ऋणदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता

प्रभावी तिथि	01 फरवरी, 2018
अनुमोदक	बोर्ड / बोर्ड समिति
अनुमोदन तिथि	28 अप्रैल, 2022
पॉलिसी मालिक	नेशनल मैनेजर - सर्विस क्वालिटी
समीक्षा कब की जाती है	साल में कम से कम एक बार

कॉर्पोरेट कार्यालय का पता:

उज्जीवन स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड

ग्रेप गार्डन, नं. 27, 3rd A क्रॉस, 18th मेन

कोरमंगला 6th ब्लॉक, बेंगलुरु 560 095

इस दस्तावेज का उपयोग केवल आंतरिक रूप से किया जाना है और इसे उज्जीवन स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड की सहमति के बिना किसी भी रूप में पुनरुत्पन्न नहीं किया जा सकता है

उज्जीवन स्मॉल फाइनेंस बैंक के ऋणदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता ("उचित व्यवहार संहिता")

उज्जीवन स्मॉल फाइनेंस बैंक ("बैंक") के लिए उचित व्यवहार संहिता का प्रयास बैंक के उधारकर्ताओं को बैंक के साथ उनके लेन-देन के संबंध में पारदर्शिता और स्पष्टता प्रदान करना है। इन दिशानिर्देशों का संबंध केवल बैंक के घरेलू बैंकिंग व्यवसाय से है।

बैंक की नीति अपने सभी क्लाइंटों/ग्राहकों से समान रूप से निष्पक्षता के साथ व्यवहार करना है। बैंक के कर्मचारी निष्पक्ष, न्यायसंगत और समान तरीके से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करेंगे। उचित व्यवहार संहिता बैंक द्वारा अपनी सभी शाखाओं और अपनी वर्तमान वेबसाइट www.ujjivansfb.in ("वेबसाइट") के माध्यम से सभी ग्राहकों को उपलब्ध कराई जाएगी।

गैर-भेदभावपूर्ण नीति

बैंक नस्ल, जाति, वर्ण, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, आयु (प्रौढ़ता से अधिक), वित्तीय स्थिति या शारीरिक विकलांगता के आधार पर अपने ग्राहकों से भेदभाव नहीं करेगा।

डायरेक्ट सेलिंग एजेंटों ("DSA") के लिए आचार संहिता

बैंक DSA के लिए निम्नलिखित आचार संहिता अपनाएगा और उसे संबंधित DSA के साथ किए जाने वाले अनुबंध में शामिल करेगा। क्योंकि बैंक डिजिटल फिनटेक साझेदारियों के माध्यम से ऋण प्रदान करता है और जिन्हें DSA के तौर पर वर्गीकृत किया जाता है, डिजिटल तौर पर ऋण देने के लिए निम्नलिखित आचार संहिता बैंक के फिनटेक साझेदारों पर लागू होगी। बैंक ने DSA के लिए आदर्श आचार संहिता को अपनाया है जिसे IBA द्वारा मौजूदा बिजनेस मॉडल को ध्यान में रखते हुए बनाया गया है। इस आदर्श आचार संहिता के अन्य पहलू तब अपनाए जाएंगे जब कभी भी बैंक संबंधित बिजनेस मॉडलों में प्रवेश करेगा।

- बैंक के उत्पाद सोर्स करने के लिए संभावित ग्राहक से केवल निम्नलिखित परिस्थितियों में संपर्क किया जाएगा:
    - जब कभी संभावित ग्राहक बैंक की वेबसाइट या उसके कॉल सेंटर या बैंक की किसी भी शाखा या बैंक के रिलेशनशिप मैनेजर के माध्यम से बैंक का प्रॉडक्ट प्राप्त करने की इच्छा रखे या अन्य किसी संभावित या मौजूदा ग्राहक द्वारा उसे संदर्भित किया जाए, या बैंक का कोई मौजूदा ग्राहक हो जिसने बैंक के अन्य प्रॉडक्ट्स पर बैंक से या उसकी ओर से कॉल स्वीकार करने की सहमति दी हो।
    - जब संभावित ग्राहक का नाम/टेलीफोन नंबर/पता बैंक के पास उपलब्ध हो और उस संभावित ग्राहक की सहमति प्राप्त करने के बाद DSA मैनेजर/टीम लीडर द्वारा अनुमोदित सूचियों/डायरेक्टरियों/डेटाबेस में किसी एक से उसे लिया गया हो।
    - जब संभावित ग्राहक/ग्राहक अपनी मर्जी से फिनटेक की ऐप, वेबसाइट, भौतिक उपस्थिति, कांटैक्ट सेंटर या फिनटेक की अधिग्रहण रणनीति या मॉडल के तहत स्थापित ऐसे अन्य किसी संपर्क बिंदु के माध्यम से उनसे संपर्क करता हो
- DSA को ऐसे किसी भी व्यक्ति/संस्था को कॉल नहीं करना चाहिए जिसका नाम/कांटैक्ट नंबर DSA के पास मौजूद किसी भी "डू नॉट डिस्टर्ब" सूची में शामिल हो।
- टेलीफोन द्वारा संपर्क आमतौर पर सुबह 09:30 से शाम 07:00 बजे के बीच किया जाना चाहिए। हालांकि, संभावित ग्राहक को कॉल उसके लिए सुविधा जनक समय पर की जानी चाहिए। (ऊपर बताई) निर्धारित समय अवधि से पहले या बाद में कॉल उसी शर्त पर की जाए जब संभावित ग्राहक ने DSA को ऐसा करने का लिखित या मौखिक अधिकार दिया हो।
- DSA को संभावित ग्राहक की निजता का सम्मान करना चाहिए। संभावित ग्राहक के हितों पर चर्चा आमतौर पर केवल उसके साथ और अन्य किसी भी व्यक्ति/परिवार के सदस्य जैसे कि संभावित ग्राहक के अकाउंटेंट/सचिव/पत्नी या पति के साथ की जानी चाहिए जिसे संभावित ग्राहक द्वारा अधिकृत किया गया हो।

- DSA को संभावित ग्राहकों से किसी भी रूप में रिश्वत नहीं लेनी चाहिए। अगर किसी भी BDE (बिजनेस डेवलपमेंट एग्जीक्यूटिव) को ग्राहक द्वारा किसी भी रूप में रिश्वत दी जाती है या भुगतान किया जाता है, तो उसे अपने वरिष्ठ अधिकारियों को इस पेशकश की जानकारी देनी चाहिए।
- DSA को स्पष्ट रूप से उन उधारकर्ताओं की जानकारी देनी होगी जिनके साथ वे बैंक की ओर से बातचीत करते हों और उन्हें केवल बैंक द्वारा ऋण दिया जाएगा।
- बैंक के लिए बकाया रकम एकत्र करने वाले DSA को प्रशिक्षण सहित आंतरिक नीतियों और प्रक्रियाओं की जानकारी होनी चाहिए जिनके माध्यम से स्टाफ/एजेंटों को ऋण की रकम नहीं चुकाने की प्रत्येक अवस्था पर ग्राहकों से निपटने की प्रक्रिया बताई गई हो और यह भी बताया गया हो कि ग्राहकों से कैसे पूर्ण नैतिकता से व्यवहार किया जाता है
- ऋण आवेदन पर कार्रवाई करने, ऋण की बकाया रकम एकत्र करने और ऋण की रकम नहीं चुकाने वाले ग्राहकों से निपटने वाला स्टाफ/एजेंट नौकरी पर रखे जाते समय पूरी की जाने वाली औपचारिकताओं के समय या अलग प्रक्रिया के दौरान DSA द्वारा निर्धारित आचार संहिता (IBA की आचार संहिता के समान) के पालन की घोषणा पर हस्ताक्षर करेंगे।
- बही-खातों का रखरखाव करते समय और योग्य ऑडिटर और बैंक को वित्तीय विवरण की रिपोर्ट/प्रस्तुति और प्रकटीकरण करते समय उन्हें पारदर्शिता सुनिश्चित करनी चाहिए।
- बैंक के उत्पाद की पूर्ण जानकारी होनी चाहिए।
- DSA को -
  - बैंक द्वारा प्रस्तुत किसी भी सेवा/उत्पाद के बारे में संभावित ग्राहक को गुमराह नहीं करना चाहिए;
  - उनके व्यवसाय या संगठन के नाम के बारे में संभावित ग्राहक को गुमराह नहीं करना चाहिए या अपनी झूठी पहचान नहीं देनी चाहिए।
  - किसी भी सुविधा/सेवा के लिए बैंक की ओर से कोई झूठा/अनधिकृत वादा नहीं करना चाहिए।
- विजिट/संपर्क करते समय एहतियात बरतनी चाहिए
  DSA को:
  - संभावित ग्राहक से पर्याप्त दूरी बना कर रखनी चाहिए।
  - संभावित ग्राहक की मर्जी के बिना उसके आवास में प्रवेश नहीं करना चाहिए।
  - बड़ी संख्या में विजिट नहीं करना चाहिए, यानी एक BD (बिजनेस डेवलपमेंट एग्जीक्यूटिव) और जरूरत होने पर एक सुपरवाइज़र।
  - संभावित ग्राहक की निजता का सम्मान करना चाहिए।
  - अगर संभावित ग्राहक विजिट के दौरान अनुपस्थित है और परिवार/ऑफिस का केवल एक सदस्य/व्यक्ति उपस्थित है, तो उन्हें संभावित ग्राहक को वापस कॉल करने का अनुरोध करते हुए विजिट को समाप्त कर देना चाहिए।
  - ग्राहक द्वारा पूछे जाने पर अपना टेलिफोन नंबर, सुपरवाइजर का नाम या संबंधित बैंक अधिकारी का संपर्क विवरण दें।
  - संभावित ग्राहक के साथ चर्चा को केवल व्यवसाय तक सीमित रखते हुए पेशेवर दूरी बनाए रखें।
- DSA द्वारा संभावित ग्राहक को भेजा गया पत्र-व्यवहार केवल बैंक द्वारा बताए तरीके और प्रारूप में किया जाना चाहिए।

बैंक से डिजिटल ऋण अनुदान मंच के माध्यम से प्राप्त किए गए ऋण:

RBI के सर्कुलर 'डिजिटल ऋण अनुदान मंच के माध्यम से प्राप्त किए गए ऋण' का संदर्भ लेते हुए: दिनांक 24 जून, 2020 के उचित व्यवहार संहिता और आउटसोर्सिंग दिशानिर्देशों का पालन करते हुए बैंकों को स्वयं के डिजिटल ऋण अनुदान मंच के माध्यम से या आउटसोर्स किए गए ऋण अनुदान मंच के माध्यम से दिए गए ऋण की परवाह किए बिना उचित व्यवहार संहिता दिशानिर्देशों का पालन पूर्ण रूप से करना चाहिए और साथ में वित्तीय सेवाओं और आईटी सेवाओं की आउटसोर्सिंग पर नियामक निर्देशों का अनुसरण पूरी बारीकी से करना चाहिए।

बैंक द्वारा उधारकर्ताओं को सोर्स करने और/या ऋण की बकाया रकम प्राप्त करने के लिए डिजिटल ऋण अनुदान मंचों की मदद अपने एजेंटों के तौर पर करने की स्थिति में उसे निम्नलिखित निर्देशों का पालन करना चाहिए:

a) एजेंट के तौर पर नियुक्त डिजिटल ऋण अनुदान मंचों के नाम बैंक द्वारा वेबसाइट पर किए जाएंगे।

b) एजेंट के तौर पर नियुक्त डिजिटल ऋण अनुदान मंचों को उस बैंक का नाम ग्राहक को स्पष्ट रूप से प्रकट करने का निर्देश दिया जाएगा जिसकी ओर से वे उनके साथ बातचीत करते हैं।

c) ऋण अनुबंध की मंजूरी मिलने के तुरंत बाद पर ऋण की रकम मिलने से पहले उधारकर्ता को बैंक के लेटर हेड पर मंजूरी पत्र जारी किया जाएगा।

d) ऋण अनुबंध की कॉपी और साथ में ऋण अनुबंध में बताए सभी संलग्क, पत्र आदि की कॉपी ऋण मंजूरी देते/ वितरण करते समय सभी उधारकर्ताओं को प्रस्तुत की जाएगी।

e) बैंक द्वारा नियुक्त डिजिटल ऋण अनुदान मंचों का प्रभावी निरीक्षण और उनके ऊपर निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।

f) शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता उत्पन्न करने के लिए पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

ऋण आवेदन और अनुबंध

बैंक सुनिश्चित करेगा कि उधारकर्ता द्वारा मांगी गई ऋण राशि के बावजूद ऋण आवेदन फॉर्म में ऋण संबंधी सभी श्रेणियाँ शामिल की गई हों। बैंक जमा किए जाने वाले दस्तावेजों की जाँच सूची (कानूनी और नियामक आवश्यकताओं के अनुरूप) के अलावा ऋण आवेदन फॉर्म भी प्रदान करेगा ताकि ग्राहक ग्राहक हर प्रकार से पूर्ण आवेदन जमा कर पाए।

अगर बैंक टेलिफोन पर ऋण सुविधा की पेशकश करता है/मंजूरी देता है, तो बैंक द्वारा ग्राहक से लिखित में स्वीकृति प्राप्त करने के बाद या प्रमाणित इलेक्ट्रॉनिक साधन के माध्यम से सहमति प्राप्त करने के बाद/आवश्यक सत्यापन करने के बाद ही ग्राहक के खाते में रकम जमा की जाएगी। बैंक द्वारा किसी भी रूप में किसी भी अवांछित पूर्व-स्वीकृत ऋण सुविधा की पेशकश नहीं की जाएगी।

बैंक के पास सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने और साथ में ऋण आवेदन पर कार्रवाई का स्पष्ट समय बताने की प्रणाली मौजूद होनी चाहिए।

ऋण आकलन और मूल्यांकन

बैंक द्वारा उधारकर्ताओं के ऋण आवेदन का उचित आकलन किया जाएगा और उसे उधारकर्ता की ऋण योग्यता पर जाँच पड़ताल के लिए केवल मार्जिन और सेक्योरिटी शर्त को आधार नहीं बनाना चाहिए। बैंक द्वारा उधारकर्ता को ऋण सीमा के साथ-साथ लागू नियमों और शर्तों की जानकारी दी जाएगी। उधारकर्ता से बातचीत करने के बाद बैंक द्वारा दी जाने वाली ऋण सुविधाओं को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों तथा अन्य चेतावनियों में लिखित में कटौती की जाएगी और बैंक के अधिकृत अधिकारी द्वारा उसे विधिवत रूप से प्रमाणित किया जाएगा। बैंक द्वारा उधारकर्ता से उसके द्वारा इन नियमों और शर्तों को पूर्ण रूप से समझे जाने की स्वीकृति अपने पास रखेगा।

संघ व्यवस्था के तहत ऋण दिए जाने की स्थिति में प्रतिभागी ऋणदाताओं को उचित सीमा तक समयबद्ध तरीके से प्रस्तावों का आकलन पूरा करने की प्रक्रियाओं का विकास करना चाहिए और उचित समय के भीतर वित्त या अन्य मामलों पर अपने निर्णय की जानकारी देनी चाहिए।

ऋण आवेदनों के संबंध में CIC के साथ जानकारी का आदान-प्रदान

बैंक द्वारा ग्राहक को समझाया जाएगा कि क्रेडिट इंफार्मेशन कंपनीज (CIC) की भूमिका क्या होती है, CIC किस प्रकार की जांच करती है और ऋण लेने की ग्राहक योग्यता पर CIC द्वारा प्रदान जानकारी के क्या प्रभाव होते हैं।

बैंक ग्राहक के अनुरोध पर और निर्धारित फीस के भुगतान पर CIC से प्राप्त ऋण सूचना रिपोर्ट की कॉपी प्रस्तुत कर सकता है।

बैंक द्वारा CIC को पुनर्भुगतान में किसी भी चूक पर निश्चित समय अंतराल पर ग्राहक द्वारा प्राप्त ऋण के बारे में जानकारी प्रदान की जाएगी और फिर अगली रिपोर्ट में ऋण खाते का नियमितीकरण अपडेट किया जाएगा।

ऋण संबंधी निर्णयों के लिए समय-सीमा

बैंक के पास उचित समय-सीमा के साथ ऋण प्रस्ताव की निपटान प्रक्रिया के लिए निर्धारित प्रक्रिया होगी (20 लाख रुपए तक के ऋण के लिए ऋण आवेदन पावती की तारीख से 30 कार्य दिवसों तक) और वह निर्धारित अवधि के बाद लंबित आवेदनों की समीक्षा करने के लिए उचित निगरानी तंत्र गठित करेगा। बैंक द्वारा उसकी वेबसाइटों, नोटिस बोर्ड, उत्पाद साहित्य और ऐसी अन्य विधियों के माध्यम से ऋण संबंधी निर्णयों की जानकारी देने के लिए समय-सीमाओं पर उचित प्रकटीकरण किए जाएंगे।

बैंक द्वारा उचित समय अवधि के भीतर ऋण आवेदनों का सत्यापन किया जाएगा और अतिरिक्त विवरण/दस्तावेज की आवश्यकता होने पर उधारकर्ताओं को तुरंत सूचित किया जाएगा।

कोई भी ऋण अस्वीकार किए जाने की स्थिति में बैंक निर्धारित समय के भीतर SMS या पत्र के माध्यम से लिखित में ऋण आवेदनों को अस्वीकार करने का/के मुख्य कारण बताए जाएंगे। फिनटेक आधारित डिजिटल ऋण अनुदान के लिए ग्राहक को बैंक द्वारा सीधे या फिनटेक उधारकर्ता के माध्यम से, बैंक और फिनटेक उधारकर्ता के बीच परस्पर सहमति के आधार पर, अस्वीकार किए जाने का/के कारण बताए जा सकते हैं।

ऋण मंजूर करने के लिए अनुसरण की जाने वाली प्रक्रिया

बैंक द्वारा किसी भी ऋण के लिए सेक्योरिटी/ जमानत के तौर पर लिए गए सभी अधिकारों के दस्तावेजों के लिए लिखित पावती दी जाएगी। कृषि ऋण के लिए बैंक 1.6 लाख रुपए तक की ऋण सीमा के लिए जमानती सेक्योरिटी लेने पर जोर नहीं डालेगा और MSE सेक्टर की इकाइयों को 10 लाख रुपए तक के ऋण की स्थिति में बैंक जमानती सेक्योरिटी स्वीकार नहीं करेगा। बैंक द्वारा ऋण मंजूरी के समय पुनर्भुगतान योजना, यानी पुनर्भुगतान रकम, अवधि और आवधिकता को स्पष्ट किया जाएगा और उसके पास बकाया रकम एकत्र करने की निर्धारित प्रक्रिया होनी चाहिए। ब्याज दर में बदलाव की स्थिति में बैंक द्वारा ग्राहक को समान आवधिक किश्तों (EPI) को स्थिर रखने और अवधि बदलने या इसके ठीक उलट करने का विकल्प दिया जाएगा। बैंक द्वारा ऋण पर ब्याज गणना की कार्य प्रणाली स्पष्ट की जाएगी।

बैंक द्वारा ऋण अनुबंध की कॉपी और साथ में ऋण अनुबंध में बताए सभी संलग्क की कॉपी ऋण मंजूरी देते/ अदायगी करते समय सभी उधारकर्ताओं को प्रस्तुत की जाएगी। ऋण अनुबंध में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा कि बैंक द्वारा ऋण सुविधाएं सोच-समझ कर दी जाएंगी और उसके ऊपर कारोबार की वृद्धि के लिए उधारकर्ताओं की अतिरिक्त ऋण आवश्यकताओं को पूरा करने की कोई भी जिम्मेदारी नहीं होगी। ग्राहक और उज्जीवन बैंक द्वारा ऋण अनुबंध पर हस्ताक्षर करने के लिए बैंक डिजिटल हस्ताक्षर सुविधा का उपयोग कर सकता है। इसके अपवाद उचित औचित्य के साथ प्रलेखित किए जाएंगे। ग्राहक के अनुरोध पर बैंक द्वारा ग्राहक को ऋण खाते का वार्षिक विवरण दिया जाएगा।

ऋण मंजूरी दस्तावेजों के नियमों और शर्तों में बताई गई परिस्थितियों के सिवाय बैंक उधारकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगा (जब तक कि बैंक को ऐसी किसी भी नई जानकारी का पता नहीं चलता जिसके बारे में उधारकर्ता ने पहले नहीं बताया हो)।

ग्राहकों के साथ पारदर्शी और ईमानदार व्यवहार

बैंक सुनिश्चित करेगा कि उसका विज्ञापन और प्रचार साहित्य स्पष्ट हो और भ्रम पैदा नहीं करता हो। बैंक सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक को उसके उत्पादों और सेवाओं, नियमों और शर्तों तथा उनके ऊपर लागू ब्याज दरों/शुल्क के बारे में स्पष्ट जानकारी दी

जाए। बैंक बैंक द्वारा ग्राहक को दी जाने वाली सुविधाओं पर जानकारी दी जाएगी और बताया जाएगा कि कैसे ग्राहक इनका लाभ उठा सकता है और अपने किसी भी प्रश्न का उत्तर पाने के लिए वो किसे और कैसे संपर्क कर सकते हैं।

ऋण वितरण

बैंक मंज़ूर किए गए ऋणों पर लागू नियम और शर्तों के अनुरूप उनका समयबद्ध वितरण सुनिश्चित करेगा। बैंक ब्याज दरों और अन्य संबंधित सेवा शुल्कों सहित नियमों और शर्तों में होने वाले किसी भी बदलाव की सूचना देगा और ये बदलाव केवल भावी रूप से प्रभाव में आएंगे।

बैंक के पास वितरण उपरांत पर्यवेक्षण का ठोस तंत्र होगा, विशेष रूप से 2 लाख रुपए तक के ऋणों के मामले में ताकि उधारकर्ता को होने वाली किसी भी वास्तविक कठिनाई से निपटा जा सके। बैंक उधारकर्ताओं को उचित सूचना देने के बाद ऋण दस्तावेज के तहत भुगतान या प्रदर्शन की याद दिलाने/तुरंत करने पर निर्णय लेगा या अतिरिक्त सेक्योरिटी की मांग करेगा। ऋण की बकाया रकम एकत्र करने और सेक्योरिटी का पुनर्ग्रहण करने के संबंध में बैंक निम्नलिखित उचित व्यवहार अपनाने में विश्वास रखता है जिससे कि ग्राहकों में विश्वास बढ़े और संबंध अधिक मजबूत बनें ताकि ऋण की बकाया रकम एकत्र करते समय जोर-जबरदस्ती नहीं की जाती हो।

ऋण के संबंध में फीस और शुल्क

बैंक मंजूरी पत्र/ऋण अनुबंध में ऋण आवेदन पर कार्रवाई करने के लिए देय फीस/शुल्क के बारे में सभी जानकारी प्रकट करेगा और बताएगा कि ऋण की रकम मंजूर/वितरित नहीं होने पर फीस/शुल्क की रकम लौटाई जाती है या नहीं, इसके अलावा बैंक पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क (यदि कोई है) की जानकारी देगा, विलंबित पुनर्भुगतान (यदि कोई है) के लिए जुर्माने, ब्याज सुधार के किसी भी उपनियम की मौजूदगी और ऐसे अन्य किसी भी मामले के बारे में जानकारी देगा जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती हो।

बैंक द्वारा ऋण उत्पादों की सभी श्रेणियों के लिए वेबसाइट पर ब्याज दरों, सेवा शुल्क और अन्य फीस से जुड़ी जानकारी दिखाई जाएगी। बैंक शाखाओं के पास टैरिफ शेड्यूल की कॉपी होगी और जिसकी उपलब्धता की सूचना कांप्रिहेंसिव नोटिस बोर्ड पर नोटिस के माध्यम से दी जाएगी।

बैंक ग्राहकों को 'कुल लागत' की जानकारी देगा ताकि उसे वित्त के अन्य स्रोतों से दर शुल्क की तुलना करने में मदद मिल पाए। बैंक सुनिश्चित करेगा कि इस प्रकार के शुल्क/फीस भेदभाव रहित हों। बैंक अपने ग्राहकों को पत्र, ईमेल या SMS के माध्यम से अपने ऋण उत्पादों पर ब्याज दरों में बदलाव की सूचना देगा।

अन्य बैंकों द्वारा ऋण का अधिग्रहण

जिन ऋण खातों का अधिग्रहण अन्य बैंकों/वित्तीय संस्थाओं द्वारा किया जा रहा है उनके संबंध में बैंक द्वारा ऐसे ऋण खातों से जुड़ी किसी भी आपत्ति की जानकारी अनुरोध प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर दी जाएगी।

ऋण उगाही

ऋण उगाही के मामले में, बैंक बेवजह उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा, जैसे कि ऋण उगाही के लिए अचानक से उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, जोर-जबरदस्ती करना, आदि। बैंक उधारकर्ता को लिखित में नोटिस दिए बिना सेक्योरिटी जब्त करने सहित कोई भी कानूनी या उगाही संबंधी उपाय आरंभ नहीं करेगा।

बैंक व्यावहारिक तरीके से और बिना किसी पूर्वाग्रह के उगाही करेगा। उचित व्यवहार और अनुनय उगाही प्रक्रिया के मूल सिद्धांत हैं। सुरक्षा का बंदोबस्त केवल तभी किया जाएगा जब पुनर्गठन/पुनर्वास विफल या असंभव हो जाए। सेक्योरिटी की उगाही/जब्ती के लिए बैंक कानून के तहत आवश्यक सभी प्रक्रियाओं का पालन करेगा।

ऋण की उगाही से जुड़े उचित व्यवहारों पर अतिरिक्त जानकारी वेबसाइट पर उपलब्ध "ऋण की बकाया रकम एकत्र करना और सेक्योरिटी की जब्ती" नीति में दी गई है।

अस्थायी दर मीयादी ऋणों पर फोरक्लोजर शुल्क /पूर्व-भुगतान जुर्माना लगाना

दिनांक 5 जून, 2012 के RBI सर्कुलर DBOD.No.Dir.BC.107/13.03.00/2011-12 और दिनांक 7 मई, 2014 के RBI सर्कुलर DBOD.Dir.BC.No.110/13.03.00/2013-14 का संदर्भ लेते हुए, बैंक सह-बाध्यता(ओं) युक्त या रहित व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को कारोबार के अलावा अन्य किसी उद्देश्य के लिए मंजूर किए गए किसी भी अस्थायी दर मीयादी ऋण पर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगा।

ऋण खाता बंद होने पर सेक्योरिटी रिलीज किया जाना

उधारकर्ताओं की ओर बैंक के अन्य किसी भी दावे के लिए किसी भी कानूनी अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन रहते हुए ऋण का भुगतान प्राप्त करने या ऋण चुकाए जाने पर बैंक सभी सेक्योरिटी रिलीज कर देगा। ग्राहकों की ओर बैंक के अन्य किसी भी दावे के लिए किसी भी कानूनी अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन रहते हुए सभी सहमति जताई या अनुबंधित बकाया राशियों का पुनर्भुगतान किए जाने के 15 दिनों के भीतर बैंक अपने ग्राहकों को गिरवी रखी संपत्ति की सभी सेक्योरिटी/दस्तावेज/हक विलेख वापस लौटा देगा। बैंक द्वारा खाता बंद करने के अधिकार का इस्तेमाल करने का निर्णय लेने पर उधारकर्ताओं को नोटिस दिया जाएगा। नोटिस में बैंक को प्रासंगिक दावे का निपटारा/ भुगतान होने तक सेक्योरिटी को अपने पास रखने के अधिकार से जुड़े शेष दावों और दस्तावेजों के बारे में पूर्ण विवरण शामिल होगा।

ग्राहक शिकायत निवारण

बैंक ने उधारकर्ताओं की शिकायत का निवारण करने के लिए तंत्र स्थापित किया है जिसके बारे में ग्राहक शिकायत निवारण नीति में विस्तार से बताया गया है और जो वेबसाइट या बैंक की शाखाओं में उपलब्ध है।

ऋणदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता (FPC) का पालन किए जाने और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज पर की गई वार्षिक समीक्षा बैंक के बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को प्रस्तुत की जाएगी।

मास्टर डायरेक्शन - रेगुलेटरी फ्रेमवर्क माइक्रोफाइनेंस लोन 14 मार्च, 2022 के संदर्भ में ऋणदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता में विस्तार

उक्त मास्टर डायरेक्शन के अनुसार, माइक्रोफाइनेंस लोन कोलेटरल मुक्त ऋण होता है जिसे उन परिवारों को दिया जाता है जिनकी वार्षिक आय ₹3,00,000 तक होती है। मास्टर डायरेक्शन में बैंकों के लिए अनुपालन आवश्यकताएँ निर्धारित की गई हैं, जो इस प्रकार से हैं:

1. बैंक मानकीकृत सरलीकृत फैक्टशीट में संभावित उधारकर्ता को मूल्य-निर्धारण संबंधी जानकारी का खुलासा करेगा। विस्तृत फैक्टशीट के लिए अनुलग्नक 1 का संदर्भ लें।

2. बैंक और/या उसके साझेदार/एजेंट द्वारा माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ता से प्राप्त की जाने वाली कोई भी फीस फैक्टशीट में स्पष्ट रूप से बताई जाएगी। उधारकर्ता से ऐसी कोई भी रकम प्राप्त नहीं की जाएगी जिसे फैक्टशीट में स्पष्ट रूप से बताया नहीं गया हो।

3. माइक्रोफाइनेंस लोन पर कोई भी पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाया जाएगा। विलंबित भुगतान (अगर कोई है) के लिए जुर्माना लिए जाने की स्थिति में उसे बकाया राशि पर लिया जाएगा संपूर्ण ऋण राशि पर नहीं।

4. बैंक द्वारा अपने सभी कार्यालयों में, उसके द्वारा जारी साहित्य में (सूचना पुस्तिकाएँ/पर्चे) और अपनी वेबसाइट में विवरण में माइक्रोफाइनेंस लोन पर प्राप्त की जाने वाली न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।

5. ब्याज दर या अन्य किसी भी शुल्क में किए जाने वाले किसी भी बदलाव की सूचना उधारकर्ता को अग्रिम रूप से दी जाएगी और ये बदलाव केवल भावी रूप से प्रभावी होंगे।

6. माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए ऋण अनुबंध का मानक फॉर्म ऐसी भाषा में होगा जिसे उधारकर्ता समझ सकता हो।

7. बैंक द्वारा लोन कार्ड प्रदान किया जाएगा जिसमें नोडल अधिकारी का नाम और कांटैक्ट नंबर शामिल होगा और उस लोन कार्ड में शामिल सभी प्रविष्टियों से उधारकर्ता की पर्याप्त पहचान की जाएगी, उसके अलावा मूल्य-निर्धारण पर सरलीकृत फैक्टशीट, ऋण संबंधी अन्य सभी नियम और शर्तें, बैंक द्वारा प्राप्त किश्तों सहित सभी पुनर्भुगतान की पावती और अंतिम डिस्चार्ज और नोडल अधिकारी के नाम और कांटैक्ट नंबर सहित शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण शामिल किया जाएगा।

8. लोन कार्ड में शामिल सभी प्रविष्टियां ऐसी भाषा में होनी चाहिए जो उधारकर्ता को समझ में आती हो।

9. ऋण से असंबंधित सभी उत्पाद उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से जारी किए जाएंगे और ऐसे उत्पादों की फीस की संपूर्ण जानकारी लोन कार्ड में ही बताई जाएगी।

10. बैंक के कर्मचारियों या आउटसोर्सिंग एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा अनुचित व्यवहार की जवाबदेही बैंक की होगी और उसके द्वारा समय पर शिकायत का निवारण किया जाएगा, इसके संबंध में जानकारी ऋण अनुबंध और साथ में वेबसाइट/शाखा परिसर/कार्यालय में प्रदान की जाएगी।

11. ऋण उगाही संबंधी दिशानिर्देश बैंक की कलेक्शन नीति में उचित रूप से बताए गए हैं।

अनुलग्नक 1:

माइक्रोफाइनेंस लोन के मूल्य-निर्धारण के ऊपर फैक्टशीट

(जानकारी ऐसी भाषा में होनी चाहिए जो उधारकर्ता को समझ में आती हो)

दिनांक: XXX **ऋणदाता का नाम:** XXX **आवेदक का नाम:** XXX

क्रम संख्या	**मानदंड**	**विवरण**
(i)	ऋण राशि (उधारकर्ता को वितरित की गई राशि) (रुपए में)	
(ii)	ऋण की संपूर्ण अवधि के दौरान लिया जाने वाला कुल ब्याज (रुपए में)	
(iii)	अन्य अग्रिम शुल्क (प्रत्येक घटक का विघटन नीचे दिया जाए) (रुपए में)	
(a)	प्रोसेसिंग फीस (रुपए में)	
(b)	बीमा शुल्क (रुपए में)	
(c)	अन्य (यदि कोई हो) (रुपये में)	
(iv)	शुद्ध वितरित राशि ((i)-(iii)) (रुपए में)	
(v)	उधारकर्ता द्वारा चुकाई जाने वाली कुल राशि ((i), (ii) और (iii) का योग) (रुपए में)	
(vi)	प्रभावी वार्षिक ब्याज दर (प्रतिशत में) (IRR पद्धति और न्यूनन शेष विधि के उपयोग से शुद्ध वितरित राशि पर गिनी गई)	
(vii)	ऋण अवधि (महीनों में)	
(viii)	उधारकर्ता द्वारा पुनर्भुगतान आवृत्ती	
(ix)	पुनर्भुगतान किश्तों की संख्या	
(x)	पुनर्भुगतान की प्रत्येक किश्त की राशि (रुपए में)	
आकस्मिक शुल्क विवरण		
(xi)	उधारकर्ता से किसी भी समय पूर्व-भुगतान पर कोई भी जुर्माना नहीं लिया जाएगा।	
(xii)	भुगतान की स्थिति में जुर्माना (अगर कोई हो)	
(xiii)	अन्य शुल्क (अगर कोई हो)	

विस्तृत पुनर्भुगतान कार्यक्रम

किश्त संख्या	**बकाया मूल राशि (रुपए में)**	**मूल राशि (रुपए में)**	**ब्याज (रुपए में)**	**किश्त (रुपए में)**