कोटक महिंद्रा बँक लिमिटेड

<u>बोर्ड पॉलिसी डॉक्युमेंट</u>

मायक्रोफायनान्स कर्जांसाठी चौकट

आवृत्ती 1.0

जोडपत्र V

उचित व्यापार संहिता - मायक्रोफायनान्स कर्जे

I. **<u>ग्राहक प्रतिबद्धता</u>**

a. निष्पक्ष परस्पर संवाद आणि कर्जांची वसुली
b. योग्यता (एकाहून जास्त/अत्याधिक कर्ज देणे टाळणे)
c. शिक्षण आणि पारदर्शकता
d. माहिती आणि गोपनीयता
e. तक्रार निवारण
f. इतर

II. **<u>कर्मचारी प्रतिबद्धता</u>**

a. भर्ती
b. अभिमुखता
c. स्वास्थ्य

III. **<u>सामुदायिक संचालन</u>**

a. धोरणे, पद्धतशीर दिशा आणि नजरचूक

I. **<u>ग्राहक प्रतिबद्धता</u>**

a. <u>निष्पक्ष परस्परसंवाद आणि कर्जांची वसुली</u>

1. धर्म, जात, वैवाहिक स्थिती, इत्यादींच्या आधारावर ग्राहकाशी अन्यायकारक भेदभाव होणार नाही याची खात्री करा.

2. बँकेच्या वतीने काम करणारे कर्मचारी आणि व्यक्ती आदरयुक्त भाषा वापरतात, शिष्टाचार राखतात आणि सामाजिक आणि सांस्कृतिक संवेदनशीलतेचा आदर करतात याची खात्री करा.

3. परतफेडीशी संबंधित अडचणींचा सामना करत असलेले कर्जदार ओळखा आणि अशा कर्जदारांशी संपर्क साधा आणि त्यांना उपलब्ध मार्गाबद्दल आवश्यक मार्गदर्शन करा.

4. वसुली परस्पर ठरवलेल्या निर्धारित/केंद्राद्वारे निर्धारित ठिकाणी केली जाईल. तथापि, कर्जदार दोन किंवा अधिक सलग प्रसंगी निर्धारित/केंद्राद्वारे निर्धारित ठिकाणी हजर न राहिल्यास, कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांना वसुली करण्याची परवानगी असेल.

5. बँक किंवा तिचा एजंट वसुलीसाठी कोणतीही कडक पावले उचलणार नाही. खालील पद्धती कठोर मानल्या जातील:

i. धमकावणाऱ्या किंवा अपशब्दांचा वापर

ii. कर्जदाराला सतत कॉल करणे आणि/किंवा कर्जदाराला सकाळी 9:00 वाजण्याआधी आणि संध्याकाळी 6:00 वाजल्यानंतर कॉल करणे. तथापि, सकाळच्या वेळेत केंद्राच्या बैठका घेणे, सकाळी 9 च्या आणि संध्याकाळी 6 च्या अगोदर नियमित कार्ये/व्यवहार करणे या सध्याच्या पद्धती चालू राहू शकतात.

iii. कर्जदाराचे नातेवाईक, मित्र किंवा सहकारी यांना त्रास देणे

iv. कर्जदारांची नावे प्रकाशित करणे

v. कर्जदार किंवा कर्जदाराच्या कुटुंबाला/मालमत्तेला/प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवण्यासाठी हिंसा किंवा इतर तत्सम माध्यमांचा वापर किंवा धमकी

vi. कर्जाचे प्रमाण किंवा परतफेड न केल्यामुळे होणाऱ्या परिणामांबद्दल कर्जदाराची दिशाभूल करणे

b. <u>योग्यता (एकाहून जास्त/अत्याधिक कर्ज देणे टाळणे)</u>

1. कर्ज वाटप करण्यापूर्वी अर्जदार, क्रेडिट ब्युरो आणि/किंवा क्षेत्रीय पातळीवरील कर्मचाऱ्यांकडून मिळालेल्या माहितीच्या आधारे ग्राहकाची गरज आणि परतफेड करण्याच्या क्षमतेचे मूल्यांकन करण्यासाठी वाजवी तत्परता बाळगा.

2. ग्राहकाच्या परतफेड करण्याच्या क्षमतेनुसार कर्ज वितरित करा.

3. कोणतेही कर्ज मंजूर करण्यापूर्वी वैध क्रेडिट इन्फर्मेशन रिपोर्ट (सीआयआर) वापरा.

4. कुटुंबाच्या कर्जाच्या मासिक हप्त्यांच्या परतफेडीची सीमा मासिक कौटुंबिक उत्पन्नाच्या टक्केवारी म्हणून मासिक कौटुंबिक उत्पन्नाच्या जास्तीत जास्त 50 टक्के असेल.

5. कर्जाच्या परतफेडीच्या दायित्वांच्या गणनेत कुटुंबातील सर्व थकीत कर्जे (तारण-मुक्त मायक्रोफायनान्स कर्जे

तसेच इतर कोणत्याही प्रकारची तारणावरील कर्जे) विचारात घेतली जातील. मासिक कौटुंबिक उत्पन्नाच्या 50 टक्के मर्यादेत असलेल्या खर्चांमध्ये सध्या असलेली सर्व कर्जे, तसेच विचाराधीन कर्जाची परतफेड (मुद्दल आणि व्याज दोन्ही घटकांसह) समाविष्ट असतील.

6. बँक सीआयसीजना वेळेवर आणि अचूक डेटा प्रदान करेल आणि त्यांच्याकडे उपलब्ध असलेल्या डेटाचा वापर कर्जाच्या उत्तरदायित्वाचे अनुपालन सुनिश्चित करण्यासाठी करेल. या व्यतिरिक्त, अनेक किंवा जास्त कर्ज देणे टाळण्यासाठी बँक कर्जदारांकडून घोषणा, त्यांच्या बँकेच्या खात्याची विवरणे आणि स्थानिक पातळीवर चौकशी यांच्यासारख्या इतर स्त्रोतांकडून देखील याची खात्री करेल.

c. **<u>शिक्षण आणि पारदर्शकता</u>**

1. कर्जाच्या कराराचे मानक स्वरूप कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असावे.
2. बँक कर्जदाराला कर्ज कार्ड देईल, ज्यात खालील गोष्टींचा समावेश असेल:
   i. कर्जदाराची पुरेशी ओळख करून देणारी माहिती;
   ii. किंमतीबद्दल सोप्या स्वरुपात बनवलेले तथ्यपत्रक;
   iii. कर्जाशी संबंधित इतर सर्व अटी व शर्ती;
   iv. प्राप्त हप्ते आणि अंतिम ऋणमुक्तीसह सर्व परतफेडींची बँकेकडून पोचपावती;
   v. बँकेच्या नोडल ऑफिसरचे नाव आणि संपर्क क्रमांकासह तक्रार निवारण प्रणालीचे तपशील.

3. कर्ज कार्डमधील सर्व नोंदी कर्जदाराला समजतील अशा भाषेत असाव्यात.
4. ऋणेतर उत्पादने जारी करणे कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीने केले जाईल आणि अशा उत्पादनांसाठी शुल्काची रचना कर्जदाराला कर्ज कार्डमध्येच स्पष्टपणे कळविली जाईल.
5. ग्राहकाला उत्पादने, प्रक्रिया आणि कराराच्या अटी पूर्णपणे समजल्या आहेत, याची खात्री करण्यासाठी उपाय (जसे की प्रशिक्षण, मूल्यांकन आणि ग्राहकांशी अधूनमधून संवाद साधणे) करणे आवश्यक आहे.
6. ग्राहकांना सीआयसीजसह चांगल्या क्रेडिट इतिहासासाठी वेळेवर परतफेडीचे महत्त्व, लाभ, जोखमी आणि डिजिटल आर्थिक व्यवहारांचे आवश्यक सुरक्षा उपाय आणि तक्रार निवारण यंत्रणा यांच्याबद्दल शिक्षित करण्यावर भर देणे आवश्यक आहे.
7. ग्राहकांना समूह आणि केंद्र प्रमुख यांच्यावर डोळे झाकून विश्वास ठेवणे आणि तिच्या नावावर असलेल्या कर्जातील कसूर कशा प्रकारे तिच्या कर्जाच्या इतिहासावर विपरित परिणाम करू शकते आणि औपचारिक स्त्रोतांकडून कर्ज मिळवण्याची तिची क्षमता मर्यादित करू शकते याबद्दल शिक्षित केले पाहिजे. हा कंपल्सरी ग्रुप ट्रेनिंग (सीजीटी)/ग्रुप रेकग्निशन टेस्ट (जीआरटी) प्रक्रियेचा भाग असला पाहिजे.
8. समूह बैठकींमध्ये ग्राहकांच्या उपस्थितीची खात्री केली पाहिजे.

d. **<u>माहिती आणि गोपनीयता</u>**

1. ठराविक वारंवारतेनुसार, एकसमान क्रेडिट डेटा फॉरमॅटनुसार सर्व आरबीआय मंजूर सीआयसीजकडे अचूक आणि

सर्वसमावेशक ग्राहक डेटा अपलोड करणे आवश्यक आहे.

2. ग्राहकाने सीआयसीजसह तिच्या डेटाबद्दल उपस्थित केलेल्या कोणत्याही विवादाचे त्वरित निराकरण करणे आवश्यक आहे.
3. ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती काटेकोरपणे गोपनीय ठेवा. खालीलपैकी कोणत्याही अटींच्या अधीन राहून ग्राहकाची माहिती त्रयस्थ-पक्षाला दिली जाऊ शकते:
    - कायद्यानुसार अशी माहिती प्रदान करणे आवश्यक असेल किंवा ती अनिवार्य व्यावसायिक हेतूसाठी देण्यात आलेली असेल. (उदाहरणार्थ, क्रेडिट माहिती कंपन्यांना)
    - ग्राहकाला अशा प्रकटीकरणाची माहिती देण्यात आली असेल आणि लिखित स्वरूपात पूर्वपरवानगी घेतलेली असेल
    - प्रस्तुत पक्षाला ग्राहकाद्वारे बँकेला सूचना देऊन ग्राहकाची माहिती मिळविण्यासाठी अधिकृत केलेले असेल

e. **<u>तक्रारीचे निवारण</u>**

1. प्रभावी आणि वक्तशीरपणे ग्राहकांच्या तक्रारी संबोधण्यासाठी एक मजबूत ग्राहक तक्रार निवारण प्रणाली उपलब्ध करा. सर्व ग्राहकांना तक्रार नोंदवण्यासाठी शाखेकडे एका समर्पित फोन नंबरद्वारे किंवा तक्रारी नोंदवण्यासाठी शाखेतील कर्मचारी सहाय्यक प्रक्रियेद्वारे ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा किंवा कस्टमर ग्रीवियन्स रिड्रेसल सिस्टीमची (सीजीआरएम) सुलभ सुविधा प्रदान करणे आवश्यक आहे.
2. शाखांमध्ये, कर्जाची कागदपत्रे आणि पत्रव्यवहाराच्या इतर साहित्यांमध्ये ग्राहक तक्रार निवारणाचे तपशील स्पष्टपणे कळवा.
3. ग्राहकाला खात्री द्या की तक्रार नोंदवली जात असतानाही तिला योग्य वागणूक दिली जाईल.

f. **<u>इतर</u>**

1. संभाव्य कर्जदाराला किंमतीसंबंधी माहिती प्रमाणित सोप्या स्वरूपातील तथ्यपत्रकात सांगा.
2. बँक आणि/किंवा त्याच्या भागीदार/एजंटद्वारा कर्जदाराकडून आकारले जाणारे कोणतेही शुल्क तथ्यपत्रकात स्पष्टपणे उघड केले जाईल. तथ्यपत्रकात स्पष्टपणे उल्लेख नसलेली कोणतीही रक्कम कर्जदाराकडून आकारली जाणार नाही.
3. कमी उत्पन्न असलेल्या कुटुंबातील कर्जदारांना देण्यात येणाऱ्या इतर कर्जांसाठी (म्हणजेच, तारणावरील कर्ज) देखील तथ्यपत्रक दिले जाईल.
4. मायक्रोफायनान्स कर्जावर पूर्व-भरणासाठी कोणताही दंड असणार नाही. विलंबाने केलेल्या भरणासाठी जर दंड झालाच, तर तो थकीत रकमेवर असेल आणि संपूर्ण कर्जाच्या रकमेवर नाही.
5. व्याज दर किंवा इतर कोणत्याही शुल्कातील कोणताही बदल कर्जदाराला अगोदरच कळवले जाईल आणि हे बदल केवळ भविष्यलक्षी स्वरुपात प्रभावी होतील.

6. ग्राहकाला कोणतीही त्रयस्थ पक्षाच्या उत्पादनाची विक्री (नॉन-मायक्रो-क्रेडिट उत्पादन) प्रस्तुत करताना, अशा उत्पादनाचे सर्व आवश्यक तपशील (किंमत, फायदे, वॉरंटी आणि अपवाद) स्पष्टपणे उघड करणे आवश्यक आहे. तसेच हे सुनिश्चित केले पाहिजे की ग्राहकास मायक्रो-क्रेडिट मिळवण्यासाठी पूर्व-अट म्हणून अशा उत्पादनाची खरेदी करण्यास भाग पाडण्यात येऊ नये किंवा या उलट होऊ नये.
7. ग्राहकाला कर्जाशी जोडलेला जीवन विमा प्रस्तुत करताना, सर्व आवश्यक तपशील स्पष्टपणे कळवणे आवश्यक आहे.
8. कोणतेही कार्य बाहेरून करवून घेतल्यास, बँक तिच्या कर्मचाऱ्यांकडून किंवा बाहेरून काम करवून घेतलेल्या एजन्सीच्या कर्मचाऱ्यांकडून अनुचित वर्तनासाठी जबाबदार असेल आणि वेळेवर तक्रार निवारण करेल. या संदर्भात कर्जाच्या करारामध्ये या संदर्भात एक घोषणा केली जाईल.

II. <u>कर्मचारी प्रतिबद्धता</u>

a. <u>भर्ती</u>

1. लिंग, धर्म, जात, वैवाहिक स्थिती इ.च्या आधारावर भर्तीसाठी उमेदवाराशी अन्यायकारक भेदभाव करू नका.
2. गुणवत्ता, नैतिकता आणि एकनिष्ठतेच्या आधारावर उमेदवार निवडा.
3. समाधानकारक रिलीव्हिंग लेटर किंवा संदर्भ तपासणीच्या आधारे उद्योगातील इतर लोकांमधून उमेदवाराची नियुक्ती करू शकते.
4. संदर्भ तपासणीसाठी इतर संस्थांच्या विनंतीला वाजवी वेळेत प्रतिसाद द्या.
5. कर्मचाऱ्यांचा डेटा सादर करण्यासाठी आणि उमेदवाराच्या रोजगाराचे रेकॉर्ड तपासण्यासाठी कर्मचारी ब्युरोमध्ये सहभागी होण्यासाठी तपासणी करा.
6. इतर संस्थेकडून भर्ती करताना, संभाव्य कर्मचारी आणि तिचा/त्याचा वर्तमान नियोक्ता यांच्यातील परस्पर सहमतीनुसार स्वीकृत सूचना कालावधीचा आदर केला पाहिजे.

b. <u>अभिमुखता</u>

1. कर्मचाऱ्यांना धोरणे, प्रक्रिया, नियम, तसेच सीओसीवर प्रवर्तन प्रशिक्षण द्या. ग्राहक-आंतरपृष्ठ पैलू जसे की निष्पक्ष वागणूक, पत मूल्यांकन, डेटाची गोपनीयता, सेवेची गुणवत्ता, सीजीआरएम, नातेसंबंध व्यवस्थापन आणि परतफेड करण्यात अडचण येत असलेल्या ग्राहकांशी व्यवहार इत्यादींवर भर दिला पाहिजे.
2. वर दिलेल्या घटकांबद्दल कर्मचाऱ्यांच्या समजुतीचे नियमितपणे मूल्यांकन करा आणि समजुतीमधील अंतर दूर करण्यासाठी रिफ्रेशर प्रशिक्षण आयोजित करा.
3. कर्मचाऱ्यांना इतर सहयोगी आणि ग्राहकांशी योग्य संवाद साधण्यासह लिंगभेदाशी संबंधित समस्या समजून घेण्याचे आणि हाताळण्याचे प्रशिक्षण द्या.
4. अपेक्षित वर्तन आणि कोणत्याही बेकायदेशीर आणि असामाजिक कार्यांमध्ये गुंतू नये यांच्यासह व्यावसायिक वर्तन आणि एकनिष्ठतेच्या बाबीवर कर्मचाऱ्यांना अभिमुख करणे आवश्यक आहे.

5. नवीन कर्मचाऱ्यांना प्रवर्तन प्रशिक्षण पूर्ण केल्यानंतरच शाखा-स्तरीय व्यावसायिक कार्यांमध्ये गुंतवा.

c. **स्वास्थ्य**

1. स्वास्थ्य (पुरेसा मोबदला, कामाचे तास, कामाची परिस्थिती, कौटुंबिक प्रतिबद्धता आणि आपत्कालीन परिस्थिती यांसारख्या वैयक्तिक कारणांसाठी रजा) आणि कर्मचाऱ्यांच्या सुरक्षिततेला योग्य महत्त्व दिले जाते याची खात्री करा.
2. कठीण भागात जाणे आणि रोखीची हाताळणी यामुळे उद्भवणाऱ्या जोखमी हाताळण्यासाठी कर्मचाऱ्याद्वारा पाळले जाणारे प्रोटोकॉल सुस्पष्ट असणे आवश्यक आहे.
3. कर्मचाऱ्यांकडून फसवणूक झाल्याचे सिद्ध झाल्याशिवाय, वसुलीतील रोखीच्या कमीस कर्मचाऱ्यांकडून वसूल करू नये.
4. दोन्ही लिंगांसाठी काम करण्यासाठी आणि वृद्धीसाठी हितावह असे व्यावसायिक वातावरण तयार करा.
5. कर्मचाऱ्यांच्या तक्रारी ऐकण्यासाठी आणि त्यांचे निवारण करण्यासाठी आणि समुपदेशन देण्यासाठी उचित यंत्रणा ठेवा.
6. कर्मचाऱ्यांसाठी सूचना कालावधी 3 महिन्यांपेक्षा जास्त नसेल याची खात्री करा.

III. **सामुदायिक संचालन**

a. **धोरणे, पद्धतशीर दिशा आणि नजरचूक**

1. व्यावसायिक मालमत्तेचे नुकसान, कुटुंबातील कमावत्या सदस्यांचा मृत्यू, नैसर्गिक आपत्ती किंवा इतर आपत्कालीन परिस्थितींमुळे कर्जाची परतफेड करण्यात अडचण येत असलेल्या ग्राहकासाठी, ग्राहक स्तरावरील उल्लंघने हाताळण्यासाठी एक प्रक्रिया असणे आवश्यक आहे.
2. एखाद्या भागातील सूक्ष्म-पत, गरजा आणि ग्राहकांच्या परतफेडीच्या क्षमतेसह पुरवठा आणि मागणी या दोन्ही बाजूंच्या घटकांच्या आधारावर व्यवसाय योजना बनवा. सीआयसीजकडे असलेल्या उपलब्ध डेटाचा वापर भौगोलिक स्थितीचा पुरवठा आणि परतफेडीचे वर्तन समजून घेण्यासाठी केला जाऊ शकतो. परिपूर्ण असलेली भौगोलिक क्षेत्रे टाळावीत किंवा अत्यंत सावधगिरीने संपर्क साधावा.