

Client Protection Principle (ग्राहक सुरक्षा सिद्धांत)

I. Avoidance of over-indebtedness (अत्यधिक ऋणग्रस्तता का वर्जन)

- Adequate capacity analysis (पूर्णतया क्षमता की जाँच)
- Suitable products (उपयुक्त ऋण/मियाद/ब्याज)
- Credit history verification (पूर्व चालित ऋण का ब्योरा और जाँच)
- Internal & Audit monitoring (आंतरिक नियंत्रण और निरीक्षण तंत्र)

II. Transparent and responsible pricing (पारदर्शी एवं जिम्मेदार मूल्य निर्धारण)

- Affordable to clients and sustainable for the financial institution. (सेवाएँ जो ग्राहकों के वहन करने के सामर्थ्य में और संस्था के कायम रहने में भी मददगार हो)
- Disclose in a form understandable to clients: Pricing, Terms Conditions (including interest charges, insurance premiums, all fees, etc.) (ग्राहकों के सहज समझ की भाषा में ऋण संबंधी शुल्क, शर्त बीमा, ब्याज का पूर्ण विवरण)

III. Appropriate collections practices (उसित किस्त ग्रहण की प्रक्रिया)

- Acceptable and unacceptable collection practices & no penalties for non-compliance (स्वीकार्य और उचित किस्त भुगतान प्रक्रिया, और साथ ही किसी विलंब के लिए कोई जुर्माना नहीं)
- Code of Ethics and Training for good collection practices (आचार संहिता का अनुपालन और उचित प्रक्रिया प्रशिक्षण)

IV. Ethical staff Behaviour (नीतिगत कर्मचारी व्यवहार)

- Clearly Defined Acceptable and Unacceptable Behaviour (परिभाषित उचित या अनुचित व्यवहारिकता)
- Staff Training on Ethics (आचार-आचारण पर कर्मियों के प्रशिक्षण)

V. Mechanisms for redress of grievances (शिकायत निवारण तंत्र)

- Written Policy (लिखित नीति)
- Grievance Redressal Mechanism (शिकायत निवारण तंत्र)
- Informed Customers (सूचित ग्राहक)
- Use complaints information for development of services (सुझाव और सूचना के आधार पर सेवाओं की बेहतरी)
- Internal audit monitors system (आंतरिक नियंत्रण और निरीक्षण तंत्र)

VI. Privacy of client data (ग्राहक के सूचना की गोपनीयता)

- Systems Protect Clients (तकनीकी व्यवस्था से ग्राहक की सुरक्षा)
- Client Knowledge (ग्राहक सचेतना और शिक्षा)
- Written/verbal Client Consent for KYC usage (ग्राहकों के दस्तावेज़ और जानकारी की अनुमति)