MFIN

જવાબદાર ધિરાણને શક્તિદાતા

માઈક્રોફાઈનાન્સ ઈન્સ્ટિટ્યૂશનનેટવર્ક

માઈક્રોફાઈનાન્સ ઉદ્યોગ માટે આચારસંહિતા

પ્રસ્તાવના

માઈક્રોફાઈનાન્સ સંસ્થાઓ (એમએફઆઈ), તેના કાનૂની સ્વરૂપના સંદર્ભ વિના, વ્યક્તિગત અને સામાજિક લાભો રચવા ઉપરાંત નાણાકીય રીતે સેવાથી વંચિત અને સીમાંત નિવાસીઓમાંના ગ્રાહકોને નાણાકીય સેવાઓ પૂરી પાડીને નાણાકીય સમ્મિલિતતાને પ્રોત્સાહિત કરે છે. સમયાંતરે માઈક્રોફાઈનાન્સ ક્ષેત્ર ભારતમાં સમાજના સીમાંત વર્ગો માટેના નાણાકીય માળખાનું એક અભિન્ન અંગ બની ચૂક્યું છે.

માઈક્રોફાઈનાન્સ ક્ષેત્રના મુખ્ય સિદ્ધાંતો અને વાજબી પ્રણાલિઓની વ્યાખ્યા કરવી મહત્વપૂર્ણ છે જેથી એ સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે એમએફઆઈ દ્વારા માઈક્રોફાઈનાન્સ સેવાઓને એ રીતે પૂરી પડાય કે જેથી તેના લાભો ગ્રાહકોને મળે અને તે નૈતિક તેમજ ગરિમાપૂર્ણ હોય.

MFIN પ્રમુખનો સંદેશો

આપનું અભિવાદન

મને એ વાતનો ખૂબ આનંદ છે કે, માઈક્રોફાઈનાન્સ ઉદ્યોગ માટે આ મહિને MFIN અને સા-ધન દ્વારા સ્વનિયમનકારી સંસ્થાઓ (એસઆરઓ) તરીકે સંયુક્તઆચારસંહિતા જારી કરાઈ રહી છે.

આપણા તમામ સભ્યો એક સંવેદનશીલ ગ્રાહક પાયા, મજબૂતરીતે સ્થાપિત શ્રેષ્ઠ પ્રણાલિઓ સાથે આપણે કેવી રીતે વેપાર કરીએ છીએ અને એક સંદર્ભિત માપદંડને પણ પરિપૂર્ણકરીએ છીએ તે બાબતનું અનુસરણ કરે તેને સુનિશ્ચિત કરવામાં આ આચારસંહિતાએ મહત્વની સફળતા હાંસલ કરી છે. એ બાબત જાણીને પણ ઘણો આનંદ થાય છે કે, આ ક્ષેત્રમાં ઘણા આચારસંહિતા મૂલ્યાંકનોથઈ રહ્યા છે અને સંભવિત ધિરાણકર્તાઓ અને રોકાણકારો વિવિધ એકમો વચ્ચેનો ભેદ પારખવા અહેવાલો પર ભાર આપી રહ્યા છે. આ ક્ષેત્ર ફરી તેજીમય બને, રોકાણકારો/ધિરાણકર્તાઓની સહાય સાથે વૃદ્ધિપામે તે બાબતને એ હકીકત સ્પષ્ટપણે ચરિતાર્થ કરે છે કે, આરંભિક 10માંથી 8 એનબીએફસી એમએફઆઈએ આરબીઆઈ પાસેથી સૈદ્ધાંતિક એસએફબી લાઈસન્સ મેળવ્યું છે, જે 2010ની સાલ પછીથી આ ક્ષેત્રે પરત મેળવેલી તેની વિશ્વસનીયતાનું પ્રતિબિંબ છે.

આ સમાન આચારસંહિતા સભ્ય એકમોની અપેક્ષાઓના ઉચ્ચ તેમજ એક સમાન અને અપડેટેડ માપદંડની પ્રસ્તુતિમાં ઘણી આગળ જશે.

હું આ પ્રસંગે MFIN અને સા ધન સીઈઓ અને તેમના સચિવો, ગવર્નિંગ બોર્ડ્સ તથા સભ્યોનો તેમના સમર્થન તેમજ આ બાબતને હકીકત બનાવનારા અભિપ્રાયો મોકલવા બદલ આભાર માનું છું.

મનોજ કુમાર નામ્બિયાર

પ્રમુખ MFIN

9મી ડિસેમ્બર 2015

સા-ધનના, અધ્યક્ષ તરફથી સંદેશો

વિશાળ સંખ્યામાં લોકોને નાણાકીય સમ્મિલિતતાના પરિધમાં સામેલ કરવામાં માઈક્રોફાઈનાન્સ ક્ષેત્રનું યોગદાન ઓછું આંકી શકાય નહીં. આ હકીકત હોવા છતાં, આ ક્ષેત્રએ નકારાત્મક સંજોગોનો સામનો કરવો પડ્યો. સા-ધને આનો સૌપ્રથમ પ્રત્યુત્તર 2006માં લાગુ કરેલી સ્વૈચ્છિક આચારસંહિતા દ્વારા આપ્યો. આનાપગલે ઘણા સુધારા થયા અને સા-ધન તેમજ MFINની સંયુક્ત આચારસંહિતા આકાર પામી જે આ સમગ્ર ક્ષેત્ર માટે લાગુ પડી. ઔદ્યોગિક એસોસિયેશનો તેમજ અન્ય ઘટનાક્રમો માટે એસઆરઓની નવી ભૂમિકાને જોતાં આ દસ્તાવેજની સમીક્ષા માટેની જરૂર ઉદભવી હતી. આ હેતુ માટે રચાયેલા કાર્યકારી જૂથે પ્રશંસનીય ભૂમિકા અદા કરી અને આ દસ્તાવેજને આખરી ઓપ આપવામાં ભગીરથ પ્રયાસો બદલ આપણા ઉદ્યોગના હિતેચ્છુ શ્રી એન શ્રીનિવાસનનો હું આભાર માનું છું. હું વર્લ્ડબેંક ગ્રુપ (આઈએફસી) અને સિડબીનો તેમના માર્ગદર્શન અને સહાય તેમજ એમસીઆરઆઈએલનો તેના જ્ઞાનવર્ધક અભિપ્રાયોની આપૂર્તિ બદલ આભાર માનું છું. મને વિશ્વાસ છે કે સુધારેલી આચારસંહિતા માઈક્રોફાઈનાન્સ ક્ષેત્રમાં જવાબદાર ધિરાણના નવપલ્લિત યુગમાં ખીલી ઉઠશે.

જયશ્રી વ્યાસ

ચેર

સા-ધન

9મી ડિસેમ્બર 2015

સીઈઓનો સંદેશો, MFIN

ભારતમાં માઈક્રોફાઈનાન્સ ક્ષેત્રની ઉત્ક્રાંતિએ ઘણા તબક્કા જોયા છે અને તે એક લાંબી અને જટિલ મજલ રહી છે. આજે આપણી પાસે માઈક્રોફાઈનાન્સ ક્ષેત્રમાં સંખ્યાબંધ એકમો છે જેઓ ઓછી આવકવાળા લોકો સાથે વ્યવહારો કરે છે અને તેમને અસુરક્ષિત ભંડોળ સુધી પાયાગત પહોંચ પૂરી પાડે છે. સરેરાશ માઈક્રોફાઈનાન્સ ગ્રાહક એ પરંપરાગત રીતે ઉદ્યોગસાહસિક આકાંક્ષાઓ ધરાવતા સમાજના સૌથી નીચેના વર્ગના મધ્યમ અથવા ઉપલા વર્ગમાંનો હોય છે. આ ગ્રાહકને આવશ્યક સેવાઓ સુધી પહોંચ મળતી નથી અને તેની પ્રાપ્તિ અંગેની જાગૃતિનો પણ તેનામાં અભાવ હોય છે અને આ કારણે જ આ ગ્રાહક સમય-સંજોગોનો ભોગ બને છે. આ કારણે એ સુનિશ્ચિત કરવાની જરૂર રહે છે કે આવા ગ્રાહકોના હિતોનું રક્ષણ થાય અને ગ્રાહકનું રક્ષણ કરવાની અને જવાબદાર વેપારનું સંચાલન કરવાની આ ભાવના સાથે જ માઈક્રોફાઈનાન્સ ઉદ્યોગ માટે આચારસંહિતા અસ્તિત્વમાં આવી હતી. ઉદ્યોગ દ્વારા સ્વૈચ્છિક રીતે હસ્તાક્ષર કરાયેલો આ દસ્તાવેજ છે અને તેના અનુસરણ તેમજ નૈતિક વ્યાપારી પ્રણાલિઓ પર ભાર મૂકીને વ્યાપાર કરવાના સિદ્ધાંતોને તેના થકી અસ્તિત્વમાં લવાયા છે.

છેલ્લી આચારસંહિતા ચાર વર્ષ અગાઉ ઘડાઈ હતી. ત્યારપછીથી માઈક્રોફાઈનાન્સ ઉદ્યોગમાં ઘણા પરિવર્તન આવ્યા છે. ભારતીય રિઝર્વ બેંકે નવા લઘુ નિયમનો લાગુ કર્યા છે. બંને ઉદ્યોગ એસોસિયેશન, સા-ધન અને એમએફઆઈએની આરબીઆઈ દ્વારા સ્વનિયમનકારી સંસ્થાઓ (એસઆરઓ) તરીકે નિમણૂંક કરાઈ છે. સભ્ય એમએફઆઈ વૈશ્વિક બેંક તથા લઘુ ધિરાણ બેંક બનવા સુધી આગળ વધી છે. સંયુક્તઆચારસંહિતાની બીજી આવૃત્તિમાં માઈક્રોફાઈનાન્સ ઈકોસિસ્ટમમાં સંલગ્ન ફેરફારો કરાયા છે. MFIN દ્વારા તેને લાગુ અને અમલી કરાવાયા હતા અને સિડબી, એમ-ક્રિલ, આઈએફસી, સા-ધન અને MFINના પ્રતિનિધિઓ ધરાવતા બહુધા હિતધારક કાર્યકારી જૂથ દ્વારા તેને સાથે મળીને ઘડવામાં આવ્યા છે. આચારસંહિતાની આ આવૃત્તિને એકસાથે લાગુ કરવામાં આ કાર્યકારી જૂથે નોંધપાત્ર સમયનો ભોગ આપ્યો છે અને પ્રયાસો કર્યા છે.

આ કાર્યકારી જૂથના સભ્યોના પ્રયાસોને બિરદાવીને તેનો આભાર માનવાની આ તક હું ઝડપી લઉં છું. આમાં સિડબીના વિવેક મલ્હોત્રા અને પી કે નાથ, એમ-ક્રિલના ગુંજન ગ્રોવર અને શ્રદ્ધા ઝા, આઈએફસીના ગિરીશ નાયર, સા-ધનના સોમેશ દયાળ અને MFINના પલ્લવી સેનનો સમાવેશ થાય છે. હું ઓન રેકોર્ડ ઔદ્યોગિક નિષ્ણાત શ્રી એન શ્રીનિવાસનનો આભાર માનું છું જેમણે 'પ્રજાનું ભલું' થાય તેવી ભાવના સાથે ચર્ચાના વિવિધ ભાગોમાં સૌજન્યતા દાખવીને તેમનો કિમતી સમય ફાળવ્યો હતો.

રત્ના વિશ્વનાથન

સીએફઓ, MFIN
9મી ડિસેમ્બર 2015

સા-ધનના ઈડી તરફથી સંદેશો

માઈક્રોફાઈનાન્સ ક્ષેત્ર માટેની આચારસંહિતા એ પાયાગત રીતે તમામ સહભાગી સંસ્થાઓએ સ્વૈચ્છિક સંમતિ દાખવીને ઘડાયેલી સંહિતા છે. પોતાના ગ્રાહકો તેમજ સભ્યો સાથે કેવી રીતે વ્યવહાર કરવો તેના સંબંધમાં એક ઉદ્યોગ માટે આચારસંહિતાનો ચોક્કસ સેટ એક સ્વૈચ્છિક ઉદ્યોગ આચારસંહિતા ઘડે છે. આવી સંહિતાના લાભોમાં ઉદ્યોગ માટેની વધુ પારદર્શિતા, આ ક્ષેત્રમાં બૃહદ હિતધારક અથવા રોકાણકારોના વિશ્વાસ અને નિયમભંગને લઘુતમ બનાવવા કાયદાના અનુસરણને સુનિશ્ચિત કરવાનો સમાવેશ થાય છે. એક સ્વૈચ્છિક આચારસંહિતા ઘડવા પાછળના કારણો એ છે કે તે કાયદા કરતા વધુ વ્યવહારુ રહે છે અને આ ક્ષેત્રમાં થતા ફેરફારોને ધ્યાને રાખીને તેનો અસરકારક રીતે અમલ કરી શકાય અને સરકારી નિયમનો કરતા તે ઓછી આક્રમક હોય. ઔદ્યોગિક સહભાગીઓ માટે આ સંહિતાના માલિકીપણાનો વધુ ભાવ રહે છે અને તેના કારણે જ તેના અમલ માટે વધુ તીવ્ર વચનબદ્ધતા જોવા મળી છે અને આ સંહિતા ઉદ્યોગમાં ગુણવત્તાશીલ નિયંત્રકની ભૂમિકા ભજવે છે.

માઈક્રોફાઈનાન્સ માટેની પ્રથમ સ્વૈચ્છિક પારસ્પરિક આચારસંહિતા સા-ધન દ્વારા 2006ના આરંભે ઘડાઈ હતી. ત્યારબાદ સિડબી અને આઈએફસી દ્વારા સા-ધનનું અનુમોદન કરાયું અને MFIN દ્વારા માઈક્રોફાઈનાન્સ ક્ષેત્ર માટે સંયુક્ત આચારસંહિતા ઘડવામાં આવી. આચારસંહિતા મૂલ્યાંકનોની ત્યારબાદ વિવિધ હેતુસર એમએફઆઈના સર્જન માટે આવશ્યક સાધનોમાં ઉત્ક્રાંતિ થઈ. આ ક્ષેત્રમાં તાજેતરમાં સર્જાયેલા ઘટનાક્રમોને ધ્યાનમાં રાખીને બંને સા-ધન તથા MFINને આરબીઆઈ દ્વારા એસઆરઓનો દરજ્જો અપાયો છે. આ આચારસંહિતામાં સુધારાની જરૂર અનુભવાઈ હતી. MFIN દ્વારા આ હેતુસર સા-ધન, MFIN, વર્લ્ડ બેંક ગ્રુપ (આઈએફસી) એમસીઆરઆઈએલ અને સિડબીને સમાવતા એક કાર્યકારી જૂથની રચના કરાઈ હતી. આ પ્રક્રિયામાં વિવિધ સંસ્થાઓ અને વ્યક્તિઓની વિશાળ રેન્જ પાસેથી સલાહ-મસલત બાદ અભિપ્રાયો મેળવાયા હતા. શ્રી એન. શ્રીનિવાસને આ સમિતિની વાટાઘાટો માટે સૌજન્યતા પૂરી પાડી અને આ સંહિતાનો મુસદ્દો તૈયાર કરાયો. ટેકનિકલ સ્વરૂપે જોઈએ તો આ સંહિતા એનબીએફસી-એમએફઆઈ માટે છે, તેમ છતાં સા-ધન તેની એક માળખા તરીકે હિમાયત કરી રહ્યું છે જેનું અન્ય એમએફઆઈએ અનુસરણ કરવું જોઈએ.

અમને વિશ્વાસ છે કે આ આચારસંહિતા આ ક્ષેત્રના વ્યવસ્થિત વિકાસને સુનિશ્ચિત કરશે અને આ ઉદ્યોગના સહભાગીઓને દેશના સીમાંત અને અનારક્ષિત વિસ્તારો અને લોકો સુધી નાણાકીય સેવાઓ પહોંચાડવાના આખરી ધ્યેયની પ્રાપ્તિમાં મદદરૂપ થશે.

પી. સતિષ

એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર

સા-ધન

9મી ડિસેમ્બર 2015

અનુક્રમણિકા

પ્રસ્તાવના	3
MFIN પ્રેસિડેન્ટનો સંદેશો	4
સા-ધન ચેરમેનનો સંદેશો	5
MFIN સીઈઓનો સંદેશો	6
સા-ધન ઈડીનો સંદેશો	7
ભાગ I	11
માઈક્રોફાઈનાન્સના મુખ્ય સિદ્ધાંતો	12
માઈક્રોફાઈનાન્સ સંસ્થાઓ માટે આચારસંહિતા	12
ભાગ II	12
સંહિતાને લાગુ કરવી	12
આચારસંહિતા	13
I. ગરિમા અને નૈતિક વર્તણૂંક	13
II. પારદર્શિતા	13
III. ગ્રાહક રક્ષણ	14
IV. પ્રશાસન	15
V. ભરતી	16
VI. ગ્રાહક શિક્ષણ	17
VII. ડેટા વહેંચણી	17
VIII. પ્રતિક્રિયા /ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર	17
Part III	18
માઈક્રોફાઈનાન્સ સંસ્થાઓ (સીપીજી) માટે ગ્રાહક સુરક્ષા માર્ગદર્શિકાઓ (સીપીજી)	18
Part IV	20
માઈક્રોફાઈનાન્સ સંસ્થાઓ માટે સંસ્થાકીય આચરણ માર્ગદર્શિકાઓ (આઈસીજી)	20
પરિશિષ્ટ – એમએફઆઈની ગ્રાહકો પ્રત્યે પ્રતિબદ્ધતા	21

ભાગ I

માઈક્રોફાઈનાન્સના મુખ્ય સિદ્ધાંતો

માઈક્રોફાઈનાન્સ સંસ્થાઓનું માર્ગદર્શન કરતા માઈક્રોફાઈનાન્સના મુખ્ય સિદ્ધાંતો આ મુજબ છે:

A. ગરિમા

■ નીચી-આવકવાળા ગ્રાહકોને

- સ્ત્રીઓ અને પુરુષો
- અને તેમના પરિવારોને
નાણાકીય સેવાઓ સુધી પહોંચ પૂરીપાડવી જે ગ્રાહક કેન્દ્રિત હોય, જેની રચના તેમની સુખાકારી માટે કરાઈ હોય અને એ રીતે પૂરી પડાય જે નૈતિક, ગરિમાપૂર્ણ પારદર્શી, સમાન અને ઓછી ખર્ચાળ હોય.

B. સેવાની ગુણવત્તા

■ ગુણવત્તા સુનિશ્ચિત કરવા

ગ્રાહકોને તેમની જરૂરિયાત મુજબ સેવા મળવી જોઈએ અને તે કુશળ તેમજ સુગમ રીતે સમયસર મળવી જોઈએ.

C. પારદર્શિતા

■ ઓફર કરાતી તમામ સેવાઓ અને પ્રોડક્ટ્સ સંબંધે ગ્રાહકોને સંપૂર્ણ અને સચોટ વિગતો પૂરીપાડવી.

■ જાગૃતિ રચવી અને ગ્રાહકોને તેમજ તમામ હિતધારકોને ઓફર કરાતી અને લાભ મેળવાતી

D. વાજબી પ્રણાલિઓ

■ ગ્રાહકોને છેતરપિંડી અને ખોટી રજૂઆતો, લાલચ અથવા અનૈતિક પ્રણાલિઓ સામે રક્ષણ મળે તે સુનિશ્ચિત કરવું.

■ એ સુનિશ્ચિત કરવું કે લોનના ધિરાણ અને વસૂલાતનેલગતી તમામ

નાણાકીય સેવાઓના સંબંધમાંપૂરી પડાતી માહિતી વિશે સમજ કેળવવી.

પ્રણાલિઓ વાજબી રહે અને તેમાં ગ્રાહકની ગરિમા જળવાય અને ગ્રાહકની ભોગ બનવાની સ્થિતિ અંગે સમજ કેળવાયેલી રહે.

■ વ્યાવસાયિકપાણાના ઉચ્ચ માપદંડો જાળવવા જે પ્રામાણિકતા, બિન-ભેદભાવપૂર્ણઅને ગ્રાહક કેન્દ્રિત હોય.

E. ગ્રાહકની માહિતીની ગોપનીયતા

■ ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીનું રક્ષણ કરવું, ફક્ત અધિકૃત વ્યક્તિ સાથે જ સંલગ્ન માહિતીની ઘોષણા અને આદાનપ્રદાન કરવું અને તે પણ ગ્રાહકની સંમતિસાથે તેના જ્ઞાનમાં રહે તે રીતે.

F. INTEGRATING SOCIAL VALUES INTO OPERATIONS

■ પ્રશાસન અને સંચાલનના ઉચ્ચ મૂલ્યોસુનિશ્ચિત કરવા અને તેમાં ફક્ત નાણાકીય કામગીરી જ નહીં પરંતુ વેપારની સામાજિક અસરો ઉપર પણ ધ્યાન અપાય.

G. પ્રતિક્રિયા અને ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર

■ ગ્રાહકોને પ્રતિક્રિયા અને સૂચનો માટે સત્તાવાર અને બિનસત્તાવાર ચેનલો પૂરીપાડવી.

■ સેવાઓની અસરોને સતત મૂલ્યાંકિતકરવી જેથી સક્ષમતાને સુધારીને ગ્રાહકોને વધુ સારી સેવા પૂરીપાડી શકાય.

■ ગ્રાહકો માટે તકરાર નિવારણને

સત્તાવાર અને સરળ પહોંચ પૂ રીપાડી શકાય.

■ સામાજિક અને નાણાકીય ડેટાનું પણ નિરીક્ષણ રખાય અને તેનો રિપોર્ટ કરાય.
■ સામાજિક કામગીરીનું મૂ લ્યાં કનકરીને સમયાં તરે સં સ્થાની સામાજિક સં લગ્નતાને ચકાસાય.

ભાગ II

માઈક્રોફાઈનાન્સ સંસ્થાઓ માટે આચારસંહિતા

તમામ માઈક્રોફાઈનાન્સ સં સ્થાઓએ નીચે મુ જબના સરકાર તેમજ નિયમનકારો દ્વારા લાગુ કરાયેલા તમામ નિયમનકારી માપદંડો તેમજ ગ્રાહક રક્ષણ પ્રણાલિઓનું (ખાસકરીને એનબીએફસી માટે જારી કરાયેલી આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકાઓ અને નિયમનકારી માપદંડો) ખરી ભાવના અને અર્થપૂ ર્ણરીતે અનુ સરણ કરવું જરૂરી છે પછી તેની સં સ્થાનું સ્વરૂપ ગમે તે હોય. આ આચારસં હિતા વધારાની જરૂરિયાતો નિર્ધારિત રે છે જેથી આ ક્ષેત્રની પ્રણાલિઓને સુ ધારી શકાય. તમામ એમએફઆઈ દ્વારા અનુ સરવા માટેની આચારસં હિતા આ મુ જબ છે.

સંહિતાનું અમલીકરણ

આ સંહિતા માઈક્રોફાઈનાન્સ સંસ્થાઓ દ્વારા હાથ ધરાનારી નીચે મુજબની પ્રવૃત્તિઓને લાગુ પડે છે:

1. ગ્રાહકોને વ્યક્તિગતરીતે અથવા જૂથમાં પ્રત્યક્ષરૂપે કે એજન્ટ દ્વારા નાણાકીય સેવાઓ પૂરીપાડવી.
2. ગ્રાહકોને અપાયેલા દેવાની વસૂલાત
3. ગ્રાહકો પાસેથી કાયદા દ્વારા જ્યાં પણ અનુમતિ અપાય ત્યાં બચતનું એકત્રીકરણ.
4. વીમો, પેન્શન સેવાઓ અને રેમિટન્સ સેવાઓ અથવા અન્ય સંલગ્ન પ્રોડક્ટ અને સેવાઓ પૂરી પાડવી.
5. સ્વ-સહાય જૂથો, સંયુક્તજવાબદારી જૂથો અને તેમની સંઘો સહિતના સામુદાયિક જૂથોના કોઈ પણ પ્રકારની રચના.
6. આજીવિકા ચાલે તેવી સેવાઓ અને વ્યાપાર વિકાસ સેવાઓને ઉત્તેજન જેમાં માર્કેટિંગ પ્રોડક્ટ્સ અથવા સેવાઓ હાથ ધરાતી હોય અથવા તો લાયક ઠરતા ગ્રાહકો દ્વારા વિસ્તારાતી હોય જેનો હેતુ ગ્રાહકોના કલ્યાણ અને સુખાકારીનો હોય.
7. આરોગ્ય, નાણાકીય સાક્ષરતા, વ્યાવસાયલક્ષી તાલીમ વગેરે જેવી એમએફઆઈ દ્વારા પૂરીપડાતી નાણાકીય ઉપરાંતની સેવાઓ.

એમએફઆઈએ આની સાથે સંમત થવું પડે:

1. ઓછી-આવકવાળા ગ્રાહકોને નાણાકીય ક્ષેત્રના મુખ્ય પ્રવાહમાં આણીને દેશમાં માઈક્રોફાઈનાન્સ ઝુંબેશને પ્રોત્સાહિત કરવી અને સઘન બનાવવી.

2. ગ્રાહકોને વ્યાપક શ્રેણીની નાણાકીય સેવાઓ (નિયમોનું પાલન કરે તેવી) પૂરી પાડવા પ્રગતિશીલ, સાતત્યપૂર્ણઅને ગ્રાહક-કેન્દ્રિત પ્રણાલિઓ સ્થાપિત કરવી.

3. તેમની તથા અન્ય એજન્સીઓની વચ્ચે સંકલન અને સહકારને પ્રેરિત કરવો જેથી ગ્રાહકોને વધુ સારી સેવા પૂરી પાડવા સ્પર્ધાત્મક વ્યાપાર પ્રણાલિઓ સહિત ઊંચી કાર્યક્ષમતાના માપદંડોને હાંસલ કરવા ઉપરાંત અનૈતિક પ્રવૃતિઓને ટાળી શકાય.

માઈક્રોફાઈનાન્સ સેવાઓ પૂરી પાડતી તમામ સંસ્થાઓએ માઈક્રોફાઈનાન્સના મુખ્ય સિદ્ધાંતોનું અનુસરણ કરીને નીચેના ફકરાંમાં ઉલ્લેખ કરાયા મુજબ આચારસંહિતાનું અનુસરણ કરવું જોઈએ.

આચારસંહિતા

I. ગરિમા અને નૈતિકતાપૂર્ણ વર્તન

1	2	3	4
એમએફઆઈએ યોગ્ય બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી નીતિઓ ઘડીને માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવું જોઈએ જેથી ગ્રાહકો અને કર્મચારીઓ સાથે વાજબીપણા અને ગરિમાપૂર્ણ વર્તન કરી શકાય.	એમએફઆઈએ પારદર્શી અને વ્યાવસાયિક પ્રશાસન પ્રણાલિ સ્થાપિત કરવી જોઈએ જેથી એ સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે કર્મચારીઓ અને તેમના વતી કામ કરનારા લોકો આ સંહિતાના અમલ માટે કટિબદ્ધ અને તાલિમબદ્ધ હોય.	કર્મચારીઓ માટેના ઈન્સેન્ટિવ માળખાનો હેતુ સારા વેપારને પ્રોત્સાહિત કરવા ઉપરાંત ગ્રાહકોને સારી સેવા આપવાનો હોવો જોઈએ.	એમએફઆઈએ આચારસંહિતા વિશે ગ્રાહકોને સુશિક્ષિત કરીને તેનો અમલ કરવો જોઈએ.

II. પારદર્શિતા

1. એમએફઆઈએ ગ્રાહકોને ઓફર કરાતી તમામ સેવાઓને લગતા તમામ નિયમો અને શરતોની એ રીતે અને ઢબે જાણ કરવી જોઈએ જે તેમને સમજાઈ શકે તેવી હોય. નીચેના દસ્તાવેજો દ્વારા ભારતીય રિઝર્વ બેંકના (આરબીઆઈ) અનુસરણમાં ઋણ વિતરણ પહેલાં ઘોષણા કરાવી જોઈએ.

a. વ્યક્તિગત મંજૂરી પત્ર
b. લોન કાર્ડ
c. લોનનું સમયપત્રક
d. પાસબુક

તદુપરાંત આ ઘોષણા ગ્રાહકોની માહિતગાર સંમતિ મેળવવા માટે જૂથ/કેન્દ્ર દ્વારા લેવાવી જોઈએ. (વિગતોને કાગળ પર પ્રકાશિત કરીને તમામ ઋણલેનારના તેની પર સ્વીકૃતિના અનુમોદન તરીકે હસ્તાક્ષર લેવા).

2. એમએફઆઈએ ઓફર કરાતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓ માટેના તમામ નિયમો અને શરતોની ગ્રાહકોને સત્તાવાર પ્રાદેશિક ભાષા અથવા તેમને સમજાય તેવી કોઈ ભાષામાં જાણ કરવી પડે.

3. ઓછામાં ઓછું, એમએફઆઈએ નીચેની શરતોને તો જાહેર કરવી જ પડે:

a. ઘટતી જતી બાકીની પદ્ધતિએ વ્યાજદર
b. પ્રોસેસિંગ ફી
c. કોઈ પણ રીતે નિર્ધારિત અન્ય વેરા અથવા ફી
d. વીમા કવરેજ તથા આવરી લેવાયેલા જોખમો માટે વસૂલાયેલાકુલ દરો

4. એમએફઆઈએ પૂરીપડાતી તમામ નાણાકીય સેવાઓ માટે વસૂલાતાદરો વિશે લેખિતમાં જાણ કરવી પડે. બિન-ધિરાણ પ્રોડક્ટ/સેવાઓ પરની ફી ગ્રાહકની આગોતરી ઘોષણા પછી જ વસૂલવાનીરહેશે.

5. એમએફઆઈએ તમામ ચીજો સામેલ હોય તે રીતે વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર) અને તેની સમકક્ષ માસિક દર તરીકે ચૂકવવાપાત્રતમામ વ્યાજ અને ફીની ઘોષણા કરવી પડે.

6. એમએફઆઈએ વ્યાજ દરો અને જામીનગીરી થાપણ સંબંધેઆરબીઆઈની માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવું પડે.

7. તમામ વ્યવહારના અધિકૃત રેકર્ડની તમામ નિયમનકારી અને વૈધાનિક નિયમો, અને ઋણલેનારના અનુમોદન/શરતોની સ્વીકૃતિ સાથે જાળવણી અને અનુસરણ કરવા પડે અને તે આ રેકર્ડનો હિસ્સો હોવો જોઈએ.

8. સ્વીકૃત અરજી સામે લોન મંજૂર ન કરાય ત્યારે એમએફઆઈએ આ માટેના કારણો જાહેર કરવા પડે.

9. આચારસંહિતા અનુસરણ અંગેના મૂલ્યાંકનઅહેવાલોને જાહેર ક્ષેત્રમાં રજૂ કરવા પડે.

10. તમામ એમએફઆઈએ જાહેર ક્ષેત્રમાં (મોટાભાગે તેમની વેબસાઈટ પર) તેમના બોર્ડ/એજીએમની મંજૂરી બાદ તુરતજ તેમના વાર્ષિક અહેવાલો અને વાર્ષિક નાણાકીય નિવેદનો રજૂ કરવા જોઈએ.

III ગ્રાહક રક્ષણ

A. વાજબી પ્રણાલિઓ

1. લાયક ઠરતા ગ્રાહકોને માઈક્રો ફાઈનાન્સની જોગવાઈઓ આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકાને અનુસરીને કરાય તે એમએફઆઈએ સુનિશ્ચિત કરવું પડે.
2. એમએફઆઈએ ફક્ત એવી નાણાકીય પ્રોડક્ટ અને સેવાઓ પૂરીપાડવી જોઈએ જેને સંલગ્ન

નિયમનકારી સત્તામંડળ દ્વારા તેમના ગ્રાહકોને મંજૂર કરાયેલ હોય (એવા સમયે પણ જ્યારે તે અન્ય નાણાકીય સંસ્થાઓના એજન્ટ તરીકે કાર્યરત હોય.)

3. એમએફઆઈએ પ્રમાણભૂતકેવાયસી નિમયો અનુસાર ગ્રાહકો પાસેથી નકલો તથા સંલગ્ન દસ્તાવેજો ફરજીયાત પ્રાપત કરવા. મંગાયેલા વધારાના દસ્તાવેજો માટે વાજબી અને જરૂરી કારણ હોવું જોઈએ.
4. લોન પરનો નિર્ણય વાજબી સમયમર્યાદામાં લેવાવો જોઈએ. એમએફઆઈએ સમયાંતરે એ દર્શાવવું જોઈએ કે જેના હેઠળ ગ્રાહક પણ તેમની અરજી અંગેના નિર્ણયની અપેક્ષા રાખી શકે અને અરજી સ્વીકારાયે લોનની રકમ કેટલા સમયમાં છૂટી કરાશે.
5. પ્રોડક્ટ સાગમટે ન હોવી જોઈએ. (આ સંબંધમાંસંયુક્તીકરણનોમતલબ એ થાય કે અન્ય પ્રોડક્ટ કે સેવાની જોગવાઈ માટે શરતરૂપે અન્ય સેવા કે પ્રોડક્ટની ખરીદી કરવાનું ફરજિયા બનાવવું). સંયુક્તીકરણમાં અમુક અપવાદો છે જેમાં ઋણ આવરદા, જીવનવીમા અને ઢોરઢાંખરના વીમાની પ્રોડક્ટનો સમાવેશ થાય છે. વીમાના નિયમો ગ્રાહકોને પારદર્શી રીતે પાઠવાયેલા અને આરબીઆઈ તેમજ વીમા નિયમનકારી અને વિકાસ સત્તામંડળના (ઈરડા) નિયમોનું અનુસરણ કરનારા હોવા જોઈએ. તમામ સંજોગોમાં ગ્રાહકની મંજૂરી લેવાયેલી હોવી જોઈએ.

B વધુ પડતી દેવાદારી ટાળવી

1. કોઈ પણ ગ્રાહકને લોન આપતા પહેલાં એમએફઆઈએ તેની જરૂરિયાત અને પરત ચૂકવણીની ક્ષમતાના મૂલ્યાંકનમાટે પોતાની આંતરિક ધિરાણ નીતિ અનુસાર યોગ્ય ડ્યુ ડિલિજન્સ હાથ ધરવા ઉપરાંત પરત ચૂકવવાનીગ્રાહકની ક્ષમતા મુજબજ લોન આપવી જોઈએ.
2. ગ્રાહક 2 ભિન્ન એમએફઆઈ પાસેથી લોન મેળવે છે, તો કોઈ પણ ત્રીજી એમએફઆઈએ તે ગ્રાહકને ત્રીજી લોન ન આપવી જોઈએ. લોન આપતા પહેલાં ક્રેડિટ બ્યૂરોનારિપોર્ટ દ્વારા તેનું અનુમોદન થવું જોઈએ.

[1] *લોનના વાસ્તવિક મૂલ્યઅને ફૂગાવા દર જેવા પરિબળોના આધારે સમયાંતરે એસઆરઓ દ્વારા રૂ. 60000ની ટોચમર્યાદાની સમીક્ષા કરાતી રહેશે.*

3. એમએફઆઈએ કોઈ પણ સંજોગોમાં આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત કોઈ ગ્રાહકની કુલ દેવા મર્યાદાનો ભંગ ન કરવો જોઈએ. લોન આપતા પહેલાં ક્રેડિટ બ્યૂરોનારિપોર્ટ દ્વારા તેનું અનુમોદન થવું જોઈએ.
4. ક્રેડિટ બ્યૂરોનારિપોર્ટની યોગ્ય ખરાઈ બાદ એમએફઆઈએ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે ઋણલેનારના જૂથની સંયુક્તજવાબદારી (જેએલજી લોન)ના આધારે અપાયેલી લોન પ્રતિ ઋણલેનાર રૂ. 60,000[1] સુધી મર્યાદિત રહે. કોઈ ચોક્કસ ઋણલેનારને લોનનો આંક રૂ. 60,000થી વધી જાય અથવા ઋણલેનારનું કુલ દેવું રૂ. 60,000થી ઉપર જાય ત્યારે આવી લોન જેએલજીને સામેલ કર્યા વિના કોઈ

વ્યક્તિને અપાવી જોઈએ. યોગ્ય તંત્ર લાગુ કરવા એમએફઆઈ જરૂરી પગલાં ભરશે અને વ્યક્તિગત લોન સાથે કામ પારવા પૂડતોસ્ટાફ સક્ષમ હોવો જોઈએ.

5. લોન અપાયા બાદ ગ્રાહકના ચુનંદા નમૂના અંગે ક્રેડિટ બ્યૂરોના વધારાના રિપોર્ટ દ્વારા એમએફઆઈએ વધુ પડતી દેવાદારીને ટાળવા સંબંધે પોતાની પ્રક્રિયાની કાર્યક્ષમતાની ચકાસણી કરવી જોઈએ. આ ખરાઈના પરિણામોની બોર્ડે સમયાંતરે સમીક્ષા કરવી.
6. ક્રેડિટ બ્યૂરોનારિપોર્ટમાં ઋણલેનારની ઓળખમાં ક્ષતિને ઘટાડવા, એમએફઆઈ બે વર્ષના ગાળામાં (આ સીઓસી અમલમાં આવે તે તારીખથી) યુઆઈડીએઆઈ ક્રમાંક (આધાર ક્રમાંક) આધારીત કેવાયસીની સ્વીકૃતિ તરફ પ્રયાણ કરશે. આરંભિક પગલાંરૂપે એમએફઆઈ સુનિશ્ચિત કરશે કે બીજી અને રિન્યુઅલ લોન પૂરીપાડતી વેળાએ ગ્રાહકની ઓળખ કેવાયસીના ભાગરૂપે તેના આધાર ક્રમાંક થકી કરાય. આધાર ક્રમાંક ત્યારબાદ સીઆઈઆરના સર્જન માટે ક્રેડિટ બ્યૂરો દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાશે.

C યોગ્ય ચર્ચા અને એકત્રીકરણ પ્રણાલિઓ

1. એમએફઆઈની તેના કર્મચારીઓના ગ્રાહકો સાથે સંવાદ માટે સ્પષ્ટ વ્યાખ્યા કરેલી માર્ગદર્શિકાઓ હોવી જોઈએ.

2. એમએફઆઈએ એ સુનિશ્ચિત કરવું કે એમએફઆઈ વતી વર્તતા તમામ કર્મચારીઓ અને વ્યક્તિઓ

a. સૌજન્યશીલ ભાષાનો પ્રયોગ કરે, શિસ્ત જાળવે અને ગ્રાહકો સાથેના તમામ સંવાદ દરમિયાન સાંસ્કૃતિક સંવેદનશીલતા જાળવે.
b. એવું કોઈ પણ પ્રકારનું વર્તન ન કરે જે સૂચવેકે તેના થકી હિંસા કે ધાકધમકી આચરાય છે.
c. ગ્રાહકોને વિચિત્ર સમયે સંપર્ક કરી પરેશાન ન કરે, જેનો લોન રિકવરી એજન્ટ માટે આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકામાં ઉલ્લેખ કરાયો છે.
d. વિયોગ વગેરે જેવા અયોગ્ય સમયે ગ્રાહકને ત્યાં બાકી લેણાની વસૂલાત માટે ન જાય પછી ભલેને બે અથવા વધુ સળંગ હપતા ચૂકવાયા ન હોય.

3. ઋણલેનાર પાસેથી પ્રાપ્ત કરાયેલી દરેક ચૂકવણી માટે (એમએફઆઈ દ્વારા જે પણ સ્વરૂપમાં નક્કી કરાયેલ હોય) એમએફઆઈ દ્વારા માન્ય રસીદ ચૂકવાયેલીહોવી જોઈએ અને ગ્રાહક પાસે રહેલી લોનની પાસબુક/લોન કાર્ડમાં ચૂકવણીનીનોંધ કરવી.

4. એમએફઆઈ પાસે ડિફોલ્ટના દરેક તબક્કે ગ્રાહક સાથે કામ પાર પાડવા માટે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી વિસ્તૃતપ્રક્રિયા હોવી જોઈએ.

5. એમએફઆઈએ આ ઘટની રકમ તેમના કર્મચારીઓ પાસેથી વસૂલવી ન જોઈએ અને તેમની એચઆર નીતિમાં સ્પષ્ટપણે આ પ્રથાને વખોડવી જોઈએ. જો કે, કર્મચારીઓ દ્વારા છેતરપિંડી કર્યાનું પૂરવાર થયે એમએફઆઈ કર્મચારી પાસેથી નાણાં વસૂલી શકે છે.

D ગ્રાહકની માહિતીની ગોપનીયતા

એમએફઆઈએ ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી ચુસ્તપણે ગોપનીય રાખવી જોઈએ. ગ્રાહકની માહિતી નીચેની શરતોને આધિન રહીને ત્રાહિત પક્ષકારને જાહેર કરી શકાય છે.

a. ગ્રાહકને આવી વિગતો જાહેર કરવા વિશે માહિતગાર કરાય અને લેખિતમાં આગોતરી મંજૂરી મેળવાય.
b. જે પક્ષકારની વાત થતી હોય તેની અધિકૃતતા ગ્રાહક દ્વારા કરાઈ હોય અને તેની જાણ એમએફઆઈને કરાઈ હોય કે એમએફઆઈ પાસેથી તેને વિગતો આપવી.
c. કાયદા મુજબ આમ કરવું જરૂરી હોય.
d. નાણાકીય સંસ્થાઓમાં આ પ્રથા ચાલે છે અને (ક્રેડિટ બ્યૂરો જેવા) પ્રત્યુત્તર આધારિત બંધ જૂથ માટે ઉપલબ્ધ હોય છે જેના માટેની શરત એ છે કે 1) ગ્રાહકની આગોતરી મંજૂરી મેળવાય અને 2) આવી માહિતી પ્રાપ્ત કરનાર પણ ગ્રાહકની વિગતો ગોપનીય રાખવા સંબંધિત આ શરતોથી બંધાયેલ હોય.

IV પ્રશાસન

એમએફઆઈએ એક ઔપચારિક પ્રશાસન પ્રણાલિ સ્થાપિત કરવી જે પારદર્શી અને વ્યાવસાયિક હોય અને કોર્પોરેટ પ્રશાસનની નીચે મુજબની શ્રેષ્ઠ પ્રણાલિઓને અનુસરે:

1. એમએફઆઈએ સારા અને પ્રતિષ્ઠિત વ્યક્તિઓની બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ/સંચાલકીય સંસ્થાના સભ્ય તરીકે નિમણૂંક કરીને પ્રશાસનના ઉચ્ચ મૂલ્યોને જાળવવા અને કંપની ધારા, આરબીઆઈ નિયમનો અને લિસ્ટેડ કંપનીઓ માટેના શેરબજારના નિયમનોમાં નિર્ધારિત શ્રેષ્ઠ મુલ્યોનું અનુસરણ કરવું જોઈએ (પછી ભલેને એમએફઆઈનું શેરબજારમાં લિસ્ટીંગ થયું ન હોય).
2. એમએફઆઈના સંચાલકીય બોર્ડની 1/3મી જેટલી ક્ષમતામાં સ્વતંત્ર ડિરેક્ટર્સ હોવા જોઈએ.
3. પરત ચૂકવણીમાં તણાવ અનુભવી રહેલા ઋણલેનારને રાહત પૂરી પાડવા એમએફઆઈ પાસે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ દેવાની પુનર્ગઠન પ્રોડક્ટ/પ્રોગ્રામ હોવો જોઈએ.
4. એમએફઆઈ દ્વારા બોર્ડની ઓડિટ સમિતિની રચના કરાશે જેમાં તેના અધ્યક્ષ તરીકે સ્વતંત્ર

ડિરેક્ટરને નિમાયા હોય.

5. એમએફઆઈ દ્વારા હિસાબોના ચોપડાની જાળવણીમાં અને લાયકાત ધરાવતા ઓડિટર્સ દ્વારા નાણાકીય હિસાબોની ઘોષણા અને પ્રસ્તુતિ/રિપોર્ટિંગમાં પારદર્શિતાની જાળવણી સુનિશ્ચિત કરાશે.
6. ઈન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ ચાર્ટર્ડ એકાઉન્ટન્ટ્સ ઓફ ઈન્ડિયા (આઈસીએઆઈ) દ્વારા જારી કરાયેલા ઓડિટ અને આશ્વાસન માપદંડોનું અનુસરણ કરવાના એમએફઆઈએ શ્રેષ્ઠ પ્રયાસો કરવા જોઈએ.
7. એમએફઆઈએ આ આચારસંહિતાના અનુસરણ અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીને સૂચવતો અનુસરણ અહેવાલ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સમક્ષ રજૂ કરવો જોઈએ. તેમાં થયેલી ચૂક અને કસૂરના યોગ્ય કારણો પણ તેમાં નિયમિત અંતરે રજૂ કરવા, જેનો બોર્ડ દ્વારા ઉલ્લેખ કરાયેલો હોઈ શકે છે.

V ભરતી

આ સંહિતા એમએફઆઈના તમામ કર્મચારીઓને લાગુ પડે છે.

1	મુક્ત અને ન્યાયી ભરતી પ્રક્રિયાના ભાગરૂપે, સ્થાનિક અખબારોમાં સામાન્ય ભરતીની જાહેરાતો, વેબ જાહેરાતો, વોક-ઈન-ઈન્ટરવ્યૂ વગેરે જેવા જાહેર ક્ષેત્રના સાધનો દ્વારા અન્ય એમએફઆઈમાંથી કર્મચારીઓની ભરતી પર કોઈ પ્રતિબંધ હોવો જોઈએ નહીં.
2	જ્યારે પણ એમએફઆઈ દ્વારા અન્ય એમએફઆઈમાંથી કર્મચારીની ભરતી કરાય, ત્યારે વર્તમાન નોકરીદાતા પાસેથી સંદર્ભ ચકાસણી કરવી ફરજીયાત હોવી જોઈએ. ઓફર કરાયા તેમજ સંભવિત કર્મચારીને ઓફર લેટર જારી કરાયા પછી જ વર્તમાન નોકરીદાતા પાસેથી સંદર્ભ ચકાસણી થવી જોઈએ.
3	અન્ય એમએફઆઈ પાસેથી સંદર્ભ ચકાસણીની વિનંતી મળ્યાના બે સપ્તાહમાં એમએફઆઈએ પ્રત્યુત્તર આપવો જોઈએ.
4	કર્મચારી અને નોકરીદાતા વચ્ચે પરસ્પર રીતે સંમત થયેલા નોટિસ સમયગાળાનું એમએફઆઈએ સન્માન કરવું જોઈએ અને નોકરી છોડતા કર્મચારી માટે આ ગાળો ઓછામાં ઓછો એક મહિનાનો હોવો જોઈએ.
5	કોઈ પણ એમએફઆઈએ કર્મચારીના ગ્રેડ/સ્તરને જોયા-જાણ્યા વિના અને અગાઉની એમએફઆઈના રિલિવ ઓર્ડર વિના કર્મચારીની ભરતી કરવી જોઈએ નહીં. જો કે, આ કિસ્સામાં અપવાદ ત્યારે મળી શકે જો અગાઉનો નોકરીદાતા (એમએફઆઈ) 20 દિવસમાં સંદર્ભ ચકાસણીનો પ્રત્યુત્તર આપવામાં

	નિષ્ફળ રહે. તમામ એમએફઆઈએ એવા તમામ નોકરી છોડતા કર્મચારીઓને રિલિવ ઓર્ડર આપવો જોઈએ જેમણે યોગ્ય નોટિસ આપી હોય, પોતાના કામનો હવાલો સોંપ્યો હોય અને એમએફઆઈને તમામ બાકી લેણાંની ચૂકવણી કરી હોય, સિવાય કે કર્મચારીની કોઈ વ્યાપક ગેરરીતિ કે છેતરપિંડીના કિસ્સામાં સંડોવણી પૂરવાર થઈ હોય.
6	જ્યારે પણ કોઈ એમએફઆઈ દ્વારા અન્ય એમએફઆઈમાંથી કર્મચારીની શાખા પ્રબંધક સુધીના હોદ્દા પર નિમણૂંક કરાય ત્યારે આવા કર્મચારીને 1 વર્ષના ગાળા માટે અગાઉના નોકરીદાતા પાસે તેણે કરેલી નોકરી વેળાએ જે બ્લોક સંભાળ્યો હોય ત્યાં નિમણૂંક આપવી નહીં.

VI ગ્રાહક શિક્ષણ

1. વિકલ્પો, પસંદગી અને જવાબદારીઓ તેમજ નાણાકીય પ્રોડક્ટ અને ઉપલબ્ધ સેવાઓ વિશે ગ્રાહકોમાં જાગૃતિ ફેલાવવા એમએફઆઈ પાસે સમર્પિત પ્રક્રિયા હોવી જોઈએ.
2. નવા ગ્રાહકો ઋણલેનાર તરીકે તેમના અધિકારોને સમજી શકે તે માટે સંસ્થાની નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ વિશે તેમને વાકેફ કરાવા જોઈએ.
3. એમએફઆઈએ ગ્રાહકોની જાગૃતિ વિશે નિયમિત ચકાસણી સુનિશ્ચિત કરવી જોઈએ તેમજ પ્રોડક્ટ્સ/ઓફર કરાતી/પ્રાપ્ત કરાતી સેવાઓના નિયમો અને શરતો વિશે સમજ કેળવવી જોઈએ. આંતરિક ઓડિટ પ્રણાલીના ભાગરૂપે અથવા ગ્રાહકોના રેન્ડમ સેમ્પલને કોલ જેવી પ્રણાલિ દ્વારા ગ્રાહકોની પ્રતિક્રિયા મેળવવી જોઈએ. આવા નિરીક્ષણની પ્રક્રિયાનું સમયાંતરે રિપોર્ટિંગ થવું જોઈએ.

VII ડેટાની વહેંચણી

1. આરબીઆઈ દ્વારા મંજૂર કરાયેલા ક્રેડિટ બ્યૂરોસાથે એમએફઆઈએ એસઆરઓ[2] દ્વારા નિર્ધારિત ડેટા પ્રસ્તુતિની ફ્રિક્વન્સી અનુસાર ગ્રાહકોના સંપૂર્ણ ડેટાની વહેંચણી કરવી જોઈએ.
2. તમામ એમએફઆઈએ એસઆરઓ સહિતની તમામ નિરીક્ષણાત્મક અને નિયમનકારી સંસ્થાઓ દ્વારા માગણી કરાય ત્યારે ડેટા અને માહિતી પૂરાપાડવા જોઈએ.

[2]એસઆરઓનો મતલબ થાય એક ઔદ્યોગિક સંસ્થા જેને આરબીઆઈ દ્વારા એનબીએફસી-એમએફઆઈ માટે સ્વ-નિયમનકારી સંસ્થા તરીકે માન્યતા મળી હોય.

VIII પ્રતિક્રિયા/ ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર

1. એમએફઆઈએ કોઈ પણ ક્ષતિને સુધારવા તેમજ ફરિયાદોની પ્રાપ્તિ/સંચાલનને ઝડપી અને કાર્યકુશળ બનાવવા એક સમર્પિતત પ્રતિક્રિયા અને ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની સ્થાપના કરવી પડે. જીઆરએમ માટે જરૂરી લઘુતમ માપદંડ છે 1) ફોન પર ફરિયાદના રેકોર્ડિંગ માટે એક સરળ પ્રક્રિયા- જેમાં ફોન નંબર્સની

વિગતોને લોન કાર્ડ પર પ્રકાશિત કરાયેલી હોય, 2) ફરિયાદ/તકરારોની નોંધણી માટે શાખા ખાતે એક કર્મચારી સહાયકૃત પ્રક્રિયા, 3) ફરિયાદની પ્રાપ્તિ માટે અનુમોદન 4) ફરિયાદના નિવારણ માટે એક સમયમર્યાદા, 5) એમએફઆઈ દ્વારા ઓફર કરાયેલા ઉપાયથી ગ્રાહક સંતુષ્ઠન હોય ત્યારે અપીલની એક સ્પષ્ટ પ્રક્રિયા, 6) આરબીઆઈ અથવા એસઆરઓ સાથે તકરાર નોંધાવવા ગ્રાહકોને માર્ગદર્શન આપવા શાખામાં એક નોડલ કર્મચારી, 7) ગ્રાહકોને ખાતરી કે ફરિયાદ/તકરારની નોંધણી કરવા છતાં તેમની સાથે ન્યાયી વ્યવહાર કરાશે.

2. આ તંત્રના અસ્તિત્વ અને તેના હેતુ ઉપરાંત તેને સુધી કેવી રીતે પહોંચ મેળવી શકાય તે વિશે એમએફઆઈએ ગ્રાહકને ફરજીયાત જાણ કરવી પડે.

3. ફરિયાદોના સંચાલન અને/અથવા ગ્રાહકોના સૂચનોને નોંધવા અને તેમના સંપર્ક નંબરને ગ્રાહકો સુધી સરળતાથી પહોંચાડવા એમએફઆઈએ ઓછામાં ઓછા એક તકરાર નિવારણ અધિકારીની નિમણૂંકકરવી પડે.

4. એમએફઆઈએ એસઆરઓની તકરાર નિવારણ પ્રણાલિની વિગતો અને એસઆરઓ (લાગુ પડે ત્યાં) નોડલ ઓફિસરના સંપર્ક નંબર અને સરનામા દર્શાવવા પડે.

5. દરેક એમએફઆઈ પાસે આચારસંહિતાના અનુસરણને સુનિશ્ચિત કરવા યોગ્ય તંત્ર હોવું જોઈએ.

6. ફરિયાદો વિશે સંલગ્ન એમએફઆઈ દ્વારા હાથ ધરાયેલી તપાસનું સંતોષકારક પરિણામ ન આવે ત્યારે તેમને આ મામલો લાગુ પડે ત્યાં એસઆરઓ દ્વારા સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર સુધી પહોંચાડવા વિશે માહિતગાર કરવા પડે.

7. એમએફઆઈએ વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટ સમીક્ષા માટે પ્રાપ્ત થયેલી, ઉકેલાયેલી અને પડતર તકરારો વિશે માસિક અહેવાલ તૈયાર કરીને બોર્ડને સમયાંતરના અહેવાલમાં તેનો સમાવેશ કરવો પડે.

PART III

માઈક્રોફાઈનાન્સ સંસ્થાઓ માટે ગ્રાહક સુરક્ષા માર્ગદર્શિકાઓ (સીપીજી)

સીપીજી ઉલ્લેખ કરે છે કે તમામ એમએફઆઈએ તેમનું સ્વરૂપ ગમે તે હોયઃ

તમામ શાખાઓમાં અંગ્રેજી અને સ્થાનિક ભાષામાં સ્પષ્ટ વંચાય તે રીતે ગ્રાહક રક્ષણ સંહિતાને દર્શાવવી જોઈએ

1. આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકાઓ અનુસાર તમામ લાયક ગ્રાહકોને માઈક્રોફાઈનાન્સ સેવાઓ પૂરી પાડવા કટિબદ્ધ રહેવું.
2. આચારસંહિતા તથા તેના અમલીકરણ અંગે ગ્રાહકો, કર્મચારીઓ અને તેમના વતી કામ કરનારા તમામને સુશિક્ષિત કરવા.
3. ઓફર કરાતી પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓ વિશે તેને ચૂકવીઆપતા પહેલા તેને લગતા તમામ નિયમો અને શરતોની રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયાની (આરબીઆઈ) વાજબી પ્રણાલિઓ સંહિતાનું અનુસરણ કરીને નીચેના દસ્તાવેજો સાથે જાણ કરવી.

a. વ્યક્તિગત મંજૂરી પત્ર
b. લોન કાર્ડ
c. લોનનું સમયપત્રક
d. પાસબુક

આ ઉપરાંત આ ઘોષણા ગ્રાહકની માહિતગાર સંમતિ માટે ગ્રુપ/સેન્ટર બેઠક દરમિયાન કરાવી જોઈએ. (આ માટેની વિગતોને કાગળ પર પ્રિન્ટ કરીને તેની પર તમામ ઋણલેનારાની સ્વીકૃતિના અનુમોદન તરીકે તેમની સંમતિ લેવી જોઈએ).
5. તમામ પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓ માટે સઘળી શરતો અને નિયમોની સત્તાવાર પ્રાદેશિક ભાષા અથવા ગ્રાહકોને સમજાય તેવી ભાષામાં જાણ કરવી જોઈએ.
6. નીચેની શરતોને જાહેર કરવી જોઈએઃ

a. ઘટતી જતી બાકીની પદ્ધતિ અનુસાર વ્યાજદર
b. પ્રોસેસિંગ ફી

c. અન્ય કોઈ પણ દર અથવા ફી જે દર્શાવાયા હોય

d. આવરી લેવાયેલા જોખમો અને વીમા કવચ માટે વસૂલાયેલાકુલ દરો

7. પૂરીપડાયેલી તમામ નાણાકીય સેવાઓ માટે વસૂલાયેલાદરોની લેખિતમાં જાણ કરવી.

8. ગ્રાહક પાસેથી આગોતરી ઘોષણા કર્યા વિના કોઈ બિન-ધિરાણ પ્રોડક્ટ/સેવાઓ પર ફી વસૂલવીનહીં.

9. તમામ સમ્મિલિત એપીઆર અને સમકક્ષ માસિક દર તરીકે ચૂકવવાપાત્રફી અને સઘળા વ્યાજને ઘોષિત કરવા જોઈએ.

10. વ્યાજદર તથા સુરક્ષા ડિપોઝિટના સંબંધમાંઆરબીઆઈની માર્ગદર્શિકાનું અનુસરણ કરવું જોઈએ.

11. પ્રમાણભૂતકેવાયસી નિયમો અનુસાર ગ્રાહકો પાસેથી સંલગ્ન દસ્તાવેજોની નકલો પ્રાપ્ત કરવી જોઈએ. પ્રાપ્ત કરાયેલા વધારાના દસ્તાવેજો વ્યવહાર પૂર્ણકરવા વાજબી અને જરૂરી હોવા જોઈએ.

12. અરજદારોને લોન નામંજૂર કરવાના કારણોની જાણ કરવી.

13. એ સમયમર્યાદા દર્શાવવી કે જેની અંદર અરજદારો/ગ્રાહકો તેમની અરજી અંગે નિર્ણયની અપેક્ષા રાખી શકે અને જો મંજૂર કરાય, તો લોનના વિતરણમાં લાગનારા સમયની જાણ થાય.

14. ક્રેડિટ લાઈફ, જીવન વીમા અને ઢોરઢાંખર વીમા પ્રોડક્ટ સિવાયની કોઈ પ્રોડક્ટ ભેળવવી નહીં. વીમાની શરતો ગ્રાહકને પારદર્શી રીતે જણાવવી અને ઈરડા તથા આરબીઆઈના નિયમોનું પાલન કરવું. તમામ કિસ્સામાં ગ્રાહકની સંમતિ મેળવવી.

15. ગ્રાહકને લોન આપતા પહેલાં તેની જરૂરિયાત અને પરત ચૂકવણીની જરૂરિયાતનું આકલન કરવા ડ્યુ ડિલિજન્સ હાથ ધરવું અને ગ્રાહકની પરત ચૂકવણીનીક્ષમતાને અનુરૂપ જ લોન આપવી.

16. ગ્રાહકે અન્ય 2 ધિરાણકર્તાઓ પાસેથી (લોનનો સ્રોત ગમેતે હોય) લોન મેળવી હોય તો ગ્રાહક માટે 3જા ધિરાણકર્તા ન બનવું.

17. આરબીઆઈ અથવા કેન્દ્રીય/રાજ્ય સરકાર અથવા આરએસઓ દ્વારા નિર્ધારિત કરાયેલ કોઈ પણ ગ્રાહક માટેની કુલ દેવા મર્યાદાનું ઉલ્લંઘન કરવું નહીં.

18. તમામ કર્મચારીઓ કંપનીની ગ્રાહકો સાથે વાતચીતની માર્ગદર્શિકાઓને અનુસરે તે સુનિશ્ચિત કરવું.

19. એમએફઆઈ વતી અથવા તેના માટે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરનારા તમામ કર્મચારીઓ અને વ્યક્તિઓ આટલું કરેઃ

a. સૌજન્યશીલ ભાષાનો પ્રયોગ કરે, શિસ્ત જાળવે અને ગ્રાહકો સાથેના તમામ સંવાદ દરમિયાન સાંસ્કૃતિક સંવેદનશીલતા જાળવે.

b. એવું કોઈ પણ પ્રકારનું વર્તન ન કરે જે સૂચવેકે તેના થકી હિંસા કે ધાકધમકી આચરાય છે.

c. ગ્રાહકોને વિચિત્ર સમયે સંપર્ક કરી પરેશાન ન કરે, જેનો લોન રિકવરી એજન્ટ માટે આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકામાં ઉલ્લેખ કરાયો છે.

d. વિયોગ વગેરે જેવા અયોગ્ય સમયે ગ્રાહકને ત્યાં બાકી લેણાની વસૂલાતમાટે ન જાય પછી ભલેને બે

અથવા વધુ સળંગ હપતા ચૂકવાયા ન હોય.

20. ઋણલેનાર પાસેથી પ્રાપ્ત કરાયેલી દરેક ચૂકવણી માટે (એમએફઆઈ દ્વારા જે પણ સ્વરૂપમાં નક્કી કરાયેલ હોય) એમએફઆઈ દ્વારા માન્ય રસીદ ચૂકવાયેલી હોવી જોઈએ અને ગ્રાહક પાસે રહેલી લોનની પાસબુક/લોન કાર્ડમાં ચૂકવણીની નોંધ કરવી.

21. ગ્રાહકના ડિફોલ્ટની સ્થિતિને સંવેદનશીલતાથી સંભાળવા મંજૂર કરાયેલ કંપનીની પ્રણાલિને અનુસરે

22. તરલતાના તણાવ હેઠળ ઋણલેનાર માટે એમએફઆઈ દ્વારા સ્વીકૃત દેવા પુનર્ગઠન તંત્રને અનુસરે

23. ગ્રાહકની અંગત માહિતીને ચુસ્તપણે ગોપનીય રાખે.

24. ગ્રાહકની માહિતી શરતોને આધિન રહીને ત્રાહિત પક્ષકારને જાહેર કરી શકાય છે.

a) ગ્રાહકને આવી વિગતો જાહેર કરવા વિશે માહિતગાર કરાય અને લેખિતમાં આગોતરી મંજૂરી મેળવાય.

b) જે પક્ષકારની વાત થતી હોય તેની અધિકૃતતા ગ્રાહક દ્વારા કરાઈ હોય અને તેની જાણ એમએફઆઈને કરાઈ હોય કે એમએફઆઈ પાસેથી તેને વિગતો આપવી.

c) કાયદા મુજબ આમ કરવું જરૂરી હોય.

d) નાણાકીય સંસ્થાઓમાં આ પ્રથા ચાલે છે અને (ક્રેડિટ બ્યૂરો જેવા) પ્રત્યુત્તર આધારિત બંધ જૂથ માટે ઉપલબ્ધ હોય છે જેના માટેની શરત એ છે કે 1) ગ્રાહકની આગોતરી મંજૂરી મેળવાય અને 2) આવી માહિતી પ્રાપ્ત કરનાર પણ ગ્રાહકની વિગતો ગોપનીય રાખવા સંબંધિત આ શરતોથી બંધાયેલ હોય.

25. ઉપલબ્ધ નાણાકીય પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ તેમજ વિકલ્પો, પસંદગીઓ અને જવાબદારીઓને ઊભી કરવાની બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી પ્રક્રિયાઓને અનુસરવી જોઈએ.

26. નવા ગ્રાહકોને સંસ્થાની નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ વિશે માહિતગાર કરવા જોઈએ.

27. પ્રતિક્રિયા તંત્રના હેતુ અને અસ્તિત્વ તેમજ ત્યાં સુધી કેવી રીતે પહોંચવું તેના વિશે ગ્રાહકને માહિતગાર કરે.

28. એસઆરઓ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ એજન્સી દ્વારા હાથ ધરાયેલી આચારસંહિતાના અનુસરણનું દર 12થી 18 મહિને આકલન કરવું અને જાહેર ક્ષેત્રમાં આકલન અહેવાલ રજૂ કરવો.

PART IV

માઈક્રોફાઈનાન્સ સંસ્થાઓ માટે સંસ્થાકીય આચરણ માર્ગદર્શિકાઓ (આઈસીજી)

આઈસીજી જણાવે છે તમામ એમએફઆઈ, પછી તેનું જે પણ સ્વરૂપ હોય તેણે આટલું કરવુઃ

1. આચારસંહિતાના અનુસરણને સુનિશ્ચિત કરવા યોગ્ય તંત્ર સ્થાપિત કરવું.
2. ગ્રાહકો અને કર્મચારીઓ સાથે વાજબીપણે ગરિમાપૂર્ણ વર્તન કરવા યોગ્ય નીતિઓ અને કાર્યરત માર્ગદર્શિકાઓ ઘડવી.
3. તમામ નિયમનકારી અને વૈધાનિક નિયમોના અનુસરણમાં તમામ વ્યવહારોના ઔપચારિક રેકર્ડ જાળવવા અને આ રેકર્ડના ભાગની રચના કરવા ધિરાણકર્તાનું અનુમોદન, નિયમો અને /શરતોની સ્વીકૃતિ મેળવવી.
4. ગ્રાહકો સાથે ડિફોલ્ટના દરેક તબક્કે કામ પાર પાડવા બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ વિસ્તૃતપ્રક્રિયા હોવી જોઈએ.
5. કર્મચારીઓ દ્વારા છેતરપિંડીના પૂરવારથયેલા કિસ્સા સિવાય કર્મચારીઓ પાસેથી વસૂલાતમાંઘટની કોઈ રકમ વસૂલવીનહીં.
6. એમએફઆઈએ એ બાબત સુનિશ્ચિત કરવી પડે કે તેમની સ્પર્ધાત્મક પ્રણાલિઓ વાજબી અને ગ્રાહકભિમુખછે.
7. નોંધપાત્ર વ્યાપારી વોલ્યુમ સાથે અન્ય એમએફઆઈની બૃહદ ઉપસ્થિતિ હોય તે વિસ્તારોને એમએફઆઈએ ટાળવા જોઈએ.
8. પરત ચૂકવણીમાં તણાવ અનુભવી રહેલા ધિરાણકર્તાઓને રાહત પૂરી પાડવા બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ દેવાનું પુનર્ગઠન પ્રોડક્ટ/પ્રોગ્રામ હોવો જોઈએ.
9. કોઈ નવી ભરતી કરવા માટે અગાઉના નોકરીદાતા પાસેથી સંદર્ભ ચકાસણી મેળવવી.
10. અન્ય એમએફઆઈ માટે સંદેશાવ્યવહારની સંદર્ભ ચકાસણીનો 20 દિવસની અંદર પ્રત્યુત્તર આપવો.
11. નોકરીદાતા અને કર્મચારી વચ્ચે સંમત થયેલા કોન્ટ્રાક્ટની અવધિ મુજબના નોટિસ સમયગાળાને અનુસરવોજે નોકરી છોડતા કર્મચારી માટે ઓછામાં ઓછો એક મહિનાનો હોય.
12. અન્ય એમએફઆઈમાંથી એવા કોઈ કર્મચારીની ભરતી કરવી નહીં જેની પાસે અગાઉના નોકરીદાતાનો રિલિવ ઓર્ડર ન હોય સિવાય કે જ્યાં અગાઉના નોકરીદાતા (એમએફઆઈ) 20 દિવસની અંદર સંદર્ભ ચકાસણી વિનંતીનો પ્રત્યુત્તર આપી શક્યા ન હોય.
13. જ્યારે પણ કોઈ એમએફઆઈ દ્વારા અન્ય એમએફઆઈમાંથી કર્મચારીની શાખા પ્રબંધક સુધીના હોદ્દા

પર નિમણૂંક કરાય ત્યારે આવા કર્મચારીને 1 વર્ષના ગાળા માટે અગાઉના નોકરીદાતા પાસે તેણે કરેલી નોકરી વેળાએ જે બ્લોક સંભાળ્યો હોય ત્યાં નિમણૂંક આપવી નહીં.

14. ઋણલેનાર તરીકેના વિકલ્પો, પસંદગીઓ, અધિકારો અને જવાબદારીઓ પરત્વે ગ્રાહકમાં જાગૃતિ લાવવા એક સમર્પિત પ્રક્રિયા હોવી જોઈએ અને ગ્રાહકની જાગૃતિ અંગે નિયમિત ચકાસણી હાથ ધરવી અને ઓફર/પ્રાપ્ત કરાતી પ્રોડક્ટ/સેવાઓ અંગેની ચાવીરૂપ શરતો અને નિયમોને સમજવા.
15. આરબીઆઈ સ્વીકૃત તમામ ક્રેડિટ બ્યૂરો સાથે ગ્રાહકના સંપૂર્ણ ડેટાની એસઆરઓ દ્વારા પ્રિસ્ક્રાઈબ કરાયેલા ડેટા પ્રસ્તુતિની ફ્રિક્વન્સી અનુસાર વહેંચણી માટે સંમત થવું.
16. કોઈ પણ ક્ષતિને સુધારવા સમર્પિત પ્રતિક્રિયા અને ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર સ્થાપિત કરવું અને ફરિયાદોને ઝડપથી અને કાર્યકુશળતાથી પ્રાપ્ત કરવી અને તેનું સંચાલન કરવું.
17. ફરિયાદો અને/અથવા કોઈ પણ સૂચનોને ગ્રાહક પાસેથી પ્રાપ્ત કરવા અને તેના સંચાલન માટે એક અધિકારીની નિમણૂંક કરવી અને તેના સંપર્ક નંબરને ગ્રાહકો સુધી સરળતાથી પહોંચ પૂરી પાડવી.
18. મૂલ્યાંકનો હાથ ધરાય ત્યારે સીઓસી નિરીક્ષણમાં જણાયેલી ક્ષતિઓના સંબંધમાં સુધારાત્મક પગલાં ભરવા.

પરિશિષ્ટ

એમએફઆઈ' ગ્રાહકો પરત્વેની વચનબદ્ધતા

આ એક પૂરકદસ્તાવેજ છે જેનો ઉપયોગ અલગ એક પાનાના પુલઆઈટ તરીકે કરવો, જે ગ્રાહકોને લોન વિતરણ સમયે આપવો.

એમએફઆઈ' પરત્વેની વચનબદ્ધતા

અમે, માઈક્રોફાઈનાન્સ ઉદ્યોગના ભાગરૂપે ગ્રાહકોને વચન આપીએ છીએ કે અમેઃ

1. આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકાઓનું સંપૂર્ણ અનુસરણ કરીને તમામ લાયક ગ્રાહકોને માઈક્રોફાઈનાન્સ સેવાઓ પૂરીપાડીશું.
2. આચારસંહિતતા અને તેના અમલીકરણ વિશે ગ્રાહકોને સુશિક્ષિત કરીશું.
3. ઓફર કરાતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓ માટે ગ્રાહકોને વિતરણ પહેલાં ભારતીય રિઝર્વ બેંકની (આરબીઆઈ) વાજબી પ્રણાલિઓ અને સંહિતાના અનુસરણમાં તમામ નિયમો અને શરતો નીચેના દસ્તાવેજો દ્વારા જણાવીશું.

a. વ્યક્તિગત મંજૂરીપત્ર
b. લોન કાર્ડ
c. લોન સમયપત્રક
d. પાસબુક

4. આ ઉપરાંત ગ્રુપ/કેન્દ્રની બેઠકો દ્વારા સ્થાનિક ભાષામાં નિયમો અને શરતો જાહેર કરીને તેમની સંમતિ મેળવવી. (વિગતોને કાગળ પર પ્રિન્ટ કરીને તમામ ઋણલેનારની તેની પર તેમની સ્વીકૃતિના અનુમોદન તરીકે હસ્તાક્ષર લેશું).
5. તમામ પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓ માટેના નિયમો અને શરતોની સ્થાનિક પ્રાદેશિક ભાષા અથવા ગ્રાહકને સમજાય તેવી ભાષામાં સમજ આપવી.
6. લોનની નીચેની શરતો જાહેર કરો.
a. ઘટતી જતી બાકીની પદ્ધતિએ વ્યાજદર
b. પ્રોસેસિંગ ફી
c. કોઈ પણ રીતે નિર્ધારિત અન્ય વેરા અથવા ફી
d. વીમા કવરેજ તથા આવરી લેવાયેલા જોખમો માટે વસૂલાયેલાકુલ દરો
7. પૂરીપડાતી તમામ નાણાકીય સેવાઓ માટે વસૂલાતાદરો વિશે લેખિતમાં જાણ કરવી પડે. સર્વ-સમ્મિલિત એપીઆર અને સમકક્ષ માસિક દર તરીકે ચૂકવવાપાત્રફી અને વ્યાજદરને ઘોષિત કરો.
8. ગ્રાહકને આગોતરી જાણ કર્યા વિના બિન-ધિરાણ પ્રોડક્ટ/સેવાઓ પર ફી વસૂલવીનહીં.
9. વ્યાજદર અને જામીનગીરી થાપણ સંબંધેઆરબીઆઈની માર્ગદર્શિકાઓને અનુસરો

10. પ્રમાણભૂતકેવાયસી નિયમો અનુસાર ગ્રાહકો પાસેથી સંલગ્ન દસ્તાવેજોની નકલો મેળવો. અમે કોઈ પણ વધારાના દસ્તાવેજની માગણી કરીશું તો તે વાજબી અને વ્યવહાર પૂર્ણકરવા માટે જરૂરી રહેશે.

11. લોન નકારવા માટેના કારણોની અરજદારોને જાણ કરો.

12. એ સમયમર્યાદા જણાવો કે જેની અંદર અરજદાર/ગ્રાહક લોનની અરજી અંગેના નિર્ણયની અપેક્ષા રાખી શકે છે અને જો મંજૂરથશે તો લોનના વિતરણમાં કેટલો સમય લાગશે.

13. ક્રેડિટ લાઈફ, જીવન વીમા અને ઢોરઢાંખર વીમા પ્રોડક્ટ સિવાયની કોઈ પ્રોડક્ટ ભેળવવી નહીં. વીમાની શરતો ગ્રાહકને પારદર્શી રીતે જણાવવી અને ઈરડા તથા આરબીઆઈના નિયમોનું પાલન કરવું. તમામ કિસ્સામાં ગ્રાહકની સંમતિ મેળવવી.

14. ગ્રાહકને લોન આપતા પહેલાં તેની જરૂરિયાત અને પરત ચૂકવણીની જરૂરિયાતનું આકલન કરવા ડ્યુ ડિલિજન્સ હાથ ધરવું અને ગ્રાહકની પરત ચૂકવણીની ક્ષમતાને અનુરૂપ જ લોન આપવી.

15. ગ્રાહકે અન્ય 2 ધિરાણકર્તાઓ પાસેથી લોન મેળવી હોય તો ગ્રાહક માટે 3જા ધિરાણકર્તા ન બનવું.

16. આરબીઆઈ અથવા કેન્દ્રીય/રાજ્ય સરકાર અથવા આરએસઓ દ્વારા નિર્ધારિત કરાયેલ કોઈ પણ ગ્રાહક માટેની કુલ દેવા મર્યાદાનું ઉલ્લંઘન કરવું નહીં.

17. તમામ કર્મચારીઓ કંપનીની ગ્રાહકો સાથે વાતચીતની માર્ગદર્શિકાઓને અનુસરે તે સુનિશ્ચિત કરવું.

18. ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરનારા તમામ કર્મચારીઓ અને વ્યક્તિઓ આટલું કરે તે સુનિશ્ચિત કરવુઃ

a. સૌજન્યશીલ ભાષાનો પ્રયોગ કરે, શિસ્ત જાળવે અને આદરપાત્ર રહે

b. એવું કોઈ પણ પ્રકારનું વર્તન ન કરે જે સૂચવેકે તેના થકી હિંસા કે ધાકધમકી આચરાય છે.

c. ગ્રાહકોને વિચિત્ર સમયે સંપર્ક કરી પરેશાન ન કરે, જેનો લોન રિકવરી એજન્ટ માટે આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકામાં ઉલ્લેખ કરાયો છે.

d. વિયોગ, માંદગી વગેરે જેવા અયોગ્ય સમયે ગ્રાહકને ત્યાં બાકી લેણાની વસૂલાતમાટે ન જાય

19. ઋણલેનાર પાસેથી પ્રાપ્ત કરાયેલી દરેક ચૂકવણી માટે (એમએફઆઈ દ્વારા જે પણ સ્વરૂપમાં નક્કી કરાયેલ હોય) એમએફઆઈ દ્વારા માન્ય રસીદ ચૂકવાયેલીહોવી જોઈએ.

20. ગ્રાહકના ડિફોલ્ટની સ્થિતિને સંવેદનશીલતાથી સંભાળવા મંજૂર કરાયેલ કંપનીની પ્રણાલિને અનુસરે

21. તરલતાના તણાવ હેઠળ ઋણલેનાર માટે એમએફઆઈ દ્વારા સ્વીકૃત દેવા પુનર્ગઠન તંત્રને અનુસરે

22. ગ્રાહકની અંગત માહિતીને ચુસ્તપણે ગોપનીય રાખે.

23. ગ્રાહકની માહિતી શરતોને આધિન રહીને ત્રાહિત પક્ષકારને જાહેર કરી શકાય છે.

a) ગ્રાહકને આવી વિગતો જાહેર કરવા વિશે માહિતગાર કરાય અને લેખિતમાં આગોતરી મંજૂરી મેળવાય.

b) જે પક્ષકારની વાત થતી હોય તેની અધિકૃતતા ગ્રાહક દ્વારા કરાઈ હોય અને તેની જાણ એમએફઆઈને કરાઈ હોય

c) કાયદા મુજબ આમ કરવું જરૂરી હોય.

d) નાણાકીય સંસ્થાઓમાં આ પ્રથા ચાલે છે અને (ક્રેડિટ બ્યૂરો જેવા) પ્રત્યુત્તર આધારિત બંધ જૂથ માટે

ઉપલબ્ધ હોય છે જેના માટેની શરત એ છે કે 1) ગ્રાહકની આગોતરી મંજૂરી મેળવાય અને 2) આવી માહિતી પ્રાપ્ત કરનાર પણ ગ્રાહકની વિગતો ગોપનીય રાખવા સંબંધિતઆ શરતોથી બંધાયેલ હોય.

24. ઉપલબ્ધ નાણાકીય પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ તેમજ વિકલ્પો, પસંદગીઓ અને જવાબદારીઓને ઊભી કરવાની બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી પ્રક્રિયાઓને અનુસરવી જોઈએ.

25. નવા ગ્રાહકોને સંસ્થાની નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ વિશે માહિતગાર કરવા જોઈએ.

26. પ્રતિક્રિયા તંત્રના હેતુ અને અસ્તિત્વ તેમજ ત્યાં સુધી કેવી રીતે પહોંચવું તેના વિશે ગ્રાહકને માહિતગાર કરે.

ગ્રાહકોના અધિકારો

એક ગ્રાહક તરીકે તમારી પાસે નીચે મુજબના અધિકારો છેઃ

1. શાખાના કર્મચારી અથવા ફિલ્ડ ઓફિસર પાસેથી લેખિત કે મૌખિકમાં લોનના નિયમો અને શરતોની વિગતો મેળવવી.

2. બાકી શેષ, લોનની રકમ અને ચૂકવાયેલા વ્યાજ ઉપરાંત કોઈ પ્રવર્તમાન લોન અથવા અન્ય કોઈ એવી લોનને લગતી અન્ય માહિતી લેખિત કે મૌખિકમાં મેળવવી જેને 12 મહિના પૂર્વે કરતા વહેલા સમયગાળામાં બંધન કરાઈ હોય.

3. લોનનો મંજૂરીપત્ર અથવા લોન કાર્ડ મેળવવું જેમાં લોનની તમામ શરતો દર્શાવાઈ હોય

4. સમયાંતરે ચૂકવાયેલા લોનના હપ્તા અને બાકી શેષને કોઈ પણ અનુકૂળ સ્વરૂપમાં દર્શાવાઈ હોય તેવી પાસબુક મેળવવી

5. એમએફઆઈના કર્મચારીને ચૂકવાયેલા લોનના હપ્તા સહિત કોઈ પણ ચૂકવણી માટેની રસીદ મેળવવી

6. લોન-કાર્ડમાં દર્શાવાયેલા અધિકારી અથવા એમએફઆઈની અન્ય કોઈ પણ સામગ્રી સુધી પહોંચ મેળવવી જેનો હેતુ ફરિયાદ, તકરાર નોંધાવવાનો હોય- જે કામગીરી ફોન પર અથવા લેખિતમાં કરી શકાય

7. ફરિયાદ અથવા તકરાર નોંધાવવા માટે શાખામાં એમએફઆઈના નિર્ધારિત કર્મચારી પાસેથી સહાય મેળવવી.

8. તમે નોંધાવેલી ફરિયાદ અથવા તકરાર વિશે ઉકેલ માટે દર્શાવાયેલી સમયમર્યાદામાં અનુમોદન મેળવવું.

9. નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં તમારી ફરિયાદ/તકરારનો પ્રત્યુત્તર મેળવવો- જેની તમને એમએફઆઈ દ્વારા જાણ કરાશે જ્યારે તમે કોઈ ફરિયાદ નોંધાવશો

10. તમને મળેલા પ્રત્યુત્તર અથવા તમારી ફરિયાદ માટે પૂરા પડાયેલા ઉકેલથી તમે સંતુષ્ઠન હોવ તો તે સંજોગોમાં ઉચ્ચ સત્તાવાળાને અપીલ.

11. અમારી તકરાર પ્રક્રિયા સાથે કોઈ નિસ્બત ન હોય તે રીતે કોઈ પણ કેસમાં આરબીઆઈના નોડલ

ઓફિસરને અપીલ.

2જી આવૃત્તિઃડિસેમ્બર 2015

Published by:
Microfinance Institutions Network (MFIN)
705, Tower B, Millennium Plaza, Sushant Lok I, Gurgaon, 122002, Haryana, India.
Phone: + (91) 124 4212570 Email: contact@mfnindia.org Website: http://mfnindia.org/