సముచిత అభ్యాసాల నియమావళి - మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలు

సముచిత సంభాషణ మరియు రుణాల రికవరీ

1. మతం, కులం, వైవాహిక స్థితి మొదలైన వాటి ఆధారంగా వినియోగదారుల పట్ల అనుచిత రీతిలో వివక్ష చూపడం లేదని నిర్ధారించుకోవాలి.

2. బ్యాంకు తరఫున పనిచేసే ఉద్యోగులు మరియు వ్యక్తులు గౌరవప్రదమైన భాష ఉపయోగిస్తున్నారని, సమాజం మరియు సంస్కృతిపరంగా సున్నితమైన అంశాల్లో మర్యాదపూర్వకంగా మరియు గౌరవప్రదంగా వ్యవహరిస్తున్నారని నిర్ధారించుకోవాలి.

3. రీపేమెంట్ విషయంలో ఇబ్బందులు ఎదుర్కొంటున్న రుణగ్రహీతలను గుర్తించండి. అలాంటి రుణగ్రహీతలతో మాట్లాడడంతో పాటు వారికి అందుబాటులో ఉన్న సహాయం గురించి అవసరమైన మార్గదర్శకాలు అందించాలి.

4. పరస్పరం నిర్ణయించుకున్న నియమించబడిన/కేంద్ర నిర్దేశిత స్థలంలో రికవరీ ప్రక్రియ నిర్వహించాలి. ఏదేమైనప్పటికీ, రుణగ్రహీత రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వరుస సందర్భాల్లో నియమించబడిన/కేంద్ర నిర్దేశిత స్థలంలో కనిపించకపోతే రుణగ్రహీత నివాసం లేదా పని స్థలంలో రికవరీ చేయడం కోసం ఫీల్డ్ స్టాఫ్ అనుమతించబడతారు.

5. రికవరీ కోసం బ్యాంకు లేదా దాని ఏజెంట్ ఎలాంటి కఠిన పద్ధతులు అనుసరించకూడదు. క్రింది పద్ధతులన్నీ కఠినమైనవిగా పరిగణించబడతాయి:

   i. భయపెట్టే లాంటి లేదా అవమానించే లాంటి భాష ఉపయోగించడం

   ii. రుణగ్రహీతకు నిరంతరాయంగా కాల్ చేయడం మరియు/ లేదా ఉదయం 9:00 గంటల కంటే ముందు మరియు సాయంత్రం 6:00 గంటల తర్వాత రుణగ్రహీతకు కాల్ చేయడం. అయితే, కేంద్ర నిర్ధేశిత ప్రదేశంలో ఉదయం వేళ సమావేశాలు నిర్వహించడం, ఉదయం 9 గంటల లోపు మరియు సాయంత్రం 6

గంటల లోపు సాధారణ కార్యకలాపాలు/లావాదేవీలు చేపట్టడం లాంటి ప్రస్తుత పద్ధతులు కొనసాగించవచ్చు.

iii. రుణగ్రహీత బంధువులు, స్నేహితులు లేదా సహోద్యోగులను వేధించడం iv. రుణగ్రహీతల పేర్లు ప్రచురించడం v. రుణగ్రహీత లేదా రుణగ్రహీత కుటుంబం/ఆస్తులు/ప్రతిష్ఠలకు హాని కలిగించేలా హింస లేదా ఇతర సారూప్య మార్గాలు ఉపయోగం లేదా బెదిరింపులకు పాల్పడడం

vi. చెల్లించాల్సి ఉన్న రుణం గురించి లేదా ఆ మొత్తం తిరిగి చెల్లించకపోవడం వల్ల కలిగే పరిణామాల గురించి రుణ గ్రహీతను తప్పుదారి పట్టించడం

యోగ్యత నిర్ధారణ (బహుళ/శక్తికి మించి అప్పు తీసుకోవడాన్ని నివారించడం)

1. రుణం పంపిణీ చేయడానికి ముందు దరఖాస్తుదారు, క్రెడిట్ బ్యూరో మరియు/లేదా ఫీల్డ్ లెవల్ ఇంటెలిజెన్స్ నుండి వచ్చిన సమాచారం ఆధారంగా వినియోగదారు అవసరం మరియు తిరిగి చెల్లించగల సామర్థ్యం అంచనా వేయడం మీద సరైన శ్రద్ధ వహించాలి.

2. వినియోగదారు తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యానికి అనుగుణంగా మాత్రమే రుణం పంపిణీ చేయాలి.

3. ఏదైనా రుణం మంజూరు చేయడానికి ముందు చెల్లుబాటు అయ్యే క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ రిపోర్ట్ (CIR) ఉపయోగించాలి.

4. రుణ బాధ్యతలను నెలవారీగా తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని కుటుంబ నెలవారీ ఆదాయంలో శాతంగ పరిగణించినప్పుడు అది ఆ కుటుంబపు నెలవారీ ఆదాయంలో గరిష్టంగా 50 శాతానికి లోబడి ఉంటుంది.

5. రుణం చెల్లింపు బాధ్యతల గణన అనేది ఆ కుటుంబం చెల్లించాల్సి ఉన్న అన్ని రుణాలను (తనఖా లేని మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలతో పాటు ఇతర రకాల తనఖా రుణాలు) పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి. కుటుంబపు నెలవారీ ఆదాయంలో 50 శాతానికి పరిమితం చేయబడిన ఈ మొత్తం అనేది బంగారం మీద రుణాలు, డిపాజిట్ల మీద రుణాలు మరియు ప్రభుత్వ సేవింగ్స్ స్కీమ్ బాండ్లు మినహాయించి ప్రస్తుతం ఉన్న అన్ని రుణాల కోసం తిరిగి చెల్లింపులు (అసలు మరియు వడ్డీతో సహా) కోసం ఉద్దేశించినదిగా ఉంటుంది.

6. ఎప్పటికప్పుడు మరియు ఖచ్చితత్వంతో కూడిన సమాచారాన్ని CICలకు బ్యాంక్ అందిస్తుంది మరియు రుణదాతల రుణ భారాన్ని ఖచ్చితత్వంతో నిర్ధారించడం కోసం ఆ డేటాను ఉపయోగిస్తుంది. అలాగే, బహుళ లేదా అధిక రుణం ఇవ్వడాన్ని నివారించడం కోసం రుణగ్రహీతల నుండి డిక్లరేషన్, వారి బ్యాంక్ ఖాతా స్టేట్మెంట్లు మరియు స్థానిక విచారణలు లాంటి ఇతర ఆధారాల సహాయంతో కూడా బ్యాంక్ దీనిని నిర్ధారిస్తుంది.

అవగాహన మరియు పారదర్శకత

1. రుణ ఒప్పందపు ప్రామాణిక రూపం అనేది రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకోగల భాషలోనే ఉంటుంది.

2. రుణగ్రహీతకు బ్యాంక్ ద్వారా రుణం కార్డు అందజేయబడుతుంది. ఇందులో క్రింది అంశాలు పొందుపరచబడి ఉంటాయి:

i. రుణగ్రహీతను తగిన విధంగా గుర్తించే సమాచారం;

ii. ధరల గురించిన సరళీకృత ఫ్యాక్ట్‌షీట్;

iii. లోనుకి అటాచ్ చేసిన అన్ని ఇతర నియమాలు మరియు నిబంధనలు;

iv. స్వీకరించిన వాయిదాలు, చివరి డిశ్చార్జ్‌తో సహా అన్ని రీపేమెంట్ల కోసం బ్యాంక్ అందించిన రసీదులు;

v. బ్యాంక్ నోడల్ అధికారి పేరు మరియు కాంటాక్ట్ నంబర్‌తో సహా, ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ వివరాలు.

3. లోను కార్డ్‌లోని మొత్తం ఎంట్రీలు రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలోనే ఉంటాయి.

4. నాన్-క్రెడిట్ ఉత్పత్తుల జారీ అనేది రుణగ్రహీతల పూర్తి సమ్మతి మేరకు మాత్రమే ఉంటుంది మరియు అలాంటి ఉత్పత్తుల కోసం విధించే రుసుము వివరాలు లోను కార్డ్‌లోనే రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతాయి.

5. ఉత్పత్తులు, ప్రక్రియ మరియు ఒప్పందం సంబంధిత నిబంధనలను వినియోగదారు పూర్తిగా అర్థం చేసుకున్నారని నిర్ధారించుకోవడం కోసం తప్పనిసరిగా చర్యలు

(శిక్షణ, అంచనా మరియు వినియోగదారులతో కాలానుగుణంగా మాట్లాడడం లాంటివి) తీసుకోవాలి.

6. CICల వద్ద చక్కటి క్రెడిట్ చరిత్ర కలిగి ఉండడం కోసం నిర్ణీత సమయానికి రీపేమెంట్ చేయాల్సిన అవసరం, తద్వారా లభించే ప్రయోజనం, డిజిటల్ ఫైనాన్షియల్ ట్రాన్సాక్షన్ల విషయంలో తప్పనిసరిగా తీసుకోవాల్సిన జాగ్రత్తలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి వినియోగదారులకు అవగాహన కల్పించడంలో తప్పనిసరిగా ప్రాధాన్యం ఇవ్వాలి.

7. గ్రూప్ మరియు సెంటర్ లీడర్‌ను గుడ్డిగా విశ్వసించకూడదని మరియు ఆమె పేరు మీద ఉండే రుణాలు డిఫాల్ట్ అయినప్పుడు అది ఆమె క్రెడిట్ చరిత్రను ఏవిధంగా ప్రతికూలంగా ప్రభావితం చేస్తుంది మరియు అధికారిక మూలాల నుండి క్రెడిట్ అందుకునే సామర్థ్యాన్ని పరిమితం చేస్తుందనే విషయమై వినియోగదారులకు తప్పక అవగాహన కల్పించాలి. ఈ అవగాహన కల్పించడమనేది కంపల్సరీ గ్రూప్ ట్రైనింగ్ (CGT)/గ్రూప్ రికగ్నిషన్ టెస్ట్ (GRT) ప్రక్రియలో భాగంగా ఉండాలి.

8. గ్రూప్ సమావేశాలకు వినియోగదారు తప్పక హాజరయ్యేలా నిర్ధారించుకోవాలి.

సమాచారం మరియు గోప్యత

1. నిర్దేశిత కాల విరామాల్లో, యూనిఫామ్ క్రెడిట్ డేటా ఫార్మాట్ మేరకు అన్ని RBI ఆమోదిత CICల వద్ద ఖచ్చితమైన మరియు సమగ్రమైన వినియోగదారు డేటాను అప్‌లోడ్ చేయాలి.

2. CICలకు అందించిన తన డేటా గురించి వినియోగదారు లేవనెత్తే ఏదైనా వివాదాన్ని తక్షణం పరిష్కరించాలి.

3. వినియోగదారు వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఖచ్చితంగా గోప్యంగా ఉంచాలి. క్రింది షరతుల్లో దేనికైనా లోబడి వినియోగదారు సమాచారం అనేది మూడవ పక్షానికి బహిర్గతం చేసే అవకాశం ఉంది:

    - అలాంటి సమాచారం అనేది చట్ట ప్రకారం అందించబడాలి లేదా అది తప్పనిసరి వ్యాపార ప్రయోజనం కోసం (ఉదాహరణకు, క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీల కోసం) అందించబడాలి

- ఆవిధమైన బహిర్గతం గురించి వినియోగదారుకు తెలియజేయాలి మరియు రాతపూర్వకంగా ముందస్తు అనుమతి పొందాలి - వినియోగదారు సమాచారం పొందే విషయంలో బ్యాంక్‌కు సమాచారం అందించడం ద్వారా, ప్రశ్న అడిగే పక్షానికి వినియోగదారు అధికారం ఇచ్చారు

ఫిర్యాదు పరిష్కారం

1. కస్టమర్ ఫిర్యాదులను సమర్థవంతంగా మరియు సకాలంలో పరిష్కరించడం కోసం ఒక పటిష్టమైన వినియోగదారు ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థను అందించాలి. వినియోగదారు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని (CGRM) సంప్రదించడం కోసం వినియోగదారులందరికీ ప్రత్యేక ఫోన్ నంబర్ లేదా ఫిర్యాదులు నమోదు చేయడానికి బ్రాంచ్‌లోని సిబ్బంది సహాయక విధానం ద్వారా సులభంగా యాక్సెస్ అందించాలి.

2. బ్రాంచీలు, లోను పత్రాలు మరియు ఇతర సమాచార సరంజామాలో వినియోగదారు ఫిర్యాదుల పరిష్కార సంబంధిత వివరాలు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.

3. ఫిర్యాదు నమోదు చేసినప్పటికీ, ఆమె విషయంలో న్యాయంగా వ్యవహరించడం జరుగుతుందని వినియోగదారుకి హామీ ఇవ్వాలి.

ఇతరాలు

1. ధర సంబంధిత సమాచారాన్ని రుణగ్రహీత కాబోయే వారికి ప్రామాణిక సరళీకృత ఫ్యాక్ట్‌షీట్‌లో బహిర్గతం చేయాలి.

2. బ్యాంక్ మరియు/ లేదా దాని భాగస్వామి/ ఏజెంట్ రుణగ్రహీత నుండి వసూలు చేసే ఏవైనా రుసుముల గురించి ఫాక్ట్‌షీట్‌లో స్పష్టంగా వెల్లడించబడుతుంది. ఫాక్ట్‌షీట్‌లో స్పష్టంగా పేర్కొనబడని ఏ మొత్తాన్ని రుణగ్రహీత వసూలు చేయకూడదు.

3. తక్కువ-ఆదాయ కుటుంబాల రుణగ్రహీతలకు అందించబడిన ఇతర రుణాల కోసం (అంటే, అనుషంగిక రుణాలు) కోసం కూడా ఫాక్ట్‌షీట్ అందించాలి.

4. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలను ముందస్తుగా చెల్లించడం మీద పెనాల్టీ ఉండదు. అలాంటిది ఏదైనా ఉంటే, ఆలస్యమైన చెల్లింపు కోసం పెనాల్టీ అనేది

మొత్తం రుణం కోసం కాకుండా, గడువు మీరిన మొత్తానికి మాత్రమే వర్తించబడుతుంది.

5. వడ్డీ రేటు లేదా ఏదైనా ఇతర ఛార్జీలో ఏదైనా మార్పు గురించి రుణగ్రహీతకు ముందుగానే తెలియజేయబడుతుంది మరియు ఈ మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయి.

6. ఏదైనా మూడో-పక్షం విక్రయాన్ని (మైక్రో-క్రెడిట్ కాని ఉత్పత్తి) వినియోగదారుకి అందించే సమయంలో, ఆ ఉత్పత్తికి సంబంధించిన అన్ని అవసరమైన వివరాలు (ధర, ప్రయోజనాలు, వారెంటీలు మరియు మినహాయింపులు) స్పష్టంగా బహిర్గతం చేయాలి. అలాగే, మైక్రో-క్రెడిట్‌ని యాక్సెస్ చేయడం కోసం లేదా ఆ ఉత్పత్తిని యాక్సెస్ చేయడం కోసం మరొక ఉత్పత్తిని తప్పక కొనుగోలు చేయాల్సిందేనని వినియోగదారుని ఏవిధంగానూ బలవంతం చేయలేదని నిర్ధారించుకోవాలి.

7. కస్టమర్‌కు క్రెడిట్-లింక్డ్ లైఫ్ ఇన్సూరెన్స్ అందించే సమయంలో, తప్పనిసరిగా అవసరమైన అన్ని వివరాలు స్పష్టంగా వెల్లడించాలి.

8. ఏదైనా కార్యకలాపాన్ని అవుట్‌సోర్సింగ్ చేసిన పక్షంలో, తన ఉద్యోగుల లేదా ఔట్‌సోర్సింగ్ ఏజెన్సీ ఉద్యోగుల అనుచిత ప్రవర్తనకు బ్యాంకు బాధ్యత వహించాలి మరియు రుణ ఒప్పందంలో ప్రకటించిన మేరకు ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని సకాలంలో అందించాలి.

****