

mfin

బాధ్యతాయుతమైన ఫైనాన్సుకు శక్తిని అందించడం
మైక్రోఫైనాన్సు సంస్థల నెట్వర్క్

మైక్రోఫైనాన్సు పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

మైక్రోఫైనాన్సు పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

ముందుమాట

చట్టబద్ధమైన రూపాలతో సంబంధం లేకుండా మైక్రోఫైనాన్స్ సంస్థలు (ఎంఎఫ్ఐలు) ఆర్థికంగా సేవలు అందించని మరియు బలహీన వర్గాలకు చెందిన క్లయింట్లకు ఆర్థిక సేవలు అందించడం ద్వారా వ్యక్తిగత మరియు సామాజిక ప్రయోజనాలను మరియు ఆర్థిక సమ్మేళనాన్ని ప్రోత్సహించాలని కోరుకుంటాయి. గడిచిన కొద్దికాలంగా, భారతదేశంలోని బలహీనవర్గాల సమాజానికి మైక్రోఫైనాన్స్ రంగం అనేది ఆర్థిక మౌలిక సదుపాయాల్లో ఒక అంతర్భాగమైంది.

ఎంఎఫ్ఐల ద్వారా అందించే మైక్రోఫైనాన్స్ సేవలు క్లయింట్లకు ప్రయోజనకరంగా ఉండే, మరియు నైతికంగాను మరియు హుందాగా ఉన్నాయని ధృవీకరించుకోవడం కొరకు మైక్రోఫైనాన్స్ రంగానికి సంబంధించి కీలక విలువలు మరియు నిష్పాక్షిక విధానాలను నిర్వచించడం ఎంతో ముఖ్యం.

మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

ప్రెసిడెంట్, ఎంఎఫ్ఐఎన్ సందేశం

పండుగ శుభాకాంక్షలు

స్వీయ నియంత్రణ సంస్థలు అయిన ఎంఎఫ్ఐఎన్ & సా-ధన్లు (ఎస్ఆర్ఓల) వలె ఈ నెలలో మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు ఉమ్మడి ప్రవర్తనా నియమావళిని విడుదల చేయడం నాకు సంతోషాన్ని కలిగించింది.

సున్నితమైన క్లయింట్ బేస్ తో మనం ఏ విధంగా వ్యాపారం చేయాలనే దానికొరకు అంగీకరించబడిన సూత్రాలకు మన సభ్యులందరూ కట్టుబడి ఉండటానికి, అత్యుత్తమ విధానాలను రూపొందించడానికి మరియు రిఫరెన్స్ బెంచ్ మార్క్ వలె సేవలందించడాన్ని ప్రవర్తనా నియమావళి గొప్పగా తోడ్పడుతుంది. మైక్రోఫైనాన్స్ రంగంలో అనేక ప్రవర్తనా నియమావళి మదింపులు నిర్వహించడం మరియు సంస్థల మధ్య తేడాను చూపించడం కొరకు రిపోర్ట్ లకు సంభాష్య ఋణగ్రహీతలు మరియు పెట్టుబడిదారులు వెయిచేజీ ఇవ్వడాన్ని చూడటం ఎంతో సంతోషాన్ని కలిగిస్తోంది. ఈ రంగం తిరిగి పుంజుకోవడానికి, పెట్టుబడిదారులు/ఋణగ్రహీతల మద్దతుతో ఎదగడానికి మరియు ఆర్బిఐ నుంచి ఎస్ఎఫ్బి లైసెన్స్ లు పొందిన 10 సంస్థల్లో 8 ఎన్బిఎఫ్సి ఎంఎఫ్ఐలు ఉండటం, ఈ రంగం యొక్క విశ్వసనీయతను ప్రతిబింబిస్తుంది.

ఉమ్మడి ప్రవర్తనా నియమావళి సభ్య సంస్థల ఏకరీతి, నవీకరించబడిన మరియు అత్యుత్తమ ప్రమాణాలకు ఆకాంక్షలకు అద్దం పడుతుంది.

ఇది సాకారం కావడం కొరకు తమ మద్దతు మరియు సలహాలను అందించిన ఎంఎఫ్ఐఎన్ & సా-ధన్ సిఇబిలు & వారి సెక్రటరీలు, పాలనా మండళ్లు మరియు సభ్యులకు నేను ధన్యవాదాలు తెలియజేస్తున్నాను.

మనోజ్ కుమార్ నంబియార్

ప్రెసిడెంట్, ఎంఎఫ్ఐఎన్

9, డిసెంబర్ 2015

మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

ఛైర్మన్, సా-ధన్ సందేశం

దేశంలో దారిద్ర్యరేఖకు దిగువన ఉన్న అసంఖ్యాకులను ఆర్థిక చేరిక పరిధిలోనికి తీసుకురావడంలో మైక్రోఫైనాన్స్ రంగం అందించిన సహకారాన్ని తక్కువగా అంచనా వేయలేము. ఇది వాస్తవం అయినప్పటికీ కూడా, ఈ రంగం ప్రతికూల పరిణామాలను ఎదుర్కొంటోంది. సా-ధన్ 2006లో మొట్టమొదటిసారిగా స్వచ్ఛంద ప్రవర్తనా నియమావళితో దీనికి ప్రతిస్పందించింది. దీనికి అనేక మెరుగుదలలు చేర్చబడిన తర్వాత మొత్తం పరిశ్రమ కొరకు సా-ధన్ మరియు ఎంఎఫ్ఐఎన్ ఉమ్మడి ప్రవర్తనా నియమావళిగా ఇది సంతరించుకుంది. పరిశ్రమ అసోసియేషన్ల కొరకు కొత్త ఎస్ఆర్ఓ మరియు ఇతర పరిణామాలు చోటుచేసుకున్న నేపథ్యంలో ఈ డాక్యుమెంట్ సవరణ అవసరం అయింది. దీని కొరకు ఏర్పాటు చేయబడిన వర్కింగ్ గ్రూపు అద్భుతంగా పనిచేసింది. ఈ డాక్యుమెంట్కు తుది రూపు ఇవ్వడంలో పరిశ్రమ శ్రేయోభిలాషి శ్రీ. ఎన్.శ్రీనివాసన్ గారు అందించిన సహాయసహకారాలకు నేను ధన్యవాదాలు తెలియజేస్తున్నాను. మార్గదర్శనం చేసి మద్దతుని అందించిన ఎస్ఐడిబిఐ మరియు వరల్డ్ బ్యాంక్ గ్రూపు (ఐఎఫ్ఐసి), అలానే విలువైన సలహాలను అందించిన ఎసిఆర్ఐఎల్కు నేను ధన్యవాదాలు తెలియజేస్తున్నాను. ఈ సవరించబడిన ప్రవర్తనా నియమావళి మైక్రోఫైనాన్స్ రంగంలో బాధ్యతాయుతమైన ఫైనాన్స్ శకానికి నాంది పలుకుతుందని నేను ఆత్మవిశ్వాసంతో ఉన్నాను.

జయశ్రీ వ్యాస్

ఛైర్మన్

సా-ధన్

9, డిసెంబర్ 2015

మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

సిఇఓ, ఎంఎఫ్ఐఎన్ సందేశం

భారతదేశంలో మైక్రోఫైనాన్స్ ఆవిర్భావం గురించి చెప్పడం చర్చితచరణం అవుతుంది, ఈ చరిత్ర ఎంతో సుదీర్ఘమైనది మరియు సంక్లిష్టమైనది. నేడు అల్ప ఆదాయ వర్గాలకు ఎటువంటి హామీ లేని ఋణాలను అందించడం ద్వారా లావాదేవీలు నిర్వహిస్తున్న అనేక సంస్థలు మైక్రోఫైనాన్స్ రంగంలో ఉన్నాయి. సగటు మైక్రోఫైనాన్స్ క్లయింట్, వ్యవస్థాపక ఆకాంక్షలను కలిగి ఉండి పిరమిడ్ దిగువన మధ్య లేదా పై సెగ్మెంట్లలో ఉండే గృహం. ఈ క్లయింట్ అవసరమైన సేవల్ని పొందలేకపోవడం మరియు తాము ఏమి పొందగలం అనే దానికి సంబంధించి అవగాహన లోపించడం అనే ప్రమాదాలను ఎదుర్కొంటూ ఉంటాడు. అందువల్ల అటువంటి క్లయింట్ ఆసక్తులు సంరక్షించబడాలి మరియు క్లయింట్ని సంరక్షించాలనే స్ఫూర్తితోను మరియు బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార లావాదేవీలను నిర్వహించేందుకు మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమలో ఒక ప్రవర్తనా నియమావళి రూపొందించబడింది. ఈ డాక్యుమెంట్ పరిశ్రమ ద్వారా స్వచ్ఛందంగా రూపొందించబడింది మరియు ఈ అమలు మరియు నైతిక వ్యాపార విధానాలతో ప్రధానంగా దృష్టి సారినూ వ్యాపార లావాదేవీలను నిర్వహించే మార్గాలను ఇది పేర్కొంటుంది.

నాలుగు సంవత్సరాల క్రితం పైన తెలిపిన నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి రూపొందించబడింది. అప్పటి నుంచి మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ ఎంతగానో మారిపోయింది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా సూక్ష్మ ఋణ సంస్థలకు కొత్త నిబంధనలు ప్రవేశపెట్టబడ్డాయి. పరిశ్రమకు చెందిన రెండు అసోసియేషన్లు, సా-ధన్ మరియు ఎంఎఫ్ఐఎన్లు రెండు కూడా ఆర్బిఐ ద్వారా స్వీయ నియంత్రణ సంస్థలు (ఎస్ఆర్ఓ)లుగా నామినేట్ చేయబడ్డాయి. సభ్య ఎంఎఫ్ఐలు యూనివర్సల్ బ్యాంకులు మరియు స్కాల్ ఫైనాన్స్ బ్యాంకులు అవుతున్నాయి. ఉమ్మడి ప్రవర్తనా నియమావళి రెండో ఎడిషన్లో మైక్రోఫైనాన్స్ ఎకోసిస్టమ్కు సంబంధిత మార్పులు చేయబడ్డాయి. ఇది ఎంఎఫ్ఐఎన్ ద్వారా చొరవ తీసుకొని రూపొందించబడింది మరియు ఎస్ఐడిబిఐ, ఎం-క్రిల్, ఐఎఫ్ఐసి, సా-ధన్ ఎంఎఫ్ఐఎన్ ప్రతినిధులతో కూడిన బహుళ భాగస్వామి వర్కింగ్ గ్రూపును రూపొందించింది. ప్రవర్తనా నియమావళి ఈ ఎడిషన్ రూపొందించడంలో వర్కింగ్ గ్రూపు అమితంగా శ్రమించింది.

ఇందుకుగాను వర్కింగ్ గ్రూపుకు చెందిన ప్రతి సభ్యుడికి నేను పేరుపేరునా అభినందనలు తెలియజేస్తున్నాను. ఎస్ఐడిబిఐ నుంచి వివేక్ మల్హోత్రా మరియు పికె నాథ్, ఎమ్-క్రిల్ నుంచి గుంజన్ గ్రోవర్ మరియు శ్రద్ధా రూ, ఐఎఫ్ఐసి నుంచి గిరీష్ నాయర్, సా-ధన్ నుంచి సోమేష్ దయాళ్ మరియు ఎంఎఫ్ఐఎన్ నుంచి పల్లవిసేన్లు పాల్గొన్నారు. 'ప్రజలకు మేలు చేయాలి' అనే స్ఫూర్తితో వివిధ చర్చల్లో జరిగిన అంశాలను క్రోడీకరించడం ద్వారా, తమ విలువైన సమాచారాన్ని దీని కొరకు వెచ్చించిన పరిశ్రమ నిపుణుడు ఎన్.శ్రీనివాసన్ గారికి ఇందుమూలంగా మేము ధన్యవాదాలు తెలియజేస్తున్నాం.

రత్నా విశ్వనాథన్

సిఇఓ, ఎంఎఫ్ఐఎన్

9, డిసెంబర్ 2015

మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

ఇడి, సా-ధన్ సందేశం

మైక్రోఫైనాన్స్ సెక్టార్ కొరకు ప్రవర్తనా నియమావళి అనేది భాగస్వామ్య సంస్థల ద్వారా స్వచ్ఛందంగా అంగీకరించబడిన ఒక నియమావళి. ఈ స్వచ్ఛంద పరిశ్రమ ప్రవర్తనా నియమావళి తమ సభ్యులతో మరియు కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు పాటించాల్సిన నిర్దిష్ట ప్రవర్తనా ప్రమాణాలను రూపొందిస్తుంది. ఇటువంటి ప్రవర్తనా నియమావళి వల్ల పరిశ్రమలో పారదర్శకత పెరగడానికి, ఈ రంగంలోనికి భాగస్వాములు లేదా పెట్టుబడిదారుల ఆత్మవిశ్వాసం పెరగడానికి మరియు ఉల్లంఘనలను తగ్గించడానికి చట్టాలను పాటించే విధంగా చేయడానికి దోహదపడటం వంటి ప్రయోజనాలు ఉంటాయి. స్వచ్ఛంద పరిశ్రమ ప్రవర్తనా నియమావళిని రూపొందించానికి ప్రధాన కారణంలో ఇది చట్టం కంటే సరళమైనది మరియు ఈ రంగంలోనికి మార్పులకు అనుగుణంగా మరింత సమర్థవంతంగా మార్పులు చేపట్టవచ్చు మరియు ప్రభుత్వ నిబంధనల కంటే తక్కువ అనుచితంగా ఉంటుంది. తదుపరి పరిశ్రమ సహభాగులు ఈ ప్రవర్తనావళి పట్ల యాజమాన్యతను కలిగి ఉండటం ద్వారా పరిశ్రమలో నాణ్యతా నియంత్రణ వలె ఈ కోడ్ వ్యవహరించేందుకు బలంగా కట్టుబడి ఉండేందుకు దోహదపడుతుంది.

మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు 2006లో మొదటిసారిగా సా-ధన్ ఒక స్వచ్ఛంద పరస్పర ప్రవర్తనా నియమావళిని రూపొందించింది. తరువాత ఎస్ఐడిబిఐ మరియు ఐఎఫ్ఐసీలు మైక్రోఫైనాన్స్ రంగం కొరకు ఉమ్మడి ప్రవర్తనా నియమావళిని రూపొందించడం కొరకు సా-ధన్ మరియు ఎంఎఫ్ఐఎన్లను దగ్గరకు చేర్చాయి. ఎంఎఫ్ఐలను వివిధ ఉద్దేశ్యాలతో మదింపు చేయడం కోసం రూపొందించబడినదే ఈ ప్రవర్తనా నియమావళి. ఈ రంగంలోని ఇటీవల అభివృద్ధిని దృష్టిలో పెట్టుకొని సా-ధన్ మరియు ఎంఎఫ్ఐఎన్లు ఆర్బిఐ ద్వారా ఎస్ఆర్ఓని పొందాయి మరియు అందువల్ల ప్రవర్తనా నియమావళిలో సవరణలు అవసరం అయ్యాయి. ఎంఎఫ్ఐఎన్ చొరవతో సా-ధన్, ఎంఎఫ్ఐఎన్, వరల్డ్ బ్యాంక్ గ్రూపు (ఐఎఫ్ఐసి) ఎంసిఆర్ఐఎల్ మరియు ఎస్ఐడిబిఐతో కూడిన ఒక వర్కింగ్ గ్రూపు ఏర్పాటుచేసింది. ఈ ప్రక్రియలో పరిశ్రమవారీగా కన్సల్టేషన్లతో వివిధ వ్యక్తులు మరియు సంస్థల సలహాలు ఇమిడి ఉన్నాయి. శ్రీ. ఎన్. శ్రీనివాసన్ కమిటీ తుది చర్చల్ని నిర్వహించారు మరియు ప్రవర్తనా నియమావళి డ్రాఫ్ట్ ని రూపొందించారు. సాంకేతికతంగా ఇది ఎన్బిఎఫ్ఐసి-ఎంఎఫ్ఐల కొరకు ఉద్దేశించబడింది, ఇతర ఎంఎఫ్ఐలు ఈ కోడ్ని ఒక ఫ్రేమ్వర్క్ వలె స్వీకరించేందుకు సా-ధన్ సమర్థిస్తోంది.

ఈ రంగంలో ఒక క్రమబద్ధమైన పురోగతికి అదే విధంగా పరిశ్రమలోని భాగస్వాములు అందరూ కూడా ఈ దేశంలో దారిద్ర్యరేఖకు దిగువన ఉన్న ప్రజానీకానికి మరియు ప్రజలకు ఆర్థిక సేవల్ని అందించాలనే తుది లక్ష్యాన్ని చేరుకునేందుకు ఈ ప్రవర్తనా నియమావళి దోహదపడుతుందని మేము ఆత్మవిశ్వాసంతో ఉన్నాం.

పి. సతీష్

ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్

సా-ధన్

9, డిసెంబర్ 2015

మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

విషయసూచిక

ముందుమాట	3
ప్రెసిడెంట్, ఎంఎఫ్ఐఎన్ సందేశం	4
చైర్మన్, సా-ధన్ సందేశం	5
సిఇఓ, ఎంఎఫ్ఐఎన్ సందేశం	6
ఇడి, సా-ధన్ సందేశం	7
పార్టు I	11
మైక్రోపైనాన్స్ కీలక విలువలు	12
మైక్రోపైనాన్స్ సంస్థల కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి	12
పార్టు II	12
నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి అనువర్తనం	12
ప్రవర్తనా నియమావళి	13
I. నమగ్రత మరియు నైతిక ప్రవర్తన	13
II. పారదర్శకత	13
III. క్లయింట్ సంరక్షణ	14
IV. పరిపాలన	15
V. రిక్రూట్మెంట్	16
VI. క్లయింట్ అవగాహన	17
VII. డేటాను పంచుకోవడం	17
VIII. ఫీడ్బ్యాక్/ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం	17
పార్టు III	18
మైక్రోపైనాన్స్ సంస్థల కొరకు క్లయింట్ సంరక్షణ మార్గదర్శకాలు (సిపిజి)	18
పార్టు IV	20
మైక్రోపైనాన్స్ సంస్థల కొరకు సంస్థాగత ప్రవర్తనా మార్గదర్శకాలు (ఐసిజి)	20
అనుబంధం - కస్టమర్ల పట్ల ఎంఎఫ్ఐఐ అంకితభావం	21

పార్టు 1

మైక్రోఫైనాన్స్ కీలక విలువలు

మైక్రోఫైనాన్స్ సంస్థలను ముందుకు నడిపించే మైక్రోఫైనాన్స్ కీలక విలువలు దిగువ పేర్కొన్న విధంగా ఉంటాయి:

A. సమగ్రత

■ అల్పదాయ వర్గాల మహిళలు మరియు పురుషులు మరియు వారి కుటుంబాలకు క్లయింట్ కేంద్రితమైన మరియు వారి స్వస్థతను పెంపొందించడం కొరకు డిజైన్ చేయబడిన ఆర్థిక సేవల్ని పొందేందుకు మరియు వాటిని నైతికమైన, హుందాగా, పారదర్శకంగా, సమానంగా మరియు తక్కువ ఖర్చుతో అందించడం.

B. సేవల నాణ్యత

■ క్లయింట్లకు వారి అవసరాలకు తగ్గట్టుగా నాణ్యమైన సేవల్ని అందించేలా ధృవీకరించడానికి మరియు సౌకర్యవంతమైన రీతిలో మరియు సకాలంలో సమర్థవంతంగా అందించడం.

■ నిజాయితీ, వివక్షణ లేకుండా ఉండటం మరియు ఖాతాదారుడి కేంద్రితంగా అత్యున్నత వృత్తిప్రమాణాలను పాటించడం.

C. పారదర్శకత

■ అందించబడే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించి క్లయింట్లకు సంపూర్ణమైన మరియు కచ్చితమైన సమాచారాన్ని అందించడం.

■ అందించబడిన మరియు ఉపయోగించబడిన ఆర్థిక సేవలకు సంబంధించిన ఇవ్వబడిన సమాచారాన్ని క్లయింట్లు మరియు ఇతర భాగస్వాములు అందరూ కూడా అర్థం చేసేందుకు అవగాహన కల్పించడం.

D. నిష్పాక్షిక విధానాలు

■ మోసాలు మరియు తప్పుడు ప్రాతినిధ్యం, మోసం లేదా అనైతిక విధానాల నుంచి క్లయింట్లు సంరక్షించేలా ధృవీకరించడం.

■ అప్పు ఇవ్వడం మరియు ఋణాల రికవరీకి సంబంధించిన అన్ని విధాలు కూడా నిష్పాక్షికంగాను మరియు క్లయింట్ హోదాకు భంగం కలగకుండాను మరియు క్లయింట్ విపత్కర పరిస్థితిని అర్థం చేసుకునే విధంగా అన్ని ప్రక్రియలు ఉండే విధంగా ధృవీకరించడం.

E. సభ్యుల సమాచార గోప్యత

■ క్లయింట్ల వ్యక్తిగత

F. కార్యకలాపాల్లో సమీకృత సామాజిక విలువలను ఆచరణలోకి తీసుకురావడం

■ కేవలం ఆర్థిక

G. ఫీడ్ బ్యాక్/ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

■ సంప్రదాయ మరియు

మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

సమాచారాన్ని
సంరక్షించడానికి, కేవలం
అధికృత వ్యక్తులతో
మాత్రమే సంబంధిత
సమాచారాన్ని క్లయింట్
నాలెడ్జ్ మరియు సమ్మతి
మేరకే పంచుకునేందుకు
మరియు వెల్లడించేందుకు
అనుమతించడం.

పనితీరుపైన మాత్రమే
దృష్టి
సారించకుండా, వ్యాపారం
పై సామాజిక ప్రభావం
చూపించే అత్యుత్తమ
పాలన మరియు నిర్వహణ
ప్రమాణాలను
ధృవీకరించడం.

సంప్రదాయేతర ఫీడ్ బ్యాక్
మరియు సూచనలను
క్లయింట్ కు అందించడం.

■ సామాజిక, ఆర్థిక
సమాచారాన్ని మానిటర్
చేయడం.

■ నైపుణ్యాలను
మెరుగుపరుచుకోవడానికి
మరియు క్లయింట్లకు మరింత
మెరుగ్గా సేవలందించడం కొరకు
సేవల ప్రభావాన్ని నిరంతరం
మదింపు చేయడం.

■ నియమానుసారంగా
సంస్థ సామాజిక పనితీరు
మరియు సామాజిక
సామీప్యతను మదింపు
చేయడం.

■ క్లయింట్లకు సులభమైన
మరియు తేలికగా అందుబాటు
చేసుకోగల సమస్యల పరిష్కార
యంత్రాంగాన్ని అందించడం.

పార్టు II

మైక్రోఫైనాన్స్ సంస్థల కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

సంస్థ రూపంతో సంబంధం లేకుండా అన్ని మైక్రోఫైనాన్స్ సంస్థలు, ప్రభుత్వం మరియు రెగ్యులేటరీల ద్వారా పొందుపరచబడిన వినియోగదారు సంరక్షణ విధానాలు (మరీ ముఖ్యంగా, ఎన్బిఎఫ్సీల కొరకు నిష్పాక్షిక విధానాలపై ఆర్బిఐ ద్వారా జారీ చేయబడిన మార్గదర్శకాలు)తోపాటుగా అన్ని రెగ్యులేటరీ నిబంధనలను కచ్చితంగా పాటించాలి. ఈ రంగంలోని విధానాలను మెరుగుపరచడానికి అవసరమైన అదనపు ఆవశ్యకతలను ఈ ప్రవర్తనా నియమావళి పేర్కొంటోంది. నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళిని అన్ని ఎంపిఐలు పాటించాలి.

ప్రవర్తనా నియమావళి అనువర్తనం

మైక్రోఫైనాన్స్ సంస్థల ద్వారా చేపట్టబడే దిగువ కార్యకలాపాలకు ఈ ప్రవర్తనా నియమావళి అనువర్తించబడుతుంది.

1. తమ స్వంతంగా లేదా ఏజెంట్ వలె క్లయింట్లకు వ్యక్తిగతంగా లేదా గ్రూపులుగా ఆర్థిక సేవల్ని అందించడం
2. క్లయింట్లకు ఇచ్చిన ఋణాన్ని రికవరీ చేసుకోవడం
3. చట్టం ద్వారా అనుమతించిన మేరకు క్లయింట్ల నుంచి పొదుపు మొత్తాలను సేకరించడం
4. బీమా, పెన్షన్ సేవలు మరియు రెమిటెన్స్ సేవలు, లేదా ఇతర ఏదైనా సంబంధిత ఉత్పత్తులు లేదా సేవల్ని అందించడం
5. స్వయం సహాయక బృందాలు, ఉమ్మడి బాధ్యత బృందాలు మరియు వాటి ఫెడరేషన్లతో సహా కమ్యూనిటీ కలెక్టివ్స్ ఏదైనా రూపంలో ఏర్పడటం.
6. అర్జులైన క్లయింట్ల ద్వారా చేయబడిన లేదా అదనపు ఆర్థిక ఉత్పత్తులు లేదా సేవల మార్కెటింగ్తో సహా జీవనోపాధి ప్రోత్సాహక సేవలు మరియు బిజినెస్ డెవలప్ మెంట్ సేవలు లేదా క్లయింట్ల సంక్షేమం మరియు ప్రయోజనం కొరకు ఏదైనా ఇతర ఉద్దేశ్యం.
7. ఎంపిఐల ద్వారా అందించబడే ఫైనాన్స్ ప్లాన్ సేవలలో ఆరోగ్యం, ఆర్థిక అక్షరాస్యత, ఒకేషనల్ ట్రైనింగ్ మొదలైనవి ఉంటాయి.

ఎంపిఐలు వీటికి అంగీకరించాలి:

1. తక్కువ ఆదాయం కలిగిన క్లయింట్లను ప్రధాన ఆర్థిక రంగంలోనికి తీసుకురావడం ద్వారా దేశంలో మైక్రోఫైనాన్స్ని ప్రోత్సహించడం మరియు బలోపేతం చేయడం.
2. క్లయింట్లకు విస్తృత శ్రేణి ఆర్థిక సేవలను అందించడం కొరకు ప్రగతిశీల, స్థిరమైన, మరియు క్లయింట్ కేంద్రిత వ్యవస్థలు మరియు విధానాలను రూపొందించాలి.
3. అత్యధిక నిర్వహణ ప్రమాణాలను సాధించడం కొరకు మరియు క్లయింట్కు మరింత మెరుగ్గా సేవలందించడం కొరకు పోటీ వ్యాపార విధానాలతో సహా అనైతిక విధానాలను పరిహరించడం కొరకు తమ మధ్య మరియు ఇతర ఏజెన్సీల మధ్య సహకారం మరియు సమన్వయాన్ని ప్రోత్సహించడం. మైక్రోఫైనాన్స్ అందించే అన్ని సంస్థలు మైక్రోఫైనాన్స్ కీలక విలువలకు కట్టుబడి ఉండాలి మరియు దిగువ పేరాగ్రాఫ్లలో వివరించిన ప్రవర్తనా నియమావళికి కట్టుబడి ఉండాలి. మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

ప్రవర్తనా నియమావళి

I. సమగ్రత మరియు నైతిక ప్రవర్తన

1	2	3	4
<p>ఎంఎఫ్ఐలు తమ క్లయింట్లు మరియు ఉద్యోగులతో నిష్పక్షింగాను మరియు గౌరవంగాను వ్యవహరించేందుకు బోర్డు ఆమోదించిన నిర్దిష్ట పాలసీలు మరియు నిర్వహణ మార్గదర్శకాలను రూపొందించాలి.</p>	<p>తమ సిబ్బంది మరియు తరఫున వ్యవహరించే వ్యక్తులు ఈ కోడ్ని అమలు చేసేందుకు అవగాహన మరియు శిక్షణ కల్పించినట్లుగా ధృవీకరించడం కొరకు ఎంఎఫ్ఐలు విధిగా ఒక పారదర్శకమైన మరియు వృత్తిపరమైన పరిపాలనా వ్యవస్థను అమలు చేయాలి.</p>	<p>సిబ్బంది కొరకు ఇన్సెంటివ్ విధానం కష్టమర్ల పట్ల మంచి వ్యాపార మరియు సేవా విధానాలను ప్రోత్సహించే లక్ష్యంగా ఉండాలి.</p>	<p>ఎంఎఫ్ఐలు విధిగా నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి మరియు దాని అమలు గురించి క్లయింట్లకు అవగాహన కల్పించాలి.</p>

II. పారదర్శకత

1. ఎంఎఫ్ఐ తాము అందించే అన్ని సేవలకు సంబంధించిన అన్ని నియమనిబంధనలను కూడా క్లయింట్లకు అర్థం అయ్యే రూపంలో విధిగా వెల్లడించాలి. ఋణ బట్టాడా చేయడానికి ముందు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్బిఐ) సముచిత విధానాల ప్రవర్తనా నియమావళికి అనుగుణంగా దిగువ పేర్కొన్న డాక్యుమెంట్ల ద్వారా విధిగా వెల్లడించాలి.

- a. వ్యక్తిగత మంజూరు లేఖ
- b. ఋణం కొద్దు
- c. ఋణం షెడ్యూల్
- d. పాస్బుక్

తదుపరి, క్లయింట్ సమాచారాంతర సమ్మతి పొందడం కొరకు గ్రూపు/సెంటర్ మీటింగ్ల ద్వారా మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

వెల్లడించాలి. (వివరాలను ఒక పేపర్ పై ప్రింట్ చేయవచ్చు మరియు ఋణగ్రస్తులు అందరూ కూడా వారి ఆమోదాన్ని ధృవీకరిస్తూ సంతకం చేయవచ్చు.)

2. ఎంఎఫ్ఐలు తమ క్లయింట్లకు అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు/సేవల కొరకు అన్ని నియమనిబంధనలను అధికార ప్రాంతీయ భాష లేదా వారు అర్థం చేసుకునే భాషలో విధిగా తెలియజేయాలి.

3. ఎంఎఫ్ఐలు కనీసం, ఈ దిగువ పేర్కొన్న నిబంధనలను వెల్లడించాలి:

- బ్యాలెన్స్ తగ్గే విధానంపై వడ్డీరేటు
- ప్రాసెసింగ్ ఫీజు
- ఏవైనా ఇతర నిర్దేశిత ఛార్జీలు లేదా ఫీజులు
- బీమా కవరేజీ మరియు రిస్కు కవరేజీ కొరకు రికవరీ చేసిన మొత్తం ఛార్జీలు

4. తాను అందించే అన్ని ఆర్థిక సేవల కొరకు విధించే ఛార్జీలను ఎంఎఫ్ఐలు విధిగా వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి. నాన్-క్రెడిట్ ఉత్పత్తులు/సేవలపై ఫీజులను క్లయింట్లకు ముందస్తుగా వెల్లడించిన తరువాత మాత్రమే సేకరించాలి.

5. చెల్లించాల్సిన మొత్తం వడ్డీ మరియు ఫీజులను అన్ని కలిపిన వార్షిక పర్సంటేజ్ రేట్ (ఎపిఆర్) మరియు సమానమైన నెలవారీ రేటును ఎంఎఫ్ఐలు విధంగా వెల్లడించాలి.

6. ఎంఎఫ్ఐలు విధిగా వడ్డీరేట్లు మరియు సెక్యూరిటీ డిపాజిట్ కు సంబంధించి ఆర్బిఐ మార్గదర్శకాలను పాటించాలి.

7. అన్ని లావాదేవీలకు సంబంధించిన రికార్డులను అన్ని నియంత్రణ మరియు చట్టపరమైన నిబంధనలకు అనుగుణంగా మెయింపైన్ చేయాలి, మరియు నియమనిబంధనలకు ఋణగ్రహీతల¹ ఎక్సలెంట్/ఆమోదాన్ని విధిగా ఈ రికార్డులలో భాగంగా చేయాలి.

8. ఆమోదించబడిన దరఖాస్తుపై ఋణం మంజూరు చేయనట్లయితే, తిరస్కరించడానికి గల కారణాలను ఎంఎఫ్ఐలు విధిగా వెల్లడించాలి.

9. ప్రవర్తనా నియమావళి పాటింపునకు సంబంధించిన మదింపు నివేదికలను ప్రజాబాహుళ్యంలో ఉంచాలి.

10. తమ బోర్డ్/ఎజిఎం ద్వారా ఆమోదించిన వెంటనే అన్ని ఎంఎఫ్ఐలు తమ వార్షిక రిపోర్టులు మరియు వార్షిక ఫైనాన్షియల్ స్టేట్ మెంట్లను ప్రజా బాహుళ్యంలో ఉంచాలి (వారి వెబ్ సైట్ లో ఉంచాలని సిఫారసు చేయబడుతోంది).

III క్లయింట్ సంరక్షణ

A. నిష్పాక్షిక విధానాలు

మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

1. ఎంఎఫ్ఐలు రిజర్వ్ బ్యాంక్ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా అర్జులైన క్లయింట్లకు సూక్ష్మ ఆర్థిక సేవల్ని అందించేలా చూడాలి.
2. సంబంధిత నియంత్రణ అధికారుల ద్వారా ఆమోదించబడిన ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను మాత్రమే ఎంఎఫ్ఐలు తమ ఖాతాదారులకు అందించాలి (ఇతర ఆర్థిక సంస్థల ఏజెంట్లుగా వ్యవహరించినప్పటికీ).
3. ఎంఎఫ్ఐలు విధిగా స్టాండర్డ్ కెవైసి నిబంధనల ప్రకారం క్లయింట్ల నుంచి సంబంధిత డాక్యుమెంట్ల కాపీలను పొందాలి. కోరే అదనపు డాక్యుమెంట్లు సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు లావాదేవీని పూర్తి చేయడానికి అవసరమై ఉండాలి.
4. ఋణాలకు సంబంధించిన నిర్ణయాలను సహేతుకమైన సమయంలోగా తీసుకోవాలి. తమ దరఖాస్తుపై ఒక నిర్ణయానికి రావడానికి తీసుకునే కాలపరిమితి గురించి మరియు ఒకవేళ ఋణం మంజూరు చేయబడినట్లయితే, ఋణం బట్వాడా చేయడానికి పట్టే సమయాన్ని ఎంఎఫ్ఐలు విధిగా సూచించాలి.
5. ఉత్పత్తులను బండిల్ చేయడం/కలపడం చేయరాదు. (ఈ సందర్భంలో బండిలింగ్ అంటే మరో ఉత్పత్తి లేదా సేవని అందించడం కొరకు తప్పనిసరిగా మరో ఉత్పత్తి లేదా సేవలను కొనుగోలు చేసే విధంగా చేయడం అని అర్థం). క్రెడిట్ లైఫ్, జీవిత బీమా మరియు జంతువుల బీమా ఉత్పత్తులు సాధారణంగా ఋణాలతో కలిపి అందించబడతాయి కనుక, బండిలింగ్లో వీటికి మినహాయింపును కల్పించవచ్చు. బీమా నిబంధనలు కస్టమర్కు పారదర్శకంగా తెలియజేయాలి మరియు ఆర్బిఐ & బీమా నియంత్రణ మరియు అభివృద్ధి మండలి (ఐఆర్డిఐ) నిబంధనలను పాటించాలి. అన్ని సందర్భాల్లో క్లయింట్ సమ్మతి తీసుకోవాలి.

B అధిక ఋణభారాన్ని పరిహరించడం

1. ఎంఎఫ్ఐలు ఋణం ఇవ్వడానికి ముందు కస్టమర్ అవసరం మరియు తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని మదింపు చేయడం కొరకు తగిన జాగ్రూకతను విధిగా నిర్వహించాలి మరియు క్లయింట్ తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని లోబడి మాత్రమే ఋణాలను మంజూరు చేయాలి.
 2. ఒకవేళ క్లయింట్ రెండు వేర్వేరు ఎంఎఫ్ఐల నుంచి ఋణాన్ని పొందినట్లయితే, ఆ క్లయింట్కు ఏ ఎంఎఫ్ఐ కూడా ఋణం ఇవ్వరాదు. ఋణాన్ని పొడిగించడానికి ముందు క్రెడిట్ బ్యూరో రిపోర్ట్ ద్వారా ఇది వాలిడేట్ చేయబడాలి.
- 1 ద్రవోల్పణం రేట్లు మరియు ఋణాల వాస్తవ విలువ వంటి కారకాల ఆధారంగా నియమానుసారంగా ఎస్ఆర్ఓ ద్వారా రూ. 60000లు అనే పరిమితి సమీక్షించబడుతుంది.
3. ఎంఎఫ్ఐలు ఎటువంటి పరిస్థితుల్లోనూ ఎవరైనా క్లయింట్ కొరకు ఆర్బిఐ ద్వారా సూచించబడిన మొత్తం ఋణ పరిమితిని ఉల్లంఘించరాదు. ఋణ బట్వాడాకు ముందు క్రెడిట్ బ్యూరో రిపోర్ట్ ద్వారా ఇది వాలిడేట్ చేయబడాలి.
 4. ఋణగ్రహీతల గ్రూపు ఉమ్మడి బాధ్యత (జెఎల్జి ఋణం) ప్రాతిపదిక ఋణాలను ఇచ్చేటప్పుడు ఎంఎఫ్ఐలు క్రెడిట్ బ్యూరోల రిపోర్ట్లను క్షుణ్ణంగా వెరిఫికేషన్ చేసిన తరువాత, ప్రతి ఋణగ్రహీతను రూ. 80,000¹ కు పరిమితం చేయాలి ఒక నిర్దిష్ట ఋణగ్రహీత ఋణం రూ. 80,000 మించినా లేదా

మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

ఋణం వల్ల ఋణగ్రహీత మొత్తం ఋణం రూ. 80,000 మించినా, అటువంటి ఋణానికి జెఎల్జిలను నిమగ్నం చేయకుండా వ్యక్తిగత ఋణం వలె ఇవ్వాలి. వ్యక్తిగత ఋణాలతో వ్యవహరించేందుకు తగిన వ్యవస్థలు మరియు అవసరమైన నైపుణ్యాలు కలిగిన సిబ్బందిని కలిగి ఉండటం కొరకు ఎంఎఫ్ఐలు అవసరమైన చర్యలు తీసుకోవాలి.

5. అధిక ఋణభారాన్ని తగ్గించడం కొరకు ఋణం బట్వాడా చేయబడిన తరువాత క్లయింట్ల ఎంపిక చేయబడిన నమూనాపై అదనపు క్రెడిట్ బ్యూరో రిపోర్ట్ల ద్వారా తమ ప్రక్రియల సామర్థ్యాన్ని మదింపు చేయడం కొరకు ఎంఎఫ్ఐలు విధిగా టెస్ట్ చేకింగ్లు నిర్వహించాలి. ఈ వెరిఫికేషన్ ఫలితాలను బోర్డ్ నియమానుసారంగా సమీక్షించాలి.

6. క్రెడిట్ బ్యూరో రిపోర్టుల్లోని ఋణగ్రహీతలను గుర్తించడంలో లోపాలను తగ్గించడం కొరకు రెండేళ్లలోగా (ఈ సివోసి అమల్లోనికి వచ్చిన తేదీ నుంచి) ఎంఎఫ్ఐలు యుజిడిఎ నెంబరు (ఆధార్ నెంబర్) ఆధారిత కెవైసిని స్వీకరించే దిశగా చర్యలు చేపట్టాలి. ప్రాథమిక చర్యగా, రెండవ మరియు తదుపరి ఋణాలను అందించేటప్పుడు కెవైసిలో భాగంగా ఋణగ్రహీతలను వారి ఆధార్ నెంబరుతో గుర్తించాలి. సిబిఆర్ని ఉత్పత్తి చేయడం కొరకు క్రెడిట్ బ్యూరోల ద్వారా ఆధార్ నెంబర్లు ఉపయోగించాలి.

C తగిన కలయిక మరియు సేకరణ విధానాలు

1. క్లయింట్లను కలిసేటప్పుడు ఉద్యోగులు పాటించాల్సిన విధానానికి సంబంధించి ఎంఎఫ్ఐలకు స్పష్టంగా నిర్వచించిన మార్గదర్శకాలు ఉండాలి.
2. ఎంఎఫ్ఐ తరపున వ్యవహరించే మొత్తం సిబ్బంది మరియు వ్యక్తులు ఈ దిగువ పేర్కొన్నవాటిని విధిగా పాటించేలా ఎంఎఫ్ఐ చూడాలి.

- A. క్లయింట్లను కలిసేటప్పుడు ఎల్లప్పుడూ మర్యాదపూర్వకమైన భాషను ఉపయోగించాలి, హుందాగాను మరియు సాంస్కృతికపరంగా సున్నితమైన విషయాల్లో మర్యాదపూర్వకంగా ఉండాలి.
- B. బెదిరించే లేదా హింసాత్మకంగా ఉండే ఎలాంటి ప్రవర్తనను కలిగి ఉండరాదు.
- C. ఋణ రికవరీ ఏజెంట్ల కొరకు నిర్దేశించబడిన ఆర్బిఐ మార్గదర్శకాల ప్రకారం వేళకాని వేళల్లో క్లయింట్లను సంప్రదించరాదు.
- D. ఒకవేళ రెండు అంతకంటే ఎక్కువ వరస తిరిగి చెల్లింపులను అందుకోనప్పటికీ కూడా మరణం మొదలైన అసహజ సందర్భాల సమయంలో క్లయింట్లను సందర్శించరాదు.

3. ఋణగ్రహీతల నుంచి అందుకున్న ప్రతి ఒక్క చెల్లింపునకు ఎంఎఫ్ఐలు విధిగా రసీదును అందించాలి (ఎంఎఫ్ఐ ద్వారా నిర్ణయించిన ఏదైనా రూపంలో) మరియు దీనిని క్లయింట్ వద్ద ఉండే ఋణ పాస్బుక్/ఋణకార్డులో నమోదు చేయాలి.

4. డిఫాల్ట్ అయిన ప్రతి దశల్లో క్లయింట్లతో వ్యవహరించేందుకు ప్రతి ఎంఎఫ్ఐకు సంబంధించి విధిగా బోర్డ్ ద్వారా ఆమోదించబడిన సవివరమైన ప్రక్రియ ఉండాలి.

5. కలెక్షన్ చేసేటప్పుడు తక్కువ పద్ధ మొత్తాలను ఎంఎఫ్ఐ ఉద్యోగుల నుంచి వసూలు చేయరాదు మరియు వారి హెచ్ఆర్ పాలసీలు ఇటువంటి విధానాలను నిషేధించాలి. ఒకవేళ ఉద్యోగుల ద్వారా

మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

మోసం జరిగినట్లుగా రుజువు చేయబడిన ఘటనలో ఎంఎఫ్ఐలు ఉద్యోగుల నుంచి డబ్బును రికవర్ చేసుకోవచ్చు.

D క్లయింట్ యొక్క సమాచారం గోప్యత

ఎంఎఫ్ఐలు క్లయింట్ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని పూర్తిగా గోప్యంగా ఉంచాలి. దిగువ పరిస్థితులకు లోబడి మాత్రమే క్లయింట్ సమాచారాన్ని తృతీయపక్షాలకు వెల్లడించాలి.

- అటువంటి వెల్లడి గురించి క్లయింట్ కు సమాచారం అందించడం మరియు ముందస్తుగా వ్రాతపూర్వకంగా అనుమతిని పొందడం.
- ఎంఎఫ్ఐ నుంచి క్లయింట్ సమాచారం పొందేందుకు ఎంఎఫ్ఐకు సమాచారం అందించడంతో క్లయింట్ ద్వారా కోరుకున్న పక్షానికి అధికారం ఇవ్వడం.
- చట్టప్రకారం ఆ విధంగా చేయాల్సి రావడం.
- ఈ విధానం ఆర్థిక సంస్థల మధ్య మామూలే మరియు పరస్పరం అందించుకునే ప్రాతిపదికన ఒక క్లోజ్ గ్రూపు కొరకు ఈ దిగువ సందర్భాల్లో లభ్యం అవుతుంది. (ఒక క్రెడిట్ బ్యూరో వలె) i) ముందుగానే క్లయింట్ నుంచి సమ్మతిని పొందడం మరియు ii) అటువంటి సమాచారాన్ని అందుకునే గ్రహీత కూడా క్లయింట్ సమాచారాన్ని గోప్యంగా ఉంచడం కొరకు ఈ నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండాలి.

IV పరిపాలన

పారదర్శకంగా మరియు ప్రొఫెషనల్ ఉండే ఒక సంప్రదాయ పరిపాలనా వ్యవస్థను ఎంఎఫ్ఐలు విధిగా ఏర్పాటు చేయాలి మరియు దిగువ పేర్కొన్న కార్పొరేట్ గవర్నెన్స్ అత్యుత్తమ విధానాలను అవలంబించాలి:

- బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు/పాలనామండలిలో మంచి పేరు ప్రఖ్యాతులున్న వ్యక్తులను చేర్చుకోవడం ద్వారా ఎంఎఫ్ఐలు విధిగా అత్యుత్తమ ప్రమాణాలను పాటించాలి మరియు కంపెనీల చట్టంలో పేర్కొన్న అత్యుత్తమ ప్రమాణాలను, లిస్టెడ్ కంపెనీల కొరకు పేర్కొన్న ఆర్బిఐ నిబంధనలు మరియు స్టాక్ ఎక్స్చేంజ్ నిబంధనలను పాటించేందుకు కట్టుబడి ఉండాలి (ఎంఎఫ్ఐలు కంపెనీలు కాకపోయినా లేదా స్టాక్ ఎక్స్చేంజ్ లో లిస్టెడ్ కాకపోయినప్పటికీ).
- ఎంఎఫ్ఐలు తమ పరిపాలనా మండలిలో 1/3 వంతు మేరకు స్వతంత్ర డైరెక్టర్లు ఉండే విధంగా కృషి చేయాలి.
- తిరిగి చెల్లింపు ఒత్తిడిని ఎదుర్కొంటున్న ఋణగ్రహీతలకు ఉపశమనం కల్పించడం కొరకు ఎంఎఫ్ఐలకు బోర్డు ఆమోదిత ఋణ వున:నిర్మాణ ఉత్పత్తి/కార్యక్రమం ఉండాలి.
- ఒక స్వతంత్ర డైరెక్టర్ చైర్పర్సన్ వలె బోర్డు ఆడిట్ కమిటీని ఎంఎఫ్ఐలు అపాయింట్ చేయాలి.
- ఖాతా పుస్తకాల నిర్వహణ మరియు అర్హత కలిగిన ఆడిటర్/లు ద్వారా ఫైనాన్షియల్ స్టేట్మెంట్స్ రిపోర్టింగ్/ప్రజంటేషన్ మరియు వెల్లడిలో ఎంఎఫ్ఐలు విధిగా పారదర్శకతను పాటించాలి.

మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

6. ఇనిస్టిట్యూట్ ఆఫ్ ఛార్టర్డ్ అకౌంట్స్ ఆఫ్ ఇండియా (ఐసిఐఐ) ద్వారా జారీ చేయబడిన ఆడిట్ మరియు అసూరెన్స్ ప్రమాణాలను పాటించేందుకు ఎంఎఫ్ఐలు అత్యుత్తమ చర్యలు తీసుకోవాలి.

7. ఈ ప్రవర్తనా నియమావళికి ఎంత మేరకు కట్టబడి ఉంటున్నారో మరియు వివిధ మేనేజ్మెంట్ స్థాయిల్లో సమస్యల పరిష్కార పనితీరును సూచించే కాంప్లయన్స్ రిపోర్ట్ని, ఏవైనా డీవియేషన్లు ఉంటే దానికి గల కారణాలను బోర్డు ద్వారా సూచించబడిన, నిర్దేశిత సమయాల్లో ఎంఎఫ్ఐల ద్వారా బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల ముందు ఉంచాలి.

V రిక్రూట్ మెంట్

ప్రవర్తనా నియమావళి ఎంఎఫ్ఐ సిబ్బంది అందరికీ వర్తిస్తుంది.

1	స్వేచ్ఛాయుతమైన మరియు నిష్పాక్షిక రిక్రూట్మెంట్ విధానాల్లో భాగంగా, స్థానిక వార్తాపత్రికలు, వెబ్ ప్రకటనలు, వాక్ ఇన్ ఇంటర్వ్యూలు మొదలైన సాధారణ రిక్రూట్మెంట్ ప్రకటనలు వంటి చట్టపరమైన మార్గాల ద్వారా మరో ఎంఎఫ్ఐల నుంచి సిబ్బందిని నియమించుకోవడంలో ఎలాంటి పరిమితులు లేవు.
2	ఒక ఎంఎఫ్ఐ మరో ఎంఎఫ్ఐకి చెందిన ఉద్యోగిని రిక్రూట్ చేసుకోవాలని అనుకున్నప్పుడు, ప్రస్తుత యజమాని నుంచి రిఫరెన్స్ చెక్ని కోరడం అనేది తప్పనిసరి. ఆఫర్ లెటర్ని రూపొందించిన తరువాత మరియు భవిష్యత్తుకు ఉద్యోగికి ఆఫర్ లెటర్ జారీ చేసిన తరువాతే ప్రస్తుత యజమాని నుంచి రిఫరెన్స్ చెక్ని కోరాలి.
3	మరో ఎంఎఫ్ఐ నుంచి రిఫరెన్స్ చెక్ కోరబడినట్లయితే, ఎంఎఫ్ఐలు రెండు వారాల్లోగా ప్రతిస్పందించాలి.
4	ఎంఎఫ్ఐలు నోటీస్ పీరియడ్ని యజమాని మరియు ఉద్యోగి మధ్య కాంట్రాక్ట్ ఒప్పందం వలె అంగీకరించాలి మరియు సంస్థను విడిచిపెట్టి వెళ్లే ఉద్యోగులకు ఇది కనీసం ఒక నెలకు లోబడి ఉంటుంది.
5	ఉద్యోగి గ్రేడ్/లెవెల్తో సంబంధం లేకుండా, గత ఎంఎఫ్ఐ యజమాని నుంచి రిలీవింగ్ లెటర్ లేకుండా ఏ ఎంఎఫ్ఐ కూడా మరో ఎంఎఫ్ఐ ఉద్యోగిని రిక్రూట్ చేసుకోరాదు. అయితే గత యజమాని (ఎంఎఫ్ఐ) రిఫరెన్స్ చెక్కు 20 రోజుల్లోగా ప్రతిస్పందించడంలో విఫలమైనట్లయితే, మినహాయింపును ఇవ్వవచ్చు. ఉద్యోగి ద్వారా మోసం లేదా చెడు ప్రవర్తన రుజువున సందర్భాల్లో మినహా అతడు/ఆమె సరైన నోటీస్ ఇచ్చినప్పుడు, ఛార్జ్ని మరొకరికి అప్పగించడం మరియు ఎంఎఫ్ఐకు చెల్లించాల్సిన బకాయిలను చెల్లించినప్పుడు అన్ని ఎంఎఫ్ఐలు సంస్థను విడిచిపెట్టి వెళ్లే ఉద్యోగులకు రిలీవింగ్ లెటర్లను అందించాలి.
6	బ్రాంచి మేనేజర్ పొజిషన్ వరకు మరో ఎంఎఫ్ఐకి చెందిన ఉద్యోగిని ఒక ఎంఎఫ్ఐ రిక్రూట్ చేసుకున్నప్పుడు, పేర్కొనబడిన ఉద్యోగిని 1 సంవత్సర కాలంపాటు గత యజమాని వద్ద అతడు/ఆమె సేవలందించిన అదే బ్లాక్ని వారికి కేటాయించరాదు.

VI క్లయింట్ అవగాహన

1. లభ్యం అయ్యే ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించిన ఆఫ్ఫీస్, ఎంపికలు, మరియు బాధ్యతలకు సంబంధించి క్లయింట్ల అవగాహన పెంపొందించడానికి బోర్డు ద్వారా ఆమోదించబడిన ప్రక్రియను ఎంఎఫ్ఐలు అనుసరించాలి.

మైక్రోపైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

2. ఋణగ్రహీతల వలె తమ హక్కులను అర్థం చేసుకోవడంలో సహాయపడటం కొరకు కొత్త క్లయింట్‌కు సంస్థ పాలసీలు మరియు ప్రక్రియల గురించి విధిగా సమాచారం అందించాలి.

3. క్లయింట్‌లకు తాము అందించే/ ఉపయోగించుకున్న ఉత్పత్తులు/ సేవల కీలక నియమనిబంధనలకు సంబంధించి క్లయింట్ అవగాహన మరియు అర్థం చేసుకోవడాన్ని ఎంఎఫ్‌ఐలు క్రమం తప్పకుండా తనిఖీ చేసుకోవాలి. అంతర్గత ఆడిట్ సిస్టమ్‌లలో భాగంగా లేదా కస్టమర్ల యాదృచ్ఛిక నమూనాకు కాల్స్ చేసే వ్యవస్థ వంటి ఇతర రెగ్యులర్ మానిటరింగ్ ద్వారా కస్టమర్ ఫీడ్‌బ్యాక్‌ని సేకరించాలి. అటువంటి పర్యవేక్షణ ద్వారా లభించిన ఫీడ్‌బ్యాక్‌ని నియమానుసారంగా బోర్డుకు నివేదించాలి.

VII డేటాను పంచుకోవడం

1. ఎంఎఫ్‌ఐలు క్లయింట్ పూర్తి డేటాను ఎస్‌ఆర్‌ఓ² ద్వారా సూచించబడిన సబ్మిషన్ తేదీ అవధి ప్రకారం ఆర్‌బిఐ ద్వారా ఆమోదించబడిన అన్ని క్రెడిట్ బ్యూరోలతో పంచుకోవాలి.

2. ఎస్‌ఆర్‌ఓ సహా అన్ని పర్యవేక్షక మరియు నియంత్రణ సంస్థలు అన్ని డేటా మరియు సమాచారాన్ని కోరినప్పుడు ఎంఎఫ్‌ఐలు విధిగా వాటిని అందించాలి

2.ఎస్‌ఆర్‌ఓ అనేది ఎన్‌బిఐఐసి-ఎంఎఫ్‌ఐల కొరకు ఆర్‌బిఐ ద్వారా ఒక స్వయం-నియంత్రణ సంస్థ వలె గుర్తించబడిన పరిశ్రమలోని అంగం.

VIII ఫీడ్‌బ్యాక్/ సమస్యల పరిష్కార యంత్రాంగం

1. దోషాలను సరిచేయడానికి మరియు ఫిర్యాదులను వేగంగా మరియు సమర్థవంతంగా హ్యాండిల్ చేయడం/అందుకోవడం కొరకు ఎంఎఫ్‌ఐలు ఒక ప్రత్యేక ఫీడ్‌బ్యాక్ మరియు సమస్యల పరిష్కార యంత్రాంగాలను ఏర్పాటు చేయాలి. జిఆర్‌ఎం కొరకు అవసరమైన కనీస ప్రమాణాలు i) లోన్ కార్డులపై ఫోన్ నెంబర్ల వివరాలతో- ఫోన్ ద్వారా చేయబడే ఫిర్యాదులను రికార్డ్ చేయడం కొరకు ఒక సులభమైన ప్రక్రియ, ii) ఫిర్యాదులు/సమస్యను రికార్డ్ చేయడం కొరకు బ్రాంచీ వద్ద సిబ్బంది సహాయం అందించే ప్రక్రియ, iii) ఫిర్యాదు అందుకున్నట్లుగా ఎక్స్‌నాలెడ్జ్‌మెంట్ iv) ఫిర్యాదు పరిష్కారం కొరకు కాలపరిమితి, v) ఎంఎఫ్‌ఐ ద్వారా అందించబడిన పరిష్కారాలతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందనప్పుడు ఒక స్పష్టమైన అప్పీల్ ప్రక్రియ, vi) ఆర్‌బిఐ లేదా ఎస్‌ఆర్‌ఓతో సమస్యను ఫిర్యాదు చేసేందుకు కస్టమర్‌లకు మార్గనిర్దేశం చేసేందుకు బ్రాంచీలో నోడల్ సిబ్బంది, vii) ఫిర్యాదు/సమస్యను నమోదు చేసినప్పటికీ వారితో సముచితంగా వ్యవహరించేందుకు కస్టమర్‌లకు భరోసా ఇవ్వడం.

2. మనుగడలో ఉన్న ఫీడ్‌బ్యాక్ యంత్రాంగాలు మరియు వాటి ఉద్దేశ్యం మరియు వాటిని ఏ విధంగా ఉపయోగించుకోవచ్చునే విషయాన్ని క్లయింట్‌లకు ఎంఎఫ్‌ఐలు తెలియజేయాలి.

3. ఫిర్యాదులను హ్యాండిల్ చేయడానికి మరియు/లేదా క్లయింట్‌ల నుంచి ఏవైనా సూచనలను నమోదు చేసుకోవడానికి ఎంఎఫ్‌ఐలు ఒక అధికారిని కేటాయించాలి, అతడి/ఆమెని సంప్రదించే నెంబర్లు క్లయింట్‌లకు సులభంగా లభ్యం అయ్యేలా చూడాలి.

4. ఎస్‌ఆర్‌ఓ నోడల్ అధికారి కాంటాక్ట్ నెంబరు మరియు చిరునామా (వర్తించే విధంగా) ఎస్‌ఆర్‌ఓ సమస్యల పరిష్కార వ్యవస్థ వివరాలను ఎంఎఫ్‌ఐలు విధిగా ప్రదర్శించాలి.

మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

5. ప్రతి ఎంఎఫ్ఐలు ప్రవర్తనా నియమావళిని పాటించేలా చూడటం కొరకు తగిన యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉండాలి.

6. తమ ఫిర్యాదులకు సంబంధించిన సంబంధిత ఎంఎఫ్ఐల ద్వారా నిర్వహించబడిన పరిశోధన ఫలితంతో ఫిర్యాదుదారులు సంతృప్తి చెందనట్లయితే, ఎస్ఆర్ఓ ద్వారా ఏర్పాటు చేయబడిన సమస్యల పరిష్కార యంత్రాంగానికి విషయాన్ని రిఫర్ చేయగల వారి హక్కు గురించి వారికి తెలియజేయాలి.

7. తమ అందుకున్న సమస్యలు (గ్రీవెన్స్), పరిష్కరించబడినవి మరియు సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ రివ్యూ కొరకు పెండింగ్ ఉన్నవారిపై ఎంఎఫ్ఐలు నెలవారీ రిపోర్ట్లను రూపొందించాలి మరియు నియమానుసారంగా బోర్డుకు రిపోర్ట్ చేయాలి.

మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

మైక్రోఫైనాన్స్ సంస్థల కొరకు క్లయింట్ సంరక్షణ మార్గదర్శకాలు (సిపిజి)

అన్ని ఎంఎఫ్ఐలు, వాటి రూపంతో సంబంధం లేకుండా దిగువవాటిని చేపట్టాలని సిపిజి పేర్కొంటోంది:

క్లయింట్ సంరక్షణ ప్రవర్తనావళిని అన్ని బ్రాంచీల్లోనూ ఇంగ్లిష్ మరియు స్థానిక భాషలో, స్పష్టంగా కనిపించే విధంగా ప్రదర్శించాలి.

1. ఆర్బిఐ మార్గదర్శకాల ప్రకారం అర్హులైన క్లయింట్లందరికీ కూడా మైక్రో ఫైనాన్స్ సేవలను అందించేందుకు కృషి చేయాలి.

2. ప్రవర్తనా నియమావళి మరియు దాని అమలు గురించి క్లయింట్లు, సిబ్బంది, మరియు తమ తరపున వ్యవహరించే వ్యక్తులందరికీ అవగాహన కల్పించాలి.

3. అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించి క్లయింట్ అన్ని నియమనిబంధనలను ఋణం బట్టాడా చేయడానికి ముందు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్బిఐ) నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళికి అనుగుణంగా దిగువ పేర్కొన్న డాక్యుమెంట్ల ద్వారా విధిగా వెల్లడించాలి.

- వ్యక్తిగత మంజూరు లేఖ
- ఋణం కార్డు
- ఋణం షెడ్యూల్
- పోస్టుబుక్

దీనికి అదనంగా, క్లయింట్ సమాచారాంతర సమ్మతి పొందడం కొరకు గ్రూపు/సెంటర్ మీటింగ్ల ద్వారా వెల్లడించాలి. (వివరాలను ఒక పేపర్ పై ప్రింట్ చేయవచ్చు మరియు ఋణగ్రస్తులు అందరూ కూడా వారి ఆమోదాన్ని ధృవీకరిస్తూ సంతకం చేయవచ్చు.)

5. అన్ని ఉత్పత్తులు/సేవల కొరకు అన్ని నియమనిబంధనలను అధికార ప్రాంతీయ భాష లేదా క్లయింట్లు అర్థం చేసుకునే భాషలో విధిగా తెలియజేయాలి.

6. దిగువ నిబంధనలను వెల్లడించాలి.

- బ్యాలెన్స్ తగ్గే విధానంపై వడ్డీరేటు
- ప్రాసెసింగ్ ఫీజు
- వివరించబడే ఏవైనా ఇతర ఛార్జీలు లేదా ఫీజులు
- బీమా కవరేజీ మరియు రిస్క్ కవరేజీ కొరకు రికవరీ చేసిన మొత్తం ఛార్జీలు

7. తాము అందించే అన్ని ఆర్థిక సేవల కొరకు విధించే ఛార్జీలను ఎంఎఫ్ఐలు విధంగా మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయడం

8. క్లయింట్కు ముందస్తుగా ప్రకటించకుండా నాన్- క్రెడిట్ ఉత్పత్తులు/సేవలపై ఫీజులను సేకరించరాదు.

9. చెల్లించాల్సిన మొత్తం వడ్డీ మరియు ఫీజులను ఎపిఆర్ వలె మరియు సమానమైన నెలవారీ రేటును విధిగా వెల్లడించడం

10. వడ్డీరేట్లు మరియు సెక్యూరిటీ డిపాజిట్కు సంబంధించి ఆర్బిఐ మార్గదర్శకాలను పాటించాలి

11. స్టాండర్డ్ కెవైసి నిబంధనల ప్రకారం క్లయింట్ల నుంచి సంబంధిత డాక్యుమెంట్ల కాపీలను పొందాలి. కోరే అదనపు డాక్యుమెంట్లు సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు లావాదేవీని పూర్తి చేయడానికి అవసరమై ఉండాలి.

12. ఋణం తిరస్కరించడానికి గల కారణాలను దరఖాస్తుదారులకు వెల్లడించాలి

13. తమ దరఖాస్తుపై ఒక నిర్ణయానికి రావడానికి తీసుకునే కాలపరిమితి గురించి మరియు ఒకవేళ ఋణం మంజూరు చేయబడినట్లయితే, ఋణం బట్వాడా చేయడానికి పట్టే సమయాన్ని విధిగా సూచించాలి.

14. క్రెడిట్ లైఫ్, జీవిత బీమా మరియు లైవ్-స్టాక్ బీమా ఉత్పత్తులకు మినహా ఉత్పత్తులను కలపకుండా ఉండటం బీమా నిబంధనలు కస్టమర్కు పారదర్శకంగా తెలియజేయాలి మరియు ఆర్బిఐ & ఐఆర్డిఐ నిబంధనలను పాటించాలి. అన్ని సందర్భాల్లో క్లయింట్ సమ్మతి తీసుకోవాలి.

15. ఋణం ఇవ్వడానికి ముందు క్లయింట్ అవసరం మరియు తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని మదింపు చేయడం కొరకు తగిన జాగ్రూకతను నిర్వహించడం మరియు క్లయింట్ తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని లోబడి మాత్రమే ఋణాలను మంజూరు చేయాలి.

16. ఒకవేళ క్లయింట్ ఇప్పటికే మరో ఇద్దరు ఋణదాతల నుంచి ఋణాన్ని పొందినట్లయితే 3వ ఋణదాత కాకుండా ఉండటం(ఋణం వనరుతో సంబంధం లేకుండా)

17. ఆర్బిఐ లేదా కేంద్ర/రాష్ట్ర ప్రభుత్వాలు లేదా ఎస్ఆర్ఓ ద్వారా సూచించబడిన విధంగా, ఎవరైనా క్లయింట్ కొరకు మొత్తం ఋణపరిమితిని అధిగమించకుండా ఉండటం.

18. క్లయింట్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు ఉద్యోగులు అందరూ కూడా కంపెనీ మార్గదర్శకాలను పాటించే విధంగా చూడటం.

19. ఎంఎఫ్ఐ తరపున వ్యవహరించే మొత్తం సిబ్బంది మరియు వ్యక్తులు ఈ దిగువ పేర్కొన్నవాటిని విధిగా పాటించేలా చూడాలి

a) క్లయింట్లను కలిసేటప్పుడు ఎల్లప్పుడూ మర్యాదపూర్వకమైన భాషను ఉపయోగించాలి, హుందాగాను మరియు సాంస్కృతికపరంగా సున్నితమైన విషయాల్లో మర్యాదపూర్వకంగా ఉండాలి.

b) క్లయింట్లను బెదిరించే లేదా హింసాత్మకంగా ఉండే ఎలాంటి ప్రవర్తనను కలిగి ఉండరాదు.

మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

c) ఋణ రికవరీ ఏజెంట్ల కొరకు నిర్దేశించబడిన ఆర్బిఐ మార్గదర్శకాల ప్రకారం వేళకాని వేళల్లో క్లయింట్లను సంప్రదించరాదు.

d) బకాయిలను సేకరించడం కొరకు మరణం, అస్వస్థత వంటి సముచితం కాని సందర్భాల్లో క్లయింట్లను సందర్శించరాదు.

20. ఋణగ్రహీతల నుంచి అందుకున్న ప్రతి ఒక్క చెల్లింపులకు విధిగా రసీదును అందించాలి (ఎంఎఫ్ఐ ద్వారా నిర్ణయించిన ఏదైనా రూపంలో) మరియు దీనిని క్లయింట్ వద్ద ఉండే ఋణ పాస్బుక్/ఋణకార్డులో నమోదు చేయాలి.

21. క్లయింట్ డిఫాల్ట్ల విషయంలో సున్నితంగా వ్యవహరించడం కొరకు కంపెనీ ద్వారా ఆమోదించబడిన ప్రక్రియను పాటించాలి.

22. లిక్విడిటి రిస్క్ కింద ఉన్న ఋణగ్రస్తుల కొరకు ఎంఎఫ్ఐ ద్వారా స్వీకరించబడిన ఋణ పునఃనిర్మాణ యంత్రాంగాన్ని అనుసరించాలి

23. క్లయింట్ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని పూర్తిగా గోప్యంగా ఉంచాలి.

24. దిగువ పరిస్థితుల్లో మాత్రమే క్లయింట్ సమాచారాన్ని తృతీయపక్షాలకు వెల్లడించాలి:

a) అటువంటి వెల్లడి మరియు అనుమతిని వ్రాతపూర్వకంగా పొందినట్లు క్లయింట్ సమాచారం అందించినప్పుడు.

b) ఎంఎఫ్ఐ నుంచి క్లయింట్ సమాచారం పొందేందుకు సమాచారాన్ని కోరుకున్న పక్షానికి క్లయింట్ అధికారం ఇచ్చినప్పుడు.

c) చట్టప్రకారం ఆ విధంగా చేయవలసి వచ్చినప్పుడు.

d) ఈ విధానం ఆర్థిక సంస్థల మధ్య మామూలే మరియు పరస్పరం అందించుకునే ప్రాతిపదికన ఒక క్లౌజ్ గ్రూపు కొరకు ఈ దిగువ సందర్భాల్లో లభ్యం అవుతుంది. (ఒక క్రెడిట్ బ్యూరో వలె) i) ముందుగానే క్లయింట్ల నుంచి సమ్మతిని పొందడం మరియు ii) అటువంటి సమాచారాన్ని అందుకునే గ్రహీత కూడా క్లయింట్ సమాచారాన్ని గోప్యంగా ఉంచడం కొరకు ఈ నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండాలి.

25. లభ్యం అయ్యే ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించిన ఆప్షన్లు, ఎంపికలు, మరియు బాధ్యతలకు సంబంధించి క్లయింట్ల అవగాహన పెంపొందించడానికి బోర్డు ద్వారా ఆమోదించబడిన ప్రక్రియను అనుసరించడం.

26. సంస్థ పాలసీలు మరియు ప్రక్రియల కొరకు కొత్త క్లయింట్లు అందరికీ సమాచారం అందించాలి

27. మనుగడలో ఉన్న ఫీడ్బ్యాక్ యంత్రాంగాలు మరియు వాటి ఉద్దేశ్యం మరియు వాటిని ఏ విధంగా ఉపయోగించుకోవచ్చనే విషయాన్ని క్లయింట్లకు తెలియజేయాలి.

28. ప్రతి 12 నుంచి 18 నెలలకు ఒక్కసారి ప్రవర్తనా నియమావళి అమలుకు సంబంధించి ఎస్ఆర్ఓ ద్వారా ఆమోదించబడిన ఏజెన్సీ ద్వారా పాటింపు మదింపు (అసెస్మెంట్ ఆఫ్ కాంప్లయన్స్)ని పొందాలి మరియు మదింపు రిపోర్ట్ని ప్రజాబాహుళ్యంలో ఉంచాలి.

మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

మైక్రోఫైనాన్స్ సంస్థల కొరకు సంస్థాగత ప్రవర్తనా మార్గదర్శకాలు (ఐసిజి)

అన్ని ఎంఎఫ్ఐలు, వాటి రూపంతో సంబంధం లేకుండా దిగువవాటిని చేపట్టాలని ఐసిజి పేర్కొంటోంది:

1. ప్రవర్తనా నియమావళిని పాటించేలా చూడటం కొరకు తగిన యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉండటం.
2. క్లయింట్లు మరియు ఉద్యోగులతో నిష్పాక్షికంగాను మరియు హుందాగా వ్యవహరించేందుకు తగిన పాలసీలు మరియు నిర్వహణ మార్గదర్శకాలను కలిగి ఉండటం.
3. అన్ని లావాదేవీలకు సంబంధించిన రికార్డులను అన్ని నియంత్రణ మరియు చట్టపరమైన నిబంధనలకు అనుగుణంగా నిర్వహించడం, మరియు నియమనిబంధనలకు ఋణగ్రహీతల¹ ఎక్సలెండ్ మెంట్/ఆమోదాన్ని విధిగా ఈ రికార్డుల్లో భాగంగా చేయాలి.
4. ప్రతి డిఫాల్ట్ దశల్లో క్లయింట్లతో వ్యవహరించేందుకు సంబంధించి విధిగా బోర్డ్ ద్వారా ఆమోదించబడిన సవివరమైన ప్రక్రియ ఉండాలి.
5. ఉద్యోగుల ద్వారా మోసం చేయబడినట్లుగా రుజువు చేయబడిన సందర్భాల్లో మినహా తక్కువ పథ మొత్తాలను ఉద్యోగుల నుంచి సేకరించరాదు.
6. తమ పోటీ విధానాలు నిష్పాక్షికంగా మరియు ఖాతాదారులకు స్నేహపూర్వకంగా ఉండే విధంగా ఎంఎఫ్ఐలు ధృవీకరించుకోవాలి.
7. గణనీయమైన వ్యాపారంతో ఇతర ఎంఎఫ్ఐల ఉనికి అధికంగా ఉన్న భౌగోళిక ప్రాంతాలను ఎంఎఫ్ఐలు పరిహరించాలి.
8. తిరిగి చెల్లింపు ఒత్తిడిని ఎదుర్కొంటున్న ఋణగ్రహీతలకు ఉపశమనం కల్పించడం కొరకు బోర్డు ఆమోదిత ఋణ పునఃనిర్మాణ ఉత్పత్తి/కార్యక్రమం ఉండాలి.
9. ఎవరినైనా కొత్తగా ఉద్యోగాల్లోనికి తీసుకుంటున్నట్లయితే గత యజమాని నుంచి రిఫరెన్స్ చెక్ కోరాలి.
10. రిఫరెన్స్ చెక్కు సంబంధించిన కరస్పాండెన్స్కు వేరే ఎంఎఫ్ఐకు 20 రోజుల్లోగా బదులివ్వాలి.
11. నోటీస్ పీరియడ్ని యజమాని మరియు ఉద్యోగి మధ్య కాంట్రాక్ట్ ఒప్పందం వలె అంగీకరించాలి మరియు సంస్థను విడిచిపెట్టి వెళ్లే ఉద్యోగులకు ఇది కనీసం ఒక నెలకు లోబడి ఉండాలి.

మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

12. గత యజమాని (ఎంఎఫ్ఐ) రిఫరెన్స్ చాక్కు 20 రోజుల్లోగా ప్రతిస్పందించడంలో విఫలమైనట్లయితే మినహా గత ఎంఎఫ్ఐ యజమాని నుంచి రిలీవింగ్ లెటర్ లేకుండా ఏ ఎంఎఫ్ఐ కూడా మరో ఎంఎఫ్ఐ ఉద్యోగిని రిక్రూట్ చేసుకోరాదు.
13. మరో ఎంఎఫ్ఐ నుంచి కొత్తగా రిక్రూట్ చేసుకున్న ఉద్యోగులకు గత యజమాని వద్ద అతడు/ఆమె సేవలందించిన ప్రాంతాన్ని, 1 సంవత్సర కాలం వరకు కేటాయించరాదు. బ్రాంచ్ మేనేజర్ స్థాయి పాజిషన్ల వరకు ఈ పరిమితి వర్తిస్తుంది.
14. ఋణగ్రహీతకు ఉండే ఆప్షన్లు, ఎంపికలు, హక్కులు మరియు బాధ్యతలకు సంబంధించి క్లయింట్ అవగాహనను పెంచేందుకు ఒక ప్రత్యేక ప్రక్రియను కలిగి ఉండటం మరియు క్లయింట్లకు తాము అందించే/ ఉపయోగించుకున్న ఉత్పత్తులు/సేవల కీలక నియమనిబంధనలకు సంబంధించి క్లయింట్ అవగాహన మరియు అర్థం చేసుకోవడాన్ని క్రమం తప్పకుండా తనిఖీలు నిర్వహించాలి.
15. క్లయింట్ పూర్తి డేటాను ఎస్ఆర్ఓ ద్వారా సూచించబడిన తేదీ సబ్మిషన్ అవధి ప్రకారం ఆర్బిఐ ద్వారా ఆమోదించబడిన అన్ని క్రెడిట్ బ్యూరోలతో పంచుకునేందుకు అంగీకరించాలి.
16. ఏవైనా దోషాలను సరిచేయడానికి మరియు ఫిర్యాదులను వేగంగా మరియు సమర్థంగా హ్యాండిల్ చేయడం/అందుకోవడం కొరకు ఒక ప్రత్యేక ఫీడ్బ్యాక్ మరియు సమస్యల పరిష్కార యంత్రాంగాలను ఏర్పాటు చేయాలి.
17. ఫిర్యాదులను హ్యాండిల్ చేయడానికి మరియు/లేదా క్లయింట్ల నుంచి ఏవైనా సూచనలను నమోదు చేసుకోవడానికి ఒక అధికారిని కేటాయించాలి, అతడి/ఆమెని సంప్రదించే నెంబర్లు క్లయింట్లకు సులభంగా లభ్యం అవ్వాలి.
18. మదింపు చేయబడిన సమయంలో సిఓసి పరిశీలనలో కనుగొనబడిన లోపాలకు సంబంధించి దిద్దుబాటు చర్యలను చేపట్టాలి.

మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

8. అనుబంధం

కస్టమర్ల పట్ల ఎంఎఫ్ఐ అంకితభావం

ఋణ బట్వాడా చేసే సమయంలో కస్టమర్లకు ఇవ్వడం కొరకు ఈ అనుబంధ డాక్యుమెంట్‌ని ఒక ప్రత్యేక ఒక్క పేజీ పుల్ అవుట్ వలె ఉపయోగించాలి

కస్టమర్ల పట్ల ఎంఎఫ్ఐఐ అంకితభావం

మేము, మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమలో భాగంగా, కస్టమర్లకు వీటిని వాగ్దానం చేస్తున్నాం:

1. ఆర్బిఐ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా అర్జులైన క్లయింట్లు అందరికీ కూడా మైక్రోఫైనాన్స్ సేవల్ని అందించడం.

2. నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి మరియు దాని అమలు గురించి క్లయింట్లకు అవగాహన కల్పించడం.

3. అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించి క్లయింట్ అన్ని నియమనిబంధనలను ఋణం బట్టాడా చేయడానికి ముందు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్బిఐ) నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళికి అనుగుణంగా దిగువ పేర్కొన్న డాక్యుమెంట్ల ద్వారా విధిగా వెల్లడించాలి.

- వ్యక్తిగత మంజూరు లేఖ
- ఋణం కార్డు
- ఋణం షెడ్యూల్
- పాస్బుక్

4. దీనికి అదనంగా, గ్రూపు/సెంటర్ మీటింగ్ల ద్వారా స్థానిక భాషల్లో నియమనిబంధనలను వెల్లడించడం మరియు వారి సమ్మతిని పొందడం. (వివరాలను ఒక పేపర్ పై ప్రింట్ చేయవచ్చు మరియు ఋణగ్రస్తులు అందరూ కూడా వారి ఆమోదాన్ని ధృవీకరిస్తూ సంతకం చేయవచ్చు.)

5. అన్ని ఉత్పత్తులు/సేవల కొరకు అన్ని నియమనిబంధనలను అధికార ప్రాంతీయ భాష లేదా క్లయింట్లు అర్థం చేసుకునే భాషలో విధిగా తెలియజేయాలి.

6. ఋణాల దిగువ నిబంధనలను వెల్లడించాలి:

- బ్యాలెన్స్ తగ్గే విధానంపై వడ్డీరేటు
- ప్రాసెసింగ్ ఫీజు
- వివరించబడ్డే ఏవైనా ఇతర ఛార్జీలు లేదా ఫీజులు
- బీమా కవరేజీ మరియు రిస్క్ కవరేజీ కొరకు రికవరీ చేసిన మొత్తం ఛార్జీలు

7. చెల్లించాల్సిన మొత్తం వడ్డీ మరియు ఫీజులను ఎపిఆర్ వలె మరియు సమానమైన నెలవారీ రేటును విధిగా వెల్లడించడం. తాము అందించే అన్ని ఆర్థిక సేవల కొరకు విధించే ఛార్జీలను ఎంఎఫ్ఐఐ విధంగా వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయడం.

8. క్లయింట్లకు ముందస్తుగా ప్రకటించకుండా నాన్-క్రెడిట్ ఉత్పత్తులు/సేవలపై ఫీజులను సేకరించరాదు.

9. వడ్డీరేట్లు మరియు సెక్యూరిటీ డిపాజిట్కు సంబంధించి ఆర్బిఐ మార్గదర్శకాలను పాటించాలి.

మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

10. స్టాండర్డ్ కెవైసి నిబంధనల ప్రకారం క్లయింట్ల నుంచి సంబంధిత డాక్యుమెంట్ల కాపీలను పొందాలి. అదనంగా కోరే డాక్యుమెంట్లు సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు లావాదేవీని పూర్తి చేయడానికి అవసరమై ఉండాలి.

11. ఋణం తిరస్కరించడానికి గల కారణాలను దరఖాస్తుదారులకు వెల్లడించాలి.

12. ఋణ దరఖాస్తుపై నిర్ణయానికి ఎంత కాలంలో ఆశించవచ్చో దరఖాస్తుదారుడు/కస్టమర్లకు కాలపరిమితిని సూచించడం మరియు ఒకవేళ ఋణం మంజూరు చేయబడినట్లయితే, ఋణం బట్వాడా చేయడానికి పట్టే సమయాన్ని సూచించడం.

13. క్రెడిట్ లైఫ్ ఇన్సూరెన్స్, జీవిత బీమా మరియు లైవ్-స్టాక్ బీమా ఉత్పత్తులకు మినహా ఉత్పత్తులను కలపకుండా ఉండటం బీమా నిబంధనలు కస్టమర్లకు పారదర్శకంగా తెలియజేయబడాలి మరియు ఆర్బిఐ & ఐఆర్డిఎ నిబంధనలను పాటించాలి. అన్ని సందర్భాల్లో క్లయింట్ సమ్మతి తీసుకోవాలి.

14. ఋణం ఇవ్వడానికి ముందు కస్టమర్ అవసరం మరియు తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని మదింపు చేయడం కొరకు తగిన జాగ్రూకతను నిర్వహించడం మరి క్లయింట్ తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని లోబడి మాత్రమే ఋణాలను మంజూరు చేయాలి.

15. ఒకవేళ కస్టమర్లకు ఇప్పటికే మరో ఇద్దరు ఋణదాతల నుంచి ఋణాన్ని పొందినట్లయితే 3వ ఋణదాత కాకుండా ఉండటం..

16. ఆర్బిఐ లేదా కేంద్ర/రాష్ట్ర ప్రభుత్వాల ద్వారా సూచించబడిన విధంగా, ఎవరైనా క్లయింట్ కొరకు మొత్తం ఋణపరిమితిని అధిగమించకుండా ఉండటం.

17. కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు ఉద్యోగులు అందరూ కూడా కంపెనీ మార్గదర్శకాలను పాటించే విధంగా చూడటం.

18. మన తరపున వ్యవహరించే సిబ్బంది మరియు వ్యక్తులు అందరూ కూడా వీటిని పాటించేలా చూడాలి:

a. మర్యాదపూర్వకమైన భాషను ఉపయోగించడం, వినయంగాను మరియు గౌరవప్రదంగా వ్యవహరించడం

b. క్లయింట్లను బెదిరించే లేదా హింసాత్మకంగా ఉండే ఎలాంటి ప్రవర్తనను కలిగి ఉండరాదు.

c. ఋణ రికవరీ ఏజెంట్ల కొరకు నిర్దేశించబడిన ఆర్బిఐ మార్గదర్శకాల ప్రకారం వేళకాని వేళల్లో క్లయింట్లను సంప్రదించరాదు.

d. బకాయిలను సేకరించడం కొరకు మరణం, అస్వస్థత వంటి సముచితం కాని సందర్భాల్లో క్లయింట్లను సంప్రదించరాదు.

19. ఋణగ్రహీత నుంచి అందుకున్న ప్రతి చెల్లింపు కొరకు ఒక చెల్లుబాటు అయ్యే రసీదును (ఎంఎఫ్ఐ ద్వారా నిర్ణయించబడిన ఏదైనా రూపంలో) అందించడం.

20. ఏదైనా డిఫాల్ట్ విషయంలో సున్నితంగా వ్యవహరించడం కొరకు కంపెనీ ద్వారా ఆమోదించబడిన ప్రక్రియను పాటించాలి.

మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

21. లిక్విడిటి రిస్క్ కింద ఉన్న ఋణగ్రస్తుల కొరకు మన బోర్డు ద్వారా ఆమోదించబడిన ఋణ పునఃనిర్మాణ యంత్రాంగాన్ని అనుసరించడం.

21. సేకరించబడిన క్లయింట్ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని పూర్తిగా గోప్యంగా ఉంచాలి.

23. దిగువ పరిస్థితుల్లో మాత్రమే క్లయింట్ సమాచారాన్ని తృతీయ పక్షాలకు వెల్లడించాలి:

a. అటువంటి వెల్లడి మరియు అనుమతిని వ్రాతపూర్వకంగా పొందినట్లు క్లయింట్ సమాచారం అందించినప్పుడు.

b. ఎంపైజి నుంచి క్లయింట్ సమాచారం పొందేందుకు సమాచారాన్ని కోరుకున్న పక్షానికి క్లయింట్ అధికారం ఇచ్చినప్పుడు.

c. చట్టప్రకారం ఆ విధంగా చేయవలసి వచ్చినప్పుడు.

d. ఈ విధానం ఆర్థిక సంస్థల మధ్య మామూలే మరియు పరస్పరం అందించుకునే ప్రాతిపదికన ఒక క్లోజ్ గ్రూపు కొరకు లభ్యం ఈ దిగువ సందర్భాల్లో అవుతుంది. (ఒక క్రెడిట్ బ్యూరో వలె)

i) ముందుగానే క్లయింట్ల నుంచి సమ్మతిని పొందడం మరియు ii) అటువంటి సమాచారాన్ని అందుకునే గ్రహీత కూడా క్లయింట్ సమాచారాన్ని గోప్యంగా ఉంచడం కొరకు ఈ నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండాలి.

24. లభ్యం అయ్యే ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించిన ఆప్షన్లు, ఎంపికలు, మరియు బాధ్యతలకు సంబంధించి కస్టమర్ల అవగాహన పెంపొందించడానికి బోర్డు ద్వారా ఆమోదించబడిన ప్రక్రియను అనుసరించడం.

25. సంస్థ పాలసీలు మరియు ప్రక్రియల కొరకు కొత్త క్లయింట్లు అందరికీ సమాచారం అందించాలి.

26. మనుగడలో ఉన్న ఫీడ్ బ్యాక్ యంత్రాంగాలు మరియు వాటి ఉద్దేశ్యం మరియు వాటిని ఏ విధంగా ఉపయోగించుకోవచ్చనే విషయాన్ని క్లయింట్లకు తెలియజేయడం.

కస్టమర్ హక్కులు

కస్టమర్ గా మీకు ఈ దిగువ హక్కులుంటాయి:

1. మౌఖికంగా లేదా వ్రాతపూర్వకంగా ఫీల్డ్ ఆఫీసర్ లేదా బ్రాంచ్ సిబ్బంది నుంచి ఋణ నియమనిబంధనలను నిర్ధారించుకోవడం

2. బకాయి మొత్తం, ఋణం మొత్తం మరియు తిరిగి చెల్లించిన వడ్డీని నిర్ధారించుకోవడం మరియు ప్రస్తుత ఋణం లేదా 12 నెలల్లోపు ముగిసిన ఏదైనా ఋణానికి సంబంధించిన ఇతర సమాచారాన్ని- మౌఖికంగా లేదా వ్రాతపూర్వకంగా పొందడం

3. ఋణమునకు సంబంధించి అన్ని నియమనిబంధనలను సూచించే ఋణ మంజూరు లేదా ఋణం కొరతను పొందడం

మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి

4. నియమానుసారంగా చెల్లించబడిన ఋణవాయిదాలు మరియు బ్యాలెన్స్ బకాయిని సూచించే ఒక నిర్దిష్ట రూపంలో ఉండే పాస్‌బుక్‌ని పొందడం
5. ఎంఎఫ్ఐ సిబ్బందికి చెల్లించే ఋణవాయిదాలతో సహా ఏదైనా చెల్లింపులకు సంబంధించి రసీదును పొందడం
6. ఫిర్యాదులు చేయడం, సమస్యలను రిజిస్టర్ చేయడం కొరకు ఋణం-కార్డు లేదా ఎంఎఫ్ఐ ఏదైనా మెటీరియల్‌లో సూచించబడిన అధికారులను సంప్రదించడం - దీనిని వ్రాతపూర్వకంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా చేయవచ్చు
7. ఫిర్యాదు లేదా సమస్యను నివేదించేటప్పుడు బ్రాంచీలో ఉండే ఎంఎఫ్ఐ నిర్ధారిత సిబ్బంది నుంచి సాయం పొందడం
8. మీ ద్వారా నివేదించబడిన ఫిర్యాదు లేదా సమస్యకు సంబంధించి పరిష్కార కాలవ్యవధితోపాటుగా ఎక్స్‌లెడ్జ్‌మెంట్‌ని అందుకోవడం
9. మీ ఫిర్యాదు/సమస్యకు నిర్ధారిత కాలవ్యవధిలోగా ప్రత్యుత్తరం పొందడం - మీరు ఫిర్యాదును నమోదు చేసే సమయంలో దీనిని ఎంఎఫ్ఐ మీకు తెలియజేస్తారు
10. మీ ఫిర్యాదుకు అందించబడిన ప్రతిస్పందన లేదా పరిష్కారంతో ఒకవేళ మీరు సంతృప్తి చెందనట్లయితే, ఉన్నతస్థాయికి అప్పీల్ చేయడం.
11. మీ సమస్యల పరిష్కార ప్రక్రియతో సంబంధం లేకుండా ఆర్‌బిఐ నోడల్ అధికారికి అప్పీల్ చేయడం.

2వ ఎడిషన్: డిసెంబర్ 2015

మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ కొరకు నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి