

एमफिन

जबाबदार वित्तपुरवठा बळकट करणे

मायक्रोफायनान्स इन्स्टिट्युशन्स नेटवर्क

मायक्रोफायनान्स उद्योगासाठी आचार संहिता

प्रस्तावना

मायक्रोफायनान्स इन्स्टिट्युशन्स (MFI), कोणतेही कायदेशीर स्वरूप असले तरीही, वैयक्तिक आणि सामाजिक लाभ निर्माण करण्याचा प्रयत्न करतात आणि आर्थिकदृष्ट्या सेवा न दिल्या गेलेल्या आणि यथायोग्य नसलेल्या कुटुंबांना वित्तीय सेवा प्रदान करण्याद्वारे वित्तीय समावेशनास चालना देतात. काळानुसार, मायक्रोफायनान्स क्षेत्र भारतीय समाजातील असंरक्षित क्षेत्रांसाठी आर्थिक पायाभूत सुविधांचा अंतर्गत भाग बनले आहे.

MFIद्वारे प्रदान केलेल्या मायक्रोफायनान्स सेवा ह्या ग्राहकांच्या फायद्याच्या आणि नैतिक व प्रतिष्ठित पध्दतीने प्रदान केल्या जातील याची खात्री करण्यासाठी मायक्रोफायनान्स क्षेत्रासाठीची गाभा मूल्ये आणि न्याय्य पध्दती परिभाषित करणे महत्वाचे आहे.

अध्यक्षांकडून संदेश, एमफिन

हंगामाच्या शुभेच्छा

मला आनंद होतो आहे की एमफिन आणि सा-धन हे सेल्फ रेग्युलेटरी ऑर्गनायझेशन्स - स्वनियामक संघटना (SRO) म्हणून या महिन्यात मायक्रोफायनान्स उद्योगासाठी एक संयुक्त आचार संहिता प्रकाशित करत आहेत

संवेदनशील ग्राहकांशी आपण कसा व्यवहार करतो याबाबत मान्य तत्वांचे आपले सर्व सदस्य पालन करतील याची खात्री करण्यासाठी, दृढपणे सर्वोत्तम पध्दती प्रस्थापित करणे आणि संदर्भासाठीचा मापदंड म्हणून काम करणे यासाठी आचार संहितेला बरेच काम करायचे आहे. संपूर्ण क्षेत्रामध्ये अनेक आचार संहिता मूल्यांकने घडत आहेत आणि संभाव्य ऋणदाते आणि गुंतवणूकदार या अस्तित्वांमध्ये फरक करण्यासाठी अहवालांना महत्व देत आहेत हे पाहणेही अतिशय उल्हसित करणारे आहे. या क्षेत्राची पुनर्बांधणी करणे, गुंतवणूकदार/ऋणदाता आणि प्रारंभीच्या 10 अस्तित्वांपैकी 8 NBFC MFIना RBIकडून मुलभूत SFB अनुज्ञप्ती देऊन ते वाढविले जाणे हे 2010 पासून आपली विश्वसनीयता पुन्हा मिळवत असल्याचे स्पष्ट समर्थन आहे.

एकसमान, अद्यतनीत आणि उच्च मानकांची सदस्य अस्तित्वांकडून अपेक्षा सादर करण्यासाठी आचार संहितेचा दीर्घकाळ उपयोग होईल.

एमफिन आणि सा-धन सीईओ आणि त्यांची सचिवालये आणि शासकीय मंडळे तसेच त्यांना सहकार्य करणारे सदस्य आणि त्यांनी दिलेली माहिती यामुळे हे घडू शकले त्यासाठी मी या सर्वांचे आभार मानतो.

मनोज कुमार नांबियार

अध्यक्ष, एमफिन

9 डिसेंबर 2015

अध्यक्षांकडून संदेश, साधन

लोकांची प्रचंड मोठी संख्या वित्तीय समावेशनाच्या कक्षेत आणण्यातील मायक्रोफायनान्स क्षेत्राचे योगदान कमी लेखता येणार नाही. ही वस्तुस्थिती असूनही, या क्षेत्राला नकारात्मक पतनाचा सामना करावा लागला. साधनने 2003 मध्ये स्वेच्छिक आचार संहितेद्वारे याला प्रथम प्रतिसाद दिला. यामुळे अनेक सुधारणा घडल्या आणि यामुळे संपूर्ण क्षेत्रासाठी साधन आणि एमफिनच्या संयुक्त आचार संहितेने आकार घेतला. उद्योगातील सहयोग आणि इतर विकासांसाठी नवीन SROच्या भूमिकेच्या प्रकाशात या दस्तऐवजामध्ये सुधारणा करण्याची गरज होती. या उद्देशासाठी तयार केलेल्या कार्यकारी गटाने प्रशंसनीय काम केले आणि ह्या दस्तऐवजाला अंतिम आकार देण्यामध्ये आपल्या उद्योगाचे शुभचिंतक श्री. एन. श्रीनिवासन यांचे मी आभार मानते. मी सिडबी आणि जागतिक बँक समूहाचे (आयएफसी) त्यांच्या मार्गदर्शनासाठी आणि सहयोगासाठी तसेच एमक्रिलकडून दिल्या गेलेल्या माहितीसाठी त्यांचेही आभार मानते. सुधारित आचार संहिता मायक्रोफायनान्स क्षेत्रात जबाबदार वित्तपुरवठ्याच्या नूतनीकरण झालेल्या या कालखंडामध्ये मार्गदर्शन करेल.

जयश्री व्यास

अध्यक्ष

साधन

9 डिसेंबर 2015

सीईओकडून संदेश, एमफिन

भारतातील मायक्रोफायनान्सच्या उत्क्रांतीने अनेक पुनरावर्तने पाहिली आहेत आणि हा एक दीर्घ आणि गुंतागुंतीचा प्रवास ठरला आहे. आज मायक्रोफायनान्सच्या अवकाशात अनेक अस्तित्वे आहेत जी कमी उत्पन्न गटातील कुटुंबांसह व्यवहार करतात आणि त्यांना असंरक्षित निर्धीपर्यंत मुलभूत प्रवेश प्रदान करतात. सरासरी मायक्रोफायनान्स ग्राहक हा सहसा मनोऱ्याचा तळाच्या मध्यम किंवा त्यावरील विभागातील कुटुंब असते ज्यांच्या उद्योजकीय महत्वाकांक्षा असतात. या ग्राहकांना आवश्यक त्या सेवांना प्रवेश मिळत नाही आणि त्यांच्यामध्ये प्रवेश करता येतो ही जागरूकता त्यांच्यात नसते या वस्तुस्थितीतून या ग्राहकाची भेद्यता निर्माण होते. त्यामुळे या ग्राहकांच्या हिताचे संरक्षण होईल याची खात्री करण्याची गरज आहे आणि ग्राहकांचे संरक्षण करणे आणि जबाबदारीने व्यवसाय करणे या हेतूमधून मायक्रोफायनान्स उद्योगाची आचार संहिता अस्तित्वात आली आहे. या दस्तऐवजावर उद्योगाद्वारे स्वेच्छेने स्वाक्षरी केली गेलेली आहे आणि तो अनुपालन आणि नैतिक व्यावसायिक पध्दतींवर भर देऊन व्यवसायाचे व्यवहार करण्याचे मार्ग आणि अर्थ निश्चित प्रतिपादित करतो.

मागील आचार संहितेची रचना साधारण चार वर्षांपूर्वी करण्यात आली होती. तेव्हापासून मायक्रोफायनान्स उद्योगामध्ये खूप बदल घडला आहे. रिझर्व बँक ऑफ इंडियाने नवीन मायक्रो नियमने ठरवून दिली आहेत. सा-धन आणि एमफिन या दोन्ही उद्योगातील सहयोगांना RBIने सेल्फ रेग्युलेटरी ऑर्गनायझेशन्स - स्वनियामक संघटना (SRO) म्हणून नामनिर्देशित केले आहे. सदस्य MFI वैश्विक बँका आणि लहान वित्तपुरवठा बँका बनले आहेत. संयुक्त आचार संहितेच्या दुसऱ्या आवृत्तीमध्ये मायक्रोफायनान्स इकोसिस्टिममधील संबंधित बदलांचा समावेश आहे. एमफिनने तिचा प्रारंभ केला आणि ते सुलभ करून देण्यात आले आणि सिडबी, एम-क्रिल, आयएफसी, सा-धन आणि एमफिनच्या प्रतिनिधींनी बनलेल्या बहु भागधारक कार्यकारी समूहाद्वारे ते एकत्रित केले गेले. आचार संहितेची ही आवृत्ती एकत्रित करण्यासाठी कार्यकारी समूहाने बराच वेळ दिला असून बरेच कष्ट केले आहेत.

मी या प्रसंगी कार्यकारी समूहाच्या सदस्यांचे वैयक्तिकरित्या आभार मानते. आपल्याकडे सिडबीचे विवेक मल्होत्रा आणि पीके नाथ, एम-क्रिलचे गुंजन गोवर आणि श्रद्धा झा, आयएफसीचे गिरिश नायर, सा-धनचे सोमेश दयाल आणि एमफिनच्या पल्लवी सेन यांनी काम पाहिले. मला उद्योग तज्ञ श्री एन श्रीनिवासन यांचाही ऋणनिर्देश करायचा आहे ज्यांनी 'सार्वजनिक हितासाठी' चर्चेचे विविध धागे एका सुत्रात बांधले आणि आपला भरपूर वेळ दिला.

रत्ना विश्वनाथन

सीईओ, एमफिन

9 डिसेंबर 2015

मायक्रोफायनान्स उद्योगासाठी आचार संहिता

ईडीकडून संदेश, सा-धन

मायक्रोफायनान्स क्षेत्राची आचार संहिता ही खरे तर सर्व सहभागी संस्थांना स्वेच्छेने मान्य केलेली संहिता आहे. एखाद्या उद्योगातील सदस्य तसेच ग्राहकांशी कशाप्रकारे व्यवहार करावा याबाबत स्वेच्छिक उद्योग आचार संहिता वर्तनाचे विशिष्ट मापदंड निश्चित करते. अशा संहितेचे फायदे म्हणजे उद्योगातील अधिक चांगली पारदर्शकता, भागधारक किंवा गुंतवणूकदारांचा त्या क्षेत्रावरील अधिक विश्वास आणि कायद्यांचे किमान उल्लंघन होऊन पालन होईल याची खात्री होते. स्वेच्छिक आचार संहिता विकसीत करण्याची कारणे म्हणजे ती कायद्यांहून अधिक लवचिक असते आणि क्षेत्रातील बदलांबाबत अधिक सक्षमपणे अद्ययावत ठेवता येते आणि सरकारी नियमनांपेक्षा जास्त अंतर्वेशी आहे. याशिवाय उद्योगातील सहभागींना संहितेच्या मालकीची अधिक समज असते ज्यामुळे अधिक बळकटपणे पालन केले जाते आणि संहिता उद्योगामध्ये गुणवत्ता नियंत्रणाचे काम करते.

मायक्रोफायनान्ससाठी पहिली स्वेच्छिक आपसातील आचार संहिता सा-धनद्वारे 2006 मध्ये ठरवण्यात आली होती. नंतर सिडबी आणि आयएफसीने सुलभ केलेले सा-धन आणि एमफिन हे मायक्रोफायनान्स क्षेत्रासाठी संयुक्त आचार संहितेसाठी एकत्र आले. विविध उद्देशांसाठी MFIचे मूल्यांकन करण्याशी संबंधित आचार संहितेची मूल्यांकने विकसीत होत गेली. क्षेत्रातील अलीकडील उलाढाली नजरेसमोर ठेवून आणि सा-धन व एमफिन दोन्हींना RBIद्वारे SROच्या स्थितीला मान्यता दिली गेल्यामुळे संहितेमध्ये सुधारणा करण्याची गरज भासू लागली. एमफिनने सा-धन, एमफिन, जागतिक बँक समूह (आयएफसी) एमक्रिल आणि सिडबीचा मिळून एक कार्यकारी समूह तयार केला. या प्रक्रियेमध्ये विविध श्रेणीतील व्यक्ती व संस्थांकडून माहितीसह संपूर्ण उद्योगातील सल्ला घेण्याचा समावेश होता. श्री एन.श्रीनिवासन यांनी समितीची अंतिम चर्चा आणि संहितेचा मसूदा तयार करणे सुलभ बनविले. तांत्रिकदृष्ट्या जरी ही संहिता NBFC-MFI साठी असली तरी, ज्यांचे पालन करण्याची इतर MFIची महत्वाकांक्षा असायला हवी अशा संहितेचा सा-धन पुरस्कार करत आहे.

आम्हाला विश्वास आहे की ही आचार संहिता या क्षेत्रामध्ये शिस्तबद्ध प्रगतीची हमी देईल आणि सेवा न मिळालेल्या आणि कमी सेवा मिळालेल्या लोकसंख्या तसेच भौगोलिक क्षेत्रांपर्यंत ही वित्तीय सेवा पोहोचवण्याच्या अंतिम ध्येयापर्यंत उद्योगातील सर्व सहभागींना सक्षम करेल.

पी. सतीश
कार्यकारी संचालक
सा-धन
9 डिसेंबर 2015

मायक्रोफायनान्स उद्योगासाठी आचार संहिता

अनुक्रमणिका

प्रस्तावना	3
अध्यक्षांकडून संदेश, एमफिन	4
अध्यक्षांकडून संदेश, सा-धन	5
सीईओंकडून संदेश, एमफिन	6
ईडींकडून संदेश, सा-धन	7
भाग I	11
मायक्रोफायनान्सची गाभा मूल्ये	12
मायक्रोफायनान्स इन्स्टिट्युशन्ससाठी आचार संहिता	12
भाग II	12
आचार संहितेचा वापर	12
आचार संहिता:	13
I. सचोटी आणि नैतिक वर्तन	13
II. पारदर्शकता	13
III. ग्राहक संरक्षण	14
IV. शासन	15
V. भरती	16
VI. ग्राहक शिक्षण	17
VII. डेटा शेअर करणे	17
VIII. अभिप्राय/ तक्रार निवारण यंत्रणा	17
भाग III	18
मायक्रोफायनान्स इन्स्टिट्युशन्ससाठी ग्राहक संरक्षण मार्गदर्शक तत्वे (CPG)	18
भाग IV	20
मायक्रोफायनान्स इन्स्टिट्युशन्ससाठी संस्थात्मक संहिता मार्गदर्शक तत्वे (CPG)	20
परिशिष्ट - MFI ची ग्राहकांप्रती वचनबद्धता	21

भाग I

मायक्रोफायनान्सची गाभा मूल्ये

मायक्रोफायनान्स इन्स्टिट्युशन्सना मार्गदर्शक देणारी मायक्रोफायनान्सची गाभा मूल्ये:

अ. सचोटी	ब. सेवेची गुणवत्ता	क. पारदर्शकता	ड. न्याय्य पध्दती
<p>■ कमी उत्पन्न असलेले ग्राहक - महिला आणि पुरुष आणि त्यांच्या कुटुंबांना, अशा वित्तीय सेवांमध्ये प्रवेश देणे ज्या ग्राहक केंद्रित आहेत, त्यांच्या कल्याणासाठी आहेत आणि नैतिक, प्रतिष्ठित, पारदर्शक, न्यायसंगत आणि कमी खर्चाच्या असाव्या.</p>	<p>ग्राहकांना त्यांच्या गरजांनुसार अनुरूप दर्जेदार सेवा मिळाव्या याची खात्री करणे आणि त्या सोयिस्कर आणि सक्षमतेने पोहोचवल्या जाव्या.</p> <p>प्रामाणिकपणे, भेदभावरहीत आणि ग्राहक केंद्रितपणे उच्च दर्जाची व्यावसायिकता राखावी</p>	<p>सर्व उत्पादने आणि देऊ केल्या जात असलेल्या सेवांबाबत ग्राहकांना पूर्ण व अचूक माहिती द्यावी.</p> <p>जागरूकता निर्माण करणे आणि देऊ केलेल्या आणि घेतलेल्या वित्तीय सेवांच्या संदर्भात प्रदान केलेली माहिती ग्राहकांना आणि इतर सर्व भागधारकांना समजावून घेण्यास सक्षम करावे.</p>	<p>फसवणूक आणि चुकीची माहिती देणे किंवा लबाडी, अनैतिक पध्दती यांपासून ग्राहकांचे संरक्षण होईल याची खात्री करावी.</p> <p>कर्जे देणे व वसूल करणे याच्याशी निगडित सर्व पध्दती न्याय्य असाव्या आणि ग्राहकाच्या भेदनीय परिस्थितीची जाणीव ठेवून ग्राहकाच्या प्रतिष्ठेचा मान राखावा.</p>
<p>इ. ग्राहकाच्या माहितीचे खाजगीत्व ग्राहकांच्या वैयक्तिक माहितीचे संरक्षण करण्यासाठी, संबंधित माहितीची देवाणघेवाण केवळ अधिकृत कर्मचाऱ्यांसह आणि ग्राहकाला सांगून व माहितीपूर्ण संमती घेऊनच केली जावी.</p>	<p>फ. सामाजिक मूल्यांचा चालनांमध्ये समावेश करावा</p> <p>केवळ वित्तीय कामगिरीवरच नव्हे तर व्यवसायाच्या सामाजिक प्रभावाबाबतही, शासन व व्यवस्थापनाच्या उच्च मापदंडांची खात्री करावी. सामाजिक तसेच आर्थिक डेटावर देखरेख करावी आणि अहवाल द्यावा. संस्थेच्या सामाजिक</p>	<p>ग. अभिप्राय आणि तक्रार निवारण यंत्रणा</p> <p>अभिप्राय आणि सूचनांसाठी ग्राहकांना औपचारिक व अनौपचारिक मार्ग प्रदान करावे.</p> <p>कार्यक्षमता वाढविण्यासाठी आणि ग्राहकांना अधिक चांगली सेवा देण्यासाठी सेवेच्या परिणामांचे सातत्याने मूल्यांकन करावे.</p> <p>ग्राहकांना तक्रार निवारण यंत्रणेमध्ये औपचारिक</p>	

मायक्रोफायनान्स उद्योगासाठी आचार संहिता

	कामगिरी आणि सामाजिक संबंधांचे वेळोवेळी मूल्यांकन करणे	आणि सुलभ प्रवेश प्रदान करणे.	
--	---	------------------------------	--

भाग II

मायक्रोफायनान्स इन्स्टिट्युशन्ससाठी आचार संहिता

संघटनेचे काहीही स्वरूप असले तरी, सर्व मायक्रोफायनान्स इन्स्टिट्युशन्सनी शासन आणि नियामकांनी अक्षरांत आणि त्यातील अर्थाप्रमाणे ठरवलेल्या सर्व नियामक नियमांचे तसेच ग्राहक संरक्षण पध्दतींचे (विशेषतः, NBFCSाठी RBIने ठरवून दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे) अनुसरण करणे आवश्यक आहे क्षेत्रातील पध्दती सुधारणे आणि वाढविणे यासाठीच्या अतिरिक्त आवश्यकता ही आचार संहिता स्थापन करते. आचार संहितेचे सर्व MFIनी अनुसरण करावे.

संहितेचा वापर

ही संहिता मायक्रोफायनान्स इन्स्टिट्युशन्सद्वारे केल्या जात असलेल्या खालील उपक्रमांना लागू होते:

1. ग्राहकांना वैयक्तिकरित्या किंवा समूहामध्ये आपले आपण किंवा एजंट म्हणून वित्तीय सेवा प्रदान करणे.
2. ग्राहकांना प्रदान केलेली उधारी वसूल करणे.
3. जिथेही कायद्याने परवानगी असेल तिथे, ग्राहकांकडून बचतीचे संकलन करणे.
4. विमा, निवृत्ती वेतन सेवा आणि वित्तप्रेषण सेवा किंवा इतर कोणतीही संबंधित उत्पादने आणि सेवा प्रदान करणे.
5. स्व-मदत गट, संयुक्त दायित्व गट आणि त्यांच्या संघांच्या कोणत्याही प्रकारच्या सामुदायिक संघाची बांधणी करणे.
6. ग्राहकांच्या कल्याणाच्या आणि लाभांच्या कोणत्याही उद्देशासाठी पात्र ग्राहकांद्वारे तयार केलेल्या किंवा दिल्या जात असलेल्या उत्पादने आणि सेवांसह उपजीविका प्रचार सेवा आणि व्यवसाय विकास सेवा.
7. आरोग्य, आर्थिक साक्षरता, व्यावसायिक प्रशिक्षण इ. सारख्या MFIद्वारे प्रदान केल्या जात असलेल्या वित्तीय अधिक सेवा.

MFIने पुढील गोष्टी मान्य केल्या पाहिजेत:

1. कमी-उत्पन्न गटातील ग्राहकांना मुख्य प्रवाहातील वित्तीय क्षेत्रामध्ये आणून मायक्रोफायनान्स चळवळीला प्रोत्साहन आणि चालना देणे.

मायक्रोफायनान्स उद्योगासाठी आचार संहिता

2. ग्राहकांना (नियमनांशी सातत्यपूर्ण राहून) वित्तीय सेवांची श्रेणी प्रदान करण्यासाठी प्रगतीशील, टिकाऊ आणि ग्राहक केंद्रित यंत्रणा व पध्दतींची बांधणी करणे.
 3. अधिक उच्च चालनात्मक मानके साध्य करण्यासाठी आणि ग्राहकांना अधिक चांगली सेवा देण्यासाठी स्पर्धात्मक व्यावसायिक पध्दतींसह अनैतिक पध्दती टाळण्यासाठी स्वतःमध्ये आणि इतर एजन्सींमध्ये सहकार्य व समन्वयास प्रोत्साहन देणे.
- मायक्रोफायनान्स सेवा प्रदान करणाऱ्या सर्व इन्स्टिट्युशन्सनी मायक्रोफायनान्सच्या गाभा मूल्यांना धरून राहावे आणि खालील परिच्छेदामध्ये नमूद केलेल्या आचार संहितेचे पालन करावे.

आचार संहिता

I. सचोटी आणि नैतिक वर्तन

1	2	3	4
ग्राहक व कर्मचाऱ्यांना सचोटीने आणि सन्मानाने वागविण्यासाठी मंडळाकडून मान्यताप्राप्त अशा योग्य धोरणे आणि चालनात्मक मार्गदर्शक तत्वांची MFIनी रचना करावी.	MFIने त्यांच्या वतीने कार्य करणारे कर्मचारी आणि व्यक्ती ह्या ही संहिता अंमलात आणण्याच्या दृष्टीने सज्ज व प्रशिक्षित आहेत याची खात्री करण्यासाठी पारदर्शक आणि व्यावसायिक शासन यंत्रणा समाविष्ट करावी	कर्मचाऱ्यांसाठी भत्त्यांची रचना ही चांगल्या व्यवसायास चालना देणे आणि ग्राहकांना सेवा देण्याच्या पध्दतींना प्रोत्साहन देण्याच्या ध्येयाने असावी.	MFIने ग्राहकांना आचार संहिता आणि तिच्या अंमलबजावणीबाबत शिक्षित करावे

II. पारदर्शकता

1. देऊ केल्या जात असलेल्या सर्व सेवांसाठी MFIने समजेल अशा स्वरूपात आणि पध्दतीने सर्व अटी व शर्ती ग्राहकाकडे उघड कराव्या. रिझर्व बँक ऑफ इंडियाच्या (RBI) न्याय्य पध्दती संहितेनुसार खालील कागदपत्रांद्वारे वितरणापूर्वी प्रकटीकरण घोषणा केली जावी.

अ. वैयक्तिक मंजूरी पत्र

ब. कर्ज कार्ड

क. कर्जाची अनुसूची

ड. पासबुक

पुढे, ग्राहकांची माहितीपूर्ण संमती घेण्यासाठी सामूहिक/केंद्राच्या बैठकांद्वारे प्रकटीकरण केले जावे. (तपशील कागदावर मुद्रित करावे आणि स्वीकाराची स्वीकृती म्हणून सर्व कर्जदारांनी त्यावर स्वाक्षरी करावी)

2. ग्राहकांना देऊ केल्या जात असलेल्या सर्व उत्पादने/सेवांसाठीच्या अटी व शर्ती MFIने अधिकृत प्रादेशिक भाषेत किंवा ग्राहकांना समजणाऱ्या भाषेमध्ये सांगाव्या.

3. MFI किमान खालील अटी उघड करणे आवश्यक आहे:

अ. घटती शिल्लक पध्दतीने व्याज दर

ब. प्रक्रिया शुल्क

मायक्रोफायनान्स उद्योगासाठी आचार संहिता

क. विषद केलेले कोणतेही शुल्क किंवा फी

ड. विमा छत्र आणि समाविष्ट जोखमीसाठी वसूल केलेले एकूण शुल्क

4. सर्व प्रस्तुत वित्तीय सेवांसाठी आकारलेले शुल्क MFIने लेखी कळवावे. बिगरपत उत्पादने/सेवांसाठीचे शुल्क ग्राहकाकडून पूर्व घोषणा झाल्यावरच संकलित केले जावे.

5. MFIनी सर्वसमावेशक वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) आणि त्यासमान मासिक दर म्हणून देय असलेले सर्व व्याज आणि शुल्क जाहीर करावे.

6. MFIनी व्याज शुल्क आणि सुरक्षा ठेव याबाबत RBIच्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करावे.

7. सर्व व्यवहारांच्या औपचारिक नोंदी सर्व नियामक आणि वैधानिक नियमांनुसार राखल्या जाव्या आणि अटी/शर्तीची कर्जदाराची स्वीकृती/स्वीकार हा या नोंदींचा भाग असावा¹.

8. एखाद्या स्वीकारलेल्या अर्जासाठी जिथे कर्ज मंजूर झाले नसेल तिथे MFIनी नकाराची कारणे उघडपणे कळवावी.

9. आचार संहितेच्या अनुपालनाबाबत मूल्यमापन अहवाल सार्वजनिक डोमेनमध्ये ठेवावे.

10. सर्व MFIनी त्यांचे वार्षिक अहवाल आणि वार्षिक वित्तीय विवरणपत्रे त्यांच्या मंडळाने/एजीएमने मान्यता दिल्यावर त्वरीत सार्वजनिक डोमेनवर (शक्यतो त्यांच्या वेबसाईट्सवर) ठेवावे.

III ग्राहक संरक्षण

अ. न्याय्य पध्दती

1. पात्र ग्राहकांना मायक्रो फायनान्स सेवा या RBIच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार आहेत याची MFIने खात्री करावी.

2. MFIने आपल्या ग्राहकांना केवळ अशी वित्तीय उत्पादने आणि सेवा देऊ कराव्या ज्यांना संबंधित नियामक अधिकाऱ्यांनी मंजूरी दिली आहे (इतर वित्तीय संस्थांसाठी एजंट्स म्हणून काम करताना सुध्दा).

3. MFIनी प्रमाणित KYC नियमांनुसार ग्राहकांकडून संबंधित दस्तऐवजांच्या सर्व प्रती मिळवाव्या. मिळवलेले अतिरिक्त दस्तऐवज वाजवी आणि व्यवहार पूर्ण करण्यासाठी आवश्यक असावे.

4. कर्जासाठीचे निर्णय वाजवी कालावधीमध्ये घेतले जावे. ग्राहक त्यांच्या अर्जावर किती कालमर्यादेमध्ये निर्णयाची अपेक्षा करू शकतो आणि मंजूर झाल्यास, कर्जाच्या वितरणासाठी लागणारा वेळ MFIने सूचित करावा.

मायक्रोफायनान्स उद्योगासाठी आचार संहिता

5. उत्पादने एकत्रित करू नयेत. (एकत्रित करण्याचा इथे अर्थ असा की एखादे उत्पादन किंवा सेवा खरेदी करणे हे दुसऱ्या उत्पादन किंवा सेवेसाठी सशर्त करणे). एकत्रित उत्पादनांबाबत एकमेव अपवाद करता येतो तो म्हणजे क्रेडिट लाईफ, जीवन विमा आणि पशुधन विमा उत्पादने जी सहसा कर्जासह एकत्रितपणे देऊ केली जातात. विम्याच्या अटी ग्राहकास पारदर्शकपणे कळवाव्या आणि RBI आणि विमा नियामक आणि विकास मंडळाच्या नियमांचे पालन करणाऱ्या असाव्या. सर्व प्रकरणांमध्ये ग्राहकाची संमती घेतली जावी.

ब अती-कर्जबाजारीपणा टाळणे

1. ग्राहकाला कर्ज देण्यापूर्वी ग्राहकाची गरज आणि परतफेडीची क्षमता याचे मूल्यांकन करण्यासाठी MFIने आपल्या अंतर्गत पत धोरणानुसार योग्य ती काळजी घ्यावी आणि ग्राहकाच्या परतफेडीच्या क्षमतेच्या प्रमाणातच केवळ कर्ज द्यावी.

2. ग्राहकाने 2 स्वतंत्र MFIकडून कर्ज घेतली असल्यास, MFIने तिसरा ऋणदाता बनू नये. कर्ज विस्तारण्यापूर्वी क्रेडिट ब्युरो रिपोर्टद्वारे याची प्रमाणीकरण करून घ्यावे.

¹ महागाई दर आणि कर्जाचे खरे मूल्य यांसारख्या घटकांवर आधारित SRO वेळोवेळी रु 60000 च्या मर्यादेचा आढावा घेतील.

3. MFIने कोणत्याही ग्राहकासाठी, कोणत्याही परिस्थितीमध्ये, RBIने विहित केलेल्या कर्जाच्या एकूण मर्यादेचे उल्लंघन करू नये. कर्जाच्या वितरणापूर्वी क्रेडिट ब्युरो रिपोर्टद्वारे याचे प्रमाणीकरण करून घ्यावे.

4. क्रेडिट ब्युरो रिपोर्टच्या योग्य प्रमाणीकरणानंतर MFI खात्री करतील की कर्जदारांच्या समूहाला संयुक्त दायित्वाच्या आधारावर दिलेली कर्जे (JLG कर्ज) ही प्रत्येक कर्जदारांसाठी रु 60,000¹ इतकी मर्यादित आहेत. जिथे एखाद्या विशिष्ट कर्जदाराचे कर्ज रु. 60,000 च्या पुढे जाते किंवा त्या कर्जामुळे कर्जदाराचे एकूण ऋण हे रु. 60,000 च्या पुढे जाते, असे कर्ज JLG चा समावेश न करता वैयक्तिक कर्ज म्हणून दिले जावे. वैयक्तिक कर्ज हाताळण्यासाठी योग्य त्या प्रणाली आणि आवश्यक क्षमता असलेले कर्मचारी नियुक्त करण्यासाठी MFI सर्व आवश्यक ती पावले उचलावी.

5. अती-कर्जबाजारीपणा टाळण्याबाबतच्या आपल्या प्रक्रियांच्या परिणामकारकतेची तपासणी करण्यासाठी कर्जाच्या वितरणानंतर MFI ने ग्राहकांच्या निवडक नमुन्यावर अतिरिक्त क्रेडिट ब्युरो रिपोर्ट्सद्वारे चाचणी करावी. ह्या सत्यापनाच्या निकालांचे मंडळाने वेळोवेळी पुनरावलोकन करावे.

6. क्रेडिट ब्युरो रिपोर्टमधील कर्जदार ओळखीतील त्रुटी कमी करण्यासाठी, KYCवर आधारित UIDAI क्रमांक (आधार क्रमांक) स्वीकारण्याच्या दिशेने MFI दोन वर्षांच्या कालावधीमध्ये (COC प्रभावी झाल्याच्या दिवसापासून) हालचाल करेल. दुसरे आणि लागोपाठच्या चक्रातील कर्जे देताना प्रारंभिक उपाययोजना म्हणून, कर्जदारांना KYC चा भाग म्हणून आधार क्रमांकाद्वारे ओळखले जाईल याची MFI खात्री करेल. त्यानंतर CIR निर्माण करण्यासाठी मायक्रोफायनान्स उद्योगासाठी आचार संहिता

क्रेडिट ब्युरो त्या आधार क्रमांकांचा वापर करेल.

क. योग्य संवाद आणि संकलन पध्दती

1. ग्राहकांबरोबरील संवादांबाबत MFI ची स्पष्टपणे विषद केलेली मार्गदर्शक तत्वे असावी.
2. MFI साठी किंवा त्यांच्या वतीने काम करणारे सर्व कर्मचारी आणि व्यक्ती पुढील गोष्टी करतील याची MFI ने खात्री करावी:
 - अ. ग्राहकांसह सर्व संवादांमध्ये सौजन्यपूर्ण भाषा वापरतील, प्रतिष्ठा राखतील आणि सांस्कृतिक संवेदनशीलतांचा आदर करतील.
 - ब. असे कोणतेही वर्तन सहन करणार नाहीत जे कोणत्याही पध्दतीने कोणत्याही प्रकारची धमकी किंवा हिंसा सुचवते.
 - क. कर्ज वसुली एजंट्ससाठी RBIच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार, अयोग्य वेळी ग्राहकांशी संपर्क करणार नाहीत.
 - ड. जरी दोन किंवा अधिक लागोपाठचे भरणा प्राप्त झाले नाहीत तरी वसुलीसाठी ग्राहकांना अयोग्य प्रसंगी भेट देणार नाहीत जसे की मृत्यू आजारपण इ.
3. कर्जदाराकडून मिळालेल्या प्रत्येक प्रदानासाठी (MFI द्वारे ठरविलेल्या कोणत्याही स्वरूपात) MFI ने वैध पावती प्रदान करतील आणि ग्राहकाकडील कर्ज पासबुक/कर्ज कार्डमध्ये नोंद करतील.
4. कसूर घडल्याच्या प्रत्येक स्थितीला, ग्राहकांना हाताळण्यासाठी मंडळाने मंजूर केलेली तपशीलवार प्रक्रिया MFIकडे असावी.
5. MFIने तूटीची रक्कम कर्मचाऱ्यांकडून संकलित करू नये आणि त्यांच्या HR धोरणांमध्ये या पध्दतींबाबत श्रेणीनुसार स्पष्ट केलेले असावे. तथापि, कर्मचाऱ्यांद्वारे फसवणूक केल्याच्या सिध्द झालेल्या प्रकरणांमध्ये MFI तो पैसा कर्मचाऱ्यांकडून वसूल करू शकते.

ड. ग्राहकाच्या माहितीचे खाजगीत्व

MFI ने ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती काटेकोरपणे गोपनीय ठेवावी. खालील परिस्थितींच्या अधिन ग्राहकाची माहिती त्रयस्थ पक्षाकडे उघड केली जाऊ शकते:

- अ. ग्राहकाला अशा प्रगटीकरणाबाबत पूर्व सूचना दिली आहे आणि लेखी परवानगी मिळवलेली आहे.
 - ब. ज्या पक्षाबाबत प्रश्न आहे त्यास MFI ला सूचित करून MFIकडून ग्राहकाची माहिती मिळवण्यासाठी ग्राहकाने अधिकृत केलेले आहे.
 - क. असे करणे कायदेशीररित्या आवश्यक आहे.
- मायक्रोफायनान्स उद्योगासाठी आचार संहिता

ड. वित्तीय संस्थांमध्ये ही पध्दत नेहमीची आहे आणि जवळच्या समूहामध्ये अन्योन्य पातळीवर उपलब्ध आहे (जसे की क्रेडिट ब्युरो) जर i) ग्राहकांची पूर्वसंमती मिळवलेली असेल आणि ii) ग्राहकांची माहिती गोपनीय ठेवण्यासाठी अशा माहितीचा प्राप्तकर्ताही या शर्तींनी बांधील असेल.

IV शासन

MFIs नी एक औपचारिक शासन प्रणाली अंतर्भूत केली पाहिजे जी पारदर्शक आणि व्यावसायिक आहे आणि कॉर्पोरेट शासनाच्या खालील सर्वोत्तम पध्दतींचा अंगिकार करते:

1. संचालक मंडळाचे/शासन मंडळाचे सदस्य म्हणून चांगला लौकिक असलेल्या व्यक्तींची नियुक्ती करून MFIs ने शासनाच्या उच्च मापदंडांचे पालन करावे आणि सूचीबद्ध कंपन्यांसाठी कंपनी अधिनियम, RBI नियमने आणि स्टॉक एक्सचेंज नियमनांमध्ये नमूद केलेल्या सर्वोच्च मानकांचे पालन करावे (जरी MFIs कंपन्या नसतील किंवा स्टॉक एक्सचेंजमध्ये सूचीबद्ध नसतील तरीही).
2. शासकीय मंडळामध्ये 1/3 पर्यंत स्वतंत्र संचालक ठेवण्याचा MFIs प्रयत्न करावा.
3. परतफेडीचा तणाव असलेल्या कर्जदारांना त्यातून सुटका देण्यासाठी MFIs कडे मंडळाने मंजूर केलेले ऋण पुर्नरचना उत्पादन/कार्यक्रम असावा.
4. एका स्वतंत्र व्यक्तीला अध्यक्ष म्हणून घेऊन MFIs मंडळाच्या लेखापरीक्षण समितीची नियुक्ती करावी.
5. लेखापुस्तकांची देखभाल करणे आणि अहवाल देणे/सादरीकरण आणि पात्र लेखापरीक्षका/कांद्वारे वित्तीय विवरणपत्रे उघड करणे यामध्ये MFIs ने पारदर्शकतेची खात्री करावी.
6. इन्स्टिट्यूट ऑफ चार्टर्ड अकाउंटंट्स ऑफ इंडिया - भारतीय चार्टर्ड अकाउंटंट्स संस्था (ICAI) ने जारी केलेल्या लेखापरीक्षण आणि हमी मानकांचे अनुसरण करण्यासाठी MFIs ने सर्वोत्तम प्रयत्न करावे.
7. MFIs ने संचालक मंडळासमोर एक अनुपालन अहवाल ठेवावा ज्यामध्ये या आचार संहितेचे किती पालन झाले आहे त्याबाबत आणि व्यवस्थापनाच्या विविध पातळीवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याबाबत सूचित करावे ज्यामध्ये विशिष्ट घटकांमध्ये कोणतेही बदल झाले असल्यास त्यांबाबत आणि त्यामागील कारणे, मंडळाने विहित केल्यानुसार नियमित मध्यांतरांनी नमूद करावी.

V भरती

ही संहिता MFIs च्या सर्व कर्मचाऱ्यांना समाविष्ट करते.

मायक्रोफायनान्स उद्योगासाठी आचार संहिता

1	स्वतंत्र व निःपक्ष नियुक्तीच्या पध्दतीचा भाग म्हणून, सार्वजनिक डोमेनमध्ये, जसे की स्थानिक वृत्तपत्रांमध्ये सर्वसाधारण भरतीच्या जाहिराती, वेब जाहिराती, थेट मुलाखती इ. कायदेशीर मार्गांनी इतर MFI च्या कर्मचाऱ्यांची नेमणूक करण्यावर कोणतेही निर्बंध नसतील.
2	जेव्हाही एखादी MFI दुसऱ्या MFI मधील कर्मचारी नियुक्त करत असेल तेव्हा वर्तमान नियुक्त्याकडून संदर्भ तपासणी करणे अनिवार्य असावे. ऑफर दिली गेली आणि संभाव्य कर्मचाऱ्याला ऑफर लेटर जारी केले गेले की त्यानंतरच वर्तमान नियुक्त्याकडून संदर्भ तपासणी मिळवली जावी.
3	MFI ने इतर MFI कडून आलेल्या संदर्भ तपासणी विनंतीला दोन आठवड्यांत प्रतिसाद दिला जावा.
4	नियुक्ता आणि कर्मचारी यांच्यामध्ये करारानुसार, सोडून जाणाऱ्या कर्मचाऱ्यासाठी किमान एक महिना सूचनेच्या आधीन, मान्य झालेल्या सूचना कालावधीचा MFI ने मान राखावा.
5	मागील MFI नियुक्त्याने परिहार पत्र दिल्याशिवाय, कोणतीही MFI कोणत्याही ग्रेड/पातळीचा दुसऱ्या MFI चा कर्मचारी भरती करून घेणार नाही. तथापि मागील नियुक्ता (MFI) संदर्भ तपासणीला 20 दिवसांमध्ये प्रतिसाद देऊ न शकल्यास अशा परिस्थितीमध्ये अपवाद केला जाऊ शकतो. जर बाहेर जाणाऱ्या कर्मचाऱ्याने योग्य सूचना दिली असेल, अधिकार दुसऱ्याकडे सुपूर्त केले असतील आणि MFI ची सर्व देणी दिली असतील तर सर्व MFI नी त्याला/तिला असे परिहार पत्र द्यावे, याला एकमेव अपवाद हा कर्मचाऱ्याद्वारे फसवणूक किंवा एकूण गैरवर्तनाच्या सिध्द झालेल्या प्रकरणांचा असेल.
6	जेव्हाही एखादी MFI दुसऱ्या MFI मधील कोणाला, शाखा व्यवस्थापकापर्यंतच्या पदावर नियुक्त करते तेव्हा त्याला/तिला 1 वर्षांच्या कालावधीसाठी असा ब्लॉक नेमून दिला जाणार नाही जिथे तो/ती पूर्वीच्या नियुक्त्यासाठी काम करत होता/ती.

VI ग्राहक शिक्षण

1. उपलब्ध असलेली वित्तीय उत्पादने आणि सेवांच्याबाबतीत तुलनात्मक पर्याय, निवडी आणि जबाबदाऱ्यांबाबत ग्राहकांची जागरूकता वाढविण्यासाठी MFIs कडे एक समर्पित प्रक्रिया उपलब्ध असावी.
2. नवीन ग्राहकांना कर्जदार या नात्याने आपल्या अधिकारांबाबत जाणून घेण्यास मदत करण्यासाठी संघटनेच्या धोरण व प्रक्रियांबाबत सूचित करावे.
3. देऊ केलेली/घेतलेली उत्पादने/सेवांच्या प्रमुख अटी व शर्तीबाबत ग्राहकांच्या जागरूकतेबाबत MFIs ने नियमित तपासण्यांची खात्री करावी. अंतर्गत लेखापरीक्षण प्रणालीचा भाग म्हणून किंवा इतर कोणत्या नियमित देखरेखीद्वारे जसे की ग्राहकांच्या स्वैर नमुन्यांना कॉल्स करणे, याद्वारे ग्राहकांचे अभिप्राय गोळा केले जावे. अशा देखरेखीबाबतचा अभिप्राय वेळोवेळी मंडळाला कळवावा.

VII डेटा शेअर करणे

मायक्रोफायनान्स उद्योगासाठी आचार संहिता

1. SROद्वारे विहित डेटा सादरीकरणाच्या वारंवारितेनुसार, RBI मान्यताप्राप्त क्रेडिट ब्युरोसह MFI ने ग्राहकांचा पूर्ण डेटा शेअर करावा.²
2. SRO सह सर्व पर्यवेक्षकीय आणि नियामक मंडळांद्वारे मागितला गेलेला डेटा आणि माहिती सर्व MFIs ने प्रदान करावी.²

²SRO म्हणजे एक उद्योग मंडळ ज्याला RBI कडून NBFC-MFIs साठीची स्व-नियामक संघटना म्हणून मान्यता मिळालेली आहे.

VIII अभिप्राय/ तक्रार निवारण यंत्रणा

1. कोणत्याही तक्रारी वेगाने आणि सक्षमपणे हाताळण्यासाठी/प्राप्त करण्यासाठी आणि कोणत्याही त्रुटी दूर करण्यासाठी MFIs ने समर्पित अभिप्राय आणि तक्रार निवारण यंत्रणा प्रस्थापित करावी. GRM साठी आवश्यक असलेले किमान मापदंड आहेत i) फोनवर तक्रार नोंदविण्यासाठी एक सुलभ प्रक्रिया - ज्यामध्ये कर्जाच्या कार्डावर दूरध्वनी क्रमांक छापलेले असतील, ii) तक्रारी/अडचणी नोंदवून घेण्यासाठी शाखेमध्ये एक कर्मचाऱ्यांद्वारे सहाय्य केली जात असलेली प्रक्रिया, iii) तक्रार प्राप्त झाल्याची स्वीकृती iv) तक्रारीचे निवारण करण्यासाठीची वेळेची मर्यादा, v) MFI ने देऊ केलेल्या उपायांबाबत जिथे ग्राहक समाधानी नसेल तिथे एक स्पष्ट अपीलाची प्रक्रिया, vi) RBI किंवा SRO कडे तक्रार दाखल करण्यासाठी ग्राहकांना मार्गदर्शन करण्यासाठी शाखेमध्ये नोडल कर्मचारी, vii) तक्रार/अडचण दाखल केली गेली असली तरीही ग्राहकांना न्याय्यपणे वागविले जाईल याबाबत हमी.
2. या तंत्रांचे अस्तित्व आणि उद्देश आणि ती कशी वापरावी याबाबत MFIs ने ग्राहकांना सूचित करावे.
3. तक्रारी हाताळण्यासाठी आणि/किंवा ग्राहकांद्वारे कोणत्याही सूचना नोंदवून घेण्यासाठी MFIs ने निदान एक तक्रार निवारण अधिकारी नियुक्त करावा आणि त्याचे/तिचे संपर्क क्रमांक ग्राहकांना सहजपणे उपलब्ध करून द्यावे.
4. MFIs नी SRO (लागू होत असेल त्याप्रमाणे) नोडल अधिकाऱ्याचा संपर्क क्रमांक आणि SRO च्या तक्रार निवारण प्रणालीचे तपशील प्रदर्शित करावे.
5. आचार संहितेचे अनुपालन होत आहे याची खात्री करण्यासाठी प्रत्येक MFI चे एक योग्य तंत्र असावे.
6. तक्रारीशी संबंधित MFI ने संयोजित केलेल्या तपासाच्या निष्पत्तीबाबत जिथे तक्रारदाराच्या समाधानी नसतील तिथे, त्यांना तो विषय लागू होत असेल त्याप्रमाणे SRO ने प्रस्थापित केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेकडे नेण्याबाबत त्यांना संदर्भ दिला जावा.
7. प्राप्त झालेल्या, दूर केलेल्या आणि वरिष्ठ व्यवस्थापनाच्या आढाव्यासाठी आणि मंडळाला पाठविण्याच्या कालबद्ध अहवालांसाठी प्रलंबित असलेल्या तक्रारींबाबत MFIs ने मासिक अहवाल तयार करावा.

मायक्रोफायनान्स उद्योगासाठी आचार संहिता

मायक्रोफायनान्स इन्स्टिट्यूशन्ससाठी ग्राहक संरक्षण मार्गदर्शक तत्वे (CPG)

सीपीजी नमूद करते की सर्व MFIनी, त्यांचे स्वरूप काहीही असले तरी पुढील गोष्टी करणे आवश्यक आहे:

सर्व शाखा आणि कार्यालयांमध्ये ग्राहक संरक्षण संहिता इंग्रजीमध्ये आणि स्थानिक भाषेत साधी दिसेल अशाप्रकारे प्रदर्शित करावी.

1. सर्व पात्र ग्राहकांना, RBIच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार अल्प पतपुरवठा सुविधा प्रदान करण्याचे पूर्ण प्रयत्न करावे.
2. ग्राहक, कर्मचारी आणि त्यांच्या वतीने काम करणाऱ्या सर्व व्यक्तींना आचार संहिता आणि तिची अंमलबजावणी याबाबत शिक्षित करावे.
3. देऊ केल्या जात असलेल्या उत्पादने/सेवांच्या सर्व अटी व शर्ती रिझर्व बँक ऑफ इंडियाच्या (RBI) न्याय्य पध्दती संहितेनुसार वितरणापूर्वी खालील दस्तऐवजांद्वारे उघड कराव्या.

अ. वैयक्तिक मंजूरी पत्र

ब. कर्ज कार्ड

क. कर्जाची अनुसूची

ड. पासबुक

याशिवाय, ग्राहकांची माहितीपूर्ण संमती घेण्यासाठी सामूहिक/केंद्राच्या बैठकांद्वारे प्रगटीकरण केले जावे. (तपशील कागदावर मुद्रित करावे आणि स्वीकाराची स्वीकृती म्हणून सर्व कर्जदारांनी त्यावर स्वाक्षरी करावी)

5. सर्व उत्पादने/सेवांसाठीच्या अटी व शर्ती अधिकृत प्रादेशिक भाषेत किंवा ग्राहकांना समजणाऱ्या भाषेमध्ये सांगाव्या.

6. खाली अटी उघड कराव्या:

अ. घटती शिल्लक पध्दतीने व्याज दर

ब. प्रक्रिया शुल्क

क. कोणतेही शुल्क किंवा फी जी विषद केली असेल

ड. विमा छत्र आणि समाविष्ट जोखमीसाठी वसूल केलेले एकूण शुल्क

7. सर्व प्रस्तुत वित्तीय सेवांसाठी आकारलेले शुल्क लेखी कळवावे.

मायक्रोफायनान्स उद्योगासाठी आचार संहिता

8. ग्राहकांना आधी जाहीर केल्याशिवाय बिगरपत उत्पादने/सेवांवरील फी संकलित करू नये.
9. सर्वसमावेशक APR आणि त्यासमान मासिक दर म्हणून देय असलेले सर्व व्याज आणि शुल्क जाहीर करावे.
10. व्याज शुल्क आणि सुरक्षा ठेव याबाबत RBIच्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करावे.
11. प्रमाणित KYC नियमांनुसार ग्राहकांकडून संबंधित दस्तऐवजांच्या सर्व प्रती मिळवाव्या. मिळवलेले अतिरिक्त दस्तऐवज वाजवी आणि व्यवहार पूर्ण करण्यासाठी आवश्यक असावे.
12. कर्जे नाकारण्याची कारणे अर्जदारांना उघड करावी.
13. अर्जदार/ग्राहक त्यांच्या अर्जावर किती कालमर्यादेमध्ये निर्णयाची अपेक्षा करू शकतो आणि मंजूर झाल्यास, कर्जाच्या वितरणासाठी लागणारा वेळ नमूद करावा.
14. पत जीवन, जीवन विमा आणि पशुधन उत्पादनांव्यतिरिक्त कोणतीही उत्पादने एकत्रित करू नयेत. विम्याच्या अटी ग्राहकास पारदर्शकपणे कळवाव्या आणि RBI आणि IRDAच्या नियमांचे पालन केले जावे. सर्व प्रकरणांमध्ये ग्राहकाची संमती घेतली जावी.
15. कर्ज देण्यापूर्वी ग्राहकाची गरज आणि परतफेडीची क्षमता याचे मूल्यांकन करण्यासाठी योग्य ती काळजी घ्यावी आणि ग्राहकांच्या परतफेडीच्या क्षमतेच्या प्रमाणातच केवळ कर्जे द्यावी.
16. ग्राहकानी इतर 2 ऋणदातांकडून कर्जे घेतली असल्यास तिसरा ऋणदाता बनू नये (कर्जाचा स्रोत काहीही असला तरी).
17. RBI किंवा केंद्र/राज्य सरकार किंवा SROद्वारे विहित एकूण ऋण मर्यादेचे कोणत्याही ग्राहकासाठी उल्लंघन करू नये.
18. ग्राहकाशी संवाद साधताना सर्व कर्मचारी कंपनीच्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करतील याची खात्री करावी.
19. MFI साठी किंवा MFI च्या वतीने काम करणारे सर्व कर्मचारी आणि व्यक्ती:
 - अ) ग्राहकांसह सर्व संवादांमध्ये सौजन्यपूर्ण भाषा वापरतील, प्रतिष्ठा राखतील आणि सांस्कृतिक संवेदनशीलतांचा आदर करतील.
 - ब) असे कोणतेही वर्तन करणार नाहीत जे कोणत्याही पध्दतीने ग्राहकांना कोणत्याही प्रकारची धमकी किंवा हिंसा सुचवते.
 - क) कर्ज वसुली एजंट्ससाठी RBIच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार, अयोग्य वेळी ग्राहकांशी संपर्क करणार नाहीत.
 - ड) वसुलीसाठी ग्राहकांना अयोग्य प्रसंगी भेट देणार नाहीत जसे की मृत्यू आजारपण इ.

मायक्रोफायनान्स उद्योगासाठी आचार संहिता

20. कर्जदाराकडून मिळालेल्या प्रत्येक प्रदानासाठी (MFIद्वारे ठरविलेल्या कोणत्याही स्वरूपात) वैध पावती प्रदान करावी आणि ग्राहकाच्या कर्ज पासबुक/कर्ज कार्डमध्ये नोंद करावी.
21. ग्राहकाने कसूर केल्यास तो संवेदनशीलतेने हाताळावा व हे करताना कंपनीच्या मान्यताप्राप्त प्रक्रियांचे पालन करावे.
22. तरलतेचा तणाव असताना कर्जदारांसाठी MFIद्वारे स्वीकृत ऋण पुनर्रचना तंत्राचे पालन करावे.
23. ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती काटेकोरपणे गोपनीय ठेवावी.
24. केवळ खालील परिस्थितींमध्येच ग्राहकाची माहिती त्रयस्थ पक्षाकडे उघड करावी:
 - अ) ग्राहकाला अशा प्रगटीकरणाबाबत सूचित केले आहे आणि लेखी परवानगी मिळवलेली आहे.
 - ब) ज्या पक्षाबाबत प्रश्न आहे त्यास MFIकडून क्लारंटची माहिती मिळवण्यासाठी ग्राहकाने अधिकृत केलेले आहे.
 - क) असे करणे कायदेशीररित्या आवश्यक आहे.
 - ड) वित्तीय संस्थांमध्ये ही पध्दत नेहमीची आहे आणि जवळच्या समूहामध्ये अन्योन्य पातळीवर उपलब्ध आहे (जसे की क्रेडिट ब्युरो) जर i) ग्राहकांची पूर्वसंमती मिळवलेली असेल आणि ii) ग्राहकांची माहिती गोपनीय ठेवण्यासाठी अशा माहितीचा प्राप्तकर्ताही या शर्तीनी बांधील असेल.
25. उपलब्ध असलेली वित्तीय उत्पादने आणि सेवांच्याबाबतीत तुलनात्मक पर्याय, निवडी आणि जबाबदाऱ्यांबाबत ग्राहकांची जागरूकता वाढविण्यासाठी मंडळाने मंजूर केलेल्या प्रक्रियांचे पालन करावे.
26. संघटनेची धोरणे आणि प्रक्रियांबाबत सर्व नवीन ग्राहकांना सूचित करावे.
27. अभिप्राय तंत्रांचे अस्तित्व आणि उद्देश आणि ती कशी वापरावी याबाबत ग्राहकांना सूचित करावे.
28. SROद्वारे मान्यताप्राप्त एजन्सीद्वारे संयोजन केलेल्या आचार संहितेच्या अनुपालनाबाबत, दर 12 ते 18 महिन्यांनी मूल्यांकन मिळवावे आणि मूल्यमापन अहवाल सार्वजनिक डोमेनमध्ये ठेवावे.

मायक्रोफायनान्स इन्स्टिट्यूशन्ससाठी संस्थात्मक संहिता मार्गदर्शक तत्वे (CPG)

ICG नमूद करते की सर्व MFIमध्ये, त्यांचे स्वरूप काहीही असले तरी पुढील गोष्टी असाव्या:

1. आचार संहितेचे अनुपालन होत आहे याची खात्री करण्यासाठी योग्य तंत्र असावे.
2. ग्राहक आणि कर्मचाऱ्यांशी सचोटी आणि सन्मानाने वर्तन करण्यासाठी योग्य धोरणे आणि चालनात्मक मार्गदर्शक तत्वे असावी.
3. सर्व व्यवहारांच्या औपचारिक नोंदी सर्व नियामक आणि वैधानिक नियमांनुसार राखल्या गेल्या जाव्या आणि कर्जदाराने अटी/शर्तीची स्वीकृती/स्वीकार केला असल्याचे या नोंदींमध्ये समाविष्ट असावे.
4. कसूर झाल्याच्या प्रत्येक स्थितीला ग्राहकांना हाताळण्यासाठी मंडळाने मंजूर केलेली तपशीलवार प्रक्रिया असावी.
5. कर्मचाऱ्यांद्वारे फसवणूक केल्याच्या सिध्द झालेल्या प्रकरणांशिवाय तूटीची रक्कम कर्मचाऱ्यांकडून संकलित करू नये.
6. स्पर्धात्मक पध्दती ह्या न्याय्य आणि ग्राहक पूरक असतील याची MFIने खात्री करावी.
7. MFIने असे भौगोलिक प्रदेश टाळावे जिथे ठळक व्यावसायिक प्रमाण असलेल्या इतर MFIची मोठ्या प्रमाणावर उपस्थिती आहे.
8. परतफेडीचा तणाव असलेल्या कर्जदारांना सुटका देण्यासाठी मंडळाने मंजूर केलेले ऋण पुनर्रचना उत्पादन/कार्यक्रम असावा.
9. कोणत्याही नवीन नियुक्तीसाठी मागील नियुक्त्याकडून संदर्भ तपासणी मिळवावी.
10. दुसऱ्या MFIच्या संदर्भ तपासणी पत्रव्यवहारास 20 दिवसांच्या आत प्रतिसाद द्यावा.
11. नियोक्ता आणि कर्मचारी यांच्यामध्ये करारानुसार मान्य झालेल्या सूचना कालावधीचा मान राखतील, सोडून जाणाऱ्या कर्मचाऱ्यासाठी किमान एक महिना सूचनेच्या आधीन.
12. मागील MFI नियुक्त्याद्वारे परिहार पत्राशिवाय इतर MFIच्या कर्मचाऱ्याची नेमणूक करणार नाही ह्याला अपवाद म्हणजे जिथे मागील नियोक्ता (MFI) संदर्भ तपासणी विनंतीला 20 दिवसांत प्रतिसाद देण्यात अपयशी ठरतो.

मायक्रोफायनान्स उद्योगासाठी आचार संहिता

13. दुसऱ्या MFIमधून नियुक्त केलेल्या नवीन कर्मचाऱ्याला, तो/ती मागील नियुक्त्यासाठी ज्या क्षेत्रामध्ये सेवा देत होती तेच क्षेत्र 1 वर्षांच्या कालावधीसाठी नेमून देऊ नये. हा निर्बंध शाखा व्यवस्थापक पातळीपर्यंत लागू होतो.
14. एक कर्जदार म्हणून पर्याय, निवडी, अधिकार आणि जबाबदाऱ्यांबाबत ग्राहकसची जागरूकता वाढविण्यासाठी एक समर्पित प्रक्रिया असावी आणि देऊ केलेली/घेतलेली उत्पादने/सेवांच्या प्रमुख अटी व शर्तीच्या ग्राहकाच्या जागरूकतेबाबत नियमित तपासण्या आयोजित कराव्या.
15. SROद्वारे विहित डेटा सादरीकरणाच्या वारंवारितेनुसार, RBI मान्यताप्राप्त क्रेडिट ब्युरोंसह ग्राहकाचा डेटा सामायिक करणे मंजूर करावे.
16. कोणत्याही तक्रारी वेगाने आणि सक्षमपणे हाताळण्यासाठी/प्राप्त करण्यासाठी आणि कोणत्याही त्रुटी दूर करण्यासाठी समर्पित अभिप्राय आणि तक्रार निवारण यंत्रणा प्रस्थापित करावी.
17. तक्रारी हाताळण्यासाठी आणि/किंवा ग्राहकांद्वारे कोणत्याही सूचना नोंदवून घेण्यासाठी एक अधिकारी नियुक्त करावा आणि त्याचे/तिचे संपर्क क्रमांक ग्राहकांना सहजपणे उपलब्ध करून द्यावे.
18. पार पाडलेल्या मूल्यांकनांदरम्यान आढळलेल्या सीओसी पालनामध्ये आढळलेल्या कमतरतांच्या संदर्भात उपाययोजना हाती घ्याव्या.

परिशिष्ट

MFIची ग्राहकांप्रती वचनबध्दता

हा एक पूरक दस्तऐवज आहे जो, कर्जाच्या वितरणाच्या वेळी ग्राहकांना देण्यासाठी स्वतंत्र पानाचे पुल आउट म्हणून वापरला जावा

MFIची ग्राहकांप्रती वचनबध्दता

मायक्रोफायनान्स उद्योगासाठी आचार संहिता

आम्ही, अल्पपतपुरवठा उद्योगाचा एक भाग म्हणून ग्राहकांना वचन देतो की आम्ही:

1. RBIच्या मार्गदर्शकत्वांच्या संपूर्ण अनुपालनानुसार सर्व पात्र ग्राहकांना अल्प पतपुरवठा सेवा प्रदान करू.
2. आचार संहिता आणि तिच्या अंमलबजावणीबाबत ग्राहकांना शिक्षित करू.
3. जी उत्पादने/सेवा दिल्या जातात त्यांच्या सर्व अटी व शर्ती रिझर्व बँक ऑफ इंडियाच्या (RBI) न्याय्य पध्दती संहितेनुसार खालील दस्तऐवजांद्वारे वितरणापूर्वी उघड करू.

अ. वैयक्तिक मंजूरी पत्र

ब. कर्ज कार्ड

क. कर्जाची अनुसूची

ड. पासबुक

4. याशिवाय, समूह/केंद्राच्या बैठकांमध्ये अटी व शर्ती स्थानिक भाषेत उघड करू आणि त्यांची संमती घेऊ. (तपशील कागदावर मुद्रित करावे आणि स्वीकाराची स्वीकृती म्हणून सर्व कर्जदारांनी त्यावर स्वाक्षरी करावी)

5. सर्व उत्पादने/सेवांसाठीच्या अटी व शर्ती अधिकृत प्रादेशिक भाषेत किंवा ग्राहकांना समजणाऱ्या भाषेमध्ये सांगू.

6. कर्जाच्या खालील अटी उघड करा:

अ. घटती शिल्लक पध्दतीने व्याज दर

ब. प्रक्रिया शुल्क

क. कोणतेही शुल्क किंवा फी जी विषद केली असेल

ड. विमा छत्र आणि समाविष्ट जोखमीसाठी वसूल केलेले एकूण शुल्क

7. सर्वसमावेशक APR आणि त्यासमान मासिक दर म्हणून देय असलेले सर्व व्याज आणि शुल्क जाहीर करू आणि सर्व प्रस्तुत वित्तीय सेवांसाठी आकारलेले शुल्क लेखी कळवू.

8. ग्राहकांना आधी जाहीर केल्याशिवाय बिगरपत उत्पादने/सेवांवरील फी संकलित करणार नाही.

9. व्याज शुल्क आणि सुरक्षा ठेव याबाबत RBIच्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करू.

10. प्रमाणित KYC नियमांनुसार ग्राहकांकडून संबंधित दस्तऐवजांच्या सर्व प्रती मिळवू. आम्ही मागीतलेले कोणतेही अतिरिक्त दस्तऐवज वाजवी आणि व्यवहार पूर्ण करण्यासाठी आवश्यक असतील.

11. कर्ज नाकारण्याची कारणे अर्जदारांना उघड करू.

मायक्रोफायनान्स उद्योगासाठी आचार संहिता

12. अर्जदार/ग्राहक त्यांच्या अर्जावर किती कालमर्यादेमध्ये निर्णयाची अपेक्षा करू शकतो आणि मंजूर झाल्यास, कर्जाच्या वितरणासाठी लागणारा वेळ नमूद करू.

13. पत जीवन विमा, जीवन विमा आणि पशुधन उत्पादनांव्यतिरिक्त कोणतीही उत्पादने एकत्रित करणार नाही. विम्याच्या अटी ग्राहकास पारदर्शकपणे कळवू आणि RBI आणि IRDAच्या नियमांचे पालन करू. सर्व प्रकरणांमध्ये ग्राहकाची संमती घेऊ.

14. कर्ज देण्यापूर्वी ग्राहकाची गरज आणि परतफेडीची क्षमता याचे मूल्यांकन करण्यासाठी योग्य ती काळजी घेऊ आणि ग्राहकाच्या परतफेडीच्या क्षमतेच्या प्रमाणातच केवळ कर्ज देऊ.

15. ग्राहकाने इतर 2 ऋणदातांकडून कर्ज घेतली असल्यास तिसरा ऋणदाता बनणार नाही.

16. RBI किंवा केंद्र/राज्य सरकारद्वारे विहित एकूण ऋण मर्यादेचे कोणत्याही ग्राहकासाठी उल्लंघन करणार नाही.

17. ग्राहकांशी संवाद साधताना सर्व कर्मचारी कंपनीच्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करतील याची खात्री करू.

18. कर्मचारी आणि आमच्यावतीने काम करणाऱ्या सर्व व्यक्ती पुढील गोष्टी करतील याची खात्री करू:

अ. सौजन्यपूर्ण भाषा वापरतील, प्रतिष्ठा राखतील आणि अदबशीर असतील

ब. असे कोणतेही वर्तन करणार नाहीत जे कोणत्याही पध्दतीने ग्राहकांना कोणत्याही प्रकारची धमकी किंवा हिंसा सुचवते.

क. कर्ज वसुली एजंट्ससाठी RBIच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार, अयोग्य वेळी ग्राहकांशी संपर्क करणार नाहीत.

ड. वसुलीसाठी ग्राहकांना अयोग्य प्रसंगी भेट देणार नाहीत जसे की मृत्यू आजारपण इ.

19. कर्जदाराकडून मिळालेल्या प्रत्येक प्रदानासाठी (MFIद्वारे ठरविलेल्या कोणत्याही स्वरूपात) वैध पावती प्रदान करतील.

20. कोणताही कसूर संवेदनशीलतेने हाताळताना कंपनीच्या मान्यताप्राप्त प्रक्रियांचे पालन करतील.

21. तरलतेचा तणाव असताना कर्जदारांसाठी आमच्या मंडळाद्वारे मान्यताप्राप्त ऋण पुनर्रचना तंत्राचे पालन करतील.

22. ग्राहकाची संकलित माहिती काटेकोरपणे गोपनीय ठेवतील.

23. केवळ खालील परिस्थितींमध्येच ग्राहकांची माहिती त्रयस्थ पक्षाकडे उघड करतील:

अ. ग्राहकाला अशा प्रगटीकरणाबाबत सूचित केले आहे आणि लेखी परवानगी मिळवलेली आहे.

मायक्रोफायनान्स उद्योगासाठी आचार संहिता

ब. ज्या पक्षाबाबत प्रश्न आहे त्यास MFIकडून ग्राहकाची माहिती मिळवण्यासाठी ग्राहकाने अधिकृत केलेले आहे.

क. असे करणे कायदेशीररित्या आवश्यक आहे.

ड. वित्तीय संस्थांमध्ये ही पध्दत नेहमीची आहे आणि जवळच्या समूहामध्ये अन्योन्य पातळीवर उपलब्ध आहे (जसे की क्रेडिट ब्युरो) जर

i) ग्राहकाची पूर्वसंमती मिळवलेली असेल आणि ii) ग्राहकाची माहिती गोपनीय ठेवण्यासाठी अशा माहितीचा प्राप्तकर्ताही या शर्तीनी बांधील असेल.

24. उपलब्ध असलेली वित्तीय उत्पादने आणि सेवांच्याबाबतीत तुलनात्मक पर्याय, निवडी आणि जबाबदाऱ्यांबाबत ग्राहकांची जागरूकता वाढविण्यासाठी मंडळाने मंजूर केलेल्या प्रक्रियांचे पालन करू.

25. संघटनेची धोरणे आणि प्रक्रियांबाबत सर्व नवीन ग्राहकांना सूचित करू.

26. अभिप्राय तंत्रांचे अस्तित्व आणि उद्देश आणि ती कशी वापरावी याबाबत ग्राहकांना सूचित करू.

ग्राहकांचे अधिकार

एक ग्राहक म्हणून तुम्हाला पुढील अधिकार आहेत:

1. क्षेत्र अधिकारी किंवा शाखा कर्मचाऱ्यांकडून कर्जाच्या अटी व शर्तीची शहानिशा करणे - तोंडी किंवा लेखी
2. शिल्लक रक्कम, कर्जाची रक्कम आणि परतफेड केलेले व्याज आणि विद्यमान कर्ज किंवा जे कर्ज बंद करून 12 महिन्यांहून जास्त काळ लोटलेला नाही त्यांची शहानिशा करणे - तोंडी किंवा लेखी
3. कर्जाच्या सर्व अटी नमूद असलेले कर्ज मंजूरी पत्र किंवा कर्ज कार्ड प्राप्त करणे
4. कर्जाचे नियतकालिक फेडलेले हप्ते आणि शिल्लक बाकी नमूद करणारे कोणत्याही अनुरूप स्वरूपातील पासबुक मिळवणे
5. कर्जाच्या हप्त्यांसह MFIच्या कर्मचाऱ्यांना केलेल्या कोणत्याही प्रदानांची पावती मिळवणे
6. तक्रारी करण्यासाठी, फिर्याद नोंदविण्यासाठी कर्जकार्ड किंवा MFIच्या कोणत्याही साहित्यामध्ये सूचित केलेल्या अधिकाऱ्यांपर्यंत प्रवेश मिळवणे - हे लेखी स्वरूपात किंवा फोनवर केले जाऊ शकते
7. शाखेमध्ये तक्रार किंवा फिर्याद नोंदविण्यासाठी MFIच्या नियुक्त केलेल्या कर्मचाऱ्यांकडून सहकार्य प्राप्त करणे
8. तुम्ही दाखल केलेल्या तक्रार किंवा फिर्यादीची निवारण करण्यासाठी सूचित केलेल्या कालावधीमध्ये पोहोच मायक्रोफायनान्स उद्योगासाठी आचार संहिता

प्राप्त करणे

9. तुमच्या तक्रार/फिर्यादीला विहित कालमर्यादेमध्ये प्रतिसाद प्राप्त करणे - जी तुम्ही तक्रार दाखल करता तेव्हा MFIDद्वारे तुम्हाला सूचित केली जाईल
10. तुमच्या तक्रारीबाबत मिळालेल्या प्रतिसाद किंवा निवारणाबाबत तुम्ही समाधानी नसल्यास अधिक उच्च पातळीवर अपील करणे
11. आमची तक्रार निवारण प्रक्रिया काहीही असली तरी RBIच्या नोडल अधिकाऱ्याकडे अपील करणे.

2री आवृत्ती: डिसेंबर 2015