

# माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (MFIN)

जिम्मेदारीपूर्ण वित्तीय सशक्तिकरण

## माइक्रोफाइनेंस उद्योग की आचार संहिता

## प्रस्तावना

माइक्रोफाइनेंस संस्थाएँ (MFIs), विभिन्न संस्थाओं के विधिक स्वरूप से इतर, कानूनन निरपेक्ष रूप से, व्यक्तिगत और सामाजिक उत्थान हेतु आर्थिक रूप से असेवित और अल्पसेवित परिवारों के ग्राहकों को प्रदत्त वित्तीय सेवाओं के माध्यम से वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देना चाहती हैं। समय के साथ, माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र भारत में समाज के कमजोर वर्गों के लिए वित्तीय बुनियादी ढांचे का अभिन्न अंग बन गया है।

माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र के लिए बुनियादी मूल्यों और उचित व्यवहार को परिभाषित करना महत्वपूर्ण है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि MFIs द्वारा प्रदत्त माइक्रोफाइनेंस सेवाएँ नैतिक और सम्मानजनक होने के साथ साथ ग्राहकों के लिए लाभदायक भी हों ।

# माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (MFIN) के अध्यक्ष का संदेश

## शुभकामनाएँ

मुझे खुशी है कि स्व नियामक संगठन (SROs) के रूप में माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (MFIN) और सा-धन ने इस महीने माइक्रोफाइनेंस उद्योग के लिए एक संयुक्त आचार संहिता जारी कर रहे हैं।

इस आचार संहिता ने यह सुनिश्चित करने के लिए एक लंबा रास्ता तय किया है कि हमारे सभी सदस्य सहमती से उन सिद्धांतों का पालन करें जिनके आधार पर हम एक संवेदनशील ग्राहक समूह के साथ व्यापार करते हैं, दृढ़ता से क्षेप्यतम कार्यशैली स्थापित करते हुए करेंगे एक संदर्भ बेंचमार्क के तौर पर उपयोग कर रहे हैं। यह भी खुशी की बात है कि पूरे सेक्टर में आचार संहिता के परिपालन का आकलन हो रहा है और विभिन्न संस्थाओं का आकलन करने के लिए संभावित निवेशक और पूंजीप्रदाता द्वारा इन रिपोर्टों को महत्व दिया जा रहा है। सेक्टर की प्रगती के लिए पूंजीप्रदाताओं का समर्थन और भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) द्वारा सैद्धान्तिक लघु वित्त बैंक (SFB) लाइसेंस प्राप्त प्रारंभिक 10 संस्थाओं में से 8 का गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी माइक्रोफाइनेंस संस्था (NBFC-MFIs) होना, 2010 के बाद से क्षेत्र में साख की वापसी का स्पष्ट प्रमाण है।

आम आचार संहिता, सदस्य संस्थाओं को एक समरूप, नवीनतम और उच्चतम मानक का पालन करने के लिए प्रेरित करने में कामयाब साबित होगा।

इसे मूर्त रूप देने के लिए मैं माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (MFIN) और सा-धन के CEO, उनके सचिवालय, शासी बोर्ड और सदस्यों को उनके समर्थन और योगदान के लिए धन्यवाद देना चाहता हूँ।

**मनोज कुमार नांबियार**

अध्यक्ष, माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (MFIN)

9 दिसंबर, 2015

## सा-धन के संचालक का संदेश

विशाल संख्या में आम जनता के वित्तीय समावेशन में माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र के योगदान को कम नहीं आंका जा सकता। इस तथ्य के बावजूद, सेक्टर को नकारात्मक परिणाम का सामना करना पड़ा था। 2006 में स्वैच्छिक आचार संहिता के साथ सा-धन ने सबसे पहले इस पर प्रतिक्रिया की। बहुत से सुधार के उपरान्त इसने पूरे माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र के लिए सा-धन और माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (MFIN) की संयुक्त आचार संहिता का रूप ले लिया। नवीन वातावरण और के लिए नए SRO के और पर उद्योग संघों की भूमिका के प्रकाश में इस दस्तावेज़ में संशोधन की जरूरत थी। इस उद्देश्य के लिए गठित कार्य समूह ने सराहनीय काम किया है और मैं माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र के शुभचिंतक श्री एन श्रीनिवासन को इस दस्तावेज़ को अंतिम स्वरूप रूप देने में उनके प्रयासों के लिए धन्यवाद देती हूँ। मैं भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक (SIDBI) और विश्व बैंक समूह (अंतरराष्ट्रीय वित्त निगम-IFC) को उनके मार्गदर्शन और समर्थन के लिए और अपनी विशिष्ट जानकारियों के लिए अंतरराष्ट्रीय माइक्रो क्रेडिट रेटिंग लिमिटेड (MCRIL) को धन्यवाद देती हूँ। मुझे विश्वास है कि संशोधित आचार संहिता माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र में जिम्मेदार वित्त के एक नए युग की शुरुआत करेगी।

**जयश्री व्यास**

संचालक

सा-धन

9 दिसंबर, 2015

## माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (MFIN) के CEO का संदेश

माइक्रोफाइनेंस के विकास ने भारत में कई चलन देखे हैं और इसकी एक लंबी और जटिल यात्रा रही है। आज हमारे पास माइक्रोफाइनेंस में कई इकाईयाँ हैं जो कम आय वाले परिवारों के साथ लेनदेन करती हैं और उन्हें असुरक्षित कोष तक पहुँच प्रदान करती हैं। औसत माइक्रोफाइनेंस ग्राहक आमतौर पर उद्यमशीलता की आकांक्षाओं से युक्त कमजोर वर्ग या मध्य या ऊपरी वर्ग में से एक परिवार है। इस तरह के ग्राहक का जोखिम इस सत्य से पनपता है कि मूलभूत सेवाओं तक पहुँच में कमी है और इस जागरूकता में कमी है कि उनका उपयोग किया जा सकता है। इसलिए यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि इन ग्राहकों के हित सुरक्षित रहें। यह ग्राहक संरक्षण की भावना है और इसी के तहत जिम्मेदारीपूर्ण लेनदेन हो रहा है और यही माइक्रोफाइनेंस उद्योग की आचार संहिता भी है। यह एक दस्तावेज़ है जिसे स्वेच्छा से इस उद्योग में कार्यरत लोगों द्वारा हस्ताक्षरित किया गया है और यह अनुपालन और नैतिक व्यवसायिक प्रथाओं पर जोर देकर लेनदेन के तरीके और साधन को स्पष्ट करता है।

विगत आचार संहिता को लगभग चार साल पहले तैयार किया गया था। माइक्रोफाइनेंस उद्योग तब से बहुत कुछ बदल गया है। भारतीय रिजर्व बैंक ने नये माइक्रो नियमों को पेश किया। सा-धन और माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (MFIN), दोनों उद्योग संघों को भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा स्व नियामक संगठनों (SROs) के रूप में मनोनीत किया गया है। सदस्य MFIs वैश्विक बैंक और लघु वित्त बैंक बनने के लिए प्रयासरत हैं। संयुक्त आचार संहिता के दूसरे संस्करण में माइक्रोफाइनेंस पारिस्थितिकी तंत्र के प्रासंगिक परिवर्तनों को शामिल किया गया है। यह माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (MFIN) द्वारा शुरू किया गया और चलाया गया है और SIDBI, M-Cril, IFC, Sa-Dhan और माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (MFIN) के प्रतिनिधियों युक्त एक बहु हितधारक कार्यकारी समूह के साथ मिलकर तैयार किया गया है। आचार संहिता के इस संस्करण को बनाने में कार्यकारी समूह ने समय और प्रयास का एक महत्वपूर्ण योगदान दिया है।

मैं कार्यकारी समूह के सदस्यों का व्यक्तिगत रूप से आभार व्यक्त करते हुए धन्यवाद देती हूँ। हमारे साथ SIDBI से विवेक मल्होत्रा और पी के नाथ, M-Cril से गुंजन ग़ोवर और श्रद्धा झा, IFC से गिरीश नायर, सा-धन से सोमेश दयाल और माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (MFIN) से पल्लवी सेन रहे। मैं उद्योग विशेषज्ञ, श्री एन श्रीनिवासन का विशेष रूप से आभार व्यक्त करना चाहूँगी जिन्होंने चर्चा के विभिन्न पहलुओं को 'जन हित' की भावना से परिपूर्ण बनाया और अपना बहु मूल्य समय दिया।

रत्ना विश्वनाथन

CEO, माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (MFIN)

9 दिसंबर, 2015

## सा-धन के कार्यकारी निदेशक का संदेश

माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र के लिए आचार संहिता मूल रूप से एक कोड है जो भाग लेने वाले सभी संस्थानों की स्वेच्छा और सहमति से बनाया गया है। स्वैच्छिक आचार संहिता ऐसा कोड है जो एक उद्योग के लिए अपने सदस्यों के साथ ही अपने ग्राहकों के साथ आदान-प्रदान और आचार के विशिष्ट मानक तय करता है। इस कोड के लाभों में शामिल हैं: उद्योग की बेहतरीन पारदर्शिता, क्षेत्र में पूंजीधारकों का बेहतर भरोसा और कानूनों के उल्लंघनों को कम करने के अनुपालन की सुनिश्चितता। आचरण का एक स्वैच्छिक कोड कानून की तुलना में अधिक लचीला है और क्षेत्र की जरूरतों में परिवर्तन के अनुरूप रहने के लिए इसमें अधिक कुशलता से संशोधन किया जा सकता है और इसमें सरकार विनियमन से कम दखल है। इसके अलावा उद्योग प्रतिभागी, कोड स्वामित्व का एक बेहतर भाव रखते हैं जो अनुपालन की मजबूत प्रतिबद्धता के लिए प्रेरक होता है और कोड उद्योग के भीतर एक गुणवत्ता नियंत्रण के रूप में कार्य करता है।

माइक्रोफाइनेंस के लिए पहली स्वैच्छिक एवं पारस्परिक रूप से लाभप्रद आचार संहिता सा-धन द्वारा 2006 के प्रारम्भ में तैयार की गई थी। बाद में SIDBI और IFC ने माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र के लिए एक संयुक्त आचार संहिता लाने के लिए सा-धन और माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (MFIN) को साथ लाने में मदद की। विभिन्न प्रयोजनों के लिए एक MFI के मूल्यांकन के लिए आचार संहिता के मूल्यांकन आवश्यक उपकरणों के रूप में विकसित हुए। क्षेत्र में हाल के घटनाक्रम को और दोनों सा-धन और माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (MFIN) को भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा SRO का दर्जा प्रदान किये जाने को ध्यान में रखते हुए यह महसूस किया गया कि आचार संहिता में संशोधन की जरूरत थी। माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (MFIN) ने सा-धन, माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (MFIN), विश्व बैंक समूह (IFC) MCRIL और SIDBI को लेकर एक कार्य समूह की शुरुआत की। इस प्रक्रिया में व्यक्तियों और संस्थाओं के एक वर्ग से मिले योगदान सहित उद्योग-जगत का विचार-विमर्श शामिल था। श्री एन श्रीनिवासन ने समिति और संहिता का मसौदा तैयार करने के अंतिम विचार-विमर्श को आगे बढ़ाया। जबकि तकनीकी रूप से कोड NBFC-MFIs के लिए है, सा-धन इस कोड का एक ऐसी संरचना के रूप में समर्थन कर रहा है जिसे अन्य MFIs को पालन करने की इच्छा होनी चाहिए।

हमें विश्वास है कि यह आचार संहिता इस क्षेत्र में एक व्यवस्थित प्रगति सुनिश्चित करने और सभी उद्योग प्रतिभागियों को असेवित और अल्पसेवित आबादी और इस देश के सभी इलाकों के लिए वित्तीय सेवाएं देने के बुनियादी लक्ष्य तक पहुँचने के लिए सक्षम बनाएगी।

**पी. सतीश**

कार्यकारी निदेशक

सा-धन

9 दिसम्बर, 2015

## विषय-सूची

प्रस्तावना	2
माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (MFIN) के अध्यक्ष का संदेश	3
सा-धन के संचालक का संदेश	4
माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (MFIN) के CEO का संदेश	5
सा-धन के कार्यकारी निदेशक का संदेश	6
<b>भाग I</b>	8
माइक्रोफाइनेंस के मूल आदर्श	8
माइक्रोफाइनेंस संस्थाओं के लिए आचार संहिता	9
<b>भाग II</b>	9
संहिता के अनुप्रयोग	
आचार संहिता	10
I. सत्यनिष्ठा और नैतिक व्यवहार	10
II. पारदर्शिता	10
III. ग्राहक सुरक्षा	11
IV. शासन	14
V. भर्ती	15
VI. ग्राहक शिक्षा	15
VII. डेटा साझा करना	15
VIII. प्रतिक्रिया / शिकायत निवारण तंत्र	16
<b>भाग III</b>	
माइक्रोफाइनेंस संस्थाओं के लिए ग्राहक सुरक्षा दिशानिर्देश (CPG)	17
<b>भाग IV</b>	
माइक्रोफाइनेंस संस्थाओं के लिए संस्थागत व्यवहार दिशानिर्देश (ICG)	20
<b>अनुबंध - ग्राहक से MFIs की प्रतिबद्धता</b>	22

## भाग I

### माइक्रोफाइनेंस के मूल आदर्श

माइक्रोफाइनेंस संस्थाओं को मार्गदर्शन देने वाले माइक्रोफाइनेंस के मूल आदर्श निम्नलिखित हैं:

<p><b>A. सत्यनिष्ठा</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>अल्प-आय ग्राहकों - औरतों और पुरुषों - और उनके परिवारों को वित्तीय सेवाओं की पहुँच प्रदान करना जो ग्राहक केन्द्रित हों, हितकर हों, और नैतिक, सम्मानजनक, पारदर्शी, उचित और मूल्यवान हों।</li> </ul>	<p><b>B. सेवा की गुणवत्ता</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राहकों के लिए यह सुनिश्चित करना कि सेवा गुणवत्ता युक्त है, उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप है, और दक्षता से सुविधाजनक तरीके से सही समय पर प्रदान की गई है।</li> <li>ईमानदारी, बिना भेदभाव के और ग्राहक केन्द्रित होने के आधार पर दक्षता के उच्च मापदंड बनाए रखना।</li> </ul>	<p><b>C. पारदर्शिता</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राहकों को सभी उत्पादों और सेवाओं की सही और पूर्ण जानकारी प्रदान करना।</li> <li>ग्राहकों और सभी हिस्सेदारों को सचेत करना और बताना कि प्रस्तावित और उपलब्ध कराई गई वित्तीय सेवाओं से सम्बंधित जानकारी को समझें।</li> </ul>	<p><b>D. उचित व्यवहार</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>यह सुनिश्चित करना कि ग्राहक धोखेबाजी, बहकाने, कपट या अनैतिक व्यवहारों से सुरक्षित हैं।</li> <li>यह सुनिश्चित करना कि ऋण देना और वसूलना उचित रूप से हो और ग्राहक की अतिसंवेदनशील स्थिति को समझते हुए ग्राहक की प्रतिष्ठा का सम्मान बना रहे।</li> </ul>
<p><b>E. ग्राहक जानकारी की गोपनीयता</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राहक की निजी जानकारी की सुरक्षा के लिए प्रकाशन और प्रासंगिक जानकारी का आदान-प्रदान केवल अधिकृत व्यक्ति के साथ ही करें, और वह भी ग्राहकों की सूचित सहमति और जानकारी के साथ।</li> </ul>	<p><b>F. सामाजिक मूल्यों को व्यवहार में लाना</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>उच्च आदर्शों का संचालन और प्रबंधन सुनिश्चित करना जो केवल वित्तीय प्रदर्शन पर केन्द्रित न हो बल्कि व्यापार का सामाजिक प्रभाव शामिल हो।</li> <li>सामाजिक और वित्तीय डेटा पर ध्यान देना और रिपोर्ट बनाना।</li> <li>संस्था का सामाजिक प्रदर्शन और सामाजिक औचित्य समय समय</li> </ul>	<p><b>G. प्रतिक्रिया और शिकायत निवारण तंत्र</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>प्रतिक्रिया और सुझाव के लिए ग्राहकों को औपचारिक और अनौपचारिक माध्यम प्रदान करना।</li> <li>क्षमता बढ़ाने और ग्राहकों को बेहतर सेवा देने के लिए सेवाओं के प्रभाव को नियमित रूप से आँकना।</li> <li>ग्राहकों को शिकायत निवारक तंत्र की औपचारिक और सरल पहुँच प्रदान करना।</li> </ul>	



	पर आँकना।		
--	-----------	--	--

## भाग II

### माइक्रोफाइनेंस संस्थाओं के लिए आचार संहिता

सभी माइक्रोफाइनेंस संस्थाओं को, भले ही वह किसी भी प्रकार का संगठन हो, सभी नियामक मानदंडों और उपभोक्ता संरक्षण प्रथाओं (विशेष रूप से, NBFCs के लिए जारी उपयुक्त प्रथाओं पर RBI के दिशानिर्देश) का पालन करना आवश्यक है, जो सरकार और नियामकों द्वारा लिखित और भावार्थ में निर्धारित हैं। क्षेत्र के तरीकों में सुधार करने के लिए इस आचार संहिता में अतिरिक्त आवश्यकताएँ निर्धारित हैं। आचार संहिता का सभी MFIs द्वारा अनुसरण किया जाना चाहिए।

### कोड का अनुप्रयोग

यह कोड माइक्रोफाइनेंस संस्थाओं द्वारा संचालित निम्नलिखित गतिविधियों पर लागू होता है:

1. अपने स्तर पर या एक एजेंट के रूप में व्यक्तिगत रूप से या समूह में ग्राहकों को वित्तीय सेवाएँ प्रदान करने पर।
2. ग्राहकों को दिए ऋण की वसूली पर।
3. ग्राहकों से अल्पव्यय लेने पर, जहाँ इसकी कानूनन अनुमति हो।
4. बीमा, पेंशन सेवाएँ और रुपये भेजने की सेवाएँ प्रदान करने पर, या कोई दूसरे सम्बंधित उत्पादों और सेवाओं पर।
5. किसी भी प्रकार के सामाजिक संगठन बनाने पर चाहे वह स्व-सहायक समूह हो, संयुक्त उत्तरदायित्व समूह और उनके संघ हो।
6. आजीविका प्रचारक सेवाओं और व्यापार विकास की सेवाओं पर, जिसमें पात्र ग्राहकों द्वारा निर्मित या विस्तारित उत्पादों या सेवाओं की मार्केटिंग या ग्राहकों के लाभ या कल्याण का कोई अन्य उद्देश्य शामिल है।
7. MFIs द्वारा प्रदत्त फाइनेंस प्लस सेवाएँ जैसे स्वास्थ्य, वित्तीय ज्ञान, व्यावसायिक प्रशिक्षण आदि।

**MFIs को इन पर सहमत होना आवश्यक है:**

1. अल्प-आय के ग्राहकों को मुख्य वित्तीय क्षेत्र में लाकर देश में माइक्रोफाइनेंस क्रान्ति का प्रचार करना और उसे मजबूती देना।
2. ग्राहकों को वित्तीय सेवाओं (नियम युक्त एक जैसी) की श्रेणी प्रदान करने के लिए प्रगतिशील, दीर्घकालिक, और ग्राहक-केन्द्रित तंत्र और प्रणालियाँ बनाना।
3. उच्च कार्य आदर्श हासिल करने और अनैतिक कार्यों से बचने के लिए उनके और दूसरी एजेंसियों के बीच सहयोग और तालमेल को प्रोत्साहन देना - जिसमें शामिल हैं प्रतिस्पर्धात्मक व्यापार प्रणाली - ग्राहकों को बेहतर सेवा देने के लिए।

माइक्रोफाइनेंस प्रदान करने वाली सभी संस्थाओं को माइक्रोफाइनेंस के मूल आदर्शों का पालन करना होगा और आचार संहिता से सम्बद्ध रहना होगा, जैसा निम्न अनुच्छेद में दिया है।

## आचार संहिता

### I. सत्यनिष्ठा और नैतिक व्यवहार

1	2	3	4
MFIs को ग्राहकों और कर्मचारियों के साथ सच्चा और आदर पूर्वक बर्ताव करने के लिए बोर्ड द्वारा मान्य उचित नीतियाँ और कार्यप्रणाली दिशानिर्देश तैयार करने होंगे।	MFIs को पारदर्शी और दक्ष संचालन प्रणाली से सम्बद्ध रहना होगा ताकि यह सुनिश्चित रहे कि उनकी ओर से कार्य करने वाला व्यक्ति इस संहिता को व्यवहार में लाने के लिए तैयार है और प्रशिक्षित है।	स्टाफ के लिए प्रोत्साहन ढाँचे का उद्देश्य ग्राहकों के साथ अच्छे व्यापार और सेवा व्यवहार को बढ़ावा देना हो।	MFIs को आचार संहिता और उसके क्रियान्वयन के बारे में ग्राहकों को शिक्षित करना होगा।

### II. पारदर्शिता

1. MFIs को सभी नियम और शर्तें ग्राहक को बतानी होगी, जिन्हें आसानी से समझा जा सके। भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) के अनुसार उपयुक्त व्यवहार संहिता संवितरण से पहले निम्नलिखित दस्तावेजों के माध्यम से सूचित किया जाना चाहिए।

- a. व्यक्तिगत स्वीकृति पत्र
- b. ऋण कार्ड
- c. ऋण अनुसूची
- d. पासबुक

इसके अलावा, समूह / केन्द्र बैठकों के माध्यम से भी इस जानकारी का सम्प्रेषण किया जाना चाहिए ताकि ग्राहकों की जानकारी पूर्ण सहमति प्राप्त की जा सके। (विवरण एक कागज पर प्रिंट किया जा सकता है और सभी ऋण लेने वाले उनकी स्वीकृति की पावती के रूप में उस पर हस्ताक्षर कर सकते हैं)।

2. MFIs को ग्राहकों को दिए जाने वाले सभी उत्पादों / सेवाओं के नियम और शर्तों को ग्राहकों की आधिकारिक क्षेत्रीय भाषा अथवा उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्रस्तुत करना होगा।

3. कम से कम, MFIs को निम्न नियमों को बताना होगा:

- a. घटते क्रम की विधि अनुसार ब्याज की दर
- b. प्रोसेसिंग शुल्क

- c. कोई भी वर्णित अन्य शुल्क या फीस
  - d. बीमा कवरेज के लिए लिया गया कुल शुल्क और कवर किया गया जोखिम
4. सभी प्रदत्त वित्तीय सेवाओं पर लगे शुल्कों के लिए MFIs को लिखित में सूचना प्रदान करना होगी। गैर क्रेडिट उत्पादों/सेवाओं पर शुल्क केवल ग्राहक को सूचना प्रदान करने के बाद एकत्र किया जाएगा।
  5. एक संयुक्त वार्षिक प्रतिशत दर (APR) और उसी अनुसार मासिक दर के रूप में MFIs को सभी देय ब्याज और फीस घोषित करनी होगी।
  6. ब्याज दर और सुरक्षा जमा राशि के लिए MFIs को RBI के दिशानिर्देशों का पालन करना होगा।
  7. पूरे लेनदेन का औपचारिक रिकॉर्ड सभी नियामक और वैधानिक मानकों के अनुसार बनाए रखा जाना चाहिए, और ऋणग्रहिता<sup>1</sup> की ओर से नियम/शर्तों की पावती/स्वीकृति इन रिकॉर्ड्स का एक हिस्सा होगी।
  8. जब किसी स्वीकृत प्रार्थना-पत्र के लिए ऋण स्वीकृत नहीं हो तो MFIs को अस्वीकृति का कारण प्रकट करना होगा।
  9. आचार संहिता अनुपालन की मूल्यांकन रिपोर्ट सार्वजनिक बनाएँ।
  10. अपनी बोर्ड/AGM की स्वीकृति के तुरंत बाद सभी MFI को अपनी वार्षिक रिपोर्ट और वार्षिक वित्तीय ब्यौरा सार्वजनिक रखना चाहिए (अपनी वेबसाइट पर रखें तो बेहतर है) ।

### III ग्राहक सुरक्षा

#### A. उचित व्यवहार

1. MFIs को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि पात्र ग्राहकों के लिए सूक्ष्म वित्त सेवाओं के प्रावधान भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार है।
2. MFIs को केवल उन्हीं वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करनी चाहिए जिन्हें उनके ग्राहकों की सम्बंधित नियामक प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित किया गया है (तब तक कि जब अन्य वित्तीय संस्थानों के एजेंट के रूप में कार्य कर रहे हों)।

---

<sup>1</sup> 60000 रु के स्तर की मुद्रास्फीति दर और ऋण के वास्तविक मूल्य जैसे कारकों के आधार पर समय-समय पर SRO द्वारा समीक्षा की जाएगी।

3. सामान्य KYC मानदंडों के अनुसार, MFIs को ग्राहकों से संबंधित दस्तावेजों की प्रतियां प्राप्त करनी होंगी। अतिरिक्त दस्तावेजों की मांग उचित व आवश्यक होनी चाहिए ताकि लेनदेन को पूरा किया जा सके।

4. ऋणों पर निर्णय उचित समय सीमा में लिया जाना चाहिए। MFIs को समय सीमा का संकेत देना चाहिए जिसके दौरान ग्राहक अपने आवेदन के निष्पादन की उम्मीद कर सकते हैं, और स्वीकृत होने पर, ऋण के संवितरण के लिए लगाने वाला समय इंगित करना चाहिए।

5. उत्पाद बंडल नहीं किया जाना चाहिए। (इस संदर्भ में बंडलिंग का अर्थ है कि एक उत्पाद या सेवा को खरीदने पर एक अन्य उत्पाद या सेवा का सशर्त प्रावधान)। बंडलिंग करने के लिए केवल अपवाद क्रेडिट जीवन, जीवन बीमा एवं पशुधन बीमा उत्पाद हैं, जो आम तौर पर ऋण के साथ बंडल पेशकश किए जा सकते हैं। बीमा के मामले पारदर्शी रूप से ग्राहक को अवगत करा दिए जाने चाहिए और भारतीय रिजर्व बैंक और बीमा विनियामक एवं विकास प्राधिकरण (IRDA) के मानदंडों का पालन करना चाहिए। ग्राहक की सहमति सभी मामलों में ली जानी चाहिए।

## **B अधिक ऋणग्रस्तता से बचना**

1. MFIs को एक ऋण देने से पहले ग्राहक की जरूरत और पुनर्भुगतान क्षमता का आकलन करने के लिए अपनी आंतरिक ऋण नीति के अनुसार यथोचित निरीक्षण करना चाहिए और केवल ग्राहक की चुकाने की क्षमता के अनुरूप ऋण देना चाहिए।

2. एक ग्राहक के 2 अलग एमएफआई से ऋण हैं, तो एक एमएफआई ग्राहक के लिए तीसरा ऋणदाता नहीं होगा। यह क्रेडिट ब्यूरो रिपोर्ट द्वारा ऋण का विस्तार करने से पहले जाँचा जाना चाहिए। यह क्रेडिट ब्यूरो रिपोर्ट द्वारा ऋण का विस्तार करने से पहले जाँचा जाना चाहिए।

3. MFIs को, किसी भी परिस्थिति में, किसी भी ग्राहक के लिए कुल कर्ज की सीमा को भंग नहीं करना चाहिए, जो कि भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित है। यह क्रेडिट ब्यूरो रिपोर्ट द्वारा ऋण वितरण करने से पहले जाँचा जाना चाहिए।

4. क्रेडिट ब्यूरो रिपोर्ट के MFIs सत्यापन के बाद यह सुनिश्चित होगा कि ऋणग्रहिताओं के समूह की संयुक्त देनदारी (JLG ऋण) के आधार पर दिए जाने वाला कर्ज 60,000 रुपये प्रति ऋणग्रहिता के लिए प्रतिबंधित है। जहां एक विशिष्ट ऋणग्रहिता का ऋण 60,000 रुपये से अधिक होता है, या ऋणग्रहिता 60,000 रुपये से अधिक का कुल कर्ज लेता है, ऐसे ऋण JLG को शामिल किए बिना एक व्यक्तिगत ऋण के रूप में दिए जाने चाहिए। MFIs व्यक्तिगत ऋण को संभालने के लिए उचित व्यवस्था और आवश्यक दक्षताओं के कर्मचारियों के साथ आवश्यक कदम उठाएगा।

5. MFIs को ऋण वितरण के बाद की चयन नमूना ग्राहकों पर अतिरिक्त क्रेडिट ब्यूरो रिपोर्ट के माध्यम से अति-ऋणग्रस्तता से बचाव के संबंध में उनकी प्रक्रियाओं की प्रभावकारिता का परीक्षण करना चाहिए। इस सत्यापन के परिणाम की समय समय पर बोर्ड द्वारा समीक्षा की जानी चाहिए।

6. क्रेडिट ब्यूरो रिपोर्ट में ऋणग्रहिताओं की पहचान में गलतियों को कम करने के लिए, MFIs दो साल (उस दिन से जब COC प्रभाव में है) के भीतर UIDAI संख्या (आधार नंबर) आधारित KYC को अपनाएँगे। एक प्रारंभिक उपाय के रूप में MFIs यह सुनिश्चित करेंगे कि, दूसरे और उत्तरावर्ती ऋण प्रदान करते समय ऋणग्रहिताओं को KYC के लिए उनकी आधार संख्या द्वारा पहचाना जाएगा। आधार नंबर को CIR बनाने के लिए क्रेडिट ब्यूरो द्वारा इस्तेमाल किया जाएगा।

### C संपर्क और संग्रहण हेतु उचित आचरण

1. MFIs को ग्राहकों के साथ बातचीत के लिए कर्मचारियों को स्पष्ट रूप से दिशा निर्देश परिभाषित करने चाहिए।
2. MFIs को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि MFI का और से कार्यरत स्टाफ और अन्य सभी
  - a. विनम्र भाषा का प्रयोग करें, मर्यादा बनाए रखें, और ग्राहकों के साथ बातचीत के दौरान सांस्कृतिक संवेदनशीलता का सम्मान करें।
  - b. ऐसा कोई व्यवहार न करें जो किसी भी रूप से किसी प्रकार की धमकी या हिंसा प्रदर्शित करता हो।
  - c. भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा ऋण वसूली एजेंटों के लिए जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार अनियत समय पर में ग्राहकों से संपर्क न करें।
  - d. देय राशि इकट्ठा करने के लिए शोक आदि अनुचित मौकों पर ग्राहक के पास न जाएँ, भले ही लगातार दो या अधिक किस्तों का भुगतान प्राप्त नहीं हुआ हो
3. MFIs को ऋणग्रहिता से प्राप्त प्रत्येक भुगतान के लिए एक वैध प्राप्ति (MFI द्वारा तय रूप में) प्रदान करना चाहिए और ग्राहक के ऋण पासबुक/ऋण कार्ड में भुगतान रिकॉर्ड करना चाहिए।
4. डिफॉल्ट के हर स्तर पर, ग्राहकों से निपटने के लिए MFIs के पास एक विस्तृत बोर्ड मान्य प्रक्रिया होनी चाहिए।
5. MFIs को वसूली की कमी को कर्मचारियों के हिस्से से नहीं वसूलना चाहिए और उनकी मानव संसाधन नीतियों में स्पष्ट करते हुए इस प्रथा की निंदा होनी चाहिए। हालांकि धोखाधड़ी के मामलों में पकड़े गए कर्मचारियों से MFIs पैसे की वसूली कर सकते हैं।

### D ग्राहकों की जानकारी की गोपनीयता

MFIs को ग्राहक के व्यक्तिगत जानकारी को कड़ाई से गोपनीय रखना चाहिए। ग्राहक जानकारी का खुलासा किसी तीसरी पार्टी से निम्नलिखित शर्तों के अधीन हो सकता है:

- a. ग्राहक को इस तरह की सूचना के प्रदाय के बारे में सूचित कर दिया गया हो और पूर्व लिखित रूप में अनुमति प्राप्त हो।
- b. ग्राहक द्वारा MFI को इस सूचना के साथ पार्टी को अधिकृत किया गया हो कि वह MFI द्वारा ग्राहक जानकारी

प्राप्त कर सकती है।

c. कानूनी रूप से ऐसा करना आवश्यक हो।

d. यह अभ्यास वित्तीय संस्थानों के बीच प्रथागत और पारस्परिक आधार पर एक सीमितसमूह (जैसे एक क्रेडिट ब्यूरो) के लिए उपलब्ध है बशर्ते कि i) ग्राहकों की पूर्व सहमति प्राप्त की गई है और ii) इस तरह की जानकारी के प्राप्तकर्ता भी ग्राहक जानकारी को इन शर्तों के तहत गोपनीय रखने के लिए बाध्य हो।

#### IV शासन

MFIs को एक औपचारिक प्रशासन प्रणाली को शामिल करना चाहिए जो पारदर्शी और पेशेवर हो, और कॉरपोरेट गवर्नेंस की निम्न सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाती हो:

1. MFIs को निदेशक मंडल / गवर्निंग बॉडी के सदस्यों के रूप में अच्छी और गहरी प्रतिष्ठा के लोगों को शामिल कर शासन के उच्च मानकों की निगरानी करनी चाहिए और कंपनी अधिनियम में सबसे अच्छे निर्धारित मानकों, भारतीय रिजर्व बैंक के नियमों और सूचीबद्ध कंपनियों के लिए शेयर बाजार के नियमों का पालन करने के लिए तलाश करनी चाहिए (भले ही MFIs कम्पनियां न हों या एक शेयर बाजार में सूचीबद्ध न हों)।
2. MFIs शासी बोर्ड के एक तिहाई भाग तक स्वतंत्र निदेशक रखने का प्रयास करेगी।
3. MFIs के पास पुनर्भुगतान के तनाव का सामना कर रहे ऋणग्रहिताओं को राहत प्रदान करने के लिए एक बोर्ड अनुमोदित ऋण पुनर्गठन उत्पाद / कार्यक्रम होना चाहिए।
4. MFIs अध्यक्ष के रूप में एक स्वतंत्र निदेशक के साथ बोर्ड की एक ऑडिट कमेटी गठित करेगा
5. MFIs को खातों की पुस्तकों के रखरखाव और रिपोर्टिंग / प्रस्तुति और योग्य लेखा परीक्षक द्वारा वित्तीय बयान के प्रकटीकरण में पारदर्शिता सुनिश्चित करनी चाहिए।
6. MFIs को भारतीय चार्टर्ड एकाउंटेंट संस्थान (ICAI) द्वारा जारी लेखा परीक्षण और आश्वासन मानकों का पालन करने के लिए बेहतरीन प्रयास करने चाहिए।
7. MFIs को निदेशक मंडल के समक्ष, आचार संहिता और प्रबंधन के विभिन्न स्तर पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज के साथ अनुपालन की स्थिति और ऐसे और उससे किसी भी विचलन की स्थिति में उसके कारणों को इंगित करती, अनुपालन रिपोर्ट, बोर्ड द्वारा निर्धारित नियमित अंतराल पर, प्रस्तुत किया जाना चाहिए।

## V भर्ती

इस संहिता में सभी MFI कर्मचारियों को शामिल किया गया है

1	स्वतंत्र और निष्पक्ष भर्ती प्रक्रिया के रूप में, स्थानीय समाचार पत्रों में सामान्य भर्ती विज्ञापन, वेब विज्ञापन, प्रत्यक्ष इंटरव्यू आदि सार्वजनिक क्षेत्र में वैध तरीकों से, अन्य MFIs में कार्यरत कर्मचारियों की भर्ती पर कोई पाबंदी नहीं होगी।
2	जब भी एक MFI अन्य MFI में कार्यरत किसी कर्मचारी की भर्ती करना चाहता है, वर्तमान नियोक्ता से संदर्भ की जांच करना अनिवार्य होगा। वर्तमान नियोक्ता से संदर्भ जांच का अनुरोध संभावित कर्मचारी को प्रस्ताव देने के उपरान्त और प्रस्ताव पत्र प्रदान करने के उपरान्त ही किया जाएगा।
3	MFIs को दो सप्ताह के भीतर अन्य MFI द्वारा प्रेषित संदर्भ जांच अनुरोध का जवाब देना चाहिए।
4	MFIs को नोटिस की अवधि का सम्मान करना चाहिए जो कि अनुबंधात्मक रूप से एक नियोक्ता और कर्मचारी के बीच सहमति है जो कि निवर्तमान कर्मचारी के लिए न्यूनतम एक महीने के लिए है
5	पिछले MFI नियोक्ता से कार्य मुक्ती पत्र के बिना कोई MFI अन्य MFI के एक कर्मचारी की भर्ती नहीं करेगा, भले ही कर्मचारी का ग्रेड / स्तर चाहे जो हो। हालांकि अपवाद के तौर पर जहां पिछले नियोक्ता (MFI) द्वारा 20 दिनों के भीतर संदर्भ की जांच के अनुरोध पर प्रतिक्रिया नहीं दी जाती है, धोखाधड़ी या कर्मचारी द्वारा सकल दुराचार के सिद्ध मामलों को छोड़कर कर्मचारी द्वारा उचित नोटिस देने और कार्यभार सौंप देने के उपरान्त और MFI के प्रति सभी बकाया चुकता करने की स्थिति में, सभी MFIs जा रहे कर्मचारी को कार्य मुक्ती पत्र पदान करेंगे।
6	जब एक MFI शाखा प्रबंधक पद के स्तर तक अन्य MFI से कोई भर्ती करता है, तो 1 साल की अवधि के लिए वह कर्मचारी उसी स्थान पर नियुक्त नहीं किया जाएगा जहां वह पिछले नियोक्ता के लिए सेवारत था।

## VI ग्राहक शिक्षा

1. MFIs के पास उपलब्ध वित्तीय उत्पादों और सेवाओं से सम्बन्धित विकल्प, पसंद और जिम्मेदारियों जैसे बारे में ग्राहकों की जागरूकता बढ़ाने के लिए एक समर्पित प्रक्रम होना चाहिए।
2. ऋणग्रहिता के रूप में अपने अधिकार समझने के लिए नए ग्राहकों को संगठन की नीतियों और प्रक्रियाओं के बारे में सूचित किया जाना चाहिए।
3. MFIs की ग्राहक जागरूकता और प्रदत्त/उपलब्ध उत्पादों / सेवाओं के मुख्य हिस्सों और शर्तों की समझ पर नियमित जांच सुनिश्चित करनी चाहिए। आंतरिक ऑडिट प्रणाली के रूप में या किसी अन्य नियमित मॉनिटरिंग (जैसे कुछ ग्राहकों को कॉल करके), ग्राहकों की प्रतिक्रिया लेनी चाहिए,। इस तरह की निगरानी से प्राप्त प्रतिक्रिया को समय समय पर बोर्ड को बताया जाना चाहिए।

## VII डेटा शेयर करना

1. SRO<sup>2</sup> द्वारा निर्देशित डेटा भेजने की समयसीमा के अनुरूप, MFIs को पूरा ग्राहक डेटा भारतीय रिजर्व बैंक

<sup>2</sup> (SRO का अर्थ है एक उद्योग संगठन जिसे भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा NBFC-MFI के लिए स्व-नियामक संगठन

द्वारा मान्य सभी क्रेडिट ब्यूरो के साथ साझा करना होता है।

2. सभी MFIs को SRO सहित सभी पर्यवेक्षी और नियामक निकायों द्वारा माँगे गए डेटा और जानकारी प्रदान करना होगा।

### VIII प्रतिक्रिया / शिकायत निवारण तंत्र

1. MFIs को तेज व बेहतर तरीके से शिकायतें निपटाने/प्राप्त करने तथा कमियां ठीक करने और के लिए एक विशेष प्रतिक्रिया और शिकायत निवारण तंत्र (GRM) स्थापित करना होगा। GRM के लिए आवश्यक न्यूनतम आदर्श हैं i) फ़ोन पर सरलता से शिकायत रिकॉर्ड करना -लोन कार्ड पर फ़ोन नंबर का उल्लेख , ii) शिकायत/प्रतिक्रिया रिकॉर्ड करने के लिए शाखा में स्टाफ संचालित तरीका, iii) शिकायत प्राप्ति की पुष्टि, iv) शिकायत निवारण की समय सीमा, v) MFI द्वारा प्रदत्त समाधान से संतुष्ट न होने पर ग्राहक के लिए एक स्पष्ट दावा प्रक्रिया, vi) RBI या SRO में शिकायत दर्ज कराने हेतु ग्राहकों को गाइड करने के लिए शाखा का नोडल कर्मचारी, vii) ग्राहकों को भरोसा देना कि शिकायत/प्रतिक्रिया दर्ज कराने के बावजूद उनके साथ अच्छा व्यवहार किया जाएगा।

2. MFIs इस तंत्र के अस्तित्व और प्रयोजन के बारे में ग्राहकों को सूचित करें और इन तक पहुँचने का रास्ता बताएं।

3. MFIs को शिकायतों से निपटने और/या ग्राहकों से सुझाव लेने और उनके संपर्क नंबर ग्राहकों को आसानी से उपलब्ध कराने के लिए कम से कम एक समस्या निवारक अधिकारी को नियुक्त करना होगा।

4. MFIs को SRO (जैसा लागू हो) नोडल अधिकारी का संपर्क नंबर और पता एवं SRO के समस्या निवारक तंत्र का विवरण प्रदर्शित करना होगा।

5. प्रत्येक MFI के पास आचार संहिता की अनुपालना सुनिश्चित करने के लिए एक उपयुक्त तंत्र होगा।

6. जहाँ शिकायतकर्ता सम्बंधित MFI द्वारा अपनी शिकायत पर चलाई गई जाँच के परिणामों से संतुष्ट नहीं होते, उन्हें मामले को SRO द्वारा स्थापित समस्या निवारक तंत्र को संपर्क करने के उनके अधिकार के बारे में सूचित किया जाएगा, जहाँ लागू हो।

7. MFIs को एक वरिष्ठ प्रबंधन समीक्षा और बोर्ड की आवधिक रिपोर्ट के लिए प्राप्त, हल, और लंबित समस्याओं पर मासिक रिपोर्ट तैयार करनी चाहिए।

---

के रूप में मान्य किया गया है)



## माइक्रोफाइनेंस संस्थाओं के लिए ग्राहक सुरक्षा दिशानिर्देश (CPG)

ग्राहक संरक्षण कोड (CPG) के अनुसार सभी MFIs, भले ही वह किसी भी प्रकार का हो:

सभी शाखाओं और कार्यालयों में अंग्रेजी में और स्थानीय भाषा में आचार संहिता को सरल रूप में प्रदर्शित करेंगे।

1. दिशानिर्देशों के अनुसार, सभी योग्य ग्राहकों को माइक्रोफाइनेंस सेवाएँ प्रदान करने का प्रयास करेंगे।
2. ग्राहकों, स्टाफ और उनके साथ काम करने वाले प्रत्येक व्यक्ति को आचार संहिता और उसके क्रियान्वयन के बारे में सिखाएँगे।
3. भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) उचित व्यवहार संहिता के अनुरूप निम्न दस्तावेजों के वितरण से पहले सभी उत्पादों/सेवाओं के लिए ग्राहकों को सभी नियम व शर्तें स्पष्ट करेंगे।
  - a. व्यक्तिगत स्वीकृति पत्र
  - b. ऋण कार्ड
  - c. ऋण अनुसूची
  - d. पासबुक

साथ ही, ग्राहकों से जानकारी पश्चात सहमति लेने के लिए समूह/केंद्र मीटिंग द्वारा स्पष्ट रूप से प्रकट करना चाहिए। (विवरण को कागज़ पर प्रिंट किया जा सकता है और सभी ऋणग्रहिता अपनी स्वीकृति की पुष्टि करने के लिए उस पर हस्ताक्षर कर सकते हैं)।

5. सभी उत्पादों/सेवाओं के सभी नियम और शर्तों को आधिकारिक क्षेत्रीय भाषा में या ग्राहकों की भाषा में बताया जाएगा।
6. निम्न बातें प्रकट करेंगे:
  - a. हासमान शेष विधि अनुसार ब्याज की दर
  - b. प्रोसेसिंग शुल्क
  - c. कोई भी वर्णित अन्य शुल्क या फीस
  - d. बीमा कवरेज के लिए लिया गया कुल शुल्क और कवर किया गया जोखिम
7. सभी प्रदत्त वित्तीय सेवाओं पर लगे शुल्कों को लिखित में बताएं।
8. गैर क्रेडिट उत्पादों/सेवाओं पर शुल्क ग्राहक की पूर्व घोषणा के बिना एकत्र नहीं किया जाएगा।

9. एक संयुक्त वार्षिक प्रतिशत दर (APR) और उसी अनुसार मासिक दर के रूप में देय सभी ब्याज और फ्रीस स्पष्ट किये जाएँगे।
10. ब्याज शुल्क और सुरक्षा जमा के संबंध में RBI के मार्गनिर्देशों का अनुसरण करेंगे।
11. ग्राहकों से, सामान्य KYC मानदंडों के अनुसार संबंधित दस्तावेजों की प्रतियां प्राप्त करेंगे। अतिरिक्त दस्तावेजों की मांग उचित और लेनदेन को पूरा करने के लिए होनी चाहिए।
12. आवेदकों से ऋण की अस्वीकृति के कारणों का खुलासा करेंगे।
13. आवेदकों/ग्राहकों को उस समय सीमा का संकेत देंगे जिसमें वे अपने आवेदन पर निर्णय की उम्मीद कर सकते हैं और यदि मंजूर हो, तो ऋण के संवितरण में लगाने वाले समय की जानकारी दी जाएगी।
14. क्रेडिट जीवन, जीवन बीमा एवं पशुधन बीमा उत्पाद के अलावा किसी उत्पाद का बंडल नहीं करेंगे। बीमा के मामले पारदर्शी रूप से ग्राहक को अवगत करा दिए जाने चाहिए और RBI और IRDA के मानदंडों का पालन करना चाहिए। ग्राहक की सहमति सभी मामलों में ली जानी चाहिए।
15. ऋण देने से पहले ग्राहक की जरूरत और पुनर्भुगतान क्षमता का आकलन करने के लिए अपनी आंतरिक ऋण नीति के अनुसार यथोचित निरीक्षण करेंगे और केवल ग्राहक की चुकाने की क्षमता के अनुरूप ऋण देंगे।
16. एक ग्राहक के 2 अलग प्रदाताओं से ऋण होने की दशा में (भले ही ऋण के स्रोत कुछ भी हों) उस ग्राहक के लिए तृतीय ऋणदाता नहीं बनेंगे।
17. किसी भी ग्राहक के लिए RBI या केंद्र/राज्य सरकार या SRO द्वारा निर्धारित कुल कर्ज की सीमा को भंग नहीं करेंगे।
18. सुनिश्चित करेंगे कि ग्राहकों से व्यवहार करते समय सभी कर्मचारी कम्पनी दिशानिर्देशों का पालन करते हैं।
19. यह सुनिश्चित करेंगे कि MFI के स्टाफ या या प्रतिनिधि के रूप में कार्यरत सभी व्यक्ति :
  - a) विनम्र भाषा का प्रयोग करते हैं, मर्यादा बनाए रखते हैं, और ग्राहकों के साथ सभी बातचीत के दौरान सांस्कृतिक संवेदनशीलता का सम्मान करते हैं।
  - b) किसी भी रूप में कोई ऐसा व्यवहार नहीं करते जो ग्राहकों के लिए धमकी या हिंसा युक्त हो।
  - c) ऋण वसूली एजेंटों के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार, अनियत समय पर ग्राहकों से संपर्क नहीं करते हैं।
  - d) बकाया राशि एकत्र करने के लिए शोक, बीमारी, जैसे अनुचित मौकों पर ग्राहकों के पास नहीं जाते हैं।
20. ऋणग्रहिता से प्राप्त प्रत्येक भुगतान के लिए एक वैध प्राप्ति (MFI द्वारा तय रूप में) प्रदान करेंगे और ग्राहक के ऋण पासबुक/ऋण कार्ड में भुगतान रिकॉर्ड करेंगे।

21. ग्राहक की गैर अदायगी की स्थिति में संवेदनशीलता से निपटने के लिए मान्य कंपनी प्रक्रिया का पालन करेंगे।
22. धन की तरलता के तनाव से जूझ रहे ऋणग्रहिताओं के लिए MFI द्वारा अपनाए गए ऋण पुनर्गठन तंत्र का अनुसरण करेंगे।
23. व्यक्तिगत ग्राहक जानकारी को पूरी तरह से गोपनीय रखेंगे।
24. किसी अन्य से ग्राहक जानकारी का खुलासा केवल निम्नलिखित परिस्थितियों में करेंगे:
- a) ग्राहक को इस तरह के प्रकटीकरण के बारे में सूचित कर दिया गया हो और अनुमति लिखित रूप में प्राप्त कर ली गई हो।
  - b) MFI से ग्राहक जानकारी प्राप्त करने के लिए ग्राहक द्वारा सम्बंधित पार्टी को अधिकृत किया गया हो।
  - c) ऐसा करना कानूनी रूप से आवश्यक हो।
  - d) यह अभ्यास वित्तीय संस्थानों के बीच प्रथागत और पारस्परिक आधार पर एक सीमित समूह (जैसे एक क्रेडिट ब्यूरो) के लिए उपलब्ध है बशर्ते कि i) ग्राहकों की पूर्व सहमति प्राप्त की गई है और ii) इस तरह की जानकारी के प्राप्तकर्ता को भी इन शर्तों के लिये बाध्य किया जाता है कि ग्राहक जानकारी को गोपनीय रखा जाए।
25. विकल्पों, पसंदों और ज़िम्मेदारियों जैसे उपलब्ध वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के बारे में ग्राहकों की जागरूकता बढ़ाने के लिए बोर्ड द्वारा मान्य प्रक्रम का पालन करेंगे।
26. सभी नये ग्राहकों को संगठन की नीतियों और प्रक्रमों के बारे में सूचित करेंगे।
27. प्रतिक्रिया तंत्र के अस्तित्व और प्रयोजन के बारे में और उस तक पहुँच के बारे में ग्राहकों को सूचित करेंगे।
28. SRO द्वारा मान्य एजेंसी द्वारा आचार संहिता के अनुपालन का आकलन हर 12 से 18 महीनों में कराएंगे और रिपोर्ट सार्वजनिक करेंगे।

## माइक्रोफाइनेंस संस्थाओं के लिए संस्थागत आचार दिशानिर्देश (ICG)

ICG के अनुसार सभी MFIs, भले ही वह किसी भी प्रकार का हो:

1. आचार संहिता का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए एक उपयुक्त तंत्र रखेंगे।
2. ग्राहकों और कर्मचारियों के साथ निष्पक्षता और सम्मान युक्त बर्ताव करने के लिए उपयुक्त नीतियाँ और परिचालन दिशा निर्देश रखेंगे।
3. सभी नियामक और वैधानिक मानदंडों के अनुसार सभी लेन-देन का औपचारिक रिकॉर्ड बनाए रखेंगे, और नियमों/शर्तों पर ऋणग्रहिताओं की पुष्टि/स्वीकृति इन रिकॉर्ड्स का एक हिस्सा होगी।
4. ग्राहकों के साथ निपटने के लिए गैर अदायगी के हर चरण में विस्तृत बोर्ड मान्य प्रक्रिया होगी।
5. कर्मचारियों द्वारा धोखाधड़ी के सिद्ध मामलों को छोड़कर संग्रह में कमी होने पर कर्मचारियों से एकत्र नहीं करेंगे।
6. MFIs को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उनकी प्रतिस्पर्धी प्रथाएं निष्पक्ष और ग्राहक के अनुकूल हैं।
7. MFIs को उन स्थानों से बचना चाहिए जहां महत्वपूर्ण व्यापार की मात्रा के साथ अन्य MFI की एक बड़ी उपस्थिति है।
8. पुनर्भुगतान तनाव का सामना कर रहे ऋणग्रहिताओं को राहत प्रदान करने के लिए एक बोर्ड अनुमोदित ऋण पुनर्गठन उत्पाद / कार्यक्रम रखेंगे।
9. किसी भी नई नियुक्ति के लिए पिछले नियोक्ता से एक संदर्भ जांच करेंगे।
10. 20 दिनों के भीतर अन्य MFI द्वारा संदर्भ जांच पत्राचार का जवाब प्रदान करेंगे।
11. नियोक्ता और कर्मचारी के विषय के बीच अनुबंधात्मक सहमति के रूप में हुई नोटिस की अवधि का सम्मान करेंगे एक जाने वाले कर्मचारी के लिए न्यूनतम एक महीने के लिए।
12. पिछले MFI नियोक्ता से राहत पत्र के बिना किसी अन्य MFI के एक कर्मचारी की भर्ती नहीं करेंगे लेकिन यदि पिछला नियोक्ता (MFI) 20 दिनों के भीतर संदर्भ जांच अनुरोध का जवाब नहीं देता है तो कर सकते हैं।

13. एक अन्य MFI द्वारा भर्ती हुए एक नए कर्मचारी को, 1 साल की अवधि के लिए, वह क्षेत्र जहां वह पिछले नियुक्ता के साथ सेवारत था/थी आवंटित नहीं होगा। यह प्रतिबंध शाखा प्रबंधक स्तर तक के पदों के लिए लागू होता है।
14. एक ऋणग्रहिता के लिए विकल्पों, पसंदों, अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में ग्राहकों की जागरूकता बढ़ाने के लिए एक समर्पित प्रक्रम रखेंगे और प्रदत्त/उपलब्ध उत्पादों / सेवाओं के मुख्य पदों और शर्तों की समझ पर नियमित जांच सुनिश्चित करेंगे।
15. पूरा ग्राहक डेटा भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा मान्य सभी क्रेडिट ब्यूरो के साथ साझा करेंगे, SRO द्वारा वर्णित डेटा भेजने के समय के अनुसार।
16. गड़बड़ी ठीक करने और तेज व बेहतर तरीके से शिकायतें निपटाने/प्राप्त करने के लिए एक विशेष प्रतिक्रिया और शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेंगे।
17. शिकायतों से निपटने और/या ग्राहकों से सुझाव लेने के लिए कम से कम एक समस्या निवारक अधिकारी को नियुक्त करेंगे और उनका संपर्क नंबर ग्राहकों को सुलभ बनाएँगे।
18. आकलन के दौरान आचार संहिता (COC) पालन में आई कमियों के संबंध में उपचारात्मक उपायों पर कार्य करेंगे।

# अनुबंध

## ग्राहकों से MFIs की प्रतिबद्धता

यह एक पूरक दस्तावेज है जो अलग से एक पेज में निकालकर ऋण वितरण के समय में ग्राहकों को प्रदान करने के लिए बनाया गया है ।

## ग्राहकों से MFIs की प्रतिबद्धता

हम, माइक्रोफाइनेंस उद्योग का हिस्सा होने के कारण ग्राहकों को वचन देते हैं कि :

1. सभी योग्य ग्राहकों को RBI मार्गदर्शिका की पूरी प्रतिबद्धता के साथ माइक्रोफाइनेंस सेवाएँ प्रदान करेंगे।
2. ग्राहकों को आचार संहिता और उसके क्रियान्वयन के बारे में सिखाएँगे।
3. भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) उचित व्यवहार संहिता के अनुरूप निम्न दस्तावेजों के वितरण से पहले सभी उत्पादों/सेवाओं के लिए ग्राहकों को सभी नियम व शर्तें स्पष्ट करेंगे।
  - a. व्यक्तिगत स्वीकृति पत्र
  - b. ऋण कार्ड
  - c. ऋण अनुसूची
  - d. पासबुक
4. साथ ही, समूह/केंद्र मीटिंग द्वारा सभी नियम व शर्तें क्षेत्रीय भाषा में स्पष्ट करेंगे और ग्राहकों की सहमति प्राप्त करेंगे। (विवरण को कागज़ पर प्रिंट किया जा सकता है और सभी ऋणग्रहिता अपनी स्वीकृति की पुष्टि करने के लिए उस पर हस्ताक्षर कर सकते हैं)।
5. सभी उत्पादों/सेवाओं के सभी नियम और शर्तों को आधिकारिक क्षेत्रीय भाषा में या ग्राहकों की भाषा में बताएँगे।
6. निम्न बातें प्रकट करेंगे:
  - a. हासमान शेष विधि अनुसार ब्याज की दर
  - b. प्रोसेसिंग शुल्क
  - c. कोई भी वर्णित अन्य शुल्क या फीस
  - d. बीमा कवरेज के लिए लिया गया कुल शुल्क और कवर किया गया जोखिम
7. एक संयुक्त वार्षिक प्रतिशत दर (APR) और उसी अनुसार मासिक दर के रूप में देय सभी ब्याज और फीस स्पष्ट करेंगे और सभी प्रदत्त वित्तीय सेवाओं पर लगे शुल्कों को लिखित में बताएँगे।
8. गैर क्रेडिट उत्पादों/सेवाओं पर शुल्क ग्राहक की पूर्व घोषणा के बिना एकत्र नहीं करेंगे।
9. ब्याज शुल्क और सुरक्षा जमा के संबंध में RBI के मार्गनिर्देशों का अनुसरण करेंगे।
10. ग्राहकों से, सामान्य KYC मानदंडों के अनुसार संबंधित दस्तावेजों की प्रतियां प्राप्त करेंगे। अतिरिक्त दस्तावेजों की मांग उचित और लेनदेन को पूरा करने के लिए ही होगी।
11. आवेदकों से ऋण की अस्वीकृति के कारणों का खुलासा करेंगे।

12. आवेदकों/ग्राहकों को उस समय सीमा का संकेत देंगे जिसमें वे अपने आवेदन पर निर्णय की उम्मीद कर सकते हैं और यदि मंजूर हो, तो ऋण के संवितरण में लगाने वाले समय की जानकारी भी देंगे।
13. क्रेडिट जीवन, जीवन बीमा एवं पशुधन बीमा उत्पाद के अलावा किसी उत्पाद का बंडल नहीं करेंगे। बीमा के मामले पारदर्शी रूप से ग्राहक को अवगत कराये जाएंगे और RBI एवं IRDA के मानदंडों का पालन किया जाएगा। ग्राहक की सहमति सभी मामलों में ली जाएगी।
14. एक ऋण देने से पहले ग्राहक की जरूरत और पुनर्भुगतान क्षमता का आकलन करने के लिए अपनी आंतरिक ऋण नीति के अनुसार यथोचित निरीक्षण करेंगे और केवल ग्राहक की चुकाने की क्षमता के अनुरूप ऋण देंगे।
15. एक ग्राहक के 2 अलग प्रदाताओं से ऋण है, एक प्रदाता उस ग्राहक के लिए तृतीय ऋणदाता नहीं होगा।
16. किसी भी ग्राहक के लिए कुल कर्ज की सीमा को भंग नहीं करेंगे, जो कि RBI या केंद्र/राज्य सरकार द्वारा निर्धारित है।
17. सुनिश्चित करेंगे कि ग्राहकों से व्यवहार करते समय सभी कर्मचारी कम्पनी दिशानिर्देशों का पालन करते हैं।
18. यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी स्टाफ और हमारी ओर से कार्यरत व्यक्ति:
  - a) विनम्र भाषा का प्रयोग करते हैं, मर्यादा बनाए रखते हैं, और ग्राहकों के साथ शिष्टाचार करते हैं।
  - b) किसी भी रूप में कोई ऐसा व्यवहार नहीं करते जो ग्राहकों के लिए धमकी या हिंसा युक्त हो।
  - c) ऋण वसूली एजेंटों के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार, अनियत समय पर ग्राहकों से संपर्क नहीं करते हैं।
  - d) बकाया राशि एकत्र करने के लिए शोक, बीमारी, जैसे अनुचित मौकों पर ग्राहकों के पास नहीं जाते हैं।
19. ऋणग्रहिता से प्राप्त प्रत्येक भुगतान के लिए एक वैध प्राप्ति (MFI द्वारा तय रूप में) प्रदान करेंगे।
20. ग्राहक की गैर अदायगी से संवेदनशीलता से निपटने के लिए मान्य कंपनी प्रक्रिया का पालन करेंगे।
21. धन के तनाव में ऋणग्रहिताओं के लिए MFI द्वारा अपनाए गए ऋण पुनर्गठन तंत्र का अनुसरण करेंगे।
22. व्यक्तिगत ग्राहक जानकारी को कड़ाई से गोपनीय रखें।
23. किसी अन्य से ग्राहक जानकारी का खुलासा केवल निम्नलिखित परिस्थितियों में करेंगे:
  - a) ग्राहक को इस तरह के प्रकटीकरण के बारे में सूचित कर दिया गया हो और अनुमति लिखित रूप में प्राप्त कर ली गई हो।
  - b) MFI से ग्राहक जानकारी प्राप्त करने के लिए ग्राहक द्वारा सम्बंधित पार्टी को अधिकृत किया गया हो।
  - c) ऐसा करना कानूनी रूप से आवश्यक हो।



d) यह अभ्यास वित्तीय संस्थानों के बीच प्रथागत और पारस्परिक आधार पर एक बंद समूह (जैसे एक क्रेडिट ब्यूरो) के लिए उपलब्ध है बशर्ते कि i) ग्राहकों की पूर्व सहमति प्राप्त की गई है और ii) इस तरह की जानकारी के प्राप्तकर्ता को भी इन शर्तों के लिये बाध्य किया जाता है कि ग्राहक जानकारी को गोपनीय रखा जाए।

24. विकल्पों, पसंदों और जिम्मेदारियों जैसे उपलब्ध वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के बारे में ग्राहकों की जागरूकता बढ़ाने के लिए बोर्ड द्वारा मान्य प्रक्रम का पालन करेंगे।

25. सभी नये ग्राहकों को संगठन की नीतियों और प्रक्रमों के बारे में सूचित करेंगे।

26. प्रतिक्रिया तंत्र के अस्तित्व और प्रयोजन के बारे में और उस तक पहुँच के बारे में ग्राहकों को सूचित करेंगे।

## ग्राहक के अधिकार

एक ग्राहक के रूप में आपके निम्नलिखित अधिकार हैं:

1. क्षेत्र अधिकारी या शाखा के कर्मचारियों से नियमों और ऋण की शर्तों की जानकारी ले सकते हैं - या तो मौखिक रूप से या लिखित रूप में
2. बकाया राशि, वापस दिए ऋण और ब्याज की राशि और एक मौजूदा ऋण या एक ऋण जो 12 महीनों से पहले बंद कर दिया गया से संबंधित अन्य जानकारी - या तो मौखिक रूप से या लिखित रूप में
3. एक ऋण स्वीकृति पत्र या ऋण कार्ड जिसमें ऋण की सभी शर्तें शामिल हों प्राप्त कर सकते हैं
4. किसी भी उपयुक्त रूप में एक पासबुक प्राप्त कर सकते हैं जिसमें आवधिक ऋण किश्तों में चुकाई और बकाया राशि का संकेत हो
5. किसी भी भुगतान के लिए एक रसीद प्राप्त कर सकते हैं जिसमें MFI के कर्मचारियों को दी गई ऋण किश्तें भी शामिल हैं
6. शिकायत या समस्या हल के लिए MFI ऋण-कार्ड या अन्य सामग्री में दिए गए अधिकारियों से संपर्क कर सकते हैं - यह लिखित में या फोन पर किया जा सकता है
7. एक शिकायत या समस्या दर्ज कराने के लिए शाखा में MFI के एक नामित कर्मचारियों से सहायता प्राप्त कर सकते हैं
8. आप के द्वारा दर्ज कराई गई शिकायत या समस्या के लिए एक समय सीमा के साथ प्राप्ति की रसीद प्राप्त कर सकते हैं
9. निर्धारित समय सीमा के भीतर अपनी शिकायत / समस्या का जवाब प्राप्त कर सकते हैं - जो MFI द्वारा आप की शिकायत दर्ज करते समय बताई जाएगी
10. यदि आप अपनी शिकायत पर प्रदान किये गए जवाब या समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो आप उच्च स्तर पर अपील कर सकते हैं।
11. हमारी समस्या प्रक्रम के किसी भी मामले के लिए RBI के नोडल अधिकारी से अपील कर सकते हैं।

**द्वितीय संस्करण: दिसंबर 2015**

प्रकाशन:

माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन नेटवर्क (MFIN)

705, टावर बी, मिललेनिअम प्लाज़ा, सुशांत लोक 1, गुडगाँव 122002 हरयाणा, इंडिया

फोन: +(91) 124 4212570 ई मेल: [contact@mfncindia.org](mailto:contact@mfncindia.org) वैबसाइट: <http://mfncindia.org>