



MSM Microfinance Limited Fair Practices Code

In addition to general NBFC guidelines MSM Microfinance Limited shall adopt the following fair practices that are specific to its lending business and regulatory framework.

1. General:

MSM Microfinance Limited will

- I. display Fair Practices Code(FPC) in vernacular language in its office and branch premises,
- II. make a statement in vernacular language and displayed in its office and branch premises and in loan cards articulating its commitment to transparency and fair lending practices,
- III. train its field staff to make necessary enquiries with regard to existing debt of the borrowers,
- IV. offer training to the borrowers free of cost. Field staff shall be trained to offer such training and also make the borrowers fully aware of the procedure and systems related to loan / other products,
- V. display prominently effective rate of interest charged and the grievance redressal system set up in all its offices and in the literature issued by it (in vernacular language) and on its website,

- VI. make declaration that company will be accountable for preventing inappropriate staff behavior and timely grievance redressal shall be made in the loan card/agreement and also in the FPC displayed in its office/branch premises,
- VII. comply with KYC Guidelines of RBI time to time. Due diligence shall be carried out to ensure the repayment capacity of the borrowers,
- VIII. do all sanctions and disbursement of loans should be done only at a central location (Branches) and more than one individual will be involved in this function (as specified in the NBFC-MFIs (Reserve Bank) Directions, 2011). In addition, there will be close supervision of the disbursement function,
- IX. take adequate steps to ensure that the procedure for application of loan is not cumbersome and loan disbursements are done as per pre-determined time structure.

2. Disclosure in Loan agreement/Loan card:

- I. MSM will have a Board approved, standard form of loan agreement. The loan agreement will be in vernacular language.
- II. MSM will disclose the following in the loan agreement:
 - a. all the terms and conditions of the loan,
 - b. that the pricing of the loan involves only three components viz; the interest charge, the processing charge and the insurance premium (which includes the administrative charges in respect thereof),
 - c. that there will be no penalty charged on delayed payment,
 - d. that no Security Deposit / Margin is being collected from the borrower,
 - e. that the borrower cannot be a member of more than one SHG / JLG,
 - f. the moratorium period between the grant of the loan and the due date of the repayment of the first installment(as guided by the NBFC-MFIs(Reserve Bank) Directions, 2011),

- g. an assurance that the privacy of borrower data will be respected.
- III. The loan card will reflect the following details as specified in the Non-Banking Financial Company - Micro Finance Institutions (Reserve Bank) Directions, 2011:
- a. the effective rate of interest charged,
 - b. all other terms and conditions attached to the loan,
 - c. information which adequately identifies the borrower and acknowledgements by the NBFC-MFI of all repayments including installments received and the final discharge,
 - d. The loan card should prominently mention the grievance redressal system set up by the MFI and also the name and contact number of the nodal officer MR.Zabilluah,
 - e. Non-credit products issued shall be with full consent of the borrowers and fee structure shall be communicated in the loan card itself,
 - f. All entries in the Loan Card should be in the vernacular language.

3. Non - Coercive Methods of Recovery:

As specified in the NBFC-MFIs (Reserve Bank) Directions, 2011, MSM will make recovery only at a central designated place. Field staff will 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.

MSM Microfinance Limited has Board approved policy in place with regard to Code of Conduct by field staff and systems for their recruitment, training and supervision. The Code lays down minimum qualifications necessary for the field staff and has necessary training tools to deal with the customers. Training to field staff shall include programs to inculcate appropriate behavior towards borrowers without adopting any abusive or coercive debt

collection / recovery practices. A compensation method for staff should have more emphasis on areas of service and borrower satisfaction than merely the number of loans mobilized and the rate of recovery. Penalties will be imposed on cases of non-compliance by field staff with the Code of conduct. Only employees and not out sourced recovery agents will be used for recovery in sensitive areas.

4. Internal control system:

MSM Microfinance has assigned the responsibility for compliance to the internal audit team headed by Internal audit manager. The reports and compliance thereon is placed to the audit committee on a quarterly basis.



எம்எஸ்எம் மைகிரோப்பினன்ஸ் லிமிட்டெட் நியாயமான

நடத்தை விதி

எம்எஸ்எம் மைகிரோப்பினன்ஸ் லிமிட்டெட் நிறுவனமானது வாடிக்கையாளர்கள் விஷயத்தில் நியாயமாகவும் வெளிப்படையாகவும் இருப்பது என்ற தத்துவத்தை பின்பற்றுகிறது. நிறுவனத்தின் எல்லா வணிகச் செயல்பாடுகளும் இந்தத் தத்துவத்தின் மூலம் வழிநடத்தப்படுகின்றன. மேலும் அவை நிறுவனத்தை மிகவும் விரும்பப்படுகின்ற சேவை வழங்குநராக மாற்றுவதைக் குறிக்கோளாகவும் கொண்டுள்ளன. களப் பணியாளர்களை வாடிக்கையாளர்களுக்குச் சேவை செய்வதற்கு அனுப்பும் முன்பாக, அவர்களுக்குக் கடுமையான பயிற்சியும் சான்றிதழ் செயல்முறையும் அளிக்கப்படுகின்றன. ஏற்கனவே பணியில் இருப்பவர்கள் ஆறு மாதங்களுக்கு ஒரு முறை சான்றளிப்பு பயற்சியில் பங்கு பெறுவார்கள்.

வாடிக்கையாளர்களைக் குறித்து நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் சார்பான சேவைகள் பின்வருமாறு:

1. வாடிக்கையாளர் எல்லா விதத்திலும் நியாயமாகவும் மரியாதையாகவும் நடத்தப்படுவார்.
2. வாடிக்கையாளர்களுடனான விவகாரங்கள் வெளிப்படையான தன்மையுடன் அறநெறி முறையிலும் இருக்கும்.
3. கடன் விண்ணப்படிவம் இலவசமானது அதற்கு எந்த கட்டணமும் விதிப்பதில்லை.
4. எம்எஸ்எம்ல் கடன் பெறுவதற்காக பணியாளர் அல்லது வேறு எவருக்கும் எவ்வித கமிஷனும் அளிக்கத் தேவையில்லை.

5. நிறுவனம் பின்வரும் விவரங்களை வெளிப்படையாகவும் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய முறையிலும் வழங்கும்.

1. விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதம்

2. செயலாக்கக் கட்டணம்

3. காப்பீட்டுத் தொகை

4. கடனுக்கான பிற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் அனைத்தும்

6. நிறுவனம் கடன் வசூலில் ஈடுபடும்போது வலுக்கட்டாயமான நடவடிக்கைகளில் ஈடுபடாது.

7. நிறுவனத்தினர் உங்களிடம் பேசும் போது உங்களை அம்மா அல்லது சகோதரி என்று மரியாதையாக அழைப்பார்கள்.

8. செலுத்தப்படும் எல்லா பணத்திற்கும் நிறுவனம் ரசீது வழங்கும்.

9. நிறுவனம் உங்களுக்கு பாஸ்புக் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்துதல் அட்டவணையை வழங்கும்.

10. கடனை முன்கூட்டியே முடிப்பதை கிளைக்குச் சென்றே செய்ய வேண்டும்,- வீட்டில் வைத்து செய்ய முடியாது.

11. வாடிக்கையாளர்களுக்கு குறை ஏதேனும் இருந்தால் அதை தீர்க்க நிறுவனம் குறைதீர்த்தல் செயல்முறையை அமைத்து உள்ளது.

12. நிறுவனம் வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமையை மதிக்கிறது மற்றும் வாடிக்கையாளர் தகவலைத் தனிப்படையாகவும் ரகசியமானதாகவும் பாதுகாக்கிறது.

13. பணியாளர்களின் முறையற்ற/பொருத்தமற்ற நடத்தையைத் தடுப்பது எம்எஸ்எம்ன் பொறுப்பாகும்