.15. വായ്പയെടുക്കുന്നയാളും ബാങ്കും പരസ്പരം തീരുമാനിക്കുന്ന ഒരു നിയുക്ത ഗ്രൂപ്പ് സെന്ററിൽ റിക്കവറി നടത്തണം. എന്നിരുന്നാലും, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ തുടർച്ചയായി രണ്ടോ അതിലധികമോ തവണ ഗ്രൂപ്പ് സെന്റർ സെന്റർ മീറ്റിംഗിൽ ഹാജരാകുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ താമസസ്ഥലത്തോ ജോലിസ്ഥലത്തോ റിക്കവറി നടത്താൻ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിനെ അനുവദിക്കണം. മറ്റേതെങ്കിലും സ്ഥലത്ത് റിക്കവറി ഗ്രൂപ്പിലെ ഒന്നോ അതിലധികമോ അംഗങ്ങളുടെ സാന്നിധ്യത്തിലായിരിക്കണം. കുടിശ്ശിക ഡിജിറ്റൽ ചാനലുകൾ വഴിയും ബാങ്കിന് ഈടാക്കാം.

1.16. ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നതോ അധിക്ഷേപിക്കുന്നതോ ആയ ഭാഷ ഉപയോഗിച്ച് ജീവനക്കാരോ ഏജന്റുമാരോ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനുള്ള കഠിനമായ രീതികളിൽ ഏർപ്പെടരുത്; രാവിലെ 9:00 മണിക്ക് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 6:00 മണിക്ക് ശേഷവും വായ്പക്കാരെ വിളിക്കുക; വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ ബന്ധുക്കൾ, സുഹൃത്തുക്കൾ, സഹപ്രവർത്തകർ എന്നിവരെ ഉപദ്രവിക്കുക; വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ പേരുകൾ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുക; കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെയോ വായ്പക്കാരന്റെയോ കുടുംബത്തെയോ / സ്വത്തുക്കളെയോ / പ്രശസ്തിയെ ദോഷകരമായി ബാധിപ്പിക്കുന്നതിനോ അക്രമമോ സമാനമായ മറ്റ് മാർഗങ്ങളോ ഉപയോഗിക്കുകയോ ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യുക; കടത്തിന്റെ വ്യാപ്തിയെ കുറിച്ചോ തിരിച്ചടയ്ക്കാത്തതിന്റെ അനന്തരഫലങ്ങളെക്കുറിച്ചോ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുക. ബാങ്ക്/സ്റ്റാഫ്/ഏജന്റുമാർ വീണ്ടെടുക്കലിനായി കഠിനവും നിർബന്ധിതവുമായ രീതികൾ ഉപയോഗിക്കരുത്. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനായി റിക്കവറി ഏജന്റുമാരെ ഏർപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക്; ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച കുടിശ്ശിക ശേഖരണവും സെക്യൂരിറ്റി റീകവേഷൻ പോളിസിയും റഫർ ചെയ്യണം.

1.17. മതം, ജാതി, വൈവാഹിക നില, ലൈംഗിക ആഭിമുഖ്യം മുതലായവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വായ്പക്കാരോട് അന്യായമായി വിവേചനം കാണിക്കപ്പെടുന്നില്ലെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.

1.18. എല്ലാ ജീവനക്കാരും തങ്ങൾക്ക് വേണ്ടി പ്രവർത്തിക്കുന്ന വ്യക്തികളും ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്:

1.18.1. വായ്പയെടുക്കുന്നവരോട് ഉചിതമായ പെരുമാറ്റം എങ്ങനെ വളർത്തിയെടുക്കണം എന്നതിനെ കുറിച്ചുള്ള പരിശീലനത്തിന് വിധേയരാകും.

1.18.2. മാന്യമായ ഭാഷ ഉപയോഗിക്കണം, മാന്യത പാലിക്കണം, സാമൂഹികവും സാംസ്കാരികവുമായ സംവേദനക്ഷമതകളെ മാനിക്കണം

1.18.3. വായ്പ വീണ്ടെടുക്കാൻ ഒരു തരത്തിലുള്ള ബലപ്രയോഗവും നടത്തില്ല, കൂടാതെ കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് മാത്രം റിക്കവറി എടുക്കുക. തുടർച്ചയായി രണ്ടോ അതിലധികമോ സന്ദർഭങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് ഹാജരാകുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ മാത്രമേ ബാങ്കിന്റെ ജീവനക്കാരന് വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ താമസസ്ഥലത്തോ ജോലിസ്ഥലത്തോ വീണ്ടെടുക്കാൻ കഴിയൂ.

1.18.4. വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ വാക്കാലോ ശാരീരികമായോ ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയോ അപമാനിക്കുകയോ ചെയ്യില്ല.

1.18.5. ബാങ്കിന്റെ ജീവനക്കാർ വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ വിചിത്രമായ സമയങ്ങളിലോ അനുചിതമായ സമയങ്ങളിലോ ബന്ധപ്പെടില്ല.

1.18.6. വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ ബന്ധുക്കളെയോ സുഹൃത്തുക്കളെയോ അയൽക്കാരെയോ സഹപ്രവർത്തകരെയോ ബാങ്കിന്റെ ജീവനക്കാർ ഉപദ്രവിക്കില്ല.

1.18.7. വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് പരിശീലനം നൽകുകയാണെങ്കിൽ സൗജന്യമായിരിക്കും.

1.18.8. വീണ്ടെടുക്കലിനായി ബാങ്ക് കഠിനമായ രീതികളിൽ ഏർപ്പെടില്ല. വീണ്ടെടുക്കലിന് ബാങ്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന കഠിനമായ രീതികൾ അവലംബിക്കില്ല:

1.18.9. ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നതോ അധിക്ഷേപിക്കുന്നതോ ആയ ഭാഷയുടെ ഉപയോഗം

1.18.10. വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ പേര് പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നു

1.18.11. കടത്തിന്റെ വ്യാപ്തിയെ കുറിച്ചോ തിരിച്ചടയ്ക്കാത്തതിന്റെ അനന്തരഫലങ്ങളെക്കുറിച്ചോ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുക.