

mfin

ذمہ دار فائنانس کو طاقت دینا

مائیکرو فائنانس انسٹیٹیوشنز نیٹ ورک

مائیکرو فائنانس انڈسٹری کیلئے ضابطہ اخلاق

تمہید

مائیکرو فنانانس انسٹیٹیوشنس (MFIs)، قانونی فارم سے قطع نظر، انفرادی اور اجتماعی فوائد پیدا کرنے اور پسماندہ اور مالیاتی طور پر کم حیثیت کے گھرانوں کو مالیاتی خدمات مہیا کرتے ہوئے مالیاتی شمولیت کو فروغ دینے کی کوشش کرتی ہیں۔ وقت گزرنے کے ساتھ، مائیکرو فنانانس سیکٹر بھارت میں معاشرے کے کمزور طبقوں کے لئے مالیاتی ڈھانچے کا ایک لازمی جزو بن گیا ہے۔

مائیکرو فنانانس سیکٹر کے لئے بنیادی اقدار اور منصفانہ طرز عمل کو بیان کرنا ضروری ہے تاکہ یہ یقینی بنایا جاسکے کہ MFIs کے ذریعے مائیکرو فنانانس کی خدمات اس طرح فراہم کی جائیں کہ وہ باوقار اور اخلاقی ہوں اور کلائنٹس کو فائدہ پہنچائیں۔

MFIN کے صدر کا پیغام

موسم کی مبارکباد

میں خوش ہوں کہ MFIN اور Sa-Dhan سیلف آرگنائزیشن (SRO's) کی طرح اس مہینے مائیکرو فنانانس کے لئے ایک مشترکہ ضابطہ اخلاق کو جاری کریں گے۔

اس بات کو یقینی بنانے کے لئے کہ تمام ممبران متفق اصولوں پر عمل پیرا ہوں کہ ہم حساس کلائنٹس کی بنیاد کے ساتھ کس طرح کاروبار کریں، مضبوطی سے بہترین طریقوں سے قائم کرنے اور ریفرنس بینچ مارک کی طرح بھی خدمت کرنے کے لئے ضابطہ اخلاق نے ایک طویل سفر طے کیا ہے۔ سیکٹر کے اطراف ہونیوالے بہت سے ضابطہ اخلاق کے جائزے دیکھنا اور ممکنہ قرض دہندہ اور سرمایہ کار مختلف اداروں کے فرق کی اہمیت کی بھی رپورٹ کر رہے ہیں خوش آئند ہے۔ سیکٹر کا دوبارہ پابند ہونا، قرض دہندہ/سرمایہ کاروں کے تعاون سے بڑھنا اور 10 مئی سے MFIs NBFC 8 ادارے جو RBI سے SFB لائسنس کے اصول کے تحت دے دیئے گئے تھے، یہ تمام سیکٹر کی ساکھ کا ثبوت ہیں۔

ایک عام ضابطہ اخلاق ممبر اداروں کی خواہشات کے یکساں، اپ ڈیٹ اور اعلیٰ معیار کو پیش کرنے کے لئے بہت آگے تک جائے گا۔

میں MFIN اور Sa Dhan CEO اور ان کے سیکریٹریٹ، گورننگ بورڈ اور ان کے ممبران کے تعاون اور یہ ہونے کے لئے ان کے ان پٹ کا شکریہ ادا کرنا چاہتا ہوں۔

منوج کمار نامبیر

صدر، MFIN

9 دسمبر 2015

Sa-Dhan، صدر کا پیغام

مالیاتی شمولیت میں لوگوں کی ایک بڑی تعداد میں لانے کے لئے مائیکرو فنانانس کی شراکت کو نظر انداز نہیں کیا جاسکتا۔ اس حقیقت کے برعکس کہ، سیکنڈ نے منفی اثرات کا سامنا کیا تھا۔ 2006 میں Sa-Dhan نے سب سے پہلے ایک رضاکارانہ ضابطہ اخلاق کے ذریعے اس کا جواب دیا۔ یہ بہت سے بہتری کے مراحل سے گزرا اور پورے سیکنڈ کے لئے Sa-Dhan اور MFIN کا ایک مشترکہ ضابطہ اخلاق بن گیا۔ انڈسٹری ایسوسی ایشن اور دیگر پیش رفتوں کے لئے نئے SRO کے کردار کے لئے اس دستاویز کی نظر ثانی کی ضرورت تھی۔ اس مقصد کے لئے مرتب کئے گئے ورکنگ گروپ نے ایک شاندار کار سرانجام دیا اور اس دستاویز کو ایک مکمل شکل دینے کے لئے ہماری انڈسٹری کی خیر خواہ شری این۔ سرینیواسن کی کوششوں کا مشکور ہوں۔ میں SIDBI اور World Bank Group (IFC) کی رہنمائی اور تعاون کا اور معلوماتی ان پٹ کے لئے MCRIL کا شکریہ ادا کرتا ہوں۔ مجھے یقین ہے کہ نظر ثانی شدہ ضابطہ اخلاق مائیکرو فنانانس سیکنڈ میں ذمہ دار فنانانس کے تجدید شدہ دور میں شروع ہوگا۔

جے شری ویاس

صدر

9 دسمبر 2015

MFIN کے CEO کا پیغام

ہندوستان میں مائیکرو فنانانس کے ارتقاء نے ایک پیچیدہ سفر اور کئی تکرار دیکھی ہیں۔ آج مائیکرو فنانانس میں کئی ادارے ہیں جو کم آمدنی والے گھرانوں کے ساتھ لین دین کرتے ہیں اور ان کو غیر محفوظ فنڈز تک بنیادی رسائی فراہم کرتے ہیں۔ اوسط مائیکرو فنانانس کے مخصوص گھریلو کلائنٹ قائدانہ خواہشات کے ساتھ پیرامیڈ کے نچلے درجے کے یا تو بیچ کے یا اوپر کے سیگمینٹ سے ہیں۔ ان کلائنٹ کے خطرات درحقیقت ان کی ضروری خدمات تک رسائی کی کمی اور وہ رسائی حاصل کر سکتے ہیں اس شعور کی کمی کی وجہ سے ہیں۔ اس لئے اس بات کی ضرورت ہے کہ ایسے کلائنٹ کے انٹرسٹ کی حفاظت کی جائے اور یہ کلائنٹ کی حفاظت کی خاطر ہو اور ایسے ذمہ دار کاروبار کی لین دین جس کا مائیکرو فنانانس کے ضابطہ اخلاق میں وجود ہو۔ اس دستاویز پر انڈسٹری کے رضاکارانہ دستخط ہوں اور یہ تعمیل اور اخلاقی کاروباری پریکٹسز کے ساتھ کاروبار کے لین دین کے طریقے اور ذریعے بنائے۔

آخری ضابطہ اخلاق چار سال پہلے بنا تھا۔ اس کے بعد مائیکرو فنانانس انڈسٹری بہت زیادہ تبدیل ہوئی ہے۔ ریزرو بینک آف انڈیا نے نئے مائیکرو ریگولیشن متعارف کروائے ہیں۔ دونوں انڈسٹری ایسو سی ایشن، Sa-Dhan اور MFIN ، RBI کے ذریعے سیلف ریگولیٹری تنظیم (SROs) کی طرح نامزد ہوئے ہیں۔ MFIs کے ممبر یونیورسل بینک اور اسمال فنانانس بینک بننے کے لئے گئے ہیں۔ مشترکہ ضابطہ اخلاق کا دوسرا ایڈیشن مائیکرو فنانانس کے ایکو سسٹم میں متعلقہ تبدیلیوں کو شامل کرتا ہے۔ اس کی شروعات اور اسکی سہولت MFIN نے فراہم کی اور ایک ملٹی اسٹیک ہولڈر ورکنگ گروپ جس میں Sa-Dhan ، IFC ، M-Cril ، SIDBI اور MFIN کے نمائندے شامل تھے، نے اسے یکجا کیا۔ اس ورکنگ گروپ نے ضابطہ اخلاق کے اس ایڈیشن کو یکجا کرنے کے لئے کافی وقت اور کوششیں صرف کی ہیں۔

میں اس موقع پر انفرادی طور پر تسلیم کرتا ہوں اور ورکنگ گروپ کے ممبران کا شکریہ ادا کرتا ہوں۔ ہمارے ساتھ SIDBI سے ویوک ملہوترا، اور پی کے ناتھ، M-Cril سے گنجن گروور اور شردھا جھا، IFC سے گریش نائر، Sa-Dhan سے سمیش دیال، اور MFIN سے Sa-Dhan اور پلاوی سین تھے۔ میں اپنا تشکر جناب این سری نیواسن، انڈسٹری ایکسپرٹ کے لئے بھی ریکارڈ کرانا چاہتا ہوں، جنہوں نے اپنا لامحدود وقت لے کر 'پبلک کے فائدے' کی خاطر بحث کے مختلف نکات کو نکالا اور ملایا۔

رتنا وشوناتھ

MFIN، CEO

9 دسمبر 2015

ED، Sa-Dhan کا پیغام

مائیکرو فنانانس سیکٹر کا ضابطہ اخلاق بنیادی طور پر ایک ضابطہ ہے جس پر تمام حصہ لینے والے ادارے رضاکارانہ طور پر متفق ہیں۔ ایک رضاکارانہ ضابطہ اخلاق انڈسٹری کے لئے مخصوص اخلاقی معیار متعین کرتا ہے جس سے وہ اپنے ممبران اور ساتھ ساتھ اپنے کسٹمر سے ڈیل کرتا ہے۔ اس طرح کے ضابطے انڈسٹری کی زیادہ سے زیادہ شفافیت، اسٹیک ہولڈر اور سرمایہ کاروں کا سیکٹر پر زیادہ سے زیادہ بھروسہ اور خلاف ورزیوں کو کم سے کم کرنے کے قوانین کو یقینی بنانا شامل ہیں۔ ایک رضاکارانہ ضابطہ اخلاق کو فروغ دینے کی وجوہات یہ ہیں کہ یہ قانون سازی کے مقابلے میں زیادہ لچک دار ہے اور اس میں سیکٹر کی ضروریات میں تبدیلیوں کو برابر رکھنے کے لئے زیادہ مؤثر طریقے سے تبدیلی کی جاسکتی ہے اور یہ گورنمنٹ ریگولیشن سے کم مداخلت کرتا ہے۔ مزید یہ کہ انڈسٹری کے شرکاء کا ضابطہ پر ملکیت کا زیادہ احساس ہے جو کہ مضبوط کمنٹنٹ کی طرف رہنمائی کرتا ہے تاکہ انڈسٹری کے اندر ضابطہ ایک کوالٹی کنٹرول کی حیثیت سے کام کر سکے۔

مائیکرو فنانانس کے لئے پہلا باہمی رضاکارانہ ضابطہ Sa-Dhan نے 2006 کی ابتداء میں بنایا تھا۔ بعد میں مائیکرو فنانانس سیکٹر کے لئے باہمی ضابطہ اخلاق کو یکجا کرنے کے لئے Sa-Dhan اور MFIN کو SIDBI اور IFC نے سہولت فراہم کی تھی۔ ضابطہ اخلاق کا جائزہ ضروری انسٹرومنٹ سے تیار کیا گیا تاکہ مختلف مقاصد کے MFI کا جائزہ لیا جاسکے۔ یہ ذہن میں رکھتے ہوئے کہ سیکٹر میں موجود ترقی اور دونوں Sa-Dhan اور MFIN کو RBI کے ذریعے SRO کی حیثیت دی گئی ہو یہ محسوس کیا گیا کہ ضابطہ اخلاق میں ترقی کی ضرورت تھی۔ MFIN نے ایک ورکنگ گروپ مرتب کیا جو Sa-Dhan، MFIN، World Bank اور Group (IFC) MCRIL پر مشتمل تھا۔ اس عمل میں افراد اور اداروں کی ایک حد سے انڈسٹری وائڈ مشاورت اور ان کے ان پٹ کو شامل کیا گیا۔ کمیٹی کی فائنل بحث کو شری۔ این سرینیواسن نے آسان بنایا اور ضابطے کا ڈرافٹ بنایا گیا۔ جبکہ تکنیکی طور پر ضابطہ NBFC-MFIs کے لئے ہے، Sa-Dhan اس ضابطے کی ایک فریم ورک کی صورت میں وکالت کرتا ہے جس پر MFIs دو عمل کرنے کی خواہش کرنی چاہیے۔

ہمیں یہ اعتماد ہے کہ یہ ضابطہ اخلاق سیکٹر میں منظم پیش رفت کو یقینی بنائے گا اور انڈسٹری کے تمام شرکاء کو اس قابل بنائے گا کہ وہ مالیاتی خدمات کو مستحق اور غریب آبادی اور اس ملک کے جغرافیائی تک پہنچاویں جو کہ اس کا حتمی مقصد ہے۔

پی۔ ستیش
ایگزیکٹو ڈائریکٹر

Sa-Dhan

9 دسمبر 2015

مشمولات

3	تمہید
4	MFIN صدر کا پیغام
5	Sa-Dhan چیئر کا پیغام
6	MFIN CEO کا پیغام
6	Sa-Dhan ED کا پیغام
7	
	Part I
11	
12	مائیکرو فنانانس کی بنیادی اقدار
	مائیکرو فنانانس اداروں کا ضابطہ اخلاق
12	
	Part II
12	
13	ضابطے کے لئے درخواست
13	ضابطہ اخلاق
13	I. سالمیت اور اخلاقی برتاؤ
14	II. شفافیت
15	III. کلانٹ کی حفاظت
16	IV. گورننس
17	V. ریکروٹمنٹ
17	VI. کلانٹ کی تعلیم
17	VII. ڈیٹا شیئرنگ
18	VIII. فیڈبیک/شکایات کے ازالے کا نظام
18	Part III
18	مائیکرو فنانانس اداروں میں کلانٹ کی حفاظت کی ہدایات (CPG)
20	Part IV
20	مائیکرو فنانانس اداروں کے لئے ادارے کی کنڈکٹ ہدایات (ICG)
21	ملحقہ MFIs - کا کسٹمر سے وعدہ

حصہ I

مانکرو فنانانس کی بنیادی اقدار

مانکرو فنانانس کی بنیادی اقدار جو مانکرو فنانانس اداروں کی رہنمائی کرتے ہیں مندرجہ ذیل ہیں:

A. سالمیت	B. خدمت کی کوالٹی	C. شفافیت	D. منصفانہ طرز عمل
<ul style="list-style-type: none"> کم آمدنی والے کلانٹس کو میسر کرنا مرد اور خواتین اور انکے خاندان، مالیاتی خدمات تک رسائی جو کہ کلانٹ فوکسڈ ہیں، ان کو بہتر بنانے کے لیے ڈیزائن کیا گیا، اور اس انداز سے پیش کیا گیا جو کہ اخلاقی، باوقار، شفاف، مصافحہ اور مؤثر لاگت کا ہو۔ 	<ul style="list-style-type: none"> کلانٹ کے لئے کوالٹی خدمات کو یقینی بنانا، جو کہ ان کی ضروریات کے مطابق ہوں، اور مؤثر، باآسانی اور وقت پر ڈیلیور کرنا۔ اعلیٰ پیشہ ورانہ معیار کو برقرار رکھنا جو کہ سچائی، غیر امتیازی سلوک اور کلانٹ کی ضروریات کی بنیاد پر ہو۔ 	<ul style="list-style-type: none"> تمام میسر خدمات کی مکمل اور درست معلومات کلانٹ تک پہنچانا۔ کلانٹ اور تمام دیگر اسٹیک ہولڈرز کو آگاہی فراہم کرنا اور انہیں اس قابل بنانا کہ وہ پیش کی گئی اور استعمال کی گئی مالیاتی خدمات کی معلومات کو سمجھ سکیں۔ 	<ul style="list-style-type: none"> اس بات کو یقینی بنانا کہ کلانٹ کو فراڈ، غیر بیانی، فریب اور غیر اخلاقی طرز عمل کے خلاف تحفظ فراہم کیا جاسکے۔ قرضے دینے اور قرضے کی وصولی کو منصفانہ بنانا اور کلانٹ کے عزت اور وقار کے خطرات کی صورتحال کی آگاہی کی سمجھ کو برقرار رکھنے کو یقینی بنائے۔

G. آپ کی رائے اور شکایات کا سراغ لگانے کا انتظام

- کلانٹ کو آراء اور تجاویز کے لئے رسمی اور غیر رسمی چینل فراہم کرنا۔
- اہلیت کو بہتر کرنے اور کلانٹ کی بہترین خدمات کے لئے خدمات کے اثرات کا متواتر جائزہ لینا۔
- کلانٹ کی شکایات کے ازالے کے لئے رسمی اور آسان میکینیزم مہیا کرنا۔

F. آپریشن میں سماجی اقدار کی شمولیت

- گورننس اور انتظام کے اعلیٰ معیار کو یقینی بنانا جو نہ صرف مالیاتی کارکردگی کو بلکہ کاروبار کے سماجی اثرات کو بھی فوکس کریں۔
- سماجی اور اس کے ساتھ ساتھ مالیاتی ڈیٹا کو مانیٹر کرنا اور رپورٹ دینا۔
- سماجی کارکردگی اور وقت کے ساتھ ادارے کے سماجی تعلق کا جائزہ لینا۔

E. کلانٹ کی معلومات کی رازداری

- کلانٹ کی ذاتی معلومات کی حفاظت اور کلانٹ کی معلوماتی رضامندی کے ساتھ صرف مجاز اہلکار کے ساتھ متعلقہ معلومات کے تبادلے اور انکشافات کی اجازت ہے۔

حصہ II

مائیکرو فنانانس اداروں کے لئے ضابطہ اخلاق

تمام مائیکرو فنانانس کے ادارے، قطع نظر ان کی تنظیم کی شکل کے، ان کے لئے ضروری ہے کہ وہ ریگولیٹری نومز کے ساتھ ساتھ کنزیومر کے حفاظتی طریقے (خصوصی طور پر، منصفانہ طریقوں کی NBFCs کی جاری کردہ RBI's گائیڈ لائن (جو کہ حکومت اور ریگولیٹرز نے دونوں خط اور اسپیریٹ میں رکھے ہیں۔ یہ ضابطہ اخلاق سیکٹر کے طریقوں کو بہتر بنانے اور ترقی دینے کے لئے اضافی ضروریات فراہم کرتا ہے۔ تمام MFIs کو اس ضابطہ اخلاق کی تعمیل کرنا ضروری ہے۔

کوڈ کی درخواست

بے ہوتا لاگو پر سرگرمیوں ذیل مندرجہ کی اداروں کے فنانانس مائیکرو کوڈ یہ

1. کلانٹ کو انفرادی یا گروپ میں خود سے یا ایجنٹ سے مالیاتی خدمات مہیا کرنا۔
2. کلانٹ کو دینے گئے کریڈٹ کی وصولی۔
3. جب بھی قانون اجازت دے، تب کلانٹ سے کفایت حاصل کریں
4. انشورنس، پینشن کی خدمات اور ترسیلات زر کی خدمات، یا کوئی اور منسلک پراڈکٹ اور خدمات۔
5. کسی بھی قسم کی اجتماعی کمیونٹی بشمول اپنی مدد آپ کے گروپ، مشترکہ ذمہ داریوں کے گروپ اور ان کی فیڈریشن کا قیام۔
6. ذریعہ معاش کو فروغ دینے کی خدمات اور کاروبار کی ترقی کی خدمات بشمول پراڈکٹ اور خدمات کو مارکیٹنگ جو کہ اہل کلانٹ یا کلانٹ کی فلاح و بہبود کے کسی اور مقصد کے لئے توسیع دی گئی ہو یا بنائی گئی ہو۔
7. MFIs کی دی گئی فنانانس پلس خدمات جیسے صحت، مالیاتی خواندگی، فنی تربیت وغیرہ۔

MFIs کا متفق ہونا ضروری ہے:

1. کم آمدنی والے کلانٹ کو مالیاتی سیکٹر کے مرکزی دھارے میں لاتے ہوئے مائیکرو فنانانس تحریک کو مضبوط کرنا اور فروغ دینا۔
 2. ترقی پسند، پائیدار، اور کلانٹ کی بنیاد پر سسٹم اور پریکٹس بنانا جو کلانٹ کو مالیاتی خدمات (ریگولیشن کے ساتھ مطابقت رکھتے ہوں) کی رینج مہیا کر سکے۔
 3. آپس میں اور دیگر ایجنسیوں کے درمیان تعاون اور کوآرڈینیشن کو فروغ دینا تاکہ اعلیٰ آپریٹنگ معیار کو حاصل کیا جاسکے اور غیر اخلاقی پریکٹسز - بشمول مسابقتی کاروبار کے طریقوں سے بچا جاسکے - تاکہ کلانٹ کو بہتر طریقے سے خدمات میسر ہوں۔
- تمام ادارے جو مائیکرو فنانانس خدمات مہیا کرتے ہیں ان کے لئے ضروری ہے کہ وہ مائیکرو فنانانس کی بنیادی اقدار پر عمل پیرا اور ضابطہ اخلاق کے ساتھ ہمیشہ رہیں، جس طرح درج ذیل پیراگراف میں دیا گیا ہے۔

ضابطہ اخلاق

1. سالمیت اور اخلاقی رویے

4	3	2	1
MFIs کلائنٹ کو ضابطہ اخلاق اور اس کے عمل درآمد کی تعلیم دے۔	اسٹاف کے لئے ترغیبی اسٹریکچر اچھے کاروبار اور خدماتی پریکٹس کو کسٹمر کی طرف کرنے کے مقصد پر مشتمل ہو۔	MFIs شفاف اور پیشہ ورانہ گورننس سسٹم شامل کرے جو یہ یقینی بنائے کہ اسٹاف اور ایسے لوگ جو ان کی طرف سے کام کرتے ہیں وہ اس کوڈ کی پریکٹس کے لئے باخبر اور تربیت یافتہ ہیں۔	کلائنٹ کے ساتھ انصاف اور احترام کے لئے MFIs بورڈ کی منظور شدہ پالیسیوں اور مناسب آپریٹنگ گائیڈ لائن مرتب کرے۔

2. شفافیت

1. MFIs کے لئے ضروری ہے کہ وہ کلائنٹ کو تمام پیش کردہ خدمات کی تمام شرائط و ضوابط کو اس طرح ظاہر کرے کہ وہ سمجھ میں آجائیں۔ فراہمی سے پہلے ریزرو بینک آف انڈیا (RBI) کی منصفانہ پریکٹسز کے کوڈ کے پیش نظر اس بات کو درج ذیل دستاویزات کے ذریعے ظاہر کرنا ضروری ہے۔

- انفرادی منظوری کا خط
- لون کارڈ
- لون شیڈیول
- پاس بک

مزید، کلائنٹ کی باخبر رضامندی حاصل کرنے کے لئے کی گئی گروپ/سینٹر میٹنگ میں اسے ظاہر کیا جائے۔) تفصیلات کو ایک صفحے پر پرنٹ کیا جائے اور تمام قرض دار اس پر اس طرح دستخط کریں کہ وہ اس کو تسلیم کرتے ہیں۔)

2. MFIs کے لئے کلائنٹ کو پیش کردہ تمام پراڈکٹ/خدمات کے فوائد و ضوابط کی بات چیت علاقائی زبان یا وہ زبان جو وہ سمجھتے ہوں ان میں کرنا ضروری ہے۔

3. کم از کم، کے لئے مندرجہ ذیل شرائط کو ظاہر کرنا ضروری ہے:

- بیلینس کم کرنے کے طریقے پر انٹرسٹ کی شرح
- پروسیسنگ فیس
- کوئی اور بیان کردہ فیس یا چارجز
- انشورنس کوریج اور کورڈ رسک کے وصول کردہ مکمل چارجز

4. MFIs کی مہیا کردہ مالیاتی خدمات کے چارجز لکھ کر بات چیت کرے۔ غیر کریڈٹ پروڈکٹ خدمات کی فیس صرف اسی وقت وصول کی جاسکتی ہے جب تک کلائنٹ کو پہلے نہ بتایا جائے۔

5. MFIs تمام انٹریسٹ اور دی جانے والی فیس جو کہ سالانہ پریسٹیج کی ریٹ (APR) اور ماہانہ ریٹ کے ساتھ ہے اسے ضرور ڈکلیئر کرے۔

6. MFIs کے لئے ضروری ہے کہ RBI's کی گائیڈ لائن جو کہ انٹریسٹ اور سیکیورٹی ڈپازٹ کے ساتھ ہوں اس کے پابند ہیں۔
7. تمام لین دین کے باقاعدہ ریکارڈ کو تمام ریگولیٹری اور قانونی اصولوں کے مطابق رکھا جانا ضروری ہے، اور قرضہ دار کا اعتراف / شرائط کی قبولیت / حالات ان کے ریکارڈ کا ایک حصہ تشکیل دینا ضروری ہے۔
8. جہاں پر قبول کی ہوئی درخواست کے مقابلے لون منظور نہیں ہوگی، MFIs ریجیکشن کی وجہ ضرور ظاہر کرے۔
9. ضابطہ اخلاق کی تعمیل کے جائزے کی رپورٹ کو پبلک ڈومین میں مقام دینا۔
10. تمام MFI سالانہ رپورٹ اور سالانہ مالیاتی اسٹیٹمنٹ کو پبلک ڈومین (ترجیحاً ان کی ویب سائٹ پر (میں بورڈ / AGM کی منظوری کے فوراً بعد شامل کریں۔

III. کلانٹ کی حفاظت

A. منصفانہ پریکٹسز

1. MFIs مائیکرو فنانانس کی خدمات کی فراہمی اہل کلانٹ کے لئے RBI کی گائیڈ لائن کو ضرور یقینی بنائے۔
2. MFIs مالیاتی پرائیکٹ اور خدمات جو کہ کسٹمر سے منسلک ریگولیٹری اتھارٹی) یہاں تک کہ جب دیگر مالیاتی اداروں کے ایجنٹ کی طرح کام کر رہے ہوں (ہیں وہ پیش کرتے ہیں۔
3. MFIs کو کلانٹ سے KYC کے نومز کے اسٹینڈرڈ کے مطابق متعلقہ دستاویز کی کاپیاں حاصل کرنا ضروری ہے، جو اضافی دستاویز مانگی گئی ہیں وہ لین دین کو مکمل کرنے کے لئے ضروری اور مناسب ہونے چاہئیں۔
4. لون کے لئے فیصلہ ایک معقول وقت پر لینا ضروری ہے۔ MFIs ٹائم لمٹ کو ضرور ظاہر کرے جس میں کلانٹ کی خواہش کے مطابق ان کی دی گئی درخواست پر فیصلہ لیا جائے گا اور اگر منظور کی گئی تو اس پر لون کی فراہمی کی جائے گی۔
5. پرائیکٹس کو بنڈل نہیں کرنا چاہیے۔ اس تناظر میں بنڈلنگ کا مطلب یہ ہے کہ پرائیکٹ یا خدمات کہ جو خریداری کی گئی وہ دوسرے پرائیکٹ یا خدمات کی فراہمی پر مشروط ہے۔ (کریڈٹ لائف، لائف انشورنس اور لائیو اسٹاک میں بنڈلنگ کے لئے ایک رعایت کی جاسکتی ہے، جو کہ عام طور پر لون کے ساتھ بنڈلڈ ہے۔ انشورنس کی شرائط شفاف طریقے سے کلانٹ کو دی جائیں اور یہ RBI اور انشورنس ریگولیٹری اور ڈوبلیمنٹ اتھارٹی (IRDA) کے نومز سے مطابقت رکھتی ہوں۔ تمام کیسز میں کلانٹ سے رضامندی لینا ضروری ہے۔

B. زیادہ قرض سے بچنا

1. MFIs کو اپنی انٹرنل کریڈٹ پالیسی جو کہ لون دینے سے پہلے کلانٹ کی ضرورت اور دوبارہ ادا کرنے کی صلاحیت کا اور کلانٹ کو لوٹانے کی صلاحیت کا جائزہ لیتی ہے اس کے مطابق صحیح ڈیو ڈیلیجنس کرنا چاہیے۔
2. اگر کلانٹ نے دو مختلف MFIs سے لون لیے ہیں، تو MFI کلانٹ کا تیسرا لینڈر نہیں بن سکتا۔ لون دینے سے پہلے کلانٹ بیورو رپورٹ کو اس کی توثیق کرنی چاہیے۔

60000 Rs کا کیب SRO وقت کے ساتھ ساتھ فرط زر کی شرح اور لون کی قدر جیسے فیکٹر پر بیس کرتے ہوئے جائزہ لیتا ہے۔

3. کسی بھی صورتحال میں MFIs کسی کلانٹ کے لئے کُل قرضہ کی لمٹ کی خلاف ورزی نہیں کریں گے جیسا کہ RBI سے مشروط ہیں۔
لون دینے سے پہلے کریڈٹ بیورو رپورٹ کو اس کی توثیق کرنی چاہیے۔

4. کریڈٹ بیورو رپورٹ کی ویریفیکیشن کے بعد یہ یقینی بنایا جائے گا کہ لون قرض داروں کے گروپ کی مشترکہ ذمہ داری (JLGloan) جو کہ 80,000¹ فی قرضدار تک محدود ہے۔ جہاں مخصوص قرض داروں کا لون 80,000 سے بڑھ جائے، یا لیا گئی لون قرض دار کے کُل قرض 80,000 سے اوپر ہو جائے، تو ایسا لون JLG کو شامل کیے بغیر ایک فرد کو دیا جاسکتی ہے۔ مناسب سسٹم اور ایسا عملہ جو انفرادی لون سے نمٹنے کی مطلوبہ مہارت رکھتا ہے اس کے لئے MFIs ضروری اقدامات لے۔

5. MFIs اپنے عمل جو کہ زیادہ قرض سے بچنے کے لئے ہے اس کی افادیت کو منتخب کردہ کلانٹ کے سیمپل پر لون کی فراہمی اضافی کریڈٹ بیورو رپورٹ کو ضرور ٹیسٹ چیک کرے۔ بورڈ ضرور وقفہ وقفہ سے اس ویریفیکیشن کے نتیجے کا جائزہ لے۔

6. کریڈٹ بیورو رپورٹ میں قرض داروں کی نشاندہی کی غلطی سے بچنے کے لئے، MFIs کو UIDAI نمبر (Aadhaar number) کی ایڈاپشن پر جانا پڑے گا جو کہ KYC کی بنیاد پر دو سال کی مدت میں ہے (جس دن سے COC عمل میں آتا ہے)۔ ابتدائی اقدام کی صورت میں، MFIs اس بات کو یقینی بنائے گا کہ دوسری اور اس کے نتیجے میں دینے جانے والی لون کے دوران KYC کے حصے کے طور پر قرض دار کی پہچان ان کے Aadhaar نمبر پر کی جائے گی۔ اس کے بعد CIR دینے کے لئے کریڈٹ بیورو اس Aadhaar نمبر کا استعمال کریں گے۔

C. مناسب بات چیت اور کلیکشن کی پریکٹس

1. ملازم کے کلانٹ کے ساتھ بات چیت کے لئے ضروری ہے کہ MFIs واضح طور پر گائیڈ لائن بیان کرے۔
2. یہ بھی یقینی بنائے کہ MFIs کے تمام لوگ اور عملہ MFI کی طرف سے کام کریں۔
 - a. کلانٹ سے تمام بات چیت کے دوران شائستہ زبان استعمال کرے، متعین مدت کو قائم رکھے، اور ثقافتی حساسیت کی عزت کرے۔
 - b. کسی ایسے رویے میں ملوث نہ ہو جو کسی بھی قسم کے ڈر یا تشدد کا مشورہ دے۔
 - c. لون ریکوری ایجنٹ کو RBI کی یہ گائیڈ لائن ہے کہ وہ کلانٹ سے بے وقت رابطہ نہ کرے۔
 - d. کلانٹ سے نامناسب مثلاً غم وغیرہ کے مواقع، پر واجبات کی وصولی کے لئے نہ جائیں باوجود اس کے کہ دو یا اس سے زائد کے واجبات ادا نہ کیئے گئے ہوں۔
3. قرض دار سے لی گئی ہر ایک ادائیگی کے لئے MFIs درست رسید ضرور مہیا کرے (کسی بھی فارم میں جس کا MFI کی طرف سے فیصلہ کیا گیا ہو) اور ادائیگی کو کلانٹ کی لون پاس بک/لون کارڈ میں ریکارڈ کرے۔

4. پہلے سے طے شدہ ہر مرحلے پر، کلانٹ سے ڈیلنگ کرنے کے لئے MFIs کے پاس ایک تفصیلی بورڈ سے منظور شدہ پروسس ضرور موجود ہو۔

5. ملازمین سے کلیکشن میں MFIs کوئی کمی نہ کرے اور انکی HR پالیسی اس پریکٹس کی دو ٹوک مذمت کرے۔ تاہم ملازمین کے فراڈ کے ثابت شدہ کیسز میں MFIs ایمپلائز سے پیسے ریکور کروا سکتا ہے۔

D کلانٹ کی معلومات کی رازداری

کلانٹ کی ذاتی معلومات کو سخت رازداری میں رکھے۔ کلانٹ کی معلومات کو تیسرے فریق کو درجہ ذیل حالات میں ظاہر کرے:

- کلانٹ کو اس بات کے بارے میں پہلے سے بتادیا گیا ہو اور پہلے سے تحریری طور پر کلانٹ سے اجازت لے لی گئی ہو۔
- اس سوال میں جو پارٹی ہو اس کو کلانٹ نے پہلے سے MFI کو بتاتے ہوئے MFI سے کلانٹ کی معلومات حاصل کرنے کے لئے اتھارٹی دے دی ہو۔
- قانونی طور پر ایسا کرنا ضروری ہے۔
- مالیاتی اداروں میں یہ ایک کسٹمری پریکٹس ہے اور یہ ریسپیروکل کی بنیاد پر ایک کلوز گروپ میں دستیاب ہے) جیسے کہ کریڈٹ بیورو (فراہم کیا جائے) i کلانٹ سے پہلے سے لیا جانے والا اجازت نامہ (ii کلانٹ کی معلومات کو رازدارانہ رکھنے کے لئے وصول کنندہ کو بھی ایسی معلومات کا پابند ہونا ہوگا۔

IV گورننس

MFIS ایک رسمی گورننس سسٹم کو شامل کرے جو شفاف اور پیشہ ورانہ ہو، اور کارپوریٹ گورننس کی بہترین پریکٹس کو درجہ ذیل طریقے سے اختیار کرتا ہو:

- گورننس کے اعلیٰ معیار کے لئے MFIS اچھے اور معیاری ریویویشن والے شخص کو بورڈ آف ڈائریکٹر / گورننگ باڈی میں ممبر کے طور پر ضرور شامل کرے اور کمپنی کے ایکٹ، RBI ریگولیشن اور اسٹاک ایکسچینج ریگولیشن برائے کمپنی کے بہترین معیار پر پورا اترے) اگرچہ MFIS کمپنی یا اسٹاک ایکسچینج میں فہرست شدہ نہیں ہیں۔
- MFIS یہ فیصلہ کرے کہ وہ گورننگ بورڈ کی 1/3 حد تک ایک آزادانہ ڈائریکٹر رکھے گا۔
- ایسے قرض دار جو دوبارہ ادائیگی کی پریشانی میں مبتلا ہیں ان کو آرام پہنچانے کے لئے MFIS بورڈ سے منظور شدہ قرضہ کی ری اسٹرکچرنگ / پروگرام کو ضرور رکھے۔
- MFIS بورڈ کے لئے آڈٹ کمیٹی کی تقرری کرے جو کہ چئیرپرسن کے طور پر ایک آزادانہ ڈائریکٹر کے ساتھ ہو۔
- MFIS اکاؤنٹ کی کتابوں کی مینٹنس میں شفافیت، اور رپورٹنگ / پریزنٹیشن اور کوالیفائیڈ آڈیٹرز کے مالیاتی اسٹیٹمنٹس کو یقینی بنائے۔
- MFIS اپنی بہترین پریکٹس کو بروئے کار لانے جو کہ انسٹیٹیوٹ آف چارٹرڈ اکاؤنٹ آف انڈیا (ICAI) کے جاری کردہ آڈٹ اور اشورنس کے معیارات پر عمل کرے۔
- MFIS بورڈ آف ڈائریکٹر کے سامنے، ایک عملدرآمد کی رپورٹ پیش کرے جو کہ ضابطہ اخلاق پر عمل درآمد کی حد تک اور مینجمنٹ کے مختلف لیول پر شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کے کام کاج کی نشاندہی کرے، خاص طور پر، اس وجہ سے کسی انحراف اور وجوہات کا اشارہ، باقاعدہ وقفوں کے بورڈ کی طرف سے مقرر کیا جا سکتا ہے۔

۷ ریکروٹمنٹ

ضابطہ تمام MFI عملے کا احاطہ کرتا ہے۔

1	آزاد اور منصفانہ ریکروٹمنٹ کی پریکٹس میں، پبلک ڈومین میں MFIS کے دیگر جائز ذرائع جیسے جنرل ریکروٹمنٹ، لوکل اخبارات میں اشتہارات، ویب پر اشتہارات، واک۔ ان۔ انٹرویو، وغیرہ، سے اسٹاف کی ہائرنگ میں کوئی پابندی نہیں ہوگی۔
2	جب ایک MFI دوسرے MFIS کو ایک ملازم کی طرح ریکروٹ کرنے کی تلاش کرتا ہے، اس لئے ضروری ہے کہ وہ موجودہ آجر سے ریفرنس چیک کرے۔ حالیہ آجر سے ریفرنس چیک صرف اسی وقت لیا جائے جب ایک پیشکش کی جائے اور متوقع ملازم سے آفر لیٹر جاری ہو جائے۔
3	دو ہفتوں کے اندر SMFI دوسرے MFI کے ریفرنس لیٹر کا جواب ضرور دے۔
4	MFIS جانے والا ملازم کم از کم ایک مہینے کا نوٹس پیریڈ ضرور دے جو آجر اور ملازم کے درمیان معاہدے کے طور پر طے پایا تھا۔
5	پچھلے MFI آجر کے ریلیونگ لیٹر کے بغیر دوسرا MFI کسی کو بھی کسی بھی گریڈ/لیول کے ملازم کو بھرتی نہیں کر سکتا۔ ایک رعایت اس صورت میں دی جاسکتی ہے جب پُرانا 20 (MFI) دنوں کے اندر ریفرنس چیک کی درخواست کا جواب نہ دے سکے۔ اس کیس میں جب جانے والے ملازم نے مناسب نوٹس دیا ہو، تمام چارجز ہینڈ اوور کیئے ہوں اور MFIS کی جانب کے تمام واجبات سیٹل ہو چکے ہوں، سوائے فراڈ اور مجموعی مس کنڈکٹ کے ثابت شدہ کیس کے تمام MFIS ایسے ریلیونگ لیٹر ضرور دیں۔
6	برانچ مینیجر کی پوزیشن تک کے لیول تک، جب ایک MFIS دوسرے MFIS میں بھرتی ہوتے ہیں، موجودہ ملازم کو وہ بلاک جہاں وہ پُرانے آجر کے لیے خدمات دے رہے تھے ایک سال کی مدت تک نہیں دیا جائے گا۔

VI کلانٹ کی تعلیم

1. MFIS کے پاس کلانٹ کے لئے دستیاب مالیاتی پرنڈکٹ اور خدمات کے لئے آپشن، اختیارات اور ذمہ داریوں کا شعور پیدا کرنے کے لئے ایک مخصوص طریقہ کار ہونا چاہیئے۔
2. نیا کلانٹ تنظیموں کی پالیسی اور طریقوں سے باخبر رہے تاکہ وہ ایک قرضہ دار کے حقوق کو سمجھ سکے۔
3. MFIS اس بات کو یقین بنانے اور چیک کرے کہ کلانٹ کے پاس شعور ہے اور وہ پرنڈکٹ / پیش کردہ / مہیا خدمات کی بنیادی شرائط و ضوابط سے باخبر ہو۔ کسٹمر کی آراء آڈٹ سسٹم کے ایک اندرونی حصے یا کچھ دیگر ریگیولر مانیٹرنگ سسٹم جیسے کے کسٹمر کے ریٹنڈ سیمپل کو کال کر کے حاصل کی جاسکتی ہیں، وقفہ وقفہ سے اس مانیٹرنگ کی گئی آراء کو بورڈ کے پاس رپورٹ کروایا جائے۔

VII ڈیٹا شیئرنگ

1. MFIS کے لئے ضروری ہے کہ وہ RBI سے منظور کردہ کریڈٹ بیورو کے ساتھ، SRO² کے مجوزہ ڈیٹا کے جمع کرانے کی فریکوئنسی کے تحت کلانٹ کا ڈیٹا شیئر کرے۔
2. تمام MFIS اس ڈیٹا اور معلومات جو کہ سپروائزری اور ریگیولیٹری ہاڈی بشمول SRO کے بلانے پر پیش کرے۔

SRO کا مطلب ہے ایک انٹسٹری ہاڈی جو کہ RBI کے ذریعے NBFC-MFI کے لئے سلف ریگیولیٹری تنظیم کی طرح تسلیم کی جاتی ہے۔

VIII فیڈ بیک /شکایات کے سراغ لگانے کا نظام

1. MFIs کس بھی غلطی کو درست کرنے اور تیزی سے اور مؤثر طریقے سے شکایات کو ہینڈل/ وصول کرنے کے لئے رائے اور شکایات کے سراغ کا ایک مخصوص نظام بنائے۔ GRM کے لئے کم سے کم جو معیارات ضروری ہیں وہ یہ ہیں (i) فون پر لون کارڈ پر دئیے گئے فون نمبر کی تفصیل کے ساتھ شکایات کو ریکارڈ کرنے کا ایک آسان طریقہ، (ii) برانچ پر شکایات /تنازعات کو ریکارڈ کرنے کے لئے ایک اسٹاف اسسٹنٹ طریقہ، (iii) شکایات کی منظوری کی رسید، (iv) شکایات کو حل کرنے کا دورانیہ، (v) اگر MFI کے پیش کردہ حل سے کسٹمر مطمئن نہ ہو تو ایک واضح اپیل دائر کرنے کا طریقہ، (vi) کسٹمر کو RBI یا SRO سے تنازعات کی شکایات درج کرانے میں رہنمائی کرنے کے لئے برانچ میں نوڈل اسٹاف، (vii) کسٹمر کو یہ یقین دہانی کروانا کہ ان کے شکایات تنازعات دینے کے باوجود ان کے ساتھ منصفانہ سلوک کیا جائے گا۔
2. MFIs کلانٹ کو اس نظام کے وجود اور مقاصد اور ان تک رسائی کے بارے میں معلومات ضرور فراہم کریں۔
3. MFIs تنازعات کے سراغ کے لئے کم از کم کسی ایک عہدیدار کو شکایات اور یا کلانٹ کی طرف سے آنے والی کسی تجاویز کو ہینڈل کرنے کے لئے ضرور مخصوص کرے اور ان کا رابطہ نمبر کلانٹ کو باآسانی دستیاب ہو۔
4. MFIsSRO کا رابطہ نمبر اور پتہ (جو قابل عمل ہو) نوڈل آفیشیل اور تنازعات کے سراغ لگانے کے نظام کی تفصیلات ضرور ڈسپلے کرے۔
5. ہر MFI کے پاس ضابطہ اخلاق پر عمل کا ایک مناسب نظام ہونا ضروری ہے۔
6. جہاں شکایت کرنے والے متعلقہ MFI کی ان کی شکایات کے لئے کی گئی تفتیش کے آؤٹ کم سے مطمئن نہ ہوں تو، وہ SRO کے قائم کردہ شکایات کے ازالے کے نظام سے رجوع کرنے کے حق کے بارے میں مطلع ہوں۔
7. MFIs سینئر مینیجمنٹ کے جائزے اور بورڈ کی متواتر رپورٹ کے لئے وصول کردہ، حل شدہ اور زیر التو شکایات کی ایک ماہانہ رپورٹ مرتب کرے۔

مائیکرو فنانانس اداروں میں کلانٹ کی حفاظت کی ہدایات (CPG)

CPG یہ کہتا ہے کہ MFIs قطع نظر ان کی قسم کے:

- کلانٹ کی حفاظت کا ضابطہ سادہ انداز سے انگریزی اور لوکل زبانوں میں تمام شاخوں میں آویزاں کرے۔
1. RBI کی گائیڈ لائن کے مطابق، مائیکرو فنانانس کی خدمات تمام اہل کلانٹس کو فراہم کرے۔
 2. ضابطہ اخلاق اور اس کے نفاذ کے بارے میں کلانٹ، عملہ اور کوئی ایسا شخص جو ان کی طرف سے عمل کر رہا ہو معلومات فراہم کرے۔
 3. کلانٹ کو تمام میسر پرائیکٹ/ خدمات کی تمام شرائط و ضوابط، فراہمی سے پہلے، ریزرو بینک آف انڈیا (RBI) کے منصفانہ پریکٹیس کے ضابطے کے تحت درج ذیل دستاویزات پر ظاہر کرے۔
 - a. انفرادی منظوری کا خط
 - b. لون کارڈ
 - c. لون شیڈیول
 - d. پاس بک
- مزید برآں، کلانٹ کی معلوماتی رضامندی حاصل کرنے کے لئے گروپ / سیٹلر کے ذریعے انکشاف کریں، (تفصیلات صفحے پر پرنٹ کی جاسکتی ہیں اور تمام قرض دار اس کی قبولیت کی منظوری کے لئے اس پر دستخط کریں)۔
5. تمام پرائیکٹ/ خدمات کی شرائط و ضوابط کے بارے میں سرکاری علاقائی زبان یا جو زبان کلانٹ کی سمجھ میں آئے اس میں اطلاع کریں۔
 6. درجہ ذیل شرائط کو ظاہر کریں:
 - a. بیلینس کم کرنے کے طریقے پر انٹریسٹ کی شرح
 - b. پروسیسنگ فیس
 - c. کوئی اور دیئے گئے چارجز یا فیس
 - d. انشورنس کوریج اور کورڈ رسک کے ریکورڈ مکمل چارجز
 7. تمام مالیاتی خدمات پر لگائے گئے چارجز کی تحریری طور پر اطلاع دینا
 8. کلانٹ سے پہلے سے لیے جانے والے اقرار کے بغیر غیر کریڈٹ پرائیکٹ / خدمات پر فیس جمع نہ کی جائے۔
 9. تمام سود اور ادا کی جانے والی فیس بشمول APR اور ماہانہ شرح کے ہو اس کا اقرار کرنا
 10. سود کے چارجز اور سیکورٹی ڈپازٹ کے ساتھ RBI's گائیڈ لائن کی پیروی کرنا
 11. KYC کے نومز کے مطابق، کلانٹ سے متعلقہ دستاویز کی کاپیاں وصول کرنا

جو اضافی دستاویزات مانگے جارہے ہیں وہ مناسب اور ٹرانزیکشن کے لئے ضروری ہوں۔

12. جو کہ درخواست گزاروں کو لون کے مسترد ہونے کی وجوہات بتائے۔

13. ایک ایسے دورانیے کی نشاندہی کرے جس کی درخواست گزار / کسٹمر توقع کرتا ہے جس کا فیصلہ ان کی درخواست پر ہو اور اگر سینکشنڈ ہو جائے، تو لون کی فراہمی کے لیے جانے والے وقت پر ہو۔

14. جو پرائیکٹ کو بنڈل نہ کرے، سوائے کریڈٹ لائف، لائف انشورنس اور لائیو-اسٹاک انشورنس پرائیکٹ کے۔ انشورنس کی شرائط شفاف ہوں اور کسٹمر کو بتا دی جائیں اور RBI یا IRDA کے نومز سے مطابقت رکھتی ہوں۔ تمام کیسز میں کلانٹ سے رضامندی لینا ضروری ہے۔

15. لون بنانے سے پہلے ضرورت کا اور کلانٹ کی ادائیگی کی صلاحیت کا جائزہ لے اور لون کو کلانٹ کی ادائیگی کی صلاحیت کی مناسبت سے بنائے۔

16. اگر کلانٹ نے 2 دیگر قرض دہندگان سے لون لیا ہوا ہو تو وہ 3 قرض دہندہ نہ ہو (قطع نظر لون کے ذرائع کے)

17. کسی بھی کلانٹ کے لئے مکمل حد کی خلاف ورزی نہ کریں، جیسا کہ RBI یا سینٹرل / اسٹیٹ گورنمنٹ یا SRO کی مروجہ ہیں۔

18. کلانٹ سے بات چیت کے لئے تمام ملازمین کمپنی کی گائیڈ لائن کی پیروی کرنے کو یقینی بنائیں۔

19. اس بات کو یقینی بنائیں کہ تمام اسٹاف اور MFI پر یا MFI کی طرف سے عمل کرنے والے تمام لوگ:

- کلانٹ سے تمام بات چیت کے دوران شائستہ زبان استعمال کرے، متعین مدت کو قائم رکھے، اور ثقافتی حساسیت کی عزت کرے۔
- کسی ایسے رویے میں ملوث نہ ہو جو کسی بھی قسم کے ڈر یا تشدد کا مشورہ دے۔
- لون ریکوری ایجنٹ کو RBI کی یہ گائیڈ لائن ہے کہ وہ کلانٹ سے بے وقت رابطہ نہ کرے۔
- کلانٹ سے نامناسب مثلاً غم وغیرہ کے مواقع، پر واجبات کی وصولی کے لئے نہ جائیں باوجود اس کے کہ دو یا اس سے زائد کے واجبات ادا نہ کیئے گئے ہوں۔

20. قرض دار سے لی گئی ہر ایک ادائیگی کی صحیح رسید مہیا کرے MFI (نہ جس بھی قسم میں مہیا کی ہو) اور ادائیگی کو کلانٹ کی لون پاس بک / لون کارڈ میں ریکارڈ کرے۔

21. کلانٹ کی پہلے سے طے شدہ حساسیت سے نمٹنے کے لئے کمپنی کے منظور شدہ طریقے کی پیروی کرے۔

22. قرض دار کے لئے MFI کی جانب سے اپنائے گئے لیکویڈٹی اسٹریس کے تحت قرض کے ری اسٹکچرنگ نظام کی پیروی کرنا۔

23. کلانٹ کی ذاتی معلومات کو سختی سے رازدارانہ رکھے،

24. تیسرے فریق کو کلانٹ کی معلومات صرف درجہ ذیل حالات میں ہی ظاہر کرے:

- کلانٹ کو اس بات کے بارے میں پہلے سے بتادیا گیا ہو اور پہلے سے تحریری طور پر کلانٹ سے اجازت لے لی گئی ہو۔
- اس سوال میں جو پارٹی ہو اس کو کلانٹ نے پہلے سے MFI کو بتاتے ہوئے MFI سے کلانٹ کی معلومات حاصل کرنے کے لئے اتھارٹی دے دی ہو۔
- قانونی طور پر ایسا کرنا ضروری ہو۔

d. مالیاتی اداروں میں یہ ایک کسٹمری پریکٹس ہے اور یہ دوطرفہ بنیاد پر ایک کلوز گروپ میں دستیاب ہے) جیسے کہ کریڈٹ بیورو (فراہم کیا جائے) i) کلانٹ سے پہلے سے لیا جانے والا اجازت نامہ (ii) کلانٹ کی معلومات کو رازدارانہ رکھنے کے لئے وسول کنندہ کو بھی ایسی معلومات کا پابند ہونا ہوگا۔

25. کلانٹ کے لئے دستیاب مالیاتی پریکٹس اور خدمات کے لئے آپشن، اختیارات اور ذمہ داریوں کا شعور پیدا کرنے کے لئے بورڈ کے منظور کردہ پراسس کی پیروی کریں۔

26. نئے کلانٹس کو تنظیموں کی پالیسی اور طریقوں سے باخبر رکھنا۔

27. کلانٹ کو رائے دینے کے نظام اور اس تک رسائی کے وجود اور مقاصد کے بارے میں معلومات فراہم کرنا۔

28. ہر 12 سے 18 ماہ میں SRO سے منظور کردہ ایجنسی کے ذریعے ضابطہ اخلاق سے مطابقت کے لئے ایک جائزہ لینا اور اسے پبلک ڈومین میں رپورٹ کرنا۔

مائیکرو فنانانس اداروں کے لئے ادارے کی کنڈکٹ ہدایات (ICG)

تمام MFIs قطع نظر کسی بھی قسم کے ICG بتاتا ہے کہ:

1. ضابطہ اخلاق کی تعمیل کو یقینی بنانے کے لئے ایک مناسب نظام کا ہونا۔
2. کلانٹ اور ملازمین کے ساتھ منصفانہ اور عزت سے پیش آنے کے لئے مناسب پالیسی اور آپریٹنگ گائیڈ لائن
3. تمام ریگولیٹری اور قانونی اصول کے تحت، اور قرض دار کی منظوری کی شرائط پر رضامندی کے لئے ایک رسمی ریکارڈ مرتب کرنا اور حالات ان ریکارڈ کا ایک حصہ ہیں۔
4. پہلے سے طے شدہ ہر مرحلے پر کلانٹ سے نمٹنے کے لئے بورڈ سے منظور شدہ ایک تفصیلی پراسس
5. ملازمین سے کلیکشن کے دوران کم نہ جمع کیا جائے سوائے ملازمین کے ثابت کردہ فراڈ کے کیس کے
6. MFIs اس بات کو یقینی بنائے کہ ان کے مسابقتی عمل منصفانہ اور کسٹمر فرینڈلی ہیں۔
7. MFIs ایسی جگہ جہاں دیگر MFIs اہم کاروباری حجم کے ساتھ موجود ہوں وہاں جغرافیائی سے دور رہے
8. ایسے قرض دار جو ادائیگی کے دباؤ کا سامنا کر رہے ہیں ان کو اس سے چھٹکارا دلانے کے لئے بورڈ کا منظور کردہ ری اسٹکچرنگ پروگرام / پرائکٹ جاری کرے
9. کسی نئے کو ہائر کرنے کے لئے پرانے آجر سے ریفرینس چیک درکار ہے
10. دوسرے MFI کے ساتھ خط و کتابت کے لئے 20 دن کے اندر ریفرینس چیک کا جواب مہیا کرے
11. ملازم اور آجر کے درمیان کئے گئے معاندے پر اتفاق کرتے ہوئے نوٹس کی حد کی عزت کرے جو کہ باہر جانے والے ملازم کے لئے ایک مہینہ ہے۔
12. پرانے MFI کے آجر کے ریلیونگ لیٹر کے بغیر دوسرا MFI ملازم نہیں رکھ سکتا سوائے اس کے کہ پرانا (MFI) آجر 20 دنوں کے اندر ریفرینس چیک کا جواب نہ دے۔
13. ایک سال کی مدت تک نیا ملازم جو کسی دوسرے MFI سے بھرتی ہوا ہو، اسے علاقے میں جس میں وہ پرانے ملازم کے ساتھ کام کر رہا تھا میں دیا جائے۔ یہ پابندی برانچ مینیجر کے لیول تک کی پوزیشن کے لئے ہے۔
14. کلانٹ کو اس بات سے بہتر طور پر باخبر کرنے کے لئے کہ قرض دار کی طرح اس کے کیا اختیارات، حقوق اور ذمہ داریاں ہیں ایک ڈیڈیکٹیڈ پراسس ہونا چاہیے اور پیش میسر پرائکٹ خدمات کی لازم شرائط سے آگاہی اور کلانٹ کی باخبری کے لئے ریگولر چیک کروانے۔

15. SSRO کی پیش کردہ ڈیٹا کو جمع کرنے کی فریکوئنسی کے مطابق، وہ کلانٹ کے مکمل ڈیٹا کو تمام RBI کے منظور کردہ کریڈٹ بیورو سے شیئر کرنے پر راضی ہو۔

16. کسی بھی غلطی کو درست کرنے کے لئے اور شکایات کو تیزی اور مؤثر طریقے سے ہینڈل / وصول کرنے کے لئے رائے اور شکایات کے ازالہ کے ایک ڈیڈیکیٹڈ نظام کا قیام۔

17. شکایات کو ہینڈل کرنے کے لئے اور / یا کلانٹ کے کسی مشورے کو نوٹ کرنے کے لئے ایک عہدیدار کو نامزد کرنا جس کا نمبر کلانٹ کو باآسانی میسر ہو۔

18. جائزے کے دوران COC میں اگر کوئی خامی نظر آئے تو اس کے لئے اصلاحی اقدامات کرنا۔

ملحقہ

MFIs' کا کسٹمر سے وعدہ

وقت کے فراہمی کی لون جو صفحہ، والا نکالنے علحیدہ ایک کہ جو ہے دستاویز ضمنی ایک یہ
ہے لئے کے دینے کو کسٹمر

MFIs کا کسٹمر سے وعدہ

ہم، مانکرو فنانانس انڈسٹری کا حصہ ہوتے ہوئے کسٹمر سے وعدہ کرتے ہیں کہ ہم:

1. مانکرو فنانانس خدمات تمام اہل کلانٹ کو RBI کی گائیڈ لائن مکمل تعميل کرنا۔
2. ضابطہ اخلاق اور اس پر عمل درآمد کے لئے کلانٹ کو ایجوکیٹ کرنا
3. فراہمی سے پہلے، کلانٹ کو پیش کی گئی تمام پراٹکٹ / خدمات کے لئے تمام شرائط و ضوابط کو کلانٹ پر اس طرح ظاہر کرے کہ وہ سمجھ میں آجائیں۔ ریزرو بینک آف انڈیا (RBI) کی منصفانہ پریکٹیسز کے کوڈ کے پیش نظر اس بات کو درج ذیل دستاویزات کے ذریعے ظاہر کرنا ضروری ہے۔
 - a. انفرادی منظوری کا خط
 - b. لون کارڈ
 - c. لون شیڈیول
 - d. پاس بک
4. مزید، کلانٹ کی باخبر رضامندی حاصل کرنے کے لئے کی گئی گروپ / سینٹر میٹنگ میں اسے ظاہر کیا جائے۔ (تفصیلات کو ایک صفحے پر پرنٹ کیا جائے اور تمام قرض دار اس پر اس طرح دستخط کریں کہ وہ اس کو تسلیم کرتے ہیں۔)
5. کلانٹ کو پیش کردہ تمام پراٹکٹ / خدمات کے قواعد و ضوابط کی بات چیت علاقائی زبان یا وہ زبان جو وہ سمجھتے ہوں ان میں کرنا ضروری ہے۔
6. مندرجہ ذیل شرائط کو ظاہر کرنا ضروری ہے:

بیلینس کم کرنے کے طریقے پر انٹریسٹ کی شرح

- a. پروسیسنگ فیس
 - b. کوئی اور بیان کردہ فیس یا چارجز
 - c. انشورنس کوریج اور کورڈرسک کے وصول کردہ مکمل چارجز
7. تمام مالیاتی خدمات پر لگائے گئے چارجز، تمام انٹریسٹ اور ادا کی جانے والی فیس بشمول APR جو کہ ماہانہ شرح کے برابر ہے ان کی تحریری طور پر اطلاع دینا۔
 8. کلانٹ کے پیشگی اعلان کے بغیر غیر کریڈٹ پراٹکٹ / خدمات پر فیس جمع نہیں کی جائے گی۔
 9. RBI's کی گائیڈ لائن کی انٹریسٹ کے چارجز اور سیکیورٹی ڈپازٹ کے احترام کے ساتھ پیروی کرنا۔
 10. KYC کے اصولوں کے معیارات کے مطابق متعلقہ دستاویز کی کاپیاں حاصل کرنا ضروری ہے، جو اضافی دستاویزات مانگی گئی ہیں وہ لین دین کو مکمل کرنے کے لئے ضروری اور مناسب ہونی چاہئیں۔
 11. درخواست گزار کو لون کے مسترد ہونے کی وجوہات بتائیں۔

12. وقت کی حد کو ضرور ظاہر کریں جس میں کلانٹ کی خواہش کے مطابق ان کی دی گئی درخواست پر فیصلہ لیا جائے گا اور اگر منظور کی گئی تو اس پر لون کی فراہمی کی جائے گی۔

13. پراٹکٹس کو بنڈل نہیں کرنا چاہیے، سوائے کریڈٹ لائف، لائف انشورنس اور لائیو اسٹاک پراٹکٹ کے۔ انشورنس کی شرائط شفاف طریقے سے کلانٹ کو دی جائیں اور یہ RBI اور انشورنس ریگولیٹری اور ڈولپمنٹ اتھارٹی (IRDA) کے اصولوں سے مطابقت رکھتی ہوں۔ تمام کیسز میں کلانٹ سے رضامندی لینا ضروری ہے۔

14. لون دینے سے پہلے کلانٹ کی ضرورت اور دوبارہ ادا کرنے کی صلاحیت کا اور کلانٹ کی لوٹائے کی صلاحیت کا جائزہ لیتی ہے اس کے مطابق صحیح ڈیو ڈیلیجنس کرنا چاہیے۔

15. اگر کسٹمر نے پہلے سے دوسرے 2 قرض دینے والوں سے لون لیا ہو تو آپ 3 قرض دینے والے نہ بنیں (لون کے ذرائع سے قطع نظر)۔

16. جیسا کہ RBI یا سینٹرل / اسٹیٹ گورنمنٹ نے مجوزہ کیا ہے، کسی بھی کلانٹ کے لئے مکمل قرض کی حد سے تجاوز نہ کریں۔

17. یہ یقینی بنائیں کہ تمام ملازمین کسٹمر سے بات چیت کے لئے کمپنی کی گائیڈ لائن کی پیروی کریں۔

18. یہ یقینی بنائیں کہ تمام اسٹاف اور لوگ ہماری طرف سے کام کریں:

- کلانٹ سے تمام بات چیت کے دوران شائستہ زبان استعمال کرے، متعین مدت کو قائم رکھے، اور ثقافتی حساسیت کی عزت کرے۔
- کسی ایسے رویے میں ملوث نہ ہو جو کسی بھی قسم کے ڈر یا تشدد کا مشورہ دے۔
- لون ریکوری ایجنٹ کو RBI کی یہ گائیڈ لائن ہے کہ وہ کلانٹ سے بے وقت رابطہ نہ کرے۔
- کلانٹ سے نامناسب مثلاً غم یا بیماری وغیرہ کے مواقع، پر واجبات کی وصولی کے لئے نہ جائیں باوجود اس کے کہ دو یا اس سے زائد کے واجبات ادا نہ کئے گئے ہوں۔

19. قرض دار سے لی گئی ہر ایک ادائیگی کے لئے درست رسید ضرور مہیا کریں (کسی بھی فارم میں جس کا MFI کی طرف سے فیصلہ کیا گیا ہو)۔

20. کسی بھی طے شدہ حساسیت سے نمٹنے کے لئے کمپنی کے منظور کردہ طریقہ کار کی پیروی کریں۔

21. قرض دار کے لئے بورڈ کی جانب سے اپنائے گئے لیکویڈٹی اسٹریس کے تحت قرض کے ری اسٹکچرنگ نظام کی پیروی کرنا۔

22. کلانٹ کی ذاتی معلومات کو سختی سے رازدارانہ رکھے۔

23. تیسرے فریق کو کلانٹ کی معلومات صرف درجہ ذیل حالات میں ہی ظاہر کرے:

- کلانٹ کو اس بات کے بارے میں پہلے سے بتادیا گیا ہو اور پہلے سے تحریری طور پر کلانٹ سے اجازت لے لی گئی ہو۔
- اس سوال میں جو پارٹی ہو اس کو کلانٹ نے پہلے سے MFI سے اپنی معلومات حاصل کرنے کے لئے اختیار دے دیا ہو۔
- قانونی طور پر ایسا کرنا ضروری ہو۔
- مالیاتی اداروں میں یہ ایک کسٹمری پریکٹس ہے اور یہ دوطرفہ بنیاد پر ایک کلوز گروپ میں دستیاب ہے (جیسے کہ کریڈٹ بیورو (فراہم کیا جائے) i) کلانٹ سے پہلے سے لیا جانے والا اجازت نامہ (ii) کلانٹ کی معلومات کو رازدارانہ رکھنے کے لئے وصول کنندہ کو بھی ایسی معلومات کا پابند ہونا ہوگا۔

24. کلانٹ کے لئے دستیاب مالیاتی پریکٹس اور خدمات کے لئے آپشن، اختیارات اور ذمہ داریوں کا شعور پیدا کرنے کے لئے بورڈ کے منظور کردہ پراسس کی پیروی کریں۔

25. نئے کلانٹ کو تنظیموں کی پالیسی اور طریقوں سے باخبر رکھنا۔

26. کلانٹ کو رائے دینے کے نظام اور اس تک رسائی کے وجود اور مقاصد کے بارے میں معلومات فراہم کرنا۔

کسٹمر کے حقوق

کسٹمر کی حیثیت سے آپ کے درجہ ذیل حقوق ہیں:

1. زبانی یا تحریری طور پر فیلڈ آفیسر یا برانچ اسٹاف سے لون کی شرائط و ضوابط تعین کر دیں۔
2. لون کی رقم اور ادا کیا جانے والا سود اور دیگر معلومات جو کہ موجودہ لون یا وہ لون جو زیادہ سے زیادہ 12 ماہ پہلے بند کر دیا گیا تھا اس کے بقایا بیلنس کا تعین۔
3. لون کی منظوری کا خط یا لون کارڈ جو لون کی تمام شرائط بتائے اس کو حاصل کریں۔
4. کسی بھی مناسب فارم میں پاس بُک حاصل کریں جو ادا کئے جانے والے لون کی متواتر قسطوں اور بقایا جات کی نشاندہی کرے۔
5. کسی بھی ادائیگی بشمول MFI کے عملے کو کی جانے والی لون کی قسط کی رسید حاصل کریں۔
6. شکایات کرنے، تنازعات کو رجسٹر کروانے کے لئے عہدیدار سے رابطہ کریں جیسا کہ لون کارڈ یا دوسرے مٹیریل پر دیا گیا ہے۔ یہ فون یا تحریری طور پر کیا جاسکتا ہے۔
7. برانچ میں کسی شکایت یا تنازعہ کے اندراج کے لئے MFI کے متعین کردہ عملے سے مدد حاصل کریں۔
8. آپ نے جو شکایت یا تنازعہ درج کروایا ہے اس کی منظوری جس پر حل کرنے کی مدد درج ہو حاصل کریں۔
9. دی گئی مدد کے دوران اپنی شکایت / تنازعہ کا جواب حاصل کریں - جس کے بارے میں MFI آپ کو بتا دے گا جب آپ شکایت درج کریں گے۔
10. آپ کی شکایت پر دیئے جانے والے جواب یا حل سے اگر آپ مطمئن نہ ہوں تو آپ اعلیٰ سطح پر اپیل کر سکتے ہیں۔
11. ہمارے تنازعات کے طریقہ کار کے قطع نظر کسی بھی معاملے میں RBI کے نوٹل آفیسر سے اپیل کر سکتے ہیں۔

2 ایڈیشن: دسمبر 2015