



రుణగ్రహీతల కోసం న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళి

అమలులోకి వచ్చిన తేదీ	ఫిబ్రవరి 01, 2018
ఆమోదించినవారు	బోర్డు/బోర్డు కమిటీ
ఆమోదించిన రోజు	ఏప్రిల్ 28, 2022
పాలసీ యజమాని	జాతీయ మేనేజర్ - సీవా నాణ్యత
సమీక్షా వ్యవధి	కనీసం సంవత్సరానికి ఒకసారి

కార్పొరేట్ కార్యాలయం చిరునామా:

ఉజ్జ్వలన్ స్మార్ట్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్ లిమిటెడ్,

గ్రేప్ గార్డెన్, నెం.27, 3వ ఎ క్రాస్, 18వ మెయిన్,

కోరమంగళ 6వ బ్లాక్, బెంగళూరు - 560 095

ఈ డాక్యుమెంట్ అంతర్గత వినియోగాల కోసం మాత్రమే, ఉజ్జ్వలన్ స్మార్ట్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్ లిమిటెడ్ అనుమతి లేకుండా ఏ రూపంలోనూ తిరిగి రూపకల్పన చేయడం జరగదు.

ఉజ్జీవన్ స్మార్ట్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్ రుణగ్రహీతల కోసం న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళి
 (“న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళి”)

ఉజ్జీవన్ స్మార్ట్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్ (“బ్యాంకు”) వారి న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళి బ్యాంకు రుణగ్రహీతలకు బ్యాంకుతో వారి లావాదేవీల విషయంలో పారదర్శకతను మరియు స్పష్టతను అందించడానికి ఉద్దేశించినది. ఈ మార్గదర్శకాలు బ్యాంకు వారి దేశీయ బ్యాంకింగ్ వ్యాపారానికి మాత్రమే సంబంధించినవి.

తమ అందరు ఖాతాదారులు/వినియోగదారులతో స్థిరంగా, న్యాయబద్ధంగా వ్యవహరించడం బ్యాంకు విధానం. బ్యాంకు ఉద్యోగులు న్యాయమైన, సమానమైన మరియు స్థిరమైన పద్ధతిలో సహాయాన్ని, ప్రోత్సాహాన్ని, సేవలనూ అందిస్తారు. న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళిని బ్యాంకు వారి అన్ని శాఖలలోనూ, వారి వెబ్‌సైట్, (ప్రస్తుతం) www.ujjivansfb.in (“వెబ్‌సైట్”)లోను అందరు వినియోగదారులకు అందుబాటులో ఉంచడం జరుగుతుంది.

వివక్షారహిత విధానం

జాతి, కులం, రంగు, మతం, ఆడ/మగ, వైవాహిక హోదా, వయసు (మెజారిటీ కన్నా ఎక్కువ) ఆర్థిక స్థాయి లేదా శారీరక వైకల్యం లాంటి వాటి ఆధారంగా బ్యాంక్ తన వినియోగదారుల మధ్య వివక్ష చూపించదు.

ప్రత్యక్ష విక్రయ ఏజెంట్ల (“డిఎస్ఎలు”) కోసం నైతిక నియమావళి

డిఎస్ఎల కోసం బ్యాంక్ దిగువ ప్రవర్తనా నియమావళిని అవలంబిస్తుంది మరియు సంబంధిత డిఎస్ఎతో ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది. డిజిటల్ ఫిన్‌టెక్ పార్ట్నర్షిప్ల ద్వారా పొందిన రుణం కోసం బ్యాంక్ ఏర్పాటు కూడా డిఎస్ఎగా వర్గీకరించబడినందున, డిజిటల్ లెండింగ్ కోసం బ్యాంక్ ఫిన్‌టెక్ భాగస్వాములకు దిగువ ప్రవర్తనా నియమావళి వర్తిస్తుంది. ప్రస్తుత వ్యాపార సమూహాల్లో ఐబిఎ రూపొందించిన డిఎస్ఎల కోసం మోడల్ ప్రవర్తనా నియమావళిని బ్యాంక్ ఆమోదించింది. బ్యాంక్ సంబంధిత వ్యాపార సమూహాలలోకి ప్రవేశించినప్పుడల్లా మోడల్ ప్రవర్తనా నియమావళి యొక్క ఇతర అంశాలు స్వీకరించబడతాయి.

- క్రింది పరిస్థితులలో మాత్రమే బ్యాంక్ యొక్క ఉత్పత్తిని సోర్సింగ్ చేయడానికి కాబోయే కస్టమర్‌ను సంప్రదించాలి:
 - బ్యాంకు వెబ్‌సైట్ లేదా కాలి సెంటర్ లేదా బ్యాంక్ తాలూకు ఏదైనా బ్రాంచ్ లేదా బ్యాంక్ రిలేషన్‌షిప్ మేనేజర్ ద్వారా బ్యాంక్ ఉత్పత్తిని పొందాలనే కోరికను కాబోయే వినియోగదారు అయిన అతను/ఆమె/అది వ్యక్తం చేసినప్పుడు లేదా మరొక కాబోయే వినియోగదారు ద్వారా సూచించినప్పుడు లేదా ఇప్పటికే ఉన్న వినియోగదారు బ్యాంకుకు సంబంధించిన ఇతర ఉత్పత్తుల గురించి బ్యాంకు నుంచి లేదా బ్యాంకు తరపున కాలి ఆమోదించడానికి అంగీకారం తెలిపినప్పుడు.
 - కాబోయే వినియోగదారు పేరు/టెలిఫోన్ నెంబరు/చిరునామా బ్యాంకుకు అందుబాటులో ఉన్నప్పుడు, డిఎస్ఎ మేనేజర్/టీమ్ లీడర్ ద్వారా ఆమోదించిన జాబితాలు/డైరెక్టరీలు/ డేటాబేస్‌ల నుంచి తీసుకున్న సందర్భంలో కాబోయే వినియోగదారు నుంచి అనుమతిని పొందిన తరువాత.
 - కాబోయే వినియోగదారు / వినియోగదారు అతని/ఆమె స్వంత సమ్మతిపై ఫిన్‌టెక్‌ని వారి యాప్, వెబ్‌సైట్, భౌతికంగా వారి సంపాదన వ్యూహం లేదా సముదాయంలో భాగంగా సంప్రదింపు కేంద్రం లేదా ఏదైనా ఇతర టచ్ పాయింట్ ద్వారా సంప్రదించినప్పుడు

● డిఎస్ఎకు అందుబాటులో ఉన్న “డోంట్ డిస్టర్బ్” జాబితాలో పేరు/ సంప్రదింపు నెంబరు చోటు చేసుకున్న ఏ వ్యక్తికీ, సంస్థకూ డిఎస్ఎ కాలి చెయ్యకూడదు.

● టెలిఫోన్ ద్వారా సంప్రదింపు సాధారణంగా ఉదయం 9.30 గంటలు నుంచి రాత్రి 19.00 గంటల మధ్య పరిమితమై ఉండాలి. అయితే, అతనికీ/ఆమెకు అసౌకర్యం కలిగిస్తుందని భావించని సమయంలో మాత్రమే ఒక కాబోయే వినియోగదారును సంప్రదించేలా చూసుకోవలసి ఉంటుంది. కాలి చెయ్యడం కోసం డిఎస్ఎకి వ్రాతపూర్వకంగా లేదా మౌఖికంగా స్పష్టమైన అధికారం ఇవ్వాలన్న షరతుకు లోబడి మాత్రమే నిర్ణీత కాలవ్యవధి కంటే ముందు లేదా తరువాత (పైన పేర్కొన్న విధంగా) కాలి చెయ్యాలి ఉంటుంది.

● కాబోయే వినియోగదారు గోప్యతను డిఎస్ఎ గౌరవించాలి. కాబోయే వినియోగదారు ఆసక్తి గురించి కేవలం వారితో కాని లేదా వారిద్వారా అధికృతమైన కాబోయే వినియోగదారు అకౌంటెంట్/కార్యదర్శి, జీవిత భాగస్వామి లాంటి వేరే ఇతర వ్యక్తులు/కుటుంబ సభ్యులతో మాత్రమే సాధారణంగా చర్చించాలి ఉంటుంది.

● కాబోయే వినియోగదారు నుంచి లంచాలను డిఎస్ఎ ఆశించకూడదు. ఎవరైనా బిడిఇ (బిజినెస్ డెవలప్‌మెంట్ ఎగ్జిక్యూటివ్)కు లంచాన్ని లేదా ఏవిధమైన చెల్లింపునైనా ఒక కస్టమర్ ఇవ్వజూపితే తక్షణమే దాని గురించి అతని/ఆమె యాజమాన్యానికి ఫిర్యాదు చెయ్యాలి.

● తాము బ్యాంక్ తరపున సంప్రదింపులు జరుపుతున్నామనీ, వారికి మంజూరు చేసే ఏ రుణమైనా బ్యాంక్ ద్వారా మాత్రమే మంజూరు అవుతుందనీ రుణగ్రహీతలకు ముందుగానే డిఎస్ఎ తెలియజేయాలి.

● బ్యాంకు కోసం బకాయిల వసూలులో నిమగ్నమయ్యే డిఎస్ఎలు అంతర్గత విధానాలు మరియు ప్రక్రియల గురించి శిక్షణ పొంది ఉండాలి, డిఫాల్ట్ అయిన ప్రతి దశలో వినియోగదారులతో వ్యవహరించే ప్రక్రియ గురించి, అత్యున్నత నైతిక ప్రమాణాలతో వినియోగదారులతో ఎలా వ్యవహరించాలనే విషయంలో

సిబ్బందికి/ఏజెంట్లకు అవి అవగాహన కలిగిస్తాయి.

● రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడం, బకాయిల సేకరణ మరియు డిఫాల్ట్ కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో పాల్గొనే సిబ్బంది/ఏజెంట్లు ఆ విధుల్లో చేరే సమయంలో లేదా ఒక నిర్దేశితమైన వేరే సందర్భంలో డిఎస్ఎ (ఐబిఎ వారి ప్రవర్తనా నియమావళి మాదిరిగానే) సూచించిన ప్రవర్తనా నియమావళికి కట్టుబడి ఉన్నట్లు డిక్లరేషన్ మీద సంతకం చేయాలి.

● ఖాతా పుస్తకాల నిర్వహణ మరియు అర్జులైన ఆడిటర్/లు మరియు బ్యాంక్కు ఆర్థిక నివేదికలను తెలియజేయడం/అందజేయడం లాంటి విషయాల్లో తప్పనిసరిగా పారదర్శకత ఉండేలా చూడాలి.

● బ్యాంకు ఉత్పత్తి గురించి సమగ్ర సమాచారం తెలిసి ఉండాలి.

● డిఎస్ఎ చేయకూడనివి -

- బ్యాంక్ అందించే ఏదైనా సేవ/ఉత్పత్తి గురించి కాబోయే వినియోగదారును తప్పుదోవ పట్టించడం;

- తమ వ్యాపారం లేదా సంస్థ పేరు గురించి లేదా తాము ప్రాతినిధ్యం వహిస్తున్నట్లు తప్పుగా చెప్పడం ద్వారా కాబోయే వినియోగదారును తప్పుదోవ పట్టించడం.

- ఏదైనా సౌకర్యం లేదా సేవ గురించి బ్యాంకు తరపున ఏదైనా తప్పుడు / అనధికారిక వ్యాఖ్యలు చేయడం.

● సందర్భంలో/ సంప్రదింపుల్లో ముందు జాగ్రత్తలు తీసుకోవాలి

డిఎస్ఎ చేయాల్సినవి:

- వ్యక్తిగత అంతరాన్ని గౌరవించండి. కాబోయే వినియోగదారుకు తగినంత దూరంలో ఉండండి.

- అతని/ఆమె అభిప్రాయానికి వ్యతిరేకంగా కాబోయే వినియోగదారు నివాసంలో/ కార్యాలయంలో ప్రవేశించకండి.

- ఎక్కువ సంఖ్యలో సందర్శించకండి - ఉదాహరణకు ఒక బిడి (బిజినెస్ డెవలప్ మెంట్ ఎగ్జిక్యూటివ్) మరియు ఒక సూపర్ వైజర్, అవసరమైనప్పుడు, మించకూడదు.

- కాబోయే వినియోగదారు గోప్యతను గౌరవించండి.

- సందర్శించిన సమయంలో ఒకవేళ కాబోయే వినియోగదారు లేకపోతే, కేవలం కుటుంబ సభ్యులు/ఆఫీసు వ్యక్తులు మాత్రమే ఉన్నట్లయితే, కాబోయే వినియోగదారును కాలే చెయ్యాలనే విజ్ఞప్తితో ఆ సందర్భాన్ని అతను/ ఆమె ముగించాలి.

- ఒకవేళ వినియోగదారు అడిగినట్లయితే అతని/ఆమె టెలిఫోన్ నెంబర్, సూపర్ వైజర్ పేరు లేదా సంబంధిత బ్యాంకు అధికారిని సంప్రదించాల్సిన వివరాలు అందజేయాలి.

- కాబోయే వినియోగదారుతో చర్చలు వ్యాపారానికి పరిమితం చేయండి - వృత్తిపరమైన దూరం పాటించండి.

● డిఎస్ఎ ద్వారా కాబోయే వినియోగదారుకు వంపే ఏ సమాచారమైనా బ్యాంకు ఆమోదించిన పద్ధతిలో/సమూహంలో మాత్రమే ఉండాలి.

డిజిటల్ లెండింగ్ మార్గాల ద్వారా బ్యాంకు నుంచి పొందిన రుణాలు:

ఆర్బిఐ సర్క్యులర్ ప్రకారం - డిజిటల్ లెండింగ్ మార్గాల ద్వారా బ్యాంకులు మరియు ఎన్బిఎఫ్సీల నుంచి పొందిన రుణాలు: 2020 జూన్ 24వ తేదీ నాటి న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళి మరియు పారుగుసేవల మార్గదర్శకాలకు లోబడి, సొంత డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ ద్వారా అయినా లేదా అవుట్ సోర్స్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ ద్వారా అయినా రుణాన్ని ఇచ్చినప్పుడు న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళికి బ్యాంకు ఖచ్చితంగా కట్టుబడి ఉండాలి, అలాగే ఆర్థిక సేవలు మరియు ఐటీ సేవల అవుట్సోర్సింగ్ విషయంలో నియంత్రణ ఆదేశాలను ఖచ్చితంగా అనుసరించాలి.

రుణగ్రహీతలను స్వీకరించడానికి మరియు / లేదా బకాయిలు తిరిగి వసూలు చేయడానికి తన ఏజెంట్లుగా డిజిటల్ లెండింగ్ సంస్థలను బ్యాంక్ నియమించుకున్నప్పుడు, వారు తప్పనిసరిగా ఈ క్రింది ఆదేశాలను పాటించాలి:

ఎ) ఏజెంట్లుగా నియమించిన డిజిటల్ లెండింగ్ సంస్థల పేర్లను బ్యాంకు వెబ్సైట్లో వెల్లడించాలి.

బి) ఏజెంట్లుగా నియమించిన డిజిటల్ లెండింగ్ సంస్థలు తాము ఎవరి తరపున వారితో సంప్రదింపులు జరుపుతున్నామో ఆ బ్యాంకు పేరును వినియోగదారుకు ముందే తెలియజేయాలి.

సి) మంజూరు అయిన తక్షణం కానీ రుణ ఒప్పందం అమలులోకి రాకముందు, బ్యాంక్ లెటర్ హెడ్ మీద మంజూరు లేఖను రుణ గ్రహీతకు జారీ చేయాలి.

డి) రుణాల మంజూరు/బట్యాడా సమయంలో రుణగ్రహీతలు అందరూ రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న జతచేయాల్సిన అన్ని ప్రతి పత్రం తాలూకు కాపీని రుణ ఒప్పంద ప్రతితో జత చేయాలి.

ఇ) బ్యాంకు ద్వారా నియమించిన డిజిటల్ లెండింగ్ సంస్థలపై సమర్థవంతమైన పరిశీలన, పర్యవేక్షణ ఉండాలి.

ఎఫ్) ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన సృష్టించే విధంగా తగిన చర్యలు తీసుకోవాలి.

రుణ దరఖాస్తు మరియు ఒప్పందం

రుణగ్రహీత కోరి రుణ మొత్తం ఎంతైనప్పటికీ అన్ని రుణ విభాగాలకూ సంబంధించి రుణ దరఖాస్తు ఫారాలు సమగ్రంగా ఉండేలా బ్యాంక్ చర్యలు తీసుకోవాలి. వినియోగదారు అన్ని విధాలుగానూ పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు దాఖలు చేయడం కోసం రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ తో పాటు దాఖలు చేయాల్సిన (న్యాయ, నియంత్రణ ఆవశ్యకాలకు అనుగుణంగా) పత్రాల జాబితాను బ్యాంక్ అందజేయాలి.

ఒకవేళ టెలిఫోన్ ద్వారా క్రెడిట్ సౌకర్యాన్ని బ్యాంక్ ఆఫర్ చేసి/ఆమోదించినట్లయితే, వినియోగదారు నుంచి లిఖితపూర్వక ఆమోదం స్వీకరించిన తరువాత లేదా వారి ఆమోదాన్ని అధికృతమైన ఎలక్ట్రానిక్ పద్ధతుల ద్వారా స్వీకరించిన అనంతరం, అవసరమైన ధ్రువీకరణ పూర్తి చేశాక మాత్రమే మొత్తాన్ని వినియోగదారు ఖాతాలో బ్యాంకు జమ చేయాలి.

రుణ దరఖాస్తును పరిష్కరించడానికి పట్టే కాలవ్యవధిని స్పష్టంగా పేర్కొనడంతో పాటు అన్ని రుణ దరఖాస్తులకు రసీదులను ఇచ్చే ఒక వ్యవస్థను బ్యాంకు కలిగి ఉండాలి.

రుణ సమీక్ష మరియు మదింపు

రుణగ్రహీతల క్రెడిట్ దరఖాస్తుపై బ్యాంకు సరైన సమీక్షను బ్యాంకు నిర్వహించాలి, రుణగ్రహీత రుణ యోగ్యతపై తగిన శ్రద్ధకు ప్రత్యామ్నాయంగా కేవలం మార్జిన్ ను మరియు పూచీకత్తు నిబంధనను మాత్రమే ఉపయోగించకూడదు. వర్తించే నియమాలు మరియు నిబంధనలతో పాటు క్రెడిట్ పరిమితిని రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. రుణగ్రహీతతో చర్చలు జరిపిన తర్వాత బ్యాంక్ అందించిన క్రెడిట్ సౌకర్యాలను నియంత్రించే నియమాలు మరియు నిబంధనలు మరియు ఇతర హెచ్చరికలను లిఖితపూర్వకంగా తగ్గించాలి, వాటిని బ్యాంక్ కు చెందిన అధికృత అధికారి ద్వారా సరైన రీతిలో ధృవీకరించాలి. ఈ నియమాలు మరియు నిబంధనలపై రుణగ్రహీత తన పూర్తి పరిజ్ఞానంతో ఇచ్చిన అంగీకారాన్ని రికార్డులో భద్రపరచాలి.

కొన్ని సంస్థలు కలిసి రుణం ఇస్తున్న సందర్భంలో, భాగస్వామ్య రుణదాతలు సాధ్యమైనంత మేరకు సమయ పరిమితిలో ప్రతిపాదనల మదింపును పూర్తి చేయడానికి వీలుగా విధానాలను రూపొందించాలి, సైనాన్సింగ్ మరియు ఇతరత్రా సహేతుకమైన సమయంలో వారి నిర్ణయాలను తెలియజేయాలి.

రుణ దరఖాస్తులకు సంబంధించి సిఐసిలతో సమాచార మార్పిడి

క్రెడిట్ ఇన్ ఫర్ మేషన్ కంపెనీల (సిఐసిల) పాత్ర, సిఐసిలతో చేపట్టే తనిఖీలు, వినియోగదారు రుణాన్ని పొందే సామర్థ్యం మీద సిఐసిలు అందించే సమాచారం చూపించే ప్రభావం గురించి వినియోగదారుకు బ్యాంకు వివరించాలి.

వినియోగదారు విజ్ఞప్తి మేరకు, నిర్దిష్టమైన ఫీజు చెల్లింపుపై సిఐసి నుంచి సేకరించిన క్రెడిట్ సమాచార నివేదిక ప్రతిని బ్యాంకు అందజేయవచ్చు.

తిరిగి చెల్లింపులలో ఏవైనా జాప్యాల మీద వినియోగదారులు పొందిన రుణానికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని నిర్ణీత కాలవ్యవధుల్లో వినియోగదారులకు బ్యాంక్ అందజేస్తుంది, తదుపరి నివేదికలో రుణ ఖాతా క్రమబద్ధీకరణను అప్ డేట్ చేస్తుంది.

క్రెడిట్ నిర్ణయాలపై సమయపాలన

రుణ ప్రతిపాదనల పరిష్కారానికి తగిన సమయపాలనతో (రూ.20 లక్షల వరకూ రుణాల కోసం రుణ దరఖాస్తు స్వీకరించిన తేదీ నుంచి 30 పని దినాలు) ఒక నిర్దిష్టమైన ప్రక్రియను బ్యాంక్ కలిగి ఉండాలి, నిర్దిష్ట కాలవ్యవధిని మించి అపరిష్కృతంగా ఉన్న దరఖాస్తుల సమీక్ష కోసం అనువైన ఒక పర్యవేక్షణ యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసుకోవాలి. బ్యాంకు తమ వెబ్ సైట్లు, నోటీస్-బోర్డులు, ఉత్పత్తి ప్రచురణలు, అటువంటి ఇతర పద్ధతుల ద్వారా క్రెడిట్ నిర్ణయాలకు తీసుకునే సమయం వివరాలను తగిన విధంగా వెల్లడి చేయాలి.

రుణ దరఖాస్తులను సహేతుకమైన కాలవ్యవధిలో బ్యాంకు పరిశీలించాలి, అదనపు వివరాలు/పత్రాలు అవసరమైనట్లయితే ఆ విషయాన్ని తక్షణమే రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయాలి.

ఒకవేళ ఏవైనా రుణాలు తిరస్కరణకి గురైతే, నిర్ణీత సమయం లోపల ఆ రుణ దరఖాస్తులు తిరస్కరణకు ప్రధాన కారణం/కారణాలను లిఖితపూర్వకంగా, ఎస్.ఎం.ఎస్ ద్వారా లేదా లేఖ ద్వారా బ్యాంక్ తెలియజేయాలి. ఫిన్ టెక్ ఆధారిత రుణాల విషయంలో, బ్యాంకుకు, ఫిన్ టెక్ రుణదాతకూ మధ్య పరస్పర నిర్ణయం మేరకు బ్యాంకు ద్వారా లేదా ఫిన్ టెక్ రుణదాత ద్వారా తిరస్కరణకు కారణం/లను నేరుగా వినియోగదారుకు తెలియజేయవచ్చు.

రుణం మంజూరులో అనుసరించవలసిన ప్రక్రియ

ఏ రుణం కోసమైన పూచీకత్తుగా/అనుషంగికంగా తీసుకున్న టైటిల్స్ విషయంలో అన్ని పత్రాలకూ లిఖితపూర్వమైన రసీదును బ్యాంకు ఇవ్వాలి. వ్యవసాయ రుణాల కోసం రూ. 1.6 లక్షల రుణ పరిమితవరకూ అనుషంగిక పూచీకత్తు కోసం బ్యాంకు పట్టుపట్టదు, ఎంఎస్ఇ రంగంలోని యూనిట్లకు రూ.10 లక్షల వరకూ పాడిగించిన రుణాల విషయంలో అనుషంగిక పూచీకత్తును బ్యాంకు ఆమోదించదు. రుణం మొత్తం, కాలవ్యవధి, తిరిగి చెల్లించాల్సిన గడువు తదితర రిపీమెంట్ షెడ్యూల్స్ రుణాలు మంజూరు చేసే సమయంలోనే బ్యాంకు వివరించాలి, బకాయిల వసూలు కోసం ఒక నిర్దిష్ట ప్రక్రియను కలిగి ఉండాలి. వడ్డీరేట్లలో మార్పులు చోటుచేసుకున్నప్పుడు సమానమైన క్రమానుగత వాయిదాలు (ఇపిబలు) స్థిరంగా ఉండడం మరియు కాలవ్యవధిని మార్చుకోవడం లేదా పరస్పర మార్పులతో ఉండే ఎంపికను వినియోగదారుకు బ్యాంకు అందించాలి. రుణాలపై వడ్డీ లెక్కించే పద్ధతినీ బ్యాంకు వివరించాలి.

రుణాల మంజూరు/బట్వాడా సమయంలో రుణదాతకు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న జతచేసిన అన్ని పత్రాలతో పాటు రుణ ఒప్పందం ప్రతినీ బ్యాంకు అందజేస్తుంది. తన వ్యాపారంలో వృద్ధి చోటు చేసుకున్నప్పటికీ రుణగ్రహీతల తదుపరి క్రెడిట్ అవసరాలను తీర్చే విషయంలో తమకు ఎటువంటి బాధ్యత లేదనీ, క్రెడిట్ సౌకర్యాలు పూర్తిగా బ్యాంక్ అభిప్రాయసారం ఉంటాయనీ రుణ ఒప్పందం స్పష్టంగా నిర్దేశిస్తుంది. కస్టమర్ మరియు ఉజ్జీవన్ బ్యాంక్ సంతకం చేసే రుణ ఒప్పందాల కోసం డిజిటల్ సంతకం సదుపాయాన్ని బ్యాంకు ఉపయోగించవచ్చు. దీనికి మినహాయింపులను సరైన సమర్థనతో సమోదా చేయాలి. వినియోగదారు అభ్యర్థించినట్లయితే రుణ ఖాతాపై వార్షిక నివేదికను బ్యాంకు వినియోగదారుకు అందజేయాలి.

రుణ మంజూరూ పత్రాల్లో పేర్కొన్న నియమాలు నిబంధనలు మినహా రుణగ్రహీతల విషయాల్లో బ్యాంకు జోక్యం చేసుకోదు (రుణగ్రహీత అంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం బ్యాంకు దృష్టికి వస్తే తప్ప).

వినియోగదారులతో పారదర్శకంగా మరియు నిజాయితీగా వ్యవహరించడం

తన ప్రకటనలు మరియు ప్రచార ప్రచురణలు స్పష్టంగా, తప్పుదారి పట్టించేవిగా ఉండకుండా బ్యాంకు చూసుకోవాలి. తన ఉత్పత్తులు, సేవలు, నియమాలు మరియు నిబంధనలు, వడ్డీ రేట్లు/ రుసుములు, వారికి ఏవి వర్తిస్తాయనే విషయంపై వినియోగదారుకు స్పష్టమైన సమాచారం అందించేలా బ్యాంక్ చూడాలి. వినియోగదారుకు ఎలాంటి సౌకర్యాలు అందిస్తున్నారో, వాటిని వినియోగదారు ఎలా ఉపయోగించుకోవచ్చు, తమ సందేహాలను తీర్చుకోడానికి వారు ఎవరిని సంప్రదించాలి అనే విషయాల్లో సమాచారాన్ని వినియోగదారుకు బ్యాంకు అందజేయాలి.

రుణాల పంపిణీ

వర్తించే నియమాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా మంజూరైన రుణాలను సకాలంలో పంపిణీ చేసేలా బ్యాంక్ హామీ ఇస్తుంది. వడ్డీ రేటులో లేదా ఇతర రుసుముల్లో ఏవైనా మార్పులు ఉన్నట్లయితే ముందుగానే నోటీసు ఇవ్వాలి, ఈ రుసుములను ఆ తరువాత మాత్రమే అమలు చేయాలి.

రుణగ్రహీతలు ఎదుర్కొనే వాస్తవికమైన సమస్యలేవైనా ఉంటే, ప్రత్యేకించి రూ.2 లక్షల రుణాల మేరకు పరిశీలించడం కోసం నిర్మాణాత్మకమైన మంజూరు అనంతర పర్యవేక్షణ యంత్రాంగం బ్యాంకుకు ఉండాలి. రుణగ్రహీతలకు తగిన నోటీసు ఇచ్చిన తరువాత రుణపత్రం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును ఉపసంహరించుకోవడానికి/ వేగవంతం చెయ్యడానికి లేదా అదనపు పూచీకత్తులు కోరడానికి ఒక నిర్ణయాన్ని బ్యాంకు తీసుకుంటుంది. బకాయిల సేకరణ మరియు పూచీకత్తును తిరిగి పొందడానికి సంబంధించి వినియోగదారుల్లో నమ్మకాన్ని, దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందించడానికి న్యాయమైన అభ్యాసాలను అనుసరించడాన్ని బ్యాంకు విశ్వసిస్తుంది, కాబట్టి బకాయిల వసూలులో ఎలాంటి బలవంతపు పద్ధతినీ అనుసరించకుండా చూస్తుంది.

రుణాలకు సంబంధించిన రుసుములు మరియు ఛార్జీలు

రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేసే సమయంలో చెల్లించాల్సిన రుసుములు/ ఛార్జీల గురించిన మొత్తం సమాచారాన్ని మంజూరు లేఖ/ రుణ ఒప్పందంలో బ్యాంక్ వెల్లడిస్తుంది, రుణ మొత్తాన్ని మంజూరు చేయనప్పుడు/ పంపిణీ చేయనప్పుడు వెనక్కి తిరిగి ఇచ్చే రుసుములు/ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే వాటి గురించి, తిరిగి చెల్లింపు జాప్యంపై, ఏవైనా ఉన్నట్లయితే, జరిమానాలను, వడ్డీని సర్దుబాటు చేసుకునే నిబంధన అంటే దాని గురించి, రుణగ్రహీత ప్రయోజనాన్ని ప్రభావితం చేసే వేరే ఇతర ఏ అంశాన్నయినా తెలియజేస్తుంది.

రుణ ఉత్పత్తుల అన్ని కేటగిరీలకూ సంబంధించి వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు మరియు ఇతర రుసుముల గురించిన సమాచారాన్ని వెబ్సైట్లో బ్యాంక్ ప్రదర్శించాలి. బ్యాంకు శాఖల వద్ద టారిఫ్ షెడ్యూల్ ప్రతి ఉండాలి, వాటి అందుబాటు గురించి సమగ్రమైన నోటీసు బోర్డు మీద ఒక నోటీసు రూపంలో ప్రకటించాలి.

ఇతర ఆర్థిక వనరులతో రేట్ల ఛార్జీలను పోల్చి చూసుకునేందుకు 'మొత్తం ఖర్చుల వివరాలను' బ్యాంకు తెలియజేస్తుంది. అటువంటి ఛార్జీలు/రుసుముల్లో ఎలాంటి వివక్ష లేదని బ్యాంక్ నిర్ధారించాలి. తన రుణ ఉత్పత్తుల మీద వడ్డీ రేట్లలో మార్పుల గురించి లేఖ, ఇమెయిల్ లేదా ఎస్ఎంఎస్ లాంటి పద్ధతుల్లో వినియోగదారులకు బ్యాంకు తెలియజేయాలి.

ఇతర బ్యాంకుల ద్వారా రుణాల స్వాధీనం

ఇతర బ్యాంకులు/ఆర్థిక సంస్థలకు రుణాలను స్వాధీనం చేసే రుణ ఖాతాలకు సంబంధించి ఏవైనా అభ్యంతరాలున్నట్లయితే విజ్ఞాపనను స్వీకరించిన తేదీ నుంచి 21 రోజుల లోపల బ్యాంకు తెలియజేయాలి.

రుణాల లికవరీ

రుణాల రికవరీ విషయంలో, సమయ సందర్భం లేకుండా రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాలను రికవరీ చేయడానికి కండబలాన్ని ఉపయోగించడం లాంటి అనవసరమైన వేధింపులను బ్యాంకు ఆశ్రయించదు. రుణగ్రహీతకు తగిన నోటీసును లిఖితపూర్వకంగా ఇవ్వకుండా పూచీకత్తును తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడంతో సహా ఎటువంటి చట్టపరమైనా లేదా రికవరీ చర్యలను బ్యాంకు చేపట్టదు.

రికవరీ విషయంలో బ్యాంకు దృక్పథం ఆచరణాత్మకంగా, పక్షపాతరహితంగా ఉంటుంది. సరైన రీతిలో వ్యవహరించడం మరియు ఒప్పించడం అనేవి రికవరీ యంత్రాంగానికి మూల సూత్రాలు. పునర్నిర్మాణం/పునరావాసం అసాధ్యమైనప్పుడు మాత్రమే సెక్యూరిటీ అమలును చేపట్టడం జరుగుతుంది. పూచీకత్తు రికవరీ/పునఃస్వాధీనం కోసం చట్టపరమైన అటువంటి అన్ని పద్ధతులను బ్యాంకు అనుసరిస్తుంది.

రుణాల రికవరీకి సంబంధించిన న్యాయమైన అభ్యాసాలు వెబ్‌సైట్‌లో పొందుపరిచిన “బకాయిల వసూలు మరియు సెక్యూరిటీల పునఃస్వాధీనం” విధానంలో వివరంగా ఉన్నాయి.

ఫ్లాటింగ్ రేట్ టెర్మ్ రుణాలపై విధించే ప్రీకోజర్ ఛార్జీలు/ ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా

ఆర్బిఐ జారీ చేసిన డిబిఓడి.నెం.డిఐఆర్.బిసి. 107/13.03.00/2011-12 తేదీ జూన్ 5, 2012 మరియు డిబిఓడి.డిఐఆర్.బిసి. నెం. 110/13.03.00/2013-14 తేదీ మే 7, 2017లను అనుసరించి, వ్యాపారాలు మినహా ఇతర ప్రయోజనాలకు సంబంధించి, సహ-బాధ్యుడు(లు) ఉన్న లేదా లేని వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు జారీ చేసిన ఏ ఫ్లాటింగ్ రేట్ టెర్మ్ రుణాల మీదా ఫోర్‌కోజర్ ఛార్జీలు/ ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను బ్యాంకు విధించదు.

చెల్లింపు ముగిసిన రుణాలపై పూచీకత్తు విడుదల

రుణగ్రహీతలకు సంబంధించి బ్యాంకు కలిగి ఉన్న ఏవైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా మరే ఇతర క్లెయిమ్‌లకు లోబడి రుణ చెల్లింపును స్వీకరించాక లేదా రుణాన్ని వసూలు చేశాక అన్ని పూచీకత్తులను బ్యాంకు విడుదల చేస్తుంది. రుణగ్రహీతలకు సంబంధించి బ్యాంకు కలిగి ఉన్న ఏవైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా మరే ఇతర క్లెయిమ్‌లకు లోబడి అంగీకరించిన లేదా ఒప్పందం కలిగిఉన్న అన్ని బకాయిలనూ తిరిగి చెల్లించిన 15 రోజుల లోపల తాకట్టులో ఉన్న అన్ని పూచీకత్తులు/ డాక్యుమెంటు/ టైటిల్ డీడ్స్‌ను తన వినియోగదారులకు బ్యాంకు తిరిగి అందజేస్తుంది. తనకు రావాల్సినదానికి బదులు చెల్లుబడి చేసుకునే హక్కును వినియోగించుకోవాలని బ్యాంకు నిర్ణయించుకుంటే రుణగ్రహీతలకు నోటీసు ఇస్తుంది. సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కారమయ్యేవరకూ/ చెల్లింపు జరిగే వరకూ బ్యాంక్ తన వద్ద ఉంచుకునే హక్కు కలిగి ఉన్న పూచీకత్తుల కింద మిగిలిన క్లెయిమ్‌లు మరియు డాక్యుమెంటుల పూర్తి వివరాలు నోటీసులో ఉంటాయి.

వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

రుణగ్రహీతల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ఒక యంత్రాంగాన్ని బ్యాంకు ఏర్పాటు చేసింది, దానికి సంబంధించిన మరింత సమాచారం వెబ్‌సైట్‌లో పొందు పరచిన లేదా బ్యాంకు శాఖలలో అందుబాటులో ఉన్న వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానంలో వివరంగా ఉంది.

రుణదాతల కోసం న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళి (ఎఫ్‌పిసి)కి సంబంధించిన వార్షిక సమీక్షను, పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరును బ్యాంకు బోర్డుకు చెందిన వినియోగదారుల సేవా కమిటీకి అందజేస్తారు.

మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (సూక్ష్మ ఆర్థిక రుణాల కోసం రెగ్యులేటరీ ఫ్రీమ్‌వర్క్) మార్చి 14, 2022కు అనుగుణంగా రుణగ్రహీతల కోసం న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళిలో మెరుగుదలలు

పైన పేర్కొన్న మాస్టర్ డైరెక్షన్ ప్రకారం, ఒక సూక్ష్మ ఆర్థిక రుణాన్ని రూ.3,00,000 వరకూ వార్షిక కుటుంబ ఆదాయం కలిగిన కుటుంబానికి అందించే అనుషంగికత లేని రుణంగా నిర్వచించారు. బ్యాంకుల కోసం అనువర్తించే ఆవశ్యకాలను మాస్టర్ డైరెక్షన్ ఈ క్రింది విధంగా నిర్దేశించింది:

1. కాబోయే రుణగ్రహీతకు ఒక ప్రామాణికమైన సరళీకృత వాస్తవపత్రంలో ధరవరలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని బ్యాంక్ వెల్లడించాలి. సచిత్రమైన వాస్తవపత్రం కోసం అనుబంధం 1ని చూడండి.
2. బ్యాంకు మరియు/ లేదా దాని భాగస్వామి/ ఏజెంట్ ద్వారా సూక్ష్మ ఆర్థిక రుణగ్రహీతకు విధించే ఏవైనా రుసుముల గురించి వాస్తవపత్రంలో స్పష్టంగా తెలియజేయడం జరుగుతుంది. వాస్తవపత్రంలో స్పష్టంగా పేర్కొనని ఏ మొత్తాన్నైనా రుణగ్రహీతకు విధించడం జరగదు.
3. సూక్ష్మ ఆర్థిక రుణాలను ముందే తీర్చినట్లయితే జరిమానా ఉండదు. చెల్లింపులో ఆలస్యంపై ఏదైనా జరిమానా విధించాల్సి వస్తే అది గడువుమీరిన మొత్తానికి తప్ప మొత్తం రుణ మొత్తానికి వర్తించదు.
4. సూక్ష్మ ఆర్థిక రుణాలపై వసూలు చేసే కనిష్ట, గరిష్ట, సగటు వడ్డీ రేట్లను తమ కార్యాలయాలన్నిటిలోనూ తాము జారీ చేసే (సమాచార పుస్తకాలు/ కరపత్రాలు) ప్రచురణలో బ్యాంకు ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి, వివరాలను తమ వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచాలి.
5. వడ్డీ రేటులో లేదా ఇతర రుసుముల్లో ఏవైనా మార్పులు ఉన్నట్లయితే ముందుగానే రుణగ్రహీతకు సమాచారం ఇవ్వాలి, ఈ రుసుములను ఆ తరువాత మాత్రమే అమలు చెయ్యాలి.
6. సూక్ష్మ ఆర్థిక రుణాలకు సంబంధించిన రుణ ఒప్పందం కోసం ఒక ప్రామాణికమైన పత్రం రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి.

