

MFIN

ഉത്തരവാദിത്തപൂർണ്ണമായ വായ്പകൾക്ക് ശക്തി പകരുന്ന  
മൈക്രോഫിനാൻസ് സ്ഥാപനങ്ങളുടെ കൂട്ടായ്മ

മൈക്രോഫിനാൻസ്  
വ്യവസായമേഖലയുടെ  
പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

# മുഖവുര

നിയമപരമായ രൂപങ്ങൾ എന്തുതന്നെയായാലും, മൈക്രോഫിനാൻസ് സ്ഥാപനങ്ങൾ (MFI-കൾ) ശ്രമിക്കുന്നത്, സേവനം തീരെ ലഭിക്കാത്തതും ആവശ്യാനുസൃതം ലഭിക്കാത്തതുമായ കുടുംബങ്ങൾക്ക്/വിഭാഗങ്ങൾക്ക് സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങൾ നൽകുക വഴി, വ്യക്തിഗതവും സാമൂഹികവുമായ പ്രയോജനങ്ങൾ സൃഷ്ടിക്കുന്നതിനും സാമ്പത്തിക ഉൾപ്പെടുത്തൽ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിനുമാണ്. ഇന്ത്യൻ സമൂഹത്തിലെ സാമ്പത്തികമായി പിന്നോക്കം നിൽക്കുന്ന വിഭാഗങ്ങളുടെ സാമ്പത്തിക അടിസ്ഥാനസൗകര്യത്തിന്റെ പ്രധാനപ്പെട്ട ഭാഗമായി ഇപ്പോൾ മൈക്രോഫിനാൻസ് മേഖല മാറിയിട്ടുണ്ട്.

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രയോജനപ്പെടുന്ന തരത്തിലുള്ളവയാണ് MFI-കളിലൂടെ നൽകപ്പെടുന്ന മൈക്രോഫിനാൻസ് സേവനങ്ങളെന്നും അത്തരം സേവനങ്ങൾ ധാർമ്മികമാണെന്നും അനുസ്മരണമുള്ളവയാണെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്, മൈക്രോഫിനാൻസ് മേഖലയ്ക്കായി അടിസ്ഥാന മൂല്യങ്ങളും നല്ല സമ്പ്രദായങ്ങളും നിർവ്വചിക്കേണ്ടത് പ്രധാനമാണ്.

# MFIN പ്രസിഡന്റിൽ നിന്നുള്ള സന്ദേശം

## ഉത്സവകാല ആശംസകൾ

സ്വയം നിയന്ത്രിത സംഘടനകൾ (SRO-കൾ) എന്ന നിലയിൽ MFIN, സാധൻ എന്നിവ യോജിച്ചുകൊണ്ട്, ഈ മാസം, മൈക്രോഫിനാൻസ് മേഖലയ്ക്കായി ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം പുറത്തിറക്കുകയാണ് എന്ന കാര്യം അറിയിക്കുന്നതിൽ എനിക്ക് സന്തോഷമുണ്ട്.

പലതരത്തിലും രഹസ്യസ്വഭാവം പുലർത്തുന്ന കക്ഷികളുമായി ബിസിനസ്സ് ചെയ്യുന്നത് എങ്ങനെയെന്നതിന്റെ അംഗീകൃത തത്വങ്ങൾ നമ്മുടെ അംഗങ്ങളെല്ലാവരും മുറുകെ പിടിക്കുന്നുവെന്നും നല്ല സമ്പ്രദായങ്ങൾ ഉറച്ച നിലയിൽ നടപ്പാക്കുന്നുവെന്നും ഒരു റെഫറൻസ് ബെഞ്ച്മാർക്ക് എന്ന നിലയിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നതിൽ ഈ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ബഹുഭൂതം പോയിട്ടുണ്ട്. മേഖലയിലുടനീളം പലതരത്തിലുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ട വിലയിരുത്തലുകൾ സംഭവിക്കുന്നുണ്ട് എന്നുള്ളതും ഭാവിയിൽ വായ്പ ഇടയുള്ളവരും നിക്ഷേപകരും സ്ഥാപനങ്ങളെ വേർതിരിച്ച് കാണുന്നതിന് റിപ്പോർട്ടുകളെ ആശ്രയിക്കുന്നു എന്നുള്ളതും സന്തോഷപ്രദമായ കാര്യമാണ്. നിക്ഷേപകരിൽ നിന്നും / വായ്പ നൽകുന്നവരിൽ നിന്നും, RBI-യിൽ നിന്ന് തത്വത്തിലുള്ള SFB അനുമതി ലഭിച്ചിട്ടുള്ള, 10 പ്രാരംഭ സ്ഥാപനങ്ങളിലെ 8 NBFC MFI-കളിൽ നിന്നുമുള്ള പിന്തുണയോടെ, മേഖല കുതിപ്പ് നടത്തുകയും വളരുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ട്. 2010 മുതൽ മേഖലയ്ക്ക് വിശ്വാസ്യത തിരികെപ്പിടിക്കാനായി എന്നതിന്റെ വ്യക്തമായ സൂചനയാണിത്.

അംഗ സ്ഥാപനങ്ങളിൽ നിന്നുള്ള ഏകീകൃതവും പരിഷ്കൃതവും ഉയർന്ന മാനദണ്ഡമുള്ളതുമായ പ്രതീക്ഷകൾ അവതരിപ്പിക്കുന്നതിൽ ഇനിയും ബഹുഭൂതം പൊതുവായ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം മുന്നോട്ട് പോകേണ്ടതുണ്ട്.

ഇത് യാഥാർത്ഥ്യമാക്കുന്നതിന് പിന്തുണയും അഭിപ്രായ നിർദ്ദേശങ്ങളും നൽകുന്ന MFIN - സാധൻ CEO-മാർക്കും അവയുടെ സെക്രട്ടറിമാർക്കും നിയന്ത്രണ ബോർഡുകൾക്കും അംഗങ്ങൾക്കും ഞാൻ നന്ദി പറയാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നു.

**മനോജ് കുമാർ നമ്പ്യാർ**  
പ്രസിഡന്റ്, MFIN  
9, ഡിസംബർ, 2015

# സാധൻ അധ്യക്ഷനിൽ നിന്നുള്ള സന്ദേശം

സാമ്പത്തിക ഉൾപ്പെടുത്തലിന്റെ പരിധിയിലേക്ക് കൂടുതൽ ആളുകളെ കൊണ്ടുവരുന്നതിൽ മൈക്രോഫിനാൻസ് മേഖലയുടെ സംഭാവനകൾ വിലപ്പെട്ടതാണ്. വസ്തുത ഇതായിരിക്കെ തന്നെ, മേഖലയ്ക്ക് പ്രതികൂല സാഹചര്യങ്ങൾ അഭിമുഖീകരിക്കേണ്ടി വന്നു. 2006-ൽ സ്വമേധയാ ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ഏർപ്പെടുത്തിക്കൊണ്ട് ഇതിനോട് പ്രതികരിച്ചത് സാധൻ ആണ്. പല മെച്ചപ്പെടുത്തലുകളിലൂടെയും ഇത് കടന്നുപോവുകയും, സാധൻ, MFIN എന്നീ സ്ഥാപനങ്ങൾ സഹകരിച്ചുകൊണ്ട്, മുഴുവൻ മേഖലയ്ക്കുമായി ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം രൂപമെടുക്കുകയും ചെയ്തു. വ്യവസായമേഖലയിലെ സംഘടനകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പുതിയ SRO പങ്കിന്റേയും മറ്റ് സംഭവവികാസങ്ങളുടെയും വെളിച്ചത്തിൽ, ഈ പ്രമാണം പരിഷ്കരിക്കേണ്ടതിന്റെ ഒരു ആവശ്യമുണ്ടായി. ഈ ഉദ്ദേശ്യത്തിനായി രൂപീകരിക്കപ്പെട്ട പ്രവർത്തന സംഘം സ്തുത്യർഹമായ ജോലിയാണ് ചെയ്തിരിക്കുന്നത്. ഈ പ്രമാണം അന്തിമ രൂപത്തിലെത്തിക്കാൻ വ്യവസായമേഖലയുടെ അഭ്യൂദയകാംക്ഷിയായ ശ്രീ എൻ ശ്രീനിവാസൻ കൈക്കൊണ്ടിട്ടുള്ള പ്രയത്നങ്ങൾക്ക് ഞാൻ നന്ദി പറയുന്നു. മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും പിന്തുണയും നൽകിയതിന് SIDBI-യ്ക്കും ലോക ബാങ്ക് ഗ്രൂപ്പിനും, വിജ്ഞാനപ്രദമായ അഭിപ്രായ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് MCRIL-നും ഞാൻ നന്ദി പറയുന്നു. മൈക്രോഫിനാൻസ് മേഖലയിൽ ഉത്തരവാദിത്തപൂർണ്ണമായ ഫിനാൻസിന്റെ പുതിയൊരു യുഗം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് പരിഷ്കരിച്ച പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിന് കഴിയുമെന്ന് എനിക്ക് ആത്മവിശ്വാസമുണ്ട്.

**ജയശ്രീ വ്യാസ്**  
അധ്യക്ഷൻ  
സാധൻ  
9, ഡിസംബർ, 2015

# MFIN CEO-യിൽ നിന്നുള്ള സന്ദേശം

ഇന്ത്യയിൽ മൈക്രോഫിനാൻസിന്റെ പരിണാമത്തിന് നിരവധി ആവർത്തനങ്ങളുണ്ട്, അതൊരു നീണ്ടതും സങ്കീർണ്ണവുമായ യാത്രയും ആയിരുന്നു. മൈക്രോഫിനാൻസ് മേഖലയിൽ ഇന്ന് നമുക്ക് നിരവധി സ്ഥാപനങ്ങളുണ്ട്, ഈ സ്ഥാപനങ്ങൾ വരുമാനം കുറഞ്ഞ കുടുംബങ്ങളുമായി പണത്തിന്റെ ഇടപാട് നടത്തുന്നു, ഈ രഹിത നിക്ഷേപങ്ങളിലേക്ക് അവർക്ക് അടിസ്ഥാന പ്രാപ്യത നൽകുന്നു. സമൂഹത്തിന്റെ താഴെത്തട്ടിലുള്ള മധ്യവർഗ്ഗത്തിലോ ഉപരിവർഗ്ഗത്തിലോ ഉള്ള, സംരംഭകത്വമായ ആഗ്രഹങ്ങളുള്ളൊരു കുടുംബമാണ് സാധാരണഗതിയിൽ ഒരു ശരാശരി മൈക്രോഫിനാൻസ് കക്ഷി. അത്യാവശ്യ സേവനങ്ങളുടെ പ്രാപ്യതക്കുറവും ഇത്തരം സേവനങ്ങൾ കൈവരിക്കാൻ കഴിയുമെന്ന അവബോധമില്ലായ്മയുമാണ് കക്ഷിയുടെ ദുർബലതയ്ക്ക് കാരണം. അതിനാൽ, അത്തരം കക്ഷികളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾ പരിരക്ഷിക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കേണ്ടത് ഒരു ആവശ്യമാണ്. കക്ഷി പരിരക്ഷയുടെയും ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ബിസിനസ്സ് നടത്തേണ്ടതിന്റെയും ആവശ്യകതയിലൂന്നിയാണ് പെരുമാറ്റച്ചട്ടം നിലവിൽ വന്നിരിക്കുന്നത്. വ്യവസായമേഖല സ്വയമേവ സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തുന്നതാണ് ഈ പ്രമാണം, അനുവർത്തനത്തിലും ധാർമ്മികമായ ബിസിനസ്സ് സമ്പ്രദായങ്ങളിലും ഊന്നിക്കൊണ്ട് ബിസിനസ്സ് നടത്തുന്നതിനുള്ള വഴികളും മാർഗ്ഗങ്ങളും ഇത് നൽകുകയും ചെയ്യുന്നു.

കഴിഞ്ഞ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം രൂപം നൽകിയത് ഏതാണ്ട് നാല് വർഷം മുമ്പാണ്. തുടർന്നങ്ങോട്ട് മൈക്രോഫിനാൻസ് മേഖല വളരെയധികം മാറിയിട്ടുണ്ട്. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുതിയ സൂക്ഷ്മ നിയന്ത്രണങ്ങൾ അവതരിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്. വ്യവസായമേഖലയിലെ സംഘടനകളായ സാധൻ, MFIN എന്നിവയെ സ്വയം നിയന്ത്രിത സംഘടനകളായി (SRO-കളായി) റിസർവ് ബാങ്ക് നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്. അംഗ MFI-കൾ ആഗോള ബാങ്കുകളായും ചെറുകിട സാമ്പത്തിക ബാങ്കുകളായും മാറിക്കഴിഞ്ഞിട്ടുണ്ട്. സംയുക്ത പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിന്റെ രണ്ടാമത്തെ പതിപ്പിൽ മൈക്രോഫിനാൻസ് മേഖലയിൽ വന്നിരിക്കുന്ന ബന്ധപ്പെട്ട മാറ്റങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളിച്ചിരിക്കുന്നു. MFIN ആണ് ഇതിന് തുടക്കമിട്ടതും നടപ്പാക്കിയതും. SIDBI, M-ക്രിൽ, IFC, സാധൻ, MFIN എന്നിവയിൽ നിന്നുള്ള പ്രതിനിധികൾ അടങ്ങുന്ന ഇത്തരം തൽപ്പരരുടെ പ്രവർത്തന സംഘമാണ് ഇത് ഏകോപിപ്പിച്ചത്. പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിന്റെ ഈ പതിപ്പ് ഏകോപിപ്പിക്കുന്നതിന് പ്രവർത്തന സംഘം വേണ്ടത്ര സമയവും പ്രയത്നവും ചെലവിട്ടിട്ടുണ്ട്.

പ്രവർത്തന സംഘത്തിലെ ഓരോരുത്തരുടെയും പ്രയത്നങ്ങളെ ഞാൻ അഭിനന്ദിക്കുന്നു, ഓരോരുത്തർക്കും ഞാൻ നന്ദി പറയുകയും ചെയ്യുന്നു. നമ്മളെ സഹായിക്കാൻ SIDBI-യിൽ നിന്ന് വിവേക് മൽഹോത്രയും പിക്വെ നാഥും എം-ക്രിലിൽ നിന്ന് ഗുഞ്ജൻ ഗ്രോവറും ശ്രദ്ധ ഝായും IFC-യിൽ നിന്ന് ഗിരീഷ് നായരും സാധനിൽ നിന്ന് സോമേഷ് ദയാലും MFIN-ൽ നിന്ന് പല്ലവി സെന്നും ഉണ്ടായിരുന്നു. ചർച്ചയുടെ വിവിധ വിഷയങ്ങൾ 'പൊതു നന്മ'യ്ക്കായി ശേഖരിക്കുകയും സൂക്ഷ്മ

മൈക്രോഫിനാൻസ് വ്യവസായമേഖലയുടെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

പരിശോധന നടത്തുകയും സമയം ചെലവിടുകയും ചെയ്ത  
വ്യവസായമേഖലയിലെ വിദഗ്ധനായ ശ്രീ എൻ ശ്രീനിവാസനോടുള്ള കൃതജ്ഞത  
രേഖപ്പെടുത്താനും ഞാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നു.

രത്ന വിശ്വനാഥൻ  
CEO, MFIN  
9 ഡിസംബർ 2015

# സാധൻ എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടറിൽ നിന്നുള്ള സന്ദേശം

പങ്കെടുക്കുന്ന എല്ലാ സ്ഥാപനങ്ങളും സ്വമേധയാ സമ്മതിക്കുന്ന അടിസ്ഥാനപരമായ ഒരു ചട്ടമാണ് മൈക്രോഫിനാൻസ് മേഖലയ്ക്കായുള്ള പെരുമാറ്റ ചട്ടം. ഒരു വ്യവസായമേഖലയിൽ, അതിന്റെ അംഗങ്ങളുമായും ഉപഭോക്താക്കളുമായും ഇടപെടേണ്ട രീതിയെ കുറിച്ച് നിർദ്ദിഷ്ട പെരുമാറ്റ മാനദണ്ഡങ്ങളാണ് വ്യവസായമേഖല സ്വയമേവ രൂപീകരിക്കുന്ന പെരുമാറ്റചട്ടം നിഷ്കർഷിക്കുന്നത്. അത്തരമൊരു ചട്ടത്തിന്റെ പ്രയോജനങ്ങളിൽ വ്യവസായമേഖലയുടെ സുതാര്യത, മേഖലയിൽ തൽപ്പരർക്കോ നിക്ഷേപകർക്കോ ഉണ്ടാവുന്ന വർദ്ധിത താൽപ്പര്യം, ലംഘനങ്ങൾ ലഘൂകരിക്കുന്നതിന് നിയമ അനുവർത്തനം ഉറപ്പാക്കൽ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു. സ്വമേധയാ ഒരു പെരുമാറ്റചട്ടം വികസിപ്പിച്ചെടുക്കുന്നതിന് പല കാരണങ്ങളുണ്ട്. മാറ്റാൻ പറ്റാത്ത തരത്തിലുള്ള ഒരു നിയമത്തിനേക്കാൾ അയവുള്ളതാണ് ഒരു പെരുമാറ്റചട്ടം എന്ന കാരണമാണ് ഒന്ന്. വ്യവസായമേഖലയിലെ മാറ്റങ്ങൾക്കും ആവശ്യകതകൾക്കും അനുസരിച്ച് ഇത് കാര്യക്ഷമമായി പരിഷ്കരിക്കാൻ കഴിയും എന്നതാണ് മറ്റൊരു കാരണം. പലപ്പോഴും സർക്കാർ നിയമ നിയന്ത്രണങ്ങൾ അനാവശ്യമായി തലയിടുന്നത് ഇവിടെയില്ല താനും. വ്യവസായമേഖലയിലെ പങ്കാളികൾക്ക് ചട്ടത്തെ കുറിച്ച് വർദ്ധിത ഉടമസ്ഥാവകാശബോധം ഉണ്ടാവുന്നത് ചട്ടം അനുസരിക്കുന്നതിനുള്ള കൂടുതൽ ഉറച്ച പ്രതിബദ്ധത ഉണ്ടാക്കുന്നു, വ്യവസായ മേഖലയ്ക്കുള്ളിൽ ഒരു ഗുണനിലവാര നിയന്ത്രണമായും ചട്ടം പ്രവർത്തിക്കുന്നു.

സാധൻ, 2006-ൽ തന്നെ മൈക്രോഫിനാൻസ് മേഖലയ്ക്കായുള്ള സ്വമേധയാ ഉള്ള ആദ്യത്തെ ഉഭയ പെരുമാറ്റചട്ടം രൂപീകരിച്ചിരുന്നു. പിന്നീട്, മൈക്രോഫിനാൻസ് മേഖലയ്ക്കായി ഒരു ഏകീകൃത പെരുമാറ്റചട്ടം രൂപീകരിക്കുന്നതിന് SIDBI-യും IFC-യും ചേർന്ന് സാധനിയെയും MFIN-നെയും സഹകരിപ്പിച്ചു. വിവിധ ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കായി ഒരു MFI-യെ വിലയിരുത്തുന്നതിനുള്ള അത്യാവശ്യ സാമഗ്രികളായി പെരുമാറ്റചട്ട വിലയിരുത്തലുകൾ മാറി. മേഖലയിലെ സമീപകാല സംഭവവികാസങ്ങളുടെ വെളിച്ചത്തിൽ, സാധൻ, MFIN എന്നീ സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് റിസർവ് ബാങ്ക് SRO പദവി നൽകിയതിനാൽ, പെരുമാറ്റചട്ടം പരിഷ്കരിക്കണമെന്ന ആവശ്യം ഉയർന്നു. സാധൻ, MFIN, ലോകബാങ്ക് സംഘം (IFC), MCRIL, SIDBI എന്നീ സ്ഥാപനങ്ങൾ അടങ്ങുന്ന ഒരു പ്രവർത്തന സംഘത്തെ MFIN രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ പ്രക്രിയയിൽ വ്യക്തികളിൽ നിന്നും സ്ഥാപനങ്ങളിൽ നിന്നുമുള്ള അഭിപ്രായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ചുകൊണ്ട് വ്യവസായമേഖലയിൽ ഉടനീളമുള്ള കൺസൾട്ടേഷനുകൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുകയുണ്ടായി. കമ്മറ്റിയുടെ അന്തിമ ചർച്ചകൾക്ക് ചുക്കാൻ പിടിച്ചതും ചട്ടത്തിന്റെ കരട് തയ്യാറാക്കിയതും ശ്രീ എൻ ശ്രീനിവാസനാണ്. സാങ്കേതികപരമായി ഈ ചട്ടം തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നത് NBFC-

MFI-കൾക്ക് ആണെങ്കിലും, മറ്റ് MFI-കളും പാലിക്കേണ്ട രൂപരേഖയാണ് ഈ ചട്ടമെന്ന് സാധൻ വാദിക്കുന്നു.

ഈ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം, മേഖലയിൽ ക്രമമായ പുരോഗതി ഉറപ്പാക്കുമെന്നും, രാജ്യത്തെ, സേവനം തീരെ ലഭിക്കാത്തവരും ആവശ്യാനുസൃതം ലഭിക്കാത്തവരുമായ ജനതകൾക്കും ഭൂപ്രദേശങ്ങൾക്കും സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങൾ എത്തിക്കുകയെന്ന ആത്യന്തിക ലക്ഷ്യം നേടിയെടുക്കുന്നതിന് വ്യവസായ മേഖലയിലെ എല്ലാ പങ്കാളികളെയും സഹായിക്കുമെന്നും ഞങ്ങൾക്ക് ആത്മവിശ്വാസമുണ്ട്.

പി. സതീഷ്  
എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ  
സാധൻ  
9, ഡിസംബർ, 2015



# ഉള്ളടക്കം

|   |    |
|---|----|
| മുഖവുര  | 3  |
| MFIN പ്രസിഡന്റിൽ നിന്നുള്ള സന്ദേശം  | 4  |
| സാധൻ അധ്യക്ഷനിൽ നിന്നുള്ള സന്ദേശം   | 5  |
| MFIN CEO-യിൽ നിന്നുള്ള സന്ദേശം  | 6  |
| സാധൻ എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടറിൽ നിന്നുള്ള സന്ദേശം                                  | 7  |
| <b>ഭാഗം I</b>   | 11 |
| മൈക്രോഫിനാൻസിന്റെ അടിസ്ഥാന മൂല്യങ്ങൾ  | 12 |
| മൈക്രോഫിനാൻസ് സ്ഥാപനങ്ങളുടെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം                                      | 12 |
| <b>ഭാഗം II</b>  | 12 |
| ചട്ടത്തിന്റെ പ്രയോഗം  | 12 |
| പെരുമാറ്റച്ചട്ടം  | 13 |
| I. സത്യസന്ധതയും ധാർമ്മികമായ പെരുമാറ്റവും  | 13 |
| II. സുതാര്യത  | 13 |
| III. ഉപഭോക്തൃ അവകാശ സംരക്ഷണം  | 14 |
| IV. ഭരണം  | 15 |
| V. റിക്രൂട്ട്മെന്റ്   | 16 |
| VI. ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസം   | 17 |
| VII. ഡാറ്റ പങ്കിടൽ  | 17 |
| VIII. അഭിപ്രായനിർദ്ദേശങ്ങൾ/ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം                                 | 17 |
| <b>ഭാഗം III</b>   | 18 |
| മൈക്രോഫിനാൻസ് സ്ഥാപനങ്ങൾക്കായുള്ള ഉപഭോക്തൃ അവകാശ സംരക്ഷണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ (CPG) | 18 |
| <b>ഭാഗം IV</b>  | 20 |
| മൈക്രോഫിനാൻസ് സ്ഥാപനങ്ങൾക്കായുള്ള പെരുമാറ്റ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ (CPG)              | 20 |
| അനുബന്ധം - ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള MFI-കളുടെ പ്രതിബദ്ധത                                | 21 |

## ഭാഗം I

മൈക്രോഫിനാൻസ് വ്യവസായമേഖലയുടെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

# മൈക്രോഫിനാൻസിന്റെ അടിസ്ഥാന മൂല്യങ്ങൾ

മൈക്രോഫിനാൻസ് സ്ഥാപനങ്ങളെ നയിക്കുന്ന മൈക്രോഫിനാൻസിന്റെ അടിസ്ഥാന മൂല്യങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്:

| എ. സമഗ്രത  | ബി. സേവന നിലവാരം   | സി. സുതാര്യത   | ഡി. നല്ല സമ്പ്രദായങ്ങൾ  |
|--|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>താഴ്ന്ന വരുമാനമുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ ക്ഷേമം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിന് രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിട്ടുള്ളതും ഉപഭോക്താവിന് ഊന്നൽ നൽകിയിട്ടുള്ളതുമായ സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങൾ പ്രാപ്യമാക്കുകയും ധാർമ്മികവും അന്തസ്സുള്ളതും സുതാര്യവും പക്ഷപാതരഹിതവും ചെലവ് കുറഞ്ഞതുമായ രീതിയിൽ സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങൾ നൽകുകയും</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുയോജ്യമായ നിലവാരത്തിലുള്ള സേവനങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നുണ്ടെന്നും സൗകര്യപ്രദവും സമയബന്ധിതവുമായ രീതിയിൽ കാര്യക്ഷമമായി അവ നൽകപ്പെടുന്നുണ്ടെന്നും</li> <li>സത്യസന്ധത, വിവേചനരഹിത്യം, കസ്റ്റമർ കേന്ദ്രീകൃതം എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയ പ്രൊഫഷണലിസത്തിന്റെ ഉയർന്ന മാനദണ്ഡങ്ങൾ പരിപാലിക്കുന്നതിന്.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെ കുറിച്ചും നൽകുന്ന സേവനങ്ങളെ കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സമ്പൂർണ്ണവും കൃത്യവുമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിന്.</li> <li>നൽകുന്നതും പ്രയോജനപ്പെടുത്താവുന്നതുമായ സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് നൽകിയിരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്കും തൽപ്പരർക്കും ഇടയിൽ അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിനും അവരെ സഹായിക്കുന്നതിനും.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>തട്ടിപ്പ്, തെറ്റായ വ്യാഖ്യാനം, വഞ്ചന അല്ലെങ്കിൽ ധാർമ്മികമല്ലാത്ത സമ്പ്രദായങ്ങൾ എന്നിവയിൽ നിന്ന് ഉപഭോക്താക്കൾ പരിരക്ഷിക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്.</li> <li>വായ്പ നൽകുന്നതും തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ സമ്പ്രദായങ്ങളും ന്യായമാണെന്നും ഉപഭോക്താവിന്റെ അന്തസ്സ് മാനിക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്നും ഉപഭോക്താവിന്റെ പ്രത്യേക വൈഷമ്യ സാഹചര്യം മനസ്സിലാക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്.</li> </ul> |

| ഇ. കക്ഷി വിവരങ്ങളുടെ സ്വകാര്യത  | F. പ്രവർത്തനങ്ങളിലേക്ക് സാമൂഹിക മൂല്യങ്ങളുടെ ഉൾച്ചേർക്കൽ   | ജി. അഭിപ്രായനിർദ്ദേശങ്ങളും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും  |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>ഉപഭോക്താക്കളുടെ അറിവോടും വിവരങ്ങളും ബോധ്യപ്പെട്ടുള്ള സമ്മതത്തോടും കൂടി, അംഗീകൃത ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താനും കൈമാറാനും അനുവദിക്കുമ്പോൾ തന്നെ, ഉപഭോക്താക്കളുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കുന്നതിന്.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>സാമ്പത്തിക പ്രകടനത്തിനും ബിസിനസ്സിന്റെ സാമൂഹിക സ്വാധീനത്തിനും ഒരുപോലെ ഊന്നൽ നൽകുന്ന, ഭരണത്തിന്റെയും മാനേജ്മെന്റിന്റെയും ഉയർന്ന മാനദണ്ഡങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്.</li> <li>സാമൂഹിക ഡാറ്റയും സാമ്പത്തിക ഡാറ്റയും നിരീക്ഷിക്കുന്നതിനും</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>അഭിപ്രായനിർദ്ദേശങ്ങളും മറ്റും നൽകുന്നതിന് ഔദ്യോഗികവും അനൗദ്യോഗികവുമായ മാർഗ്ഗങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്നതിന്</li> <li>മത്സരക്ഷമത വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനും കൂടുതൽ നന്നായി ഉപഭോക്താക്കളെ സേവിക്കുന്നതിനും സേവനങ്ങളുടെ സ്വാധീനം സ്ഥിരമായി വിലയിരുത്തുന്നതിന്.</li> </ul> |

മൈക്രോഫിനാൻസ് വ്യവസായമേഖലയുടെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നതിനും.

- സ്ഥാപനത്തിന്റെ സാമൂഹിക പ്രകടനവും സാമൂഹിക പ്രസക്തിയും സമയാസമയങ്ങളിൽ വിലയിരുത്തുന്നതിന്.

■ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്

- പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിലേക്ക് ഔദ്യോഗികവും ലളിതവുമായ പ്രവേശനം നൽകുന്നതിന്.

## ഭാഗം II

### മൈക്രോഫിനാൻസ് സ്ഥാപനങ്ങളുടെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

സ്ഥാപനത്തിന്റെ രൂപം എന്തുതന്നെ ആയാലും, എല്ലാ മൈക്രോഫിനാൻസ് സ്ഥാപനങ്ങളും, സർക്കാരും നിയന്ത്രണാധികാരികളും നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള, നിയന്ത്രണ ചട്ടങ്ങളും ഉപഭോക്തൃ പരിരക്ഷാ സമ്പ്രദായങ്ങളും (പ്രത്യേകിച്ചും, NBFC-കൾക്കായി ഇഷ്യൂ ചെയ്തിട്ടുള്ള നല്ല സമ്പ്രദായങ്ങളിൽ RBI നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ) അക്ഷരാർത്ഥത്തിൽ പാലിക്കേണ്ടതുണ്ട്. മേഖലയിലെ സമ്പ്രദായങ്ങൾ മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനും കാര്യക്ഷമമാക്കുന്നതിനുമുള്ള അധിക ആവശ്യകതകളാണ് ഈ പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിൽ പറയുന്നത്. എല്ലാ MFI-കളും ഈ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം പാലിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

#### ചട്ടത്തിന്റെ പ്രയോഗം

മൈക്രോഫിനാൻസ് സ്ഥാപനങ്ങൾ ഏറ്റെടുക്കുന്ന ഇനിപ്പറയുന്ന പ്രവർത്തനങ്ങൾക്ക് ഈ ചട്ടം ബാധകമാണ്.

1. സ്വന്തമായോ ഒരു ഏജന്ററനെ രീതിയിലോ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നേരിട്ടോ ഗ്രൂപ്പുകളിലേക്കോ സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങൾ നൽകൽ.
2. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകിയിട്ടുള്ള കടം തിരിച്ചുപിടിക്കൽ.
3. നിയമം അനുവദിക്കുന്നിടത്ത്, ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ചെലവൊതുക്കി സംഭരിക്കൽ.
4. ഇൻഷുറൻസ് സേവനങ്ങൾ, പെൻഷൻ സേവനങ്ങൾ, റെമിറ്റൻസ് സേവനങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റെന്തെങ്കിലും ബന്ധപ്പെട്ട ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും നൽകൽ.
5. സ്വയം സഹായ സംഘങ്ങൾ, കൂട്ടുമുഖ്യതയുള്ള സംഘങ്ങൾ, അവയുടെ സംഘടനകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ, ഏതുതരത്തിലുള്ള കമ്മ്യൂണിറ്റി പരിശ്രമങ്ങളുടെയും രൂപീകരണം.
6. ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയോ സേവനങ്ങളുടെയോ വിപണനം ഉൾപ്പെടെ ഉപജീവന പ്രമോഷൻ സേവനങ്ങളും ബിസിനസ്സ് വികസന സേവനങ്ങളും അല്ലെങ്കിൽ യോഗ്യതയുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നീട്ടിനൽകൽ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കളുടെ ക്ഷേമത്തിനും പ്രയോജനത്തിനും, മറ്റെന്തെങ്കിലും ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്ക്.
7. ആരോഗ്യം, സാമ്പത്തിക സാക്ഷരത, തൊഴിൽ പരിശീലനം മുതലായവ പോലെ, MFI-കൾ നൽകുന്ന 'ഫിനാൻസ് പ്ലസ്' സേവനങ്ങൾ.

## MFI-കൾ ഇനിപ്പറയുന്നവ സമ്മതിക്കണം:

1. താഴ്ന്ന വരുമാനമുള്ള ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രധാന സാമ്പത്തിക മേഖലയിലേക്ക് കൊണ്ടുവന്നുകൊണ്ട് രാജ്യത്തെ മൈക്രോഫിനാൻസ് പ്രസ്ഥാനത്തെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയും ശക്തിപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യുമെന്ന്.
  2. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിവിധ തരത്തിലുള്ള സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങൾ (നിയമം പാലിച്ചുകൊണ്ട്) നൽകുന്നതിന് പുരോഗമനപരവും സുസ്ഥിരവും ഉപഭോക്തൃ കേന്ദ്രീകൃതവുമായ സംവിധാനങ്ങളും സമ്പ്രദായങ്ങളും സൃഷ്ടിക്കുമെന്ന്.
  3. ഉപഭോക്താക്കളെ കൂടുതൽ നന്നായി സേവിക്കുന്നതിന്, ഉയർന്ന പ്രവർത്തന മാനദണ്ഡങ്ങൾ കൈവരിക്കുന്നതിനും അധർമ്മികമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ - പരസ്പരം മത്സരിക്കുന്ന ബിസിനസ്സ് സമ്പ്രദായങ്ങൾ - ഒഴിവാക്കുന്നതിനും തങ്ങൾക്കുള്ളിലും മറ്റ് ഏജൻസികൾക്ക് ഉള്ളിലും സഹകരണവും ഏകോപനവും പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുമെന്ന്.
- ഇനിപ്പറയുന്ന ഖണ്ഡികകളിൽ പറയുന്ന പ്രകാരം, മൈക്രോഫിനാൻസ് നൽകുന്ന എല്ലാ സ്ഥാപനങ്ങളും മൈക്രോഫിനാൻസിന്റെ അടിസ്ഥാന മൂല്യങ്ങൾ പാലിക്കണം, പെരുമാറ്റച്ചട്ടം അനുസരിക്കുകയും വേണം.

# പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

## I. സത്യസന്ധതയും ധാർമ്മികമായ പെരുമാറ്റവും

| 1   | 2  | 3   | 4  |
|---|--|---|--|
| <p>ന്യായമായും അന്തസ്സോടും കൂടി ഉപഭോക്താക്കളോടും ജീവനക്കാരുടേയും പെരുമാറുന്നതിന് ബോർഡ് അംഗീകരിക്കുന്ന ഉചിതമായ നയങ്ങളും പ്രവർത്തന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും MFI-കൾ രൂപകൽപ്പന ചെയ്യണം</p> | <p>തങ്ങൾക്ക് വേണ്ടി പ്രവർത്തിക്കുന്ന സ്റ്റാഫും വ്യക്തികളും ഈ ചട്ടം മനസ്സിലാക്കുന്നുണ്ടെന്നും ചട്ടം പ്രയോഗത്തിൽ കൊണ്ടുവരാൻ അവർക്ക് പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് MFI-കൾ സുതാര്യവും പ്രൊഫഷണലുമായ ഭരണ സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തണം.</p> | <p>ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നല്ല ബിസിനസ്സ് സമ്പ്രദായങ്ങളും സേവന സമ്പ്രദായങ്ങളും ലഭിക്കുന്ന തരത്തിൽ ഉള്ളതായിരിക്കണം സ്റ്റാഫിന് രൂപകൽപ്പന ചെയ്യുന്ന ഇൻസെന്റിവ് ഘടന.</p> | <p>പെരുമാറ്റ ചട്ടത്തെ കുറിച്ചും അത് നടപ്പാക്കുന്ന രീതിയെ കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് MFI-കൾ അവബോധം പകരണം.</p> |

## II. സുതാര്യത

1. നൽകുന്ന എല്ലാ സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും, മനസ്സിലാവുന്ന രൂപത്തിലും രീതിയിലും, MFI-കൾ വെളിപ്പെടുത്തണം. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ (RBI) നല്ല പെരുമാറ്റ ചട്ടം അനുസരിച്ച്, വായ്പ നൽകുന്നതിന് മുമ്പായി, ഇനിപ്പറയുന്ന ഡോക്യുമെന്റുകൾ വഴിയായി വെളിപ്പെടുത്തൽ നടത്തണം.

- എ. വ്യക്തിഗത അനുമതി കത്ത്
- ബി. വായ്പാ കാർഡ്
- സി. വായ്പാ സമയക്രമം
- ഡി. പാസ്ബുക്ക്

കൂടുതലായി, ഉപഭോക്താവിന്റെ വിവരമറിഞ്ഞുകൊണ്ടുള്ള സമ്മതം വാങ്ങുന്നതിന് സംഘ/കേന്ദ്ര യോഗങ്ങളിലൂടെ വെളിപ്പെടുത്തൽ നടത്തണം. (ഒരു പേപ്പറിൽ വിശദാംശങ്ങൾ പ്രിന്റുചെയ്യാവുന്നതാണ്, വായ്പയെടുക്കുന്ന എല്ലാവരും തങ്ങൾ അംഗീകരിക്കുന്നു എന്നതിന്റെ തെളിവായി അതിൽ ഒപ്പിടുകയും ചെയ്യാവുന്നതാണ്).

2. നൽകപ്പെടുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും / സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും ഔദ്യോഗിക പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മനസ്സിലാവുന്ന ഒരു ഭാഷയിലോ അവരെ MFI-കൾ പറഞ്ഞ് മനസ്സിലാക്കേണ്ടതാണ്.

3. ഏറ്റവും ചുരുങ്ങിയത്, ഇനിപ്പറയുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ MFI വെളിപ്പെടുത്തണം:

- എ. വിലയിടിവ് കുറച്ച് കൊണ്ടുപോകുന്ന രീതിയിലുള്ള (റെഡ്യൂസിംഗ് മൈക്രോഫിനാൻസ് വ്യവസായമേഖലയുടെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

ബാലൻസ് മെന്റേഡ്) പലിശ നിരക്ക്

ബി. പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്

സി. വിവരിച്ചിട്ടുള്ള ഏതൊരു നിരക്കോ ഫീസോ

ഡി. ഇൻഷുറൻസ് പരിരക്ഷയ്ക്കായും പരിരക്ഷിക്കപ്പെടുന്ന അപകടസാധ്യതകൾക്കായും തിരിച്ചുപിടിക്കുന്ന മൊത്തം നിരക്കുകൾ

4. നൽകുന്ന എല്ലാ സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഈടാക്കപ്പെടുന്ന കരങ്ങളെ കുറിച്ച് MFI-കൾ രേഖാമൂലം ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കണം. ഉപഭോക്താവിനോട് മുൻകൂറായി അറിയിച്ചതിന് ശേഷം മാത്രമാണ് വായ്പേതര ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കുള്ള സേവനങ്ങൾക്കുള്ള ഫീസ് ഈടാക്കുക.

5. എല്ലാം അടങ്ങിയ വാർഷിക ശതമാന നിരക്കായും (APR) തത്തുല്യമായ പ്രതിമാസ നിരക്കായും അടയ്ക്കേണ്ട എല്ലാ പലിശയും ഫീസും MFI-കൾ പ്രസ്താവിക്കണം.

6. പലിശ നിരക്ക്, സെക്യൂരിറ്റി ഡിപ്പോസിറ്റ് എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് RBI നൽകിയിട്ടുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ MFI-കൾ പാലിക്കണം.

7. എല്ലാ ഇടപാടുകളുടെയും ഔദ്യോഗിക രേഖകൾ, നിയന്ത്രണപരവും നിയമപരവുമായ മാനദണ്ഡങ്ങൾ അനുസരിച്ച് പരിപാലിക്കണം, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ, വ്യവസ്ഥകൾ / നിബന്ധനകൾ മനസ്സിലാക്കിയിട്ടുണ്ട് എന്ന് സമ്മതിക്കുന്നതിന്റേയും / അവ അംഗീകരിക്കുന്നതിന്റേയും തെളിവ് ഈ രേഖകളുടെ ഭാഗമായിരിക്കണം.

8. സ്വീകരിച്ച അപേക്ഷയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഒരു വായ്പയ്ക്ക് അനുമതി നൽകാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, നിരസിച്ചതിന്റേ കാരണങ്ങൾ MFI-കൾ വെളിപ്പെടുത്തണം.

9. പെരുമാറ്റ ചട്ടത്തിന്റേ അനുവർത്തനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിലയിരുത്തൽ റിപ്പോർട്ടുകൾ എല്ലാവർക്കും കാണാനാവുന്ന തരത്തിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുക.

10. എല്ലാ MFI-കളും തങ്ങളുടെ വാർഷിക റിപ്പോർട്ടുകളും വാർഷിക സാമ്പത്തിക സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകളും, ബോർഡ്/AGM അംഗീകരിച്ച് കഴിഞ്ഞയുടൻ എല്ലാവർക്കും കാണാനാവുന്ന തരത്തിൽ (സ്ഥാപനങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നൽകുന്നതാണ് ഉചിതം) പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്

### III ഉപഭോക്തൃ അവകാശ സംരക്ഷണം

#### എ. നല്ല സമ്പ്രദായങ്ങൾ

1. RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരമുള്ള, അർഹരായ ഉപഭോക്താക്കൾക്കാണ് മൈക്രോഫിനാൻസ് സേവനങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതെന്ന് MFI-കൾ ഉറപ്പാക്കണം.

2. ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രണാധികാരികൾ അനുമതി നൽകിയിട്ടുള്ള സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും മാത്രമാണ് MFI-കൾ (മറ്റ് സാമ്പത്തിക സ്ഥാപനങ്ങളുടെ ഏജൻറുകളായി പ്രവർത്തിക്കുന്ന സമയത്ത് പോലും) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകേണ്ടത്.

3. നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയുവാനുള്ള നിയമാനുസൃത മാനദണ്ഡങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ രേഖകളുടെയും പകർപ്പുകൾ MFI-കൾ കരസ്ഥമാക്കണം. ന്യായമായതും ഇടപാട് പൂർത്തിയാക്കാൻ ആവശ്യമായതുമായ അധിക രേഖകൾ മാത്രമാണ് ആവശ്യപ്പെടേണ്ടത്.

4. വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട തീരുമാനങ്ങൾ, ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ എടുക്കേണ്ടതാണ്. അപേക്ഷ നൽകിക്കഴിഞ്ഞ് എത്ര സമയത്തിനുള്ളിൽ തീരുമാനം പ്രതീക്ഷിക്കാമെന്ന് MFI-കൾ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കണം, വായ്പ അനുവദിക്കുകയാണെങ്കിൽ പണം എപ്പോൾ ലഭിക്കുമെന്നും അറിയിക്കണം.

5. ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ കൂട്ടിക്കെട്ടരുത്. (ഒരു ഉൽപ്പന്നമോ സേവനമോ വാങ്ങുകയാണെങ്കിലോ മറ്റൊരു ഉൽപ്പന്നമോ സേവനമോ ലഭിക്കൂ എന്ന നിബന്ധന വയ്ക്കുന്നതിനെയാണ് കൂട്ടിക്കെട്ടൽ എന്നതുകൊണ്ട് അർത്ഥമാക്കുന്നത്). ക്രെഡിറ്റ് ലൈഫും ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസും ലൈവ്സ്റ്റോക്ക് ഇൻഷുറൻസും ആയി ബന്ധപ്പെട്ട ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ മാത്രമാണ് കൂട്ടിക്കെട്ടൽ അനുവദനീയം, ഇത്തരത്തിലുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വായ്പയുമായി ചേർത്താണ് സാധാരണ ഗതിയിൽ നൽകുന്നത്. ഇൻഷുറൻസിന്റെ വ്യവസ്ഥകൾ സുതാര്യമായി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്, RBI-യുടെയും ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ആൻഡ് ഡെവലപ്പ്മെന്റ് അതോറിറ്റിയുടെയും (IRDA) നിയമങ്ങളെ ഈ വ്യവസ്ഥകൾ പാലിക്കുകയും വേണം. എല്ലാ സന്ദർഭങ്ങളിലും ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നുള്ള സമ്മതം വാങ്ങേണ്ടതാണ്.

### ബി. അമിത കടബാധ്യത ഒഴിവാക്കൽ

1. വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പായി, ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യകതയും കടം തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള ശേഷിയും, MFI-യുടെ ആന്തരിക ക്രെഡിറ്റ് നയം അനുസരിച്ച്, ആവശ്യമായ ജാഗ്രതയോടെ വിലയിരുത്തണം, പണം തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ ശേഷിക്ക് ആനുപാതികമായിരിക്കണം നൽകുന്ന വായ്പ.

2. രണ്ട് വ്യത്യസ്ത MFI-കളിൽ നിന്ന് ഉപഭോക്താവ് വായ്പ എടുത്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ആ ഉപഭോക്താവിന് പണം പലിശയ്ക്ക് നൽകുന്ന മൂന്നാമത്തെ സ്ഥാപനമായി ഒരു MFI മാറരുത്. വായ്പയുടെ തിരിച്ചടവിന് സമയം കൂട്ടി നൽകുന്നതിന് മുമ്പായി, ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോ റിപ്പോർട്ട് വഴി ഇതിന്റെ ആധികാരികത പരിശോധിക്കണം.

<sup>1</sup> പണപ്പെരുപ്പ നിരക്കുകൾ, വായ്പയുടെ യഥാർത്ഥ മൂല്യം എന്നിങ്ങനെയുള്ള ഘടകങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി, നിശ്ചിത ഇടവേളകളിൽ 60000 രൂപയുടെ പരിധി SRO

*അവലോകനം ചെയ്യും.*

3. ഒരു ഉപഭോക്താവിന് RBI നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള മൊത്തം കട പരിധി ഒരു കാരണവശാലും MFI-കൾ ലംഘിക്കരുത്. വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പായി, ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോ റിപ്പോർട്ട് വഴി ഇതിന്റെ ആധികാരികത പരിശോധിക്കണം.

4. കടമെടുക്കുന്ന സംഘത്തിന്റെ കൂട്ടുമുഖ്യരുടെ (JLG വായ്പ) അടിസ്ഥാനത്തിൽ നൽകുന്ന, വായ്പയെടുക്കുന്ന ഓരോ വ്യക്തിക്കും 80,000 രൂപയായി പരിമിതപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോ റിപ്പോർട്ടുകൾ പരിശോധിച്ചതിന് ശേഷം MFI-കൾ ഉറപ്പാക്കും. വായ്പയെടുക്കുന്ന ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട വ്യക്തിക്ക് നൽകുന്ന വായ്പാ തുക 80,000 രൂപയിലും കൂടുമ്പോഴെങ്കിലും വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ മൊത്തം ലോൺ കടം 80,000 രൂപയിലും കൂടുമ്പോഴെങ്കിലും, JLG സ്കീം ഉൾപ്പെടുത്താതെ, ഒരു വ്യക്തിഗത വായ്പയായിട്ടാണ് അത് നൽകേണ്ടത്. വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് ഉചിതമായ സംവിധാനങ്ങളും ആവശ്യമായ കഴിവുള്ള സ്റ്റാഫും ഉണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ MFI-കൾ ആവശ്യമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളും.

5. അമിത കടബാധ്യത ഒഴിവാക്കുന്നതിന്, വായ്പാ വിതരണത്തിന് ശേഷം, തിരഞ്ഞെടുത്ത ഉപഭോക്താക്കളുടെ സാമ്പിളുകൾക്ക് മേൽ, അധിക ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോ റിപ്പോർട്ടുകളിലൂടെ, സ്ഥാപനത്തിന്റെ പ്രക്രിയകളുടെ കാര്യക്ഷമത അളക്കുന്നതിന് MFI-കൾ ടെസ്റ്റ് പരിശോധനകൾ നിർവഹിക്കും. ഈ പരിശോധനയുടെ ഫലം നിശ്ചിത ഇടവേളകളിൽ ബോർഡ് അവലോകനം ചെയ്യും.

6. ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോ റിപ്പോർട്ടുകളിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ തിരിച്ചറിയുന്നതിലെ പിഴവുകൾ കുറയ്ക്കുന്നതിന്, രണ്ട് വർഷ കാലയളവിനുള്ളിൽ (ഈ COC പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതി മുതൽ), KYC-യെ അടിസ്ഥാനമാക്കി UIDAI നമ്പർ (ആധാർ നമ്പർ) സംവിധാനം കൈക്കൊള്ളുന്ന രീതിയിലേക്ക് MFI-കൾ മാറും. ഒരു പ്രാരംഭ നടപടി എന്ന നിലയിൽ, രണ്ടാമത്തെയും തുടർന്നുവരുന്നതുമായ ചാക്രിക വായ്പകൾ നൽകുന്ന സമയത്ത്, KYC-യുടെ ഭാഗമായി ആധാർ നമ്പർ ഉപയോഗിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ തിരിച്ചറിയും. തുടർന്ന് CIR ജനറേറ്റുചെയ്യുന്നതിന് ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോകൾ ഈ ആധാർ നമ്പറുകൾ ഉപയോഗിക്കും.

**സി ഉചിതമായ ഇടപെടലിനെ കുറിച്ചും വായ്പ തിരിച്ചടവിനെ കുറിച്ചുമുള്ള സമ്പ്രദായങ്ങൾ**

1. എങ്ങനെയാണ് ഉപഭോക്താക്കളുമായി ജീവനക്കാർ ഇടപെടുന്നത് എന്നതിനെ സംബന്ധിച്ച് വ്യക്തവും നിർവചിതവുമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ MFI-കൾ ഉണ്ടായിരിക്കണം.



2. MFI-യുടെ പേരിൽ എല്ലാ സ്റ്റാഫും വ്യക്തികളും പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് MFI-കൾ ഉറപ്പാക്കണം

എ. ഉപഭോക്താക്കളുമായി പെരുമാറുമ്പോൾ, മര്യാദ കലർന്ന ഭാഷ ഉപയോഗിക്കുക, മാനന്ദ്ര പാലിക്കുക. സാംസ്കാരികമായ പ്രത്യേകതകളെ ബഹുമാനിക്കുക.

ബി. എന്തെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള ഭീഷണിയോ അക്രമമോ സൂചിപ്പിക്കുന്ന തരത്തിൽ ഒരിക്കലും പെരുമാറരുത്.

സി. വായ്പ തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിന് പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഏജൻറുമാർക്കായുള്ള RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് അസമയത്ത് ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബന്ധപ്പെടരുത്.

ഡി. രണ്ടോ അതിലധികമോ തിരിച്ചടവുകൾ തുടർച്ചയായി വിട്ടുപോയിട്ടുണ്ടെങ്കിലും, ഉപഭോക്താവിന്റെ കുടുംബത്തിൽ ആരുടെയെങ്കിലും വിധേഗം സംഭവിച്ചിട്ടുള്ളത് പോലെയുള്ള അനുചിതമായ അവസരങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ സന്ദർശിക്കരുത്.

3. വായ്പയെടുത്ത ആളിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച എല്ലാ പേയ്മെന്റുകൾക്കും സാധുതയുള്ളൊരു രസീതി (MFI നിശ്ചയിക്കുന്ന തരത്തിലുള്ള ഫോമിൽ) MFI-കൾ നൽകണം, കക്ഷിയുടെ പക്കലുള്ള വായ്പാ പാസ്ബുക്കിൽ / വായ്പാ കാർഡിൽ പേയ്മെന്റ് രേഖപ്പെടുത്തുകയും വേണം.

4. തിരിച്ചടവിൽ വീഴ്ച വരുത്തുന്ന ഓരോ ഘട്ടത്തിലും ഉപഭോക്താക്കളോട് പെരുമാറുന്നതിന് ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള വിശദമായ ഒരു പ്രക്രിയ MFI-കൾക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കണം.

5. കളക്ഷനിൽ എന്തെങ്കിലും കുറവ് വരുന്നുണ്ടെങ്കിൽ, ആ പണം ജീവനക്കാരിൽ നിന്ന് MFI-കൾ പിടിക്കരുത്, HR നയങ്ങൾ സ്പഷ്ടമായും ഈ സമ്പ്രദായം നിരോധിച്ചിരിക്കുന്നു. എന്നാൽ ജീവനക്കാർ തട്ടിപ്പോ വഞ്ചനയോ നടത്തിയിട്ടുണ്ടെന്ന് തെളിയുന്ന പക്ഷം, ജീവനക്കാരിൽ നിന്ന് MFI-കൾക്ക് ആ തുക പിടിച്ചെടുക്കാവുന്നതാണ്.

### ഡി കക്ഷി വിവരങ്ങളുടെ സ്വകാര്യത

ഉപഭോക്താക്കളുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ തീർത്തും രഹസ്യസ്വഭാവത്തോടെയാണ് MFI-കൾ സൂക്ഷിക്കേണ്ടത്. ഉപഭോക്താവിന്റെ വിവരങ്ങൾ, ഇനിപ്പറയുന്ന നിബന്ധനകൾ പാലിച്ചുകൊണ്ട്, മൂന്നാം കക്ഷിക്ക് വെളിപ്പെടുത്താവുന്നതാണ്:

എ. അത്തരം വെളിപ്പെടുത്തലിനെ കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിച്ചിട്ടുണ്ട്, രേഖാമൂലം മുൻകൂർ അനുമതിയും വാങ്ങിയിട്ടുണ്ട്.

ബി. MFI-യിൽ നിന്ന് ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ കരസ്ഥമാക്കുന്നതിന് മൂന്നാം കക്ഷിയെ അനുവദിക്കാൻ അധികാരപ്പെടുത്തിക്കൊണ്ട് MFI-യ്ക്ക് ഉപഭോക്താവ് എഴുതിയിട്ടുണ്ട്.

സി. നിയമപരമായി ഇത് ചെയ്യേണ്ടത് ആവശ്യമാണ്.

ഡി. i) ഉപഭോക്താവിന്റെ മുൻകൂർ സമ്മതം വാങ്ങിയിട്ടുണ്ട്, ii) ഉപഭോക്താവിന്റെ വിവരങ്ങൾ രഹസ്യസ്വഭാവത്തോടെ സൂക്ഷിക്കുന്നതിന് അത്തരം വിവരങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്ന വ്യക്തിയോ സ്ഥാപനമോ ബാധ്യസ്ഥമാണ് എന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, സാമ്പത്തിക സ്ഥാപനങ്ങൾക്കിടയിൽ ഇതൊരു സാധാരണ സമ്പ്രദായമാണ്, ഉഭയ സമ്മത അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഒരു ക്ലോസ് ഗ്രൂപ്പിനായി (ഒരു ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോ പോലുള്ളത്) ഇത് ലഭ്യവുമാണ്.

#### IV ഭരണം

സുതാര്യവും പ്രൊഫഷണലും ആയതും കോർപ്പറേറ്റ് ഭരണത്തിന്റെ ഇനിപ്പറയുന്ന മികച്ച സമ്പ്രദായങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതുമായ ഒരു ഔദ്യോഗിക ഭരണ സംവിധാനം MFI-കൾ നടപ്പിലാക്കണം:

1. ഡയറക്ടർ ബോർഡിലെ/ഭരണസമിതിയിലെ അംഗങ്ങളെ പോലെ നല്ലതും ഉറച്ചതുമായ പ്രശസ്തിയുള്ള വ്യക്തികളെ ചേർത്തുകൊണ്ട് MFI-കൾ ഭരണത്തിന്റെ ഉയർന്ന മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കണം, കൂടാതെ കമ്പനി നിയമം, RBI നിയന്ത്രണങ്ങൾ, ലിസ്റ്റുചെയ്തിട്ടുള്ള കമ്പനികൾക്കുള്ള (ഓഹരി വിപണിയിൽ ലിസ്റ്റുചെയ്തിട്ടുള്ള കമ്പനികൾ ആകണമെന്നില്ല MFI-കൾ എങ്കിലും) സ്റ്റോക്ക് എക്സ്ചേഞ്ച് നിയന്ത്രണങ്ങൾ എന്നിവയിൽ നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള മികച്ച മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുകയും വേണം.

2. ഭരണ സമിതിയുടെ 1/3 എങ്കിലും സ്വതന്ത്ര ഡയറക്ടർമാർ ആയിരിക്കുന്നതിന് MFI-കൾ പരിശ്രമിക്കും.

3. തിരിച്ചടവിന് ബുദ്ധിമുട്ടുന്ന വായ്പയെടുത്തവർക്ക് ആശ്വാസം പകരുന്നതിന് MFI-കൾക്ക് ബോർഡ് അനുമതി നൽകിയ കടം പുനർരൂപീകരണ ഉൽപ്പന്നം/പരിപാടി ഉണ്ടായിരിക്കണം.

4. MFI-കൾ ബോർഡിന്റെ ഒരു ഓഡിറ്റ് കമ്മിറ്റിയെ നിയമിക്കും, ഇതിൽ അധ്യക്ഷനായി ഒരു സ്വതന്ത്ര ഡയറക്ടർ ഉണ്ടായിരിക്കും

5. അക്കൗണ്ട് പുസ്തകങ്ങളും റിപ്പോർട്ടിംഗും / അവതരണങ്ങളും സാമ്പത്തിക സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റുകളുടെ വെളിപ്പെടുത്തലും, യോഗ്യതയുള്ള ഓഡിറ്റർ/ഓഡിറ്റർമാർ മുഖേന സുതാര്യതയോടെ പരിപാലിക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്ന് MFI-കൾ ഉറപ്പാക്കണം.

6. ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂട്ട് ഓഫ് ചാർട്ടേർഡ് അക്കൗണ്ടന്റ്സ് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ICAI) ഇഷ്യൂ ചെയ്തിട്ടുള്ള ഓഡിറ്റിന്റെയും ഉറപ്പിന്റെയും മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിന് MFI-കൾ എല്ലാ നടപടികളും കൈക്കൊള്ളണം.

7. ബോർഡ് നിഷ്കർഷിക്കുന്ന പ്രകാരം, നിശ്ചിത ഇടവേളകളിൽ, ഈ പെരുമാറ്റ ചട്ടത്തിന്റെ അനുവർത്തനത്തിന്റെ വ്യാപ്തി സൂചിപ്പിക്കുന്ന ഒരു അനുവർത്തന റിപ്പോർട്ടും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വ്യത്യസ്ത തലങ്ങളിലെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട റിപ്പോർട്ടും, എന്തെങ്കിലും വ്യതിയാനങ്ങൾ സംഭവിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അതും അതിന്റെ കാരണങ്ങളും ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ മുന്നിൽ MFI-കൾ വയ്ക്കേണ്ടതാണ്.

**V റിക്രൂട്ട്മെന്റ്**

എല്ലാ MFI സ്റ്റാഫിനും ഈ ചട്ടം ബാധകമാണ്.

|   |   |
|---|---|
| 1 | സ്വതന്ത്രവും ന്യായവുമായ റിക്രൂട്ട്മെന്റ് സമ്പ്രദായത്തിന്റെ കാര്യത്തിൽ, പ്രാദേശിക ദിനപ്പത്രങ്ങളിലെ പൊതുവായ റിക്രൂട്ട്മെന്റ് പരസ്യങ്ങൾ, വെബ് പരസ്യങ്ങൾ, വോക്ക്-ഇൻ അഭിമുഖങ്ങൾ എന്നിങ്ങനെയുള്ള പൊതു മണ്ഡലത്തിലെ നിയമപരമായ മാർഗ്ഗങ്ങൾ വഴി മറ്റ് MFI-കളിൽ നിന്ന് സ്റ്റാഫിനെ ജോലിക്ക് എടുക്കുന്നതിന് ഒരു നിയന്ത്രണവും ഉണ്ടായിരിക്കുകയില്ല.   |
| 2 | മറ്റൊരു MFI-യിലെ ഒരു ജീവനക്കാരനെ റിക്രൂട്ട് ചെയ്യുന്നതിന് ഒരു MFI ആഗ്രഹിക്കുന്ന സമയത്ത്, നിലവിലെ തൊഴിലുടമയിൽ നിന്നൊരു റെഫറൻസ് പരിശോധന ആവശ്യപ്പെടുന്നത് നിർബന്ധമാണ്. ഓഫർ നൽകിയതിന് ശേഷവും ജോലി തേടുന്ന ജീവനക്കാരന് ഒരു ഓഫർ ലെറ്റർ ഇഷ്യൂ ചെയ്തതിന് ശേഷവും മാത്രമാണ് നിലവിലെ തൊഴിലുടമയിൽ നിന്ന് റെഫറൻസ് പരിശോധന ആവശ്യപ്പെടേണ്ടത്.  |
| 3 | മറ്റൊരു MFI-യിൽ നിന്നുള്ള റെഫറൻസ് പരിശോധന അഭ്യർത്ഥനയോട്, രണ്ട് ആഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ MFI-കൾ പ്രതികരിക്കണം.  |
| 4 | ജോലി വിട്ടുപോകുന്ന ജീവനക്കാരന്റെ കാര്യത്തിൽ, തൊഴിലുടമയും ജീവനക്കാരനും തമ്മിൽ കരാർ പരമായി സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ള 'അറിയിപ്പ് കാലയളവ്', ചുരുങ്ങിയത് ഒരു മാസത്തേക്കെങ്കിലും, MFI-കൾ മാനിക്കണം.   |
| 5 | ജീവനക്കാരന്റെ ഗ്രേഡ്/പദവി എന്തുതന്നെ ആകട്ടെ, മുമ്പത്തെ MFI തൊഴിലുടമയിൽ നിന്നുള്ള വിടുതൽ കത്തില്ലാതെ മറ്റൊരു MFI-യുടെ ജീവനക്കാരനെ ഒരു MFI-യും ജോലിക്ക് വയ്ക്കാൻ പാടുള്ളതല്ല. 20 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ റെഫറൻസ് പരിശോധനാ അപേക്ഷയോട് പ്രതികരിക്കുന്നതിൽ മുമ്പത്തെ തൊഴിലുടമ (MFI) പരാജയപ്പെടുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ അപവാദമാകാം. ജോലിവിട്ട് പോകുന്ന ജീവനക്കാരൻ ശരിയായ അറിയിപ്പ് നൽകിയിട്ടുണ്ട്, തന്റെ ചുമതല മറ്റൊരാൾക്ക് കൈമാറിയിട്ടുണ്ട്, MFI-യ്ക്ക് നൽകാനുള്ള എല്ലാ തുകകളും നൽകിയിട്ടുണ്ട് എന്ന സാഹചര്യത്തിൽ പുറത്തുപോകുന്ന ജീവനക്കാരന് എല്ലാ MFI-കളും വിടുതൽ കത്ത് നൽകേണ്ടതാണ്, എന്നാൽ ജീവനക്കാരൻ വഞ്ചനയോ |

|   |   |
|---|---|
|   | ഗുരുതരമായ ദുഷ്പെരുമാറ്റമോ നടത്തി എന്ന് തെളിയുന്ന സന്ദർഭങ്ങൾ ഇങ്ങനെ വിടുതൽ കത്ത് നൽകേണ്ട ആവശ്യമില്ല.   |
| 6 | മറ്റൊരു MFI-യിൽ നിന്ന് ഒരു ജീവനക്കാരനെ MFI എടുക്കുമ്പോഴൊക്കെ, ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ പദവി വരെ, ഒരു വർഷ കാലയളവോളം, മുമ്പത്തെ തൊഴിലുടമയുടെ പക്കൽ ആ ജീവനക്കാരൻ ജോലി ചെയ്തിരുന്ന അതേ ബ്ലോക്കിലേക്കാണ് ഇയാളെ ജോലിക്ക് നിയോഗിക്കുകയില്ല. |

## VI ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസം

1. ലഭ്യമായ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ടുള്ള സൗകര്യ-സംവിധാനങ്ങളെയും തിരഞ്ഞെടുപ്പുകളെയും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവബോധം പകരുന്ന ഒരു സമർപ്പിത പ്രക്രിയ MFI-കൾക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കണം.
2. പുതിയ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്, വായ്പയെടുക്കുന്നവർ എന്ന നിലയിലുള്ള തങ്ങളുടെ അവകാശങ്ങളെ കുറിച്ച് മനസ്സിലാക്കാൻ സഹായിക്കുന്നതിന് സ്ഥാപനത്തിന്റെ നയങ്ങളെയും നടപടിക്രമങ്ങളെയും കുറിച്ച് അവരെ അറിയിക്കണം.
3. വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന / പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ / സേവനങ്ങളുടെ പ്രധാന വ്യവസ്ഥകളെയും നിബന്ധനകളെയും കുറിച്ച് ശരിയായ അവബോധവും അറിവും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉണ്ടോ എന്ന് പരിശോധിക്കുന്നതിന് നിശ്ചിത ഇടവേളകളിൽ പരിശോധന നടത്തുന്നുണ്ടെന്ന് MFI-കൾ ഉറപ്പാക്കണം. ആന്തരിക ഓഡിറ്റ് സംവിധാനങ്ങളുടെയോ ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് കുറച്ചു പേരെ വിളിച്ചുകൊണ്ട് മൂല്യനിർണ്ണയ സംവിധാനം പോലുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും പതിവ് നിരീക്ഷണത്തിന്റേയോ ഭാഗമായി ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് അഭിപ്രായനിർദ്ദേശങ്ങൾ ശേഖരിക്കണം. അത്തരം നിരീക്ഷണങ്ങളിൽ നിന്നുള്ള അഭിപ്രായനിർദ്ദേശങ്ങൾ, നിശ്ചിത ഇടവേളകളിൽ, ബോർഡിന് റിപ്പോർട്ടുചെയ്യണം.

## VII ഡാറ്റ പകിടൽ

1. RBI അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോകളുമായും MFI-കൾ, SRO<sup>2</sup> നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള ഡാറ്റ സമർപ്പിക്കൽ ആവൃത്തി അനുസരിച്ച്, സമ്പൂർണ്ണ ഉപഭോക്തൃ ഡാറ്റ പകിടണം.
2. SRO ഉൾപ്പെടെ, മേൽനോട്ടം വഹിക്കുന്ന, നിയന്ത്രണാധികാര ബോഡികൾ ആവശ്യപ്പെടുന്ന എല്ലാ ഡാറ്റയും വിവരങ്ങളും എല്ലാ MFI-കളും നൽകേണ്ടതുണ്ട്

<sup>2</sup>NBFC-MFI-കൾക്കായി RBI മുഖേനയുള്ള സ്വയം-നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനമായി അംഗീകരിക്കപ്പെട്ടിട്ടുള്ള ഒരു വ്യവസായമേഖല ബോഡി എന്നാണ് SRO എന്നതുകൊണ്ട്

### VIII അഭിപ്രായനിർദ്ദേശങ്ങൾ/ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

1. എന്തെങ്കിലും പിശകുകൾ തിരുത്തുന്നതിനും പരാതികൾ വേഗത്തിലും കാര്യക്ഷമമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും / സ്വീകരിക്കുന്നതിനും ഉള്ള സമർപ്പിത അഭിപ്രായനിർദ്ദേശ - പരാതി പരിഹാര സംവിധാനങ്ങൾ MFI-കൾ നടപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. GRM-ന് ആവശ്യമായ ചുരുങ്ങിയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ ഇവയാണ്: i) വായ്പാ കാർഡുകളിൽ അച്ചടിച്ചിട്ടുള്ള ഫോൺ നമ്പർ വിശദാംശങ്ങൾക്കൊപ്പം, ഫോണിലൂടെ പരാതി രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള ഒരു ലളിതമായ നടപടിക്രമം, ii) ബ്രാഞ്ചിൽ പരാതികൾ / ആവലാതികൾ രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിന് ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ പിന്തുണയോടെയുള്ള ഒരു നടപടിക്രമം iii) പരാതി സ്വീകരിച്ചു എന്നതിന്റെ അറിയിപ്പ്, iv) പരാതിയുടെ പരിഹാരത്തിനായി ഒരു സമയ പരിധി v) MFI നൽകുന്ന പരിഹാരങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താവിന് സംതൃപ്തിയില്ലാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ അപ്പീൽ നൽകുന്നതിനുള്ള വ്യക്തമായ നടപടിക്രമം, vi) RBI, SRO എന്നിവയുടെ പക്കൽ പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുന്നതിന് ബ്രാഞ്ചിൽ നോഡൽ ഓഫീസർ, vii) പരാതി/ആവലാതി സമർപ്പിക്കുന്നുവെങ്കിലും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ന്യായമായ പെരുമാറ്റം ലഭിക്കുമെന്ന ഉറപ്പ്.

2. ഇത്തരം സംവിധാനങ്ങൾ നിലവിലുണ്ടെന്നും അവയുടെ ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ എന്താണെന്നും എങ്ങനെ ഈ സംവിധാനങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്താമെന്നും ഉപഭോക്താക്കളെ MFI അറിയിക്കണം.

3. പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാനും ഒപ്പം/അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ കുറിച്ചെടുക്കുന്നതിനും ചുരുങ്ങിയത് ഒരു പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥനെ MFI-കൾ നിയോഗിക്കണം, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഈ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ തന്റെ നമ്പർ എളുപ്പത്തിൽ ഉപയോഗിക്കാവുന്ന തരത്തിൽ ലഭ്യമാക്കുകയും വേണം.

4. SRO (ബാധകമാവുന്ന തരത്തിൽ) നോഡൽ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ സമ്പർക്ക നമ്പറും വിലാസവും SRO-യുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങളും MFI-കൾ പ്രദർശിപ്പിക്കണം.

5. പെരുമാറ്റ ചട്ടം അനുവർത്തിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ഓരോ MFI-യ്ക്കും ഉചിതമായ സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കും.

6. പരാതിയിൽ ബന്ധപ്പെട്ട MFI നടത്തിയ അന്വേഷണത്തിന്റെ ഫലത്തിൽ പരാതിക്കാർക്ക് സംതൃപ്തിയില്ലാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, SRO ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിലേക്ക്, ബാധകമാകുന്ന തരത്തിൽ, വിഷയം റെഫർ ചെയ്യുന്നതിന് പരാതിക്കാർക്ക് അവകാശമുണ്ടെന്ന് അവരെ

അറിയിക്കുന്നതാണ്.

7. സ്വീകരിച്ചതും പരിഹരിക്കപ്പെട്ടതും തീർപ്പാക്കാത്തതുമായ പരാതികളെ കുറിച്ചുള്ള ഒരു പ്രതിമാസ റിപ്പോർട്ട് MFI-കൾ തയ്യാറാക്കുകയും ഉയർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ ഭരണ സമിതിയുടെ അവലോകനത്തിനായി സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും, ആനുകാലിക റിപ്പോർട്ടുകൾ ആവട്ടെ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കും.

# മൈക്രോഫിനാൻസ് സ്ഥാപനങ്ങൾക്കായുള്ള ഉപഭോക്തൃ അവകാശ സംരക്ഷണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ (CPG)

രൂപം എന്തുതന്നെ ആയിക്കൊള്ളട്ടെ, എല്ലാ MFI-കളും ഇനിപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ചെയ്യണമെന്ന് CPG പ്രസ്താവിക്കുന്നു:

എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും ഓഫീസുകളിലും ഇംഗ്ലീഷിലും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും, എല്ലാവർക്കും കാണാനാവുന്ന തരത്തിൽ, ഉപഭോക്തൃ പരിരക്ഷാ ചട്ടം പ്രദർശിപ്പിക്കും.

1. RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം, അർഹതയുള്ള എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും മൈക്രോഫിനാൻസ് സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് പരിശ്രമിക്കും.

2. ഉപഭോക്താക്കളെയും സ്റ്റാഫിനെയും അവർക്ക് വേണ്ടി പ്രവർത്തിക്കുന്നവരെയും പെരുമാറ്റ ചട്ടത്തെ കുറിച്ചും അതിന്റെ നടപ്പാക്കലിനെ കുറിച്ചും മനസ്സിലാക്കിക്കൊടുക്കും.

3. നൽകുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും/സേവനങ്ങൾക്കും, അവ നൽകുന്നതിന് മുമ്പായി, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ (RBI) നല്ല സമ്പ്രദായ ചട്ടം അനുസരിച്ച്, ഇനിപ്പറയുന്ന ഡോക്യുമെന്റുകളിലൂടെ, എല്ലാ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും വെളിപ്പെടുത്തും.

- എ. വ്യക്തിഗത അനുമതി കത്ത്
- ബി. വായ്പാ കാർഡ്
- സി. വായ്പാ സമയക്രമം
- ഡി. പാസ്ബുക്ക്

കൂടുതലായി, ഉപഭോക്താവിന്റെ വിവരമറിഞ്ഞുകൊണ്ടുള്ള സമ്മതം വാങ്ങുന്നതിന് സംഘ/കേന്ദ്ര യോഗങ്ങളിലൂടെ വെളിപ്പെടുത്തൽ നടത്തണം. (ഒരു പേപ്പറിൽ വിശദാംശങ്ങൾ പ്രിന്റുചെയ്യാവുന്നതാണ്, വായ്പയെടുക്കുന്ന എല്ലാവരും തങ്ങൾ അംഗീകരിക്കുന്നു എന്നതിന്റെ തെളിവായി അതിൽ ഒപ്പിടുകയും ചെയ്യാവുന്നതാണ്).

5. എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും/സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും ഔദ്യോഗിക പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മനസ്സിലാവുന്ന ഒരു ഭാഷയിലോ പറഞ്ഞ് മനസ്സിലാക്കിക്കൊടുക്കും.

6. ഇനിപ്പറയുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ വെളിപ്പെടുത്തും:

എ. വിലയിടിവ് കുറച്ച് കൊണ്ടുപോകുന്ന രീതിയിലുള്ള (റെഡ്യൂസിംഗ് ബാലൻസ് മെത്തേഡ്) പലിശ നിരക്ക്  
ബി. പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്  
സി. വിവരിച്ചിട്ടുള്ള ഏതൊരു നിരക്കോ ഫീസോ  
ഡി. ഇൻഷുറൻസ് പരിരക്ഷയ്ക്കായും പരിരക്ഷിക്കപ്പെടുന്ന അപകടസാധ്യതകൾക്കായും തിരിച്ചുപിടിക്കുന്ന മൊത്തം നിരക്കുകൾ

7. നൽകുന്ന എല്ലാ സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഈടാക്കപ്പെടുന്ന കരങ്ങളെ കുറിച്ച് അറിയിക്കും.

8. മുൻകൂറായി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കാതെ, വായ്പേതര ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കുള്ള/സേവനങ്ങൾക്കുള്ള ഫീസ് ഈടാക്കില്ല.

9. എല്ലാം ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള APR ആയി അടയ്ക്കേണ്ട എല്ലാ പലിശ നിരക്കും ഫീസും തത്തുല്യമായ പ്രതിമാസ നിരക്കും പ്രസ്താവിക്കും.

10. പലിശ നിരക്ക്, സെക്യൂരിറ്റി ഡിപ്പോസിറ്റ് എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് RBI നൽകിയിട്ടുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കും.

11. നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയുവാനുള്ള നിയമാനുസൃത മാനദണ്ഡങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ രേഖകളുടെയും പകർപ്പുകൾ കരസ്ഥമാക്കും. ന്യായമായതും ഇടപാട് പൂർത്തിയാക്കാൻ ആവശ്യമായതുമായ അധിക രേഖകൾ മാത്രമാണ് ആവശ്യപ്പെടേണ്ടത്.

12. വായ്പ നിരസിക്കുന്നതിന്റെ കാരണങ്ങൾ അപേക്ഷകരെ അറിയിക്കും.

13. അപേക്ഷ നൽകിക്കഴിഞ്ഞ് എത്ര സമയത്തിനുള്ളിൽ തീരുമാനം പ്രതീക്ഷിക്കാമെന്ന് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും, വായ്പ അനുവദിക്കുകയാണെങ്കിൽ പണം എപ്പോൾ ലഭിക്കുമെന്നും അറിയിക്കും.

14. ക്രെഡിറ്റ് ലൈഫ്, ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ്, ലൈവ്-സ്റ്റോക്ക് ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഒഴികെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളൊന്നും ബണ്ടിൽ ചെയ്യില്ല. ഇൻഷുറൻസിന്റെ വ്യവസ്ഥകൾ സുതാര്യമായി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും, RBI-യുടെയും IRDA-യുടെയും നിയമങ്ങളെ ഈ വ്യവസ്ഥകൾ പാലിക്കുകയും ചെയ്യും. എല്ലാ സന്ദർഭങ്ങളിലും ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നുള്ള സമ്മതം വാങ്ങേണ്ടതാണ്.

15. വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പായി, ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യകതയും കടം തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള ശേഷിയും ആവശ്യമായ ജാഗ്രതയോടെ വിലയിരുത്തും, പണം തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ ശേഷിക്ക് ആനുപാതികമായിരിക്കും നൽകുന്ന വായ്പ.



16. വായ്പ നൽകുന്ന മറ്റ് 2 സ്ഥാപനങ്ങളിൽ നിന്ന് വായ്പകൾ എടുത്തിട്ടുള്ള ഉപഭോക്താവിന് വായ്പ നൽകുന്ന മൂന്നാമത്തെ സ്ഥാപനമാകില്ല (വായ്പയുടെ ഉറവിടം പരിഗണിക്കാതെ തന്നെ).

17. ഒരു ഉപഭോക്താവിന് RBI അല്ലെങ്കിൽ കേന്ദ്ര/സംസ്ഥാന സർക്കാർ അല്ലെങ്കിൽ SRO നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള മൊത്തം കട പരിധി ഒരു കാരണവശാലും ലംഘിക്കില്ല.

18. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ എല്ലാ ജീവനക്കാരും കമ്പനി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.

19. എല്ലാ സ്റ്റാഫും MFI-യ്ക്ക് വേണ്ടി പ്രവർത്തിക്കുന്നവരും MFI-യുടെ പേരിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്നവരും ഇനിപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കും:

എ) ഉപഭോക്താക്കളുമായി പെരുമാറുമ്പോൾ, മര്യാദ കലർന്ന ഭാഷ ഉപയോഗിക്കുക, മാനന്ദ്ര പാലിക്കുക. സാംസ്കാരികമായ പ്രത്യേകതകളെ ബഹുമാനിക്കുക.

ബി) എന്തെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള ഭീഷണിയോ അക്രമമോ സൂചിപ്പിക്കുന്ന തരത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളോട് ഒരിക്കലും പെരുമാറരുത്.

സി) വായ്പ തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിന് പ്രവർത്തിക്കുന്ന എജൻറുമാർക്കായുള്ള RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് അസമയത്ത് ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബന്ധപ്പെടരുത്.

ഡി) ബാക്കിനിൽക്കുന്ന തുക കളക്റ്ററുചെയ്യുന്നതിന്, വിയോഗം, അസുഖം എന്നിങ്ങനെയുള്ള അനുചിതമായ അവസരങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ സന്ദർശിക്കരുത്.

20. വായ്പയെടുത്ത ആളിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച എല്ലാ പേയ്മെന്റുകൾക്കും സാധുതയുള്ളൊരു രസീതി (MFI നിശ്ചയിക്കുന്ന തരത്തിലുള്ള ഫോമിൽ) നൽകും, കക്ഷിയുടെ പക്കലുള്ള വായ്പാ പാസ്ബുക്കിൽ / വായ്പാ കാർഡിൽ പേയ്മെന്റ് രേഖപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും.

21. തിരിച്ചടവിൽ വീഴ്ച വരുത്തുന്ന ഉപഭോക്താക്കളോട് പെരുമാറുന്നതിന് കമ്പനി അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള നടപടിക്രമം പിന്തുടരും.

22. തിരിച്ചടവിന് ബുദ്ധിമുട്ടുന്ന വായ്പയെടുത്തവർക്ക് ആശ്വാസം പകരുന്നതിന് MFI ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള കടം പുനർരൂപീകരണ സംവിധാനം പാലിക്കും.

23. ഉപഭോക്താക്കളുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ തീർത്തും രഹസ്യസ്വഭാവത്തോടെ സൂക്ഷിക്കും.

24. ഇനിപ്പറയുന്ന നിബന്ധനകൾക്ക് കീഴിൽ മാത്രം ഒരു മൂന്നാം കക്ഷിക്ക് ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തും:

മൈക്രോഫിനാൻസ് വ്യവസായമേഖലയുടെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

എ) അത്തരം വെളിപ്പെടുത്തലിനെ കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിച്ചിട്ടുണ്ട്, രേഖാമൂലം മുൻകൂർ അനുമതിയും വാങ്ങിയിട്ടുണ്ട്.

ബി) MFI-യിൽ നിന്ന് ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ കരസ്ഥമാക്കുന്നതിന് മൂന്നാം കക്ഷിയെ അനുവദിക്കാൻ അധികാരപ്പെടുത്തിക്കൊണ്ട് ഉപഭോക്താവ് എഴുതിയിട്ടുണ്ട്.

സി) നിയമപരമായി ഇത് ചെയ്യേണ്ടത് ആവശ്യമാണ്.

ഡി) i) ഉപഭോക്താവിന്റെ മുൻകൂർ സമ്മതം വാങ്ങിയിട്ടുണ്ട് എന്ന സാഹചര്യത്തിലും ii) ഉപഭോക്താവിന്റെ വിവരങ്ങൾ രഹസ്യസ്വഭാവത്തോടെ സൂക്ഷിക്കുന്നതിന് അത്തരം വിവരങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്ന വ്യക്തിയോ സ്ഥാപനമോ ബാധ്യസ്ഥമാണ് എന്ന സാഹചര്യത്തിലും, സാമ്പത്തിക സ്ഥാപനങ്ങൾക്കിടയിൽ ഇതൊരു സാധാരണ സമ്പ്രദായമാണ്, ഉഭയ സമ്മത അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഒരു ക്ലോസ് ഗ്രൂപ്പിനായി (ഒരു ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോ പോലുള്ളത്) ഇത് ലഭ്യവുമാണ്.

25. ലഭ്യമായ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ടുള്ള സൗകര്യ-സംവിധാനങ്ങളെയും തിരഞ്ഞെടുപ്പുകളെയും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവബോധം പകരുന്നതിന് ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള ഒരു പ്രക്രിയ പിന്തുടരും.

26. പുതിയ ഉപഭോക്താക്കളെ സ്ഥാപനത്തിന്റെ നയങ്ങളെയും നടപടിക്രമങ്ങളെയും കുറിച്ച് അറിയിക്കും.

27. അഭിപ്രായനിർദ്ദേശ സംവിധാനങ്ങൾ നിലവിലുണ്ടെന്നും അവയുടെ ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ എന്താണെന്നും എങ്ങനെ ഈ സംവിധാനങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്താമെന്നും ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും.

28. ഓരോ 12 മുതൽ 18 മാസത്തിലും, SRO അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള ഒരു ഏജൻസി വഴി പെരുമാറ്റ ചട്ടത്തിന്റെ അനുവർത്തനത്തിന്റെ വിലയിരുത്തൽ നടത്തുകയും വിലയിരുത്തൽ റിപ്പോർട്ട് എല്ലാവർക്കും കാണാനാവുന്ന തരത്തിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

# മൈക്രോഫിനാൻസ് സ്ഥാപനങ്ങൾക്കായുള്ള പെരുമാറ്റ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ (ICG)

രൂപം എന്തുതന്നെ ആയിക്കൊള്ളട്ടെ, എല്ലാ MFI-കളും ഇനിപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ചെയ്യണമെന്ന് ICG പ്രസ്താവിക്കുന്നു:

1. പെരുമാറ്റ ചട്ടം അനുവർത്തിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കും.
2. ന്യായമായും അന്തസ്സോടും കൂടി ഉപഭോക്താക്കളോടും ജീവനക്കാരുടേയും പെരുമാറുന്നതിന് ഉചിതമായ നയങ്ങളും പ്രവർത്തന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും ഉണ്ടായിരിക്കും.
3. എല്ലാ ഇടപാടുകളുടെയും ഔദ്യോഗിക രേഖകൾ, നിയന്ത്രണപരവും നിയമപരവുമായ മാനദണ്ഡങ്ങൾ അനുസരിച്ച് പരിപാലിക്കും, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ, വ്യവസ്ഥകൾ / നിബന്ധനകൾ മനസ്സിലാക്കിയിട്ടുണ്ട് എന്ന് സമ്മതിക്കുന്നതിന്റേയും / അവ അംഗീകരിക്കുന്നതിന്റേയും തെളിവ് ഈ രേഖകളുടെ ഭാഗമായിരിക്കും.
4. തിരിച്ചടവിൽ വീഴ്ച വരുത്തുന്ന ഓരോ ഘട്ടത്തിലും ഉപഭോക്താക്കളോട് പെരുമാറുന്നതിന് ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള വിശദമായ ഒരു പ്രക്രിയ ഉണ്ടായിരിക്കും.
5. കളക്ഷനിൽ എന്തെങ്കിലും കുറവ് വരുന്നുണ്ടെങ്കിൽ, ആ പണം ജീവനക്കാരിൽ നിന്ന് പിടിക്കില്ല, എന്നാൽ ജീവനക്കാർ തട്ടിപ്പോ വഞ്ചനയോ നടത്തിയിട്ടുണ്ടെന്ന് തെളിയുന്ന പക്ഷം, ജീവനക്കാരിൽ നിന്ന് ആ തുക പിടിച്ചെടുക്കും.
6. തങ്ങളുടെ മത്സരക്ഷമതാ സമ്പ്രദായങ്ങൾ ന്യായമായവയാണെന്നും ഉപഭോക്തൃ സൗഹൃദമുള്ളതാണെന്നും MFI-കൾ ഉറപ്പാക്കും.
7. ഗണ്യമായ ബിസിനസ്സ് ചെയ്യുന്ന മറ്റ് MFI-കളുടെ വലിയ സാന്നിധ്യമുള്ള പ്രദേശങ്ങൾ MFI-കൾ ഒഴിവാക്കണം.
8. തിരിച്ചടവിന് ബുദ്ധിമുട്ടുന്ന വായ്പയെടുത്തവർക്ക് ആശ്വാസം പകരുന്നതിന് ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള കടം പുനർരൂപീകരണ ഉൽപ്പന്നം/പരിപാടി ഉണ്ടായിരിക്കും.
9. പുതിയതായി ആരെയെങ്കിലും ജോലിക്ക് നിയമിക്കുന്ന പക്ഷം, മുമ്പത്തെ തൊഴിലുടമയിൽ നിന്ന് ഒരു റെഫറൻസ് പരിശോധന ആവശ്യപ്പെടും.

10. മറ്റൊരു MFI-യിൽ നിന്ന് റെഫറൻസ് പരിശോധന അഭ്യർത്ഥന ലഭിക്കുന്ന പക്ഷം 20 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അതിന് മറുപടി നൽകും.

11. ജോലി വിട്ടുപോകുന്ന ജീവനക്കാരുടെ കാര്യത്തിൽ, തൊഴിലുടമയും ജീവനക്കാരനും തമ്മിൽ കരാർ പരമായി സമ്മതിച്ചിട്ടുള്ള 'അറിയിപ്പ് കാലയളവ്', ചുരുങ്ങിയത് ഒരു മാസത്തേക്കെങ്കിലും, മാന്യമാണ്.

12. 20 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ റെഫറൻസ് പരിശോധനാ അപേക്ഷയോട് പ്രതികരിക്കുന്നതിൽ മുമ്പത്തെ തൊഴിലുടമ (MFI) പരാജയപ്പെടുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഒഴികെ, മുമ്പത്തെ MFI തൊഴിലുടമയിൽ നിന്നുള്ള വിട്ടുതൽ കത്തില്ലാതെ മറ്റൊരു MFI-യുടെ ജീവനക്കാരനെ ജോലിക്ക് നിയമിക്കുകയില്ല.

13. മറ്റൊരു MFI-യിൽ നിന്ന് ആളെ എടുക്കുമ്പോഴൊക്കെ, ഒരു വർഷ കാലയളവിലും, മുമ്പത്തെ തൊഴിലുടമയുടെ പക്കൽ ആ ജീവനക്കാരൻ ജോലി ചെയ്തിരുന്ന അതേ മേഖലയിൽ ഇയാളെ ജോലിക്ക് നിയോഗിക്കില്ല. ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ വരെയുള്ള പദവികൾക്ക് ഈ നിയന്ത്രണം ബാധകമാണ്.

14. ലഭ്യമായ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ടുള്ള സൗകര്യ-സംവിധാനങ്ങളെയും തിരഞ്ഞെടുപ്പുകളെയും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവബോധം പകരുന്ന ഒരു സമർപ്പിത പ്രക്രിയ ഉണ്ടായിരിക്കും, വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന / പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ / സേവനങ്ങളുടെ പ്രധാന വ്യവസ്ഥകളെയും നിബന്ധനകളെയും കുറിച്ച് ശരിയായ അവബോധവും അറിവും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉണ്ടോ എന്ന് പരിശോധിക്കുന്നതിന് നിശ്ചിത ഇടവേളകളിൽ പരിശോധന നടത്തും.

15. RBI അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോകളുമായും, SRO നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള ഡാറ്റ സമർപ്പിക്കൽ ആവൃത്തി അനുസരിച്ച്, സമ്പൂർണ്ണ ഉപഭോക്തൃ ഡാറ്റ പങ്കിടും.

16. എന്തെങ്കിലും പിഴകൾ തിരുത്തുന്നതിനും പരാതികൾ വേഗത്തിലും കാര്യക്ഷമമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും / സ്വീകരിക്കുന്നതിനും ഉള്ള സമർപ്പിത അഭിപ്രായനിർദ്ദേശ - പരാതി പരിഹാര സംവിധാനങ്ങൾ നടപ്പാക്കും.

17. പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാനും ഒപ്പം/അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ കുറിച്ചെടുക്കുന്നതിനും ചുരുങ്ങിയത് ഒരു ഉദ്യോഗസ്ഥനെ നിയോഗിക്കും, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഈ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ തന്റെ നമ്പർ എളുപ്പത്തിൽ ഉപയോഗിക്കാവുന്ന തരത്തിൽ ലഭ്യമാക്കും.

18. നടത്തിയ വിലയിരുത്തൽ വേളയിൽ CoC നിരീക്ഷണത്തിൽ കണ്ടെത്തിയ ന്യൂനതകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് പരിഹാര നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളും.

# അനുബന്ധം

## ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള MFI-കളുടെ പ്രതിബദ്ധത

ഒരു പ്രത്യേക പേജായി ഉപയോഗിക്കേണ്ട അനുബന്ധ ഡോക്യുമെന്റാണിത്, വായ്പാ വിതരണ സമയത്ത് ഈ ഡോക്യുമെന്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകേണ്ടതാണ്

## ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള MFI-കളുടെ പ്രതിബദ്ധത

മൈക്രോഫിനാൻസ് മേഖലയുടെ ഭാഗമെന്ന നിലയിൽ, ഇനിപ്പറയുന്നവ ഞങ്ങൾ ചെയ്യുമെന്ന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു:

1. RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പൂർണ്ണമായി അനുസരിച്ചുകൊണ്ട്, അർഹരായ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും മൈക്രോഫിനാൻസ് സേവനങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നൽകും.
2. പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തെയും അത് നടപ്പാക്കുന്നതിനെയും കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവബോധം പകരും.
3. നൽകുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും/സേവനങ്ങൾക്കും, അവ നൽകുന്നതിന് മുമ്പായി, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ (RBI) നല്ല സമ്പ്രദായ ചട്ടം അനുസരിച്ച്, ഇനിപ്പറയുന്ന ഡോക്യുമെന്റുകളിലൂടെ, എല്ലാ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും വെളിപ്പെടുത്തും.

- എ. വ്യക്തിഗത അനുമതി കത്ത്
- ബി. വായ്പാ കാർഡ്
- സി. വായ്പാ സമയക്രമം
- ഡി. പാസ്ബുക്ക്

4. കൂടുതലായി, സംഘ/കേന്ദ്ര യോഗങ്ങളിലൂടെ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും വെളിപ്പെടുത്തും ഉപഭോക്താവിന്റെ വിവരമറിഞ്ഞുകൊണ്ടുള്ള സമ്മതം വാങ്ങുകയും ചെയ്യും. (ഒരു പേപ്പറിൽ വിശദാംശങ്ങൾ പ്രിന്റുചെയ്യാവുന്നതാണ്, വായ്പയെടുക്കുന്ന എല്ലാവരും തങ്ങൾ അംഗീകരിക്കുന്നു എന്നതിന്റെ തെളിവായി അതിൽ ഒപ്പിടുകയും ചെയ്യാവുന്നതാണ്).

5. എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും/സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും ഔദ്യോഗിക പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മനസ്സിലാവുന്ന ഒരു ഭാഷയിലോ പറഞ്ഞ് മനസ്സിലാക്കിക്കൊടുക്കും.

6. വായ്പകളുടെ ഇനിപ്പറയുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ വെളിപ്പെടുത്തും:

- എ. വിലയിടിവ് കുറച്ച് കൊണ്ടുപോകുന്ന രീതിയിലുള്ള (റെഡ്യൂസിംഗ് ബാലൻസ് മെത്തേഡ്) പലിശ നിരക്ക്
- ബി. പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്
- സി. വിവരിച്ചിട്ടുള്ള ഏതൊരു നിരക്കോ ഫീസോ
- ഡി. ഇൻഷുറൻസ് പരിരക്ഷയ്ക്കായും പരിരക്ഷിക്കപ്പെടുന്ന അപകടസാധ്യതകൾക്കായും തിരിച്ചുപിടിക്കുന്ന മൊത്തം നിരക്കുകൾ

7. എല്ലാം അടങ്ങിയ വാർഷിക ശതമാന നിരക്കായും (APR) തത്തുല്യമായ പ്രതിമാസ നിരക്കായും അടയ്ക്കേണ്ട എല്ലാ പലിശയും ഫീസും നൽകപ്പെടുന്ന എല്ലാ സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങൾക്കുമായി ഈടാക്കുന്ന നിരക്കുകളും രേഖാമൂലം മൈക്രോഫിനാൻസ് വ്യവസായമേഖലയുടെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

പ്രസ്താക്കും.

8. മുൻകൂറായി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കാതെ, വായ്പേതര ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കുള്ള/സേവനങ്ങൾക്കുള്ള ഫീസ് ഈടാക്കില്ല.

9. പലിശ നിരക്ക്, സെക്യൂരിറ്റി ഡിപ്പോസിറ്റ് എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് RBI നൽകിയിട്ടുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കും.

10. നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയുവാനുള്ള നിയമാനുസൃത മാനദണ്ഡങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ രേഖകളുടെയും പകർപ്പുകൾ കരസ്ഥമാക്കും ന്യായമായതും ഇടപാട് പൂർത്തിയാക്കാൻ ആവശ്യമായതുമായ അധിക രേഖകൾ മാത്രമാണ് ഞങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുക.

11. വായ്പ നിരസിക്കുന്നതിന്റെ കാരണങ്ങൾ അപേക്ഷകരെ അറിയിക്കും.

12. അപേക്ഷ നൽകിക്കഴിഞ്ഞ് എത്ര സമയത്തിനുള്ളിൽ തീരുമാനം പ്രതീക്ഷിക്കാമെന്ന് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും, വായ്പ അനുവദിക്കുകയാണെങ്കിൽ പണം എപ്പോൾ ലഭിക്കുമെന്നും അറിയിക്കും.

13. ക്രെഡിറ്റ് ലൈഫ്, ലൈഫ് ഇൻഷുറൻസ്, ലൈവ്-സ്റ്റോക്ക് ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഒഴികെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളൊന്നും ബണ്ടിൽ ചെയ്യില്ല. ഇൻഷുറൻസിന്റെ വ്യവസ്ഥകൾ സുതാര്യമായി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും, RBI-യുടെയും IRDA-യുടെയും നിയമങ്ങളെ ഈ വ്യവസ്ഥകൾ പാലിക്കും. എല്ലാ സാഹചര്യങ്ങളിലും ഉപഭോക്താവിന്റെ സമ്മതം വാങ്ങുന്നതാണ്.

14. വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പായി, ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യകതയും കടം തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള ശേഷിയും ആവശ്യമായ ജാഗ്രതയോടെ വിലയിരുത്തും, പണം തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ ശേഷിക്ക് ആനുപാതികമായിരിക്കും നൽകുന്ന വായ്പ.

15. പണം പലിശയ്ക്ക് നൽകുന്ന മറ്റ് 2 സ്ഥാപനങ്ങളിൽ നിന്ന് വായ്പകൾ എടുത്തിട്ടുള്ള ഉപഭോക്താവിന് പണം പലിശയ്ക്ക് നൽകുന്ന മൂന്നാമത്തെ സ്ഥാപനമാകില്ല.

16. ഒരു ഉപഭോക്താവിന് RBI അല്ലെങ്കിൽ കേന്ദ്ര/സംസ്ഥാന സർക്കാർ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള മൊത്തം കട പരിധി ഒരു കാരണവശാലും ലംഘിക്കില്ല.

17. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ എല്ലാ ജീവനക്കാരും കമ്പനി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.

18. ഞങ്ങളുടെ പേരിൽ എല്ലാ സ്റ്റാഫും വ്യക്തികളും ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കും:

എ. മര്യാദ കലർന്ന ഭാഷ ഉപയോഗിക്കുക, മാന്യത പാലിക്കുക. ബഹുമാനം കാണിക്കുക

ബി. എന്തെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള ഭീഷണിയോ അക്രമമോ സൂചിപ്പിക്കുന്ന തരത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളോട് ഒരിക്കലും പെരുമാറരുത്.

സി. വായ്പ തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിന് പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഏജൻ്റുമാർക്കായുള്ള RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് അസമയത്ത് ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബന്ധപ്പെടരുത്.

ഡി. ബാക്കിനിൽക്കുന്ന തുക കളക്റ്ററുചെയ്യുന്നതിന്, വിധേയം, അസുഖം എന്നിങ്ങനെയുള്ള അനുചിതമായ അവസരങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ സന്ദർശിക്കരുത്.

19. വായ്പയെടുത്ത ആളിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച എല്ലാ പേയ്മെന്റുകൾക്കും സാധുതയുള്ളൊരു രസീതി (MFI നിശ്ചയിക്കുന്ന തരത്തിലുള്ള ഫോമിൽ) നൽകും.

20. തിരിച്ചടവിൽ വീഴ്ച വരുത്തുന്ന ഉപഭോക്താക്കളോട് പെരുമാറുന്നതിന് കമ്പനി അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള നടപടിക്രമം പിന്തുടരും.

21. തിരിച്ചടവിന് ബുദ്ധിമുട്ടുന്ന വായ്പയെടുത്തവർക്ക് ആശ്വാസം പകരുന്നതിന് ഞങ്ങളുടെ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള കടം പുനർരൂപീകരണ സംവിധാനം പാലിക്കും.

22. ശേഖരിച്ച ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ തീർത്തും രഹസ്യസ്വഭാവത്തോടെ സൂക്ഷിക്കും.

23. ഇനിപ്പറയുന്ന നിബന്ധനകൾക്ക് കീഴിൽ മാത്രം ഒരു മൂന്നാം കക്ഷിക്ക് ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തും:

എ. അത്തരം വെളിപ്പെടുത്തലിനെ കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിച്ചിട്ടുണ്ട്, രേഖാമൂലം മുൻകൂർ അനുമതിയും വാങ്ങിയിട്ടുണ്ട്.

ബി. MFI-യിൽ നിന്ന് ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ കരസ്ഥമാക്കുന്നതിന് മൂന്നാം കക്ഷിയെ അനുവദിക്കാൻ അധികാരപ്പെടുത്തിക്കൊണ്ട് ഉപഭോക്താവ് എഴുതിയിട്ടുണ്ട്.

സി. നിയമപരമായി ഇത് ചെയ്യേണ്ടത് ആവശ്യമാണ്.

ഡി. ഉപഭോക്താവിൻ്റെ മുൻകൂർ സമ്മതം വാങ്ങിയിട്ടുണ്ട് എന്ന സാഹചര്യത്തിലും ii) ഉപഭോക്താവിൻ്റെ വിവരങ്ങൾ രഹസ്യസ്വഭാവത്തോടെ സൂക്ഷിക്കുന്നതിന് അത്തരം വിവരങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്ന വ്യക്തിയോ സ്ഥാപനമോ ബാധ്യസ്ഥമാണ് എന്ന സാഹചര്യത്തിലും,

സാമ്പത്തിക സ്ഥാപനങ്ങൾക്കിടയിൽ ഇതൊരു സാധാരണ സമ്പ്രദായമാണ്, ഉഭയ സമ്മത അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഒരു ക്ലോസ് ഗ്രൂപ്പിനായി (ഒരു ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോ പോലുള്ളത്) ഇത് ലഭ്യവുമാണ്.



24. ലഭ്യമായ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ടുള്ള സൗകര്യ-സംവിധാനങ്ങളെയും തിരഞ്ഞെടുപ്പുകളെയും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവബോധം പകരുന്നതിന് ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള പ്രക്രിയ പിന്തുടരും.

25. പുതിയ ഉപഭോക്താക്കളെ സ്ഥാപനത്തിന്റെ നയങ്ങളെയും നടപടിക്രമങ്ങളെയും കുറിച്ച് അറിയിക്കും.

26. അഭിപ്രായനിർദ്ദേശ സംവിധാനങ്ങൾ നിലവിലുണ്ടെന്നും അവയുടെ ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ എന്താണെന്നും എങ്ങനെ ഈ സംവിധാനങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്താമെന്നും ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും.

### ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശങ്ങൾ

ഒരു ഉപഭോക്താവ് എന്ന നിലയിൽ നിങ്ങൾക്ക് ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യാൻ അവകാശമുണ്ട്:

1. ഫീൽഡ് ഓഫീസറിൽ നിന്നോ ബ്രാഞ്ച് സ്റ്റാഫിൽ നിന്നോ - ഒന്നുകിൽ വാക്കാലോ അല്ലെങ്കിൽ രേഖാമൂലമായോ - വായ്പയുടെ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും ആരാഞ്ഞറിയുക
2. നിലവിലുള്ള വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടോ അവസാനിപ്പിച്ച് 12 മാസമാകാത്ത ഒരു വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടോ ഉള്ള ബാക്കിനിൽക്കുന്ന തുക, വായ്പാ തുക, തിരിച്ചടച്ച പലിശ എന്നിവയും മറ്റ് വിവരങ്ങളും - ഒന്നുകിൽ വാക്കാലോ അല്ലെങ്കിൽ രേഖാമൂലമായോ - ആരാഞ്ഞറിയുക
3. വായ്പയുടെ എല്ലാ വ്യവസ്ഥകളും സൂചിപ്പിക്കുന്ന വായ്പാ അനുമതി കത്തോ വായ്പാ കാർഡോ സ്വീകരിക്കുക
4. നിശ്ചിത ഇടവേളകളിൽ തിരിച്ചടച്ച വായ്പാ തവണകളും ബാക്കിനിൽക്കുന്ന തുകയും സൂചിപ്പിക്കുന്നതും ഏതെങ്കിലും ഉചിതമായ തരത്തിലുള്ളതുമായ ഒരു പാസ്ബുക്ക് സ്വീകരിക്കുക
5. MFI-യുടെ സ്റ്റാഫിന്റെ പക്കൽ അടച്ച വായ്പാ തവണകൾ ഉൾപ്പെടെ, ഏതൊരു പേയ്മെന്റിനും ഒരു രസീതി സ്വീകരിക്കുക
6. പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിനോ ആവലാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനോ, വായ്പാ കാർഡിലോ MFI നൽകിയിട്ടുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും രേഖകളിലോ സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥരെ വിളിക്കുക - ഫോൺ വിളിച്ചുകൊണ്ടോ രേഖാമൂലമായി അറിയിച്ചുകൊണ്ടോ ഇത് ചെയ്യാവുന്നതാണ്

7. പരാതിയോ ആവലാതിയോ സമർപ്പിക്കുന്നതിന് ബ്രാഞ്ചിലെ നിയുക്ത MFI സ്റ്റാഫിൽ നിന്ന് സഹായം സ്വീകരിക്കുക
8. സമർപ്പിച്ച പരാതിയോ ആവലാതിയോ ലഭിച്ചു എന്ന അറിയിപ്പ്, പ്രതിജ്ഞയിൽ (റെസല്യൂഷൻ) സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള സമയ പരിധിക്കുള്ളിൽ, സ്വീകരിക്കുക
9. നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള സമയ പരിധിക്കുള്ളിൽ നിങ്ങളുടെ പരാതിയുമായി/ആവലാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഒരു മറുപടി സ്വീകരിക്കുക - സമയ പരിധി എത്രയാണെന്ന് നിങ്ങൾ പരാതി സമർപ്പിക്കുമ്പോൾ MFI നിങ്ങളെ അറിയിക്കും
10. നിങ്ങളുടെ പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് നിങ്ങൾക്ക് ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിലോ പരിഹാരത്തിലോ നിങ്ങൾക്ക് സംതൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ മേലധികാരികൾക്ക് അപ്പീൽ നൽകുക.
11. നിങ്ങളുടെ ആവലാതിയുടെ നടപടിക്രമം പരിഗണിക്കാതെ തന്നെ, ഏത് സാഹചര്യത്തിലും, RBI-യുടെ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് അപ്പീൽ നൽകുക.

**രണ്ടാം പതിപ്പ്: ഡിസംബർ 2015**