

mfin

பொறுப்புள்ள நிதிச் சேவையை வழங்குகிறது
மைக்ரோஃபைனான்ஸ் அமைப்புகள் நெட்வொர்க்

மைக்ரோஃபைனான்ஸ் துறைக்கான நடத்தை விதிகள்

அறிமுகவுரை

மைக்ரோஃபைனான்ஸ் அமைப்புகள் (MFIகள்), சட்ட வடிவங்கள் எதுவாக இருந்தாலும், தனிப்பட்ட மற்றும் சமூக நன்மைகளை உருவாக்குதல் மற்றும் நிதி சேவைகள் வழங்கப்படாத மற்றும் போதுமான நிதி சேவைகள் பெறாத வாடிக்கையாளர் குடும்பங்களுக்கு நிதி வழங்குவதன் மூலமாக நிதி சேர்ப்பை ஊக்குவித்தல் முதலியவற்றுக்காக நாடப்படுகிறது. காலப்போக்கில், மைக்ரோஃபைனான்ஸ் துறையானது இந்திய சமூகத்தில் பாதிக்கப்படக்கூடிய பிரிவுகளில் உள்ளோரின் நிதி உள்கட்டமைப்பில் ஒருங்கிணைந்த ஒரு பகுதியாக மாறியிருக்கிறது.

மைக்ரோஃபைனான்ஸ் துறைக்கு முக்கிய மதிப்புகள் மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகள் வரையறுக்க வேண்டியது முக்கியமானதாக இருக்கிறது. அப்போதுதான் MFIகள் மூலமாக நடைபெறும் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் சேவைகள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பலனளிக்கக் கூடிய வகையில் வழங்கப்படுவதையும், இது நெறிமுறைக்குட்பட்டதாகவும் கண்ணியமானதாகவும் நடைபெறுவதையும் உறுதிப்படுத்த இயலும்.

MFIN, தலைமை அதிகாரியிடமிருந்து செய்தி

நல்வாழ்த்துக்கள்

சுய ஒழுங்குமுறை அமைப்புகளாக (SRO-கள்) MFIN மற்றும் சாதன் இணைந்து மைக்ரோஃபைனான்ஸ் துறைக்கான நடத்தை விதிகளை இந்த மாதம் வெளியிடுவதில் நான் மகிழ்ச்சியடைகிறேன்.

உணர்ச்சிமிக்க வாடிக்கையாளர்களிடம் நாம் எவ்வாறு வணிகம் செய்கிறோம், சிறந்த நடைமுறைகளை எவ்வாறு உறுதியாக நிலைநாட்டுகிறோம் மற்றும் மேற்கோள் காட்டும் வகையில் எவ்வாறு சேவை புரிகிறோம் முதலிய ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட கொள்கைகளை நமது அனைத்து உறுப்பினர்களும் பின்பற்றுவதில் உறுதியாக இருப்பதற்காக நாம் நடத்தை விதிகளில் நீண்ட தூரம் செல்லவேண்டும். உற்சாகமளிக்கும் விதமாக பல நடத்தை விதிகள் மதிப்பீடுகள் துறை முழுவதும் நடைபெறுகின்றன. மேலும் ஆற்றல்மிக்க கடன் வழங்குபவர்களும் முதலீட்டாளர்களும் நிறுவனங்களுக்கு இடையில் உள்ள வேறுபாடுகளை மதிப்பிட்டு அறிக்கை வெளியிடுகிறார்கள். இந்த துறை மீண்டுவந்து, முதலீட்டாளர்கள்/ கடன் வழங்குபவர்களின் ஆதரவுடன் வளர்ந்து வருகிறது. மேலும் முதல் 10 நிறுவனங்களில் இருந்து 8 NBFC MFI -கள், RBI/இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் இருந்து முதன்மை சிறுகடன் வழங்கும் வங்கிகளுக்கான (SFB) உரிமம் பெற்றிருப்பதன் மூலம் 2010 ஆண்டில் இருந்து நம்பகத்தன்மையுடன் துறை மீண்டு மெய்ப்பித்து காட்டி இருப்பது தெளிவாகிறது.

சீருடை அறிமுகப்படுத்துதல், நிறுவன உறுப்பினர்களிடம் மேம்பட்ட மற்றும் உயர் தர நடத்தை எதிர்பார்ப்புகள் முதலிய பொதுவான நடத்தை விதிகளில் நாம் நீண்ட தூரம் செல்ல வேண்டும்.

MFIN மற்றும் சாதன் CEO க்கள் மற்றும் அவர்களது செயலாளர்கள், நிர்வாகக் குழுக்கள் மற்றும் இது நடைபெறுவதற்கு தங்களது ஆதரவு மற்றும் உள்ளீடுகளை வழங்கிய உறுப்பினர்களுக்கு நன்றி தெரிவிப்பதில் நான் மகிழ்ச்சியடைகிறேன்.

மனோஜ் குமார் நம்பியார்

தலைமை அதிகாரி, MFIN

9 டிசம்பர் 2015

சாதன், தலைவரிடமிருந்து செய்தி

நிதிச் சேர்ப்பின் எல்லைக்குள் பெருவாரியான மக்களைக் கொண்டு வருவதில் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் துறையின் பங்களிப்பை குறைத்து மதிப்பிட முடியாது. இந்த உண்மை இருந்த போதிலும், இந்த துறை பாதகமான விளைவுகளை எதிர்கொள்ள வேண்டியிருந்தது. இதற்கு முதலில் பதிலளிக்கும் விதமாக 2006 ஆம் ஆண்டில் சாதன் தன்னார்வ நடத்தை விதிகளை அறிமுகப்படுத்தியது. அது பல்வேறு மேம்பாடுகளை அடைந்து சாதன் மற்றும் MFIN இணைந்து வெளியிடும் முழு துறைக்குமான நடத்தை விதிகளின் வடிவத்திற்கு வந்திருக்கிறது. துறையின் புதிய SRO பொறுப்பு மற்றும் மற்ற மேம்பாடுகளின் காரணமாக, இந்த ஆவணத்தில் திருத்தம் செய்யப்பட வேண்டிய தேவை இருந்தது. இந்த நோக்கத்திற்காக அமைக்கப்பட்ட பணிக் குழு போற்றத்தக்க பணியை செய்திருக்கிறது. மேலும் இந்த ஆவணத்திற்கு இறுதி வடிவம் கொடுப்பதற்கு தனது பங்களிப்பை வழங்கிய நமது துறை நலம் விரும்பியான திரு N. சீனிவாசன் அவர்களுக்கு நான் நன்றி தெரிவித்து கொள்கிறேன். SIDBI மற்றும் உலக வங்கி குழு (IFC) அவர்களது வழிகாட்டுதல் மற்றும் ஆதரவை வழங்கியதற்காகவும், MCRIL தனது அறிவுசார் உள்ளீடுகளை வழங்கியதற்காகவும் நன்றி தெரிவித்து கொள்கிறேன். மைக்ரோஃபைனான்ஸ் துறையின் பொறுப்பு நிதியில், திருத்தப்பட்ட நடத்தை விதிகள் புதுப்பிக்கப்பட்ட சகாப்தத்தை ஏற்படுத்தும் என நான் உறுதியாக நம்புகிறேன்.

ஜெய்ஸ்ரீ வியாஸ்

தலைவர்

தலைவர்

9 டிசம்பர் 2015

MFIN, CEO -விடமிருந்து செய்தி

இந்தியாவில் மைக்ரோஃபைனான்ஸின் பரிணாம வளர்ச்சி பல்வேறு மறுசெய்கைகளைக் கண்டிருக்கிறது. மேலும் இது நீண்ட மற்றும் சிக்கலான பயணத்தை கொண்டிருக்கிறது. இன்று நாம் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் வெளியில், குறைந்த வருவாய் உள்ள குடும்பங்களிடம் பரிவர்த்தனை மற்றும் அந்த குடும்பங்களுக்கு பாதுகாப்பற்ற நிதிக்கு அடிப்படை அணுகலை வழங்குதல் போன்ற சேவைகளை வழங்கும் பல்வேறு நிறுவனங்களைக் கொண்டிருக்கிறோம். ஒரு சராசரி மைக்ரோஃபைனான்ஸ் வாடிக்கையாளர் பொதுவாக தொழில் முனையும் கனவுகளுடன் இருக்கும் மத்திய தர அல்லது உயர் மத்திய தர பிரிவைச் சேர்ந்த குடும்பத்தை சேர்ந்தவராவார். இத்தகைய வாடிக்கையாளர்கள் அத்தியாவசிய சேவைகளை அணுகல் தொடர்புடைய உண்மையை அறிந்திராதிருத்தல் மற்றும் அந்த சேவைகளை அவர்களால் அணுக முடியும் என்ற விழிப்புணர்வு இல்லாதிருத்தல் காரணமாகவே பாதிப்படைகிறார்கள். எனவே இத்தகைய வாடிக்கையாளர்களின் நலன்கள் பாதுகாக்கப்பட வேண்டும் என்பதை உறுதி செய்ய வேண்டிய தேவை இருக்கிறது. மேலும் இத்தகைய வாடிக்கையாளர்களுக்கு பாதுகாப்பு வழங்குதல் மற்றும் அவர்களிடம் பொறுப்பான வணிகத்தை பரிவர்த்தனை செய்தலை கருத்தில் கொள்வதற்காக மைக்ரோஃபைனான்ஸ் துறைக்கு நடத்தை விதிகள் தேவையாய் இருக்கிறது. இதன் காரணமாக இந்த துறையில் இணக்கமான மற்றும் நெறிமுறைசார் வணிக நடைமுறைகளுடன் வணிக பரிவர்த்தனை செய்தலை தெளிவாக விளக்கும் வழிகளை விளக்குவதற்காக இந்த ஆவணம் தற்சார்பாய் உருவாக்கப்பட்டிருக்கிறது.

கடைசியாக நான்கு ஆண்டுகளுக்கு முன்னர் நடத்தை விதிகள் முறைப்படுத்தப்பட்டது. அதன் பின்னர் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் துறை பல மாற்றங்களைக் கண்டிருக்கிறது. புதிய மைக்ரோ ஒழுங்குமுறைகள் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் அறிமுகப்படுத்தப்பட்டது. சாதன் மற்றும் MFIN இரண்டு அமைப்புகளும் RBI/இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் சுய ஒழுங்குமுறை அமைப்புகளாக (SROகள்) நியமிக்கப்பட்டிருக்கின்றன. MFI -களின் உறுப்பினர்கள் உலகளாவிய வங்கிகள் மற்றும் சிறுகடன் வழங்கும் வங்கிகளின் உறுப்பினர்களாக மாறுவர். இணைந்த நடத்தை விதிகளின் இரண்டாம் பதிப்பு, மைக்ரோஃபைனான்ஸ் சூழல்சார்ந்த பொருத்தமான மாற்றங்களை உள்ளடக்கியதாக இருக்கிறது. இது MFIN மூலமாக ஆரம்பிக்கப்பட்டு உருவாக்கப்பட்டது. மேலும் SIDBI, M-Crill, IFC, சாதன் மற்றும்

MFIN ஆகியவற்றின் பிரதிநிதிகள் உள்ளடக்கிய பல பங்குதாரர்களின் பணிக் குழு ஒருங்கிணைந்து இதனை வடிவமைத்தது. பணிக் குழுவானது நடத்தை விதிகளின் இந்த பதிப்பை ஒருங்கிணைந்து உருவாக்க கணிசமான அளவு நேரத்தையும் முயற்சியையும் செலவிட்டுள்ளது.

பணிக்குழுவில் உள்ள ஒவ்வொரு உறுப்பினர்களுக்கும் தனிப்பட்ட முறையில் நன்றி தெரிவிப்பதற்கான வாய்ப்பாக இதனை நான் கருதுகிறேன். SIDBI -இல் இருந்து விவேக் மல்ஹோத்ரா மற்றும் PK நாத், M-Cril -இல் இருந்து குஞ்சன் குரோவர் மற்றும் சாரதா ஜா, IFC -இல் இருந்து கிரிஷ் நாயர், சாதனில் இருந்து சோமேஷ் தயாள் மற்றும் MFIN -இல் இருந்து பல்லவி சென் ஆகியோர் இதற்காக பணியாற்றினார்கள். மேலும் நான் துறை நிபுணர் திரு. N சீனிவாசன் அவர்களுக்கும் எங்களது நன்றியை பதிவு செய்கிறேன். இவர் 'பொது மக்களின் நன்மைக்காக' உத்வேகத்துடன் இது தொடர்பான பல்வேறு விவாதங்களைத் தொகுத்துள்ளார். இதற்காக அவரது நேரத்தை அவர் பெருமளவு செலவிட்டார்.

ரத்னா விஸ்வநாதன்
CEO, MFIN
9 டிசம்பர் 2015

சாதன், அமலாக்க இயக்குனரகத்தில் இருந்து செய்தி

மைக்ரோஃபைனான்ஸ் துறைக்கான நடத்தை விதிகள் என்பது அடிப்படையில் அனைத்து பங்கேற்கும் நிறுவனங்களாலும் தாமாக முன்வந்து ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட நடத்தை ஆகும். துறை சார்ந்த தன்னார்வ நடத்தை விதிகள் நிறுவனங்களுக்கு அதன் உறுப்பினர்களைக் கையாளுதல் மற்றும் அதன் வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளுதல் தொடர்புடைய துறைசார்ந்த நடத்தைக்கான குறிப்பிட்ட தரங்களை அமைக்கிறது. துறையின் அதிக வெளிப்படைத் தன்மை உள்ளிட்ட நடத்தைகளின் நன்மைகளாக, அதிக பங்குதாரர்கள் அல்லது முதலீட்டாளர்கள் துறை மீது நம்பிக்கை கொள்வார்கள். மேலும் இதனால் ஒப்பந்தத்தை மீறுதல் குறைந்து சட்டங்களுக்கு இணக்கமான சூழல் ஏற்படுவது உறுதிபடும். இது சட்டமியற்றுதலைக் காட்டிலும் மிகவும் நெகிழ்வானது, துறையின் தேவைகளுக்கேற்ப மிகவும் திறமையான மாற்றங்களை உருவாக்கி திருத்திக் கொள்ளலாம் மற்றும் அரசாங்க நிபந்தனைகளைக் காட்டிலும் குறைவான குறுக்கீடைக் கொண்டிருக்கிறது முதலியவையே தன்னார்வ நடத்தை விதிகள் உருவாக்குவதற்கான காரணங்கள் ஆகும். மேலும் துறை பங்கேற்பாளர்கள் நடத்தைகளில் அதிகப்படியான உரிமையுடன் இருப்பார்கள். இது வலுவான அர்ப்பணிப்புடன் இணங்க வழிவகுக்கும். மேலும் நடத்தையானது துறைக்குள் தரக்கட்டுப்பாடாக செயல்படும்.

மைக்ரோஃபைனான்ஸிற்கான முதல் தன்னார்வ பரஸ்பர நடத்தை விதிகள் மிகவும் முன்னதாகவே 2006 ஆம் ஆண்டில் சாதனால் வடிவமைக்கப்பட்டது. பின்னர் SIDBI யும் IFC யும் சாதனின் விதிகளைப் பயன்படுத்தின. பின்னர் MFIN அவற்றுடன் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் துறைக்கான இணைந்த நடத்தை விதிகளை உருவாக்குவதற்காக இணைந்தது. நடத்தை விதிகள் மதிப்பீடுகள் பல்வேறு நோக்கங்களுக்காக MFI ஐ மதிப்பிடுவதற்காக அத்தியாவசிய கருவியாக பரிணாமம் அடைந்தது. துறையின் சமீபத்திய முன்னேற்றங்களை கருத்தில் கொள்ளவும், சாதன் மற்றும் MFIN இரண்டுமே RBI/இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் SRO அந்தஸ்தைப் பெற்றதாலும், நடத்தை விதிகளில் திருத்தம் தேவைப்படுவதாக உணரப்பட்டது. எனவே சாதன், MFIN, உலக வங்கி குழு (IFC) , MCRIL மற்றும் SIDBI உள்ளடக்கிய பணிக் குழு MFIN னால் ஆரம்பிக்கப்பட்டது. இந்த செயல்முறையானது பல்வேறு தனிநபர்கள் மற்றும்

நிறுவனங்களின் உள்ளீடுகளுடன் துறை சார்ந்த ஆலோசனைகளை உள்ளடக்கி இருந்தது. திரு N. சீனிவாசன் செயற்குழுவின் இறுதி விவாதங்களை ஒருங்கிணைத்து, நடத்தை விதிகளை வடிவமைத்தார். இந்த நடத்தை NBFC-MFI-க்களுக்கு பிரத்யேகமானதாக இருந்தாலும், சாதன் இந்த நடத்தை விதிகளை மற்ற MFI கள் ஏற்று பின்பற்ற வேண்டிய கட்டமைப்பாக பரிந்துரைக்கிறது.

இந்த நடத்தை விதிகள் துறையின் ஒழுங்கான செயல்பாட்டிற்கு உறுதியளிக்கும் என நாங்கள் நம்புகிறோம். மேலும் இது அனைத்து துறை பங்கேற்பாளர்களும் இந்த நாட்டில் உள்ள அனைத்து பகுதிகளிலும் நிதி சேவைகள் வழங்கப்படாத மற்றும் போதிய அளவு சேவைகள் பெறாத மக்களுக்கு நிதி சேவைகள் வழங்கும் இறுதி குறிக்கோளை அடைவதற்கு உதவும் என நம்புகிறோம்.

P. சதீஷ்

நிர்வாக இயக்குனர்

சாதன்

9 டிசம்பர் 2015

பொருளடக்கம்

அறிமுகவுரை	3
MFIN, தலைமை அதிகாரியிடமிருந்து செய்தி	4
சாதன், தலைவரிடமிருந்து செய்தி	5
MFIN, CEO -விடமிருந்து செய்தி	6
சாதன், அமலாக்க இயக்குனரகத்தில் இருந்து செய்தி	7
பாகம் I	11
மைக்ரோஃபைனான்சின் முக்கிய மதிப்புகள்	12
மைக்ரோஃபைனான்ஸ் அமைப்புகளுக்கான நடத்தை விதிகள்	12
பகுதி II	12
நடத்தையை பிரயோகித்தல்	12
நடத்தை விதிகள்	13
I. நேர்மையான மற்றும் நெறிமுறையான நடத்தை	13
II. வெளிப்படைத்தன்மை	13
III. வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு	14
III. ஆளுகை	15
V. ஆள் சேர்ப்பு	16
VI. வாடிக்கையாளருக்கு கற்பித்தல்	17
VII. தரவுகள் பகிர்வு	17
VIII. கருத்துகேட்பு/ குறைதீர்ப்பு நுட்பம்	17
பகுதி III	18
மைக்ரோஃபைனான்ஸ் அமைப்புகளுக்கான வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு வழிகாட்டுதல்கள் (CPG)	18
பகுதி IV	20
மைக்ரோஃபைனான்ஸ் அமைப்புகளுக்கான நிறுவன நடத்தை வழிகாட்டுதல்கள் (ICG)	20
பிற்சேர்க்கை - வாடிக்கையாளர்களுக்கு MFI -இன் அர்ப்பணிப்பு	21

பகுதி I

மைக்ரோஃபைனான்ஸின் முக்கிய மதிப்புகள்

மைக்ரோஃபைனான்ஸின் முக்கிய மதிப்புகள், மைக்ரோஃபைனான்ஸ் அமைப்புகளுக்கான வழிகாட்டுதல்கள் பின்வருமாறு:

A. நேர்மை

■ குறைவான வருவாய் உள்ள வாடிக்கையாளர்கள்- பெண் மற்றும் ஆண் மற்றும் அவர்களது குடும்பங்கள், நிதி சேவைகளை அணுகும் போது, அவை வாடிக்கையாளர் மீது கவனம் குவிந்ததாகவும், அவர்களது நல்வாழ்வை மேம்படுத்துவதற்காக வடிவமைக்கப்பட்டதாகவும், அவர்களுக்கு வழங்கப்படும் சேவைகள் நெறிமுறை சார்ந்ததாகவும், கண்ணியமானதாகவும், வெளிப்படாத தன்மையுடனும், பாரபட்சமில்லாத மற்றும் செலவு குறைவானதாக வழங்கப்பட வேண்டும்.

B. சேவையின் தரம்

■ வாடிக்கையாளர்களுக்கு தரமான சேவை, அவர்களது தேவைக்கேற்ற அளவு மற்றும் அவர்களுக்கு சௌகரியமான மற்றும் குறித்த நேரத்தில் திறம்பட சேவை வழங்குதல் முதலியவற்றில் உறுதி.

■ நேர்மை, பாகுபாடு பார்க்காமல் இருத்தல் மற்றும் வாடிக்கையாளரை மையப்படுத்துதல் சார்ந்த உயர் தர தொழில்சார் செயல்பாட்டை பராமரித்தல்.

C. வெளிப்படைத்தன்மை

■ நிறுவனம் வழங்கக்கூடிய அனைத்து பொருட்கள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்புடைய முழுமையான மற்றும் துல்லியமான தகவல்களை வாடிக்கையாளருக்கு வழங்குதல்.

■ நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் மற்றும் கிடைக்கக் கூடிய நிதி சேவைகள் சார்ந்து வழங்கப்பட்ட தகவல்களை புரிந்து கொள்வதில் வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் அனைத்து பங்குதாரர்களுக்கும் விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்துதல்.

D. நியாயமான நடைமுறைகள்

■ வாடிக்கையாளர்கள் மோசடி மற்றும் தவறான பிரதிநிதித்துவம், ஏமாற்றுதல் அல்லது நெறிமுறையற்ற நடவடிக்கைகள் முதலியவற்றுக்கு எதிராக பாதுகாக்கப்படுகிறார்கள் என்பதில் உறுதி.

■ கடன் கொடுத்தல் மற்றும் திரும்பப் பெறல் தொடர்பான அனைத்து நடைமுறைகளும் நியாயமானதாகவும், வாடிக்கையாளரின் கண்ணியத்துக்கு மதிப்பளிக்கும் விதமாகவும், வாடிக்கையாளரின் பாதிக்கப்படக்கூடிய சூழ்நிலையை புரிந்து நடந்து கொள்ளும் விதமாகவும் இருக்க வேண்டும் என்பதில் உறுதி.

E. வாடிக்கையாளர் தகவல் தனியுரிமை

■ வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்கள் பாதுகாப்பு காரணங்களுக்காக, வாடிக்கையாளர்களின் சம்மதம் பெற்றபின்னர் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பணியாளர்களால் மட்டுமே அதுபற்றிய தகவல்களை வெளியிடவோ அல்லது பரிமாற்றம் செய்யவோ முடியும்.

F. மதிப்புகளுடன் ஒருங்கிணைந்த நடவடிக்கைகள்

■ உயர்தரமான நிர்வாகம் மற்றும் மேலாண்மையில் நிதி செயல்திறன் மேம்பாட்டில் கவனம் செலுத்துவதோடு மட்டுமல்லாமல் வணிகத்தால் எந்தவித சமூக பாதிப்பும் ஏற்படா வண்ணம் கவனமாக செயல்பட வேண்டும்.

■ சமூக மற்றும் நிதி தரவுகளை கண்காணித்து அறிவிக்க வேண்டும்.

■ அவ்வப்போது அமைப்பின் சமூக செயல்திறன் மற்றும் சமூக இணக்கத்தை மதிப்பீடு செய்ய வேண்டும்.

G. கருத்துகேட்பு & குறைதீர்ப்பு தொழில்நுட்பம்

■ கருத்துகேட்பு மற்றும் யோசனைகளுக்காக வாடிக்கையாளருக்கு முறைசார்ந்த மற்றும் முறைசாரா வழிவகைகளை வழங்குதல்.

■ தொடர்ந்து திறனை அதிகரிக்கும் பொருட்டு மற்றும் சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவை வழங்கும் பொருட்டு சேவைகளின் தாக்கத்தை தொடர்ந்து மதிப்பிட வேண்டும்.

■ வாடிக்கையாளர்களுக்கு முறையான மற்றும் எளிதாக அணுகக் கூடிய குறைதீர்ப்பு நுட்பங்கள் வழங்கப்பட வேண்டும்.

பிரிவு II

மைக்ரோஃபைனான்ஸ் நிறுவனங்களின் நடத்தை விதிமுறைகள்

அனைத்து சிறு மைக்ரோஃபைனான்ஸ் நிறுவனங்களும் அவற்றின் சிறு அமைப்பு வடிவத்தை பொருட்படுத்தாமல், அனைத்து ஒழுங்குமுறை விதிமுறைகள் மற்றும் நுகர்வோர் பாதுகாப்பு நடைமுறைகளை பின்பற்ற வேண்டும் (குறிப்பாக, வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் மீது ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்கள்) என அரசாங்கம் மற்றும் அதிகாரிகளால் கடிதமாக அவர்களுக்கு அனுப்ப பட்டுள்ளது. இந்த நடத்தை குறியீடுகளுக்கு கீழ் துறை சார்ந்த நடைமுறைகளை மேம்படுத்தவும் செயல்படுத்தவும் கூடுதலாக தேவையான வசதிகள் செய்யப்பட்டுள்ளன நடத்தை குறியீடு அனைத்து MFIsகளாலும் பின்பற்றப்படவேண்டும்.

நடத்தை விதிமுறைகளின் சிறப்பம்சங்கள்

சிறு மைக்ரோஃபைனான்ஸ் நிறுவனங்களால் மேற்கொள்ளப்படும் நடவடிக்கைகளுக்கு இந்த நடத்தை விதிகள் பொருந்தும்:

1. தனித்தனியாக அல்லது குழுவாகவோ இருந்து அதன் சொந்த பொறுப்பிலோ அல்லது ஒரு முகவராக இருந்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிதி சேவைகளை வழங்குதல்.
2. கடன்கள் வசூல் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும்.
3. சட்டவிதிகளுக்கு உட்பட்டே வாடிக்கையாளர்களிடம் பணத்தை வசூலிக்க வேண்டும்.
4. காப்பீடு, ஓய்வூதிய சேவைகள் மற்றும் செலாவணி சேவைகள் அல்லது தொடர்புடைய பிற பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளை வழங்குதல்.
5. சுய உதவிக் குழுக்கள், பொறுப்புள்ள கூட்டு குழுக்கள் மற்றும் அவர்களின் கூட்டமைப்புக்கள் உட்பட சமூகத்தில் எந்த வகை குழுக்களையும் உருவாக்க முடியும்.
6. வாடிக்கையாளர் நலன் மற்றும் நன்மைக்காகவும் வேறு எந்த நோக்கத்திற்காகவும் தகுதியுள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு பொருட்களை சந்தைப்படுத்துதல் உள்ளிட்ட வாழ்வாதார உயர்வு சேவைகள் மற்றும் வர்த்தக அபிவிருத்தி சேவைகள் ஆகியவற்றிற்காக நிதிச் சேவைகள் வழங்கப்பட வேண்டும்.
7. சுகாதாரம், நிதி பற்றிய அறிவு, தொழிற் பயிற்சி முதலியவை MFI மூலம் வழங்கப்படும் கூடுதல் நிதிச் சேவைகள் ஆகும்.

MFI ஆல் கண்டிப்பாக ஏற்றுக்கொள்ளப்பட வேண்டியவை:

1. குறைந்த வருவாய் ஈட்டும் வாடிக்கையாளர்களை முதன்மை நிதி சந்தைக்குள் கொண்டுவருவதன் மூலம் நாட்டில் நுண்ணிதியியல் இயக்கத்தை வலுப்படுத்த முடியும்.
 2. வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிதி சேவைகளை (கட்டுப்பாடுகளுக்கு உட்பட்டதாக) ஒரு வரையறைக்குள் வழங்க, முற்போக்கான, நிலையான, மற்றும் வாடிக்கையாளரை மையப்படுத்தும் அமைப்புக்கள் மற்றும் நடைமுறைகள் உருவாக்க வேண்டும்.
 3. வாடிக்கையாளர்களுக்கு சிறந்த சேவை செய்வதற்காக உயர் செயல்பாட்டு தரத்துடன், போட்டி வணிக நடைமுறைகள் உட்பட - தங்களுக்குள் மற்றும் முகவர்களுடனான ஒருங்கிணைப்பை ஊக்குவித்தும் போட்டி வணிக நடைமுறைகள் உட்பட - சீர்கேடான நடைமுறைகளை தவிர்த்தும் சிறந்த உயர்தரத்தை எட்ட வேண்டும்.
- சிறு நிதிச் சேவைகளை வழங்கும் அனைத்து நிறுவனங்களும் பின்வரும் பத்தியில் குறிப்பிட்டுள்ள, நுண்ணிதியியலின் முக்கிய நடத்தை விதிகளைக் கடைபிடித்து நடக்க வேண்டும்.

நடத்தை விதிமுறைகள்

I. முதன்மையான மற்றும் ஒருங்கிணைந்த நன்னெறி நடத்தை

1	2	3	4
<p>அனைத்து MFIகளும் வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் அவர்களது பணியாளர்களை நேர்மை மற்றும் கண்ணியத்துடன் நடத்த ஏதுவாக அதற்காக ஒரு வாரியம் அமைத்து கொள்கைகள் மற்றும் இயக்க வழிமுறைகளை வடிவமைத்துக் கொள்ள வேண்டும்.</p>	<p>MFI என்று ஊழியர்கள் மற்றும் அவர்களின் சார்பாக செயல்படும் நபர்களுக்கு இந்த நடத்தை விதிகளை பயிற்சி அளித்து அதன்படி அவர்கள் செயல்படுகிறார்களா என்பதை உறுதிப்படுத்த வெளிப்படையான மற்றும் தொழில்முறை செயல்முறையை புகுத்த வேண்டும்.</p>	<p>வாடிக்கையாளர்களுக்கு நல்லவிதமாக வணிகம் மற்றும் சேவை அளிக்கும் ஊழியர்களை ஊக்குவிக்கும் நோக்கத்தில் ஊக்கத்தொகை அளிப்பு நடைமுறைகள் அமைக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்.</p>	<p>MFIக்கள் தங்கள் வாடிக்கையாளர்களுடைய நடத்தை விதிமுறை மற்றும் அதன் நடைமுறைப்படுத்துவ பற்றி அறிவுறு வேண்டும்.</p>

II. வெளிப்படையானத் தன்மை

1. MFI ஆனது அவர்கள் வழங்கும் எல்லாவிதமான சேவைகளுக்காக உள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை, எளிதாக புரிந்து கொள்ளத்தக்க வகையிலும் வடிவத்திலும் தங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்க வேண்டும். (ஆர்பிஐ) ரிசர்வ் வங்கி வழங்கியுள்ள நன்னடத்தை விதி நடத்தைகளின் படி பின்வரும் ஆவணங்கள் இரு வாரங்கள் முன்னதாகவே வெளிப்படையாக அளிக்கப்பட வேண்டும்.

- a. தனிநபர் அங்கீகரிப்பு கடிதம்
- b. கடன் அட்டை
- c. கடன் அட்டவணை
- d. கைச்சாத்து புத்தகம் (பாஸ்புக்)

மேலும், இந்த வெளிப்படுத்தல் ஆனது குழு/ வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்புக்குழு கூட்டங்களின் போது முன்னரே அவர்களுக்கு அறிவிக்கப்பட்டு செய்யப்பட வேண்டும். (விவரங்கள் ஒரு தாளில் அச்சிடப்பட்டு மற்றும் அனைத்து கடனாளிகளும் தங்களது ஏற்பு ஒப்புக்காக அதே தாளில் கையெழுத்திட்டிருக்க வேண்டும்.)

2. MFI ஆல் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அளிக்கப்படும் அனைத்து தயாரிப்புகள்/சேவைகளுக்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

ஆகியவை அவர்களது உத்தியோகபூர்வ பிராந்திய மொழி அல்லது அவர்கள் புரிந்து கொள்ளத்தக்கதான மொழியில் அளிக்கப்பட வேண்டும்.

3. குறைந்தபட்சமாக, MFI ஆனது பின்வரும் விதிகளை வெளியிட வேண்டும்:

- குறைவான சமநிலை முறை வட்டி விகிதம்
- செயலாக்க கட்டணம்
- முன்னர் கூறியவை அல்லாத மற்ற செலவினங்கள் அல்லது கட்டணங்கள்
- காப்பீடு மற்றும் இழப்பீட்டு செலவினங்களை உள்ளடக்கிய கட்டணங்கள்

4. MFI ஆனது எழுத்து பூர்வமாக மட்டுமே, அனைத்து நிதி சேவைகளுக்கு விதிக்கப்படும் கட்டணங்கள் பற்றிய விவரங்களைப் பற்றி வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்க வேண்டும். கடன் அல்லாத பொருட்கள் / சேவைகள் ஆகியவற்றுக்கான கட்டணம் வாடிக்கையாளருக்கு முன்னதாகவே தெரியப்படுத்தியதற்கு பின்னரே வசூலிக்கப் பட வேண்டும்.

5. MFI இன் அனைத்து வட்டி மற்றும் கட்டணங்கள் ஆகியவை வருடாந்திர விழுக்காடு வீதம் (APR) மற்றும் அதற்கு சமமான மாதந்திர விகிதம் போன்றவற்றை உள்ளடக்கியது என அறிவிக்க வேண்டும்.

6. வட்டி மற்றும் பாதுகாப்பு வைப்பு நிதி ஆகியவை பொறுத்து MFI ஆனது ரிசர்வ் வங்கி வழிமுறைகளை பின்பற்ற வேண்டும்.

7. அனைத்து பரிமாற்றங்களின் முறையான பதிவுகள் அனைத்தும் ஒழுங்குமுறை மற்றும் சட்டப்பூர்வ விதிமுறைகளுக்கேற்ப பராமரிக்கப்பட வேண்டும், மற்றும் கடன் வாங்குவோர்¹ ஒப்புக்கொள்ளும் / விதிகளை ஏற்றுக்கொள்ளுதல்/ விதிமுறைகள் ஆகியவையும் இந்த பதிவுகளின் ஒரு பகுதியாக உருவாக்கப்பட வேண்டும்.

8. கடன் விண்ணப்பம் ஏற்கப்படாமல் இருந்தால் அதற்காக, MFI ஆனது தன்னுடைய நிராகரிப்புக்கு என்ன காரணங்கள் என்று கண்டிப்பாக வெளியிட வேண்டும்.

9. பொது களத்தில் நடத்தை இணக்க நெறிமுறைகள் மீதான மதிப்பீடு அறிக்கைகளை வைக்கவும்.

10. அனைத்து MFI களும் தங்கள் ஆண்டறிக்கை மற்றும் வருடாந்திர நிதி அறிக்கைகளை பொது தளங்களில் (தங்கள் வலைத்தளங்களில்) உடனடியாக தங்கள் வாரியம் / AGM ஆகியவற்றின் ஒப்புதல் கிடைத்தவுடன் வைக்க வேண்டும்

III. வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு

A. நன்னெறி நடத்தைகள்

1. MFI தகுதியான வாடிக்கையாளர்களுக்கு நுண்ணிதியிடல் சேவைகளை ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதலின் படி வழங்குவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.
2. MFI ஆனது ஒழுங்குமுறை ஆணையத்தின் ஒப்புதல் பெற்ற நிதிப்பொருட்கள் அல்லது சேவைகளை மட்டுமே (பிற நிதி நிறுவனங்களின் முகவர்களாக செயல்படும் போது கூட) தங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்க வேண்டும்.
3. நிலையான KYC முறைமைகளின் படி, MFI ஆனது தங்கள் வாடிக்கையாளர்கள் சம்பந்தப்பட்ட ஆவணங்களின் பிரதிகளைப் பெற வேண்டும். கூடுதலான ஆவணங்களை தேவையானபோது மட்டும் அல்லது நியாயமான காரணங்களுக்காக அதாவது பரிவர்த்தனையை முடிக்க அது கண்டிப்பாக தேவை என்றால் மட்டும் அதனை இணைக்க வேண்டும்.
4. கடன்கள் மீதான முடிவுகள் ஒரு நியாயமான தருணத்தில் மட்டுமே எடுக்கப்பட வேண்டும். MFI க்கள் தங்கள் வாடிக்கையாளர்களிடம் அவர்களது கடன் கேட்பு விண்ணப்பம் ஏற்றுக்கொள்ளப்படும் பட்சத்தில் அவர்களால் எவ்வளவு காலத்துக்குள் கடனை திருப்பி செலுத்தமுடியும் என்ற வினாவை முன்வைத்து அவர்களையே அதுபற்றி தெரிவிக்க வேண்டும் என அறிவுறுத்த வேண்டும்.
5. நிதிப்பொருட்களை ஒரு தொகுப்பாக சேர்க்கக் கூடாது. (இந்த சூழலில் தொகுப்பு என குறிக்கப்படுவது என்னவென்றால் ஒரு தயாரிப்பு அல்லது சேவையை வழங்குவதற்கான நிபந்தனையாக மற்றொரு பொருள் அல்லது சேவையை வாங்கவேண்டும் என்று பொருள்படுகிறது). விதிவிலக்காக கிரடிட் லைஃப், ஆயுள் காப்பீடு மற்றும் கால்நடை காப்பீடு ஆகியவை பொதுவாக கடன் சார்ந்த தொகுப்பாகவே வழங்கப்படுகின்றன. இவை ஏற்கப்படலாம். காப்பீட்டைப் பொறுத்த வரையில் அதன் விதிகள் மற்றும் நடைமுறைகள் ஆகியவை இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) மற்றும் காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேம்பாட்டு ஆணையம் (IRDA) அளித்துள்ள நடைமுறைகளின் படி வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெளிவாக எடுத்துரைக்கப்பட வேண்டும். எல்லாவற்றிற்கும் வாடிக்கையாளர் ஒப்புதல் எடுத்துக் கொள்ளப்பட வேண்டும்.

B அதிக கடன்சமையை தவிர்த்தல்

1. வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடன் கொடுப்பதற்கு முன் MFIக்கள் தங்களது உட்புற கடன் கொள்கையின் படி, கடன் வேண்டி விண்ணப்பித்து இருக்கும் வாடிக்கையாளரால் வாங்கும் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும் அளவுக்கான திறன் இருக்கிறதா என மதிப்பீடு செய்தல் வேண்டும்.
2. ஒருவேளை ஒரு வாடிக்கையாளர் இதற்கு முன் 2 MFIகளில் இருந்து ஏற்கனவே கடன் பெற்று இருந்தால், மற்றொரு MFI அவருக்கு மூன்றாவது

முறையாக கடன் கொடுக்கக் கூடாது. இந்த முந்தைய கடன் நீட்டிப்பு குறித்து கடனளிப்பு முகமை அறிக்கை மூலம் சரிபார்க்க வேண்டும்.

¹ ரூ 60000 வரையிலான உச்ச வரம்புள்ள கடனுக்கு பணவீக்க விகிதம் மற்றும் உண்மையான கடன் மதிப்பு ஆகிய அப்போதைய காரணிகளின் அடிப்படையில் SRO மூலம் மறுஆய்வு செய்யப்படும்.

3. ரிசர்வ் வங்கி பரிந்துரையின் படி, வாடிக்கையாளருக்கு எந்த சூழ்நிலையிலும் எந்த ஒரு MFI யும், அவரது உச்ச வரம்புக்கு மேல் கடன் அளிக்கக் கூடாது. அவரது இந்த முந்தைய கடன் விவரங்கள் கடனளிப்பு முகமையின் அறிக்கை மூலம் சரிபார்க்கப்பட வேண்டும்.

4. MFIக்கள் கடனளிப்பு முகமைகளால் அளிக்கப்பட்ட அறிக்கைகளைச் சரிபார்த்த பின்னர் கடன்பெறுபவர்கள் (JLG கடன்) குழுவுடன் கூட்டுக் கடப்பாடு அடிப்படையில் வழங்கப்பட்ட கடன் தொகை ஒன்று கடன் பெறுபவருக்கு ரூ. 80,000 என்ற வரம்புடையவை என்று உறுதி செய்யப்படுகிறது. குறிப்பிடப்பட்ட கடனாளிக்கு கடன் தொகை ரூ. 80,000க்கு மேல் அதிகமாகும்போது, அல்லது வட்டி உட்பட மொத்தமாக திருப்பி செலுத்தப்பட வேண்டிய தொகை ரூ. 80,000க்கு மேற்படும் போது, அந்தக் கடனானது JLG உடன் சேர்ந்தது அல்லாமல் தனி நபர் கடனாகவே எடுத்துக் கொள்ளப்படும். MFIக்கள் தனிநபர் கடனை கையாள அதற்கான முறைமைகள் மற்றும் தேவையான ஆற்றல்கள் கொண்ட ஊழியர்களைக் கொண்டு தேவையான நடவடிக்கைகளை எடுக்கலாம்.

5. கடன் பெற்ற வாடிக்கையாளர் மீது அதிக கடன் சுமை ஏற்றுவது தடுக்கப்பட தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட அந்த வாடிக்கையாளரின் திருப்பி செலுத்தும் திறனை கண்டறியும் விதமாக MFI இன் ஒரு செயல்முறையாக கடனளிப்பு முகமை மூலம் பெறப்பட்ட அறிக்கைகள் உள்ளன. இந்த சரிபார்த்தல் முடிவுகள் ஒரு குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் மீண்டும் வாரியத்தால் சரிபார்க்கப்பட வேண்டும்.

6. கடன் முகமை அறிக்கைகளில் காணப்படும் பிழைகளை குறைப்பதற்கு, MFIக்கள் UIDAI எண்ணை எடுத்துக் கொள்ள (ஆதார் எண்) வேண்டும் அதாவது இரண்டு ஆண்டுகளுக்கு உட்பட்ட KYC க்கள் (இந்த COC செயலாக்கம் பெறக்கூடிய நாள் முதல்). இது ஒரு ஆரம்ப நடவடிக்கையாக, MFI க்கள் இரண்டாவது மற்றும் சுழற்சி முறை கடன்களை வாடிக்கையாளர்களுக்கு அளிக்கும் போது KYC இன் ஒரு பகுதியாக ஆதார் எண்ணை கணக்கில் எடுத்துக்கொள்வதை உறுதி செய்ய வேண்டும். இந்த ஆதார் எண்கள் பின்னர் கடனளிப்பு முகமைகளால் வழங்கப்படும் CIR களில் பயன்படுத்தப்படும்.

C பொருத்தமான ஒருங்கிணைப்பு மற்றும் வசூலிப்பு நடைமுறைகள்

1. வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் ஊழியர்களுடனான தகவல் தொடர்புகளுக்காக தெளிவாக வரையறுக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களை MFIகள் அளிக்க வேண்டும்

2. MFI இன் அனைத்து பணியாளர்கள் மற்றும் நபர்களும் MFI சார்பாகச் செயல்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்

- a. வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து தொடர்புகளின் போது, தோழமையான மொழி பயன்படுத்தவும், ஒழுக்கத்தை பராமரிக்கவும், மற்றும் அவர்களின் கலாச்சார நுண் உணர்வுகளுக்கு மரியாதை அளிக்கும்படியாக நடந்து கொள்ள வேண்டும்.
- b. அச்சுறுத்தல் அல்லது வன்முறைகளைத் தூண்டும் விதமாகவும் அதுபோன்ற எந்த வகையான பரிந்துரைகளுக்கும் இடமளிக்கும் விதமாக எந்த நடத்தையிலும் ஈடுபடுதல் கூடாது.
- c. கடன் வசூல் செய்யும் முகவர்கள், வாடிக்கையாளர்களை தேவையற்ற நேரங்களில் தொந்தரவு செய்யக் கூடாது, அவர்கள் கண்டிப்பாக RBI இன் வழிகாட்டுதலின் படி நடக்க வேண்டும்.
- d. இக்கட்டான சூழல்களில், எடுத்துக்காட்டாக அவர் வீட்டில் துக்க நிகழ்வு நடந்திருந்தால், வாடிக்கையாளரை தொந்தரவு செய்யக் கூடாது, 2 அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட வெற்றிகரமான ரீ பேமெண்ட் பெறப்படாமல் இருந்தாலும் கூட.

3. MFIக்கள் கண்டிப்பாக செல்லத்தக்க ரசிது ஒன்றை (MFI ஆல் முடிவு செய்யப்பட்ட எதுவாகிலும்) ஒவ்வொரு ரீபேமெண்ட் நிகழ்வின் போதும் வாடிக்கையாளர் முன்னிலையில் கடன் அட்டை/கடன் பாஸ்புக் ஆகியவற்றில் பதிவு செய்யப்பட்டு அளிக்கப்பட வேண்டும்.

4. MFIக்கள் இயல்பாக ஒவ்வொரு கட்டத்திலும், வாடிக்கையாளர்களை கையாள ஒரு விரிவான வாரிய ஒப்புதல் செயல்முறை வேண்டும்.

5. MFIக்கள் வசூலில் பற்றாக்குறை ஏற்படும் போது பணியாளர்களிடம் இருந்து அவற்றை பெற முயற்சி செய்வது என்பது நமது HR கொள்கைகளின் படி இந்த நடைமுறைகள் கண்டிக்கத் தக்கவையாகும். எனினும் சில குற்றமிழைத்த பணியாளர்களிடம் இருந்து MFIக்கள் பணத்தை வசூல் செய்யலாம்.

D வாடிக்கையாளர் தகவல் தனியுரிமை

MFIக்கள் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை இரகசியமாக வைத்திருக்க வேண்டும். வாடிக்கையாளர்களின் தகவல்கள் கீழ்க்கண்ட நிபந்தனைகளுக்குட்பட்டு ஒரு மூன்றாம் தரப்பினருக்கு அளிக்கப்படலாம்:

- a. மேலும் வாடிக்கையாளருக்கு இது பற்றி முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்பட்டு அவரிடம் இருந்து இதற்கான எழுத்துப்பூர்வமான ஒப்புதல் பெறப்பட வேண்டும்.
- b. தகவல் கேட்கும் நபர் MFI இடம் இருந்து தகவல்களைப் பெற வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபராக இருந்தால் (MFI இடம் தெரிவித்திருக்க வேண்டும்).
- c. அது சட்டப்பூர்வமாக தெரிவிக்கப்பட வேண்டிய அவசியம் எழுந்தால்.
- d. இந்த நடைமுறை நிதி நிறுவனங்கள் மத்தியில் வழக்கமானதாகும்.

நெருங்கிய குழுக்களில் பரஸ்பர அடிப்படையிலும் (கடன் குழு போன்ற) வழங்கப்படுகிறது. இதில் பின்பற்றப் பட வேண்டியவை பின்வருமாறு: i) வாடிக்கையாளரிடம் முன் அனுமதி பெற்றிருத்தல் மற்றும் ii) அத்தகைய தகவலைப் பெறுபவரும் கூட அத்தகைய தகவல்களை இரகசியமாக பாதுகாக்கும் நிலையில் இருப்பவராக இருத்தல்.

IV ஆளுகை

MFIக்கள் கண்டிப்பாக வெளிப்படைத்தன்மையும், தொழிநுட்ப வகையிலும், பின்வரும் பெரு நிறுவன நிர்வாக நடைமுறைகளை பின்பற்றி ஏற்று நடக்கக் கூடிய ஒரு முறையான அமைப்பு முறையை கொண்டிருக்க வேண்டும்:

1. MFIக்கள் நிறுவனச் சட்டங்களை மதித்து சிறந்த முறையில் நிர்வகித்து வரும் இயக்குனர்கள் / நிர்வாக அமைப்பு சபை உறுப்பினர்கள் போன்ற புகழ் மிக்க நபர்களின் நிர்வாகத் திறனையும் அவர்களது உயர் தரத்தையும் கண்காணிக்க வேண்டும், மேலும் அவை ரிசர்வ் வங்கி விதிகள் மற்றும் பட்டியலிடப்பட்ட நிறுவனங்களின் பங்குச் சந்தை விதிகளுக்கு இணங்க முனைய வேண்டும் (MFIக்கள் நிறுவனங்களாக இல்லாமல் போனாலும் கூட அல்லது பங்குச் சந்தையில் பட்டியலிடப்பட்டிருந்தாலும் கூட).
2. MFIக்களின் நிர்வாக குழுவில் 1 / 3 பங்கு அளவுக்கு சுதந்திரமான இயக்குனர்கள் இருக்குமாறு முயற்சிக்க வேண்டும்.
3. MFIக்களில் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அவர்களது கடன் சுமை அழுத்தத்தில் இருந்து நிவாரணம் வழங்கும் பொருட்டு ஒரு வாரியத்தால் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கடன் மறுசீரமைப்பு தயாரிப்பு / திட்டம் வேண்டும்.
4. MFIக்களில் வாரியத்தால் தணிக்கை குழு ஒன்று அமைக்கப்பட்டு அதற்கு தலைவராக சுதந்திரமாக இயங்கும் ஒருவர் நியமிக்கப்பட வேண்டும்.
5. அனைத்து MFIக்களும் கணக்குகள் மற்றும் அறிக்கையிடல் / வழங்கல் ஆகியவற்றை தகுதி வாய்ந்த தணிக்கையாளர்கள் மூலம் நிதி அறிக்கைகளை வெளியிடுதல் மற்றும் கணக்குகளை பராமரித்தல் ஆகியவற்றில் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.
6. MFIக்கள் இந்திய பட்டய கணக்காளர்கள் நிலையம் (ICAI) ஆல் அளிக்கப்பட்ட கணக்காய்வு தரநிலைகளின் படி தணிக்கைகளை சிறந்த முறையில் செய்ய வேண்டும்.
7. MFIக்கள் இயக்குநர்கள் வாரியம் முன்பாக, வழங்கப்படும் இணக்க அறிக்கையானது இந்த நடத்தை விதிமுறைகளின் எல்லை வரையிலும் மேலும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு படிநிலைகளில் செயல்படுத்தப்படும் நிர்வாக செயல்திட்ட செயல்முறைகள் செயல்படுத்துவதிலும், குறிப்பிடத்தக்க வகையில் ஏதேனும் காரணங்கள் இருந்தால். ஒரு குறிப்பிட்ட சீரான

இடைவெளியில் அவை வாரியம் மூலமாக விரிவாக விளக்கப்படும்.

V ஆள் சேர்ப்பு

நடைமுறைகள் அனைத்து MFI ஊழியர்களுக்கும் பொருந்தும்.

1	சுதந்திரமான மற்றும் நியாயமான ஆள்சேர்ப்பு நடைமுறை என்பது மற்ற MFIகளின் பணியாளர்களை கூட பணியிலமர்த்துவதில் எந்தவித தடையுமின்றி பொது ஆட்சேர்ப்பு விளம்பரங்களை, உள்ளூர் செய்திதாள்கள், வலை விளம்பரங்கள், நேர்முக தேர்வு, போன்ற பொதுவான களத்தில் பதிந்து பணியாளர் சேர்க்கைக்கு வழிவகை செய்வதாகும்.
2	ஒரு MFI மற்றொரு MFI இன் பணியாளரை சேர்த்துக்கொள்ள முற்படுகிற போதெல்லாம், தற்போதைய முதலாளியிடம் இருந்து ஒரு சரிபார்த்தல் கோரிக்கை வேண்டுவது கட்டாயமானது. ஒரு பணிவாய்ப்பு ஆணை உருவாக்கப்பட்டு, மேலும் அந்த வாய்ப்பு கடிதம் வருங்கால பணியாளருக்கு வெளியிட்ட பிறகு தான் சரிபார்ப்பு கோரிக்கை தற்போதைய முதலாளி இருந்து எதிர்பார்க்கப்பட வேண்டும்.
3	MFIக்கள் இரண்டு வாரங்களுக்குள் மற்றொரு MFI இருந்து கோரப்பட்ட சரிபார்ப்புக் கோரிக்கைக்கு பதிலளிக்க வேண்டும்.
4	முதலாளி மற்றும் பணியாளர் ஆகியோர் இடையே ஏற்கனவே போடப்பட்ட ஒப்பந்தத்தின் படி வெளியேறும் ஊழியர் குறைந்தபட்சமாக இன்னும் ஒரு மாதம் வரை பணிவிலகல் அறிவிப்பு காலமாக தொடர்ந்து பணியாற்ற வேண்டும்.
5	எந்த ஒரு MFIக்களும் இன்னொரு MFIயின் பணியாளர்களை முறையான பணிவிலகல் கடிதம் இல்லாமல் தங்கள் நிறுவனத்தில் சேர்த்துக் கொள்ளமுடியாது. எனினும் விதிவிலக்காக சில நேரங்களில் முந்தைய முதலாளிக்கு (MFI) அனுப்பப்பட்ட ஒரு சரிபார்ப்பு கோரிக்கை கடிதத்துக்கு 20 நாட்களுக்குள் பதில் பெறப்படவில்லையெனில் சேர்த்து கொள்ளலாம். பணியிலிருந்து விலகிச்செல்லும் அனைத்து பணியாளர்களுக்கும் அவன் / அவள் மோசடி குற்றம் அல்லது சீர்கேட்டாளர் என நிரூபிக்கப்பட்டவர்கள் தவிர, அனைவருக்கும் மேலும் அவர் தன்னுடைய எல்லாவிதமான MFIக்கு சேர வேண்டிய செலவினங்கள் மற்றும் ஒப்படைக்கப்பட வேண்டிய அனைத்தையும் சமர்ப்பித்த பின்னர் MFI ஆனது பணியாளருடைய முறையான பணிவிலகல் கோரிக்கையை ஏற்று அவரது எல்லா நிலுவைத் தொகைகளையும் அளித்து முறையான பணிவிலகல் ஒப்புக்கை கடிதத்தையும் வழங்க வேண்டும்.
6	ஒரு MFI இருந்து மற்றொரு MFIக்கு மாற்றலாகி செல்லும் பணியாளர், குறிப்பாக கிளை மேலாளர் நிலையை ஒத்த பணிகளுக்கு, முன்பு பணியாற்றிய அதே இடத்திலேயே குறைந்தது இன்னும் 1 வருட காலத்துக்கு அவர் மீண்டும் பணியில் அமரக் கூடாது.

VI. வாடிக்கையாளருக்கு கற்பித்தல்

1. MFI -கள் கொடுக்கக்கூடிய நிதிசார்ந்த பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளில் உள்ள விருப்பங்கள், தேர்வுகள் மற்றும் பொறுப்புகள் முதலியவற்றை குறித்த விழிப்புணர்வை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குவதற்கான அர்ப்பணிக்கப்பட்ட செயல்முறையைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.
2. புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஒரு கடனாளியாக அவர்களது உரிமைகளை புரிந்து கொள்வதற்கு அவர்களுக்கு உதவுவதற்காக நிறுவனத்தின் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் குறித்த தகவல் தரப்பட வேண்டும்.
3. MFIs அவர்கள் வழங்கும்/ கிடைக்கக்கூடிய பொருட்கள்/ சேவைகளின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்கள் விழிப்புணர்வுடனும் புரிந்துகொண்டும் இருக்கிறார்களா என்பதை தொடர்ந்து சோதித்து உறுதிபடுத்த வேண்டும். உள் தணிக்கை அமைப்புகளின் ஒரு பகுதியாக அல்லது சீரற்ற மாதிரிகளில் வாடிக்கையாளர்களை தேர்ந்தெடுத்து அழைத்தல் போன்ற மற்ற சில வழக்கமான கண்காணிப்புகள் மூலமாக வாடிக்கையாளர் கருத்து கேட்பு செய்யவேண்டும். அது போன்ற கண்காணிப்புகள் மூலம் பெறப்படும் கருத்து கேட்புகள் அவ்வப்போது நிர்வாகக் குழுவுக்கு அறிவிக்கப்பட வேண்டும்.

VII. தரவுகள் பகிர்வு

1. MFI கள் தங்களது முழுமையான வாடிக்கையாளர் தரவுகளை RBI/இந்திய ரிசர்வ் வங்கி அங்கீகரித்த கடன் குழுவிடம் பகிர்ந்து கொள்ள வேண்டும். இந்த தரவுகள் SRO² பரிந்துரைத்த கால அளவு படி சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.
2. அனைத்து MFIs-களும் SRO உள்ளிட்ட அனைத்து மேற்பார்வை மற்றும் ஒழுங்குமுறை அமைப்புகளால் கேட்கப்படும் தரவுகளையும் தகவல்களையும் வழங்க வேண்டும்.

²என்பது RBI/ இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் NBFC-MFI -களுக்கான சுய ஒழுங்குமுறை அமைப்பாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட துறைசார் அமைப்பாகும்.

VIII. கருத்துகேட்பு/ குறைதீர்ப்பு நுட்பம்

1. MFI -கள் ஏதேனும் தவறு இருந்தால் சரி செய்யவும், பெறப்பட்ட புகார்களை துரிதமாக மற்றும் திறம்பட சரி செய்யவும் அர்ப்பணிக்கப்பட்ட கருத்துகேட்பு மற்றும் குறைதீர்ப்பு நுட்பத்தை நிறுவ வேண்டும். இந்த GRM -இன் குறைந்தபட்ச தரநிலைகள் பின்வருமாறு i) தொலைபேசி எண்கள் விவரங்கள் கடன் அட்டைகளில் அச்சிடப்பட்டு தரப்படுவதுடன், தொலைபேசி அழைப்பு மூலமாக புகார்களை பதிவு செய்வதற்கான எளிய நடைமுறை இருக்க வேண்டும், ii) நிறுவன கிளைகளில் புகார்கள்/ குறைகளை பதிவு செய்வதற்கென ஒரு ஊழியர் உதவியுடன் கூடிய நடைமுறை இருக்க

வேண்டும், iii) புகார் பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புக்கை வழங்கப்பட வேண்டும், iv) புகாரை தீர்ப்பதற்கு கால வரையறை இருக்க வேண்டும், v) MFI -இனால் வழங்கப்பட்ட தீர்வுகள் வாடிக்கையாளருக்கு திருப்தியளிக்கவில்லை எனில் தெளிவான மேல்முறையீட்டு நடைமுறை இருக்க வேண்டும், vi) நிறுவன கிளையில் உள்ள நோடல் ஊழியர் RBI/ இந்திய ரிசர்வ் வங்கி அல்லது SRO விடம் குறைதீர்ப்பு புகார் அளிக்க வாடிக்கையாளருக்கு வழிகாட்ட வேண்டும், vii) வாடிக்கையாளர்கள் புகார்/ குறைதீர்ப்பு அளிப்பதாக இருந்தாலும் கூட அவர்கள் நியாயமாக நடத்தப்படுவதற்கு உத்தரவாதம் அளிக்கப்பட வேண்டும்.

2. MFI -கள் இந்த நுட்பத்தின் இருப்பு மற்றும் நோக்கத்தை வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிப்பதுடன், அவற்றை எப்படி அணுக வேண்டும் என்பதையும் தெரிவிக்க வேண்டும்.

3. MFI -கள், புகார்களை கையாளவும், வாடிக்கையாளரின் பரிந்துரையை மற்றும் வாடிக்கையாளர்களை எளிதாக அணுகுவதற்காக அவர்களது தொலைபேசி எண்ணை குறித்து வைக்கவும் குறைந்தபட்சம் ஒரு குறைதீர்ப்பு அதிகாரியை நியமிக்க வேண்டும்.

4. MFI -கள் SRO (பொருந்தும் பட்சத்தில்) நோடல் அதிகாரியின் தொலைபேசி எண் மற்றும் விலாசம் மற்றும் SRO வின் குறைதீர்ப்பு மையத்தின் தகவல்களை காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.

5. ஒவ்வொரு MFI யும் நடத்தை விதிகளின் இணக்கத்தை உறுதிப்படுத்துவதற்கான பொருத்தமான நுட்பத்தைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.

6. சம்பந்தப்பட்ட MFI இனால் விசாரிக்கப்பட்ட புகார்தாரர்களது புகாரின் முடிவுகளில் அவர்களுக்கு திருப்தி இல்லையெனில், பொருந்தக் கூடிய சூழலில் அவர்கள் SRO வினால் நிறுவப்பட்ட குறைதீர்ப்பு நுட்பத்தை பயன்படுத்துவது அவர்களது உரிமை என்பது அவர்களுக்கு அறிவிக்கப்பட வேண்டும்.

7. MFI -கள் தாங்கள் பெற்ற குறைகள், நிவர்த்திகள் மற்றும் மூத்த மேலாண்மை ஆய்வுக்காக நிலுவையில் உள்ளவை குறித்த மாதாந்திர அறிக்கை தயார் செய்ய வேண்டும். மேலும் அவ்வப்போது நிர்வாகக் குழுவிற்கு அறிக்கைகள் அனுப்ப வேண்டும்.

மைக்ரோஃபைனான்ஸ் அமைப்புகளுக்கான வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு வழிகாட்டுதல்கள் (CPG)

MFI -களின் வடிவத்தை பொருட்படுத்தாமல், அனைத்து MFI -களுக்கும் CPG பொருந்தும்:

அனைத்து கிளைகள் மற்றும் அலுவலகங்களிலும் ஆங்கிலத்திலும் மற்றும் உள்ளூர் மொழியிலும் எளிமையான வடிவத்தில் வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு தொகுப்பு காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

1. RBI/இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதலின் படி, தகுதியுள்ள அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் சேவைகள் வழங்க முயற்சி எடுக்க வேண்டும்.

2. வாடிக்கையாளர்கள், ஊழியர்கள் மற்றும் அவர்களின் சார்பில் பொறுப்பேற்கும் நபர் ஆகியோருக்கு நடத்தை விதிகள் மற்றும் அதன் செயல்பாடுகளை கற்பிக்க வேண்டும்.

3. RBI/இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் நியாயமான நடைமுறைகள் தொகுப்பிற்கு ஏற்ப, கடன் வழங்கப்படுவதற்கு முன்னர் நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் அனைத்து பொருட்கள்/ சேவைகள் குறித்த அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வெளியிட வேண்டும். அந்த நியாயமான நடைமுறைகள் தொகுப்பு பின்வரும் ஆவணங்களை உள்ளடக்கியதாகும்.

- தனிப்பட்ட அங்கீகாரக் கடிதம்
- கடன் அட்டை
- கடன் அட்டவணை
- பாஸ்புக்

கூடுதலாக, குழு/ மைய கூட்டங்கள் மூலமாக உள்ளூர் மொழியில் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் வெளியிடப்பட வேண்டும் மற்றும் அவர்களது ஒப்புதல் பாதுகாக்கப்பட வேண்டும். (இந்த விவரங்கள் தாளில் அச்சிடப்பட்டிருக்கலாம். மேலும் அனைத்து கடனாளிகளும் அவர்கள் ஏற்றுக் கொண்டதற்கான ஒப்புதலில் கையெழுத்திட வேண்டும்).

5. அனைத்து நிறுவன பொருட்கள்/ சேவைகளுக்கான அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளும் உத்தியோகப்பூர்வ வட்டார மொழியிலோ அல்லது வாடிக்கையாளர்கள் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய

மொழியிலோ அவர்களுக்கு சொல்லப்பட வேண்டும்.

6. பின்வரும் விதிமுறைகள் வெளியிடப்பட வேண்டும்:

a. நிலுவை குறையும் முறையில் வட்டி விகிதம்

b. செயலாக்க கட்டணம்

c. வேறு ஏதேனும் செலவுகள் அல்லது கட்டணம் இருக்கிறதா என விவரிக்கப்பட வேண்டும்.

d. காப்பீடு மற்றும் இழப்பீட்டு செலவினங்களை உள்ளடக்கிய கட்டணங்கள்

7. அளிக்கப்பட்ட அனைத்து நிதி சேவைகளுக்காக விதிக்கப்படும் கட்டணங்கள் எழுத்தில் விவரிக்கப்பட வேண்டும்.

8. வாடிக்கையாளருக்கு முன் அறிவிப்பு இல்லாமல் கடன் அல்லாத பொருட்கள்/ சேவைகளுக்கு கட்டணம் வசூலிக்கக் கூடாது.

9. APR மற்றும் சமமான மாத விகிதம் உள்ளிட்ட அனைத்தும் உள்ளடக்கிய பெறப்பட்ட வட்டி மற்றும் கட்டணங்களை அறிவிக்க வேண்டும்.

10. வட்டி மற்றும் பாதுகாப்பு வைப்பு நிதிக்கு RBI - இன் வழிகாட்டுதல்களை பின்பற்ற வேண்டும்.

11. வழக்கமான KYC விதிமுறைகள் படி, வாடிக்கையாளர்கள் சம்பந்தப்பட்ட ஆவணங்களின் பிரதிகளைப் பெற வேண்டும். நியாயமான காரணங்களுக்காக மற்றும் பரிவர்த்தனை முடிவதற்கு தேவைப்படும் போது கூடுதலான ஆவணங்களை இணைக்க வேண்டும்.

12. விண்ணப்பதாரர்களுக்கு கடன் நிராகரிப்பு காரணங்கள் வெளியிட வேண்டும்.

13. வாடிக்கையாளர்களிடம் அவர்களது கடன் கேட்பு விண்ணப்பம் ஏற்றுக்கொள்ளப்படும் பட்சத்தில் அவர்களால் எவ்வளவு காலத்துக்குள் கடனை திருப்பி செலுத்தமுடியும் என்பதைக் கேட்டு அவர்களது தீர்மானம் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

14. ஆயுள் கடன், ஆயுள் காப்பீடு மற்றும் பங்கு காப்பீடு பொருட்கள் தவிர பிற பொருட்களை ஒன்றிணைந்த பொருட்களாக்கக் கூடாது. காப்பீட்டு விதிமுறைகள் வாடிக்கையாளருக்கு வெளிப்படையாக தெரியப்படுத்தப்பட வேண்டும். மேலும் அவை RBI/இந்திய ரிசர்வ் வங்கி மற்றும் IRDA விதிமுறைகளை பின்பற்றியதாக இருக்க வேண்டும். அனைத்து நிலைகளிலும் வாடிக்கையாளர் ஒப்புதல் பெறப்பட வேண்டும்.

15. கடன் கொடுப்பதற்கு முன் வாடிக்கையாளரின் தேவை மற்றும் கடனை திரும்ப செலுத்தும் திறன் மதிப்பீடு செய்ய முறையான நடவடிக்கை

மேற்கொள்ள வேண்டும். மேலும் வாடிக்கையாளரின் திரும்ப செலுத்தும் திறனுக்கு ஈடு செய்யும் வகையில் மட்டுமே கடன் வழங்கப்பட வேண்டும்.

16. வாடிக்கையாளர் ஏற்கனவே இரண்டு கடன் வழங்குபவர்களிடம் கடன் பெற்றிருந்தால் (கடன் மூலம் எதுவாக இருந்தாலும் கூட), மூன்றாவது கடன் வழங்குபவராக கடன் தரக்கூடாது.

17. RBI/இந்திய ரிசர்வ் வங்கி அல்லது மத்திய/ மாநில அரசு அல்லது SRO வின் பரிந்துரைபடி, எந்த வாடிக்கையாளருக்கும் மொத்த கடன் வரம்பை மீறி கடன் தரக்கூடாது.

18. வாடிக்கையாளர்களிடம் தொடர்பு கொள்வதில் அனைத்து ஊழியர்களும் நிறுவனத்தின் வழிமுறைகளை பின்பற்றுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

19. அனைத்து ஊழியர்கள் மற்றும் MFI க்காக அல்லது MFI சார்பாக செயல்படும் நபர், பின்வருவனவற்றை பின்பற்றுவது உறுதி செய்யப்பட வேண்டும்:

a) வாடிக்கையாளரிடம் தொடர்புகொள்ளும் போது மரியாதையான மொழி, நல்லொழுக்கத்தை பராமரித்தல் மற்றும் கலாச்சார உணர்வுகளை மதித்தல் முதலியவற்றை பின்பற்ற வேண்டும்.

b) வாடிக்கையாளரிடம் அச்சுறுத்தும் வகையில் அல்லது வன்முறையில் ஈடுபடும் வகையிலான எந்த வகையான நடத்தையிலும் ஈடுபடக்கூடாது.

c) கடன் வசூல் முகவர்களுக்கான RBI/இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களின் படி, பல மணி நேரம் வாடிக்கையாளரிடம் தொடர்பில் இருக்கக் கூடாது.

d) கையறு நிலை, உடல்நலமின்மை முதலியன போன்ற பொருந்தாத சந்தர்ப்பங்களில் வாடிக்கையாளர்களை நிலுவைகள் வசூலிக்க சந்திக்கக் கூடாது.

20. கடன் பெறுபவரிடம் இருந்து பெறப்படும் ஒவ்வொரு கட்டணத்திற்கும் சரியான ரசீது (MFI முடிவு செய்த ஏதேனும் ஒரு வடிவத்தில்) வழங்கப்பட வேண்டும். மேலும் வாடிக்கையாளரிடம் இருக்கும் கடன் பாஸ்புக்/ கடன் அட்டையிலும் பெறப்பட்ட கட்டணம் பதிவு செய்யப்பட வேண்டும்.

21. வாடிக்கையாளரின் இயல்பான உணர்வுநிலையை சமாளிக்க நிறுவனம் அங்கீகரித்த நடைமுறையைப் பின்பற்ற வேண்டும்.

22. பணப்புழக்க மன அழுத்தத்தில் இருக்கும் கடனாளிகளிடம் MFI ஆல் ஏற்கப்பட்ட கடன் மறுசீரமைப்பு துட்பத்தை பின்பற்ற வேண்டும்.

23. வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்கள் கண்டிப்பாக இரகசியமாக வைத்திருக்க வேண்டும்.

24. வாடிக்கையாளரின் தகவல்களை மூன்றாம் தரப்பிடம் பின்வரும் நிலைமைகளில் மட்டுமே வெளியிட வேண்டும்:

- a) அத்தகைய தகவல்களை தருவது குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு முன்கூட்டியே அறிவித்து அவரது எழுத்து வடிவிலான அனுமதி பெறப்பட்டால்
- b) தகவல் கேட்கும் நபர் MFI இடம் இருந்து தகவல்களைப் பெற வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபராக இருந்தால்.
- c) அது சட்டப்பூர்வமாக தெரிவிக்கப்பட வேண்டிய அவசியம் எழுந்தால்.
- d) இந்த நடைமுறை நிதி நிறுவனங்கள் மத்தியில் வழக்கமானதாகும். நெருங்கிய குழுக்களில் பரஸ்பர அடிப்படையிலும் (கடன் குழு போன்ற) வழங்கப்படுகிறது. இதில் பின்பற்றப் பட வேண்டியவை பின்வருமாறு: i) வாடிக்கையாளரிடம் முன் அனுமதி பெற்றிருத்தல் மற்றும் ii) அத்தகைய தகவலைப் பெறுபவரும் கூட அத்தகைய தகவல்களை இரகசியமாக பாதுகாக்கும் நிலையில் இருப்பவராக இருத்தல்.

25. நிறுவனம் கொடுக்கக்கூடிய நிதிசார்ந்த பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளில் உள்ள விருப்பங்கள், தேர்வுகள் மற்றும் பொறுப்புகள் முதலியவற்றை குறித்த விழிப்புணர்வை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குவதற்கு நிர்வாகக் குழு அங்கீகரித்த செயல்முறை பின்பற்றப்பட வேண்டும்.

26. அனைத்து புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கும் நிறுவனத்தின் கொள்கைகள் மற்றும் நடை முறைகள் பற்றிய தகவல்கள் தரப்பட வேண்டும்.

27. வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனம் பயன்படுத்தும் கருத்துகேட்பு நுட்பம் மற்றும் அதன் நோக்கத்தையும், அதனை எப்படி அணுக வேண்டும் என்பதையும் தெரிவிக்க வேண்டும்.

28. ஒவ்வொரு 12 முதல் 18 மாதங்களுக்கு ஒருமுறை, SRO வால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட முகவர் மூலமாக நடத்தப்படும் நடத்தை விதிகளுடன் கூடிய உடன்பாட்டு மதிப்பீட்டைப் பெற வேண்டும். மேலும் இந்த மதிப்பீட்டு அறிக்கையை பொதுத்தளத்தில் வெளியிட வேண்டும்.

மைக்ரோஃபைனான்ஸ் அமைப்புகளுக்கான நிறுவன நடத்தை வழிகாட்டுதல்கள் (ICG)

MFI -களின் வடிவத்தை பொருட்படுத்தாமல், அனைத்து MFI -களுக்கும் ICG பொருந்தும்:

1. நடத்தை விதிகளின் இணக்கத்தை உறுதிபடுத்துவதற்கான பொருத்தமான நுட்பத்தைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.
2. வாடிக்கையாளர்களையும் ஊழியர்களையும் நேர்மையுடனும் கண்ணியத்துடனும் நடத்துவதற்கு பொருத்தமான கொள்கைகள் மற்றும் செயல்பாட்டு வழிகாட்டுதல்கள் இருக்க வேண்டும்.
3. அனைத்து ஒழுங்குமுறை மற்றும் சட்டரீதியான விதிமுறைகளுக்கேற்ப அனைத்து பரிமாற்றங்களும் நடத்தப்படுவதற்கான முறையான பதிவுகளை பராமரிக்க வேண்டும். இந்த பதிவுகளின் ஒரு பகுதியாக கடன் பெறுவோர் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொண்ட ஒப்புக்கையும் இருக்க வேண்டும்.
4. கடன் திரும்ப செலுத்தத் தவறிய வாடிக்கையாளர்களை கையாளுவதில் ஒவ்வொரு நிலையிலும் விரிவான நிர்வாகக் குழு அங்கீகரித்த செயல்முறை இருக்க வேண்டும்.
5. ஊழியர்களால் மோசடி செய்யப்பட்டதாக நிரூபிக்கப்பட்ட சூழல் தவிர்த்து, வாடிக்கையாளரின் வசூல் பற்றாக்குறையை ஊழியர்களிடம் வசூலிக்கக் கூடாது.
6. MFI -கள் அவர்களது போட்டி நடைமுறைகள் நேர்மையாகவும் வாடிக்கையாளர் தோழமையுடன் இருப்பதற்கு உறுதி செய்ய வேண்டும்.
7. குறிப்பிடத்தக்க வர்த்தக தொகுதிகளைக் கொண்ட மற்ற MFI இருக்கும் இடங்களில் MFIகள் கிளை வைத்திருப்பது தவிர்க்கப்பட வேண்டும்.
8. கடனை திருப்பி செலுத்தும் அழுத்தம் எதிர்கொள்ளும் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு நிவாரணம் வழங்கும் வகையில் நிர்வாகக் குழு அங்கீகரித்த கடன் மறுசீரமைப்பு பொருள்/ திட்டம் இருக்க வேண்டும்.
9. புதிதாக ஊழியரைத் தேர்ந்தெடுக்கும் போது அவர் ஏற்கனவே பணியாற்றிய நிறுவனத்தில் ஆலோசனை பெறப்பட வேண்டும்.
10. மற்றொரு MFI இடம் இருந்து அது போல் ஆலோசனை கேட்கப்படும் போது

20 நாட்களுக்குள் அதற்கு பதில் வழங்க வேண்டும்.

11. பணியை விட்டு வெளியேறும் ஒரு ஊழியரின் நன்மதிப்பு அறிவிப்பு காலம், குறைந்த பட்சம் ஒரு மாதத்திற்கு முன்னர் தெரிவிக்க வேண்டும் என்ற ஊழியருக்கும் நிறுவனத்துக்கும் இடையேயான உடன்பாட்டுடன் ஒப்பந்தமாக இருக்க வேண்டும்.

12. முந்தைய நிறுவனம் (MFI) 20 நாட்களுக்குள் சரிபார்த்தல் கோரிக்கைக்கு பதிலளிக்காத சூழல் தவிர்ந்து, மற்ற சூழல்களில் முந்தைய MFI இடம் இருந்து பணி விடுவிப்புக் கடிதம் பெறாத ஊழியரை மற்றொரு MFI -இல் பணிக்கு அமர்த்தக் கூடாது.

13. அதே பகுதியில் இருக்கும் மற்றொரு MFI -இல் 1 ஆண்டுகள் பணிபுரிந்த ஊழியரை உங்களது MFI இல் பணிக்கு அமர்த்தக் கூடாது. இந்த கட்டுப்பாடு கிளை மேலாளர் நிலை வரை பொருந்தும்.

14. ஒரு கடன் பெறுபவராக வாடிக்கையாளர்கள் விருப்பங்கள், தேர்வுகள், உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் குறித்த விழிப்புணர்வை அதிகரிக்கும் அர்ப்பணிக்கப்பட்ட செயல்பாடு இருக்க வேண்டும். மேலும் நிறுவனம் வழங்கும்/ கிடைக்கக்கூடிய பொருட்கள்/ சேவைகளின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்கள் விழிப்புணர்வுடனும் புரிந்துகொண்டும் இருக்கிறார்களா என்பதை தொடர்ந்து சோதித்து உறுதிபடுத்த வேண்டும்.

15. நிறுவனங்கள் தங்களது முழுமையான வாடிக்கையாளர் தரவுகளை RBI/இந்திய ரிசர்வ் வங்கி அங்கீகரித்த கடன் குழுவிடம் பகிர்ந்து கொள்ள வேண்டும். இந்த தரவுகள் SRO பரிந்துரைத்த கால அளவு படி சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

16. நிறுவனங்கள் ஏதேனும் தவறு இருந்தால் சரி செய்யவும், பெறப்பட்ட புகார்களை துரிதமாக மற்றும் திறம்பட சரி செய்யவும் அர்ப்பணிக்கப்பட்ட கருத்துகேட்பு மற்றும் குறைதீர்ப்பு நுட்பத்தை நிறுவ வேண்டும்.

17. புகார்களை கையாளவும், வாடிக்கையாளரின் பரிந்துரையை மற்றும் வாடிக்கையாளர்களை எளிதாக அணுகுவதற்காக அவர்களது தொலைபேசி எண்ணை குறித்து வைக்கவும் ஒரு அதிகாரியை நியமிக்க வேண்டும்.

18. மதிப்பீடுகள் செய்யப்படும் போது COC கடைபிடித்தலில் கண்டறியப்படும் குறைபாடுகள் தொடர்புடைய மாற்று நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்ள வேண்டும்.

பிற்சேர்க்கை

MFI -களின் வாடிக்கையாளர்
அர்ப்பணிப்பு

இந்த துணை ஆவணத்தை வாடிக்கையாளர்களுக்கு
கடன் வழங்கும் நேரத்தில் தனித்த ஒரு பக்க
வெளியீடாக பயன்படுத்தும் வகையில் கொடுக்க
வேண்டும்.

MFI-களின் வாடிக்கையாளர் அர்ப்பணிப்பு

மைக்ரோஃபைனான்ஸ் துறையின் ஒரு பகுதியாக நாங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு உறுதியளிப்பவைகள் பின்வருமாறு:

1. RBI/இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதலுக்கேற்ப, முழுமையான இணக்கத்துடன் அனைத்து தகுதியுடைய வாடிக்கையாளருக்கும் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் சேவைகள் வழங்கப்படுகிறது.

2. நடத்தை விதிகள் மற்றும் அதன் செயல்பாடுகளை வாடிக்கையாளருக்கு கற்பிக்கிறோம்.

3. RBI/இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் நியாயமான நடைமுறைகள் தொகுப்பிற்கு ஏற்ப, கடன் வழங்கப்படுவதற்கு முன்னர் நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் அனைத்து பொருட்கள்/ சேவைகள் குறித்த அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வெளியிடுகிறோம். அந்த நியாயமான நடைமுறைகள் தொகுப்பு பின்வரும் ஆவணங்களை உள்ளடக்கியதாகும்.

- தனிப்பட்ட அங்கீகாரக் கடிதம்
- கடன் அட்டை
- கடன் அட்டவணை
- பாஸ்புக்

4. கூடுதலாக, குழு/ மைய கூட்டங்கள் மூலமாக உள்ளூர் மொழியில் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் வெளியிடப்படும் மற்றும் உங்களது ஒப்புதல் பாதுகாக்கப்படும். (இந்த விவரங்கள் தாளில் அச்சிடப்பட்டிருக்கலாம். மேலும் அனைத்து கடனாளிகளும் அவர்கள் ஏற்றுக் கொண்டதற்கான ஒப்புதலில் கையெழுத்திட வேண்டும்).

5. அனைத்து நிறுவன பொருட்கள்/ சேவைகளுக்கான அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளும் உத்தியோகப்பூர்வ வட்டார மொழியிலோ அல்லது வாடிக்கையாளர்கள் புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியிலோ அவர்களுக்கு சொல்லப்படும்.

6. பின்வரும் கடன் விதிமுறைகள் வெளியிடப்படும்:

- நிலுவை குறையும் முறையில் வட்டி விகிதம்
- செயலாக்க கட்டணம்
- வேறு ஏதேனும் செலவுகள் அல்லது கட்டணம் இருக்கிறதா என விவரிக்கப்படும்.
- காப்பீடு மற்றும் இழப்பீட்டு செலவினங்களை உள்ளடக்கிய கட்டணங்கள்

7. APR மற்றும் சமமான மாத விகிதம் உள்ளிட்ட அனைத்தும் உள்ளடக்கிய பெறப்பட்ட வட்டி மற்றும் கட்டணங்களை அறிவிக்கப்படும்.
8. வாடிக்கையாளருக்கு முன் அறிவிப்பு இல்லாமல் கடன் அல்லாத பொருட்கள்/ சேவைகளுக்கு கட்டணம் வசூலிக்கப்பட மாட்டாது.
9. வட்டி மற்றும் பாதுகாப்பு வைப்பு நிதிக்கு RBI - இன் வழிகாட்டுதல்களை பின்பற்றப்படும்.
10. வழக்கமான KYC விதிமுறைகள் படி, வாடிக்கையாளர்கள் சம்பந்தப்பட்ட ஆவணங்களின் பிரதிகளைப் பெறப்படும். நியாயமான காரணங்களுக்காக மற்றும் பரிவர்த்தனையை முடிக்க நாங்கள் கேட்கும் கூடுதலான ஆவணங்களை இணைக்க வேண்டும்.
11. விண்ணப்பதாரர்களுக்கு கடன் நிராகரிப்பு காரணங்கள் வெளியிடப்படும்.
12. வாடிக்கையாளர்களிடம் அவர்களது கடன் கேட்பு விண்ணப்பம் ஏற்றுக்கொள்ளப்படும் பட்சத்தில் அவர்களால் எவ்வளவு காலத்துக்குள் கடனை திருப்பி செலுத்தமுடியும் என்பதைக் கேட்டு அவர்களது தீர்மானம் குறிப்பிடப்படும்.
13. ஆயுள் கடன், ஆயுள் காப்பீடு மற்றும் பங்கு காப்பீடு பொருட்கள் தவிர பிற பொருட்களை ஒன்றிணைந்த பொருட்களாக இருக்காது. காப்பீட்டு விதிமுறைகள் வாடிக்கையாளருக்கு வெளிப்படையாக தெரியப்படுத்தப்படும். மேலும் அவை RBI/இந்திய ரிசர்வ் வங்கி மற்றும் IRDA விதிமுறைகளை பின்பற்றியதாகும். அனைத்து நிலைகளிலும் வாடிக்கையாளர் ஒப்புதல் பெறப்படும்.
14. கடன் கொடுப்பதற்கு முன் வாடிக்கையாளரின் தேவை மற்றும் கடனை திரும்ப செலுத்தும் திறன் மதிப்பீடு செய்ய முறையான நடவடிக்கை மேற்கொள்ளப்படும். மேலும் வாடிக்கையாளரின் திரும்ப செலுத்தும் திறனுக்கு ஈடு செய்யும் வகையில் மட்டுமே கடன் வழங்கப்படும்.
15. வாடிக்கையாளர் ஏற்கனவே இரண்டு கடன் வழங்குபவர்களிடம் கடன் பெற்றிருந்தால், மூன்றாவது கடன் வழங்குபவராக கடன் தரப்படமாட்டாது.
16. RBI/இந்திய ரிசர்வ் வங்கி அல்லது மத்திய/ மாநில அரசின் பரிந்துரைபடி, எந்த வாடிக்கையாளருக்கும் மொத்த கடன் வரம்பை மீறி கடன் தரப்பட மாட்டாது.
17. வாடிக்கையாளர்களிடம் தொடர்பு கொள்வதில் அனைத்து ஊழியர்களும் நிறுவனத்தின் வழிமுறைகளை பின்பற்றுவதை உறுதி செய்யப்படும்.

18. அனைத்து பணியாளர்கள் மற்றும் நபர்களும் எங்கள் சார்பாக பின்வருமாறு செயல்படுவது உறுதி செய்யப்படும்:

- a. மரியாதையான மொழி, நல்லொழுக்கத்தை பராமரித்தல் மற்றும் மரியாதையுடன் நடந்து கொள்வார்கள்
- b. வாடிக்கையாளரிடம் அச்சுறுத்தும் வகையில் அல்லது வன்முறையில் ஈடுபடும் வகையிலான எந்த வகையான நடத்தையிலும் ஈடுபடமாட்டார்கள்.
- c. கடன் வசூல் முகவர்களுக்கான RBI/இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களின் படி, பல மணி நேரம் வாடிக்கையாளரிடம் தொடர்பில் இருக்கக் கூடாது.
- d. கையறு நிலை, உடல்நலமின்மை முதலியன போன்ற பொருந்தாத சந்தர்ப்பங்களில் வாடிக்கையாளர்களை நிலுவைகள் வசூலிக்க சந்திக்கக் கூடாது.

19. கடன் பெறுபவரிடம் இருந்து பெறப்படும் ஒவ்வொரு கட்டணத்திற்கும் சரியான ரசீது (MFI முடிவு செய்த ஏதேனும் ஒரு வடிவத்தில்) வழங்கப்படும்.

20. வாடிக்கையாளரின் இயல்பான உணர்வுநிலையை சமாளிக்க நிறுவனம் அங்கீகரித்த நடைமுறையைப் பின்பற்றப்படும்.

21. பணப்புழக்க மன அழுத்தத்தில் இருக்கும் கடனாளிகளிடம் எங்களது நிர்வாகக் குழுவால் ஏற்கப்பட்ட கடன் மறுசீரமைப்பு நுட்பம் பின்பற்றப்படும்.

22. வாடிக்கையாளர்களிடம் பெறப்பட்ட தகவல்கள் கண்டிப்பாக இரகசியமாக வைத்திருக்கப்படும்.

23. வாடிக்கையாளரின் தகவல்களை மூன்றாம் தரப்பிடம் பின்வரும் நிலைமைகளில் மட்டுமே வெளியிடப்படும்:

- a. அத்தகைய தகவல்களை தருவது குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு முன்கூட்டியே அறிவித்து அவரது எழுத்து வடிவிலான அனுமதி பெறப்பட்டால்
- b. தகவல் கேட்கும் நபர் MFI இடம் இருந்து தகவல்களைப் பெற வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபராக இருந்தால்.
- c. அது சட்டப்பூர்வமாக தெரிவிக்கப்பட வேண்டிய அவசியம் எழுந்தால்.
- d. இந்த நடைமுறை நிதி நிறுவனங்கள் மத்தியில் வழக்கமானதாகும். நெருங்கிய குழுக்களில் பரஸ்பர அடிப்படையிலும் (கடன் குழு போன்ற) வழங்கப்படுகிறது. இதில் பின்பற்றப்படுபவை பின்வருமாறு:
 - i) வாடிக்கையாளரிடம் முன் அனுமதி பெற்றிருத்தல் மற்றும் ii) அத்தகைய தகவலைப் பெறுபவரும் கூட அத்தகைய தகவல்களை இரகசியமாக பாதுகாக்கும் நிலையில் இருப்பவராக இருத்தல்.

24. நிறுவனம் கொடுக்கக்கூடிய நிதிசார்ந்த பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளில் உள்ள விருப்பங்கள், தேர்வுகள் மற்றும் பொறுப்புகள் முதலியவற்றை குறித்த

விழிப்புணர்வை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குவதற்கு நிர்வாகக் குழு அங்கீகரித்த செயல்முறை பின்பற்றப்படும்.

25. அனைத்து புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கும் நிறுவனத்தின் கொள்கைகள் மற்றும் நடை முறைகள் பற்றிய தகவல்கள் தரப்படும்.

26. வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனம் பயன்படுத்தும் கருத்துகேட்பு நுட்பம் மற்றும் அதன் நோக்கமும், அதனை எப்படி அணுக வேண்டும் என்பதும் தெரிவிக்கப்படும்.

வாடிக்கையாளர்கள் உரிமைகள்

ஒரு வாடிக்கையாளராக உங்களது உரிமைகள் பின்வருமாறு:

1. துறை அதிகாரி அல்லது கிளை ஊழியரிடம் கடன் தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வாய்வழியாகவோ அல்லது எழுத்து வடிவிலோ கேட்டு தெரிந்து கொள்ளலாம்.

2. மீதமுள்ள கடன் நிலுவை, கடன் பெற்ற தொகை மற்றும் திரும்ப செலுத்திய வட்டி மற்றும் ஏற்கனவே இருக்கும் கடன் தொடர்புடைய மற்ற தகவல்கள் அல்லது 12 மாதங்களை விட முந்தைய மாதங்களில் செலுத்தி முடிக்கப்பட்ட கடன் விபரம் முதலியவற்றை வாய்வழியாகவோ அல்லது எழுத்து வடிவிலோ கேட்டு தெரிந்து கொள்ளலாம்.

3. கடனின் அனைத்து விதிமுறைகளும் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும் கடன் அங்கீகாரக் கடிதம் அல்லது கடன் அட்டை பெறவும்.

4. குறிப்பிட்ட காலத்தில் செலுத்தப்பட்ட கடன் தவணைகள் மற்றும் மீதமுள்ள கடன் நிலுவை குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும் பாஸ்புக்கை ஏதேனும் பொருத்தமான வடிவத்தில் பெறவும்.

5. MFI ஊழியரிடம் வழங்கிய கடன் தவணைகள் உட்பட செலுத்தப்பட்ட எந்த பணத்திற்கும் ரசீது பெற்றுக்கொள்ளவும்.

6. புகார் செய்தல், குறைகளை பதிவு செய்தல் முதலியவற்றை கடன் அட்டை அல்லது MFI இன் மற்ற பொருட்களில் அதிகாரிகள் குறிப்பிட்டுள்ள விதங்களில் அணுகலாம். இதனை எழுத்து வடிவிலோ அல்லது தொலைபேசி அழைப்பு மூலமாகவோ செய்யலாம்.

7. புகார் அல்லது குறைகளை பதிவு செய்வதற்கு நிறுவன கிளையில் உள்ள MFI ஆல் நியமிக்கப்பட்ட ஊழியரின் உதவியை பெறவும்.

8. உங்களது புகார் அல்லது குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான நேர வரையறை

குறிப்பிடப்பட்ட ஒப்புக்கையைப் பெறவும்.

9. நீங்கள் புகார் தெரிவித்த போது MFI ஆல் அதனைத் தீர்ப்பதற்காக தரப்பட்ட நேர வரையறைக்குள் உங்களது புகார்/ குறைக்கான தீர்வைப் பெறுவீர்கள்.

10. உங்களது புகாரின் மீது வழங்கப்பட்ட தீர்வில் அல்லது பதிலில் உங்களுக்கு திருப்தி இல்லையெனில் நீங்கள் உயர் மட்ட நிலையில் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

11. எங்களது குறைதீர்ப்பு நடைமுறைகளை நீங்கள் பொருட்படுத்தாத பட்சத்தில், RBI/ இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் சிறப்பு அதிகாரிக்கு நீங்கள் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

இரண்டாம் பதிப்பு: டிசம்பர் 2015

Published by:

Microfinance Institutions Network (MFIN)

705, Tower B, Millennium Plaza, Sushant Lok I, Gurgaon, 122002, Haryana, India.

Phone: + (91) 124 4212570 Email: contact@mfndia.org Website: <http://mfndia.org/>