યોગ્ય કાર્ય સંબંધિત આચારસંહિતા-માઈક્રોફાયનાન્સ લોન્સ

I. <u>ગ્રાહકની સામેલગીરી</u>

એ. મુક્ત વાર્તાલાપ અને લોનની વસૂલાત

બી. ટકાઉપણું (અનેકવિધ/વધારે ધિરાણને ટાળવું)

સી. શિક્ષણ અને પારદર્શિતા

ડી. માહિતી અને ગોપનિયતા

ઈ. ફરિયાદ નિવારણ

એફ. અન્યો

II. <u>કર્મચારીની સામેલગીરી</u>

એ. ભરતી

બી. અભિગત (આયોજન)

સી. કલ્યાણ-લક્ષી બાબત

III. <u>કોર્પોરેટ સુશાસન</u>

એ. નીતિઓ, વ્યૂહાત્મક દિશા-સૂચન અને વિહંગાવલોકન

I. <u>ગ્રાહકની સામેલગીરી</u>

એ. <u>મુક્ત વાર્તાલાપ અને લોનની વસુલાત</u>

1. ગ્રાહક સાથે ધર્મ, જાતિ, લગ્ન દરજ્જા વગેરેના આધારે અયોગ્ય ભેદભાવ રાખવામાં આવતા નથી તે સુનિશ્ચિત કરવું

2. બેંકવતી કાર્યકર્તા કર્મચારીઓ અને વ્યક્તિ આદર દર્શાવતી ભાષા, શિષ્ટાચાર અને સમાજ તથા સંસ્કૃત્તિની સંવેદનશીલતા પ્રત્યે આદર દર્શાવે છે.

3. ધિરાણ લેનારાને પરત ચુકવણીમાં સામનો કરવો પડે તે મુશ્કેલીની ઓળખ કરવી, આ પ્રકારના ધિરાણ લેનારને સામેલ કરવા અને ઉપલબ્ધ મદદ અંગે જરૂરી માર્ગદર્શન આપવું.

4. વસુલાત (રિકવરી) પરસ્પર નિર્ણય કરાયેલ નિયત સ્થળે કરવામાં આવવી જોઈએ. જોકે, બે અથવા વધારે સતત પ્રસંગોમાં નિયત સ્થળ સ્થળ ખાતે ધિરાણ લેનાર ઉપસ્થિત રહેવામાં નિષ્ફળ રહે તેવા સંજોગોમાં ફિલ્ડ સ્ટાફ રહેઠાણના સ્થળ અથવા કાર્યના સ્થળ ખાતે વસુલાત માટે પરવાનગી ધરાવશે.

5. બેંક અથવા તેના એજન્ટ વસૂલાત માટે કોઈ કઠોર પદ્ધતિઓમાં સામેલ થશે નહીં. નીચે દર્શાવવામાં કામગીરીઓને કઠોર માનવામાં આવશે:

   i. ધમકી અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ કરવો.

   ii. ધિરાણ લેનારને સતત કોલ કરવો અને/અથવા સવારે 9:00 વાગ્યા અને સાંજે 6:00 વાગ્યા બાદ ઋણ લેનારને કોલ કરવો. જોકે, સવારના કલાકો દરમિયાન કેન્દ્રીય બેઠક યોજવા સાથે વર્તમાન કામગીરી કરવી, સવારે 9 વાગ્યા પહેલા નિયમિત પ્રવૃત્તિઓ/વ્યવહારો કરવા અને સાંજે 6 વાગે તે કરી શકાય છે.

   iii. ધિરાણ લેનારના સંબંધિઓ, મિત્રો, અથવા સહ-કાર્યકર્તાની પજવણી અથવા હેરાન કરવા.

   iv. ધિરાણ લેનારના નામો જાહેર કરવા

   v. હિંસાનો સહારો લેવો અથવા ધમકીનો ઉપયોગ કરવો અથવા ધિરાણ લેનાર વ્યક્તિ અથવા ધિરાણ લેનાર વ્યક્તિના પરિવાર/મિલકત/પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચાડે તેવી કોઈ સ્થિતિનો સહારો લેવો.

   vi. દેવા અથવા બિન-ચુકવણનીની સ્થિતિને લંબાવવા અંગે ધિરાણ લેનારને ગેરમાર્ગે દોરવો.

બી. અનુકૂળતા (અનેક ગણી સ્થિતિ/વધારે પડતું ધિરાણ ટાળવું)

1. લોનનું વિતરણ કરતા પહેલા અરજદાર તરફથી આપવામાં આવેલી માહિતીના આધારે ગ્રાહકની જરૂરિયાત તથા પરત ચુકવણીની ક્ષમતા, ક્રેડિટ બ્યૂરો અને/અથવા ફિલ્ડ લેવલનું મૂલ્યાંકન કરીને યોગ્ય તપાસ કરવી કરવી જરૂરી છે.

2. ગ્રાહકની પરત ચુકવણીની ક્ષમતાને અનુરૂપ જ લોનનું વિતરણ કરવું.

3. લોન મંજૂરી પૂર્વે માન્ય ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન રિપોર્ટ (સીઆઈઆર)નો ઉપયોગ કરો.

4. પરિવારની માસિક લોનની પરત ચુકવણીની જવાબદારી પરિવારની માસિક આવકની ટકાવારી તરીકે પરિવારની માસિક આવકના મહત્તમ 50 ટકા મર્યાદાને આધિન હોવી જોઈએ.

5. લોન પરત ચુકવણીની જવાબદારીની ગણતરીમાં પરિવારની તમામ બાકી લોન (કોલેટરલ-ફ્રી માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન તેમ જ અન્ય કોલેટરલાઈઝ્ડ લોન) તેમ જ વિચારણા હેઠળની લોનને ધ્યાનમાં લેવાની રહેશે.

6. બેંક સીઆઈસીને સમયસર અને ચોક્સાઈભર્યો ડેટા પૂરો પાડશે અને તેમની પાસે રહેલા ડેટાનો દેવાદારની સ્થિતિના અનુપાલનને સુનિશ્ચિત કરવા ઉપયોગ કરો. આ ઉપરાંત, બેંક બહુવિધ અથવા વધારે પડતા ધિરાણની સ્થિતિને ટાળવા બેંક ધિરાણ લેનારાના ડેક્લેરેશન, તેમના બેંક અકાઉન્ટના સ્ટેટમેન્ટ તથા સ્થાનિક પૂછપરછ જેવા અન્ય સ્રોતો મારફતે કેટલીક ખાતરી પણ કરશે.

સી. શિક્ષણ અને પારદર્શિતા

1. ધિરાણ લેનાર સમજતા હોય તે ભાષામાં લોન એગ્રીમેન્ટનું પ્રમાણભૂત ફોર્મ હશે.

2. બેંક ધિરાણ લેનારને એક લોન કાર્ડ પૂરૂ પાડશે,જેમાં નીચેની બાબતનો સમાવેશ થતો હશેઃ

   i. ધિરાણ લેનારની સંપૂર્ણ ઓળખ ધરાવતી માહિતી;

   ii. કિંમત અંગે એક સરળ ફેક્ટશીટ;

   iii. લોન સાથે જોડાયેલી અન્ય તમામ શરતો અને નિયમો;

   iv. પ્રાપ્ત થયેલા ઈન્સ્ટોલમેન્ટ્સ તથા અંતિમ ડિસચાર્જ સહિત તમામ પરત ચુકવણીને લગતી બેંક દ્વારા તમામ વિગતો;

v. ફરિયાદ કરવા અને તેના નિવારણને લગતી વ્યવસ્થાની વિગતો, જેમાં બેંકના નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક નંબરનો સમાવેશ થાય છે.

3. ધિરાણ લેનાર સમજતા હોય તે ભાષામાં લોન કાર્ડમાં તમામ એન્ટ્રી હોવી જોઈએ.

4. નોન-ક્રેડિટ ઉત્પાદનો ધિરાણ મેળવનારાની સંપૂર્ણ મંજૂરી સાથે ઈશ્યુ કરવામાં આવશે અને આ પ્રકારના ઉત્પાદનોની ફીનું માળખુ લોન કાર્ડમાં આપમેળે જ ધિરાણ મેળવનાર સાથે સંપૂર્ણપણે રજૂ કરવામાં આવશે.

5. ગ્રાહક કોન્ટ્રેક્ટના ઉત્પાદનો, પ્રક્રિયા અને શરતોને સંપૂર્ણપણે સમજ્યા છે તેની ખાતરી કરવા ફરજિયાતપણે પગલાં ભરો (જેમ કે તાલીમ, આંકલન અને સમયાંતરે ગ્રાહકો સાથે વાર્તાલાપ).

6. આઈસીઆઈ પાસે સારા ક્રેડિટ ઈતિહાસ માટે સમયસર પરત ચુકવણીનું મહત્વ, લાભો, જોખમો તથા ડિજીટલ આર્થિક વ્યવહારોની આવશ્યક સુરક્ષા તેમ જ ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા અંગે ગ્રાહકને સુશિક્ષિત કરવા પર ભાર આપવો જરૂરી છે.

7. ગ્રુપ તથા કેન્દ્રીય નેતા પર આંધળા વિશ્વાસ અને બાકી લોનમાં ડિફોલ્ડની સ્થિતિમાં તેમના ક્રેડિટ ઈતિહાસ પર કેવી વિપરીત અસર થાય છે તેમ જ વિધિવત સ્રોતોમાંથી એક્સેસ ક્રેડિટની તેમની મર્યાદિત ક્ષમતા અંગે ગ્રાહકને ચોક્કસપણે વાકેફ કરવા. આ કમ્પલસરી ગ્રુપ ટ્રેનિંગ (સીજીટી)/ગ્રુપ રિકગ્નાઈઝેશન ટેસ્ટ (જીઆરટી) પ્રક્રિયાનો ભાગ હોવો જોઈએ.

8. ગ્રાહક ગ્રુપની મિટીંગમાં ભાગ લે તે સુનિશ્ચિત કરો.

ડી.<u>માહિતી અને ગોપનિયતા</u>

1. નિયત પ્રમાણ પ્રમાણે યુનિફોર્મ ક્રેડિટ ડેટા ફોર્મેટ પ્રમાણે આરબીઆઈની મંજૂરી ધરાવતા સીઆઈસી સમક્ષ કોઈ ભૂલ વગરનો અને સર્વગ્રાહી કસ્ટમ ડેટા રજૂ કરવો.

2. સીઆઈસી પાસે પોતાના ડેટા અંગે ગ્રાહક કોઈ વિવાદ ઉપસ્થિત કરે તેનો ત્વરીતપણે ઉકેલ લાવવો.

3. વ્યક્તિગત ગ્રાહક માહિતીની ગોપનિયતાનું ચુસ્તપણે પાલન કરો. ગ્રાહકને લગતી માહિતી નીચેની શરતોને આધિન ત્રીજા પક્ષકાર સમક્ષ રજૂ કરી શકાય છેઃ

- કાયદા હેઠળ આ પ્રકારની માહિતી પૂરી પાડવી જરૂરી બને અથવા કારોબાર ઉદ્દેશ માટે પૂરી પાડવી ફરજિયાત હોય (જેમ કે, ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઝ)

- ગ્રાહકને આ જાહેરાત અંગે માહિતી આપવામાં આવી હોય છે અને લેખિત સ્વરૂપમાં અગાઉથી મંજૂરી પ્રાપ્ત કરવામાં આવેલી હોય.

- ગ્રાહકની માહિતી પ્રાપ્ત કરવા બેંક સમક્ષ જાણ કરવા સાથે ગ્રાહક દ્વારા પ્રશ્નમાં પક્ષકાર અધિકૃત કરવામાં આવેલ હોય.

ઈ. <u>ફરિયાદ નિવારણ</u>

1. ગ્રાહકની ફરિયાદોને અસરકારક રીતે અને સમયબદ્ધ રીતે ઉકેલવા એક મજબૂત ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા પૂરી પાડો. ફરિયાદની નોંધણી માટે શાખા ખાતે એક સમર્પિત ફોન-નંબર અથવા સ્ટાફ આસિસ્ટેડ પ્રક્રિયા મારફતે તમામ ગ્રહકોને કસ્ટમર ફરિયાદ નિવારણ મીકેનિઝમ (સીજીઆરએમ)માં સરળતાથી પ્રવેશની સુવિધા પૂરી પાડો.

2. શાખાઓ, લોન દસ્તાવેજો તથા અન્ય સંપર્ક સામગ્રીમાં ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણને લગતી વિગતોને સ્પષ્ટપણે રજૂ કરવી.

3. ફરિયાદ કરવામાં આવી છે તેમ છતાં ગ્રાહકને ખાતરી આપો કે તમે નિખાલસપણે સેવા પૂરી પાડતા રહેશો.

એફ. <u>અન્ય</u>

1. પ્રમાણિત સરળ ફેક્ટશીટમાં સંભવિત ધિરાણ લેનાર વ્યક્તિ સમક્ષ કિંમત સંબંધિત માહિતી રજૂ કરો.

2. બેંક અને/અથવા તેના ભાગીદાર/એજન્ટ દ્વારા ધિરાણ લેનાર સમક્ષ કોઈ ફી વસૂલ કરવામાં આવે છે તો તે અંગે ફેક્ટશીટમાં સંપૂર્ણ માહિતી રજૂ કરવાની રહેશે. ફેક્ટશીટમાં દર્શાવવામાં ન આવી હોય તેવી કોઈ જ રકમ ધિરાણ મેળવનાર વ્યક્તિ પાસેથી વસુલવામાં આવશે નહીં.

3. ફેક્ટશીટ ઓછી આવક ધરાવતા પરિવારો પાસેથી ધિરાણ લેનારાઓને અન્ય લોન (જેમ કે કોલેટરલાઈઝ્ડ લોન) માટે પૂરી પાડવામાં આવશે.

4. આ સાથે માઈક્રોફાયનાન્સ લોન પર કોઈ પ્રિ-પેમેન્ટ પેનલ્ટી રહેશે નહીં. ચુકવવાની બાકી રકમ પર ચુકવણીમાં વિલંબ માટે દંડની જોગવાઈ હોઈ શકે છે અને તે સંપૂર્ણ લોનની રકમ પર નહીં હોય.

5. વ્યાજ દરમાં કોઈ ફેરફાર અથવા અન્ય કોઈ ચાર્જીસમાં ફેરફાર અંગે ધિરાણ મેળવનારને અગાઉથી માહિતગાર કરવામાં આવશે અને આ ચાર્જીસ ફક્ત સંભવિત રીતે જ અમલી બનશે.

6. ગ્રાહકને કોઈ ત્રીજા પક્ષકાર વેચાણ (નોન-માઈક્રો-ક્રેડિટ પ્રોડક્ટ)ની ઓફર કરતી વખતે, આ પ્રકારના ઉત્પાદન (કિંમત, લાભો, વોરન્ટીઝ, અને અપવાદો)ની તમામ વિગતો સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવે તે જરૂરી છે. માઈક્રો ક્રેડિટ અથવા વિપરત સ્થિતિમાં પૂર્વશરત તરીકે કોઈપણ પ્રોડક્ટ (ઉત્પાદન)ની ખરીદી કરવા ગ્રાહકને દબાણ કરવામાં આવ્યું નથી તે પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ.

7. ગ્રાહકને ક્રેડિટ-લિંક્ડ લાઈફ ઈન્સ્યોરન્સની ઓફર કરતી વખતે તમામ આવશ્યક વિગતો સ્પષ્ટપણે રજૂ કરવી જરૂરી છે.

8. કોઈ પ્રવૃત્તિ આઉટસોર્સ કરવામાં આવતી હોય તેવા કિસ્સામાં બેન્ક તેના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સ કરનાર એજન્સીના કર્મચારીઓ દ્વારા કરવામાં આવતા અયોગ્ય વર્તણૂંક માટે બેંક જવાબદાર રહેશે અને આ અંગે દાખલ થનારી ફરિયાદનું સમયર નિવારણ કરવાનું રહેશે, અલબત આ અંગે લોન એગ્રીમેન્ટમાં સ્પષ્ટપણે જાહેરાત કરવામાં આવશે.

II. <u>કર્મચારીની સામેલગીરી</u>

એ. <u>ભરતી</u>

1. ભરતી માટે લિંગ, ધર્મ, જાતિ, લગ્ન સંબંધિત દરજ્જો વગેરેના આધારે ઉમેદવાર સામે અયોગ્ય રીતે ભેદભાવ કરશો નહીં.

2. યોગ્યતા, નૈતિકતા અને પ્રમાણિકતાના આધારે ઉમેદવારોની પસંદગી કરવી.

3. રિલિવિંગ લેટર અથવા રેફરન્સની તપાસ સંતોષજનક રહે તે આધારે ઉદ્યોગમાં અન્ય કંપનીઓમાંથી યોગ્ય ઉમેદવારની નિમણૂંક કરી શકાય છે.

4. યોગ્ય સમયમાં સંદર્ભ તપાસ માટે અન્ય સંસ્થામાંથી વિનંતીનો યોગ્ય જવાબ આપવો.

5. કર્મચારીનો ડેટા અને ઉમેદવારની રોજગારીનો રેકોર્ડ તપાસી ઈમ્પ્લોઈ બ્યૂરોમાં ભાગ લેવા શોધો.

6. અન્યોમાંથી નિમણૂંક કરતી વખતે નોટિસ પિરીયડનું ચુસ્તપણે પાલન કરવું કારણ કે સંભવિત કર્મચારી અને તેના/તેણીના વર્તમાન નોકરીદાતા વચ્ચે પરસ્પર સહમતી થયેલી હોય છે.

બી. આયોજન

1. કર્મચારીઓને પોલિસી, પ્રક્રિયા, નિયમકારી સ્થિતિ, તેમ જ નિયમનકારી બાબત, તેમ જ સીઓસી અંગે કર્મચારીઓને યોગ્ય સર્વગ્રાહી ઈન્ડક્શન તાલીમ પૂરી પાડો. મુક્ત વ્યવહાર, ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન, માહિતીની ગોપનિયતા, સેવાને લગતી ગુણવત્તા, સીજીઆરએમ, રિલેશનશીપ મેનેજમેન્ટ તેમ જ પરત ચુકવણીમાં ગ્રાહક મુશ્કેલીનો સામનો કરે વગેરે બાબત અંગે ગ્રાહકને માહિતગાર કરવા સાથે તેના પર ભાર આપવો જોઈએ.

2. સમજણમાં કોઈ ખાઈનું સર્જન થાય છે તેના ઉકેલ માટે નિયમિતપણે ઉપરોક્ત ઘટકોને યોગ્ય રીતે સમજવા જોઈએ અને નવાસરથી તાલીમ આપી ઉકેલ મેળવવો જોઈએ.

3. અન્ય સાથીઓ અને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય વાર્તાલાપમાં સામેલ થવા સહિતના લિંગ સંબંધિત બાબતો પ્રત્યેની સમજણ અંગે કર્મચારીઓને તાલીમ આપવી અને યોગ્ય જાણકારી કેળવવી.

4. વ્યવસાયિક આયોન અને પ્રમાણિકતાને લગતા મુદ્દાઓ અંગે કર્મચારીઓનું આયોજન કરવું અને અપેક્ષિત વર્તણૂંકનો તેમા સમાવેશ કરવા અને કોઈ ગેરકાયદેસર તથા સમાજ વિરોધી પ્રવૃત્તિઓનો તેમા સમાવેશ કરવો નહીં.

5. ઈન્ડક્શન ટ્રેનિંગને પૂર્ણ કર્યા બાદ જ નવા કર્મચારીઓને બ્રાંચ-લેવલ કારોબારની કામગીરીમાં સામેલ કરવા.

સી. કલ્યાણલક્ષી બાબત

1. કલ્યાણલક્ષી બાબત (યોગ્ય વેતન, કામકાજના કલાકો, કામકાજની સ્થિતિ, વ્યક્તિગત કારણો પર રજા જેમ કે પરિવાર પ્રત્યે પ્રતિબદ્ધતા અને ઓચિંતી કોઈ સ્થિતિ) સુનિશ્ચિત કરવી તથા કર્મચારીની સુરક્ષાને મહત્વ આપવું.

2. મુશ્કેલ ક્ષેત્ર અને રોકડ સંચાલનમાંથી સર્જાતા જોખમોનું સંચાલન કરવા કર્મચારી દ્વારા યોગ્ય રીતે પ્રોટોકોલનું પાલન કરવામાં આવે તે જરૂરી છે.

3. કર્મચારીઓ દ્વારા છેતરપિંડીના સાબિત થયેલા કિસ્સાઓમાં કર્મચારીઓ પાસેથી અધૂરી રકમની વસૂલાત કરવી જોઈએ નહીં.

4. કામ કરવા અને વિકાસ કરવા બન્ને લિંગ માટે સમાવેશી વ્યવસાયિક માહોલનું સર્જન કરવું.

5. કર્મચારીઓની ફરિયાદને સાંભળવા અને તેને લગતો ઉકેલ મેળવવાને લગતી યોગ્ય વ્યવસ્થા તથા કાઉન્સિલિંગની સુવિધા હોવી જરૂરી છે.

6. કર્મચારીઓ માટે 3 મહિના કરતા વધારે સમયનો નોટિસ પિરીયડ ન હોય તે બાબતને સુનિશ્ચિત કરો.

III. કોર્પોરેટ ગવર્નન્સ

એ. <u>નીતિ, વ્યૂહાત્મક દિશા-સૂચન અને વિહંગાવલોકન</u>

1. કારોબારી મિલકતોમાં નુકસાન, પરિવારના સભ્યોની કમાણીમાં નુકસાન, કુદરતી આપદા અથવા અન્ય ઈમર્જન્સીની સ્થિતિમાં લોનની પરત ચુકવણી કરવામાં મુશ્કેલીનો સામનો કરી રહ્યા છે તેમને ગ્રાહક સ્તરે ઉકેલ માટે કાયદાકીય પ્રક્રિયા હાથ ધરવી જરૂરી છે.

2. માઈક્રો-ક્રેડિટના વર્તમાન પુરવઠા તથા ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો તથા પરતચુકવણી સહિત પુરવઠા અને માગ બન્ને બાજુના પરિબળોના આધારે કારોબારી પ્લાનને તૈયાર કરવો. ભૌગોલિક રીતે પુરવઠા તથા પરત ચુકવણીને લગતી વર્તણૂંકને સમજવા માટે સીઆઈસી પાસેથી ઉપલબ્ધ ડેટાનો ઉપયોગ કરી શકાય છે. ભૌગોલિક રીતે જે વિસ્તારો પ્રભાવિત છે, તેને ટાળવા જોઈએ અથવા તો સાવચેતીનો અભિગમ દાખવવો જોઈએ.