कोटक महिन्द्रा बैंक लिमिटेड

<u>बोर्ड की नीति सम्बंधी प्रलेख</u>

माइक्रोफायनेंस लोन्स की रूपरेखा

संस्करण 1.0

परिशिष्ट V

समुचित कार्य-प्रथा संहिता - माइक्रोफायनेंस लोन्स

I. **<u>ग्राहकों की संलग्नता</u>**

a. समुचित कार्य-व्यवहार तथा ऋणों की वसूली
b. उपयुक्तता (एक से अधिक / जरूरत से अधिक ऋण देने से बचना)
c. शिक्षा और पारदर्शिता
d. सूचना और निजता
e. शिकायत निवारण
f. अन्य

II. <u>कर्मचारियों की संलग्नता</u>

a. भर्ती
b. प्रवेशण
c. कल्याण

III. **<u>कम्पनी अभिशासन</u>**

a. नीतियां, कार्यनीतिक मार्गदर्शन और प्रबंधन

I. ग्राहकों की संलग्नता

a. समुचित कार्य-व्यवहार और ऋणों की वसूली

1. सुनिश्चित करें कि ग्राहक के साथ धर्म, जाति, वैवाहिक स्थिति इत्यादि के आधार पर कोई भी अनुचित भेदभाव न किया जाए।
2. सुनिश्चित करें कि कर्मचारी तथा बैंक की ओर से कार्य करने वाले व्यक्ति सम्मानजनक भाषा का प्रयोग करें, सौजन्य और शिष्टाचार का परिचय दें और सामाजिक तथा सांस्कृतिक रूप से संवेदनशील विषयों का ध्यान रखें।
3. पुनर्भुगतान सम्बंधी कठिनाइयों का सामना करने वाले ऋणकर्ताओं की पहचान करें, ऐसे ऋणकर्ताओं से बात करें और उपलब्ध उपायों के बारे में उन्हें आवश्यक मार्गदर्शन दें।
4. वसूली आपसी रूप से सहमत एक निर्धारित/केन्द्रीय रूप से सुनिश्चित स्थान पर की जाएगी। लेकिन यदि ऋणकर्ता लगातार दो या दो से अधिक अवसरों पर निर्धारित/केन्द्रीय रूप से सुनिश्चित स्थान पर आने से विफल रहता है तो फील्ड स्टाफ को ऋणकर्ता के निवास-स्थान या कार्यस्थल से वसूली करने की अनुमति प्राप्त होगी।
5. वसूली के काम के लिए बैंक या उसके एजेन्ट द्वारा किसी भी कठोर तरीके का इस्तेमाल नहीं किया जाएगा। निम्नाकित प्रकार के कार्य-व्यवहारों को कठोर समझा जाएगा:
   i. धमकी या गाली-गलौज भरी भाषा
   ii. ऋणकर्ता को लगातार फोन करना और/या ऋणकर्ता को सुबह 9 बजे और शाम 6 बजे के बाद फोन करना। लेकिन वर्तमान समय में प्रचलित सुबह की शुरुआत में सेंटर मीटिंग्स के आयोजन की प्रथा, नियमित कार्यकलापों/ट्रांजैक्शन्स को सुबह 9 बजे और शाम 6 बजे से पहले करने के उपक्रम जारी रह सकते हैं।
   iii. ऋणकर्ता के रिश्तेदारों, मित्रों या सहकर्मियों को परेशान करना।
   iv. ऋणकर्ताओं के नाम प्रकाशित करना
   v. ऋणकर्ता या ऋणकर्ता के परिवार / उसकी सम्पत्तियों / ख्याति को हानि पहुंचाने के लिए हिंसा का प्रयोग या हिंसा के प्रयोग की धमकी
   vi. कर्ज़ की मात्रा या भुगतान न करने के परिणामों के बारों में ऋणकर्ता को दिग्भ्रमित करना।

b. उपयुक्तता (एक से अधिक / जरूरत से अधिक ऋण देने से बचना)

1. किसी भी ऋण के संवितरण से पहले, आवेदक से प्राप्त सूचनाओं, क्रेडिट ब्यूरो और/या फील्ड स्तर पर प्राप्त जानकारी के आधार पर ग्राहक की जरूरतों और उसकी पुनर्भुगतान क्षमता का आकलन करने के लिए समुचित सतर्कता का पालन करें।
2. ऋण का भुगतान ग्राहक की पुनर्भुगतान क्षमता के अनुरूप ही करें।

3. किसी भी ऋण (लोन) को स्वीकृत करने से पहले "क्रेडिट सूचना रिपोर्ट" (CSR) का उपयोग करें।
4. मासिक घरेलू आय के प्रतिशत के रूप में किसी भी परिवार के मासिक ऋण पुनर्भुगतान की अनिवार्यता मासिक घरेलू आय की अधिकतम 50 प्रतिशत सीमा के अधीन होगी।
5. ऋण के पुनर्भुगतान की अनिवार्यता की संगणना में घर के सभी बकाया ऋणों (कॉलैटरल-फ्री माइक्रोफायनेंस लोन्स तथा अन्य किसी भी प्रकार के समानांतर ऋणों) पर विचार किया जाएगा। मासिक घरेलू आय के 50 प्रतिशत पर 'कैप' किए गए आउटफ्लोज़ में सभी वर्तमान ऋणों और साथ ही विचाराधीन लोन के पुनर्भुगतानों (मूल और ब्याज दोनों ही घटकों को शामिल करते हुए) को शामिल किया जाएगा।
6. बैंक CICs को समय पर और सही-सही डेटा उपलब्ध कराएगा और ऋणग्रस्तता के स्तर के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए उनके पास उपलब्ध डेटा का प्रयोग करेगा। इसके अलावा, बैंक ऋणकर्ताओं से प्राप्त की गई घोषणा, उनके बैंक खाते के विवरणों और स्थानीय स्तर पर पूछताछ जैसे अन्य स्रोतों से भी उसकी पुष्टि करेगा ताकि एक से अधिक लोन उपलब्ध कराने या अत्यधिक लोन देने की स्थिति से बचा जा सके।

c. **<u>शिक्षा और पारदर्शिता</u>**

1. 'लोन ऐग्रीमेंट' (ऋण अनुबंध) का एक आदर्श फॉर्म होगा जो कि ऋणकर्ता द्वारा समझी जा सकने वाली भाषा में होगा।
2. बैंक द्वारा ऋणकर्ता को एक 'लोन कार्ड' दिया जाएगा जिसमें निम्नांकित बातों का समावेश होगा:
   i. ऋणकर्ता की पर्याप्त पहचान प्रकट करने वाली जानकारियां;
   ii. मूल्य (pricing) के बारे में सरल तथ्य-पत्रक;
   iii. ऋण से सम्बंधित अन्य सभी नियम और शर्तें;
   iv. प्राप्त की गई किश्तों और अंतिम ऋणमुक्ति सहित बैंक द्वारा सभी पुनर्भुगतानों की स्वीकृति;
   v. शिकायत निवारण प्रणाली के विवरण जिनमें बैंक के नोडल ऑफिसर का नाम और सम्पर्क नम्बर भी शामिल होगा।

3. 'लोन कार्ड' में सभी प्रविष्टियां ऋणकर्ता द्वारा समझी जा सकने वाली भाषा में होनी चाहिए।
4. नॉन-क्रेडिट प्रोडक्टों को जारी करने का काम ऋणकर्ताओं की पूर्ण सहमति से किया जाएगा और ऐसे प्रोडक्टों की शुल्क-संरचना के बारे में ऋणकर्ता को 'लोन कार्ड' में ही स्पष्ट रूप से बता दिया जाएगा।
5. ग्राहक ने प्रोडक्टों, प्रक्रिया और अनुबंध की शर्तों को पूरी तरह समझ लिया है यह सुनिश्चित करने के लिए सभी उपाय किए जाएं (जैसे प्रशिक्षण, आकलन एवं ग्राहकों के साथ समय-समय पर बातचीत/संवाद)।
6. CICs के साथ क्रेडिट के अच्छे इतिहास के लिए समय पर पुनर्भुगतान के महत्व, डिज़िटल वित्तीय ट्रांजैक्शनों के लाभों, जोखिमों और आवश्यक सुरक्षा उपायों तथा शिकायत निवारण यांत्रिकी इत्यादि के बारे में ग्राहकों को सुशिक्षित करने पर जोर दिया जाना चाहिए।
7. ग्राहकों को इस बारे में भी शिक्षित किया जाना चाहिए कि वे ग्रुप और सेंटर लीडर पर आंख मूंद कर विश्वास न

करें और यह कि उनके नाम पर दिए गए कर्ज़ की अदायगी में विफल रहने से उनके क्रेडिट इतिहास पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ेगा तथा औपचारिक स्रोतों से कर्ज़ ले सकने की उनकी क्षमता बाधित होगी। यह सब कुछ 'अनिवार्य समूह प्रशिक्षण' (Compulsory Group Training – CGT) / समूह मान्यता परीक्षण (Group Recognition Test – GRT)) प्रक्रिया का हिस्सा होना चाहिए।

8. समूह बैठकों में ग्राहक की उपस्थिति सुनिश्चित की जानी चाहिए।

d. **<u>सूचना और निजता</u>**

1. निर्धारित अंतराल के अनुसार, 'युनिफॉर्म क्रेडिट डेटा फॉर्मेट' के अनुरूप भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रस्वीकृत सभी CICs के पास सही-सही एवं विस्तृत ग्राहक डेटा अपलोड किया जाना चाहिए।
2. ग्राहक के डेटा के सम्बंध में उसके द्वारा उठाए गए किसी भी विवाद को CICs के साथ तुरन्त संबोधित किया जाना चाहिए।
3. ग्राहक की सभी व्यक्तिगत जानकारियों को अत्यंत गोपनीय बनाए रखें। ग्राहक सम्बंधी जानकारियों को किसी तीसरे पक्ष के समक्ष निम्नांकित परिस्थितियों में ही प्रकट किया जाना चाहिए:
    - ऐसी जानकारियों को प्रकट करना जो कानून के अंतर्गत आवश्यक हों या वे किसी आदेशित व्यावसायिक उद्देश्य के लिए प्रदान की गई हों (जैसे: क्रेडिट सूचना कम्पनियों को)।
    - ऐसे प्रकटीकरणों के बारे में ग्राहक को सूचित कर दिया गया हो और उससे लिखित रूप में पूर्व-सहमति प्राप्त कर ली गई हो।
    - सम्बंधित पक्ष को ग्राहक सम्बंधी जानकारियां प्राप्त करने के लिए ग्राहक द्वारा अधिकृत किया गया हो और बैंक को इसकी सूचना दे दी गई हो।

e. **<u>शिकायत निवारण</u>**

1. ग्राहकों की शिकायतों को प्रभावी एवं समयबद्ध तरीके से संबोधित करने के लिए एक मजबूत ग्राहक शिकायत निवारण प्रणाली संस्थापित की जानी चाहिए। शाखा पर शिकायतों को पंजीकृत करने के लिए एक समर्पित फोन नम्बर अथवा कर्मचारी-पोषित प्रक्रिया के माध्यम से सभी ग्राहकों को ग्राहक शिकायत निवारण यांत्रिकी *(CGRM)* तक आसानी से पहुंच उपलब्ध कराई जानी चाहिए।
2. ग्राहक शिकायत निवारण सम्बंधी विवरणों का उल्लेख स्पष्ट रूप से सभी शाखाओं, लोन डॉक्युमेंट्स एवं अन्य संवाद सामग्रियों में किया जाना चाहिए।
3. ग्राहक को आश्वस्त करें कि शिकायत दर्ज़ कराने के बावजूद उनसे समुचित व्यवहार ही किया जाएगा।

f. **<u>अन्य</u>**

1. किसी भी संभावित ग्राहक के लिए मूल्य (pricing) सम्बंधी सूचना एक मानकीकृत सरल तथ्य-पत्रक में उपलब्ध

कराएं।

2. बैंक / या उसके पार्टनर / एजेन्ट द्वारा ऋणकर्ता से प्राप्त किए जाने वाले किसी भी शुल्क को तथ्य-पत्रक में स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाएगा। ऋणकर्ता से ऐसा कोई भी शुल्क या प्रभार नहीं लिया जाएगा जो तथ्य-पत्रक में स्पष्ट रूप से उल्लेखित न हो।
3. तथ्य-पत्रक निम्न-आय परिवारों के ऋणकर्ताओं को प्रदत्त अन्य ऋणों (जैसे: कॉलेटरल लोन्स) के लिए भी उपलब्ध कराया जाएगा।
4. माइक्रोफायनेंस लोन्स पर कोई भी पूर्व-भुगतान अर्थदंड नहीं होगा। विलंबित भुगतान के लिए कोई भी अर्थदंड होने की स्थिति में उसे अतिशेष रकम पर ही लागू किया जाएगा न कि सम्पूर्ण ऋण-राशि पर।
5. ब्याज-दर या अन्य प्रभारों में कोई भी परिवर्तन होने पर ग्राहक को समय से पहले सूचित किया जाएगा और ये परिवर्तन केवल बाद के समय में प्रभावी होंगे।
6. ग्राहक को तीसरे पक्ष का कोई भी विक्रय (नॉन-माइक्रो-क्रेडिट प्रोडक्ट) प्रस्तावित करते समय, ऐसे प्रोडक्ट के बारे में सभी आवश्यक विवरण (मूल्य, लाभ, वारंटियां, और अपवर्जन) भी स्पष्ट रूप से प्रकट किए जाएंगे। साथ ही यह भी सुनिश्चित करना होगा कि माइक्रो-क्रेडिट तक पहुंच प्राप्त करने की पूर्व-शर्त के रूप में ऐसे किसी प्रोडक्ट को खरीदने के लिए, या विपरीत रूप में, ग्राहक को बाध्य नहीं किया जाएगा।
7. ग्राहक को क्रेडिट-लिंक्ड जीवन-बीमा प्रस्तावित करते समय, सभी आवश्यक विवरणों को प्रकट करना जरूरी होगा।
8. किसी भी कार्यकलाप को बाहरी स्रोत से प्राप्त करने (आउटसोर्स) करने की स्थिति में, अपने कर्मचारियों या 'आउटसोर्स' की गई एजेन्सी के कर्मचारियों के किसी भी अनुचित व्यवहार के लिए बैंक उत्तरदायी होगा और वह समयबद्ध रूप से शिकायत निवारण उपलब्ध कराएगा। 'लोन ऐग्रीमेंट' में इस बारे में घोषणा की जाएगी।

II. <u>कर्मचारियों की संलग्नता</u>

a. <u>भर्ती</u>

1. भर्ती प्रक्रिया में किसी भी उम्मीदवार के साथ लिंग, धर्म, जाति, वैवाहिक स्थिति इत्यादि के आधार पर भेदभाव न करें।
2. उम्मीदवारों का चयन योग्यता, नैतिकता और सत्यता के आधार पर करें।
3. संतोषप्रद सेवामुक्ति-पत्र या रेफरेंस की जांच के बाद, अन्य औद्योगिक प्रतिष्ठानों से आए उम्मीदवारों की भर्ती की जा सकती है।
4. रेफरेंस की जांच के लिए अन्य संस्थाओं से प्राप्त अनुरोधों का उत्तर समुचित समय-सीमा में दें।
5. कर्मचारियों के डेटा सब्मिट करने और उम्मीदवार के नौकरी सम्बंधी रिकॉर्ड्स की जांच के लिए 'एम्प्लॉयी ब्यूरो' में भाग लेने की संभावना तलाशें।
6. अन्य प्रतिष्ठानों से उम्मीदवारों की भर्ती करते समय, संभावित कर्मचारी और उसके वर्तमान नियोक्ता के बीच आपसी सहमति से तय "नोटिस अवधि" का ध्यान रखें।

b. **<u>प्रवेशण</u>**

1. नीतियों, प्रक्रियाओं, नियम-कायदों और साथ ही CoC के बारे में कर्मचारियों को विस्तृत प्रवेशण (orientation) प्रशिक्षण दें। निष्पक्ष व्यवहार, क्रेडिट आकलन, डाटा की निजता सुरक्षित रखने, सेवा की गुणवत्ता, CGRM, और पुनर्भुगतान के विषय में कठिनाइयों का अनुभव कर रहे ग्राहकों के साथ सम्बंध प्रबंधन (relationship management) एवं कार्य-व्यवहार जैसे ग्राहक सम्बंधी पहलुओं पर विशेष जोर दिया जाना चाहिए।
2. उपरोक्त तत्वों के बारे में कर्मचारियों की समझ का नियमित रूप से मूल्यांकन करें और समझ में कोई कमी प्रतीत होने पर रीफ्रेशर प्रशिक्षण दें।
3. अन्य सहकर्मियों और ग्राहकों से समुचित कार्य-व्यवहार सहित कर्मचारियों को लैंगिक विषयों को समझने और उनसे निपटने के बारे में प्रशिक्षित करें।
4. पेशेवर व्यवहार और ईमानदारी सम्बंधी मुद्दों पर कर्मचारियों का अनिवार्य रूप से प्रवेशण करें जिसमें अपेक्षित व्यवहार और किसी भी प्रकार की गैर-कानूनी और समाज-विरोधी गतिविधियों में लिप्त न होना जैसी बातें भी शामिल है।
5. प्रवेशण प्रशिक्षण के बाद ही नए कर्मचारियों को शाखा-स्तरीय कार्य-व्यवसाय के संचालन में नियुक्त करें।

c. **<u>कल्याण</u>**

1. सुनिश्चित करें कि कर्मचारियों के कल्याण (पर्याप्त वेतन, कार्य के घंटे, कार्य की स्थिति, पारिवारिक प्रतिबद्धताओं और आकस्मिक स्थितियों इत्यादि के कारण व्यक्तिगत अवकाश) और सुरक्षा को समुचित महत्व दिया जाता हो।
2. कठिन क्षेत्रों में जाने और नगदी की हैंडलिंग से उत्पन्न जोखिमों को संभालने के लिए कर्मचारियों द्वारा पालन किए जाने के लिए सुनिर्धारित प्रोटोकॉल होना चाहिए।
3. कर्मचारियों द्वारा धोखाधड़ी के प्रमाणित मामलों को छोड़कर अन्य परिस्थितियों में, यदि वसूली की गई रकम कम हो तो कर्मचारियों से उस रकम को स्वीकार नहीं किया जाना चाहिए।
4. स्त्री-पुरुष दोनों कर्मचारियों के लिए काम करने और विकास के लिए उपयुक्त प्रोफेशनल माहौल बनाया जाना चाहिए।
5. कर्मचारियों की शिकायतों की सुनवाई और निराकरण के लिए तथा उन्हें परामर्श उपलब्ध कराने के लिए समुचित यांत्रिकी उपलब्ध होनी चाहिए।
6. सुनिश्चित करें कि कर्मचारियों के लिए "नोटिस अवधि" 3 महीने से ज्यादा की न हो।

III. **<u>कम्पनी अभिशासन</u>**

a. **<u>नीतियां, कार्यनीतिक मार्गदर्शन और प्रबंधन</u>**

1. व्यावसायिक परिसम्पत्तियों के नष्ट हो जाने, परिवार की आजीविका चलाने वाले सदस्यों के खो जाने, प्राकृतिक आपदाओं या अन्य आपात्कालीन परिस्थितियों के कारण ऋणों के पुनर्भुगतान में कठिनाइयों का सामना कर रहे ग्राहकों के स्तर पर चूक होने की स्थितियों के निवारण के लिए एक प्रक्रिया स्थापित की जानी चाहिए।
2. माइक्रो-क्रेडिट की वर्तमान आपूर्ति और किसी खास क्षेत्र में ग्राहकों की जरूरत और उनकी पुनर्भुगतान क्षमता जैसे कारकों को शामिल करते हुए, आपूर्ति और मांग इन दोनों कारकों पर आधारित व्यवसाय-नीतियां तैयार करें। किसी खास भौगोलिक क्षेत्र की आपूर्ति और पुनर्भुगतान सम्बंधी व्यवहार को समझने के लिए CICs से उपलब्ध डेटा का उपयोग किया जा सकता है। संतृप्त भौगोलिक क्षेत्रों से बचा जाना चाहिए या वहां एप्रोच करना हो तो अत्यंत सावधानी बरतनी चाहिए।