



MUTHOOT MICROFIN LIMITED

FAIR PRACTICES CODE

Document Version	V 1.6
Approval Date	13.07.2012
Last Review Date	30.06.2026
Review Frequency	Annually
Prepared by	Compliance Department
Approved by	Board of Directors

FAIR PRACTICES CODE

Muthoot Microfin Limited (“MML” or the “Company”) is a Non-deposit taking Non-Banking Financial Company – Microfinance Institution registered with Reserve Bank of India. To bring total transparency in the operation of the Company the following ‘Fair Practices Code’ (FPC) is recommended to be adopted by the Board. The Company’s Fair lending practices shall apply across all aspects of its operations including loan origination, processing, and servicing and collection activities. MML’s commitment to the FPC would be demonstrated in terms of employee accountability, monitoring and auditing programs, training and technology.

Applications for loans and their processing

1. All communications to the borrower shall be in the vernacular language or a language as understood by the borrower.
2. All necessary documents to comply with KYC norms of RBI in respect of the borrowers shall be collected.
3. Loan application forms should include necessary information which affects the interest of the borrower, so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other NBFCs can be made and informed decision can be taken by the borrower. The loan application form may indicate the documents required to be submitted with the application form.
4. An acknowledgement shall be provided for all loan applications received. The Company shall adopt an internal time frame for processing all loan applications and will also indicate the approximate time frame within which the loan application will be processed post the submission of completed application form.

Loan appraisal terms and conditions

1. Loan applications shall be subject to the company’s credit appraisal process.
2. The Loan sanctioned along with the terms and conditions shall be communicated by means of a Sanction Letter in vernacular language and obtain the consent of a borrower by getting the signature of the applicant affixed on the copy of the Sanction Letter to be maintained with the branch as a record.
3. Borrower shall be provided loan card which contains repayment schedule in vernacular language. The loan card contains all the important terms and conditions of the loan including the annual effective rate of interest, processing fee, insurance premium and the terms and conditions.
4. The Company shall disclose pricing related information to a prospective borrower in a standardised simplified factsheet. Any fees to be charged to the microfinance borrower by the Company and/ or its partner/ agent shall be explicitly disclosed in the factsheet. The borrower shall not be charged any amount which is not explicitly mentioned in the factsheet

5. A copy of the loan agreement in vernacular language along with the enclosures will be furnished to all the borrowers.
6. The Company shall not charge pre-payment penalty from the customers for microfinance loans. Penalty, if any, for delayed payment shall be applied on the overdue amount and not on the entire loan amount.

Disbursement of loans including changes in terms and conditions

1. The Company shall give notice to the Borrowers, of any changes to the terms and conditions, including disbursement schedule, interest rates, service charges etc in vernacular language. Changes in the interest rates and other charges shall be effected prospectively other than under circumstances arising from regulatory instructions.
2. Decision to recall / accelerate payment or performance under the agreement shall be in accordance with the terms and conditions of the Loan Agreement.
3. In case the Company accepts any security against the loans made, the same shall be released on repayment of all dues or on realization of the outstanding amount of loan, subject to any legitimate right or lien for any other claim the Company may have against borrower. If such right of set off is to be exercised, the borrower shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which the Company is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled/paid
4. Clients are given training to explain them the terms and conditions of the loan

General

1. The Company shall be accountable for inappropriate behaviour by its employees or employees of the outsourced agency and shall provide timely grievance redressal.
2. The Company will refrain from interference in the affairs of its Borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the respective loan agreement (unless new information, not earlier disclosed by the Borrower, which may come to the notice of the Company).
3. For recovery of loan, the Company shall not resort to undue harassment viz; persistently bothering the borrowers at odd hours, use muscle power for recovery of loans etc.
4. The Company shall ensure that it's employees are adequately trained to deal with customers in an appropriate manner.
5. A statement shall be made in vernacular language and displayed in Branches, HO and in loan cards articulating our commitment to transparency and fair lending practices.
6. The Company shall adopt a board approved pricing policy. The policy shall take into account relevant factors such as cost of funds, margin, and risk premium etc.
7. The minimum, maximum and average interest rates charged on microfinance loans shall be prominently displayed in all branches & head office, in the literature issued (in vernacular language) and on the website of the company.
8. Any change in interest rate or any other charge shall be informed to the borrower well in advance and these changes shall be effective only prospectively.
9. The approach for gradation of risk and rationale for charging different rates of interest of different categories of borrowers shall be disclosed to the borrowers in application form and communicated explicitly in sanction letter.
10. The rates of interest and the approach for gradation of risks shall also be made available on the website of the Company
11. Non-credit products issued, if any, shall be with full consent of the borrowers and fee structure shall be communicated in the loan card itself.

Disclosures in Loan agreement /Loan card

1. The board approved standard form of loan agreement /loan card in vernacular language shall be followed.

2. The loan agreement shall disclose the following:
 - a. All the terms and conditions of the loan,
 - b. the pricing of the loan
 - c. no pre-payment penalty and no Security Deposit/ Margin on microfinance loans,
 - d. An assurance that the privacy of borrower data will be respected.
 - e. The Company's accountability for any inappropriate staff behaviour and timely Grievance Redressal of the borrowers.
3. The loan card shall reflect the following details:
 - a. information which adequately identifies the borrower
 - b. simplified factsheet on pricing
 - c. all other terms and conditions attached to the loan,
 - d. acknowledgements by the Company of all repayments including installments received and the final discharge
 - e. Details of the grievance redressal system, including the name and contact number of the nodal officer of the Company
4. Non-credit products issued if any shall be with full consent of the borrowers and fee structure shall be communicated in the loan card itself.
5. All entries in the Loan Card should be in the vernacular language.
6. A copy of Loan agreement, Loan Card and Key Fact Sheet and Sanction letter shall be made available to the borrowers.

Non- Coercive Methods of Recovery

1. For microfinance loans, recovery shall be made only at a central designated place decided mutually by the borrower and the Company. Field staff shall be allowed to make recovery at the place of residence or work of the borrower only if borrower fails to appear at central designated place on two or more successive occasions.
2. The Company or its agents shall not engage in any harsh methods towards recovery. Without limiting the general application of the foregoing, following practices shall be deemed as harsh:
 - a. Use of threatening or abusive language.
 - b. Persistently calling the borrower and/ or calling the borrower before 9:00 a.m. and after 6:00 p.m.
 - c. Harassing relatives, friends, or co-workers of the borrower
 - d. Publishing the name of borrowers
 - e. Use or threat of use of violence or other similar means to harm the borrower or borrower's family/ assets/ reputation
 - f. Misleading the borrower about the extent of the debt or the consequences of non-repayment
3. The Company shall ensure that a Board approved policy is in place with regard to Code of Conduct by field staff and systems for their recruitment, training and supervision. Training to field staff/ recovery agents shall include programs to inculcate appropriate behavior towards borrowers without adopting any abusive or coercive debt collection/ recovery practices.
4. The Company shall have process/ framework for appraisal of field staff, where the compliance of code of conduct and conduct towards customers shall be one of the parameters for appropriate compensation.

5. The Company shall put in place a mechanism for identification of the borrowers facing repayment related difficulties, engagement with such borrowers and providing them necessary guidance about the recourse available

Customer Protection Principle

1. The Company shall take adequate care in all phases of its credit processes to determine that customer have the capacity to repay without becoming over-indebted.
2. The pricing, terms, and conditions of microfinance loans (including interest charges, insurance premiums, all fees, etc.) will be transparent and will be adequately disclosed in a form understandable to clients
3. Employees of the Company will comply with high ethical standards in their interaction with customers and ensure that adequate safeguards are in place to detect and correct corruption or mistreatment of customers.
4. Recovery practices will not be abusive or coercive. Collection process must follow the collection procedures which are legally correct and binding.
5. The Company shall respect customers' privacy and shall treat customer information as private and confidential.
6. The Company complies with KYC Guidelines issued by RBI and has a detailed KYC-AML policy
7. The Company shall incorporate an adequate disclosure in the loan agreement on sharing client data with credit bureaus, statutory organizations, group companies and third parties and the acceptance of the borrower shall be obtained for internal record

Guidelines applicable to MSME LAP

1. Upon full repayment or settlement of a loan, the Company shall release all original movable/immovable property documents and arrange for removal of any registered charge within 30 days, in accordance with applicable regulatory requirements.
2. The borrower may collect the original documents from the branch where the loan was serviced or any other Company office where the documents are available, as per the borrower's preference. The timeline and place of document return shall be communicated in the sanction letter and/or loan agreement.
3. In the event of the death of the borrower(s), the Company shall release the documents to the legal heir(s), nominee(s), or other person(s) legally entitled to receive them, in accordance with the Company's prescribed procedure.
4. Where there is any delay attributable to the Company in releasing the documents or removing the charge within the prescribed timeline, the Company shall communicate the reasons for such delay and provide compensation as required under applicable regulatory guidelines.
5. In case of loss or damage to original property documents while in the Company's custody, the Company shall assist the borrower in obtaining duplicate/certified copies, bear the associated costs, and provide compensation in accordance with applicable regulatory requirements.

Grievance Redressal Mechanism

A separate redressal mechanism has been put in place for the Loans granted by the Company. Any complaints from the borrowers on any functionaries or of the decisions of the Company will be heard at higher levels. The complaints can be made at the following levels to :

Through branch:

Customers are encouraged to record their initial suggestions and complaints in the customer complaints/suggestions register maintained by the Branch Manager of their respective branch. Most of the complaints which involve products, loan disbursements, general complaints and queries could be raised with the Branch Relationship Manager and the nature of the query with details will be recorded in the register.

Toll-Free number

The customers can reach us on our toll-free number **1800 1027 631** for registering their complaints.

Grievance Redressal Officer

Mr. Antony Biju P A, Grievance Redressal Officer, Muthoot Microfin Ltd. Muthoot Towers, 5th Floor, Opposite Centre Square Mall, M.G Road, Cochin- 682 035, Phone: 0484-4277571 Or email to mmlcomplaints@muthootmicrofin.com.

MFIN Grievance Redressal:

If the customer is not satisfied with the grievance cell response to the query/complaint, customer is free to raise the complaint with the monitoring board of Microfinance Industry - Microfinance Institutions Network (MFIN) toll-free number **1800 102 1080** (9:30 AM to 05:30 PM from Monday to Friday),

Sa-dhan Grievance Redressal:

If the customer is not satisfied with the grievance cell response to the query/complaint, customer is free to raise the complaint with the monitoring board of Sa-dhan toll-free number **1800 8899 270**

OR can raise the complaint with RBI Ombudsman at

If the customer had not received any reply from the Company within 30 days after the Company received the complaint; or the customer is not satisfied with the resolution, the customer may lodge a complaint online through the portal <https://cms.rbi.org.in>. The complaint may also be submitted through email (at crpc@rbi.org.in) or physical mode to the Centralised Receipt and Processing Centre, 4th Floor, Reserve Bank of India, Sector-17, Central Vista, Chandigarh – 160017.



MUTHOOT MICROFIN LIMITED

സുതാര്യമായ പ്രവർത്തന പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

രേഖയുടെ പതിപ്പ് :	V 1.5
അംഗീകരിച്ച തീയതി :	13.07.2012
അവസാനമായി അവലോകനം ചെയ്ത തീയതി :	09.02.2026
അവലോകന ആവൃത്തി :	പ്രതിവർഷം
തയ്യാറാക്കിയത് :	ഓപ്പറേഷൻസ് വകുപ്പ്
അംഗീകരിച്ചത് :	ഡയറക്ടർ ബോർഡ്

സുതാര്യമായ പ്രവർത്തന പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള, നിക്ഷേപങ്ങൾ സ്വീകരിക്കാത്ത, വ്യവസ്ഥാപിത പ്രാധാന്യമുള്ള ഒരു എൻ.ബി.എഫ്.സി - എം.എഫ്.ഐ (NBFC - MFI) ആണ് മുത്തൂറ്റ് മൈക്രോഫിൻ ലിമിറ്റഡ് ("MML" അല്ലെങ്കിൽ "കമ്പനി"). കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ പൂർണ്ണമായ സുതാര്യത ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനായി, താഴെ പറയുന്ന 'സുതാര്യമായ പ്രവർത്തന പെരുമാറ്റച്ചട്ടം' (FPC) ബോർഡ് അംഗീകരിക്കാൻ ശുപാർശ ചെയ്യുന്നു. കമ്പനിയുടെ ന്യായമായ വായ്പ നൽകൽ നടപടികൾ ലോൺ ആരംഭിക്കൽ, പരിശോധന, സേവനം നൽകൽ, തിരിച്ചടവ് ശേഖരണം എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള അതിന്റെ എല്ലാ പ്രവർത്തന മേഖലകളിലും ബാധകമായിരിക്കും. ഈ പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തോടുള്ള MML-ന്റെ പ്രതിബദ്ധത ജീവനക്കാരുടെ ഉത്തരവാദിത്തം, നിരീക്ഷണ-ഓഡിറ്റിംഗ് പ്രോഗ്രാമുകൾ, പരിശീലനം, സാങ്കേതികവിദ്യ എന്നിവയിലൂടെ പ്രകടമാകും.

വായ്പയ്ക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പരിശോധനയും

1. വായ്പക്കാരനുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
2. വായ്പക്കാരുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ആർ.ബി.ഐയുടെ (RBI) കെ.വൈ.സി (KYC) മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ രേഖകളും ശേഖരിക്കേണ്ടതാണ്.
3. വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ വായ്പക്കാരന്റെ താൽപ്പര്യങ്ങളെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം; അതുവഴി മറ്റ് എൻ.ബി.എഫ്.സികൾ (NBFCs) നൽകുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി കൃത്യമായ താരതമ്യം ചെയ്യാനും വായ്പക്കാരന് അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനമെടുക്കാനും സാധിക്കും. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ ഏതൊക്കെയാണെന്ന് ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ രേഖപ്പെടുത്താം.
4. ലഭിച്ച എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷകൾക്കും ഒരു കൈപ്പറ്റ് രസീത് (Acknowledgement) നൽകുന്നതാണ്. എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷകളും പരിശോധിക്കുന്നതിനായി കമ്പനി ഒരു ആന്തരിക സമയപരിധി നിശ്ചയിക്കും, കൂടാതെ പൂരിപ്പിച്ച അപേക്ഷാ ഫോം സമർപ്പിച്ചതിന് ശേഷം എത്ര സമയത്തിനുള്ളിൽ വായ്പ അപേക്ഷ പരിശോധിച്ച് തീർപ്പാക്കുമെന്ന ഏകദേശ സമയവും ഇതിൽ സൂചിപ്പിക്കും.

വായ്പ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

1. ലോൺ അപേക്ഷകൾ കമ്പനിയുടെ ക്രെഡിറ്റ് വിലയിരുത്തൽ പ്രക്രിയയ്ക്ക് വിധേയമായിരിക്കും.

2. അനുവദിച്ച വായ്പയും അതിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലുള്ള ഒരു അനുമതി പത്രം (Sanction Letter) വഴി അറിയിക്കും. ബ്രാഞ്ചിൽ റെക്കോർഡായി സൂക്ഷിക്കേണ്ട അനുമതി പത്രത്തിന്റെ പകർപ്പിൽ അപേക്ഷകന്റെ ഒപ്പ് വാങ്ങി വായ്പക്കാരന്റെ സമ്മതം നേടേണ്ടതാണ്.
3. വായ്പക്കാരന് പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ അടങ്ങിയ ലോൺ കാർഡ് നൽകും. ഈ ലോൺ കാർഡിൽ വാർഷിക ഫലപ്രദമായ പലിശ നിരക്ക്, പ്രൊസസിംഗ് ഫീസും ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയവും ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പയുടെ എല്ലാ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങിയിരിക്കും.
4. കമ്പനി വായ്പ എടുക്കാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്ന വ്യക്തിക്ക് വിലവിവരങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ ലളിതവും മാനകീകരിച്ചതുമായ ഒരു ഫാക്ട്ഷീറ്റ് (Factsheet) വഴി വെളിപ്പെടുത്തും. കമ്പനിയോ അതിന്റെ പങ്കാളിയോ/ഏജന്റോ മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന എന്തെങ്കിലും ഫീസുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് ഫാക്ട്ഷീറ്റിൽ വ്യക്തമായി രേഖപ്പെടുത്തും. ഫാക്ട്ഷീറ്റിൽ വ്യക്തമായി പരാമർശിക്കാത്ത ഒരു തുകയും വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് ഈടാക്കാൻ പാടില്ല.
5. പ്രാദേശിക ഭാഷയിലുള്ള വായ്പ കരാറിന്റെ (Loan Agreement) ഒരു പകർപ്പ് അതിന്റെ അനുബന്ധ രേഖകൾക്കൊപ്പം എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും നൽകും.
6. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്ക് ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് കമ്പനി പ്രീ-പെയ്മെന്റ് പിഴ (കാലാവധിക്ക് മുൻപ് വായ്പ അടച്ചുതീർക്കുന്നതിനുള്ള പിഴ) ഈടാക്കില്ല. വൈകി പണമടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള പിഴ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അത് കുടിശ്ശികയുള്ള തുകയ്ക്ക് (Overdue amount) മാത്രമേ ബാധകമാകൂ, മുഴുവൻ വായ്പ തുകയ്ക്കും ആയിരിക്കില്ല.

നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പ വിതരണം

1. വായ്പ വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സർവീസ് ചാർജ്ജുകൾ തുടങ്ങിയ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുന്ന എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ കമ്പനി വായ്പക്കാരെ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ നോട്ടീസ് വഴി അറിയിക്കും. പലിശ നിരക്കുകളിലും മറ്റ് ചാർജ്ജുകളിലും വരുത്തുന്ന മാറ്റങ്ങൾ, നിയന്ത്രണ നിർദ്ദേശങ്ങളിൽ (Regulatory instructions) നിന്നുണ്ടാകുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിലൊഴികെ, ഭാവിയിലേക്ക് മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയുള്ളൂ.
2. കരാർ പ്രകാരമുള്ള പണമടയ്ക്കൽ റീകോൾ ചെയ്യാനോ /വേഗത്തിലാക്കാനോ അല്ലെങ്കിൽ നിർവ്വഹണം നടപ്പിലാക്കാനോ ഉള്ള തീരുമാനം ലോൺ കരാറിലെ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായിരിക്കും.

3. നൽകിയ വായ്പകൾക്കെതിരെ കമ്പനി ഏതെങ്കിലും ഇറട്ട് (Security) സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, കമ്പനിക്ക് വായ്പക്കാരനെതിരെ ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമുകളുടെ നിയമപരമായ അവകാശത്തിന് വിധേയമായി, എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ ബാക്കി തുക ഇറട്ടാക്കുമ്പോഴോ അത് തിരികെ നൽകും. അത്തരം അവകാശം വിനിയോഗിക്കേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചുള്ള പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങളും ഏത് വ്യവസ്ഥയിലാണ് ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നത് വരെ ഇറട്ടുകൾ കൈവശം വയ്ക്കാൻ കമ്പനിക്ക് അർഹതയുള്ളതെന്ന കാര്യവും വായ്പക്കാരനെ നോട്ടീസ് വഴി അറിയിക്കും.
4. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വിശദീകരിക്കുന്നതിനായി പരിശീലനം നൽകും.

പൊതുവായ കാര്യങ്ങൾ

1. കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാരുടെയോ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസിയിലെ ജീവനക്കാരുടെയോ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് കമ്പനി ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും കൂടാതെ സമയബന്ധിതമായി പരാതി പരിഹാരം ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.
2. അതാത് വായ്പ കരാറിലെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ (വായ്പക്കാരൻ മുൻപ് വെളിപ്പെടുത്താത്തതും കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടതുമായ പുതിയ വിവരങ്ങൾ ഒഴികെ) കമ്പനി വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് വിട്ടുനിൽക്കും.
3. ലോൺ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനായി (റിക്കവറി), കമ്പനി അനാവശ്യമായ പീഡനങ്ങൾ നടത്താൻ പാടില്ല; അതായത്, വായ്പക്കാരെ അസമയത്ത് നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, ലോൺ റിക്കവറിക്കായി ഗുണ്ടാബലം ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവ.
4. ഉപഭോക്താക്കളോട് അനുയോജ്യമായ രീതിയിൽ ഇടപഴകുന്നതിന് ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
5. സുതാര്യതയോടും ന്യായമായ വായ്പ നൽകൽ നടപടികളോടുമുള്ള ഞങ്ങളുടെ പ്രതിബദ്ധത വ്യക്തമാക്കുന്ന ഒരു പ്രസ്താവന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ തയ്യാറാക്കി ബ്രാഞ്ചുകളിലും, ഹെഡ് ഓഫീസിലും (HO), ലോൺ കാർഡുകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കും.
6. കമ്പനി ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ഒരു വിലനിർണ്ണയ നയം (Pricing policy) നടപ്പിലാക്കും. ഈ നയം ഫണ്ടുകളുടെ ചിലവ് (Cost of funds), മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുക്കും.

7. മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾക്ക് ഈടാക്കുന്ന ഏറ്റവും കുറഞ്ഞതും കൂടിയതുമായ ശരാശരി പലിശ നിരക്കുകൾ എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും ഹെഡ് ഓഫീസിലും, വിതരണം ചെയ്യുന്ന സാഹിത്യങ്ങളിലും (പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ), കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും.
8. പലിശ നിരക്കിലോ മറ്റ് നിരക്കുകളിലോ വരുത്തുന്ന എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ വായ്പക്കാരനെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കും, ഈ മാറ്റങ്ങൾക്ക് ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യമുണ്ടാവുകയുള്ളൂ.
9. റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷൻ രീതിയും വ്യത്യസ്ത വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്കുകൾ ഈടാക്കുന്നതിന്റേ യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പക്കാരോട് വെളിപ്പെടുത്തുകയും അനുമതി പത്രത്തിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.
10. പലിശ നിരക്കുകളും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷൻ രീതിയും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാക്കും.
11. ക്രെഡിറ്റ് ഇതര ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ (non-credit products) എന്തെങ്കിലും നൽകുന്നുണ്ടെങ്കിൽ, അത് വായ്പക്കാരുടെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെയായിരിക്കണം കൂടാതെ അതിന്റെ ഫീസ് ഘടന ലോൺ കാർഡിൽ തന്നെ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

ലോൺ കരാറിലെ/ലോൺ കാർഡിലെ വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ

1. ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച പ്രാദേശിക ഭാഷയിലുള്ള സ്റ്റാൻഡേർഡ് ലോൺ കരാർ/ലോൺ കാർഡ് രീതി പിന്തുടരുന്നതാണ്.
2. ലോൺ കരാറിൽ താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തണം:
 - a) ലോണിന്റെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും.
 - b) ലോണിന്റെ വിലനിർണ്ണയം (പലിശയും മറ്റ് നിരക്കുകളും).
 - c) മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾക്ക് പ്രീ-പെയ്മെന്റ് പിഴയോ സെക്യൂരിറ്റി ഡെപ്പോസിറ്റോ/മാർജിനോ ഇല്ലെന്ന വിവരം.
 - d) വായ്പക്കാരന്റെ വിവരങ്ങളുടെ സ്വകാര്യത മാനിക്കപ്പെടുമെന്ന ഉറപ്പ്.
 - e) ജീവനക്കാരുടെ ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് കമ്പനിക്കുള്ള ഉത്തരവാദിത്തവും വായ്പക്കാരുടെ സമയബന്ധിതമായ പരാതി പരിഹാരവും.
3. ലോൺ കാർഡിൽ താഴെ പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ ഉണ്ടായിരിക്കണം:

- a. വായ്പക്കാരനെ കൃത്യമായി തിരിച്ചറിയുന്നതിനുള്ള വിവരങ്ങൾ.
 - b. വിലനിർണ്ണയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ലളിതമായ ഫാക്ട്ഷീറ്റ്.
 - c. ലോണുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റെല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും.
 - d. ലഭിച്ച ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റുകൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ തിരിച്ചടവുകളുടെയും അന്തിമ ക്ലിയറൻസിന്റേയും കമ്പനിയുടെ കൈപ്പറ്റ് രസീത്.
 - e. കമ്പനിയുടെ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും കോൺടാക്റ്റ് നമ്പറും ഉൾപ്പെടെയുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിവരങ്ങൾ.
4. ക്രെഡിറ്റ് ഇതര ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ എന്തെങ്കിലും നൽകുന്നുണ്ടെങ്കിൽ അത് വായ്പക്കാരന്റെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെയായിരിക്കണം കൂടാതെ അതിന്റെ ഫീസ് ഘടന ലോൺ കാർഡിൽ തന്നെ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
 5. ലോൺ കാർഡിലെ എല്ലാ എൻട്രികളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലായിരിക്കണം.
 6. ലോൺ കരാർ, ലോൺ കാർഡ്, കീ ഫാക്ട് ഷീറ്റ് (Key Fact Sheet), അനുമതി പത്രം എന്നിവയുടെ പകർപ്പുകൾ വായ്പക്കാർക്ക് ലഭ്യമാക്കും.

റിക്കവറിക്കായുള്ള ബലപ്രയോഗമില്ലാത്ത മാർഗ്ഗങ്ങൾ

1. മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകളുടെ റിക്കവറി, വായ്പക്കാരനും കമ്പനിയും പരസ്പരം തീരുമാനിച്ച ഒരു കേന്ദ്രീകൃത സ്ഥലത്ത് (Central designated place) വെച്ച് മാത്രമേ നടത്താവൂ. കേന്ദ്രീകൃത സ്ഥലത്ത് വായ്പക്കാരൻ തുടർച്ചയായി രണ്ടോ അതിലധികമോ തവണ വരാതിരുന്നാൽ മാത്രമേ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന് വായ്പക്കാരന്റെ താമസസ്ഥലത്തോ ജോലിസ്ഥലത്തോ പോയി റിക്കവറി നടത്താൻ അനുവാദമുള്ളൂ.
2. കമ്പനിയോ അതിന്റെ ഏജന്റുമാരോ വായ്പ തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിനായി കടുത്ത മാർഗ്ഗങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കാൻ പാടില്ല. താഴെ പറയുന്ന പ്രവൃത്തികൾ കടുത്ത നടപടികളായി കണക്കാക്കപ്പെടും:
 - a. ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നതോ അധിക്ഷേപിക്കുന്നതോ ആയ ഭാഷ ഉപയോഗിക്കൽ.
 - b. വായ്പക്കാരനെ നിരന്തരം ഫോൺ ചെയ്യുക ഒപ്പം/അല്ലെങ്കിൽ രാവിലെ 9:00 മണിക്ക് മുൻപോ വൈകുന്നേരം 6:00 മണിക്ക് ശേഷമോ ഫോൺ ചെയ്യുക.
 - c. വായ്പക്കാരന്റെ ബന്ധുക്കളെയോ സുഹൃത്തുക്കളെയോ സഹപ്രവർത്തകരെയോ ഉപദ്രവിക്കുക.
 - d. വായ്പക്കാരന്റെ പേരുകൾ പരസ്യപ്പെടുത്തുക.

e. വായ്പക്കാരുടെ വായ്പക്കാരന്റെ കുടുംബത്തെയോ/ സ്വത്തുക്കളെയോ/അന്തസ്സിനെയോ ദ്രോഹിക്കാൻ അക്രമം ഉപയോഗിക്കുകയോ ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യുക.

f. കടത്തിന്റെ വ്യാപ്തിയെക്കുറിച്ചോ തിരിച്ചടയ്ക്കാത്തതിന്റെ അനന്തരഫലങ്ങളെക്കുറിച്ചോ വായ്പക്കാരനെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുക.

3.ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന്റെ പെരുമാറ്റം, അവരുടെ റിക്രൂട്ട്മെന്റ്, പരിശീലനം, മേൽനോട്ടം എന്നിവയ്ക്കുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച് ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയം നിലവിലുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫ്/റിക്വറി ഏജൻസികളുള്ള പരിശീലനത്തിൽ, അധികൃതപദവിയിലുള്ളവർക്ക് നൽകുന്നതോ ആയ വായ്പ ശേഖരണ രീതികൾ അവലംബിക്കാതെ വായ്പക്കാരോട് മാനുവലായി പെരുമാറുന്നത് ശീലിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള പ്രോഗ്രാമുകൾ ഉൾപ്പെടുത്തും.

4.ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന്റെ വിലയിരുത്തലിനായി കമ്പനിക്ക് ഒരു പ്രക്രിയ/ചട്ടക്കൂട് ഉണ്ടായിരിക്കും, അവിടെ പെരുമാറ്റം പാലിക്കുന്നതും ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള പെരുമാറ്റവും അനുയോജ്യമായ പ്രതിഫലം നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു മാനദണ്ഡമായിരിക്കും.

5.തിരിച്ചടവ് സംബന്ധിച്ച ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ നേരിടുന്ന വായ്പക്കാരെ കണ്ടെത്തുന്നതിനും, അത്തരം വായ്പക്കാരുമായി ഇടപഴകുന്നതിനും, ലഭ്യമായ സഹായങ്ങളെക്കുറിച്ച് അവർക്ക് ആവശ്യമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുന്നതിനുമുള്ള ഒരു സംവിധാനം കമ്പനി ഏർപ്പെടുത്തും.

ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ തത്വം

1. ഉപഭോക്താവിന് അമിത കടബാധ്യതയില്ലാതെ തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള ശേഷിയുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്പനി അതിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് പ്രക്രിയകളുടെ എല്ലാ ഘട്ടങ്ങളിലും ആവശ്യമായ ശ്രദ്ധ ചെലുത്തും.
2. മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകളുടെ വിലനിർണ്ണയം, നിബന്ധനകൾ, വ്യവസ്ഥകൾ (പലിശ നിരക്കുകൾ, ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയങ്ങൾ, എല്ലാ ഫീസുകളും ഉൾപ്പെടെ) സുതാര്യമായിരിക്കും കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന രീതിയിൽ വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും.
3. കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാർ ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപെടലുകളിൽ ഉന്നതമായ ധാർമ്മിക മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കും കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള അഴിമതിയോ മോശം പെരുമാറ്റമോ കണ്ടെത്താനും തിരുത്താനും മതിയായ സുരക്ഷാ സംവിധാനങ്ങൾ ഉണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.

4. റിക്കവറി നടപടികൾ അധിക്ഷേപകരമോ ബലപ്രയോഗം നടത്തുന്നതോ ആകരുത്. ശേഖരണ പ്രക്രിയ നിയമപരമായി ശരിയും ബാധ്യസ്ഥവുമായ ശേഖരണ നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിച്ചായിരിക്കണം.
5. കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളുടെ സ്വകാര്യതയെ മാനിക്കുകയും ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ രഹസ്യമായി സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യും.
6. കമ്പനി ആർ.ബി.ഐ പുറപ്പെടുവിച്ച കെ.വൈ.സി (KYC) മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നു കൂടാതെ വിശദമായ ഒരു KYC-AML നയവുമുണ്ട്.
7. ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോകൾ, നിയമാനുസൃത സംഘടനകൾ, ഗ്രൂപ്പ് കമ്പനികൾ, മൂന്നാം കക്ഷികൾ എന്നിവരുമായി ക്ലെയിം ഡാറ്റ പങ്കിടുന്നതിനെക്കുറിച്ച് കമ്പനി ലോൺ കരാറിൽ മതിയായ വെളിപ്പെടുത്തൽ ഉൾപ്പെടുത്തും കൂടാതെ ആന്തരിക റെക്കോർഡിനായി വായ്പക്കാരന്റെ സമ്മതം വാങ്ങുകയും ചെയ്യും.

MSME LAP-ന് ബാധകമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

1. ലോൺ പൂർണ്ണമായി തിരിച്ചടയ്ക്കുകയോ സെറ്റിൽ ചെയ്യുകയോ ചെയ്യുമ്പോൾ, കമ്പനി എല്ലാ അസ്സൽ ജംഗമ/സ്ഥാവര വസ്തുക്കളുടെ രേഖകളും റിലീസ് ചെയ്യുകയും ബാധകമായ നിയന്ത്രണ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് അനുസൃതമായി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ചാർജ് നീക്കം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ക്രമീകരണങ്ങൾ ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.
2. വായ്പക്കാരന്റെ താല്പര്യപ്രകാരം, ലോൺ കൈകാര്യം ചെയ്ത ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ രേഖകൾ ലഭ്യമായ മറ്റേതെങ്കിലും കമ്പനി ഓഫീസിൽ നിന്നോ അസ്സൽ രേഖകൾ കൈപ്പറ്റാവുന്നതാണ്. രേഖകൾ തിരികെ നൽകുന്ന സമയപരിധിയും സ്ഥലവും അനുമതി പത്രത്തിലും ഒപ്പ്/അല്ലെങ്കിൽ ലോൺ കരാറിലും അറിയിക്കും.
3. വായ്പക്കാരന്റെ മരണമുണ്ടാകുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, കമ്പനിയുടെ നിർദ്ദിഷ്ട നടപടിക്രമങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, നിയമപരമായ അവകാശികൾക്കോ, നോമിനി(കൾ)ക്കോ അല്ലെങ്കിൽ അവ സ്വീകരിക്കാൻ നിയമപരമായി അർഹതയുള്ള മറ്റ് വ്യക്തികൾക്കോ കമ്പനി രേഖകൾ കൈമാറും.
4. നിർദ്ദിഷ്ട സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ രേഖകൾ റിലീസ് ചെയ്യുന്നതിലോ ചാർജ് നീക്കം ചെയ്യുന്നതിലോ കമ്പനിയുടെ ഭാഗത്തുനിന്ന് എന്തെങ്കിലും താമസം ഉണ്ടായാൽ, കമ്പനി അത്തരം താമസത്തിനുള്ള കാരണങ്ങൾ അറിയിക്കുകയും ബാധകമായ നിയന്ത്രണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം ആവശ്യമായ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുകയും ചെയ്യും.
5. കമ്പനിയുടെ കസ്റ്റഡിയിലായിരിക്കുമ്പോൾ അസ്സൽ സ്വത്ത് രേഖകൾക്ക് നഷ്ടമോ കേടുപാടുകളോ സംഭവിച്ചാൽ, ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ്/സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ ലഭിക്കുന്നതിന് കമ്പനി വായ്പക്കാരനെ സഹായിക്കും, അതുമായി

ബന്ധപ്പെട്ട ചിലവുകൾ വഹിക്കും, കൂടാതെ ബാധകമായ നിയന്ത്രണ ആവശ്യകതകൾക്ക് അനുസൃതമായി നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

കമ്പനി അനുവദിക്കുന്ന ലോണുകൾക്കായി ഒരു പ്രത്യേക പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. ഏതെങ്കിലും ഉദ്യോഗസ്ഥരെക്കുറിച്ചോ കമ്പനിയുടെ തീരുമാനങ്ങളെക്കുറിച്ചോ വായ്പക്കാരിൽ നിന്നുള്ള എന്തെങ്കിലും പരാതികൾ ഉയർന്ന തലങ്ങളിൽ കേൾക്കുന്നതാണ്. പരാതികൾ താഴെ പറയുന്ന തലങ്ങളിൽ നൽകാം:

ബ്രാഞ്ച് വഴി

ഉപഭോക്താക്കൾ അവരുടെ പ്രാഥമിക നിർദ്ദേശങ്ങളും പരാതികളും അതാത് ബ്രാഞ്ചിലെ ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ സൂക്ഷിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ പരാതി/നിർദ്ദേശ രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്താൻ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു. ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ പ്രവർത്തനം, കൃത്യസമയത്തുള്ള ലോൺ വിതരണം, പൊതുവായ പരാതികൾ, ചോദ്യങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്ന ഭൂരിഭാഗം പരാതികളും ബ്രാഞ്ച് റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജറോട് ഉന്നയിക്കാവുന്നതാണ് കൂടാതെ വിശദാംശങ്ങളടങ്ങിയ ചോദ്യത്തിന്റെ സ്വഭാവം രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തും.

ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനായി ഞങ്ങളുടെ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറായ **1800 1027 631**-ൽ ബന്ധപ്പെടാം.

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ

മിസ്റ്റർ ആന്റണി ബിജു പി എ, പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ, മുത്തൂറ്റ് മൈക്രോഫിൻ ലിമിറ്റഡ്, മുത്തൂറ്റ് ടവേഴ്സ്, അഞ്ചാം നില, സെന്റർ സ്ക്വയർ മാളിന് എതിർവശം, എം.ജി റോഡ്, കൊച്ചി - 682 035, ഫോൺ: 0484 4105303, 0484 4105328 അല്ലെങ്കിൽ ഇമെയിൽ അയക്കുക: mmlcomplaints@muthootmicrofin.com.

MFIN പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

ചോദ്യത്തിനുള്ള/പരാതിക്കുള്ള ഗ്രീവൻസ് സെല്ലിന്റെ മറുപടിയിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, മൈക്രോഫിനാൻസ് ഇൻഡസ്ട്രിയുടെ മോണിറ്ററിംഗ് ബോർഡായ - മൈക്രോഫിനാൻസ് ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂഷൻസ് നെറ്റ്വർക്കിന്റെ (MFIN) ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറായ **1800 102 1080** ലേക്ക് (തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 05:30 വരെ) പരാതി ഉന്നയിക്കാൻ ഉപഭോക്താവിന് സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ട്, അല്ലെങ്കിൽ ആർ.ബി.ഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ (RBI Ombudsman) പരാതി നൽകാം:

Sa-dhan പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം:

പരാതി പരിഹാര സെല്ലിന്റെ മറുപടിയിൽ ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, Sa-dhan ന്റെ മോണിറ്ററിംഗ് ബോർഡിൽ ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പറായ **1800 8899 270** വഴി പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്

കമ്പനിക്ക് പരാതി ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് കമ്പനിയിൽ നിന്ന് മറുപടിയൊന്നും ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ; അല്ലെങ്കിൽ മറുപടിയിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് [\[https://cms.rbi.org.in\]](https://cms.rbi.org.in)(<https://cms.rbi.org.in>) എന്ന പോർട്ടൽ വഴി ഓൺലൈനായി പരാതി നൽകാം. പരാതി ഇമെയിൽ വഴിയോ (crpc@rbi.org.in എന്ന വിലാസത്തിൽ) അല്ലെങ്കിൽ ഭൗതികമായോ (Physical mode) സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റെസിപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രൊസസിംഗ് സെന്റർ, നാലാം നില, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, സെക്ടർ-17, സെൻട്രൽ വിന്യൂ, ചണ്ഡീഗഡ് - 160017 എന്ന വിലാസത്തിൽ സമർപ്പിക്കാം. ഇത് കമ്പനി പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള 30 ദിവസത്തെ സമയപരിധി അവസാനിക്കുന്ന തീയതി മുതലോ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്നുള്ള അവസാന ആശയവിനിമയ തീയതി മുതലോ (ഏതാണോ വൈകുന്നത്) 90 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.



মুথুট মাইক্র'ফিন লিমিটেড

(MUTHOOT MICROFIN LIMITED)

ন্যায্য ব্যৱহাৰ বিধি

(FAIR PRACTICES CODE)

নথিপত্ৰৰ সংস্কৰণ (Document Version)	V 1.5
অনুমোদনৰ তাৰিখ (Approval Date)	13.07.2012
অন্তিম পৰ্যালোচনাৰ তাৰিখ (Last Review Date)	09.02.2026
পৰ্যালোচনাৰ সঘনতা (Review Frequency)	বাৰ্ষিক (Annually)
প্ৰস্তুত কৰোতা (Prepared by)	কাৰ্যবাহী বিভাগ (Operations Department)
অনুমোদন কৰোতা (Approved by)	সঞ্চালক মণ্ডলী (Board of Directors)

ন্যায্য ব্যৱহাৰ বিধি (FAIR PRACTICES CODE)

মুথুট মাইক্ৰ'ফিন লিমিটেড ("MML" বা "কোম্পানী") হৈছে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ (RBI) অধীনত পঞ্জীয়নভুক্ত এটা জমা ধন গ্ৰহণ নকৰা, পদ্ধতিগতভাৱে গুৰুত্বপূৰ্ণ NBFC - MFI। কোম্পানীটোৰ কাৰ্যকলাপত সম্পূৰ্ণ স্বচ্ছতা আনিবলৈ বৰ্ডৰ দ্বাৰা তলত উল্লেখ কৰা 'ন্যায্য ব্যৱহাৰ বিধি' (FPC) গ্ৰহণ কৰাৰ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে। কোম্পানীটোৰ ন্যায্য ঋণ প্ৰদান প্ৰক্ৰিয়া ইয়াৰ কাৰ্যকলাপৰ সকলো দিশতে প্ৰযোজ্য হ'ব, যাৰ ভিতৰত আছে ঋণৰ উৎপত্তি (origination), প্ৰক্ৰিয়াকৰণ, আৰু সেৱা তথা সংগ্ৰহ কাৰ্যকলাপ। এফপিচি (FPC) ৰ প্ৰতি MML ৰ প্ৰতিশ্ৰুতি কৰ্মচাৰীৰ জবাবদিহিতা, নিৰীক্ষণ আৰু অডিট কাৰ্যসূচী, প্ৰশিক্ষণ আৰু প্ৰযুক্তিৰ জৰিয়তে প্ৰদৰ্শিত হ'ব।

ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ (Applications for loans and their processing)

- ঋণগ্ৰহীতালৈ কৰা সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা বা ঋণগ্ৰহীতাই বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব লাগিব।
- ঋণগ্ৰহীতাৰ সন্দৰ্ভত আৰ বি আই (RBI) ৰ কেৱাইচি (KYC) নিয়মসমূহ পালন কৰিবলৈ প্ৰয়োজনীয় সকলো নথিপত্ৰ সংগ্ৰহ কৰা হ'ব।
- ঋণ আবেদন পত্ৰত ঋণগ্ৰহীতাৰ স্বাৰ্থক প্ৰভাৱিত কৰা প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগে, যাতে অন্যান্য NBFC সমূহে আগবঢ়োৱা চৰ্তসমূহৰ সৈতে এক অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পৰা যায় আৰু ঋণগ্ৰহীতাই সঠিক সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে। ঋণ আবেদন পত্ৰত আবেদন পত্ৰৰ সৈতে জমা দিবলগীয়া প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰৰ নিৰ্দেশনা থাকিব পাৰে।
- প্ৰাপ্ত সকলো ঋণ আবেদনৰ বাবে এটা স্বীকৃতি পত্ৰ (Acknowledgement) প্ৰদান কৰা হ'ব। কোম্পানীয়ে সকলো ঋণ আবেদন প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে এক আভ্যন্তৰীণ সময়সীমা গ্ৰহণ কৰিব আৰু সম্পূৰ্ণ আবেদন পত্ৰ জমা দিয়াৰ পিছত আনুমানিক কিমান সময়ৰ ভিতৰত ঋণ আবেদনখন প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কৰা হ'ব তাৰো ইংগিত দিব।

ঋণ মূল্যায়ন আৰু নিয়ম আৰু চৰ্তসমূহ (Loan appraisal terms and conditions)

- ঋণৰ আবেদনসমূহ কোম্পানীৰ ক্ৰেডিট মূল্যায়ন (credit appraisal) প্ৰক্ৰিয়াৰ অধীন হ'ব।
- মঞ্জুৰ হোৱা ঋণ আৰু ইয়াৰ নিয়ম আৰু চৰ্তসমূহ স্থানীয় ভাষাত এখন মঞ্জুৰী পত্ৰৰ (Sanction Letter) জৰিয়তে অৱগত কৰা হ'ব আৰু শাখাৰ ৰেকৰ্ড হিচাপে সংৰক্ষণ কৰিবলগীয়া মঞ্জুৰী পত্ৰৰ প্ৰতিলিপিত আবেদনকাৰীৰ স্বাক্ষৰ লৈ ঋণগ্ৰহীতাৰ সন্মতি গ্ৰহণ কৰা হ'ব।
- ঋণগ্ৰহীতাক এখন ঋণ কাৰ্ড (loan card) প্ৰদান কৰা হ'ব য'ত স্থানীয় ভাষাত পৰিশোধৰ সময়সূচী (repayment schedule) থাকিব। ঋণ কাৰ্ডত ঋণৰ সকলো গুৰুত্বপূৰ্ণ নিয়ম আৰু চৰ্ত অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব, যাৰ মध्ये বাৰ্ষিক কাৰ্যকৰী সুতৰ হাৰ, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ মাচুল (processing fee), বীমা প্ৰিমিয়াম আৰু অন্যান্য চৰ্তসমূহ অন্যতম।

4. কোম্পানীয়ে সাম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাৰ ওচৰত এক মানকীকৃত সৰলীকৃত তথ্যপত্ৰত (factsheet) মূল্য নিৰ্ধাৰণ সম্পৰ্কীয় তথ্য প্ৰকাশ কৰিব। কোম্পানী আৰু/বা ইয়াৰ অংশীদাৰ/এজেন্টৰ দ্বাৰা মাইক্ৰ'ফিনান্স ঋণগ্রহীতাৰ পৰা লোৱা যিকোনো মাচুল তথ্যপত্ৰত স্পষ্টকৈ প্ৰকাশ কৰা হ'ব। তথ্যপত্ৰত স্পষ্টকৈ উল্লেখ নথকা কোনো ধন ৰাশি ঋণগ্রহীতাৰ পৰা আদায় কৰা নহ'ব।
5. এনক্লোজাৰ (enclosures) ৰ সৈতে স্থানীয় ভাষাত ঋণ চুক্তিৰ (loan agreement) এটা প্ৰতিলিপি সকলো ঋণগ্রহীতাক প্ৰদান কৰা হ'ব।
6. কোম্পানীয়ে মাইক্ৰ'ফিনান্স ঋণৰ গ্ৰাহকৰ পৰা কোনো প্ৰাক-পৰিশোধ জৰিমনা (pre-payment penalty) ল'ব নোৱাৰিব। পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে জৰিমনা (যদিহে থাকে) বাকী থকা ধনৰ ৰাশিৰ ওপৰত প্ৰয়োগ কৰা হ'ব, সমগ্ৰ ঋণৰ পৰিমাণৰ ওপৰত নহয়।

ঋণ বিতৰণ আৰু নিয়ম ও চৰ্তৰ পৰিৱৰ্তন (Disbursement of loans including changes in terms and conditions)

1. বিতৰণৰ সময়সূচী, সুতৰ হাৰ, সেৱা মাচুল আদিত হোৱা যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে কোম্পানীয়ে ঋণগ্রহীতাক স্থানীয় ভাষাত জাননী দিব। সুতৰ হাৰ আৰু অন্যান্য মাচুলৰ পৰিৱৰ্তনসমূহ নিয়ন্ত্ৰণকাৰী নিৰ্দেশনাৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা পৰিস্থিতিৰ বাহিৰে ভৱিষ্যতৰ বাবেহে (prospectively) কাৰ্যকৰী হ'ব।
2. চুক্তিৰ অধীনত ধন ঘূৰাই লোৱা (recall) / ক্ষিপ্ৰ পৰিশোধ (accelerate payment) বা কাৰ্যক্ষম কৰাৰ সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তিৰ নিয়ম আৰু চৰ্ত অনুসৰি হ'ব।
3. কোম্পানীয়ে যদি প্ৰদান কৰা ঋণৰ বিপৰীতে কোনো সুৰক্ষা (security) গ্ৰহণ কৰে, তেন্তে ঋণগ্রহীতাৰ বিৰুদ্ধে কোম্পানীৰ থকা আন যিকোনো দাবী বা বৈধ অধিকাৰ সাপেক্ষে, সকলো বকেয়া পৰিশোধ কৰাৰ পিছত বা ঋণৰ বাকী থকা ধন আদায় হোৱাৰ পিছত সেয়া মুক্ত কৰি দিয়া হ'ব। যদি এনে ধৰণৰ অধিকাৰ (right of set off) প্ৰয়োগ কৰিবলগীয়া হয়, তেন্তে ঋণগ্রহীতাক অৱশিষ্ট দাবীসমূহৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু প্ৰাসংগিক দাবী নিষ্পত্তি/পৰিশোধ নকৰা পৰ্যন্ত কোম্পানীয়ে প্ৰতিভূতিসমূহ ৰাখিবলৈ কি চৰ্তত অধিকাৰী, সেই বিষয়ে জাননী দিয়া হ'ব।
4. গ্ৰাহকসকলক ঋণৰ নিয়ম আৰু চৰ্তসমূহ বুজাবলৈ প্ৰশিক্ষণ প্ৰদান কৰা হয়।

সাধাৰণ নিয়মসমূহ (General)

1. কোম্পানীয়ে ইয়াৰ কৰ্মচাৰী বা আউটচ'ৰ্চ কৰা এজেন্সীৰ কৰ্মচাৰীৰ অনুচিত আচৰণৰ বাবে জবাবদিহি হ'ব আৰু সময়মতে অভিযোগ প্ৰতিকাৰৰ ব্যৱস্থা কৰিব।
2. ঋণ চুক্তিৰ নিয়ম আৰু চৰ্তত উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্যসমূহৰ বাহিৰে কোম্পানীয়ে ইয়াৰ ঋণগ্রহীতাৰ বিষয়ত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব (যদিহে ঋণগ্রহীতাৰ দ্বাৰা পূৰ্বে প্ৰকাশ নকৰা কোনো নতুন তথ্য কোম্পানীৰ দৃষ্টিগোচৰ নহয়)।
3. ঋণ উদ্ধাৰৰ বাবে কোম্পানীয়ে কোনো ধৰণৰ অনুচিত হাৰাশাস্তিৰ আশ্ৰয় নল'ব, যেনে— অসময়ত ঋণগ্রহীতাক ধাৰাবাহিকভাৱে আমনি কৰা, ঋণ উদ্ধাৰৰ বাবে বাহুবল প্ৰয়োগ কৰা ইত্যাদি।
4. কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে ইয়াৰ কৰ্মচাৰীসকলক গ্ৰাহকৰ সৈতে উপযুক্তভাৱে মলা কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ প্ৰদান কৰা হৈছে।

5. স্বচ্ছতা আৰু ন্যায্য ঋণ প্ৰদান প্ৰক্ৰিয়াৰ প্ৰতি আমাৰ প্ৰতিশ্ৰুতি প্ৰকাশ কৰি স্থানীয় ভাষাত এটা বিবৃতি প্ৰস্তুত কৰা হ'ব আৰু শাখা, হেড অফিচ (HO) আৰু ঋণ কাৰ্ডত প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।
6. কোম্পানীয়ে বৰ্ডৰ দ্বাৰা অনুমোদিত মূল্য নিৰ্ধাৰণ নীতি (pricing policy) গ্ৰহণ কৰিব। এই নীতিত ফাণ্ডৰ খৰচ (cost of funds), মাৰ্জিন আৰু বিপদাশংকাৰ প্ৰিমিয়াম (risk premium) আদি প্ৰাসংগিক কাৰকসমূহ বিবেচনা কৰা হ'ব।
7. মাইক্ৰ'ফিনান্স ঋণৰ ওপৰত লোৱা সৰ্বনিম্ন, সৰ্বোচ্চ আৰু গড় সুতৰ হাৰ সকলো শাখা আৰু হেড অফিচত, প্ৰকাশিত লিটাৰেচাৰত (স্থানীয় ভাষাত) আৰু কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত প্ৰধানকৈ প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।
8. সুতৰ হাৰ বা আন যিকোনো মাচুলৰ পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে ঋণগ্ৰহীতাক বহু আগতীয়াকৈ জনোৱা হ'ব আৰু এই পৰিৱৰ্তনসমূহ কেৱল ভৱিষ্যতৰ বাবেহে কাৰ্যকৰী হ'ব।
9. বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ ঋণগ্ৰহীতাৰ বাবে বিভিন্ন সুতৰ হাৰ লোৱাৰ যুক্তি আৰু বিপদাশংকাৰ শ্ৰেণীবিভাজনৰ (gradation of risk) দৃষ্টিভংগী আবেদন পত্ৰত প্ৰকাশ কৰা হ'ব আৰু মঞ্জুৰী পত্ৰত স্পষ্টকৈ জনোৱা হ'ব।
10. সুতৰ হাৰ আৰু বিপদাশংকা শ্ৰেণীবিভাজনৰ পদ্ধতি কোম্পানীৰ ৱেবছাইটতো উপলব্ধ কৰা হ'ব।
11. প্ৰদান কৰা অনা-ঋণ সামগ্ৰী (Non-credit products), যদিহে থাকে, ঋণগ্ৰহীতাৰ সম্পূৰ্ণ সন্মতি সাপেক্ষে হ'ব আৰু মাচুলৰ গাঁথনি ঋণ কাৰ্ডতেই উল্লেখ কৰা হ'ব।

ঋণ চুক্তি / ঋণ কাৰ্ডত প্ৰকাশ কৰিবলগীয়া তথ্য (Disclosures in Loan agreement / Loan card)

1. বৰ্ডৰ দ্বাৰা অনুমোদিত স্থানীয় ভাষাত ঋণ চুক্তি / ঋণ কাৰ্ডৰ মানক প্ৰপত্ৰ অনুসৰণ কৰা হ'ব।
2. ঋণ চুক্তিত তলত উল্লেখ কৰা সমূহ প্ৰকাশ কৰিব লাগিব:
 - a. ঋণৰ সকলো নিয়ম আৰু চৰ্ত,
 - b. ঋণৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণ (pricing),
 - c. মাইক্ৰ'ফিনান্স ঋণৰ ওপৰত কোনো প্ৰাক-পৰিশোধ জৰিমনা আৰু কোনো সুৰক্ষা জমা (Security Deposit)/মাৰ্জিন নাথাকিব,
 - d. ঋণগ্ৰহীতাৰ তথ্যৰ গোপনীয়তাক সন্মান কৰা হ'ব বুলি এটা আশ্বাস।
 - e. কৰ্মচাৰীৰ যিকোনো অনুচিত আচৰণৰ বাবে কোম্পানীৰ জবাবদিহিতা আৰু ঋণগ্ৰহীতাৰ সময়মতে অভিযোগ প্ৰতিকাৰ।
3. ঋণ কাৰ্ডত তলত দিয়া বিৱৰণসমূহ প্ৰতিফলিত হ'ব লাগিব:
 - a. ঋণগ্ৰহীতাক পৰ্যাপ্তভাৱে চিনাক্ত কৰা তথ্য
 - b. মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ ওপৰত সৰলীকৃত তথ্যপত্ৰ (factsheet)
 - c. ঋণৰ সৈতে সংলগ্ন আন সকলো নিয়ম আৰু চৰ্ত,
 - d. প্ৰাপ্ত কিস্তি আৰু চূড়ান্ত পৰিশোধকে ধৰি সকলো ধন ঘূৰাই পোৱাৰ বিপৰীতে কোম্পানীৰ দ্বাৰা স্বীকৃতি

- e. কোম্পানীৰ নোডেল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগ নম্বৰসহ অভিযোগ প্ৰতিকাৰ ব্যৱস্থাৰ সবিশেষ
4. প্ৰদান কৰা অনা-ঋণ সামগ্ৰী যদিহে থাকে, ঋণগ্ৰহীতাৰ সম্পূৰ্ণ সন্মতি সাপেক্ষে হ'ব আৰু মাচুলৰ গাঁথনি ঋণ কাৰ্ডতেই উল্লেখ কৰা হ'ব।
5. ঋণ কাৰ্ডৰ সকলো প্ৰৱেশ (entries) স্থানীয় ভাষাত হ'ব লাগে।
6. ঋণ চুক্তি, ঋণ কাৰ্ড আৰু গুৰুত্বপূৰ্ণ তথ্যপত্ৰ (Key Fact Sheet) তথা মঞ্জুৰী পত্ৰৰ এটা প্ৰতিলিপি ঋণগ্ৰহীতাক উপলব্ধ কৰোৱা হ'ব।

ঋণ উদ্ধাৰৰ অ-বলপূৰ্বক পদ্ধতি (Non-Coercive Methods of Recovery)

- মাইক্ৰ'ফিনান্স ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, ঋণগ্ৰহীতা আৰু কোম্পানীৰ দ্বাৰা পাৰস্পৰিকভাৱে সিদ্ধান্ত লোৱা এটা কেন্দ্ৰীয় নিৰ্ধাৰিত স্থানতহে ঋণ উদ্ধাৰ কৰা হ'ব। ফিল্ড কৰ্মচাৰীক ঋণগ্ৰহীতাৰ বাসস্থান বা কৰ্মক্ষেত্ৰত ঋণ উদ্ধাৰ কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব কেৱল তেতিয়াহে, যেতিয়া ঋণগ্ৰহীতা ধাৰাবাহিকভাৱে দুবাৰ বা তাতকৈ অধিক বাৰ কেন্দ্ৰীয় নিৰ্ধাৰিত স্থানত উপস্থিত হ'বলৈ ব্যৰ্থ হয়।
- কোম্পানী বা ইয়াৰ এজেন্টসকলে ঋণ উদ্ধাৰৰ ক্ষেত্ৰত কোনো ধৰণৰ কঠোৰ পদ্ধতি অৱলম্বন নকৰিব। পূৰ্বোক্ত নিয়মৰ সাধাৰণ প্ৰয়োগক সীমিত নকৰাকৈ, তলত উল্লেখ কৰা কাৰ্যসমূহক কঠোৰ বুলি গণ্য কৰা হ'ব:
 - ভাবুকিপূৰ্ণ বা আপত্তিজনক ভাষা ব্যৱহাৰ কৰা।
 - ঋণগ্ৰহীতাক ধাৰাবাহিকভাৱে ফোন কৰা আৰু/বা ৰাতিপুৱা ৯:০০ বজাৰ আগতে আৰু সন্ধিয়া ৬:০০ বজাৰ পিছত ফোন কৰা।
 - ঋণগ্ৰহীতাৰ আত্মীয়, বন্ধু বা সহকৰ্মীসকলক হাৰাশাস্তি কৰা।
 - ঋণগ্ৰহীতাৰ নাম প্ৰকাশ কৰা।
 - ঋণগ্ৰহীতা বা ঋণগ্ৰহীতাৰ পৰিয়াল/সম্পত্তি/সন্মানৰ ক্ষতি কৰিবলৈ হিংসা বা তেনে ধৰণৰ উপায় ব্যৱহাৰ কৰা বা ভাবুকি দিয়া।
 - ঋণৰ পৰিমাণ বা পৰিশোধ নকৰাৰ পৰিণতিৰ বিষয়ে ঋণগ্ৰহীতাক বিপথে পৰিচালিত কৰা।
- কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব যে ফিল্ড কৰ্মচাৰীসকলৰ আচৰণ বিধি (Code of Conduct) আৰু তেওঁলোকৰ নিযুক্তি, প্ৰশিক্ষণ আৰু তত্ত্বাৱধানৰ বাবে বৰ্ডৰ দ্বাৰা অনুমোদিত নীতি বাহাল আছে। ফিল্ড কৰ্মচাৰী/উদ্ধাৰকাৰী এজেন্টসকলৰ প্ৰশিক্ষণত কোনো ধৰণৰ গালি-গালাজ বা বলপূৰ্বক ঋণ সংগ্ৰহ/উদ্ধাৰ পদ্ধতি অৱলম্বন নকৰাকৈ ঋণগ্ৰহীতাৰ প্ৰতি উপযুক্ত আচৰণ গঢ়ি তোলাৰ কাৰ্যসূচী অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব।
- কোম্পানীৰ ফিল্ড কৰ্মচাৰীসকলৰ মূল্যায়নৰ বাবে প্ৰক্ৰিয়া/গাঁথনি থাকিব, য'ত আচৰণ বিধি পালন আৰু গ্ৰাহকৰ প্ৰতি কৰা আচৰণ উপযুক্ত ক্ষতিপূৰণ বা ইনচেন্টিভৰ অন্যতম মাপকাঠী হ'ব।
- কোম্পানীয়ে ঋণ পৰিশোধৰ ক্ষেত্ৰত অসুবিধাৰ সন্মুখীন হোৱা ঋণগ্ৰহীতাসকলক চিনাক্ত কৰা, তেনে ঋণগ্ৰহীতাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰা আৰু তেওঁলোকক উপলব্ধ বিকল্পসমূহৰ বিষয়ে প্ৰয়োজনীয় নিৰ্দেশনা প্ৰদান কৰাৰ বাবে এক ব্যৱস্থা গঢ়ি তুলিব।

গ্ৰাহক সুৰক্ষা নীতি (Customer Protection Principle)

- কোম্পানীয়ে ইয়াৰ ক্রেডিট প্রক্ৰিয়াৰ সকলো পৰ্যায়তে পৰ্যাপ্ত সৱধানতা অৱলম্বন কৰিব যাতে গ্ৰাহকজন অতিৰিক্ত ঋণগ্ৰস্ত (over-indebted) নোহোৱাকৈ ঋণ পৰিশোধ কৰাৰ ক্ষমতা আছে বুলি নিশ্চিত কৰিব পৰা যায়।
- মাইক্ৰ'ফিনান্স ঋণৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণ, নিয়ম আৰু চৰ্তসমূহ (সুতৰ মাচুল, বীমা প্ৰিমিয়াম, সকলো মাচুল আদিকে ধৰি) স্বচ্ছ হ'ব আৰু গ্ৰাহকে বুজি পোৱা ধৰণে পৰ্যাপ্তভাৱে প্ৰকাশ কৰা হ'ব।
- কোম্পানীৰ কৰ্মচাৰীসকলে গ্ৰাহকৰ সৈতে বাৰ্তালাপ কৰোঁতে উচ্চ নৈতিক মানদণ্ড পালন কৰিব আৰু গ্ৰাহকৰ সৈতে হোৱা দুৰ্নীতি বা দুৰ্য্যৱহাৰ ধৰা পেলাবলৈ আৰু সংশোধন কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত সুৰক্ষা কৱচ থকাটো নিশ্চিত কৰিব।
- উদ্ধাৰ প্ৰক্ৰিয়া গালি-গালাজপূৰ্ণ বা বলপূৰ্বক হ'ব নোৱাৰিব। সংগ্ৰহ প্ৰক্ৰিয়াই আইনীভাৱে শুদ্ধ আৰু বাধ্যতামূলক সংগ্ৰহ পদ্ধতি অনুসৰণ কৰিব লাগিব।
- কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ গোপনীয়তাক সন্মান কৰিব আৰু গ্ৰাহকৰ তথ্য ব্যক্তিগত আৰু গোপনীয় বুলি গণ্য কৰিব।
- কোম্পানীয়ে আৰ বি আই (RBI) ৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা কেৱাইচি (KYC) নিৰ্দেশনা মানি চলে আৰু ইয়াৰ এটা বিতং KYC-AML নীতি আছে।
- কোম্পানীয়ে ক্রেডিট ব্যুৰো, সংবিধিবদ্ধ সংস্থা, গ্ৰুপ কোম্পানী আৰু তৃতীয় পক্ষৰ সৈতে গ্ৰাহকৰ তথ্য শ্বেয়াৰ কৰাৰ সন্দৰ্ভত ঋণ চুক্তিত এক পৰ্যাপ্ত প্ৰকাশ অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব আৰু আভ্যন্তৰীণ ৰেকৰ্ডৰ বাবে ঋণগ্ৰহীতাৰ সন্মতি গ্ৰহণ কৰা হ'ব।

MSME LAP ৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য নিৰ্দেশনা (Guidelines applicable to MSME LAP)

- ঋণ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ বা নিষ্পত্তি হোৱাৰ পিছত, কোম্পানীয়ে সকলো মূল অস্থায়ৰ/স্থায়ৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰি দিব আৰু প্ৰয়োগকাৰী নিয়ন্ত্ৰণমূলক প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰি ৩০ দিনৰ ভিতৰত যিকোনো পঞ্জীয়নভুক্ত চাৰ্জ (registered charge) আঁতৰোৱাৰ ব্যৱস্থা কৰিব।
- ঋণগ্ৰহীতাই নিজৰ পছন্দ অনুসৰি যিটো শাখাৰ পৰা ঋণ লৈছিল সেই শাখাৰ পৰা বা কোম্পানীৰ অন্য যিকোনো কাৰ্যালয়ৰ পৰা য'ত নথিপত্ৰসমূহ উপলব্ধ আছে, তাৰ পৰা মূল নথিপত্ৰসমূহ সংগ্ৰহ কৰিব পাৰিব। নথিপত্ৰ ঘূৰাই দিয়াৰ সময়সীমা আৰু স্থান মঞ্জুৰী পত্ৰ আৰু/বা ঋণ চুক্তিত জনোৱা হ'ব।
- ঋণগ্ৰহীতাৰ মৃত্যু হ'লে, কোম্পানীয়ে কোম্পানীৰ নিৰ্ধাৰিত প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰি আইনী উত্তৰাধিকাৰী (গুলি), মনোনীত ব্যক্তি (সকল) বা নথিপত্ৰ লাভ কৰিবলৈ আইনীভাৱে অধিকাৰী অন্য ব্যক্তিক নথিপত্ৰসমূহ মুকলি কৰি দিব।
- নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ ভিতৰত নথিপত্ৰ মুকলি কৰা বা চাৰ্জ আঁতৰোৱাত কোম্পানীৰ তৰফৰ পৰা কোনো পলম হ'লে, কোম্পানীয়ে তেনে পলম হোৱাৰ কাৰণ জনাব আৰু প্ৰযোজ্য নিয়ন্ত্ৰণকাৰী নিৰ্দেশনা অনুসৰি ক্ষতিপূৰণ প্ৰদান কৰিব।

5. কোম্পানীৰ জিন্মাত থকা অৱস্থাত মূল সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ হেৰুৱা বা ক্ষতিগ্ৰস্ত হ'লে, কোম্পানীয়ে ঋণগ্ৰহীতাক ডুপ্লিকেট/প্ৰমাণিত প্ৰতিলিপি লাভ কৰাত সহায় কৰিব, ইয়াৰ সৈতে জড়িত খৰচ বহন কৰিব আৰু প্ৰযোজ্য নিয়ন্ত্ৰণমূলক প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰি ক্ষতিপূৰণ প্ৰদান কৰিব।

অভিযোগ প্ৰতিকাৰ ব্যৱস্থা (Grievance Redressal Mechanism)

কোম্পানীৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা ঋণৰ বাবে এক সুকীয়া প্ৰতিকাৰ ব্যৱস্থা গঢ়ি তোলা হৈছে। কোম্পানীৰ যিকোনো কৰ্মচাৰী বা সিদ্ধান্তৰ ওপৰত ঋণগ্ৰহীতাৰ যিকোনো অভিযোগ উচ্চ পৰ্যায়ত শুনোৱা হ'ব। অভিযোগসমূহ তলত উল্লেখ কৰা পৰ্যায়ত দাখিল কৰিব পাৰিব:

শাখাৰ জৰিয়তে (Through branch):

গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ প্ৰাৰম্ভিক পৰামৰ্শ আৰু অভিযোগসমূহ নিজ নিজ শাখাৰ শাখা পৰিচালকৰ (Branch Manager) দ্বাৰা পৰিচালিত গ্ৰাহক অভিযোগ/পৰামৰ্শ পঞ্জীয়ন বহীত লিপিবদ্ধ কৰিবলৈ উৎসাহিত কৰা হয়। সামগ্ৰীৰ কাৰ্যকলাপ, সময়মতে ঋণ বিতৰণ, সাধাৰণ অভিযোগ আৰু প্ৰশ্ন জড়িত বেছিভাগ অভিযোগ শাখা সম্পৰ্ক পৰিচালকৰ (Branch Relationship Manager) ওচৰত উত্থাপন কৰিব পাৰিব আৰু সবিশেষ তথ্য পঞ্জীয়ন বহীত লিপিবদ্ধ কৰা হ'ব।

টোল-ফ্ৰী নম্বৰ (Toll-Free number):

গ্ৰাহকসকলে তেওঁলোকৰ অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিবলৈ আমাৰ টোল-ফ্ৰী নম্বৰ 1800 1027 631 ত আমাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

অভিযোগ প্ৰতিকাৰ বিষয়া (Grievance Redressal Officer):

শ্ৰী এণ্টনি বিজু পি এ (Mr. Antony Biju P A), অভিযোগ প্ৰতিকাৰ বিষয়া, মুথুট মাইক্ৰ'ফিন লিমিটেড, মুথুট টাৱাৰ্ছ, ৫ম মহলা, চেণ্টাৰ স্কোৱাৰ মলৰ বিপৰীতে, এম.জি ৰোড, কোচিন- ৬৮২ ০৩৫ (Muthoot Microfin Ltd. Muthoot Towers, 5th Floor, Opposite Centre Square Mall, M.G Road, Cochin- 682 035)।

ফোন: 0484 4105303, 0484 4105328

ইমেইল: mmlcomplaints@muthootmicrofin.com

MFIN অভিযোগ প্ৰতিকাৰ (MFIN Grievance Redressal):

যদি গ্ৰাহকজন প্ৰশ্ন/অভিযোগৰ ওপৰত অভিযোগ কক্ষৰ সঁহাৰিত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে মাইক্ৰ'ফিনাৰ্স উদ্যোগৰ নিৰীক্ষণ বৰ্ড — মাইক্ৰ'ফিনাৰ্স ইনষ্টিটিউচন নেটৱৰ্ক (MFIN) ৰ টোল-ফ্ৰী নম্বৰ 1800 102 1080 (সোমবাৰৰ পৰা শুক্ৰবাৰলৈ পুৱা ০৯:৩০ বজাৰ পৰা আবেলি ০৫:৩০ বজালৈ) ত অভিযোগ উত্থাপন কৰিবলৈ স্বাধীন।

Sa-dhan অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থা:

যদি গ্ৰাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি শাখাৰ উত্তৰত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে তেওঁ Sa-dhan-ৰ পৰ্যবেক্ষণ ব'ৰ্ডত টোল-ফ্ৰী নম্বৰ 1800 8899 270-ত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।

অথবা আৰ বি আই ওম্বুডছমেনৰ (RBI Ombudsman) ওচৰত অভিযোগ উত্থাপন কৰিব পাৰে:

কোম্পানীয়ে অভিযোগ লাভ কৰাৰ ৩০ দিনৰ ভিতৰত যদি গ্ৰাহকে কোনো উত্তৰ পোৱা নাই; বা গ্ৰাহকজন উত্তৰত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে পৰ্টেল <https://cms.rbi.org.in> ৰ জৰিয়তে অনলাইনযোগে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে। অভিযোগটো ইমেইলৰ জৰিয়তে (crpc@rbi.org.in ত) বা শাৰীৰিক ৰূপত (physical mode) কেন্দ্ৰীয় প্ৰাপ্তি আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ, চতুৰ্থ মহলা, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, ছেক্টৰ-১৭, চেণ্ট্ৰেল ভিষ্টা, চণ্ডীগড় - ১৬০০১৭ (Centralised Receipt and Processing Centre, 4th Floor, Reserve Bank of India, Sector-17, Central Vista, Chandigarh - 160017) লৈ প্ৰেৰণ কৰিব পাৰিব। এই অভিযোগ কোম্পানীৰ দ্বাৰা অভিযোগ সমাধানৰ ৩০ দিনৰ সময়সীমা উকলি যোৱাৰ তাৰিখ বা কোম্পানীৰ পৰা অন্তিম যোগাযোগৰ তাৰিখৰ পৰা ৯০ দিনৰ ভিতৰত (যিটোৱেই পলম হয়) দাখিল কৰিব লাগিব।



MUTHOOT MICROFIN LIMITED

(মুথুট মাইক্রোফিন লিমিটেড)

FAIR PRACTICES CODE

(ন্যায্য আচরণ বিধি)

থি সংস্করণ (Document Version)	V 1.5
অনুমোদনের তারিখ (Approval Date)	13.07.2012
সর্বশেষ পর্যালোচনার তারিখ (Last Review Date)	09.02.2026
পর্যালোচনার ফ্রিকোয়েন্সি (Review Frequency)	বার্ষিক (Annually)
প্রস্তুতকারী (Prepared by)	অপারেশনস বিভাগ (Operations Department)
অনুমোদনকারী (Approved by)	পরিচালনা পর্ষদ (Board of Directors)

মুথুট মাইক্রোফিন লিমিটেড ("MML" বা "কোম্পানি") হল ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (RBI)-এর অধীনে নিবন্ধিত একটি আমানত গ্রহণকারী নয় এমন, পদ্ধতিগতভাবে গুরুত্বপূর্ণ NBFC - MFII কোম্পানির পরিচালনায় সম্পূর্ণ স্বচ্ছতা আনতে, পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক নিম্নলিখিত 'ন্যায্য আচরণ বিধি' (Fair Practices Code - FPC) গ্রহণের সুপারিশ করা হয়েছে। কোম্পানির ন্যায্য ঋণ প্রদানের নীতিগুলি এর ঋণ সৃষ্টি, প্রক্রিয়াকরণ, পরিশেবা প্রদান এবং আদায় কার্যক্রম সহ সমস্ত ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে। এই বিধির প্রতি MML-এর প্রতিশ্রুতি কর্মচারীদের জবাবদিহিতা, পর্যবেক্ষণ ও অডিটিং প্রোগ্রাম, প্রশিক্ষণ এবং প্রযুক্তির মাধ্যমে প্রদর্শিত হবে।

১. ঋণের আবেদন এবং তা প্রক্রিয়াকরণ (Applications for loans and their processing)

১. ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় হতে হবে।
২. ঋণগ্রহীতাদের ক্ষেত্রে আরবিআই (RBI)-এর কেওয়াইসি (KYC) নিয়মাবলী মেনে চলার জন্য সমস্ত প্রয়োজনীয় নথি সংগ্রহ করা হবে।
৩. ঋণ আবেদনপত্রে এমন সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্যান্য NBFC-এর দেওয়া শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতা সঠিক সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। ঋণের আবেদনপত্রের সাথে কী কী নথি জমা দিতে হবে তা আবেদনপত্রে উল্লেখ করা থাকতে পারে।
৪. প্রাপ্ত সমস্ত ঋণের আবেদনের জন্য একটি প্রাপ্তি স্বীকারপত্র (Acknowledgement) প্রদান করা হবে। কোম্পানি সমস্ত ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য একটি অভ্যন্তরীণ সময়সীমা নির্ধারণ করবে এবং সম্পূর্ণ আবেদনপত্র জমা দেওয়ার পরে আনুমানিক কত সময়ের মধ্যে আবেদনটি প্রক্রিয়াকরণ করা হবে তাও উল্লেখ করবে।

২. ঋণের মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী (Loan appraisal terms and conditions)

১. ঋণ আবেদনপত্রগুলি কোম্পানির ক্রেডিট মূল্যায়ন (Credit Appraisal) প্রক্রিয়ার অধীন হবে।
২. মঞ্জুরকৃত ঋণ এবং এর শর্তাবলী স্থানীয় ভাষায় একটি মঞ্জুরি পত্রের (Sanction Letter) মাধ্যমে জানানো হবে। শাখার রেকর্ড হিসেবে রাখার জন্য মঞ্জুরি পত্রের কপিতে আবেদনকারীর স্বাক্ষর নিয়ে ঋণগ্রহীতার সম্মতি নিতে হবে।
৩. ঋণগ্রহীতাকে একটি লোন কার্ড (Loan Card) দেওয়া হবে, যার মধ্যে স্থানীয় ভাষায় ঋণ পরিশোধের সময়সূচী (Repayment Schedule) থাকবে। এই লোন কার্ডে ঋণের সমস্ত গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী থাকবে, যার মধ্যে বার্ষিক কার্যকর সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ ফি (Processing Fee), বীমা প্রিমিয়াম এবং অন্যান্য শর্তাবলী অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
৪. কোম্পানি সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার কাছে একটি মানসম্মত এবং সহজীকৃত ফ্যাক্টশীটের (Factsheet) মাধ্যমে মূল্য নির্ধারণ সংক্রান্ত তথ্য প্রকাশ করবে। কোম্পানির এবং/অথবা তার অংশীদার/এজেন্ট দ্বারা ক্ষুদ্রঋণ গ্রহীতার কাছ থেকে নেওয়া সমস্ত ফি ফ্যাক্টশীটে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে। ফ্যাক্টশীটে স্পষ্টভাবে উল্লেখ নেই এমন কোনো অর্থ ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে নেওয়া হবে না।

৫. স্থানীয় ভাষায় প্রস্তুত ঋণ চুক্তির (Loan Agreement) একটি কপি সমস্ত সংযুক্তি সহ ঋণগ্রহীতাদের প্রদান করা হবে।

৬. কোম্পানি ক্ষুদ্রঋণের ক্ষেত্রে গ্রাহকদের কাছ থেকে কোনো প্রাক-পরিশোধ জরিমানা (Pre-payment penalty) নেবে না। বিলম্বিত অর্থপ্রদানের জন্য কোনো জরিমানা থাকলে, তা কেবল বকেয়া পরিমাণের ওপর প্রযোজ্য হবে, সম্পূর্ণ ঋণের পরিমাণের ওপর নয়।

৩. শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ (Disbursement of loans including changes in terms and conditions)

১. বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিশেবা চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তনের ক্ষেত্রে কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের স্থানীয় ভাষায় নোটিশ দেবে। সুদের হার এবং অন্যান্য চার্জের পরিবর্তনগুলি নিয়ন্ত্রক নির্দেশাবলীর কারণে উদ্ভূত পরিস্থিতি ছাড়া, ভবিষ্যতের প্রভাব সহ (Prospectively) কার্যকর করা হবে।

২. চুক্তি অনুযায়ী অর্থপ্রদান ফেরত নেওয়া / ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে হতে হবে।

৩. কোম্পানি যদি প্রদত্ত ঋণের বিপরীতে কোনো জামানত (Security) গ্রহণ করে, তবে সমস্ত বকেয়া পরিশোধ বা ঋণের বকেয়া অর্থ আদায় হওয়ার পর তা ছেড়ে দেওয়া হবে, যা ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনো দাবির বৈধ অধিকার বা লিয়েন (Lien)-এর অধীন থাকবে। যদি এই ধরনের সমন্বয়ের অধিকার প্রয়োগ করতে হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি এবং যে শর্তে কোম্পানি সিকিউরিটিগুলি আটকে রাখার অধিকারী সে সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ নোটিশ দেওয়া হবে।

৪. গ্রাহকদের ঋণের শর্তাবলী বুঝিয়ে দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।

৪. সাধারণ নিয়মাবলী (General)

১. কোম্পানি তার কর্মচারীদের বা আউটসোর্সড এজেন্সির কর্মচারীদের অনুচিত আচরণের জন্য দায়ী থাকবে এবং সময়মতো অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা করবে।

২. সংশ্লিষ্ট ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ছাড়া কোম্পানি তার ঋণগ্রহীতার অভ্যন্তরীণ বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না এমন কোনো নতুন তথ্য কোম্পানির নজরে আসে, যা ঋণগ্রহীতা আগে প্রকাশ করেননি)।

৩. ঋণ আদায়ের জন্য কোম্পানি কোনো অন্যায় হয়রানির আশ্রয় নেবে না, যেমন: অসময়ে ঋণগ্রহীতাদের ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ের জন্য বাহুবল ব্যবহার করা ইত্যাদি।

৪. কোম্পানি এটি নিশ্চিত করবে যে তার কর্মচারীরা গ্রাহকদের সাথে যথাযথ আচরণ করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।

৫. স্বচ্ছতা এবং ন্যায্য ঋণ প্রদানের অনুশীলনের প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি ব্যক্ত করে স্থানীয় ভাষায় একটি বিবৃতি শাখা, প্রধান কার্যালয় (HO) এবং লোন কার্ডে প্রদর্শন করা হবে।

৬. কোম্পানি বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত একটি মূল্য নির্ধারণ নীতি (Pricing Policy) গ্রহণ করবে। এই নীতিতে তহবিলের খরচ (Cost of funds), মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম (Risk premium) ইত্যাদির মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি বিবেচনায় নেওয়া হবে।

৭. ক্ষুদ্রঋণের ওপর ধার্য করা সর্বনিম্ন, সর্বোচ্চ এবং গড় সুদের হার সমস্ত শাখা ও প্রধান কার্যালয়ে, স্থানীয় ভাষায় প্রকাশিত লিফলেট/পুস্তিকায় এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটে স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করা হবে।

৮. সুদের হার বা অন্য কোনো চার্জের পরিবর্তন ঋণগ্রহীতাকে অনেক আগে থেকেই জানানো হবে এবং এই পরিবর্তনগুলি কেবল ভবিষ্যতের প্রভাব সহ কার্যকর হবে।

৯. ঝুঁকির শ্রেণিবিভাগ (Gradation of risk) এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের জন্য বিভিন্ন সুদের হার নির্ধারণের যৌক্তিকতা আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতাদের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং মঞ্জুরি পত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে।

১০. সুদের হার এবং ঝুঁকির শ্রেণিবিভাগের পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটেও সহজলভ্য করা হবে।

১১. যদি কোনো অ-ঋণ পণ্য (Non-credit products) ইস্যু করা হয়, তবে তা ঋণগ্রহীতাদের পূর্ণ সম্মতিতে করা হবে এবং ফি-র বিবরণ লোন কার্ডেই উল্লেখ করা হবে।

৫. ঋণ চুক্তি / লোন কার্ডে প্রকাশ তথ্য (Disclosures in Loan agreement /Loan card)

১. বোর্ড অনুমোদিত স্থানীয় ভাষায় মানসম্মত ঋণ চুক্তি / লোন কার্ড অনুসরণ করা হবে।

২. ঋণ চুক্তিতে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি প্রকাশ করা হবে:

ক. ঋণের সমস্ত শর্তাবলী,

খ. ঋণের মূল্য নির্ধারণ (Pricing),

গ. ক্ষুদ্রঋণে কোনো প্রাক-পরিশোধ জরিমানা এবং কোনো নিরাপত্তা আমানত (Security Deposit)/মার্জিন নেই,

ঘ. ঋণগ্রহীতার তথ্যের গোপনীয়তাকে সম্মান জানানো হবে এমন একটি আশ্বাস।

ঙ. কর্মীদের যেকোনো অনুপযুক্ত আচরণের জন্য কোম্পানির জবাবদিহিতা এবং ঋণগ্রহীতাদের সমন্বয়যোগ্য অভিযোগ প্রতিকার (Grievance Redressal)।

৩. লোন কার্ডে নিম্নলিখিত বিবরণগুলি প্রতিফলিত হতে হবে:

ক. ঋণগ্রহীতাকে সঠিকভাবে সনাক্ত করার মতো তথ্য,

খ. মূল্য নির্ধারণের ওপর একটি সহজীকৃত ফ্যাক্টশীট,

গ. ঋণের সাথে যুক্ত অন্যান্য সমস্ত শর্তাবলী,

ঘ. কিস্তি সহ সমস্ত পরিশোধের প্রাপ্তি স্বীকার এবং চূড়ান্ত পরিশোধের স্বীকৃতি কোম্পানির পক্ষ থেকে করা,

৩. কোম্পানির নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগ নম্বর সহ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার বিবরণ।

৪. যদি কোনো অ-ঋণ পণ্য ইস্যু করা হয়, তবে তা ঋণগ্রহীতাদের পূর্ণ সম্মতিতে করা হবে এবং ফি-র বিবরণ লোন কার্ডেই উল্লেখ করা হবে।

৫. লোন কার্ডের সমস্ত এন্ট্রি স্থানীয় ভাষায় হতে হবে।

৬. ঋণ চুক্তি, লোন কার্ড, মূল তথ্য বিবরণী (Key Fact Sheet) এবং মঞ্জুরি পত্রের একটি কপি ঋণগ্রহীতাদের জন্য সহজলভ্য করা হবে।

৬. আদায়ের অ-পীড়নমূলক পদ্ধতি (Non-Coercive Methods of Recovery)

১. ক্ষুদ্রঋণের ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতা এবং কোম্পানির পারস্পরিক সম্মতিতে নির্ধারিত একটি কেন্দ্রীয় নির্দিষ্ট স্থানেই কেবল আদায় করা হবে। ফিল্ড স্টাফ ঋণগ্রহীতার বাসস্থান বা কর্মস্থলে গিয়ে তখনই আদায় করতে পারবেন যদি ঋণগ্রহীতা পরপর দুই বা ততোধিক বার কেন্দ্রীয় নির্দিষ্ট স্থানে উপস্থিত হতে ব্যর্থ হন।

২. কোম্পানি বা তার এজেন্টরা ঋণ আদায়ের জন্য কোনো কঠোর বা পীড়নমূলক পদ্ধতি অবলম্বন করবে না। পূর্বোক্ত নিয়মের পরিপন্থী হিসেবে নিম্নলিখিত আচরণগুলিকে কঠোর বা অন্যথ্যা বলে গণ্য করা হবে:

ক. হুমকিমূলক বা আপত্তিকর ভাষা ব্যবহার করা।

খ. ঋণগ্রহীতাকে ক্রমাগত ফোন করা এবং/অথবা সকাল ৯:০০ টার আগে এবং সন্ধ্যা ৬:০০ টার পরে ফোন করা।

গ. ঋণগ্রহীতার আত্মীয়, বন্ধু বা সহকর্মীদের হয়রানি করা।

ঘ. ঋণগ্রহীতাদের নাম প্রকাশ/প্রচার করা।

ঙ. ঋণগ্রহীতা বা ঋণগ্রহীতার পরিবার/সম্পদ/সম্মানের ক্ষতি করার জন্য সহিংসতা বা অন্য কোনো অনুরূপ উপায়ের ব্যবহার বা হুমকি দেওয়া।

চ. ঋণের পরিমাণ বা পরিশোধ না করার পরিণতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে বিভ্রান্ত করা।

৩. কোম্পানি এটি নিশ্চিত করবে যে মাঠ পর্যায়ের কর্মীদের আচরণবিধি এবং তাদের নিয়োগ, প্রশিক্ষণ ও পর্যবেক্ষণের জন্য একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতি রয়েছে। মাঠ পর্যায়ের কর্মী/আদায়কারী এজেন্টদের প্রশিক্ষণে এমন কর্মসূচি অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা ঋণগ্রহীতাদের সাথে কোনো গালিগালাজ বা পীড়নমূলক পদ্ধতি ছাড়াই উপযুক্ত আচরণ করতে শেখায়।

৪. কোম্পানির ফিল্ড স্টাফ কর্মীদের মূল্যায়নের জন্য একটি প্রক্রিয়া/কাঠামো থাকবে, যেখানে আচরণবিধি মেনে চলা এবং গ্রাহকদের প্রতি আচরণকে উপযুক্ত ক্ষতিপূরণ/পুরস্কারের অন্যতম প্যারামিটার হিসেবে গণ্য করা হবে।

৫. কোম্পানি ঋণ পরিশোধে সমস্যার সম্মুখীন হওয়া ঋণগ্রহীতাদের চিহ্নিতকরণ, তাদের সাথে যোগাযোগ এবং তাদের জন্য উপলব্ধ প্রতিকার সম্পর্কে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদানের জন্য একটি ব্যবস্থা গড়ে তুলবে।

৭. গ্রাহক সুরক্ষা নীতি (Customer Protection Principle)

১. কোম্পানি তার ক্রেডিট প্রক্রিয়ার সমস্ত ধাপে পর্যাপ্ত সতর্কতা অবলম্বন করবে যাতে নিশ্চিত করা যায় যে গ্রাহকের অতিরিক্ত ঋণগ্রস্ত না হয়ে ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা রয়েছে।
২. ক্ষুদ্রঋণের মূল্য নির্ধারণ এবং শর্তাবলী (সুদের চার্জ, বীমা প্রিমিয়াম, সমস্ত ফি ইত্যাদি সহ) স্বচ্ছ হবে এবং গ্রাহকদের বোধগম্য উপায়ে পর্যাপ্তরূপে প্রকাশ করা হবে।
৩. কোম্পানির কর্মচারীরা গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগের ক্ষেত্রে উচ্চ নৈতিক মান বজায় রাখবেন এবং গ্রাহকদের সাথে দুর্নীতি বা দুর্ব্যবহার সনাক্ত ও সংশোধন করার জন্য পর্যাপ্ত সুরক্ষা ব্যবস্থা নিশ্চিত করবেন।
৪. আদায় প্রক্রিয়া কোনোভাবেই আপত্তিকর বা পীড়নমূলক হবে না। আদায় প্রক্রিয়া অবশ্যই আইনত সঠিক এবং বাধ্যতামূলক পদ্ধতি অনুসরণ করবে।
৫. কোম্পানি গ্রাহকদের গোপনীয়তাকে সম্মান করবে এবং গ্রাহকের তথ্য ব্যক্তিগত ও গোপনীয় হিসেবে গণ্য করবে।
৬. কোম্পানি আরবিআই (RBI) দ্বারা জারি করা কেওয়াইসি (KYC) নির্দেশিকা মেনে চলে এবং এর একটি বিস্তারিত KYC-AML নীতি রয়েছে।
৭. কোম্পানি ক্রেডিট ব্যুরো, সংবিধিবদ্ধ সংস্থা, গ্রুপ কোম্পানি এবং তৃতীয় পক্ষের সাথে গ্রাহকের তথ্য শেয়ার করার বিষয়ে ঋণ চুক্তিতে একটি পর্যাপ্ত বিবরণ অন্তর্ভুক্ত করবে এবং অভ্যন্তরীণ রেকর্ডের জন্য ঋণগ্রহীতার সম্মতি গ্রহণ করবে।

৮. MSME LAP-এর ক্ষেত্রে প্রযোজ্য নির্দেশিকা (Guidelines applicable to MSME LAP)

১. ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ বা নিষ্পত্তির পর, কোম্পানি সমস্ত আসল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি ছেড়ে দেবে এবং প্রযোজ্য নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা অনুসারে ৩০ দিনের মধ্যে যেকোনো নিবন্ধিত চার্জ প্রত্যাহারের ব্যবস্থা করবে।
২. ঋণগ্রহীতা তার পছন্দানুযায়ী যে শাখা থেকে ঋণ নিয়েছিলেন বা কোম্পানির অন্য কোনো অফিস যেখানে নথিগুলি উপলব্ধ রয়েছে সেখান থেকে আসল নথিগুলি সংগ্রহ করতে পারেন। নথি ফেরতের সময়সীমা এবং স্থান মঞ্জুরি পত্র এবং/অথবা ঋণ চুক্তিতে জানানো হবে।
৩. ঋণগ্রহীতার মৃত্যুর ক্ষেত্রে, কোম্পানি তার নির্ধারিত পদ্ধতি অনুযায়ী আইনি উত্তরাধিকারী (দের), মনোনীত ব্যক্তি (দের) বা আইনগতভাবে পাওয়ার অধিকারী ব্যক্তির কাছে নথিগুলি হস্তান্তর করবে।

৪. নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নথি হস্তান্তর বা চার্জ প্রত্যাহারে কোম্পানির কারণে কোনো বিলম্ব হলে, কোম্পানি সেই বিলম্বের কারণ জানাবে এবং প্রযোজ্য নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুযায়ী ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।

৫. কোম্পানির হেফাজতে থাকাকালীন আসল সম্পত্তির নথি হারিয়ে গেলে বা ক্ষতিগ্রস্ত হলে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে ডুপ্লিকেট/প্রত্যয়িত অনুলিপি পেতে সহায়তা করবে, এর সাথে সম্পর্কিত খরচ বহন করবে এবং প্রযোজ্য নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা অনুসারে ক্ষতিপূরণ প্রদান করবে।

৯. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redressal Mechanism)

কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত ঋণের জন্য একটি পৃথক প্রতিকার ব্যবস্থা চালু করা হয়েছে। কোনো কর্মকর্তা বা কোম্পানির সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে ঋণগ্রহীতাদের যেকোনো অভিযোগ উচ্চ স্তরে শোনা হবে। নিম্নলিখিত স্তরগুলিতে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে:

শাখার মাধ্যমে (Through branch):

গ্রাহকদের তাদের প্রাথমিক পরামর্শ এবং অভিযোগগুলি তাদের নিজ নিজ শাখার শাখা ব্যবস্থাপক (Branch Manager) দ্বারা রক্ষণাবেক্ষণ করা গ্রাহক অভিযোগ/পরামর্শ রেজিস্টারে নথিভুক্ত করতে উৎসাহিত করা হয়। বেশিরভাগ অভিযোগ যার মধ্যে পণ্যের কার্যকারিতা, সময়মতো ঋণ বিতরণ, সাধারণ অভিযোগ এবং প্রশ্ন জড়িত তা শাখা সম্পর্ক ব্যবস্থাপকের (Branch Relationship Manager) কাছে উপস্থাপন করা যেতে পারে এবং বিবরণের সাথে প্রশ্নের প্রকৃতি রেজিস্টারে নথিভুক্ত করা হবে।

টোল-ফ্রি নম্বর (Toll-Free number):

গ্রাহকরা তাদের অভিযোগ নথিভুক্ত করার জন্য আমাদের টোল-ফ্রি নম্বর ১৮০০ ১০২৭ ৬৩১-এ যোগাযোগ করতে পারেন।

অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা (Grievance Redressal Officer):

মিঃ অ্যান্টনি বিজু পি এ (Mr. Antony Biju P A), অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা, মুথুট মাইক্রোফিন লিমিটেড, মুথুট টাওয়ার্স, ৫ম তলা, সেন্টার স্কয়ার মলের বিপরীতে, এম.জি. রোড, কোচিন- ৬৮২ ০৩৫, ফোন: ০৪৮৪ ৪১০৫৩০৩, ০৪৮৪ ৪১০৫৩২৮ অথবা mmlcomplaints@muthootmicrofin.com-এ ইমেল করুন।

MFIN অভিযোগ প্রতিকার (MFIN Grievance Redressal):

গ্রাহক যদি প্রশ্নের/অভিযোগের বিষয়ে অভিযোগ সেল-এর প্রতিক্রিয়াতে সন্তুষ্ট না হন, তবে গ্রাহক মাইক্রোফিনাঙ্গ ইন্ডাস্ট্রির মনিটরিং বোর্ড - মাইক্রোফিনাঙ্গ ইনস্টিটিউশনস নেটওয়ার্ক (MFIN) টোল-ফ্রি নম্বর ১৮০০ ১০২ ১০৮০ (সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল ০৯:৩০ থেকে বিকেল ০৫:৩০ পর্যন্ত) এ অভিযোগ উপস্থাপন করতে পারেন।

Sa-dhan অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা:

যদি গ্রাহক তার জিজ্ঞাসা/অভিযোগের বিষয়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলের উত্তরে সন্তুষ্ট না হলে, তিনি Sa-dhan-এর পর্যবেক্ষণ বোর্ডে টোল-ফ্রি নম্বর **1800 8899 270**-এ অভিযোগ জানাতে পারেন।

আরবিআই ওম্বুডসম্যানের কাছে অভিযোগ (RBI Ombudsman):

কোম্পানি অভিযোগ পাওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে গ্রাহক যদি কোনো উত্তর না পান; অথবা গ্রাহক যদি প্রাপ্ত উত্তরে সন্তুষ্ট না হন, তবে গ্রাহক <https://cms.rbi.org.in> পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। অভিযোগটি ইমেলের মাধ্যমে (crpc@rbi.org.in) অথবা লিখিত আকারে সেন্ট্রালাইজড রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র (Centralised Receipt and Processing Centre), ৪র্থ তলা, ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, সেক্টর-১৭, সেন্ট্রাল ভিস্তা, চণ্ডীগড় - ১৬০০১৭-এ জমা দেওয়া যেতে পারে। এটি কোম্পানি কর্তৃক অভিযোগ সমাধানের ৩০ দিনের সময়সীমা শেষ হওয়ার তারিখ বা কোম্পানির কাছ থেকে শেষ যোগাযোগের তারিখ থেকে (যা পরে হবে) ৯০ দিনের মধ্যে জমা দিতে হবে।



મુથૂટ માઇક્રોફિન લિમિટેડ
(MUTHOOT MICROFIN LIMITED)

વાજબી પ્રથાઓની આચારસંહિતા
(FAIR PRACTICES CODE)

દસ્તાવેજ સંસ્કરણ (Document Version)	V 1.5
મંજૂરીની તારીખ (Approval Date)	13.07.2012
છેલ્લી સમીક્ષાની તારીખ (Last Review Date)	09.02.2026
સમીક્ષાની આવર્તન (Review Frequency)	વાર્ષિક (Annually)
દ્વારા તૈયાર કરાયેલ (Prepared by)	ઓપરેશન્સ વિભાગ (Operations Department)
દ્વારા મંજૂર કરાયેલ (Approved by)	નિર્દેશક મંડળ (Board of Directors)

મુથૂટ માઇક્રોફિન લિમિટેડ ("MML" અથવા "કંપની") એ ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) સાથે નોંધાયેલી બિન-થાપણ સ્વીકારતી, પ્રણાલીગત રીતે મહત્વપૂર્ણ NBFC - MFI છે. કંપનીની કામગીરીમાં સંપૂર્ણ પારદર્શિતા લાવવા માટે, બોર્ડ દ્વારા નીચેની 'વાજબી પ્રથાઓની આચારસંહિતા' (FPC) અપનાવવાની ભલામણ કરવામાં આવે છે. કંપનીની વાજબી ધિરાણ પ્રથાઓ લોન ઉત્પાદન, પ્રક્રિયા, સેવા અને વસૂલાત પ્રવૃત્તિઓ સહિત તેની કામગીરીના તમામ પાસાઓ પર લાગુ થશે. એફપીસી (FPC) પ્રત્યે MML ની પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારીઓની જવાબદારી, દેખરેખ અને ઓડિટીંગ કાર્યક્રમો, તાલીમ અને ટેકનોલોજીના સંદર્ભમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા (Applications for loans and their processing)

- 1. લોન લેનાર (ધિરાણકર્તા) સાથેની તમામ વાતચીત સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર સમજી શકે તેવી ભાષામાં હોવી જોઈએ.
- 2. ધિરાણકર્તાઓના સંદર્ભમાં આરબીઆઈ (RBI) ના કેવાયસી (KYC) ધોરણોનું પાલન કરવા માટે તમામ જરૂરી દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવામાં આવશે.
- 3. લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ જે લોન લેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય NBFCs દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને લોન લેનાર દ્વારા માહિતગાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો દર્શાવવામાં આવી શકે છે.
- 4. પ્રાપ્ત થયેલી તમામ લોન અરજીઓ માટે પહોંચ (પાવર્તી) આપવામાં આવશે. કંપની તમામ લોન અરજીઓની પ્રક્રિયા માટે આંતરિક સમયમર્યાદા અપનાવશે અને પૂર્ણ થયેલ અરજી ફોર્મ સબમિટ કર્યા પછી અંદાજિત સમયમર્યાદા પણ દર્શાવશે જેમાં લોન અરજી પર પ્રક્રિયા કરવામાં આવશે.

લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો (Loan appraisal terms and conditions)

- 1. લોન અરજીઓ કંપનીની કેડિટ મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયાને આધીન રહેશે.
- 2. મંજૂર કરાયેલ લોનની શરતો સ્થાનિક ભાષામાં મંજૂરી પત્ર (Sanction Letter) દ્વારા જણાવવામાં આવશે અને શાખામાં રેકૉર્ડ તરીકે રાખવાના મંજૂરી પત્રની નકલ પર અરજદારની સહી મેળવીને લોન લેનારની સંમતિ લેવામાં આવશે.
- 3. લોન લેનારને લોન કાર્ડ આપવામાં આવશે જેમાં સ્થાનિક ભાષામાં ચુકવણીનું સમયપત્રક (repayment schedule) શામેલ હશે. લોન કાર્ડમાં લોનની તમામ મહત્વપૂર્ણ શરતો શામેલ હશે જેમાં વાર્ષિક અસરકારક વ્યાજ દર, પ્રોસેસિંગ ફી, વીમા પ્રીમિયમ અને નિયમો અને શરતોનો સમાવેશ થાય છે.
- 4. કંપની સંભવિત લોન લેનારને પ્રમાણિત સરળ ફેક્ટશીટ (factsheet) માં કિંમત સંબંધિત માહિતી જાહેર કરશે. કંપની અને/અથવા તેના ભાગીદાર/એજન્ટ દ્વારા માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન લેનાર પાસેથી લેવામાં આવતી કોઈપણ ફી ફેક્ટશીટમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. લોન લેનાર પાસેથી એવી કોઈ રકમ વસૂલવામાં આવશે નહીં જે ફેક્ટશીટમાં સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખિત ન હોય.
- 5. સ્થાનિક ભાષામાં લોન કરારની એક નકલ બિડાણો સાથે તમામ લોન લેનારાઓને આપવામાં આવશે.
- 6. કંપની માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે ગ્રાહકો પાસેથી પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી (સમય પહેલાં ચુકવણીનો દંડ) વસૂલશે નહીં. વિલંબિત ચુકવણી માટેનો દંડ, જો કોઈ હોય તો, તે બાકી રકમ પર લાગુ કરવામાં આવશે અને સમગ્ર લોનની રકમ પર નહીં.

લોનનું વિતરણ અને શરતોમાં ફેરફાર (Disbursement of loans including changes in terms and conditions)

- 1. કંપની લોન લેનારાઓને લોન વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સર્વિસ ચાર્જ વગેરે સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર વિશે સ્થાનિક ભાષામાં નોટિસ આપશે. વ્યાજ દરો અને અન્ય શરતોમાં ફેરફારો નિયમનકારી સૂચનાઓમાંથી ઉદ્ભવતી પરિસ્થિતિઓ સિવાય ભવિષ્યની અસરથી (prospectively) લાગુ કરવામાં આવશે.
- 2. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને વહેલી મંગાવવાનો (recall / accelerate) નિર્ણય લોન કરારની શરતો અનુસાર રહેશે.
- 3. જો કંપની લોન સામે કોઈ જામીનગીરી (security) સ્વીકારે છે, તો તે તમામ લેણાંની ચુકવણી અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર મુક્ત કરવામાં આવશે, જે કંપની લોન લેનાર સામે અન્ય કોઈ દાવો અથવા કાયદેસરનો અધિકાર (lien) ધરાવતી હોય તેને આધીન રહેશે. જો આવો સેટ-ઓફનો અધિકાર વાપરવાનો હોય, તો લોન લેનારને બાકી રહેલા દાવાઓ અને કંપની કઈ શરતો હેઠળ જામીનગીરી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.
- 4. ગ્રાહકોને લોનની શરતો અને નિયમો સમજાવવા માટે તાલીમ આપવામાં આવે છે.

સામાન્ય નિયમો (General)

- 1. કંપની તેના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સ કરેલી એજન્સીના કર્મચારીઓ દ્વારા કરવામાં આવેલા અયોગ્ય વર્તન માટે જવાબદાર રહેશે અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ પ્રદાન કરશે.
- 2. કંપની સંબંધિત લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય તેના લોન લેનારની બાબતોમાં દખલ કરવાનું ટાળશે (સિવાય કે નવી માહિતી, જે લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, કંપનીના ધ્યાનમાં આવે).
- 3. લોનની વસૂલાત માટે, કંપની અયોગ્ય હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં, જેમ કે; અસમયે લોન લેનારાઓને સતત પરેશાન કરવા, વસૂલાત માટે બાહુબળનો ઉપયોગ કરવો વગેરે.
- 4. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના કર્મચારીઓને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વર્તવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવે.
- 5. પારદર્શિતા અને ન્યાયી ધિરાણ પ્રથાઓ પ્રત્યેની અમારી પ્રતિબદ્ધતાને સ્પષ્ટ કરતું એક નિવેદન સ્થાનિક ભાષામાં તૈયાર કરવામાં આવશે અને શાખાઓ, મુખ્ય કચેરી (HO) અને લોન કાર્ડ્સમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- 6. કંપની બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ પ્રાઇસિંગ પોલિસી (ભાવ નિર્ધારણ નીતિ) અપનાવશે. આ નીતિમાં ફંડનો ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે.
- 7. માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પર લેવામાં આવતા લઘુત્તમ, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજ દરો તમામ શાખાઓ અને મુખ્ય કચેરીમાં, બહાર પાડવામાં આવેલા સાહિત્યમાં (સ્થાનિક ભાષામાં) અને કંપનીની વેબસાઇટ પર મુખ્યત્વે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- 8. વ્યાજ દરમાં અથવા અન્ય કોઈ ચાર્જમાં કોઈ પણ ફેરફાર લોન લેનારને અગાઉથી જાણ કરવામાં આવશે અને આ ફેરફારો માત્ર ભવિષ્યની અસરથી જ લાગુ થશે.
- 9. જોખમના વર્ગીકરણ (gradation of risk) માટેનો અભિગમ અને વિવિધ કેટેગરીના લોન લેનારાઓ માટે વ્યાજના જુદા જુદા દરો વસૂલવાના તર્ક ગ્રાહકોને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- 10. વ્યાજના દરો અને જોખમોના વર્ગીકરણનો અભિગમ કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

- 11. બિન-ધિરાણ ઉત્પાદનો (Non-credit products), જો કોઈ હોય તો, લોન લેનારાઓની સંપૂર્ણ સંમતિથી જારી કરવામાં આવશે અને ફીનું માળખું લોન કાર્ડમાં જ જણાવવામાં આવશે.

લોન કરાર / લોન કાર્ડમાં જાહેરાતો (Disclosures in Loan agreement /Loan card)

- 1. બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ સ્થાનિક ભાષામાં લોન કરાર/લોન કાર્ડનું પ્રમાણભૂત ફોર્મ અનુસરવામાં આવશે.
- 2. લોન કરારમાં નીચેની બાબતો જાહેર કરવામાં આવશે:
 - a. લોનના તમામ નિયમો અને શરતો,
 - b. લોનનું પ્રાઇસિંગ (વ્યાજ અને ચાર્જ)
 - c. માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પર કોઈ પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી નહીં અને કોઈ સિક્યોરિટી ડિપોઝિટ/માર્જિન નહીં,
 - d. લોન લેનારના ડેટાની ગોપનીયતાનો આદર કરવામાં આવશે તેવી ખાતરી.
 - e. સ્ટાફના અયોગ્ય વર્તન માટે કંપનીની જવાબદારી અને લોન લેનારાઓની ફરિયાદોનું સમયસર નિવારણ.
- 3. લોન કાર્ડ નીચેની વિગતો દર્શાવશે:
 - a. લોન લેનારની ઓળખ કરતી પૂરતી માહિતી
 - b. કિંમત (pricing) પર સરળ ફેક્ટશીટ
 - c. લોન સાથે જોડાયેલા અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો,
 - d. હાથાઓ સહિત તમામ ચૂકવણીઓની કંપની દ્વારા સ્વીકૃતિ અને અંતિમ લોન મુક્તિ (final discharge)
 - e. કંપનીના નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક નંબર સહિત ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીની વિગતો
- 4. બિન-ધિરાણ ઉત્પાદનો જો કોઈ હોય તો તે લોન લેનારાઓની સંપૂર્ણ સંમતિથી જારી કરવામાં આવશે અને ફીનું માળખું લોન કાર્ડમાં જ જણાવવામાં આવશે.
- 5. લોન કાર્ડમાં તમામ એન્ટ્રીઓ સ્થાનિક ભાષામાં હોવી જોઈએ.
- 6. લોન કરાર, લોન કાર્ડ અને કી ફેક્ટ શીટ (Key Fact Sheet) તથા મંજૂરી પત્રની નકલ લોન લેનારાઓને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

વસૂલાતની બિન-જબરદસ્તી પદ્ધતિઓ (Non- Coercive Methods of Recovery)

- 1. માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે, વસૂલાત માત્ર લોન લેનાર અને કંપની દ્વારા પરસ્પર નક્કી કરાયેલ કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થળે જ કરવામાં આવશે. ફીલ્ડ સ્ટાફને લોન લેનારના રહેઠાણ અથવા કામના સ્થળે વસૂલાત કરવાની મંજૂરી ત્યારે જ આપવામાં આવશે જો લોન લેનાર સતત બે કે તેથી વધુ વખત કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થળે હાજર ન રહે.
- 2. કંપની અથવા તેના એજન્ટો વસૂલાત માટે કોઈ કડક અથવા બળજબરીભરી પદ્ધતિઓ અપનાવશે નહીં. ઉપરોક્ત સામાન્ય નિયમને મર્યાદિત કર્યા વિના, નીચેની પ્રથાઓને કડક/અયોગ્ય ગણવામાં આવશે:
 - a. ધમકીભરી અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ.
 - b. લોન લેનારને સતત ફોન કરવા અને/અથવા સવારે 9:00 વાગ્યા પહેલાં અને સાંજના 6:00 વાગ્યા પછી ફોન કરવા.
 - c. લોન લેનારના સંબંધીઓ, મિત્રો અથવા સહકર્મીઓને હેરાન કરવા.
 - d. લોન લેનારાઓના નામ જાહેર કરવા (પ્રકાશિત કરવા).
 - e. લોન લેનાર અથવા લોન લેનારના પરિવાર/સંપત્તિ/પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચાડવા માટે હિંસા અથવા અન્ય સમાન માધ્યમોનો ઉપયોગ અથવા ધમકી.
 - f. દેવાની મર્યાદા અથવા બિન-ચુકવણીના પરિણામો વિશે લોન લેનારને ગેરમાર્ગે દોરવા.
- 3. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફીલ્ડ સ્ટાફની આચારસંહિતા અને તેમની ભરતી, તાલીમ અને દેખરેખ માટેની સિસ્ટમો અંગે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી નીતિ અમલમાં છે. ફીલ્ડ સ્ટાફ/રિકવરી એજન્ટોની તાલીમમાં કોઈપણ

અપમાનજનક અથવા જબરદસ્તીભરી વસૂલાત પદ્ધતિઓ અપનાવ્યા વિના લોન લેનારાઓ પ્રત્યે યોગ્ય વર્તન કેળવવાના કાર્યક્રમો શામેલ હશે.

- 4. કંપની પાસે ફીલ્ડ સ્ટાફના મૂલ્યાંકન માટેની પ્રક્રિયા/માળખું હશે, જ્યાં આચારસંહિતાનું પાલન અને ગ્રાહકો પ્રત્યેનું વર્તન યોગ્ય વળતર/પગાર માટેના પરિમાણોમાંનું એક હશે.
- 5. કંપની ચુકવણી સંબંધિત મુશ્કેલીઓનો સામનો કરી રહેલા લોન લેનારાઓની ઓળખ કરવા, આવા લોન લેનારાઓ સાથે જોડાણ કરવા અને ઉપલબ્ધ વિકલ્પો વિશે તેમને જરૂરી માર્ગદર્શન પૂરું પાડવા માટે એક મિકેનિઝમ ગોઠવશે.

ગ્રાહક સુરક્ષા સિદ્ધાંત (Customer Protection Principle)

- 1. કંપની તેની કેડિટ પ્રક્રિયાના તમામ તબક્કામાં પૂરતી કાળજી લેશે કે ગ્રાહક અતિ-દેવાગ્રસ્ત (over-indebted) થયા વિના ચૂકવણી કરવાની ક્ષમતા ધરાવે છે.
- 2. માઇક્રોફાઇનાન્સ લોનની કિંમત, નિયમો અને શરતો (વ્યાજ શુલ્ક, વીમા પ્રીમિયમ, તમામ ફી વગેરે સહિત) પારદર્શક રહેશે અને ગ્રાહકોને સમજાય તેવા ફોર્મમાં પૂરતી રીતે જાહેર કરવામાં આવશે.
- 3. કંપનીના કર્મચારીઓ ગ્રાહકો સાથેની તેમની વાતચીતમાં ઉચ્ચ નૈતિક ધોરણોનું પાલન કરશે અને ભ્રષ્ટાચાર અથવા ગ્રાહકો સાથેના ગેરવર્તનને શોધવા અને સુધારવા માટે પૂરતા પગલાં અમલમાં છે તેની ખાતરી કરશે.
- 4. વસૂલાતની પદ્ધતિઓ અપમાનજનક કે જબરદસ્તીભરી રહેશે નહીં. વસૂલાત પ્રક્રિયા કાયદેસર રીતે સાચી અને બંધનકર્તા હોય તેવી વસૂલાત પ્રક્રિયાઓને અનુસરવી આવશ્યક છે.
- 5. કંપની ગ્રાહકોની ગોપનીયતાનો આદર કરશે અને ગ્રાહકની માહિતીને ખાનગી અને ગુપ્ત રાખશે.
- 6. કંપની આરબીઆઈ (RBI) દ્વારા જારી કરાયેલ કેવાયસી (KYC) માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરે છે અને વિગતવાર KYC-AML નીતિ ધરાવે છે.
- 7. કંપની કેડિટ બ્યુરો, વૈધાનિક સંસ્થાઓ, ગ્રુપ કંપનીઓ અને તૃતીય પક્ષો સાથે ગ્રાહકના ડેટા શેર કરવા અંગે લોન કરારમાં પૂરતી જાહેરાત સામેલ કરશે અને આંતરિક રેકૉર્ડ માટે લોન લેનારની સંમતિ મેળવવામાં આવશે.

MSME LAP ને લાગુ પડતી માર્ગદર્શિકા (Guidelines applicable to MSME LAP)

- 1. લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી અથવા પતાવટ પર, કંપની લાગુ નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ અનુસાર 30 દિવસની અંદર તમામ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરશે અને કોઈપણ નોંધાયેલા ચાર્જને હટાવવાની વ્યવસ્થા કરશે.
- 2. લોન લેનાર તેની પસંદગી મુજબ, જે શાખામાંથી લોન લેવામાં આવી હતી ત્યાંથી અથવા કંપનીની અન્ય કોઈ ઓફિસ જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય ત્યાંથી મૂળ દસ્તાવેજો એકત્રિત કરી શકે છે. દસ્તાવેજ પરત કરવાની સમયમર્યાદા અને સ્થળ મંજૂરી પત્ર અને/અથવા લોન કરારમાં જણાવવામાં આવશે.
- 3. લોન લેનાર (ઓ) ના મૃત્યુના કિસ્સામાં, કંપની તેની નિયત પ્રક્રિયા અનુસાર, કાનૂની વારસદાર (ઓ), નામાંકિત (ઓ) અથવા તેને મેળવવા માટે કાયદેસર રીતે હકદાર અન્ય વ્યક્તિ (ઓ) ને દસ્તાવેજો મુક્ત કરશે.
- 4. નિયત સમયમર્યાદામાં દસ્તાવેજો મુક્ત કરવામાં અથવા ચાર્જ હટાવવામાં કંપનીને કારણે કોઈ વિલંબ થાય તેવા કિસ્સામાં, કંપની આવા વિલંબના કારણો જણાવશે અને લાગુ નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા હેઠળ જરૂરી વળતર પ્રદાન કરશે.
- 5. કંપનીની કસ્ટડીમાં હોય તે દરમિયાન મૂળ મિલકતના દસ્તાવેજો ગુપ્ત થવા અથવા નુકસાન થવાના કિસ્સામાં, કંપની લોન લેનારને ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે, સંકળાયેલ ખર્ચ ભોગવશે અને લાગુ નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ અનુસાર વળતર આપશે.

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ (Grievance Redressal Mechanism)

કંપની દ્વારા મંજૂર કરાયેલી લોન માટે અલગ નિવારણ પદ્ધતિ ગોઠવવામાં આવી છે. કંપનીના કોઈપણ હોદ્દાદારો અથવા નિર્ણયો સામે લોન લેનારાઓની કોઈપણ ફરિયાદો ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવશે. ફરિયાદો નીચેના સ્તરો પર કરી શકાય છે:

- શાખા દ્વારા (Through branch):
ગ્રાહકોને તેમની સંબંધિત શાખાના બ્રાન્ચ મેનેજર દ્વારા જાળવવામાં આવતા ગ્રાહક ફરિયાદ/સૂચન રજિસ્ટરમાં તેમના પ્રારંભિક સૂચનો અને ફરિયાદો નોંધવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવે છે. મોટાભાગની ફરિયાદો જેમાં પ્રોડક્ટની કામગીરી, સમયસર લોન વિતરણ, સામાન્ય ફરિયાદો અને પ્રશ્નોનો સમાવેશ થાય છે તે બ્રાન્ચ રિવેશનશિપ મેનેજર સમક્ષ ઉઠાવી શકાય છે અને વિગતો સાથેના પ્રશ્નોનો પ્રકાર રજિસ્ટરમાં નોંધવામાં આવશે.
- ટોલ-ફ્રી નંબર (Toll-Free number):
ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો નોંધાવવા માટે અમારા ટોલ-ફ્રી નંબર 1800 1027 631 પર અમારો સંપર્ક કરી શકે છે.
- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (Grievance Redressal Officer):
શ્રી એન્ટોની બીજુ પી એ (Mr. Antony Biju P A), ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી, મુથૂટ માઇક્રોફિન લિમિટેડ, મુથૂટ ટાવર્સ, 5મો માળ, સેન્ટર સ્ક્વેર મોલની સામે, એમ.જી રોડ, કોચિન- 682 035, ફોન: 0484 4105303, 0484 4105328 અથવા mmlcomplaints@muthootmicrofin.com પર ઈમેલ કરો.
- MFIN ફરિયાદ નિવારણ (MFIN Grievance Redressal):
જો ગ્રાહક પ્રશ્ન/ફરિયાદના ગ્રાહક નિવારણ સેવના પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક માઇક્રોફાઇનાન્સ ઇન્ડસ્ટ્રીના મોનિટરિંગ બોર્ડ - માઇક્રોફાઇનાન્સ ઇન્સ્ટિટ્યુશન્સ નેટવર્ક (MFIN) ટોલ-ફ્રી નંબર 1800 102 1080 (સોમવારથી શુક્રવાર સવારે 9:30 થી સાંજના 05:30 સુધી) પર ફરિયાદ નોંધાવવા માટે સ્વતંત્ર છે.
- Sa-Dhan ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા:
જો ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી ના જવાબથી સંતોષ ન હોય, તો તેઓ Sa-Dhan ના મોનિટરિંગ બોર્ડમાં ટોલ-ફ્રી નંબર ૧૮૦૦ ૮૮૮૮ ૨૭૦ પર ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

- આરબીઆઈ લોકપાલ (RBI Ombudsman):
જો ગ્રાહકને કંપનીને ફરિયાદ મળ્યા પછી 30 દિવસની અંદર કંપની તરફથી કોઈ જવાબ ન મળ્યો હોય; અથવા ગ્રાહક જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક પોર્ટલ <https://cms.rbi.org.in> દ્વારા ઓનલાઈન ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. ફરિયાદ ઈમેલ (crpc@rbi.org.in પર) દ્વારા અથવા ફિઝિકલ મોડ દ્વારા સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રીસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (Centralised Receipt and Processing Centre), ચોથો માળ, ભારતીય રિઝર્વ બેંક, સેક્ટર-17, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચંદ્રીગઢ - 160017 પર, કંપની દ્વારા ફરિયાદના નિવારણ માટેની 30 દિવસની સમયમર્યાદા સમાપ્ત થાય તે તારીખથી અથવા કંપની તરફથી છેલ્લી વાતચીતની તારીખ, જે પણ પછી હોય તેના 90 દિવસની અંદર સબમિટ કરી શકાય છે.



मुथूट माइक्रोफिन लिमिटेड MUTHOOT MICROFIN LIMITED

निष्पक्ष व्यवहार संहिता (FAIR PRACTICES CODE)

दस्तावेज़ संस्करण (Document Version)	V 1.5
स्वीकृति तिथि (Approval Date)	13.07.2012
अंतिम समीक्षा तिथि (Last Review Date)	09.02.2026
समीक्षा आवृत्ति (Review Frequency)	वार्षिक (Annually)
तैयार किया गया (Prepared by)	संचालन विभाग (Operations Department)
स्वीकृत किया गया (Approved by)	निदेशक मंडल (Board of Directors)

निष्पक्ष व्यवहार संहिता (FAIR PRACTICES CODE)

मुथूट माइक्रोफिन लिमिटेड ("MML" या "कंपनी") भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) के साथ पंजीकृत एक गैर-जमा स्वीकार करने वाली, प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण एनबीएफसी-एमएफआई (NBFC-MFI) है। कंपनी के संचालन में पूर्ण पारदर्शिता लाने के लिए, निदेशक मंडल द्वारा निम्नलिखित 'निष्पक्ष व्यवहार संहिता' (FPC) को अपनाने की सिफारिश की गई है। कंपनी की निष्पक्ष ऋण प्रणाली प्रथाएं उसके संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होंगी, जिसमें ऋण की शुरुआत, प्रोसेसिंग, प्रबंधन और वसूली गतिविधियां शामिल हैं। इस एफपीसी (FPC) के प्रति MML की प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, निगरानी और ऑडिटिंग कार्यक्रमों, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी के माध्यम से प्रदर्शित होगी।

ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग (Applications for loans and their processing)

1. उधारकर्ता को किए जाने वाले सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होने चाहिए।
2. उधारकर्ताओं के संबंध में आरबीआई (RBI) के केवाईसी (KYC) मानदंडों का पालन करने के लिए सभी आवश्यक दस्तावेज एकत्र किए जाएंगे।
3. ऋण आवेदन पत्रों में आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य संस्थाओं द्वारा दी जाने वाली शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले दस्तावेजों का उल्लेख आवेदन पत्र में ही किया जा सकता है।
4. प्राप्त सभी ऋण आवेदनों के लिए एक पावती (Acknowledgement) प्रदान की जाएगी। कंपनी सभी ऋण आवेदनों के प्रसंस्करण के लिए एक आंतरिक समय सीमा तय करेगी और यह भी बताएगी कि पूर्ण आवेदन पत्र जमा करने के बाद कितने समय के भीतर ऋण आवेदन संसाधित किया जाएगा।

ऋण मूल्यांकन नियम और शर्तें (Loan appraisal terms and conditions)

1. ऋण आवेदन कंपनी की क्रेडिट मूल्यांकन (Credit Appraisal) प्रक्रिया के अधीन होंगे।
2. स्वीकृत ऋण और उसकी नियम एवं शर्तें स्थानीय भाषा में स्वीकृति पत्र (Sanction Letter) के माध्यम से सूचित की जाएंगी और शाखा में रिकॉर्ड के रूप में रखे जाने वाले स्वीकृति पत्र की प्रति पर आवेदक के हस्ताक्षर लेकर उधारकर्ता की सहमति प्राप्त की जाएगी।
3. उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में पुनर्भुगतान अनुसूची वाला लोन कार्ड (Loan Card) प्रदान किया जाएगा। इस लोन कार्ड में ऋण की सभी महत्वपूर्ण शर्तें शामिल होंगी, जैसे वार्षिक प्रभावी ब्याज दर (Annual effective rate of interest), प्रसंस्करण शुल्क (Processing fee), बीमा प्रीमियम और नियम व शर्तें।
4. कंपनी एक मानकीकृत सरल तथ्य-पत्रक (Factsheet) में संभावित उधारकर्ता को मूल्य निर्धारण से संबंधित जानकारी का खुलासा करेगी। कंपनी और/या उसके भागीदार/एजेंट द्वारा माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ता से लिए जाने वाले किसी भी शुल्क का तथ्य-पत्रक में स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाएगा। उधारकर्ता से ऐसी कोई राशि नहीं ली जाएगी जो तथ्य-पत्रक में स्पष्ट रूप से उल्लिखित न हो।
5. स्थानीय भाषा में ऋण समझौते (Loan Agreement) की एक प्रति उसके अनुलग्नकों के साथ सभी उधारकर्ताओं को प्रदान की जाएगी।

6. कंपनी माइक्रोफाइनेंस ऋणों के लिए ग्राहकों से समय से पूर्व भुगतान पर कोई जुर्माना (Pre-payment penalty) नहीं लेगी। विलंबित भुगतान के लिए जुर्माना, यदि कोई हो, केवल अतिदेय राशि (Overdue amount) पर लागू होगा न कि पूरी ऋण राशि पर।

ऋण संवितरण और नियमों व शर्तों में बदलाव (Disbursement of loans including changes in terms and conditions)

1. कंपनी संवितरण, अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना उधारकर्ताओं को स्थानीय भाषा में नोटिस के माध्यम से देगी। ब्याज दरों और अन्य शुल्कों में बदलाव नियामक निर्देशों से उत्पन्न परिस्थितियों के अलावा, केवल भविष्य की तारीख से (Prospectively) प्रभावी होंगे।
2. समझौते के तहत भुगतान वापस लेने (Recall) या समय से पहले भुगतान की मांग करने (Accelerate) का निर्णय ऋण समझौते की नियमों और शर्तों के अनुसार होगा।
3. यदि कंपनी दिए गए ऋण के बदले कोई सुरक्षा/गारंटी (Security) स्वीकार करती है, तो सभी बकाये के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर उसे वापस जारी कर दिया जाएगा, बशर्ते कंपनी के पास उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे का कानूनी अधिकार न हो। यदि इस अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी के साथ नोटिस दिया जाएगा जिसके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटान तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।
4. ग्राहकों को ऋण की नियम और शर्तें समझाने के लिए उचित प्रशिक्षण दिया जाता है।

सामान्य नियम (General)

1. कंपनी अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा किए गए अनुचित व्यवहार के लिए जवाबदेह होगी और समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगी।
2. कंपनी संबंधित ऋण समझौते की नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों के अलावा (सिवाय इसके कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई कोई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में आए) उधारकर्ता के निजी मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी।
3. ऋण वसूली के लिए कंपनी किसी भी तरह के अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी; जैसे उधारकर्ताओं को असमय लगातार परेशान करना, ऋण वसूली के लिए शारीरिक बल या बाहुबल का उपयोग करना आदि।
4. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।
5. पारदर्शिता और निष्पक्ष ऋण प्रथाओं के प्रति हमारी प्रतिबद्धता को स्पष्ट करने वाला एक बयान स्थानीय भाषा में तैयार किया जाएगा और शाखाओं, मुख्यालय तथा लोन कार्ड पर प्रदर्शित किया जाएगा।
6. कंपनी बोर्ड द्वारा अनुमोदित मूल्य निर्धारण नीति (Pricing Policy) अपनाएगी। यह नीति फंड की लागत (Cost of funds), मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखेगी।
7. माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर ली जाने वाली न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरें सभी शाखाओं और मुख्यालय में, जारी की जाने वाली प्रचार सामग्री (स्थानीय भाषा में) और कंपनी की वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएंगी।

8. ब्याज दर या किसी अन्य शुल्क में किसी भी बदलाव की जानकारी उधारकर्ता को काफी पहले दे दी जाएगी और ये बदलाव केवल भविष्य की तारीख से प्रभावी होंगे।
9. जोखिम वर्गीकरण (Risk gradation) का तरीका और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दरें वसूलने का तर्क आवेदन पत्र में उधारकर्ताओं को प्रकट किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
10. ब्याज दरें और जोखिम वर्गीकरण का तरीका कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा।
11. गैर-क्रेडिट उत्पाद (Non-credit products), यदि कोई हो, उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से ही जारी किए जाएंगे और शुल्क संरचना लोन कार्ड में ही सूचित की जाएगी।

ऋण समझौते / लोन कार्ड में खुलासे (Disclosures in Loan agreement /Loan card)

1. बोर्ड द्वारा अनुमोदित स्थानीय भाषा में ऋण समझौते / लोन कार्ड के मानक प्रारूप का पालन किया जाएगा।
2. ऋण समझौते में निम्नलिखित बातों का खुलासा किया जाएगा:
 - a. ऋण की सभी नियम और शर्तें,
 - b. ऋण का मूल्य निर्धारण (Pricing),
 - c. माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर कोई पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं और कोई सुरक्षा जमा/मार्जिन नहीं होने की जानकारी,
 - d. एक आश्वासन कि उधारकर्ता के डेटा की गोपनीयता (Privacy) का सम्मान किया जाएगा,
 - e. कर्मचारियों के किसी भी अनुचित व्यवहार के लिए कंपनी की जवाबदेही और उधारकर्ताओं का समय पर शिकायत निवारण।
3. लोन कार्ड में निम्नलिखित विवरण दिखाई देने चाहिए:
 - a. जानकारी जो उधारकर्ता की पर्याप्त रूप से पहचान करती है,
 - b. मूल्य निर्धारण पर एक सरल तथ्य-पत्रक (Factsheet),
 - c. ऋण से जुड़ी अन्य सभी नियम और शर्तें,
 - d. प्राप्त किस्तों और अंतिम भुगतान सहित सभी पुनर्भुगतानों की कंपनी द्वारा पावती पावती,
 - e. कंपनी के नोडल अधिकारी के नाम और संपर्क नंबर सहित शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण।
4. गैर-क्रेडिट उत्पाद, यदि कोई हो, उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से जारी किए जाएंगे और शुल्क संरचना लोन कार्ड में ही सूचित की जाएगी।
5. लोन कार्ड की सभी प्रविष्टियां स्थानीय भाषा में होनी चाहिए।
6. ऋण समझौते, लोन कार्ड, मुख्य तथ्य-पत्रक (Key Fact Sheet) और स्वीकृति पत्र की एक प्रति उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाएगी।

वसूली के गैर-दबावकारी तरीके (Non-Coercive Methods of Recovery)

1. माइक्रोफाइनेंस ऋणों के लिए, वसूली केवल उधारकर्ता और कंपनी द्वारा पारस्परिक रूप से तय किए गए एक केंद्रीय नामित स्थान (Central designated place) पर की जाएगी। फील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के आवास या कार्यस्थल पर वसूली करने की अनुमति तभी दी जाएगी जब उधारकर्ता लगातार दो या अधिक अवसरों पर केंद्रीय नामित स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है।
2. कंपनी या उसके एजेंट वसूली के लिए किसी भी कठोर तरीके का सहारा नहीं लेंगे। निम्नलिखित प्रथाओं को कठोर माना जाएगा:
 - a. धमकी भरी या अपमानजनक भाषा का प्रयोग।
 - b. उधारकर्ता को लगातार फोन करना और/या सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद फोन करना।
 - c. उधारकर्ता के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना।
 - d. उधारकर्ताओं के नाम प्रकाशित या सार्वजनिक करना।
 - e. उधारकर्ता या उसके परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा का उपयोग या उपयोग की धमकी देना।
 - f. कर्ज की सीमा या भुगतान न करने के परिणामों के बारे में उधारकर्ता को गुमराह करना।
3. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फील्ड स्टाफ की आचार संहिता और उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण की प्रणाली के संबंध में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति लागू है। फील्ड स्टाफ/वसूली एजेंटों के प्रशिक्षण में उधारकर्ताओं के प्रति उचित व्यवहार विकसित करने के कार्यक्रम शामिल होंगे, जिसमें किसी भी अपमानजनक या जबरन ऋण वसूली प्रथाओं को नहीं अपनाने पर बल दिया जाएगा।
4. कंपनी के पास फील्ड स्टाफ के मूल्यांकन के लिए एक ढांचा होगा, जहां आचार संहिता का पालन और ग्राहकों के प्रति व्यवहार उचित मुआवजे/वेतन निर्धारण के मापदंडों में से एक होगा।
5. कंपनी पुनर्भुगतान से संबंधित कठिनाइयों का सामना कर रहे उधारकर्ताओं की पहचान करने, ऐसे उधारकर्ताओं के साथ जुड़ने और उन्हें उपलब्ध विकल्पों के बारे में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए एक तंत्र स्थापित करेगी।

ग्राहक संरक्षण सिद्धांत (Customer Protection Principle)

1. कंपनी अपनी ऋण प्रक्रियाओं के सभी चरणों में यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त सावधानी बरतेगी कि ग्राहक के पास अत्यधिक कर्ज में डूबे बिना पुनर्भुगतान करने की क्षमता हो।
2. माइक्रोफाइनेंस ऋणों का मूल्य निर्धारण, नियम और शर्तें (ब्याज शुल्क, बीमा प्रीमियम, सभी शुल्क आदि सहित) पारदर्शी होंगी और ग्राहकों को समझ में आने वाले प्रारूप में पर्याप्त रूप से प्रकट की जाएंगी।
3. कंपनी के कर्मचारी ग्राहकों के साथ बातचीत में उच्च नैतिक मानकों का पालन करेंगे और यह सुनिश्चित करेंगे कि भ्रष्टाचार या ग्राहकों के साथ दुर्व्यवहार को रोकने और ठीक करने के लिए पर्याप्त सुरक्षा उपाय मौजूद हैं।
4. वसूली प्रथाएं अपमानजनक या दमनकारी नहीं होंगी। वसूली प्रक्रिया में उन संग्रह प्रक्रियाओं का पालन करना चाहिए जो कानूनी रूप से सही और बाध्यकारी हैं।

5. कंपनी ग्राहकों की गोपनीयता का सम्मान करेगी और ग्राहक की जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी।
6. कंपनी आरबीआई द्वारा जारी केवाईसी (KYC) दिशानिर्देशों का पालन करती है और उसकी एक विस्तृत KYC-AML नीति है।
7. कंपनी क्रेडिट ब्यूरो, वैधानिक संगठनों, समूह कंपनियों और तीसरे पक्षों के साथ ग्राहक डेटा साझा करने पर ऋण समझौते में पर्याप्त खुलासे शामिल करेगी और आंतरिक रिकॉर्ड के लिए उधारकर्ता की सहमति प्राप्त करेगी।

MSME LAP पर लागू दिशानिर्देश (Guidelines applicable to MSME LAP)

1. ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान या निपटान पर, कंपनी सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगी और लागू नियामक आवश्यकताओं के अनुसार 30 दिनों के भीतर किसी भी पंजीकृत शुल्क/बंधक को हटाने की व्यवस्था करेगी।
2. उधारकर्ता अपनी पसंद के अनुसार उस शाखा से मूल दस्तावेज एकत्र कर सकता है जहां ऋण खाता प्रबंधित था, या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से जहां दस्तावेज उपलब्ध हैं। दस्तावेज वापसी की समय सीमा और स्थान स्वीकृति पत्र और/या ऋण समझौते में सूचित किया जाएगा।
3. उधारकर्ता की मृत्यु के मामले में, कंपनी निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार कानूनी वारिसों (Legal heirs), नामित व्यक्तियों (Nominees) या दस्तावेज प्राप्त करने के लिए कानूनी रूप से पात्र व्यक्तियों को दस्तावेज जारी करेगी।
4. निर्धारित समय सीमा के भीतर दस्तावेजों को जारी करने या पंजीकृत बंधक शुल्क को हटाने में कंपनी के कारण होने वाले किसी भी विलंब के मामले में, कंपनी देरी के कारणों को सूचित करेगी और लागू नियामक दिशानिर्देशों के तहत आवश्यक मुआवजा प्रदान करेगी।
5. कंपनी की कस्टडी में मूल संपत्ति दस्तावेजों के खो जाने या क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी, संबद्ध लागत वहन करेगी और लागू नियामक आवश्यकताओं के अनुसार मुआवजा प्रदान करेगी।

शिकायत निवारण तंत्र (Grievance Redressal Mechanism)

कंपनी द्वारा दिए गए ऋणों के लिए एक अलग शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया गया है। कंपनी के किसी भी पदाधिकारी या फैसलों के खिलाफ उधारकर्ताओं की किसी भी शिकायत को उच्च स्तर पर सुना जाएगा। शिकायतें निम्नलिखित स्तरों पर की जा सकती हैं:

शाखा के माध्यम से (Through branch):

ग्राहकों को अपनी प्रारंभिक सुझाव और शिकायतें संबंधित शाखा के शाखा प्रबंधक द्वारा बनाए गए ग्राहक शिकायत/सुझाव रजिस्टर में दर्ज करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। अधिकांश शिकायतें जिनमें उत्पाद की कार्यप्रणाली, समय पर ऋण संवितरण, सामान्य शिकायतें और प्रश्न शामिल हैं, उन्हें शाखा संबंध प्रबंधक (Branch Relationship Manager) के समक्ष उठाया जा सकता है और विवरण के साथ प्रश्न की प्रकृति को रजिस्टर में दर्ज किया जाएगा।

टोल-फ्री नंबर (Toll-Free number):

ग्राहक अपनी शिकायतें दर्ज कराने के लिए हमारे टोल-फ्री नंबर 1800 1027 631 पर हमसे संपर्क कर सकते हैं।

शिकायत निवारण अधिकारी (Grievance Redressal Officer):

श्री एंटनी बीजू पी ए (Mr. Antony Biju P A),

शिकायत निवारण अधिकारी, मुथूट माइक्रोफिन लिमिटेड,

मुथूट टावर्स, 5वीं मंजिल, सेंटर स्कायर मॉल के सामने, एम.जी. रोड, कोचीन - 682 035.

फोन: 0484 4105303, 0484 4105328 | ईमेल: mmlcomplaints@muthootmicrofin.com

MFIN शिकायत निवारण (MFIN Grievance Redressal):

यदि ग्राहक शिकायत सेल के जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक माइक्रोफिनेंस उद्योग के निगरानी बोर्ड - माइक्रोफिनेंस इंस्टीट्यूशंस नेटवर्क (MFIN) के टोल-फ्री नंबर **1800 102 1080** पर शिकायत दर्ज कराने के लिए स्वतंत्र है (सोमवार से शुक्रवार सुबह 9:30 बजे से शाम 05:30 बजे तक)।

Sa-Dhan शिकायत निवारण:

यदि ग्राहक शिकायत टीम के उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो वह Sa-Dhan के मॉनिटरिंग बोर्ड में टोल-फ्री नंबर **1800 8899 270** पर अपनी शिकायत दर्ज करा सकता/सकती है।

या आरबीआई लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करा सकते हैं (OR can raise the complaint with RBI Ombudsman at):

यदि ग्राहक को कंपनी द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला है; या ग्राहक जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकता है। शिकायत ईमेल (crpc@rbi.org.in पर) या भौतिक माध्यम से केंद्रीयकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (Centralised Receipt and Processing Centre), चौथी मंजिल, भारतीय रिजर्व बैंक, सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - 160017 को उस तारीख से 90 दिनों के भीतर जमा की जा सकती है, जिस तारीख को कंपनी द्वारा शिकायत निवारण की 30 दिनों की समय सीमा समाप्त होती है या कंपनी से अंतिम संचार की तारीख, जो भी बाद में हो।



ಮುತ್ತೂಟ್ ಮೈಕ್ರೋಫಿನ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ MUTHOOT MICROFIN LIMITED

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ (FAIR PRACTICES CODE)

ದಾಖಲೆಯ ಆವೃತ್ತಿ (Document Version)	V 1.5
ಅಂಗೀಕಾರದ ದಿನಾಂಕ (Approval Date)	13.07.2012
ಕೊನೆಯ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ (Last Review Date)	09.02.2026
ಪರಿಶೀಲನಾ ಆವರ್ತನ (Review Frequency)	ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ (Annually)
ತಯಾರಿಸಿದವರು (Prepared by)	ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ವಿಭಾಗ (Operations Department)
ಅಂಗೀಕರಿಸಿದವರು (Approved by)	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ (Board of Directors)

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ (FAIR PRACTICES CODE)

ಮುತ್ತುಟ್ ಮೈಕ್ರೋಫಿನ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("MML" ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ") ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲ್ಪಟ್ಟ, ರೇವಣಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ, ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಪ್ರಮುಖವಾದ NBFC - MFI ಆಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ತರಲು, ಈ ಕೆಳಗಿನ 'ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ' (FPC) ಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಆಚರಣೆಗಳು ಸಾಲದ ಹುಟ್ಟು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಸೇವೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಅದರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಆಯಾಮಗಳಿಗೂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ಈ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ (FPC) ಯ ಮೇಲಿನ MML ನ ಬದ್ಧತೆಯು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಆಡಿಟಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಮೂಲಕ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಸಂಸ್ಕರಣೆ (Applications for loans and their processing)

1. ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
2. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಆರ್‌ಬಿಐ (RBI) ನ ಕೆವೈಸಿ (KYC) ನಿಯಮಾವಳಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
3. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ NBFCಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಸೂಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿಯೇ ಸೂಚಿಸಬಹುದು.
4. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರವನ್ನು (Acknowledgement) ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಆಂತರಿಕ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ನಂತರ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಎಷ್ಟು ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬ ಅಂದಾಜು ಸಮಯವನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು (Loan appraisal terms and conditions)

1. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ (Credit Appraisal) ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತವೆ.
2. ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಅದರ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ (Sanction Letter) ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ದಾಖಲೆಯಾಗಿ

ಇಡಬೇಕಾದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ನಕಲು ಪ್ರತಿಯ ಮೇಲೆ ಅರ್ಜಿದಾರರ ಸಹಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗುವುದು.

3. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ ಪುಸ್ತಕ(Loan Card) ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಈ ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ ಪುಸ್ತಕ ಸಾಲದ ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರ (Annual effective rate of interest), ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ (Processing fee), ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮತ್ತು ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
4. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಪಡೆಯಲು ಇಚ್ಛಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಸರಳೀಕೃತ ಮಾಹಿತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ (Factsheet) ಬೆಲೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅದರ ಪಾಲುದಾರರು/ಏಜೆಂಟರು ಮೈಕ್ರೋಫಿನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಮಾಹಿತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಮಾಹಿತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
5. ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ (Loan Agreement) ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಅದರ ಲಗತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.
6. ಮೈಕ್ರೋಫಿನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅವಧಿಗೆ ಮುನ್ನ ಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ದಂಡವನ್ನು (Pre-payment penalty) ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ದಂಡವಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ (Overdue amount) ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆಯೇ ಹೊರತು ಒಟ್ಟು ಸಾಲದ ಮೊತ್ತಕ್ಕಲ್ಲ.

ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮ ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು (Disbursement of loans including changes in terms and conditions)

1. ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಕುರಿತು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿಯಂತ್ರಕ ಸೂಚನೆಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಭವಿಷ್ಯದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ (Prospectively) ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುವುದು.
2. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ (Recall) ಅಥವಾ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ಕೋರುವ (Accelerate) ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
3. ನೀಡಿದ ಸಾಲಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು (Security) ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹಕ್ಕುದಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಅದನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಯಾಗುವವರೆಗೆ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಅರ್ಹತೆಯಿರುವ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

4. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಯಮಗಳು (General)

1. ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಅನುಚಿತ ನಡತೆಗೆ ಕಂಪನಿಯೇ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಸಾಲಗಾರನು ಮೊದಲು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಮತ್ತು ನಂತರ ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರುವ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ), ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರನ ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
3. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸುವುದಿಲ್ಲ; ಅಂದರೆ, ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಅಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕಾಡುವುದು, ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ದೈಹಿಕ ಬಲವನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಬಾರದು.
4. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೆಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
5. ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಆಚರಣೆಗಳಿಗೆ ನಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿ ಶಾಖೆಗಳು, ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ ಪುಸ್ತಕಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
6. ಕಂಪನಿಯು ಮಂಡಳಿಯು ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ಬೆಲೆ ನಿರ್ಣಯ ನೀತಿಯನ್ನು (Pricing Policy) ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಈ ನೀತಿಯು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ (Cost of funds), ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
7. ಮೈಕ್ರೋಫಿನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠ, ಗರಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ಸರಾಸರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ, ವಿತರಿಸಲಾಗುವ ಲಘು ಪುಸ್ತಕಗಳಲ್ಲಿ (ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
8. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಈ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ.
9. ಅಪಾಯದ ಮಟ್ಟ (Risk gradation) ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
10. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಮಟ್ಟ ವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

11. ಸಾಲೇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು (Non-credit products) ಏನಾದರೂ ನೀಡುತ್ತಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ನೀಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅದರ ಶುಲ್ಕದ ರಚನೆಯನ್ನು ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

**ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ / ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿನ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳು
(Disclosures in Loan agreement /Loan card)**

1. ಮಂಡಳಿಯು ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ / ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ ಪುಸ್ತಕದ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು:
 - a. ಸಾಲದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು,
 - b. ಸಾಲದ ಬೆಲೆ ನಿರ್ಣಯ (Pricing),
 - c. ಮೈಕ್ರೋಫಿನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಅವಧಿಗೆ ಮುನ್ನ ಪಾವತಿ ದಂಡವಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ರೇವಣಿ/ಮಾರ್ಜಿನ್ ಇರುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬ ಮಾಹಿತಿ,
 - d. ಸಾಲಗಾರನ ಡೇಟಾದ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು (Privacy) ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬ ಭರವಸೆ,
 - e. ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡತೆಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಸಮಯೋಚಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆ.
3. ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ ಪುಸ್ತಕ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿಫಲಿಸಬೇಕು:
 - a. ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಗುರುತಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ,
 - b. ಬೆಲೆ ನಿರ್ಣಯದ ಕುರಿತು ಸರಳೀಕೃತ ಮಾಹಿತಿ ಪತ್ರ,
 - c. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು,
 - d. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಮರುಪಾವತಿಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಧೃಡೀಕರಣ,
 - e. ಕಂಪನಿಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವಿವರಗಳು.
4. ಸಾಲೇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಏನಾದರೂ ನೀಡುತ್ತಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ನೀಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅದರ ಶುಲ್ಕದ ರಚನೆಯನ್ನು ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿಯೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.
5. ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ನಮೂದುಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
6. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ, ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ ಪುಸ್ತಕ, ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿ ಪತ್ರ (Key Fact Sheet) ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು.

ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಯ ಬಲವಂತವಿಲ್ಲದ ವಿಧಾನಗಳು (Non-Coercive Methods of Recovery)

1. ಮೈಕ್ರೋಫಿನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ, ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಪರಸ್ಪರ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ಕೇಂದ್ರ ನಿಯೋಜಿತ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ (Central designated place) ಮಾತ್ರ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು. ಸಾಲಗಾರನು ಸತತ ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರ ನಿಯೋಜಿತ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಬರಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಮಾತ್ರ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನ ವಾಸಸ್ಥಳ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುವುದು.
2. ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಏಜೆಂಟರು ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಕಠಿಣ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಬಾರದು. ಮೇಲಿನ ಸಾಮಾನ್ಯ ಅನ್ವಯವನ್ನು ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸದೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಕಠಿಣ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:
 - a. ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ನಿಂದನಾತ್ಮಕ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ.
 - b. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:00 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 6:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು.
 - c. ಸಾಲಗಾರನ ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು.
 - d. ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು.
 - e. ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಟುಂಬ/ಆಸ್ತಿ/ಗೌರವಕ್ಕೆ ಹಾನಿ ಮಾಡಲು ಹಿಂಸಾಚಾರವನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಅಥವಾ ಬಳಸುವುದಾಗಿ ಬೆದರಿಕೆ ಹಾಕುವುದು.
 - f. ಸಾಲದ ಪ್ರಮಾಣ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವಿಕೆಯ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವುದು.
3. ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ನಡಾವಳಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ಅವರ ನೇಮಕಾತಿ, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಂಡಳಿಯು ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ನೀತಿ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರು ತರಬೇತಿಯು ಯಾವುದೇ ನಿಂದನಾತ್ಮಕ ಅಥವಾ ಬಲವಂತದ ಸಾಲ ಸಂಗ್ರಹಣೆ/ವಸೂಲಾತಿ ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳದೆ ಸಾಲಗಾರರ ಕಡೆಗೆ ಸೂಕ್ತ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
4. ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ/ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ, ಅಲ್ಲಿ ನಡಾವಳಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಪಾಲನೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಗಿನ ನಡವಳಿಕೆಯು ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುವ ನಿಯತಾಂಕಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿರುತ್ತದೆ.
5. ಮರುಪಾವತಿ ಸಂಬಂಧಿತ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು, ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಮಾರ್ಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅಗತ್ಯ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ತತ್ವ (Customer Protection Principle)

1. ಗ್ರಾಹಕರು ಅತಿಯಾದ ಸಾಲದ ಹೊರೆಗೆ ಒಳಗಾಗದೆ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

2. ಮೈಕ್ರೋಫಿನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಬೆಲೆ ನಿರ್ಣಯ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು (ಬಡ್ಡಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂಗಳು, ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ) ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ತಮ್ಮ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಉನ್ನತ ನೈತಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಭ್ರಷ್ಟಾಚಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ದುರುಪಚಾರವನ್ನು ಪತ್ತೆಹಚ್ಚಲು ಮತ್ತು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ರಕ್ಷಣಾತ್ಮಕ ಕ್ರಮಗಳು ಜಾರಿಯಲ್ಲಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತಾರೆ.
4. ವಸೂಲಾತಿ ಆಚರಣೆಗಳು ನಿಂದನಾತ್ಮಕ ಅಥವಾ ಬಲವಂತದ ಸ್ವಭಾವದ್ದಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಸರಿಯಾದ ಮತ್ತು ಬದ್ಧತೆಯಿರುವ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.
5. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ರಹಸ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ.
6. ಕಂಪನಿಯು ಆರ್‌ಬಿಐ (RBI) ಹೊರಡಿಸಿದ ಕೆವೈಸಿ (KYC) ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿವರವಾದ KYC-AML ನೀತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
7. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋಗಳು, ಶಾಸನಬದ್ಧ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಸಮೂಹ ಕಂಪನಿಗಳು ಮತ್ತು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾವನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ದಾಖಲೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

MSME LAP ಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು (Guidelines applicable to MSME LAP)

1. ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಅಸಲಿ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಗತ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ನೋಂದಾಯಿತ ಚಾರ್ಜ್ ಅನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
2. ಸಾಲಗಾರನು ತನ್ನ ಆದ್ಯತೆಯ ಪ್ರಕಾರ, ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಅಸಲಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಬಹುದು. ದಾಖಲೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.
3. ಸಾಲಗಾರನ ಮರಣದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ವಾರಸುದಾರರಿಗೆ (Legal heirs), ನಾಮನಿರ್ದೇಶಿತರಿಗೆ (Nominees) ಅಥವಾ ಅವುಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಅರ್ಹರಾಗಿರುವ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
4. ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಚಾರ್ಜ್ ತೆಗೆದುಹಾಕಲು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರಣದಿಂದ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬ ಉಂಟಾದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ

ಕಾರಣಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

5. ಕಂಪನಿಯ ಕಸ್ತಡಿಯಲ್ಲಿರುವಾಗ ಅಸಲಿ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಕಳೆದುಹೋದರೆ ಅಥವಾ ಹಾನಿಗೊಳಗಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನಕಲು/ಧೃಡೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಗತ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (Grievance Redressal Mechanism)

ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಅಥವಾ ನಿರ್ಧಾರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಬರುವ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳನ್ನು ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ದೂರುಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಶಾಖೆಯ ಮೂಲಕ (Through branch):

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಆರಂಭಿಕ ಸಲಹೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಆಯಾ ಶಾಖೆಯ ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ಸಲಹೆಗಳ ರೆಜಿಸ್ಟ್ರಾರ್‌ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಉತ್ಪನ್ನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ, ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಸಾಲ ವಿತರಣೆ, ಸಾಮಾನ್ಯ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುಗಳನ್ನು ಶಾಖೆಯ ಸಂಬಂಧ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ (Branch Relationship Manager) ಬಳಿ ನೀಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ರೆಜಿಸ್ಟ್ರಾರ್‌ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ (Toll-Free number):

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ನಮ್ಮ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 1800 1027 631 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ (Grievance Redressal Officer):

ಶ್ರೀ ಆಂಟನಿ ಬಿಜು ಪಿ ಎ (Mr. Antony Biju P A),

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ, ಮುತ್ತುಟ್ ಮೈಕ್ರೋಫಿನ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್,

ಮುತ್ತುಟ್ ಟವರ್ಸ್, 5ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಂಟರ್ ಸ್ಕ್ವೇರ್ ಮಾಲ್ ಎದುರು,

ಎಂ.ಜಿ ರಸ್ತೆ, ಕೊಚ್ಚಿನ್ - 682 035.

ದೂರವಾಣಿ: 0484 4105303, 0484 4105328 | ಇಮೇಲ್: mmlcomplaints@muthootmicrofin.com

MFIN ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆ (MFIN Grievance Redressal):

ಪ್ರಶ್ನೆ/ದೂರಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಕೋಶದ ಮರುಪಾವತಿಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮೈಕ್ರೋಫಿನಾನ್ಸ್ ಉದ್ಯಮದ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಮಂಡಳಿ - ಮೈಕ್ರೋಫಿನಾನ್ಸ್ ಇನ್‌ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಷನ್ಸ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ (MFIN) ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 1800 102 1080 ಗೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸ್ವತಂತ್ರರಾಗಿದ್ದಾರೆ (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 05:30 ರವರೆಗೆ).

Sa-dhan ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ:

ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವಿಭಾಗದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು Sa-dhan ನ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಮಂಡಳಿಗೆ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ **1800 8899 270** ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್‌ಗೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು (OR can raise the complaint with RBI Ombudsman at):

ಕಂಪನಿಯು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಿಗದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು <https://cms.rbi.org.in> ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು. ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ನೀಡಿದ 30 ದಿನಗಳ ಸಮಯಾವಧಿ ಮುಗಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಬಂದ ಕೊನೆಯ ಸಂವಹನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 90 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ, ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕೇಂದ್ರ (Centralised Receipt and Processing Centre), 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಸೆಕ್ಟರ್-17, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ತಾ, ಚಂಡೀಗಢ - 160017 ಇಲ್ಲಿಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ (crpc@rbi.org.in) ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ.



मुथूट मायक्रोफिन लिमिटेड (MUTHOOT MICROFIN LIMITED)

उत्कृष्ट व्यवहार संहिता (FAIR PRACTICES CODE)

दस्तावेज आवृत्ती (Document Version)	V 1.5
मंजूरी तारीख (Approval Date)	13.07.2012
अंतिम पुनरावलोकन तारीख (Last Review Date)	09.02.2026
पुनरावलोकन वारंवारता (Review Frequency)	वार्षिक (Annually)
तयार केले (Prepared by)	ऑपरेशन्स विभाग (Operations Department)
मंजूर केले (Approved by)	संचालक मंडळ (Board of Directors)

उत्कृष्ट व्यवहार संहिता

मुथूट मायक्रोफिन लिमिटेड ("MML" किंवा "कंपनी") ही भारतीय रिझर्व्ह बँकेकडे (RBI) नोंदणीकृत असलेली, ठेवी न घेणारी आणि प्रणालीगत दृष्ट्या महत्वाची (Systemically Important) NBFC - MFI आहे. कंपनीच्या कामकाजात पूर्ण पारदर्शकता आणण्यासाठी, संचालक मंडळाने खालील 'उत्कृष्ट व्यवहार संहिता' (FPC) स्वीकारण्याची शिफारस केली आहे. कंपनीच्या कर्ज देण्याच्या उत्कृष्ट पद्धती तिच्या कामकाजाच्या सर्व पैलूंवर लागू होतील, ज्यामध्ये कर्ज निर्मिती (origination), प्रक्रिया (processing), सेवा (servicing) आणि वसुली (collection) उपक्रमांचा समावेश आहे. FPC प्रति MML ची वचनबद्धता ही कर्मचाऱ्यांची जबाबदारी, देखरेख आणि लेखापरीक्षण (ऑडिटिंग) कार्यक्रम, प्रशिक्षण आणि तंत्रज्ञानाच्या माध्यमातून दिसून येईल.

कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

1. कर्जदाराशी केला जाणारा सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असेल.
2. कर्जदारांच्या संदर्भात आरबीआयच्या (RBI) केवायसी (KYC) नियमांचे पालन करण्यासाठी सर्व आवश्यक कागदपत्रे गोळा केली जातील.
3. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असावी, जेणेकरून इतर NBFC द्वारे ऑफर केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये अर्ज फॉर्मसोबत सबमिट करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांचा उल्लेख असू शकतो.
4. प्राप्त झालेल्या सर्व कर्ज अर्जांसाठी एक पोचपावती (Acknowledgement) दिली जाईल. कंपनी सर्व कर्ज अर्जांवर प्रक्रिया करण्यासाठी एक अंतर्गत कालमर्यादा निश्चित करेल आणि पूर्ण भरलेला अर्ज सबमिट केल्यावर अंदाजे किती वेळेत कर्ज अर्जावर प्रक्रिया केली जाईल, हे देखील दर्शवेल.

कर्ज मूल्यांकन आणि अटी व शर्ती

1. कर्ज अर्ज कंपनीच्या क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रियेच्या (credit appraisal process) अधीन असतील.
2. मंजूर केलेले कर्ज आणि त्याच्या अटी व शर्ती मंजुरी पत्राद्वारे (Sanction Letter) स्थानिक भाषेत कळवल्या जातील आणि शाखेत रेकॉर्ड म्हणून ठेवल्या जाणाऱ्या मंजुरी पत्राच्या प्रतीवर अर्जदाराची स्वाक्षरी घेऊन कर्जदाराची संमती घेतली जाईल.
3. कर्जदाराला कर्ज कार्ड (Loan Card) दिले जाईल, ज्यामध्ये स्थानिक भाषेत परतफेडीचे वेळापत्रक असेल. कर्ज कार्डमध्ये कर्जाच्या सर्व महत्वाच्या अटी व शर्तीचा समावेश असेल, ज्यामध्ये वार्षिक प्रभावी व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क (processing fee), विमा प्रीमियम आणि अटी व शर्ती समाविष्ट असतील.
4. कंपनी संभाव्य कर्जदाराला किमतीशी संबंधित (pricing related) माहिती एका प्रमाणित सरलीकृत तथ्यपत्रकात (Factsheet) जाहीर करेल. कंपनी आणि/किंवा तिच्या भागीदार/एजंटद्वारे मायक्रोफिनन्स कर्जदाराकडून आकारले जाणारे कोणतेही शुल्क तथ्यपत्रकात स्पष्टपणे जाहीर केले जाईल. तथ्यपत्रकात स्पष्टपणे उल्लेख नसलेली कोणतीही रक्कम कर्जदाराकडून आकारली जाणार नाही.
5. सर्व कर्जदारांना स्थानिक भाषेतील कर्ज कराराची (Loan Agreement) एक प्रत संलग्न कागदपत्रांसह दिली जाईल.
6. कंपनी मायक्रोफिनन्स कर्जासाठी ग्राहकांकडून मुदतपूर्व पेमेंट दंड (Pre-payment penalty) आकारणार नाही. उशिरा पेमेंट केल्याबद्दलचा दंड, जर काही असेल तर, तो केवळ थकीत रक्कमेवर (overdue amount) लागू केला जाईल, संपूर्ण कर्ज रक्कमेवर नाही.

अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

1. कंपनी कर्जदारांना स्थानिक भाषेत वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलांची नोटीस देईल. व्याजदर आणि इतर शुल्कांमधील बदल नियामक सूचनांमुळे उद्भवलेल्या परिस्थितीव्यतिरिक्त, भविष्यातील तारखेपासून (prospectively) लागू केले जातील.
2. करारांतर्गत पेमेंट किंवा कामगिरी परत मागवण्याचा (recall) / त्वरित करण्याचा (accelerate) निर्णय कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीनुसार असेल.
3. जर कंपनीने घेतलेल्या कर्जाच्या बदल्यात कोणतीही सुरक्षा (जामीन/तारण) स्वीकारली असेल, तर ती सर्व थकबाकी भरल्यानंतर किंवा कर्जाची थकीत रक्कम वसूल झाल्यानंतर सोडली जाईल; परंतु कंपनीचा कर्जदाराविरुद्ध इतर कोणत्याही दाव्यासाठी असलेला कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकार (lien) याला अधीन राहून. जर असा सेट-ऑफचा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल पूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता/भरणे होईपर्यंत कंपनीला सिव्युरिटीज रोखून ठेवण्याचा अधिकार कोणत्या अटीवर आहे, याची नोटीस दिली जाईल.
4. ग्राहकांना कर्जाच्या अटी व शर्ती समजावून सांगण्यासाठी प्रशिक्षण दिले जाते.

सामान्य मार्गदर्शक तत्त्वे

1. कंपनी आपल्या कर्मचाऱ्यांच्या किंवा बाह्य एजन्सीच्या (outsourced agency) कर्मचाऱ्यांच्या अयोग्य वर्तनासाठी जबाबदार असेल आणि वेळेवर तक्रार निवारण प्रदान करेल.
2. कंपनी संबंधित कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्दिष्टांशिवाय कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही (कर्जदाराने आधी उघड न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आल्यास अपवाद).
3. कर्ज वसुलीसाठी, कंपनी अवाजवी त्रासाचा अवलंब करणार नाही; जसे की अवेळी कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी बळाचा (मसल पॉवर) वापर करणे इत्यादी.
4. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की तिच्या कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य रीतीने वागण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित केले गेले आहे.
5. स्थानिक भाषेत एक विधान तयार केले जाईल आणि पारदर्शकता व निष्पक्ष कर्ज पद्धतींबद्दलची आमची वचनबद्धता स्पष्ट करण्यासाठी ते शाखा, मुख्य कार्यालय (HO) आणि कर्ज कार्डावर प्रदर्शित केले जाईल.
6. कंपनी संचालक मंडळाने मंजूर केलेले किंमत धोरण (pricing policy) स्वीकारेल. या धोरणामध्ये निधीची किंमत (cost of funds), मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम (risk premium) इत्यादी संबंधित घटकांचा विचार केला जाईल.
7. मायक्रोफिनन्स कर्जावर आकारले जाणारे किमान, कमाल आणि सरासरी व्याजदर सर्व शाखा आणि मुख्य कार्यालयात, जारी केलेल्या साहित्यात (स्थानिक भाषेत) आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रमुखपणे प्रदर्शित केले जातील.
8. व्याजदरात किंवा इतर कोणत्याही शुल्कात कोणताही बदल झाल्यास कर्जदाराला पुरेशा आगाऊ माहिती दिली जाईल आणि हे बदल केवळ भविष्यातील तारखेपासून लागू होतील.
9. जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा (gradation of risk) दृष्टिकोन आणि कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या श्रेणींसाठी व्याजाचे वेगवेगळे दर आकारण्याचे तर्कसंगत कारण कर्जदारांना अर्ज फॉर्ममध्ये उघड केले जाईल आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जाईल.

10. व्याजदर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टिकोन कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध करून दिला जाईल.
11. जारी केलेली बिगर-क्रेडिट उत्पादने (Non-credit products), जर काही असतील तर, कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीने असतील आणि शुल्क रचना कर्ज कार्डमध्येच कळवली जाईल.

कर्ज करार / कर्ज कार्डमधील खुलासे

1. स्थानिक भाषेतील कर्ज करार/कर्ज कार्डचे संचालक मंडळाने मंजूर केलेले प्रमाणित स्वरूप (standard form) पाळले जाईल.
2. कर्ज करारामध्ये खालील गोष्टी उघड केल्या जातील:
 - अ. कर्जाच्या सर्व अटी व शर्ती,
 - ब. कर्जाची किंमत (pricing),
 - क. मायक्रोफिनन्स कर्जावर कोणतेही मुदतपूर्व पेमेंट शुल्क (pre-payment penalty) नाही आणि ठेव/मार्जिन (Security Deposit/ Margin) नाही,
 - ड. कर्जदाराच्या डेटाच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल याचे आश्वासन,
 - इ. कर्मचाऱ्यांच्या कोणत्याही अयोग्य वर्तनासाठी कंपनीची जबाबदारी आणि कर्जदारांचे वेळेवर तक्रार निवारण.
3. कर्ज कार्डमध्ये खालील तपशील प्रतिबिंबित होतील:
 - अ. कर्जदाराची पुरेशी ओळख पटवणारी माहिती,
 - ब. किमतीवर सरलीकृत तथ्यपत्रक (factsheet),
 - क. कर्जाशी जोडलेल्या इतर सर्व अटी व शर्ती,
 - ड. प्राप्त झालेल्या हप्त्यांसह सर्व परतफेडीची आणि अंतिम थकबाकी मुक्तीची कंपनीची पोचपावती,
 - इ. कंपनीच्या नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क क्रमांकासह तक्रार निवारण प्रणालीचा तपशील.
4. जारी केलेली बिगर-क्रेडिट उत्पादने (Non-credit products), जर काही असतील तर, कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीने असतील आणि शुल्क रचना कर्ज कार्डमध्येच कळवली जाईल.
5. कर्ज कार्डमधील सर्व नोंदी स्थानिक भाषेत असाव्यात.
6. कर्ज करार, कर्ज कार्ड, मुख्य तथ्य पत्रक (Key Fact Sheet) आणि मंजुरी पत्राची एक प्रत कर्जदारांना उपलब्ध करून दिली जाईल.

वसुलीच्या गैर-जबरदस्ती पद्धती (Non-Coercive Methods of Recovery)

1. मायक्रोफिनन्स कर्जासाठी, वसुली केवळ कर्जदार आणि कंपनीने परस्पर ठरवलेल्या केंद्रीय नियुक्त ठिकाणी (central designated place) केली जाईल. फील्ड कर्मचाऱ्यांना कर्जदारांच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी वसुली करण्याची परवानगी केवळ तेव्हाच दिली जाईल, जेव्हा कर्जदार सलग दोन किंवा अधिक प्रसंगी केंद्रीय नियुक्त ठिकाणी उपस्थित राहण्यास अपयशी ठरेल.

2. कंपनी किंवा तिचे एजंट वसुलीसाठी कोणत्याही कठोर किंवा जाचक पद्धतींचा अवलंब करणार नाहीत. वरील बाबींच्या सामान्य उपयोगाला मर्यादित न ठेवता, खालील पद्धती कठोर मानल्या जातील:
 - अ. धमकी देणारी किंवा अपमानास्पद भाषा वापरणे.
 - ब. कर्जदाराला सतत फोन करणे आणि/किंवा सकाळी 9:00 च्या आधी आणि संध्याकाळी 6:00 नंतर फोन करणे.
 - क. कर्जदाराच्या नातेवाईकांना, मित्रांना किंवा सहकाऱ्यांना त्रास देणे.
 - ड. कर्जदारांचे नाव प्रकाशित करणे.
 - इ. कर्जदार किंवा कर्जदाराच्या कुटुंबाला/मालमत्तेला/प्रतिष्ठेला इजा पोहोचवण्यासाठी हिंसेचा वापर किंवा वापराची धमकी देणे.
 - फ. कर्जाच्या व्याप्तीबद्दल किंवा परतफेड न करण्याच्या परिणामांबद्दल कर्जदाराची दिशाभूल करणे.
3. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की फील्ड कर्मचाऱ्यांच्या आचारसंहितेबाबत आणि त्यांच्या भरती, प्रशिक्षण आणि देखरेखीच्या यंत्रणेबाबत संचालक मंडळाने मंजूर केलेले धोरण लागू आहे. फील्ड कर्मचारी/वसुली एजंट्सच्या प्रशिक्षणामध्ये कर्जदारांशी कोणत्याही अपमानास्पद किंवा सक्तीच्या कर्ज वसुली पद्धतींचा अवलंब न करता योग्य वर्तन रुजवण्यासाठीच्या कार्यक्रमांचा समावेश असेल.
4. कंपनीकडे फील्ड कर्मचाऱ्यांच्या मूल्यांकनासाठी प्रक्रिया/फ्रेमवर्क असेल, जिथे आचारसंहितेचे पालन आणि ग्राहकांप्रति वर्तन हा योग्य नुकसानभरपाई/मानधनासाठीचा एक निकष असेल.
5. कंपनी परतफेडीशी संबंधित अडचणींचा सामना करणाऱ्या कर्जदारांची ओळख पटवण्यासाठी, अशा कर्जदारांशी संवाद साधण्यासाठी आणि त्यांना उपलब्ध पर्यायांबद्दल आवश्यक मार्गदर्शन देण्यासाठी एक यंत्रणा तयार करेल.

ग्राहक संरक्षण तत्त्व (Customer Protection Principle)

1. कंपनी आपल्या कर्ज प्रक्रियेच्या सर्व टप्प्यांवर ग्राहकाची कर्जबाजारी न होता परतफेड करण्याची क्षमता निश्चित करण्यासाठी पुरेशी काळजी घेईल.
2. मायक्रोफिनन्स कर्जाची किंमत, अटी व शर्ती (व्याज आकारणी, विमा प्रीमियम, सर्व फी इत्यादींसह) पारदर्शक असतील आणि ग्राहकांना समजेल अशा स्वरूपात पुरेशा प्रमाणात जाहीर केल्या जातील.
3. कंपनीचे कर्मचारी ग्राहकांशी संवाद साधताना उच्च नैतिक मानकांचे पालन करतील आणि ग्राहकांचे होणारे शोषण किंवा गैरवर्तन शोधण्यासाठी आणि सुधारण्यासाठी पुरेशा सुरक्षा उपाययोजना अस्तित्वात असल्याची खात्री करतील.
4. वसुलीच्या पद्धती अपमानास्पद किंवा सक्तीच्या असणार नाहीत. वसुली प्रक्रियेने कायदेशीररित्या योग्य आणि बंधनकारक असलेल्या वसुली कार्यपद्धतींचे पालन केले पाहिजे.
5. कंपनी ग्राहकांच्या गोपनीयतेचा आदर करेल आणि ग्राहकांची माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानून वागेल.
6. कंपनी आरबीआयने जारी केलेल्या केवायसी मार्गदर्शक तत्त्वांचे (KYC Guidelines) पालन करते आणि तिचे तपशीलवार KYC-AML धोरण आहे.

7. कंपनी क्रेडिट ब्युरो, वैधानिक संस्था, समूहातील कंपनी आणि तृतीय पक्षांसह ग्राहकांचा डेटा सामायिक करण्याबाबत कर्ज करारामध्ये पुरेसा खुलासा समाविष्ट करेल आणि अंतर्गत रेकॉर्डसाठी कर्जदाराची संमती घेतली जाईल.

MSME LAP साठी लागू मार्गदर्शक तत्त्वे

1. कर्जाची पूर्ण परतफेड किंवा सेटलमेंट झाल्यावर, कंपनी सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे सोडेल आणि लागू नियामक आवश्यकतांनुसार ३० दिवसांच्या आत कोणत्याही नोंदणीकृत शुल्काचे (registered charge) निष्कासन (removal) करण्याची व्यवस्था करेल.
2. कर्जदार त्याच्या आवडीनुसार ज्या शाखेतून कर्जाची सेवा घेतली होती त्या शाखेतून किंवा दस्तऐवज उपलब्ध असलेल्या कंपनीच्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून मूळ दस्तऐवज गोळा करू शकतो. दस्तऐवज परत करण्याची कालमर्यादा आणि ठिकाण मंजुरी पत्रात आणि/किंवा कर्ज करारामध्ये कळवले जाईल.
3. कर्जदाराचा (किंवा कर्जदारांचा) मृत्यू झाल्यास, कंपनी आपल्या विहित कार्यपद्धतीनुसार कायदेशीर वारसदार (legal heir), नामनिर्देशित व्यक्ती (nominee) किंवा ते प्राप्त करण्यास कायदेशीररित्या पात्र असलेल्या इतर व्यक्तीला कागदपत्रे सुपूर्द करेल.
4. विहित कालमर्यादित कागदपत्रे सोडण्यात किंवा चार्ज हटवण्यात कंपनीच्या बाजूने काही विलंब झाल्यास, कंपनी अशा विलंबाची कारणे कळवेल आणि लागू नियामक मार्गदर्शक तत्त्वांच्या आवश्यकतेनुसार नुकसानभरपाई देईल.
5. कंपनीच्या ताब्यात असताना मालमत्तेच्या मूळ कागदपत्रांचे नुकसान किंवा हानी झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यास मदत करेल, त्याशी संबंधित खर्च स्वतः करेल आणि लागू नियामक आवश्यकतांनुसार नुकसानभरपाई देईल.

तक्रार निवारण यंत्रणा (Grievance Redressal Mechanism)

कंपनीने मंजूर केलेल्या कर्जासाठी स्वतंत्र निवारण यंत्रणा तयार करण्यात आली आहे. कंपनीच्या कोणत्याही पदाधिकाऱ्यांविरुद्ध किंवा निर्णयांविरुद्ध कर्जदारांच्या कोणत्याही तक्रारी उच्च पातळीवर ऐकल्या जातील. तक्रारी खालील स्तरांवर केल्या जाऊ शकतात:

शाखेच्या माध्यमातून:

ग्राहकांना त्यांच्या संबंधित शाखेच्या शाखा व्यवस्थापकांद्वारे (Branch Manager) राखून ठेवलेल्या ग्राहक तक्रार/सूचना रजिस्टरमध्ये त्यांच्या सुरुवातीच्या सूचना आणि तक्रारी नोंदवण्यास प्रोत्साहित केले जाते. उत्पादन कामकाज, वेळेवर कर्ज वितरण, सामान्य तक्रारी आणि शंका ज्या तक्रारींमध्ये समाविष्ट आहेत, त्या शाखा संबंध व्यवस्थापकाकडे (Branch Relationship Manager) मांडल्या जाऊ शकतात आणि तपशीलांसह शंकेचे स्वरूप रजिस्टरमध्ये नोंदवले जाईल.

टोल-फ्री क्रमांक:

ग्राहक त्यांच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी आमच्या **1800 1027 631** या टोल-फ्री क्रमांकावर संपर्क साधू शकतात.

तक्रार निवारण अधिकारी:

श्री अँटनी बिजू पी ए (Mr. Antony Biju P A), तक्रार निवारण अधिकारी, मुथूट मायक्रोफिन लिमिटेड, मुथूट टॉवर्स, ५ वा मजला, सेंटर स्केअर मॉलच्या समोर, एम.जी. रोड, कोचीन - 682 035, फोन: **0484 4105303, 0484 4105328** किंवा **mmlcomplaints@muthootmicrofin.com** वर ईमेल करा.

MFIN तक्रार निवारण:

जर ग्राहक शंका/तक्रारीला मिळालेल्या तक्रार निवारण कक्षाच्या प्रतिसादाने समाधानी नसेल, तर ग्राहक मायक्रोफिनन्स इंडस्ट्रीच्या मॉनिटरिंग बोर्डाकडे - मायक्रोफिनन्स इन्स्टिट्यूशन्स नेटवर्क (MFIN) टोल-फ्री क्रमांक **1800 102 1080** (सोमवार ते शुक्रवार सकाळी 9:30 ते दुपारी 05:30) वर तक्रार करण्यास स्वतंत्र आहे, किंवा आरबीआय ओम्बुड्समनकडे (RBI Ombudsman) तक्रार नोंदवू शकतो.

Sa-dhan तक्रार निवारण:

ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाच्या उत्तराने समाधानी नसल्यास, तो/ती Sa-dhan च्या मॉनिटरिंग बोर्डाकडे टोल-फ्री क्रमांक 1800 8899 270 वर तक्रार नोंदवू शकतो/शकते.

जर ग्राहकाला कंपनीकडे तक्रार मिळाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत कंपनीकडून कोणतेही उत्तर मिळाले नसेल; किंवा ग्राहक उत्तराने समाधानी नसेल, तर ग्राहक <https://cms.rbi.org.in> या पोर्टलद्वारे ऑनलाइन तक्रार नोंदवू शकतो. तक्रार ईमेलद्वारे (crpc@rbi.org.in वर) किंवा प्रत्यक्ष स्वरूपात **सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर, ४ था मजला, भारतीय रिझर्व्ह बँक, सेक्टर-17, सेंट्रल व्हिस्टा, चंदीगड - 160017** येथे पाठवता येऊ शकते. ही तक्रार कंपनीने तक्रार निवारण करण्यासाठीच्या ३० दिवसांची कालमर्यादा संपल्याच्या तारखेपासून किंवा कंपनीकडून शेवटचा संवाद झाल्याच्या तारखेपासून (जे नंतर असेल ते) ९० दिवसांच्या आत सादर करावी लागेल.



ମୁଥୁଟ୍ ମାଇକ୍ରୋଫିନ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (MUTHOOT MICROFIN LIMITED)

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ବିଧି (FAIR PRACTICES CODE)

ଦଲିଲ୍ ସଂସ୍କରଣ (Document Version)	V 1.5
ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖ (Approval Date)	13.07.2012
ଶେଷ ସମୀକ୍ଷା ତାରିଖ (Last Review Date)	09.02.2026
ସମୀକ୍ଷା ଆବୃତ୍ତି (Review Frequency)	ବାର୍ଷିକ (Annually)
ପ୍ରସ୍ତୁତକର୍ତ୍ତା (Prepared by)	ପରିଚାଳନା ବିଭାଗ (Operations Department)
ଅନୁମୋଦିତ (Approved by)	ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ (Board of Directors)

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ବିଧି (FAIR PRACTICES CODE)

ମୁଥୁର୍ ମାଇକ୍ରୋଫିନ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (“MML” ବା “କମ୍ପାନୀ”) ହେଉଛି ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (RBI) ଅଧୀନରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଏକ ଜମା ଗ୍ରହଣ କରୁନଥିବା, ବ୍ୟବସ୍ଥିତ ଭାବରେ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ NBFC - MFI । କମ୍ପାନୀର କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ଆଣିବା ପାଇଁ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ନିମ୍ନଲିଖିତ ‘ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ବିଧି’ (FPC) ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ସୁପାରିଶ କରାଯାଇଛି । କମ୍ପାନୀର ନିରପେକ୍ଷ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ରଣାଳୀ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ସମସ୍ତ ଦିଗ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ, ଯେଉଁଥିରେ ରଣ ପ୍ରାରମ୍ଭ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ, ଏବଂ ସେବା ତଥା ଆଦାୟ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ଏହି ଆଚରଣ ବିଧି (FPC) ପ୍ରତି MML ର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଜବାବଦେହିତା, ନିରୀକ୍ଷଣ ଏବଂ ଅତିରିକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ, ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଏବଂ PCR ପ୍ରଯୁକ୍ତିବିଦ୍ୟା ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ (Applications for loans and their processing)

୧. ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ ସହ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ ।

୨. ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆରବିଆଇ (RBI) ର କେଏଇସି (KYC) ନିୟମାବଳୀ ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଦଲିଲ ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ ।

୩. ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ ସ୍ୱାର୍ଥ ରକ୍ଷା କରୁଥିବା ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବା ଉଚିତ, ଯେପରି ସେମାନେ ଅନ୍ୟ NBFC ଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ସାର୍ଥକ ତୁଳନା କରିପାରିବେ ଏବଂ ଏକ ସଚେତନ ନିର୍ଣ୍ଣୟ ନେଇପାରିବେ । ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ଦାଖଲ ହେବାକୁ ଥିବା ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ସୂଚିତ କରାଯାଇପାରେ ।

୪. ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ପାଇଁ ଏକ ରସିଦ୍ ବା ସ୍ୱୀକୃତିପତ୍ର (Acknowledgement) ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଏକ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ସମୟ ସୀମା ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିବ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଦାଖଲ ହେବା ପରେ କେତେ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ହେବ, ସେହି ଆନୁମାନିକ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରିବ ।

ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (Loan appraisal terms and conditions)

୧. ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକ କମ୍ପାନୀର କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ (Credit Appraisal) ପ୍ରକ୍ରିୟାର ଅଧୀନ ହେବ ।

୨. ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ଏବଂ ଏହାର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ଏକ ମଞ୍ଜୁରି ପତ୍ର (Sanction Letter) ମାଧ୍ୟମରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ଏବଂ ଶାଖାରେ ରେକର୍ଡ୍ ଭାବରେ ସଂରକ୍ଷିତ କରିବା ପାଇଁ ମଞ୍ଜୁରି ପତ୍ରର ନକଲରେ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ସ୍ୱାକ୍ଷର ଗ୍ରହଣ କରି ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ ସମ୍ପତ୍ତି ହାସଲ କରାଯିବ ।

୩. ରଣଗ୍ରହଣକାରୀଙ୍କୁ ଏକ ରଣ କାର୍ଡ୍ (Loan Card) ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଯେଉଁଥିରେ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ପରିଶୋଧ ସୂଚୀ (Repayment Schedule) ରହିଥିବ । ଏହି ରଣ କାର୍ଡ୍ରେ ରଣର ସମସ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଥାଏ, ଯେଉଁଥିରେ ବାର୍ଷିକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସୁଧ ହାର (Annual Effective Rate of Interest), ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ (Processing Fee), ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ୍ (Insurance Premium) ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।

୪. କମ୍ପାନୀ ଜଣେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହଣକାରୀଙ୍କୁ ଏକ ମାନକୀକୃତ ସରଳୀକୃତ ତଥ୍ୟପତ୍ର (Factsheet) ମାଧ୍ୟମରେ ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ (Pricing) ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ । କମ୍ପାନୀ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଏହାର ସହଯୋଗୀ/ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ମାଇକ୍ରୋଫିନାନ୍ସ

ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଠାରୁ ନିଆଯିବାକୁ ଥିବା ଯେକୌଣସି ଶୁଳ୍କ ତଥ୍ୟପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ । ତଥ୍ୟପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇନଥିବା କୌଣସି ବି ପରିମାଣର ଅର୍ଥ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ।

୫. ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା (Loan Agreement) ର ଏକ ନକଲ ସଂଲଗ୍ନକ ଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

୬. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ପ୍ରାକ୍-ପରିଶୋଧ ଜରିମାନା (Pre-payment penalty) ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ । ବିଳମ୍ବିତ ପେମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ଯଦି କୌଣସି ଜରିମାନା ଥାଏ, ତେବେ ତାହା କେବଳ ବାକି ଥିବା ଅତିକ୍ରାନ୍ତ ପରିମାଣ (Overdue amount) ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ପରିମାଣ ଉପରେ ନୁହେଁ ।

ରଣ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ (Disbursement of loans including changes in terms and conditions)

୧. ରଣ ପ୍ରଦାନ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ କମ୍ପାନୀ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ରଣଗ୍ରହଣତାମାନଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ (Regulatory Instructions) ରୁ ସୃଷ୍ଟି ହେଉଥିବା ପରିସ୍ଥିତିକୁ ବାଦ୍ ଦେଲେ, ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଭବିଷ୍ୟତ ତାରିଖରୁ (Prospectively) ଲାଗୁ ହେବ ।

୨. ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ଅବଧି ପୂର୍ବରୁ ଡାକିବା (Recall) / ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବା (Accelerate) କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ସମ୍ପନ୍ନ ନିର୍ଣ୍ଣୟ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।

୩. ଯଦି କମ୍ପାନୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରଣ ବିରୁଦ୍ଧରେ କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା/ବନ୍ଧକ (Security) ଗ୍ରହଣ କରେ, ତେବେ ସମସ୍ତ ବାକି ଅର୍ଥ ପରିଶୋଧ ହେବା ପରେ କିମ୍ବା ରଣର ବାକି ପରିମାଣ ଆଦାୟ ହେବା ପରେ ତାହା ମୁକ୍ତ (Release) କରାଯିବ, ଯାହା କମ୍ପାନୀର ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ପୂର୍ବାଧିକାର (Lien) ଅଧୀନରେ ରହିବ । ଯଦି ଏଭଳି ସମାଯୋଜନର ଅଧିକାର (Right of set off) ପ୍ରୟୋଗ କରିବାକୁ ହୁଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କୁ ସେ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବିଗୁଡ଼ିକର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବି ସମାଧାନ/ପରିଶୋଧ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀ ଯେଉଁ ସର୍ତ୍ତରେ ସୁରକ୍ଷା/ବନ୍ଧକ ରଖିବାକୁ ହକଦାର, ତାହା ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

୪. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ରଣର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବୁଝାଇବା ପାଇଁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

ସାଧାରଣ ନିୟମାବଳୀ (General)

୧. କମ୍ପାନୀ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ବାହ୍ୟ ସଂସ୍ଥା (Outsourced Agency) ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବ ଏବଂ ସମୟୋଚିତ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

୨. ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଉଲ୍ଲେଖ ଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟିକ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ବିରତ ରହିବ (ରଣଗ୍ରହଣତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା ଯଦି କମ୍ପାନୀର ଦୃଷ୍ଟିଗୋଚର ହୁଏ, ତେବେ ତାହା ଏହାର ବ୍ୟତିକ୍ରମ ଅଟେ) ।

୩. ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ କୌଣସି ଅନୁଚିତ ନିର୍ଯାତନାର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ, ଯେପରିକି: ଅସମୟରେ ରଣଗ୍ରହଣତାମାନଙ୍କୁ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ବିରକ୍ତ କରିବା, ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ବାହୁବଳ ବା ମାଂସପେଶୀର ଶକ୍ତି ବ୍ୟବହାର କରିବା ଇତ୍ୟାଦି ।

୪. କମ୍ପାନୀ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ ଉପଯୁକ୍ତ ଜଙ୍ଗରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ଏହାର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯାଇଛି ।

୫. ସ୍ୱଚ୍ଛତା ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପ୍ରଣାଳୀ ପ୍ରତି ଆମର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ କରୁଥିବା ଏକ ବିବରଣୀ ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇ ସମସ୍ତ ଶାଖା, ପ୍ରଧାନ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ (HO) ଏବଂ ରଣ କାର୍ତ୍ତବୃତ୍ତିକରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ।

୬. କମ୍ପାନୀ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ଏକ ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ନୀତି (Pricing Policy) ଗ୍ରହଣ କରିବ । ଏହି ନୀତିରେ ପାଣ୍ଡିର ମୂଲ୍ୟ (Cost of funds), ମାର୍ଜିନ (Margin), ଏବଂ ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ୍ (Risk premium) ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରକଗୁଡ଼ିକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖାଯିବ ।

୭. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାର ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏବଂ ପ୍ରଧାନ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ, ପ୍ରକାଶିତ ସାହିତ୍ୟ/ପୁସ୍ତିକାରେ (ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ) ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ।

୮. ସୁଧ ହାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଶୁଳ୍କରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବହୁ ପୂର୍ବରୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ଭବିଷ୍ୟତ ତାରିଖରୁ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ହେବ ।

୯. ବିପଦର ଶ୍ରେଣୀକରଣ (Gradation of risk) ପାଇଁ ଆପଣାଯାଇଥିବା ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବାର ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତତା ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରି ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

୧୦. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦ ଶ୍ରେଣୀକରଣର ଆଭିମୁଖ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ।

୧୧. ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଅଣ-ରଣ ଉତ୍ପାଦ (Non-credit products), ଯଦି କିଛି ଆଏ, ତାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ମତି ସହିତ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ଗଠନ ବିଷୟରେ ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ହିଁ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।

ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା / ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ପ୍ରକାଶନ (Disclosures in Loan agreement /Loan card)

୧. ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ମାନକ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା / ରଣ କାର୍ତ୍ତ ଫର୍ମ ଅନୁସରଣ କରାଯିବ ।

୨. ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ:

କ) ରଣର ସମସ୍ତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ,

ଖ) ରଣର ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ (Pricing),

ଗ) ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଉପରେ କୌଣସି ପ୍ରାକ୍-ପରିଶୋଧ ଜରିମାନା ନାହିଁ ଏବଂ କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା ଜମା/ମାର୍ଜିନ (Security Deposit/ Margin) ନାହିଁ,

ଘ) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ତାଟାର ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବ ବୋଲି ଏକ ଆଶ୍ୱାସନା,

ଙ) କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଯେକୌଣସି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଜବାବଦେହିତା ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମୟୋଚିତ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ।

୩. ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀ ପ୍ରତିଫଳିତ ହେବ:

କ) ସୂଚନା ଯାହା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମୁଚିତ ଭାବରେ ଚିହ୍ନଟ କରେ,

ଖ) ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଉପରେ ସରଳୀକୃତ ତଥ୍ୟପତ୍ର (Factsheet),

ଗ) ରଣ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ,

ଘ) କିଛି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧ ଏବଂ ଚୁଡ଼ାନ୍ତ ପରିଶୋଧର କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକୃତି,

ଡ) କମ୍ପାନୀର ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ସହିତ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ।

୪. ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଅଣ-ରଣ ଉପାଦ ଯଦି କିଛି ଆଏ, ତାହା ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ମତି ସହିତ ହେବ ଏବଂ ଶୁଦ୍ଧ ଗଠନ ବିଷୟରେ ରଣ କାର୍ତ୍ତରେ ହିଁ ସୂଚିତ କରାଯିବ।

୫. ରଣ କାର୍ତ୍ତର ସମସ୍ତ ପ୍ରବେଶ (Entries) ଆଞ୍ଚଳିକ ଭାଷାରେ ହେବା ଉଚିତ।

୬. ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା, ରଣ କାର୍ତ୍ତ, ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟପତ୍ର (Key Fact Sheet) ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରି ପତ୍ରର ଏକ ନକଲ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ।

ଆବାୟର ଅଣ-ଜବରଦସ୍ତମୂଳକ ପଦ୍ଧତି (Non- Coercive Methods of Recovery)

୧. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପାଇଁ, ଆବାୟ କେବଳ ରଣଗ୍ରହଣିତା ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପାରସ୍ପରିକ ଭାବରେ ସ୍ଥିର ହୋଇଥିବା ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ କରାଯିବ। ଯଦି ରଣଗ୍ରହଣିତା କ୍ରମାଗତ ଦୁଇ ବା ତତୋଧିକ ଥର କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ଉପସ୍ଥିତ ହେବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ହିଁ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ (Field staff) ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷେତ୍ରରେ ଆବାୟ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ।

୨. କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ଆବାୟ ପାଇଁ କୌଣସି କଠୋର ବା ରୁକ୍ଷ ପଦ୍ଧତି ଆପଣେଇବେ ନାହିଁ। ପୂର୍ବୋକ୍ତ ନିୟମର ସାଧାରଣ ପ୍ରୟୋଗକୁ ସୀମିତ ନକରି, ନିମ୍ନଲିଖିତ କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକୁ କଠୋର/ରୁକ୍ଷ ଆଚରଣ ଭାବରେ ଗଣ୍ୟ କରାଯିବ:

କ) ଧମକପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଅପଶବ୍ଦ ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର।

ଖ) ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କୁ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ କଲ୍ କରିବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ସକାଳ ୯:୦୦ ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା ୬:୦୦ ପରେ କଲ୍ କରିବା।

ଗ) ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ, ସାଙ୍ଗସାଥୀ କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀମାନଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା।

ଘ) ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ/ପ୍ରଚାର କରିବା।

ଙ) ରଣଗ୍ରହଣିତା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ପରିବାର/ସମ୍ପର୍କି/ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା ପାଇଁ ହିଂସାର ବ୍ୟବହାର ବା ବ୍ୟବହାରର ଧମକ।

ଚ) ରଣର ପରିମାଣ କିମ୍ବା ପରିଣାମ ନକରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କୁ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବା।

୩. କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଆଚରଣ ବିଧି ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ନିୟୁକ୍ତି, ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ତଥା ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଏକ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ରହିଛି। କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀ/ଆବାୟ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣରେ କୌଣସି ଅପଶବ୍ଦ କିମ୍ବା ଜବରଦସ୍ତମୂଳକ ରଣ ସଂଗ୍ରହ/ଆବାୟ ପ୍ରଣାଳୀ ନଆପଣେଇ ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଉପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ।

୪. କମ୍ପାନୀ ପାଖରେ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପାଇଁ ଏକ ପ୍ରକ୍ରିୟା/ଭାଷା ରହିବ, ଯେଉଁଠାରେ ଆଚରଣ ବିଧିର ପାଳନ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ଆଚରଣ ଉପଯୁକ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ/ପାରିଶ୍ରମିକ ପାଇଁ ଅନ୍ୟତମ ମାପଦଣ୍ଡ ହେବ।

୫. ପରିଣାମ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ୟାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବା, ସେଭଳି ରଣଗ୍ରହଣିତାଙ୍କ ସହ ଆଲୋଚନା କରିବା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ ବିକଳ୍ପ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ।

ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷା ସିଦ୍ଧାନ୍ତ (Customer Protection Principle)

1. ଗ୍ରାହକମାନେ ଅତ୍ୟଧିକ ରଣଗ୍ରସ୍ତ ନହୋଇ ପରିଶୋଧ କରିବାର କ୍ଷମତା ରଖିଛନ୍ତି କି ନାହିଁ ତାହା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏହାର କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ସମସ୍ତ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଯତ୍ନ ନେବ ।
2. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣର ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ, ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (ସୁଧ ଶୁଳ୍କ, ବୀମା ପ୍ରିମିୟମ୍, ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ) ସ୍ପଷ୍ଟ ହେବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନେ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଆକାରରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।
3. କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ ସେମାନଙ୍କର ଆଲୋଚନାରେ ଉଚ୍ଚ ନୈତିକ ମାନଦଣ୍ଡ ପାଳନ କରିବେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି ଦୁର୍ନୀତି କିମ୍ବା ଦୁର୍ବ୍ୟବହାର ଚିହ୍ନଟ ତଥା ସଂଶୋଧନ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସୁରକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି ବୋଲି ନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ।
4. ଆବାୟ ପ୍ରଣାଳୀ ଦୁର୍ବ୍ୟବହାରପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଜବରଦସ୍ତମୂଳକ ହେବ ନାହିଁ । ସଂଗ୍ରହ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ଆଇନଗତ ଭାବେ ସଠିକ୍ ଏବଂ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ସଂଗ୍ରହ ପ୍ରଣାଳୀ ଅନୁସରଣ କରିବା ଉଚିତ ।
5. କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦେବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତଥା ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରିବ ।
6. କମ୍ପାନୀ ଆରବିଆଇ (RBI) ଦ୍ୱାରା ଜାରି କେଏଲସି (KYC) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରେ ଏବଂ ଏହାର ଏକ ବିସ୍ତୃତ KYC-AML ନୀତି ରହିଛି ।
7. କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟବସାୟ, ସାମ୍ବିଧାନିକ ସଂଗଠନ, ଗୁରୁତ୍ୱ କମ୍ପାନୀ ଏବଂ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତାଟା ଅଂଶୀଦାର କରିବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଏକ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରକାଶନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ ଏବଂ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ରେକର୍ଡ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ ସମ୍ମତି ହାସଲ କରାଯିବ ।

MSME LAP ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ (Guidelines applicable to MSME LAP)

୧. ଏକ ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ସମାଧାନ ପରେ, କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ମୁକ୍ତ କରିବ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଯେକୌଣସି ସଞ୍ଜୀକୃତ ଚାର୍ଜ ହଟାଇବା ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବ ।
୨. ରଣଗ୍ରହଣ ସେମାନଙ୍କ ପସନ୍ଦ ଅନୁଯାୟୀ, ଯେଉଁ ଶାଖାରୁ ରଣ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିଲା ସେହି ଶାଖାରୁ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି କମ୍ପାନୀ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ଯେଉଁଠାରେ ଦଲିଲ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି, ସେଠାରୁ ମୂଳ ଦଲିଲ ସଂଗ୍ରହ କରିପାରିବେ । ଦଲିଲ ଫେରସ୍ତର ସମୟ ସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ ମଞ୍ଜୁରି ପତ୍ର ଏବଂ/କିମ୍ବା ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।
୩. ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ ମୃତ୍ୟୁ ହେବା ପରେ, କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁଯାୟୀ କମ୍ପାନୀ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ (Legal heir), ନୋମିନୀଟ ବ୍ୟକ୍ତି (Nominee) କିମ୍ବା ତାହା ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ଆଇନଗତ ଭାବେ ହକଦାର ଅନ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଦଲିଲ ମୁକ୍ତ କରିବ ।
୪. ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଦଲିଲ ମୁକ୍ତ କରିବାରେ କିମ୍ବା ଚାର୍ଜ ହଟାଇବାରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ବିଳମ୍ବ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀ ଏଭଳି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ଜଣାଇବ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
୫. କମ୍ପାନୀର ହେପାଜତରେ ଥିବା ସମୟରେ ମୂଳ ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ହଜିଯିବା କିମ୍ବା ନଷ୍ଟ ହେବା ପରେ, କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହଣକାରୀଙ୍କୁ ନକଲି/ପ୍ରମାଣିତ କପି (Duplicate/certified copies) ପାଇବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ, ଏହାର ସମସ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା (Grievance Redressal Mechanism)

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ରଣ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ଵତନ୍ତ୍ର ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି । କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତା କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଣ୍ଣୟ ଉପରେ ରଣଗ୍ରସ୍ତତାଙ୍କ ଯେକୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ଶୁଣାଯିବ । ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସ୍ତରରେ କରାଯାଇପାରିବ:

ଶାଖା ମାଧ୍ୟମରେ (Through branch):

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରାଥମିକ ପରାମର୍ଶ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ସେମାନଙ୍କ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଶାଖାର ଶାଖା ପରିଚାଳକ (Branch Manager) କୁ ଦ୍ଵାରା ପରିଚାଳିତ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ/ପରାମର୍ଶ ପଞ୍ଜିକାରେ ଲିପିବଦ୍ଧ କରିବାକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରାଯାଏ । ଅଧିକାଂଶ ଅଭିଯୋଗ ଯେଉଁଥିରେ ଉପାଦାନ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା, ସମୟ ଅନୁସାରେ ରଣ ପ୍ରଦାନ, ସାଧାରଣ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ପ୍ରଶ୍ନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ, ତାହା ବ୍ରାଞ୍ଚ ରିଲେସନସିପ୍ ମ୍ୟାନେଜର (Branch Relationship Manager) କୁ ନିକଟରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ପ୍ରଶ୍ନର ପ୍ରକୃତି ପଞ୍ଜିକାରେ ଲିପିବଦ୍ଧ କରାଯିବ ।

ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି ନମ୍ବର (Toll-Free number):

ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବା ପାଇଁ ଆମର ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି ନମ୍ବର 1800 1027 631 ରେ ଆମ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ (Grievance Redressal Officer):

ଶ୍ରୀମୁକ୍ତ ଆଣ୍ଟୋନି ବିଜୁ ପି ଏ (Mr. Antony Biju P A), ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ, ମୁଥୁହୁଟ୍ ମାଇକ୍ରୋଫିନ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ମୁଥୁହୁଟ୍ ଟାଉନ୍, ୫ମ ମହଲା, ସେଣ୍ଟର ସ୍କୋୟାର ମଲ୍ ସମ୍ବଲପୁରରେ, ଏମ.ଜି ରୋଡ୍, କୋଟିନ୍ - 682035, ଫୋନ୍: 0484 4105303, 0484 4105328 କିମ୍ବା mmlcomplaints@muthootmicrofin.com କୁ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ ।

MFIN ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ (MFIN Grievance Redressal):

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପ୍ରଶ୍ନ/ଅଭିଯୋଗର ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରକାଶର ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ମାଇକ୍ରୋଫିନାନ୍ସ ଇଣ୍ଷ୍ଟିଚ୍ୟୁର ମନିଟରିଂ ବୋର୍ଡ - ମାଇକ୍ରୋଫିନାନ୍ସ ଇନଷ୍ଟିଚ୍ୟୁସନ ନେଟୱର୍କ (MFIN) ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି ନମ୍ବର 1800 102 1080 (ସୋମବାର ରୁ ଶୁକ୍ରବାର ସକାଳ ୦୯:୩୦ ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା ୦୫:୩୦) ରେ ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଇବାକୁ ମୁକ୍ତ ଅଟନ୍ତି ।

Sa-dhan ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା:

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ କକ୍ଷର ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ସେ Sa-dhan ର ମନିଟରିଂ ବୋର୍ଡରେ ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି ନମ୍ବର 1800 8899 270 ରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

କିମ୍ବା ଆରବିଆଇ ଓମ୍ବୁଡସମ୍ୟାନ୍ (RBI Ombudsman) କୁ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଇପାରିବେ:

ଯଦି ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ପାଇନାହାଁନ୍ତି; କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ <https://cms.rbi.org.in> ପୋର୍ଟାଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଅନଲାଇନରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ । ଅଭିଯୋଗଟି ଇମେଲ୍ (crpc@rbi.org.in ରେ) କିମ୍ବା ଭୌତିକ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କେନ୍ଦ୍ରୀକୃତ ପ୍ରାପ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର (Centralised Receipt and Processing Centre), ୪ର୍ଥ ମହଲା, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ସେକ୍ଟର-୧୭, ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ଭିଷ୍ଟା, ଚଣ୍ଡିଗଡ୍ - 160017 କୁ ନିକଟରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ । ଏହା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ୩୦ ଦିନର ସମୟ ସୀମା ସମାପ୍ତ ହେବା ତାରିଖରୁ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀରୁ ଶେଷ ଯୋଗାଯୋଗ ତାରିଖରୁ (ଯେଉଁଟା ପରବର୍ତ୍ତୀ ଅଟେ) ୯୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଦାଖଲ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ।



ਮਥੂਟ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਿਨ ਲਿਮਿਟਡ MUTHOOT MICROFIN LIMITED

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (FAIR PRACTICES CODE)

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਰਜਨ (Document Version)	V 1.5
ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਮਿਤੀ (Approval Date)	13.07.2012
ਆਖਰੀ ਸਮੀਖਿਆ ਮਿਤੀ (Last Review Date)	09.02.2026
ਸਮੀਖਿਆ ਬਾਰੰਬਾਰਤਾ (Review Frequency)	ਸਾਲਾਨਾ
ਤਿਆਰ ਨਾਲ (Prepared by)	ਕਾਰਜ ਵਿਭਾਗ
ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਨਾਲ (Approved by)	ਬੋਰਡ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (FAIR PRACTICES CODE)

ਮੁਥੂਟ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਿਨ ਲਿਮਟਿਡ ("ਐਮਐਮਐਲ" ਜਾਂ "ਕੰਪਨੀ") ਇੱਕ ਗੈਰ-ਜਮਾ ਲੈਣ ਵਾਲੀ, ਪ੍ਰਣਾਲੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਐਨਬੀਐਫਸੀ - ਐਮਐਫਆਈ ਹੈ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਵਿੱਚ ਪੂਰੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਹੇਠ ਲਿਖੇ 'ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ' (ਐਫਪੀਸੀ) ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣ ਦੀ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਉਧਾਰ ਅਭਿਆਸ ਇਸਦੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਤੀ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ, ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਐਮਐਮਐਲ ਦੀ ਐਫਪੀਸੀ ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਵਾਬਦੇਹੀ, ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਆਡਿਟਿੰਗ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ (Applications for loans and their processing)

- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ।
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ RBI ਦੇ KYC ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ NBFCs ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਇੱਕ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਦਰਸਾਏਗੀ ਕਿ ਭਰੇ ਹੋਏ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰਨ ਦਾ ਅੰਦਾਜ਼ਨ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਕਿਸ ਅੰਦਰ ਹੋਵੇਗੀ।

ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ (Loan appraisal terms and conditions)

- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਣਗੀਆਂ।
- ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਕਰਜ਼ਾ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੁਆਰਾ ਸੰਚਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਬਿਨੈਕਾਰ ਦੇ ਦਸਤਖਤ ਸ਼ਾਬਾ ਕੋਲ ਰਿਕਾਰਡ ਵਜੋਂ ਰੱਖਣ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੀ ਕਾਪੀ 'ਤੇ ਲਗਾ ਕੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦਾ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ, ਬੀਮਾ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਸਰਲ ਤੱਥ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਕੀਮਤ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਸਾਥੀ/ਏਜੰਟ ਦੁਆਰਾ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਲਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕੋਈ ਵੀ ਫੀਸ ਤੱਥ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਰਕਮ ਨਹੀਂ ਲਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸਦਾ ਤੱਥ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਨੱਥੀ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ। ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ
- ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ, ਨਾ ਕਿ ਪੂਰੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ।

ਵੰਡ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਸਮੇਤ ਬਦਲਾਅ ਵਿੱਚ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ

1. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
2. ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
3. ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕੋਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਧਾਰਕ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈਂਟ ਆਫ਼ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।
4. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਾਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਜਨਰਲ

1. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
2. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ ਸਿਵਾਏ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਜੋ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆ ਸਕਦੀ ਹੈ)।
3. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ; ਅਜੀਬ ਘੰਟਿਆਂ 'ਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ।
4. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹਨ।
5. ਇੱਕ ਬਿਆਨ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ, HO ਅਤੇ ਲੋਨ ਕਾਰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਉਧਾਰ ਅਭਿਆਸਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।
6. ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਬੇਰੁਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕੀਮਤ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਏਗੀ। ਨੀਤੀ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ, ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ।
7. ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ, ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਅਤੇ ਔਸਤ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ, ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਹਿਤ (ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ) ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
8. ਵਿਆਜ ਦਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣਗੇ।
9. ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇਕਰਨ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੀਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਤਰਕ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
10. ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇਕਰਨ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
11. ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਫੀਸ ਢਾਂਚੇ ਨੂੰ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਹੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ/ਲੇਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਖੁਲਾਸੇ

1. ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ/ਲੇਨ ਕਾਰਡ ਦੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਿਆਰੀ ਰੂਪ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
2. ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਗੱਲਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਹੋਵੇਗਾ:
 - a. ਲੇਨ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ,
 - b. ਲੇਨ ਦੀ ਕੀਮਤ
 - c. ਕੋਈ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਮ੍ਹਾਂ/ਮਾਰਜਿਨ ਨਹੀਂ,
 - d. ਇਹ ਭਰੋਸਾ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਡੇਟਾ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
 - e. ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਉਚਿਤ ਸਟਾਫ਼ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ।
3. ਲੇਨ ਕਾਰਡ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੋਵੇਗਾ:
 - a. ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਢੁਕਵੀਂ ਪਛਾਣ ਕਰਦੀ ਹੈ
 - b. ਕੀਮਤ 'ਤੇ ਸਰਲ ਤੱਥ ਪੱਤਰ
 - c. ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ,
 - d. ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਡਿਸਚਾਰਜ ਸਮੇਤ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸਾਰੀਆਂ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ
 - e. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
4. ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਫੀਸ ਢਾਂਚੇ ਨੂੰ ਲੇਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਹੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
5. ਲੇਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਐਂਟਰੀਆਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
6. ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ, ਲੇਨ ਕਾਰਡ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਸ਼ੀਟ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

ਗੈਰ-ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਵਾਲਾ ਢੰਗ ਦੇ ਰਿਕਵਰੀ

1. ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ, ਰਿਕਵਰੀ ਸਿਰਫ਼ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਸੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ ਜਾਂ ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹੀ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਹੋਵੇਗੀ ਜੇਕਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਲਗਾਤਾਰ ਦੋ ਜਾਂ ਦੋ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।
2. ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਏਜੰਟ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਖ਼ਤ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ। ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਆਮ ਉਪਯੋਗ ਨੂੰ ਸੀਮਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਸਖ਼ਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ:
 - A. ਧਮਕੀ ਭਰੀ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ।
 - B. ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਬੁਲਾਉਣਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬੁਲਾਉਣਾ।

- C. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੋਸਤਾਂ ਜਾਂ ਸਹਿ-ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ
- D. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦਾ ਨਾਮ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ
- E. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ/ਸੰਪਤੀਆਂ/ਵੱਕਾਰ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਹਿੰਸਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਜਾਂ ਧਮਕੀ
- F. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਹੱਦ ਜਾਂ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨਾ

3. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਦੁਆਰਾ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਭਰਤੀ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ। ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ/ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਸਿਖਲਾਈ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰਕ ਜਾਂ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ/ਵਸੂਲੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏ ਬਿਨਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਪ੍ਰਤੀ ਢੁਕਵੇਂ ਵਿਵਹਾਰ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
4. ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ/ਢਾਂਚਾ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਅਤੇ ਆਚਰਣ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਢੁਕਵੇਂ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਲਈ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਹੋਵੇਗੀ।
5. ਕੰਪਨੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਸੰਬੰਧੀ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ, ਅਜਿਹੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਜੁੜਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਉਪਾਅ ਬਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰੇਗੀ।

ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਿਧਾਂਤ

1. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪੜਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਧਿਆਨ ਰੱਖੇਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਜ਼ਿਆਦਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਬਣੇ ਬਿਨਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਹੈ।
2. ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ (ਵਿਆਜ ਖਰਚੇ, ਬੀਮਾ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ, ਸਾਰੀਆਂ ਫੀਸਾਂ, ਆਦਿ ਸਮੇਤ) ਦੀ ਕੀਮਤ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਯੋਗ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੇਂ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
3. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਆਪਣੀ ਗੱਲਬਾਤ ਵਿੱਚ ਉੱਚ ਨੈਤਿਕ ਮਿਆਰਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੇ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਭ੍ਰਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਜਾਂ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਅਤੇ ਠੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਪਾਅ ਮੌਜੂਦ ਹਨ।
4. ਰਿਕਵਰੀ ਅਭਿਆਸ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਜਾਂ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ। ਉਗਰਾਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਉਗਰਾਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਹੀ ਅਤੇ ਬਾਈਡਿੰਗ ਹਨ।
5. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨੇਗੀ।
6. ਕੰਪਨੀ RBI ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ KYC ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇੱਕ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ KYC-AML ਨੀਤੀ ਹੈ।
7. ਕੰਪਨੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਸੰਗਠਨਾਂ, ਸਮੂਹ ਕੰਪਨੀਆਂ ਅਤੇ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਡੇਟਾ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੇਂ ਖੁਲਾਸਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਰਿਕਾਰਡ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਲਾਗੂ ਨੂੰ ਐਮ.ਐਸ.ਐਮ.ਈ. ਲੈਪ

1. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਲਾਗੂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਅਸਲੀ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰਡ ਚਾਰਜ ਨੂੰ ਹਟਾਉਣ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰੇਗੀ।
2. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਉਸ ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਸੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਦਫਤਰ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਕੱਠੇ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
3. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ(ਆਂ) ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕਾਨੂੰਨੀ

ਵਾਰਸ(ਆਂ), ਨਾਮਜ਼ਦ(ਆਂ), ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ(ਆਂ) ਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ।

4. ਜਿੱਥੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਜਾਂ ਚਾਰਜ ਹਟਾਉਣ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕੋਈ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗੀ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

5. ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਹਿਰਾਸਤ ਵਿੱਚ ਅਸਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ, ਸੰਬੰਧਿਤ ਖਰਚੇ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗੀ, ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਵੱਖਰਾ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬਣਾਈ ਗਈ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਜਕਰਤਾ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉੱਚ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸੁਣੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ:

ਸ਼ਾਖਾ ਰਾਹੀਂ:

ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਸੁਝਾਅ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਆਪਣੀ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਸ਼ਾਖਾ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੁਆਰਾ ਰੱਖੇ ਗਏ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸੁਝਾਅ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਰਨ। ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਉਤਪਾਦ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲਤਾ, ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ, ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਬ੍ਰਾਂਚ ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਮੈਨੇਜਰ ਕੋਲ ਉਠਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਟੈਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ

ਗਾਹਕ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਸਾਡੇ ਟੈਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 1800 1027 631 'ਤੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ.. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ

ਸ਼੍ਰੀ ਐਂਟਨੀ ਬੀਜੂ ਪੀ.ਏ., ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ, ਮੁਥੂਟ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਿਨ ਲਿਮਟਿਡ. ਮੁਥੂਟ ਟਾਵਰਸ, 5ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਂਟਰ ਸਕੁਏਅਰ ਮਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ, ਐਮ.ਜੀ. ਰੋਡ, ਕੋਚੀਨ- 682 035, ਫੋਨ: 0484 4105303, 0484 4105328 ਜਾਂ mmlcomplaints@muthootmicrofin.com 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ।

MFIN ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ:

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੈੱਲ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਇੰਡਸਟਰੀ - ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਇੰਸਟੀਚਿਊਸ਼ਨਜ਼ ਨੈੱਟਵਰਕ (MFIN) ਦੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਬੋਰਡ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਹੈ। ਟੈਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 1800 102 1080 (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 05:30 ਵਜੇ ਤੱਕ),

Sa-dhan ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ:

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਦੇ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ Sa-dhan ਦੇ ਮਾਨੀਟਰਿੰਗ ਬੋਰਡ ਕੋਲ ਟੈਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 1800 8899 270 'ਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਜਾਂ RBI ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਹੈ; ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ <https://cms.rbi.org.in> ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਔਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਈਮੇਲ (crpc@rbi.org.in 'ਤੇ) ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਸੈਕਟਰ-17, ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017 'ਤੇ ਭੌਤਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਖਤਮ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਖਰੀ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਮਿਤੀ, ਜੋ ਵੀ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ।

முத்துட் மைக்ரோஃபின் லிமிடெட் MUTHOOT MICROFIN LIMITED

நியாயமான நடைமுறை விதிமுறை (FAIR PRACTICES CODE)

ஆவணப் பதிப்பு (Document Version)	V 1.5
ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட தேதி (Approval Date)	13.07.2012
கடைசி மதிப்பாய்வு தேதி (Last Review Date)	09.02.2026
மதிப்பாய்வு அதிர்வெண் (Review Frequency)	ஆண்டுதோறும் (Annually)
தயாரித்தது (Prepared by)	செயல்பாட்டுத் துறை (Operations Department)
ஒப்புதல் அளித்தது (Approved by)	இயக்குநர்கள் குழு (Board of Directors)

நியாயமான நடைமுறை விதிமுறை (FAIR PRACTICES CODE)

முத்துட் மைக்ரோஃபின் லிமிடெட் ("MML" அல்லது "நிறுவனம்") என்பது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் (RBI) பதிவு செய்யப்பட்ட, வைப்புத்தொகை பெறாத, முறையான முக்கியத்துவம் வாய்ந்த ஒரு NBFC - MFI நிறுவனமாகும். நிறுவனத்தின் செயல்பாடுகளில் முழு வெளிப்படைத்தன்மையைக் கொண்டுவருவதற்காக, பின்வரும் 'நியாயமான நடைமுறை விதிமுறையை' (FPC) இயக்குநர்கள் குழு ஏற்றுக்கொள்ள பரிந்துரைக்கப்படுகிறது. நிறுவனத்தின் நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகள், கடன் உருவாக்கம், செயலாக்கம், சேவை மற்றும் வசூல் நடவடிக்கைகள் உள்ளிட்ட அதன் செயல்பாடுகளின் அனைத்து அம்சங்களுக்கும் பொருந்தும். இந்த எஃப்பிசி (FPC) விதிமுறைகளின் மீதான MML-இன் அர்ப்பணிப்பு, ஊழியர்களின் பொறுப்புக்கூறல், கண்காணிப்பு மற்றும் தணிக்கைத் திட்டங்கள், பயிற்சி மற்றும் தொழில்நுட்பம் ஆகியவற்றின் மூலம் நிரூபிக்கப்படும்.

கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம் (Applications for loans and their processing)

1. கடன் வாங்குபவருக்கான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் வட்டார மொழியில் அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்து கொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
2. கடன் வாங்குபவர்கள் தொடர்பாக ரிசர்வ் வங்கியின் கேஒய்சி விதிமுறைகளுக்கு இணங்க தேவையான அனைத்து ஆவணங்களும் சேகரிக்கப்படும்.
3. கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில் கடன் வாங்குபவரின் நலனைப் பாதிக்கும் தேவையான தகவல்கள் சேர்க்கப்பட வேண்டும், இதன் மூலம் மற்ற NBFC நிறுவனங்கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்து, கடன் வாங்குபவர் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். கடன் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள் எவை என்பதை விண்ணப்பப் படிவத்திலேயே குறிப்பிடலாம்.
4. பெறப்பட்ட அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் ஒப்புதல் சீட்டு (Acknowledgement) வழங்கப்படும். அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் செயலாக்குவதற்கு நிறுவனம் ஒரு உள்நாட்டு காலக்கெடுவை ஏற்கும், மேலும் முழுமையான விண்ணப்பப் படிவத்தை சமர்ப்பித்த பிறகு கடன் விண்ணப்பம் எவ்வளவு காலத்திற்குள் செயலாக்கப்படும் என்பதற்கான தோராயமான காலக்கெடுவையும் குறிப்பிடும்.

கடன் மதிப்பீட்டு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (Loan appraisal terms and conditions)

1. கடன் விண்ணப்பங்கள் நிறுவனத்தின் கடன் மதிப்பீட்டு (Credit Appraisal) நடைமுறைக்கு உட்பட்டதாக இருக்கும்.
2. அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் மற்றும் அதன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பிராந்திய மொழியில் உள்ள அனுமதி கடிதம் (Sanction Letter) மூலம் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், கிளையில் ஆவணமாகப் பராமரிக்கப்பட வேண்டிய அனுமதி கடிதத்தின் நகலில் விண்ணப்பதாரரின் கையொப்பத்தைப் பெற்று கடன் வாங்குபவரின் சம்மதம் பெறப்படும்.
3. கடன் வாங்குபவருக்கு பிராந்திய மொழியில் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையைக் கொண்ட கடன் அட்டை (Loan Card) வழங்கப்படும். கடன் அட்டையில் கடனின் வருடாந்திர பயனுள்ள வட்டி விகிதம் (Annual effective rate of interest), செயலாக்கக் கட்டணம் (Processing fee), காப்பீட்டு பிரீமியம் மற்றும் பிற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் உள்ளிட்ட கடனின் அனைத்து முக்கிய விவரங்களும் இடம்பெற்றிருக்கும்.
4. நிறுவனம் கடன் பெற விரும்பும் வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு தரப்படுத்தப்பட்ட எளிமையான உண்மைத் தகவல் தாளில் (Factsheet) விலை தொடர்பான விவரங்களை வெளிப்படுத்தும். நிறுவனம் மற்றும்/அல்லது அதன் கூட்டாளர்/முகவர் மூலம் மைக்ரோஃபினான்ஸ் கடன் வாங்குபவரிடம் வசூலிக்கப்படும் எந்தவொரு கட்டணமும் உண்மைத் தகவல் தாளில் வெளிப்படையாகக் குறிப்பிடப்படும். உண்மைத் தகவல் தாளில் வெளிப்படையாகக் குறிப்பிடப்படாத எந்தவொரு தொகையும் கடன் வாங்குபவரிடம் வசூலிக்கப்பட மாட்டாது.
5. வட்டார மொழியிலான கடன் ஒப்பந்தத்தின் (Loan Agreement) நகல், அதன் இணைப்புகளுடன் அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்கப்படும்.
6. மைக்ரோஃபினான்ஸ் கடன்களுக்கு வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணத்தை (Pre-payment penalty) நிறுவனம் வசூலிக்காது. தாமதமாகச் செலுத்துவதற்கான அபராதம் ஏதேனும் இருந்தால், அது நிலுவையில் உள்ள தொகைக்கு (Overdue amount) மட்டுமே விதிக்கப்படுமே தவிர, முழு கடன் தொகைக்கும் விதிக்கப்படாது.

கடன் வழங்குதல் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் (Disbursement of loans including changes in terms and conditions)

1. கடன் வழங்கும் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால், நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பிராந்திய மொழியில் அறிவிப்பு வழங்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்களில் ஏற்படும்

மாற்றங்கள், ஒழுங்குமுறை வழிமுறைகளால் ஏற்படும் சூழ்நிலைகளைத் தவிர, எதிர்கால விளைவுகளுடன் (Prospectively) மட்டுமே நடைமுறைப்படுத்தப்படும்.

2. ஒப்பந்தத்தின் கீழ் தொகையைத் திரும்பப் பெறுதல் (Recall) அல்லது முன்கூட்டியே செலுத்தக் கோருதல் (Accelerate) போன்ற முடிவுகள் கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி மட்டுமே எடுக்கப்படும்.
3. வழங்கப்பட்ட கடன்களுக்கு எதிராக நிறுவனம் ஏதேனும் பிணையை (Security) ஏற்றுக் கொண்டால், கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக நிறுவனத்திற்கு இருக்கக்கூடிய வேறு ஏதேனும் நியாயமான உரிமை அல்லது பற்றுகடனுக்கு உட்பட்டு, அனைத்து நிலுவைகளும் செலுத்தப்பட்டவுடன் அல்லது கடனின் நிலுவைத்தொகை முழுமையாக வசூலிக்கப்பட்டவுடன் அந்தப் பிணை விடுவிக்கப்படும். இத்தகைய உரிமை பயன்படுத்தப்பட வேண்டுமானால், மீதமுள்ள கோரிக்கைகள் மற்றும் எந்த சூழ்நிலையில் நிறுவனம் பிணைகளைத் தக்கவைத்துக் கொள்ள உரிமை பெற்றுள்ளது என்பது பற்றிய முழு விவரங்களுடன் கடன் வாங்குபவருக்கு அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.
4. வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விளக்குவதற்கான பயிற்சிகள் வழங்கப்படும்.

பொதுவானவை (General)

1. நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் அல்லது அவுட்சோர்சிங் முகமையின் ஊழியர்களின் முறையற்ற நடத்தைக்கு நிறுவனமே பொறுப்பேற்கும் மற்றும் சரியான நேரத்தில் குறைதீர்க்கும் நடவடிக்கையை வழங்கும்.
2. கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர (கடன் வாங்குபவரால் முன்னரே வெளிப்படுத்தப்படாத மற்றும் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வரும் புதிய தகவல்கள் தவிர), கடன் வாங்குபவரின் தனிப்பட்ட விஷயங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது.
3. கடனை வசூலிப்பதற்காக, நிறுவனம் தேவையற்ற துன்புறுத்தல்களில் ஈடுபடாது; அதாவது, கடன் வாங்குபவர்களை அஸமயங்களில் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்வது, கடனை வசூலிக்க தசை பலத்தைப் பயன்படுத்துவது போன்ற செயல்களில் ஈடுபடாது.
4. வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாளுவதற்குத் தங்கள் ஊழியர்களுக்கு போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
5. வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகளுக்கான நமது அர்ப்பணிப்பை விளக்கும் அறிக்கை பிராந்திய

மொழியில் தயாரிக்கப்பட்டு கிளைகள், தலைமை அலுவலகம் மற்றும் கடன் அட்டைகளில் காட்சிப்படுத்தப்படும்.

6. நிறுவனம் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட விலை நிர்ணயக் கொள்கையை (Pricing Policy) பின்பற்றும். இக்கொள்கை நிதிகளின் செலவு (Cost of funds), மார்ஜின் மற்றும் இடர் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கணக்கில் கொள்ளும்.
7. மைக்ரோஃபினான்ஸ் கடன்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் குறைந்தபட்ச, அதிகபட்ச மற்றும் சராசரி வட்டி விகிதங்கள் அனைத்து கிளைகளிலும், தலைமை அலுவலகத்திலும், வெளியிடப்படும் துண்டுப் பிரசுரங்களிலும் (பிராந்திய மொழியில்) மற்றும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் முக்கியமாகக் காட்சிப்படுத்தப்படும்.
8. வட்டி விகிதம் அல்லது வேறு ஏதேனும் கட்டணத்தில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்படும், மேலும் இந்த மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே நடைமுறைக்கு வரும்.
9. இடர் தரவரிசை முறை (Gradation of risk) மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணம் ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் வெளிப்படுத்தப்பட்டு, அனுமதி கடிதத்தில் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
10. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் இடர் தரவரிசை முறை ஆகியவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கப் பெறும்.
11. கடன் சாரா தயாரிப்புகள் (Non-credit products) ஏதேனும் வழங்கப்பட்டால், அவை கடன் வாங்குபவர்களின் முழுச் சம்மதத்துடன் மட்டுமே வழங்கப்படும் மற்றும் அதன் கட்டண அமைப்பு கடன் அட்டையிலேயே தெரிவிக்கப்படும்.

கடன் ஒப்பந்தம் / கடன் அட்டையில் வெளிப்படுத்த வேண்டியவை (Disclosures in Loan agreement /Loan card)

1. வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிராந்திய மொழியிலான கடன் ஒப்பந்தம் / கடன் அட்டையின் தரப்படுத்தப்பட்ட வடிவம் பின்பற்றப்படும்.
2. கடன் ஒப்பந்தத்தில் பின்வருவன வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும்:
 - a. கடனின் அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்,
 - b. கடனின் விலை நிர்ணயம் (Pricing),
 - c. மைக்ரோஃபினான்ஸ் கடன்களுக்கு முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான அபராதம் இல்லை மற்றும் பாதுகாப்பு வைப்புத்தொகை/மார்ஜின் இல்லை என்ற விபரம்,
 - d. கடன் வாங்குபவர் தரவின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும் என்ற உத்தரவாதம்
 - e. ஊழியர்களின் முறையற்ற நடத்தைக்கு நிறுவனத்தின் பொறுப்புக்கூறல் மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களின் சரியான நேரத்திலான குறைதீர்ப்பு.

3. கடன் அட்டையில் பின்வரும் விவரங்கள் பிரதிபலிக்க வேண்டும்:
 - a. கடன் வாங்குபவரைப் போதுமான அளவு அடையாளம் காட்டும் தகவல்கள்,
 - b. விலை நிர்ணயம் குறித்த எளிமையான உண்மைத் தகவல் தாள்,
 - c. கடனுடன் இணைக்கப்பட்ட பிற அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்,
 - a. d. பெறப்பட்ட தவணைகள் மற்றும் இறுதி விடுவிப்பு உட்பட அனைத்து திருப்பிச் செலுத்தல்களையும் நிறுவனத்தால் ஒப்புதல்கள் ,
 - e. நிறுவனத்தின் நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் உள்ளிட்ட குறைதீர்க்கும் அமைப்பின் விவரங்கள்.
4. கடன் சாரா தயாரிப்புகள் ஏதேனும் வழங்கப்பட்டால், அவை கடன் வாங்குபவர்களின் முழுச் சம்மதத்துடன் மட்டுமே வழங்கப்படும் மற்றும் அதன் கட்டண அமைப்பு கடன் அட்டையிலேயே தெரிவிக்கப்படும்.
1. 5. கடன் அட்டையில் உள்ள அனைத்து உள்ளீடுகளும் வட்டார மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
6. கடன் ஒப்பந்தம், கடன் அட்டை, முக்கிய தகவல் தாள் (Key Fact Sheet) மற்றும் அனுமதி கடிதம் ஆகியவற்றின் நகல் கடன் வாங்குபவர்களுக்குக் கிடைக்கச் செய்யப்பட வேண்டும்.

கடன் வசூலிப்பதற்கான கட்டாயமற்ற முறைகள் (Non-Coercive Methods of Recovery)

1. மைக்ரோஃபினான்ஸ் கடன்களுக்கு, கடன் வாங்குபவரும் நிறுவனமும் பரஸ்பரம் முடிவு செய்த ஒரு பொதுவான நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் (Central designated place) மட்டுமே வசூல் செய்யப்பட வேண்டும். கடன் வாங்குபவர் தொடர்ந்து இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட முறை பொதுவான இடத்திற்கு வரத் தவறினால் மட்டுமே, களப்பணியாளர்கள் கடன் வாங்குபவரின் வசிப்பிடத்திலோ அல்லது பணிபுரியும் இடத்திலோ வசூல் செய்ய அனுமதிக்கப்படுவார்கள்.
2. நிறுவனமோ அல்லது அதன் முகவர்களோ கடனை வசூலிப்பதில் எந்தவொரு கடுமையான முறைகளையும் கையாளக் கூடாது. மேற்கூறியவற்றின் பொதுவான பயன்பாட்டை மட்டுப்படுத்தாமல், பின்வரும் நடைமுறைகள் கடுமையானதாகக் கருதப்படும்:
 - a. மிரட்டும் அல்லது அநாகரீகமான மொழியைப் பயன்படுத்துதல்.
 - b. கடன் வாங்குபவரைத் தொடர்ந்து அழைப்பது மற்றும்/அல்லது காலை 9:00 மணிக்கு முன்பாகவும் மாலை 6:00 மணிக்கு பின்பாகவும் அழைப்பது.

- c. கடன் வாங்குபவரின் உறவினர்கள், நண்பர்கள் அல்லது சக ஊழியர்களைத் துன்புறுத்துவது.
 - d. கடன் வாங்குபவர்களின் பெயர்களைப் பகிரங்கப்படுத்துவது.
 - e. கடன் வாங்குபவர் அல்லது அவரது குடும்பத்தினர்/சொத்துக்கள்/நற்பெயருக்கு தீங்கு விளைவிக்க வன்முறையைப் பயன்படுத்துவது அல்லது மிரட்டுவது.
 - f. கடனின் அளவு அல்லது திருப்பிச் செலுத்தாததன் விளைவுகள் குறித்து கடன் வாங்குபவரைத் தவறாக வழிநடத்துவது.
3. களப்பணியாளர்களின் நடத்தை விதிமுறைகள் மற்றும் அவர்களின் ஆட்சேர்ப்பு, பயிற்சி மற்றும் மேற்பார்வைக்கான அமைப்புகள் குறித்து வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கை நடைமுறையில் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். களப்பணியாளர்கள்/வசூல் முகவர்களுக்கான பயிற்சியில், எந்தவொரு அநாகரீகமான அல்லது கட்டாயப்படுத்தும் கடன் வசூல் முறைகளையும் கையாளாமல், கடன் வாங்குபவர்களிடம் சரியான முறையில் நடந்துகொள்வதற்கான திட்டங்கள் சேர்க்கப்படும்.
 4. களப்பணியாளர்களின் மதிப்பீட்டிற்கான செயல்முறை/அமைப்பை நிறுவனம் கொண்டிருக்கும், அங்கு நடத்தை விதிமுறைகளைப் பின்பற்றுவதில் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களிடம் நடந்துகொள்ளும் முறை ஆகியவை பொருத்தமான ஊதியத்தை நிர்ணயிப்பதற்கான அளவுகோல்களில் ஒன்றாக இருக்கும்.
 5. திருப்பிச் செலுத்துவதில் சிரமங்களை எதிர்கொள்ளும் கடன் வாங்குபவர்களைக் கண்டறிவதற்கும், அத்தகைய கடன் வாங்குபவர்களுடன் தொடர்புகொள்வதற்கும், அவர்களுக்குக் கிடைக்கக்கூடிய வழிகளைப் பற்றிய தேவையான வழிகாட்டுதலை வழங்குவதற்கும் ஒரு பொறிமுறையை நிறுவனம் அமைக்கும்.

வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கோட்பாடு (Customer Protection Principle)

1. வாடிக்கையாளர்கள் அதிகக் கடன் சுமைக்கு ஆளாகாமல் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனைக் கொண்டுள்ளனர் என்பதைத் தீர்மானிக்க நிறுவனம் அதன் கடன் செயல்முறைகளின் அனைத்து நிலைகளிலும் தகுந்த கவனத்தைச் செலுத்தும்.
2. மைக்ரோபினான்ஸ் கடன்களின் விலை நிர்ணயம், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (வட்டி கட்டணங்கள், காப்பீட்டு பிரீமியங்கள், அனைத்து கட்டணங்கள் உட்பட) வெளிப்படையானதாக இருக்கும் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்குப் புரியும் வடிவத்தில் போதுமான அளவு வெளிப்படுத்தப்படும்.
3. நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களுடனான தங்கள் தொடர்புகளில் உயர் நெறிமுறைத் தரங்களைப் பின்பற்றுவார்கள் மற்றும்

வாடிக்கையாளர்களிடம் ஊழல் அல்லது தவறான நடத்தைகளைக் கண்டறிந்து திருத்துவதற்குப் போதுமான பாதுகாப்பு நடவடிக்கைகள் இருப்பதை உறுதி செய்வார்கள்.

4. வசூல் நடைமுறைகள் அநாகரீகமானதாகவோ அல்லது கட்டாயப்படுத்துவதாகவோ இருக்காது. வசூல் செயல்முறை சட்டப்பூர்வமாகச் சரியான மற்றும் பிணைப்புடைய வசூல் நடைமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டும்.
5. நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களின் தனியுரிமையை மதிக்கும் மற்றும் வாடிக்கையாளர் தகவல்களைத் தனிப்பட்ட மற்றும் ரகசியமானதாகக் கையாளும்.
6. நிறுவனம் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) வழங்கிய கேஓய்சி (KYC) வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றுகிறது மற்றும் விரிவான KYC-AML கொள்கையைக் கொண்டுள்ளது.
7. கடன் தகவல் அமைப்புகள் (Credit Bureaus), சட்டப்பூர்வ நிறுவனங்கள், குழும நிறுவனங்கள் மற்றும் மூன்றாம் தரப்பினருடன் வாடிக்கையாளர் தரவைப் பகிர்வது குறித்து கடன் ஒப்பந்தத்தில் நிறுவனம் போதுமான வெளிப்பாட்டைச் சேர்க்கும் மற்றும் உள்நாட்டுப் பதிவிற்காகக் கடன் வாங்குபவரின் சம்மதம் பெறப்படும்.

MSME LAP-க்கு பொருந்தக்கூடிய வழிகாட்டுதல்கள் (Guidelines applicable to MSME LAP)

1. கடன் முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டவுடன் அல்லது தீர்க்கப்பட்டவுடன், நிறுவனம் அனைத்து அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் விடுவிக்கும் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளின்படி 30 நாட்களுக்குள் பதிவுசெய்யப்பட்ட பொறுப்பை (Charge) அகற்றுவதற்கான ஏற்பாடுகளைச் செய்யும்.
2. கடன் வாங்குபவர் தனது விருப்பப்படி, கடன் வழங்கப்பட்ட கிளையிலிருந்தோ அல்லது ஆவணங்கள் கிடைக்கக்கூடிய நிறுவனத்தின் வேறு ஏதேனும் அலுவலகத்திலிருந்தோ அசல் ஆவணங்களைச் சேகரிக்கலாம். ஆவணம் திரும்பப் பெறப்படும் காலக்கெடு மற்றும் இடம் அனுமதி கடிதம் மற்றும்/அல்லது கடன் ஒப்பந்தத்தில் தெரிவிக்கப்படும்.
3. கடன் வாங்குபவர் இறக்க நேரிட்டால், நிறுவனத்தின் பரிந்துரைக்கப்பட்ட நடைமுறையின்படி, நிறுவனம் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகள் (Legal heirs), பரிந்துரைக்கப்பட்டவர்கள் (Nominees) ஆவணங்களைப் பெற சட்டப்பூர்வமாகத் தகுதியுடைய பிற நபர்களிடம் ஆவணங்களை விடுவிக்கும்.
4. நிணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்குள் ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் அல்லது பொறுப்பை அகற்றுவதில் நிறுவனத்தின் காரணமாக ஏதேனும் தாமதம்

ஏற்பட்டால், நிறுவனம் அதற்கான காரணங்களைத் தெரிவிக்கும் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களின்படி தேவையான இழப்பீட்டை வழங்கும்.

5. நிறுவனத்தின் பாதுகாப்பில் இருக்கும்போது அசல் சொத்து ஆவணங்கள் இழப்பு அல்லது சேதமடைந்தால், நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட பிரதிகளைப் பெற உதவும், அதனுடன் தொடர்புடைய செலவுகளை ஏற்கும் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளின்படி இழப்பீடு வழங்கும்.

குறைதீர்க்கும் வழிமுறை (Grievance Redressal Mechanism)

நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் கடன்களுக்காகத் தனி குறைதீர்க்கும் வழிமுறை ஏற்படுத்தப்பட்டுள்ளது. நிறுவனத்தின் எந்தவொரு செயல்பாட்டாளர்கள் அல்லது முடிவுகள் குறித்து கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து வரும் புகார்கள் உயர் மட்டங்களில் விசாரிக்கப்படும். புகார்களைப் பின்வரும் நிலைகளில் சமர்ப்பிக்கலாம்:

கிளை மூலமாக (Through branch):

வாடிக்கையாளர்கள் தங்களின் ஆரம்ப ஆலோசனைகள் மற்றும் புகார்களை அந்தந்த கிளையின் கிளை மேலாளரால் பராமரிக்கப்படும் வாடிக்கையாளர் புகார்கள்/ஆலோசனைகள் பதிவேட்டில் பதிவு செய்ய ஊக்குவிக்கப்படுகிறார்கள். தயாரிப்பு செயல்பாடு, சரியான நேரத்தில் கடன் வழங்குதல், பொதுவான புகார்கள் மற்றும் கேள்விகள் உள்ளடக்கிய பெரும்பாலான புகார்களைக் கிளை உறவு மேலாளரிடம் (Branch Relationship Manager) எழுப்பலாம் மற்றும் கேள்வியின் தன்மை விவரங்களுடன் பதிவேட்டில் பதிவு செய்யப்படும்.

கட்டணமில்லா எண் (Toll-Free number):

வாடிக்கையாளர்கள் தங்களின் புகார்களைப் பதிவு செய்ய எங்கள் கட்டணமில்லா எண்ணான 1800 1027 631 ஐத் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

குறைதீர்க்கும் அதிகாரி (Grievance Redressal Officer):
திரு. ஆண்டனி பிஜு பி ஏ (Mr. Antony Biju P A), குறைதீர்க்கும் அதிகாரி, முத்தூட் மைக்ரோஃபின் லிமிடெட், முத்தூட் டவர்ஸ், 5வது தளம், சென்டர் ஸ்கொயர் மாலுக்கு எதிரில், எம்.ஜி சாலை, கொச்சின் - 682 035.
தொலைபேசி: 0484 4105303, 0484 4105328 மின்னஞ்சல்: mmlcomplaints@muthootmicrofin.com

MFIN குறைதீர்ப்பு (MFIN Grievance Redressal):

கேள்வி/புகாருக்கான குறைதீர்க்கும் பிரிவின் பதிலில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் மைக்ரோஃபினான்ஸ் தொழில்துறையின் கண்காணிப்பு வாரியமான - மைக்ரோஃபினான்ஸ் இன்ஸ்டிடியூஷன்ஸ் நெட்வொர்க் (MFIN) கட்டணமில்லா எண் 1800 102 1080 இல் புகாரை எழுப்ப சதந்திரம் உண்டு (திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 05:30 மணி வரை).

Sa-dhan புகார் தீர்வு அமைப்பு:

புகார் தீர்வு பிரிவின் பதிலில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர்/அவர்கள் Sa-dhan-ன் கண்காணிப்பு குழுவிடம் கட்டணமில்லா எண் 1800 8899 270 மூலம் புகார் அளிக்கலாம்.

அல்லது ஆர்பிஐ ஒம்பட்ஸ்மனிடம் புகாரை எழுப்பலாம் (OR can raise the complaint with RBI Ombudsman at):

நிறுவனத்திற்குப் புகார் கிடைத்த 30 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு எந்தப் பதிலும் கிடைக்கவில்லை என்றால்; அல்லது பதிலில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் <https://cms.rbi.org.in> என்ற போர்டல் மூலம் ஆன்லைனில் புகார் செய்யலாம். நிறுவனத்தால் குறைதீர்க்க வழங்கப்பட்ட 30 நாட்கள் காலக்கெடு முடிவடைந்த தேதியிலிருந்து அல்லது நிறுவனத்திடமிருந்து வந்த கடைசி தகவல்தொடர்பு தேதியிலிருந்து 90 நாட்களுக்குள், மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் (Centralised Receipt and Processing Centre), 4வது தளம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, செக்டர்-17, சென்ட்ரல் விஸ்தா, சண்டிகர் - 160017 என்ற முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ (crpc@rbi.org.in) அல்லது நேரடி வடிவத்திலோ புகாரைச் சமர்ப்பிக்கலாம்.

ముత్తూట్ మైక్రోఫిన్ లిమిటెడ్

MUTHOOT MICROFIN LIMITED

నిష్పక్షపాత విధానాల నియమావళి

(FAIR PRACTICES CODE)

డాక్యుమెంట్ వెర్షన్ (Document Version)	V 1.5
ఆమోదించబడిన తేదీ (Approval Date)	13.07.2012
చివరి సమీక్ష తేదీ (Last Review Date)	09.02.2026
సమీక్ష ఫ్రీక్వెన్సీ (Review Frequency)	వార్షికంగా (Annually)
తయారు చేసినవారు (Prepared by)	ఆపరేషన్స్ డిపార్ట్మెంట్ (Operations Department)
ఆమోదించినవారు (Approved by)	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ (Board of Directors)

నిష్పక్షపాత విధానాల నియమావళి (FAIR PRACTICES CODE)

ముత్తూట్ మైక్రోఫిన్ లిమిటెడ్ ("MML" లేదా "కంపెనీ") అనేది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) వద్ద నమోదైన, డిపాజిట్లు స్వీకరించని, వ్యవస్థాగతంగా ప్రాధాన్యత కలిగిన ఒక NBFC - MFI సంస్థ. కంపెనీ కార్యకలాపాలలో పూర్తి పారదర్శకతను తీసుకురావడానికి, ఈ క్రింది 'నిష్పక్షపాత విధానాల నియమావళి' (FPC) ని డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదించాలని సిఫార్సు చేయడమైనది. కంపెనీ యొక్క నిష్పక్షపాత ఋణ వితరణ పద్ధతులు, ఋణాల మంజూరు, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసింగ్ మరియు వసూళ్ల కార్యకలాపాలతో సహా దాని కార్యకలాపాలలోని అన్ని రంగాలకు వర్తిస్తాయి. ఈ ఎఫ్పిసి (FPC) పట్ల MML యొక్క నిబద్ధత, ఉద్యోగుల జవాబుదారీతనం, పర్యవేక్షణ మరియు ఆడిటింగ్ కార్యక్రమాలు, శిక్షణ మరియు సాంకేతికత ద్వారా నిరూపించబడుతుంది.

ఋణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ (Applications for loans and their processing)

1. ఋణగ్రహీతతో జరిపే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు ప్రాంతీయ భాషలో లేదా ఋణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.
2. ఋణగ్రహీతలకు సంబంధించి ఆర్బీఐ (RBI) యొక్క కేవలెస్ (KYC) నిబంధనలను పాటించడానికి అవసరమైన అన్ని పత్రాలను సేకరించాలి.
3. ఋణ దరఖాస్తు ఫారమ్లలో ఋణగ్రహీత ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని చేర్చాలి, తద్వారా ఇతర NBFCలు ఇచ్చే నిబంధనలు మరియు షరతులతో సరైన పోలికను చూసుకుని, ఋణగ్రహీత ఒక సరైన నిర్ణయం తీసుకోగలుగుతారు. దరఖాస్తు ఫారమ్లోనే సమర్పించాల్సిన పత్రాలను దరఖాస్తు ఫారమ్లోనే సూచించవచ్చు.
4. స్వీకరించిన అన్ని రుణ దరఖాస్తులకు ఒక రశీదు (Acknowledgement) అందించబడుతుంది. అన్ని రుణ దరఖాస్తులను ప్రాసెస్ చేయడానికి కంపెనీ ఒక అంతర్గత సమయ పరిమితిని ఏర్పాటు చేసుకుంటుంది మరియు పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు ఫారమ్ను సమర్పించిన తర్వాత ఎంత సమయంలోగా ఋణ దరఖాస్తు ప్రాసెస్ చేయబడుతుందో సుమారుగా తెలియజేస్తుంది.

ఋణ అంచనా నిబంధనలు మరియు షరతులు (Loan appraisal terms and conditions)

1. ఋణ దరఖాస్తులు కంపెనీ యొక్క క్రెడిట్ అప్రైజల్ (ఋణ అర్హత పరిశీలన) ప్రక్రియకు లోబడి ఉంటాయి.
2. మంజూరైన ఋణం మరియు దాని నిబంధనలు, షరతులను ప్రాంతీయ భాషలో మంజూరు పత్రం (Sanction Letter) ద్వారా తెలియజేస్తారు. బ్రాంచ్లో రికార్డుగా ఉంచాల్సిన మంజూరు పత్రం ప్రతిపై దరఖాస్తుదారుడి సంతకం తీసుకోవడం ద్వారా ఋణగ్రహీత యొక్క సమ్మతిని పొందడం జరుగుతుంది.
3. ఋణగ్రహీతకు ప్రాంతీయ భాషలో తిరిగి చెల్లించే షెడ్యూల్ను కలిగి ఉన్న లోన్ కార్డ్ (Loan Card) అందించబడుతుంది. ఈ లోన్ కార్డ్లో ఋణానికి సంబంధించిన వార్షిక ప్రభావవంతమైన వడ్డీ రేటు (Annual effective rate of interest), ప్రాసెసింగ్ ఫీజు, ఇన్సూరెన్స్ ప్రీమియం మరియు ఇతర నిబంధనలు, షరతులతో సహా అన్ని ముఖ్యమైన వివరాలు ఉంటాయి.

4. కంపెనీ ఋణం తీసుకోవాలనుకునే వినియోగదారునికి ఒక ప్రామాణికమైన సరళీకృత సమాచార పత్రంలో (Factsheet) ధరలకు సంబంధించిన వివరాలను వెల్లడిస్తుంది. కంపెనీ మరియు/లేదా దాని భాగస్వామి/ఏజెంట్ ద్వారా మైక్రోఫైనాన్స్ ఋణగ్రహీత నుండి వసూలు చేసే ఏ రకమైన ఫీజునైనా సమాచార పత్రంలో స్పష్టంగా వెల్లడించాలి. సమాచార పత్రంలో స్పష్టంగా పేర్కొనని ఏ ఇతర మొత్తాన్ని ఋణగ్రహీత నుండి వసూలు చేయకూడదు.
5. ప్రాంతీయ భాషలో ఉన్న ఋణ ఒప్పంద పత్రం (Loan Agreement) యొక్క ప్రతిని, దాని అనుబంధ పత్రాలతో సహా ఋణగ్రహీతలందరికీ అందజేయడం జరుగుతుంది.
6. 71 క్రోఫైనాన్స్ ఋణాల కోసం కంపెనీ కష్టమర్ల నుండి గడువుకు ముందే చెల్లించే ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా (Pre-payment penalty) వసూలు చేయదు. ఆలస్యంగా చెల్లించినందుకు ఏదైనా జరిమానా ఉంటే, అది బకాయి ఉన్న మొత్తానికి (Overdue amount) మాత్రమే వర్తిస్తుంది కానీ మొత్తం ఋణ మొత్తానికి వర్తించదు.

ఋణాల పంపిణీ మరియు నిబంధనలు, షరతులలో మార్పులు (Disbursement of loans including changes in terms and conditions)

1. ఋణాల పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు మొదలైన నిబంధనలు, షరతులలో వచ్చే ఏవైనా మార్పుల గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు ప్రాంతీయ భాషలో నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఇతర ఛార్జీలలో వచ్చే మార్పులు, నియంత్రణ (Regulatory) సూచనల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే పరిస్థితులలో తప్ప, భవిష్యత్తు రుణాలకు (Prospectively) మాత్రమే వర్తించేలా అమలు చేయబడతాయి.
2. ఒప్పందం ప్రకారం రుణాన్ని వెనక్కి తీసుకోవడం (Recall) లేదా ముందస్తుగా చెల్లించమని కోరడం (Accelerate) వంటి నిర్ణయాలు ఋణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగానే ఉంటాయి.
3. ఇచ్చిన ఋణాలకు ప్రతిగా కంపెనీ ఏదైనా హామీని (Security) స్వీకరిస్తే, ఋణగ్రహీతపై కంపెనీకి ఉండగల ఇతర చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా క్లెయిమ్ కు లోబడి, అన్ని బకాయిలు తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా ఋణ బకాయి మొత్తాన్ని వసూలు చేసిన తర్వాత ఆ హామీని విడుదల చేయడం జరుగుతుంది. అటువంటి హక్కును ఉపయోగించాల్సి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు హామీలను తన వద్దే ఉంచుకోవడానికి కంపెనీకి అర్హత ఉన్న పరిస్థితుల గురించి పూర్తి వివరాలతో ఋణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.
4. వినియోగదారులకు ఋణ నిబంధనలు మరియు షరతులను వివరించడానికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.

సాధారణ నిబంధనలు (General)

1. కంపెనీ ఉద్యోగులు లేదా అవుట్సోర్సింగ్ ఏజెన్సీ ఉద్యోగుల అనుచిత ప్రవర్తనకు కంపెనీయే బాధ్యత వహిస్తుంది మరియు సకాలంలో ఫిర్యాదుల నివారణను అందిస్తుంది.
2. ఋణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతులలో పేర్కొన్న ప్రయోజనాల కోసం తప్ప (ఋణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని మరియు తర్వాత కంపెనీ దృష్టికి వచ్చిన కొత్త సమాచారం మినహా), కంపెనీ ఋణగ్రహీత యొక్క వ్యక్తిగత విషయాలలో జోక్యం చేసుకోదు.

3. ఋణాల వసూలు కోసం కంపెనీ ఎలాంటి అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు; అనగా, ఋణగ్రహీతలను అసమయాల్లో నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, ఋణాల వసూలు కోసం శారీరక బలాన్ని ఉపయోగించడం మొదలైనవి చేయకూడదు.
4. వినియోగదారులతో సరైన పద్ధతిలో వ్యవహరించడానికి తన ఉద్యోగులకు తగిన శిక్షణ ఇవ్వబడిందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
5. పారదర్శకత మరియు నిష్పక్షపాత ఋణ వితరణ పద్ధతుల పట్ల మా నిబద్ధతను తెలియజేసే ప్రకటన ప్రాంతీయ భాషలో తయారు చేయబడి బ్రాంచ్‌లలో, హెడ్ ఆఫీస్‌లో మరియు లోన్ కార్డ్‌లలో ప్రదర్శించబడుతుంది.
6. కంపెనీ బోర్డు ఆమోదించిన ధరల విధానాన్ని (Pricing Policy) అనుసరిస్తుంది. ఈ విధానం ఫండ్స్ యొక్క ఖర్చు (Cost of funds), మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియమ్ వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది.
7. మైక్రోఫైనాన్స్ ఋణాలపై వసూలు చేసే కనీస, గరిష్ట మరియు సగటు వడ్డీ రేట్లు అన్ని బ్రాంచ్‌లలో, హెడ్ ఆఫీస్‌లో, జారీ చేసే లఘు పత్రికలలో (ప్రాంతీయ భాషలో) మరియు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి.
8. వడ్డీ రేటు లేదా ఇతర ఛార్జీలలో వచ్చే ఏ మార్పునైనా ఋణగ్రహీతకు ముందే తెలియజేయడం జరుగుతుంది మరియు ఈ మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయి.
9. రిస్క్ గ్రేడేషన్ (Risk gradation) పద్ధతి మరియు వివిధ వర్గాల ఋణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధత దరఖాస్తు ఫారమ్‌లో ఋణగ్రహీతలకు వెల్లడించబడుతుంది మరియు మంజూరు పత్రంలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.
10. వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ గ్రేడేషన్ పద్ధతి కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడతాయి.
11. ఋణేతర ఉత్పత్తులు (Non-credit products) ఏవైనా జారీ చేస్తే, అవి ఋణగ్రహీతల పూర్తి సమ్మతితో మాత్రమే జారీ చేయబడతాయి మరియు వాటి ఫీజుల వివరాలను లోన్ కార్డ్‌లోనే తెలియజేయడం జరుగుతుంది.

ఋణ ఒప్పందం / లోన్ కార్డ్‌లోని వెల్లడింపులు (Disclosures in Loan agreement /Loan card)

1. బోర్డు ఆమోదించిన ప్రాంతీయ భాషలోని ఋణ ఒప్పందం / లోన్ కార్డ్ యొక్క ప్రామాణిక నమూనా అనుసరించబడుతుంది.
2. ఋణ ఒప్పంద పత్రం క్రింది విషయాలను వెల్లడించాలి:
 - a. ఋణానికి సంబంధించిన అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు,
 - b. ఋణం యొక్క ధరల వివరాలు (Pricing),
 - c. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలపై గడువుకు ముందే చెల్లించే ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా లేదు మరియు సెక్యూరిటీ డిపాజిట్/మార్జిన్ ఉండదు అనే సమాచారం,
 - d. ఋణగ్రహీత డేటా యొక్క గోప్యతను (Privacy) గౌరవిస్తామనే భరోసా,

- e. సిబ్బంది యొక్క ఎలాంటి అనుచిత ప్రవర్తనకైనా కంపెనీ జవాబుదారీతనం మరియు బుణగ్రహీతల సకాలంలో ఫిర్యాదుల నివారణ.
3. లోన్ కార్డ్ క్రింది వివరాలను ప్రతిబింబించాలి:
 - a. బుణగ్రహీతను సరిగ్గా గుర్తించే సమాచారం,
 - b. ధరలపై సరళీకృత సమాచార పత్రం,
 - c. బుణానికి వర్తించే ఇతర అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు,
 - d. స్వీకరించిన వాయిదాలతో సహా అన్ని రకాల తిరిగి చెల్లింపులకు మరియు అంతిమ చెల్లింపునకు కంపెనీ యొక్క రశీదు ధృవీకరణ,
 - e. కంపెనీ నోడల్ అధికారి పేరు మరియు కాంటాక్ట్ నంబర్తో సహా ఫిర్యాదుల నివారణ వ్యవస్థ యొక్క వివరాలు.
4. బుణేతర ఉత్పత్తులు ఏవైనా జారీ చేస్తే, అవి బుణగ్రహీతల పూర్తి సమ్మతితో మాత్రమే జారీ చేయబడతాయి మరియు వాటి ఫీజుల వివరాలను లోన్ కార్డ్లోనే తెలియజేయడం జరుగుతుంది.
5. లోన్ కార్డ్లోని అన్ని ఎంట్రీలు ప్రాంతీయ భాషలోనే ఉండాలి.
6. బుణ ఒప్పంద పత్రం, లోన్ కార్డ్, ముఖ్య సమాచార పత్రం (Key Fact Sheet) మరియు మంజూరు పత్రం ప్రతి బుణగ్రహీతలకు అందుబాటులో ఉంచబడతాయి.

బుణాల వసూలుకు బలవంతం లేని పద్ధతులు (Non-Coercive Methods of Recovery)

1. మైక్రోఫైనాన్స్ బుణాల రికవరీ బుణగ్రహీత మరియు కంపెనీ పరస్పరం నిర్ణయించుకున్న ఒక కేంద్ర నిర్ణీత స్థలంలో (Central designated place) మాత్రమే జరగాలి. బుణగ్రహీత వరుసగా రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ సందర్భాలలో కేంద్ర నిర్ణీత స్థలానికి రావడంలో విఫలమైతేనే ఫీల్డ్ సిబ్బంది బుణగ్రహీత నివాస స్థలానికి లేదా పని స్థలానికి వెళ్లి రికవరీ చేయడానికి అనుమతించబడతారు.
2. కంపెనీ లేదా దాని ఏజెంట్లు వసూళ్ల కోసం ఎలాంటి కఠినమైన పద్ధతులను అవలంబించకూడదు. పైన పేర్కొన్న సాధారణ నియమాన్ని పరిమితం చేయకుండా, క్రింది పద్ధతులను కఠినమైనవిగా పరిగణించడం జరుగుతుంది:
 - a. బెదిరించే లేదా అపశబ్దాలతో కూడిన భాషను ఉపయోగించడం.
 - b. బుణగ్రహీతకు నిరంతరంగా ఫోన్ చేయడం మరియు/లేదా ఉదయం 9:00 గంటల కంటే ముందు మరియు సాయంత్రం 6:00 గంటల తర్వాత ఫోన్ చేయడం.
 - c. బుణగ్రహీత యొక్క బంధువులు, స్నేహితులు లేదా సహోద్యోగులను వేధించడం.
 - d. బుణగ్రహీతల పేర్లను బహిరంగంగా ప్రకటించడం/ప్రచురించడం.
 - e. బుణగ్రహీత లేదా వారి కుటుంబ సభ్యులు/ఆస్తులు/ప్రతిష్ఠకు హాని కలిగించడానికి హింసను ఉపయోగించడం లేదా ఉపయోగిస్తామని బెదిరించడం.
 - f. అప్పు పరిమాణం లేదా తిరిగి చెల్లించకపోవడం వల్ల కలిగే పరిణామాల గురించి బుణగ్రహీతను తప్పుదోవ పట్టించడం.

3. ఫీల్డ్ సిబ్బంది యొక్క ప్రవర్తనా నియమావళి మరియు వారి రిక్రూట్మెంట్, శిక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ వ్యవస్థలకు సంబంధించి 10-1 ఆమోదించిన విధానం అమలులో ఉందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. ఫీల్డ్ సిబ్బంది/రికవరీ ఏజెంట్ల శిక్షణలో ఎలాంటి అపశబ్దాలు లేదా బలవంతపు ఋణ వసూలు పద్ధతులను అవలంబించకుండా ఋణగ్రహీతల పట్ల సరైన రీతిలో ప్రవర్తించేలా కార్యక్రమాలు చేర్చబడతాయి.
4. ఫీల్డ్ సిబ్బంది యొక్క పనితీరు మూల్యాంకనం కోసం కంపెనీ ఒక ప్రక్రియ/చట్రాన్ని కలిగి ఉంటుంది, అక్కడ ప్రవర్తనా నియమావళిని పాటించడం మరియు కస్టమర్ల పట్ల ప్రవర్తించే విధానం సరైన వేతనాన్ని నిర్ణయించడానికి ఒక పరామితిగా ఉంటుంది.
5. తిరిగి చెల్లించడంలో ఇబ్బందులు ఎదుర్కొంటున్న ఋణగ్రహీతలను గుర్తించడానికి, అటువంటి ఋణగ్రహీతలతో మాట్లాడటానికి మరియు వారికి అందుబాటులో ఉన్న మార్గాల గురించి అవసరమైన మార్గదర్శకత్వం అందించడానికి కంపెనీ ఒక వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేస్తుంది.

వినియోగదారుల రక్షణ సూత్రం (Customer Protection Principle)

1. వినియోగదారులు అపారమైన అప్పుల భారంలో పడకుండా తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని కలిగి ఉన్నారని నిర్ధారించడానికి కంపెనీ తన రుణ ప్రక్రియల అన్ని దశలలోనూ తగిన జాగ్రత్తలు తీసుకుంటుంది.
2. మైక్రోఫైనాన్స్ ఋణాల ధరలు, నిబంధనలు మరియు షరతులు (వడ్డీ ఛార్జీలు, ఇన్సూరెన్స్ ప్రీమియంలు, అన్ని ఫీజులతో సహా) పారదర్శకంగా ఉంటాయి మరియు వినియోగదారులకు అర్థమయ్యే రీతిలో తగినంతగా వెల్లడించబడతాయి.
3. కంపెనీ ఉద్యోగులు వినియోగదారులతో తమ పరస్పర చర్యలలో ఉన్నత నైతిక ప్రమాణాలను పాటిస్తారు మరియు అవినీతి లేదా వినియోగదారుల పట్ల తప్పుడు ప్రవర్తనను గుర్తించి సరిదిద్దడానికి తగిన రక్షణలు ఉన్నాయని నిర్ధారిస్తారు.
4. రికవరీ పద్ధతులు వేధించేలా లేదా బలవంతం చేసేలా ఉండకూడదు. ఋణాల వసూలు ప్రక్రియ చట్టబద్ధంగా సరైన మరియు కట్టుబడి ఉండే వసూలు విధానాలను అనుసరించాలి.
5. కంపెనీ వినియోగదారుల గోప్యతను గౌరవిస్తుంది మరియు వినియోగదారుల సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ మరియు రహస్యంగా పరిగణిస్తుంది.
6. కంపెనీ ఆర్బీ ఐ (RBI) జారీ చేసిన కేవైసీ (KYC) మార్గదర్శకాలను పాటిస్తుంది మరియు వివరణాత్మకమైన KYC-AML విధానాన్ని కలిగి ఉంది.
7. క్రెడిట్ బ్యూరోలు, చట్టబద్ధమైన సంస్థలు, గ్రూప్ కంపెనీలు మరియు మూడవ పక్షాలతో కస్టమర్ డేటాను పంచుకోవడం గురించి ఋణ ఒప్పందంలో కంపెనీ తగిన వెల్లడింపును కలిగి ఉంటుంది మరియు అంతర్గత రికార్డు కోసం ఋణగ్రహీత యొక్క సమ్మతిని పొందుతుంది.

MSME LAP కి వర్తించే మార్గదర్శకాలు (Guidelines applicable to MSME LAP)

1. ఋణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా సెటిల్ అయిన తర్వాత, కంపెనీ అన్ని అసలు చర/స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు వర్తించే నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా 30 రోజులలోపు నమోదిత ఛార్జీను తొలగించడానికి ఏర్పాట్లు చేస్తుంది.

2. ఋణగ్రహీత తన ప్రాధాన్యత ప్రకారం, ఋణం అందించబడిన బ్రాంచ్ నుండి లేదా పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీ యొక్క మరేదైనా కార్యాలయం నుండి అసలు పత్రాలను సేకరించవచ్చు. పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే సమయం మరియు స్థలం మంజూరు పత్రం మరియు/లేదా ఋణ ఒప్పందంలో తెలియజేయబడుతుంది.
3. ఋణగ్రహీత మరణించిన సందర్భంలో, కంపెనీ నిర్దేశించిన విధానానికి అనుగుణంగా చట్టబద్ధమైన వారసులకు (Legal heirs), నామినీలకు (Nominees) లేదా వాటిని పొందేందుకు చట్టబద్ధంగా అర్హత ఉన్న ఇతర వ్యక్తులకు పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది.
4. నిర్ణీత గడువులోగా పత్రాలను విడుదల చేయడంలో లేదా ఛార్జ్ ను తొలగించడంలో కంపెనీ కారణంగా ఏదైనా ఆలస్యం జరిగితే, కంపెనీ ఆ ఆలస్యానికి గల కారణాలను తెలియజేస్తుంది మరియు వర్తించే నియంత్రణ మార్గదర్శకాల ప్రకారం అవసరమైన నష్టపరిహారాన్ని అందిస్తుంది.
5. కంపెనీ కస్టడీలో ఉన్నప్పుడు అసలు ఆస్తి పత్రాలు పోయినా లేదా దెబ్బతిన్నా, కంపెనీ ఋణగ్రహీతకు నకిలీ/ధృవీకరించబడిన ప్రతిని పొందడంలో సహాయం చేస్తుంది, దానికి సంబంధించిన ఖర్చులను భరిస్తుంది మరియు వర్తించే నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా నష్టపరిహారాన్ని అందిస్తుంది.

ఫిర్యాదుల నివారణ వ్యవస్థ (Grievance Redressal Mechanism)

కంపెనీ మంజూరు చేసిన ఋణాల కోసం ప్రత్యేక ఫిర్యాదుల నివారణ వ్యవస్థ ఏర్పాటు చేయబడింది. కంపెనీ యొక్క ఏ అధికారిపై లేదా నిర్ణయాలపై అయినా ఋణగ్రహీతల నుండి వచ్చే ఫిర్యాదులను ఉన్నత స్థాయిలలో పరిశీలించడం జరుగుతుంది. ఫిర్యాదులను క్రింది స్థాయిలలో సమర్పించవచ్చు:

బ్రాంచ్ ద్వారా (Through branch):

వినియోగదారులు తమ ప్రాథమిక సూచనలు మరియు ఫిర్యాదులను ఆయా బ్రాంచ్ మేనేజర్ నిర్వహించే వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు/సూచనల రిజిస్టర్ లో నమోదు చేయడానికి ప్రోత్సహించబడుతున్నారు. ప్రొడక్ట్ పనితీరు, సమయానికి ఋణాల పంపిణీ, సాధారణ ఫిర్యాదులు మరియు సందేహాలకు సంబంధించిన చాలా ఫిర్యాదులను బ్రాంచ్ రిలేషన్ షిప్ మేనేజర్ (Branch Relationship Manager) దృష్టికి తీసుకువెళ్లవచ్చు మరియు సందేహం యొక్క స్వభావాన్ని వివరాలతో రిజిస్టర్ లో నమోదు చేయడం జరుగుతుంది.

టోల్-ఫ్రీ నంబర్ (Toll-Free number):

వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి మా టోల్-ఫ్రీ నంబర్ 1800 1027 631 లో మమ్మల్ని సంప్రదించవచ్చు.

ఫిర్యాదుల నివారణ అధికారి (Grievance Redressal Officer):

శ్రీ ఆంటోనీ బిజు పి ఎ (Mr. Antony Biju P A),

ఫిర్యాదుల నివారణ అధికారి, ముత్తూట్ మైక్రోఫిన్ లిమిటెడ్,

ముత్తూట్ టవర్స్, 5వ అంతస్తు, సెంటర్ స్కేవర్ మార్ ఎదురుగా, ఎం.జి రోడ్, కొచ్చిన్ - 682 035.

ఫోన్: 0484 4105303, 0484 4105328 | ఈమెయిల్: mmlcomplaints@muthootmicrofin.com

MFIN ఫిర్యాదుల నివారణ (MFIN Grievance Redressal):

ఫిర్యాదుల విభాగం స్పందనతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ మైక్రోఫైనాన్స్ పరిశ్రమ పర్యవేక్షణ బోర్డు - మైక్రోఫైనాన్స్ ఇన్స్టిట్యూషన్స్ నెట్వర్క్ (MFIN) టోల్-ఫ్రీ నంబర్ 1800 102 1080 కి ఫిర్యాదు చేయడానికి స్వేచ్ఛ ఉంది (సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 05:30 వరకు).

Sa-dhan ఫిర్యాదుల పరిష్కారం :

ఫిర్యాదు పరిష్కార విభాగం ఇచ్చిన సమాధానంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, వారు Sa-dhan పర్యవేక్షణ బోర్డుకు టోల్-ఫ్రీ నంబర్ **1800 8899 270** ద్వారా ఫిర్యాదు నమోదు చేయవచ్చు.

లేదా ఆర్ బీఐ ఓంబ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు (OR can raise the complaint with RBI Ombudsman at):

కంపెనీకి ఫిర్యాదు అందిన 30 రోజులలోపు కస్టమర్ కు ఎటువంటి సమాధానం రాకపోతే; లేదా సమాధానంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ <https://cms.rbi.org.in> పోర్టల్ ద్వారా ఆన్లైన్లో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. కంపెనీ ద్వారా ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి ఇచ్చిన 30 రోజుల సమయ పరిమితి ముగిసిన తేదీ నుండి లేదా కంపెనీ నుండి వచ్చిన చివరి కమ్యూనికేషన్ తేదీ నుండి (ఏది తర్వాత అయితే అది) 90 రోజులలోపు, సెంట్రలైజ్డ్ రిసిప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (Centralised Receipt and Processing Centre), 4వ అంతస్తు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెక్టార్-17, సెక్ట్రల్ విస్టా, చండీగడ్ - 160017 కు ఈమెయిల్ ద్వారా (crpc@rbi.org.in) లేదా భౌతిక రూపంలో ఫిర్యాదును సమర్పించవచ్చు.