

Fair Practice Code-MFI Borrowers

1. మైక్రో ఫైనాన్స్ రుణగ్రహీతల పట్ల నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి:

1.1. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణగ్రహీతలతో అన్ని వ్యవహారాలు కూడా మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలపై ఆర్ బిఐ ఆదేశాలకు అనుగుణంగా, నిష్పాక్షికంగా, వివక్ష లేని మరియు కస్టమర్ కేంద్రిత రీతిలో నిర్వహించబడేలా బ్యాంకు ధృవీకరిస్తుంది.

రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, ప్రామాణిక ఫార్మాట్ లో మరియు రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో, సమాచార రుణ నిర్ణయాన్ని ప్రారంభించడానికి బ్యాంకు ప్రతి సంభావ్య రుణగ్రహీతకు కీ ఫాక్ట్స్ స్టేట్ మెంట్ (కెఎఫ్ఎస్) ను అందిస్తుంది. కెఎఫ్ఎస్ యొక్క కంటెంట్ రుణగ్రహీతకు వివరించబడుతుంది మరియు రుణగ్రహీత దానిని అర్థం చేసుకున్నాడని ధృవీకరించే రసీదు పొందబడుతుంది.

కెఎఫ్ఎస్ ఒక ప్రత్యేక ప్రతిపాదన/రిఫరెన్స్ నెంబరును కలిగి ఉంటుంది మరియు కనీసం మూడు పనిదినాలు చెల్లుబాటు అవుతుంది. రుణగ్రహీత యొక్క స్పష్టమైన అనుమతి లేకుండా రుణ కాలవ్యవధిలో ఏ దశలోనైనా కెఎఫ్ఎస్ లో వెల్లడించని రుసుము, ఛార్జీ లేదా ఇతర మొత్తం రుణగ్రహీత నుండి వసూలు చేయబడదు.

1.2. మైక్రో ఫైనాన్స్ రుణాల కొరకు రుణ ఒప్పందం ప్రామాణిక ఫార్మెట్ లో ఉండాలి మరియు రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.

1.3. రుణగ్రహీతకు వర్తించే అన్ని రుణ సంబంధిత నిబంధనలు మరియు ఛార్జీలను బ్యాంకు పారదర్శకంగా వెల్లడిస్తుంది. ఏదైనా తృతీయపక్ష ఉత్పత్తిని పొందడం వంటి ఉత్పత్తుల బండిలింగ్ రుణ సదుపాయాన్ని పొందడానికి ముందస్తు షరతు కాదు.

1.4. రికవరీ సంబంధిత ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం బ్యాంక్ బోర్డు కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ పాలసీని ఆమోదించింది. రుణ పంపిణీ సమయంలో ఈ యంత్రాంగం యొక్క వివరాలు రుణగ్రహీతకు అందించబడతాయి.

1.5. బ్యాంకు అందుకున్న ప్రతి రుణ దరఖాస్తుకు ఎక్ నాలెడ్జ్ మెంట్ అందించాలి.

1.6. దిగువ పేర్కొన్నవాటిని చేర్చే రుణగ్రహీతకు రుణ కార్డు ఇవ్వాలి:

- **1.6.1.** రుణగ్రహీతను తగినంతగా గుర్తించే సమాచారం.
- **1.6.2.** ధరపై సరళీకృత ఫ్యాక్ట్ షీట్.
- **1.6.3.** రుణానికి జతచేయబడ్డ అన్ని ఇతర నియమనిబంధనలు.
- **1.6.4.** అందుకున్న వాయిదాలు మరియు రుణ మొత్తం యొక్క తుది డిశ్చార్జ్ తో సహా అన్ని తిరిగి చెల్లింపుల గురించి బ్యాంకు ద్వారా ఎక్ నాలెడ్జ్ మెంట్.
- **1.6.5.** బ్యాంకు యొక్క నోడల్ ఆఫీసర్ పేరు మరియు కాంటాక్ట్ నెంబరుతో సహా గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ సిస్టమ్ యొక్క వివరాలు.
- **1.6.6.** రుణ కార్డులోని అన్ని ఎంట్రీలు కూడా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.

1.7. బ్యాంకు అమలు చేయవలసిన ఆర్ బిఐ ఆదేశాల ఆధారంగా ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (ఎఫ్ పిసి). ఎఫ్ పిసిని బ్యాంకు తన అన్ని ఎంఎఫ్ ఐ శాఖలలో మరియు దాని వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించాలి. రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఎఫ్ పిసి జారీ చేయాలి.

1.8. నిర్ణీత కాలపరిమితిలో బ్యాంకు రుణ దరఖాస్తులను ప్రాసెస్ చేస్తుంది. క్రెడిట్ మంజూరు నిర్ణయం రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది మరియు దరఖాస్తు తిరస్కరించబడినప్పుడు, తిరస్కరణకు కారణం (లు) వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయబడతాయి.

1.9. నాన్ క్రెడిట్ ప్రొడక్ట్ ల జారీ అనేది రుణగ్రహీతల యొక్క పూర్తి సమ్మతితో ఉండాలి మరియు అటువంటి ఉత్పత్తుల కొరకు ఫీజు నిర్మాణం రుణ కార్డులోనే రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.

1.10. రుణగ్రహీతల నుండి బ్యాంకు వసూలు చేసిన ఛార్జీలు, వాస్తవ ప్రాతిపదికన, మూడవ పార్టీ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ల తరపున, బీమా ఛార్జీలతో సహా, వార్షిక శాతం రేటు (APR) లో భాగంగా ఉంటాయి మరియు విడిగా వెల్లడించబడతాయి. బ్యాంకు అటువంటి ఛార్జీలను తిరిగి పొందినప్పుడు, రసీదులు మరియు సంబంధిత సహాయక పత్రాలు సహేతుకమైన వ్యవధిలో ప్రతి చెల్లింపు కోసం రుణగ్రహీతకు అందించబడతాయి.

1.11. ఇంటి ఆదాయం మరియు ఇప్పటికే ఉన్న రుణాల గురించి అవసరమైన విచారణలు చేయడానికి క్షేత్ర సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వాలి. మైక్రో ఫైనాన్స్ కార్యకలాపాలలో నిమగ్నమైన సిబ్బందికి కనీస అర్హతలు విద్యార్హతలు (తరగతి 10 / ఉన్నత పాఠశాల) అలాగే స్థానిక భాష మరియు స్థానిక భౌగోళిక పరిజ్ఞానాన్ని కవర్ చేస్తాయి.

1.12. మైక్రోఫైనాన్స్ కార్యకలాపాలలో నిమగ్నమైన ఉద్యోగుల నియామకం, ప్రవర్తన, శిక్షణ మరియు పర్యవేక్షణను నియంత్రించే బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని బ్యాంక్ నిర్వహిస్తుంది. కస్టమర్లతో వ్యవహరించడానికి అవసరమైన శిక్షణా సాధనాలను సిబ్బందికి అందించాలి. ఉద్యోగులకు శిక్షణలో కస్టమర్ల పట్ల తగిన ప్రవర్తనను పెంపొందించే కార్యక్రమాలు చేర్చబడతాయి. కస్టమర్ల పట్ల ఉద్యోగుల ప్రవర్తన కూడా వారి పరిహార మాతృకలో సముచితంగా పొందుపరచబడుతుంది.

1.13. రుణగ్రహీతలకు ఏదైనా శిక్షణ ఉచితంగా అందించబడుతుంది.

1.14. తిరిగి చెల్లింపు ఇబ్బందులు ఎదుర్కొంటున్న రుణగ్రహీతలను గుర్తించడం కొరకు బ్యాంకు ఒక యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది మరియు లభ్యం అవుతున్న తిరిగి చెల్లింపు ఆప్షన్ లు మరియు క్లేశ పరిష్కార మార్గాలకు సంబంధించి తగిన మార్గదర్శనం అందించడం కొరకు అటువంటి రుణగ్రహీతలతో నిమగ్నం అవుతుంది.

1.15. రుణగ్రహీత మరియు బ్యాంకు పరస్పరం నిర్ణయించిన నియమించబడిన గ్రూప్ సెంటర్ వద్ద రికవరీ చేయాలి. ఏదేమైనా, రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వరుస సందర్భాల్లో గ్రూప్ సెంటర్ సెంటర్ మీటింగ్ లో రుణగ్రహీత హాజరు కావడంలో విఫలమైతే, రుణగ్రహీత నివాస స్థలం లేదా పని వద్ద రికవరీ చేయడానికి క్షేత్ర సిబ్బందిని అనుమతించాలి. ఏదైనా ఇతర ప్రదేశంలో రికవరీ గ్రూప్ లోని ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది సభ్యుల సమక్షంలో ఉండాలి. బ్యాంకు డిజిటల్ ఛానెళ్ల ద్వారా కూడా బకాయిలను తిరిగి పొందవచ్చు.

1.16. సిబ్బంది లేదా ఏజెంట్లు బెదిరింపు లేదా అసభ్యకరమైన భాషను ఉపయోగించడం ద్వారా రికవరీ దిశగా ఎటువంటి కఠినమైన పద్ధతుల్లో పాల్గొనరాదు; ఉదయం 9:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 6:00 గంటల తర్వాత రుణగ్రహీతలను పిలవడం; రుణగ్రహీత యొక్క బంధువులు, స్నేహితులు మరియు సహోద్యోగులను వేధించడం; రుణగ్రహీతల పేర్లను ప్రచురించడం; రుణగ్రహీత లేదా రుణగ్రహీత కుటుంబం/ఆస్తులు/ప్రతిష్టకు హాని కలిగించడానికి హింస లేదా ఇతర సారూప్య మార్గాలను ఉపయోగించడం లేదా బెదిరించడం; రుణం యొక్క పరిధి లేదా తిరిగి చెల్లించకపోవడం వల్ల కలిగే పరిణామాల గురించి రుణగ్రహీతను తప్పుదోవ పట్టించడం. రికవరీ కొరకు బ్యాంకు/సిబ్బంది/ఏజెంట్లు కఠినమైన మరియు బలవంతపు పద్ధతులను ఉపయోగించరాదు. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాల రికవరీ కొరకు రికవరీ ఏజెంట్లను

నియమించడంపై మార్గదర్శకాల కొరకు; బోర్డు ఆమోదించిన బకాయిల సేకరణ మరియు సెక్యూరిటీ పాలసీని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం.

1.17. మతం, కులం, వైవాహిక స్థితి, లైంగిక ధోరణి మొదలైన కారణాల వల్ల రుణగ్రహీతలు అన్యాయంగా వివక్షకు గురికాకుండా బ్యాంకు ధృవీకరించాలి.

1.18. తన తరఫున వ్యవహరించే ఉద్యోగులు మరియు వ్యక్తులు అందరూ కూడా ఈ క్రింది విధంగా పనిచేసేలా బ్యాంకు చూసుకోవాలి:

1.18.1. రుణగ్రహీతల పట్ల తగిన ప్రవర్తనను ఎలా అలవర్చుకోవాలనే దానిపై శిక్షణ పొందాలి.

1.18.2. మర్యాదపూర్వకమైన భాషను ఉపయోగించాలి, మర్యాదను పాటించాలి, మరియు సామాజిక మరియు సాంస్కృతిక సున్నితత్వాలను గౌరవించాలి.

1.18.3. రుణాల రికవరీ చేయడానికి ఏ విధమైన బలవంతాన్ని ఉపయోగించదు మరియు కేంద్ర నియమించబడిన ప్రదేశంలో మాత్రమే రికవరీ తీసుకోకూడదు. రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వరుస సందర్భాల్లో రుణగ్రహీత కేంద్ర నియమించబడిన ప్రదేశంలో హాజరు కావడంలో విఫలమైతే మాత్రమే బ్యాంకు ఉద్యోగి రుణగ్రహీత నివాస స్థలం లేదా పని వద్ద రికవరీ తీసుకోవచ్చు.

1.18.4. బ్యాంకు రుణగ్రహీతలను మౌఖికంగా లేదా భౌతికంగా బెదిరించడం లేదా అవమానించడం చేయదు.

1.18.5. బ్యాంకు ఉద్యోగులు బేసి వేళల్లో లేదా సముచితం కాని సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను సంప్రదించరు.

1.18.6. బ్యాంకు ఉద్యోగులు రుణగ్రహీత బంధువులు, స్నేహితులు, పొరుగువారు లేదా సహోద్యోగులను వేధించరాదు.

1.18.7. రుణగ్రహీతలకు శిక్షణ అందించినట్లయితే ఉచితంగా ఇవ్వబడుతుంది.

1.18.8. రికవరీ కోసం బ్యాంకు ఎటువంటి కఠినమైన పద్ధతులలో పాల్గొనదు. రికవరీ కోసం బ్యాంకు ఈ క్రింది కఠినమైన పద్ధతులను ఆశ్రయించదు:

1.18.9. బెదిరింపు లేదా అసభ్యకరమైన భాషను ఉపయోగించడం

1.18.10. రుణగ్రహీతల పేర్లను ప్రచురించడం

1.18.11. రుణం యొక్క పరిధి లేదా తిరిగి చెల్లించకపోవడం వల్ల కలిగే పర్యవసానాల గురించి రుణగ్రహీతను తప్పుదోవ పట్టించడం.