Fair Practice Code-MFI Borrowers

सूक्ष्म वित्त कर्जदारांसाठी निष्पक्ष व्यवहार संहिता

1. सूक्ष्म वित्त कर्जदारांप्रती निष्पक्ष व्यवहार संहिता

1.1

बँक हे सुनिश्चित करेल की सूक्ष्म वित्त कर्जदारांशी संबंधित सर्व व्यवहार रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) च्या सूक्ष्म वित्त कर्जविषयक निर्देशांनुसार निष्पक्ष, पारदर्शक, भेदभावरहित आणि ग्राहककेंद्रित पद्धतीने केले जातील.

कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी बँक प्रत्येक संभाव्य कर्जदाराला प्रमाणित स्वरूपात आणि कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत मुख्य तथ्यपत्रक (Key Facts Statement – KFS) देईल, जेणेकरून कर्ज घेण्याबाबत माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. KFS मधील मजकूर कर्जदाराला समजावून सांगितला जाईल आणि तो समजल्याची पुष्टी करणारी पोचपावती घेतली जाईल.

KFS वर विशिष्ट प्रस्ताव/संदर्भ क्रमांक असेल आणि ते किमान तीन कामकाजाच्या दिवसांसाठी वैध राहील. कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीत कोणत्याही टप्प्यावर KFS मध्ये नमूद नसलेले कोणतेही शुल्क, आकारणी किंवा अन्य रक्कम कर्जदाराच्या स्पष्ट संमतीशिवाय वसूल केली जाणार नाही.

1.2

सूक्ष्म वित्त कर्जांसाठीचा कर्ज करार प्रमाणित स्वरूपात आणि कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असावा.

1.3

कर्जाशी संबंधित सर्व लागू अटी व शुल्क बँक कर्जदाराला पारदर्शकपणे उघड करेल. कर्ज सुविधा मिळविण्यासाठी कोणतेही उत्पादन एकत्रितपणे देणे, उदाहरणार्थ तृतीय-पक्षाचे उत्पादन घेणे, ही पूर्वअट असणार नाही.

1.4

वसुलीशी संबंधित तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी बँकेकडे संचालक मंडळाने मंजूर केलेले ग्राहक तक्रार निवारण धोरण आहे. या यंत्रणेचा तपशील कर्ज वितरणाच्या वेळी कर्जदाराला दिला जाईल.

1.5

प्राप्त झालेल्या प्रत्येक कर्ज अर्जासाठी बँक पोचपावती देईल.

1.6

कर्जदाराला कर्ज कार्ड दिले जाईल. त्यामध्ये पुढील माहिती समाविष्ट असेल:

1.6.1

कर्जदाराची पुरेशी ओळख पटवणारी माहिती.

1.6.2

कर्जाच्या किमत/शुल्कासंबंधी सोप्या स्वरूपातील माहितीपत्रक.

1.6.3

कर्जाशी संबंधित इतर सर्व अटी व शर्ती.

1.6.4

प्राप्त झालेल्या हप्त्यांसह सर्व परतफेडींची आणि कर्जाची संपूर्ण रक्कम फेडल्याची बँकेकडून पोच.

1.6.5

बँकेच्या नोडल अधिकाऱ्याचे नाव व संपर्क क्रमांक यांसह तक्रार निवारण प्रणालीचा तपशील.

1.6.6

कर्ज कार्डमधील सर्व नोंदी कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असाव्यात.

1.7

RBI च्या निर्देशांवर आधारित निष्पक्ष व्यवहार संहिता (FPC) बँकेने लागू करावी. ही संहिता बँकेच्या सर्व MFI शाखांमध्ये आणि संकेतस्थळावर प्रदर्शित केली जाईल. FPC कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत जारी केली जाईल.

1.8

बँक निर्धारित कालमर्यादेत कर्ज अर्जांवर प्रक्रिया करेल. कर्ज मंजुरीचा निर्णय कर्जदाराला कळवला जाईल आणि अर्ज नाकारल्यास नकाराची कारणे लेखी स्वरूपात कळवली जातील.

1.9

कर्जाव्यतरिक्त इतर उत्पादने देताना कर्जदारांची पूर्ण संमती घेतली जाईल. अशा उत्पादनांसाठीची शुल्करचना कर्ज कार्डमध्येच कर्जदाराला स्पष्टपणे कळवली जाईल.

1.10

वमिा शुल्कासह तृतीय-पक्ष सेवा पुरवठादारांच्या वतीने बँकेने कर्जदारांकडून प्रत्यक्ष खर्चाच्या आधारावर वसूल केलेली शुल्के वार्षकि टक्केवारी दराचा (Annual Percentage Rate – APR) भाग असतील आणि ती स्वतंत्रपणे उघड केली जातील. अशी शुल्के वसूल केल्यास प्रत्येक भरण्यासाठीची पावती आणि संबंधति आधारभूत कागदपत्रे वाजवी कालावधीत कर्जदाराला दलिी जातील.

1.11

कुटुंबाचे उत्पन्न आणि वद्यिमान कर्ज याबाबत आवश्यक चौकशी करण्यासाठी क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांना प्रशक्षिण दलि जाईल. सूक्ष्म वत्ति उपक्रमांमध्ये काम करणाऱ्या कर्मचाऱ्यांसाठी कमिान पात्रतेमध्ये शैक्षणकि पात्रता (इयत्ता 10 वी/हायस्कूल) तसेच स्थानकि भाषा आणि स्थानकि भौगोलकि क्षेत्रांचे कार्यकारी ज्ञान समावष्टि असेल.

1.12

सूक्ष्म वत्ति उपक्रमांमध्ये कार्यरत कर्मचाऱ्यांची भरती, वर्तन, प्रशक्षिण आणि देखरेख यांसाठी बँक संचालक मंडळाने मंजूर केलेले धोरण राखेल. ग्राहकांशी व्यवहार करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना आवश्यक प्रशक्षिण साधने दलिी जातील. ग्राहकांप्रती योग्य वर्तन वकिसति करण्यासाठीचे कार्यक्रम कर्मचाऱ्यांच्या प्रशक्षिणात समावष्टि असतील. ग्राहकांशी कर्मचाऱ्यांचे वर्तन त्यांच्या वेतन/भरपाई मूल्यांकनातही योग्य प्रकारे समावष्टि केले जाईल.

1.13

कर्जदारांना दलिे जाणारे कोणतेही प्रशक्षिण वनिामूल्य असेल.

1.14

परतफेड करण्यात अडचणी येत असलेल्या कर्जदारांची ओळख पटवण्यासाठी बँक यंत्रणा स्थापन करेल. अशा कर्जदारांशी संवाद साधून उपलब्ध परतफेड पर्याय आणि तक्रार नविारण मार्गांबाबत योग्य मार्गदर्शन केले जाईल.

1.15

वसुली कर्जदार आणि बँक यांनी परस्पर संमतीने नश्चिति केलेल्या गट केंद्रावर केली जावी. तथापि, सलग दोन कविा अधकि केंद्र बैठकींना कर्जदार गट केंद्रावर उपस्थति राहलिा नाही, तर क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांना कर्जदाराच्या नविासस्थानी कविा कामाच्या ठकिाणी वसुली करण्याची परवानगी असेल. अन्य ठकिाणी वसुली करताना शक्यतो गटातील एक कविा अधकि सदस्य उपस्थति असावेत. बँक डजिटिल माध्यमांद्वारेही थकबाकी वसूल करू शकते.

1.16

वसुलीसाठी कर्मचारी कविा प्रतनिधिींनी धमकीची कविा अपमानास्पद भाषा वापरणे; सकाळी 9:00 पूर्वी कविा संध्याकाळी 6:00 नंतर कर्जदारांना फोन करणे; कर्जदाराच्या नातेवाईकांना, मत्रिांना कविा सहकाऱ्यांना त्रास देणे; कर्जदारांची नावे प्रसद्धि करणे; कर्जदाराला कविा त्याच्या कुटुंबाला/मालमत्तेला/प्रतष्ठिेला हानी पोहोचवण्यासाठी हसिेचा वापर कविा त्याची धमकी देणे अथवा तत्सम मार्ग वापरणे; कर्जाच्या रकमेबाबत कविा परतफेड न केल्याच्या परणिामांबाबत कर्जदाराची दशिाभूल करणे, अशा कठोर पद्धती वापरू नयेत. बँक/कर्मचारी/प्रतनिधिींनी वसुलीसाठी कठोर कविा जबरदस्तीच्या पद्धती वापरू नयेत. सूक्ष्म वत्ति कर्जांच्या वसुलीसाठी वसुली प्रतनिधिींच्या नयिुक्ती/कार्यपद्धतीबाबतच्या मार्गदर्शक सूचना आणि संचालक मंडळाने मंजूर केलेले थकबाकी वसुली व तारण पुनर्प्राप्ती धोरण संदर्भासाठी पाहावे.

1.17

धर्म, जात, वैवाहकि स्थती, लैंगकि अभमिुखता इत्यादी आधारांवर कर्जदारांशी अन्यायकारक भेदभाव होणार नाही, याची बँक खात्री करेल.

1.18

बँक हे सुनश्चिति करेल की तचि सर्व कर्मचारी आणि तच्या वतीने काम करणाऱ्या व्यक्ती पुढील बाबींचे पालन करतील:

1.18.1

कर्जदारांप्रती योग्य वर्तन कसे ठेवावे याबाबत प्रशिक्षण घेतील.

1.18.2

आदरयुक्त भाषा वापरतील, शिष्टाचार राखतील आणि सामाजिक व सांस्कृतिक संवेदनशीलतेचा आदर करतील.

1.18.3

कर्जवसुलीसाठी कोणत्याही प्रकारची जबरदस्ती करणार नाहीत आणि वसुली केवळ निश्चित केलेल्या केंद्रीय ठिकाणीच करतील. कर्जदार सलग दोन कवि अधिक वेळा त्या निश्चित ठिकाणी उपस्थित राहिला नाही, तरच बँकेचा कर्मचारी कर्जदाराच्या निवासस्थानी कवि कामाच्या ठिकाणी वसुली करू शकतो.

1.18.4

बँक कर्जदारांना शाब्दिक कवि शारीरिक स्वरूपात धमकावणार नाही कवि अपमानित करणार नाही.

1.18.5

बँकेचे कर्मचारी कर्जदारांशी अयोग्य वेळेत कवि गैरसोयीच्या वेळी संपर्क साधणार नाहीत.

1.18.6

बँकेचे कर्मचारी कर्जदाराच्या नातेवाईकांना, मित्रांना, शेजाऱ्यांना कवि सहकाऱ्यांना त्रास देणार नाहीत.

1.18.7

कर्जदारांना प्रशिक्षण दिल्यास ते विनामूल्य असेल.

1.18.8

बँक वसुलीसाठी कोणत्याही कठोर पद्धतींचा अवलंब करणार नाही. वसुलीच्या पुढील कठोर पद्धती वापरल्या जाणार नाहीत:

1.18.9

धमकीची कवि अपमानास्पद भाषा वापरणे.

1.18.10

कर्जदारांची नावे प्रसिद्ध करणे.

1.18.11

कर्जाच्या रकमेबाबत कवि परतफेड न केल्याच्या परिणामांबाबत कर्जदाराची दिशाभूल करणे.