उज्जीवन स्मॉल फायनान्स बँक

धनकोंसाठी सुयोग्य कामकाजाची आचार संहिता

अंमलबजावणी दिनांक	01 फेब्रुवारी 2018
मंजुरी देणाऱ्याचे नाव	संचालक मंडळ / संचालक मंडळ समिती
मंजुरी दिनांक	28 एप्रिल 2022
धोरणाचा मालक	राष्ट्रीय व्यवस्थापक - सेवा गुणवत्ता
आढाव्याची वारंवारता	किमान वार्षिक

कॉर्पोरेट ऑफिसचा पत्ता:

उज्जीवन स्मॉल फायनान्स बँक लिमिटेड

ग्रेप गार्डन, नं. 27, तिसरा A क्रॉस, 18वा मेन

कोरमंगला 6 वा ब्लॉक, बेंगळूरू 560 095

हा दस्तऐवज फक्त अंतर्गत वापरासाठी आहे आणि उज्जीवन स्मॉल फायनान्स बँक लिमिटेडच्या संमतीशिवाय कोणत्याही रूपात त्याची प्रत बनवता येणार नाही.

उज्जीवन स्मॉल फायनान्स बँकेची धनकोंसाठी सुयोग्य कामकाजाची आचार संहित("सुयोग्य कामकाजाची आचार संहिता")

उज्जीवन स्मॉल फायनान्स बँकेसाठी ("बँक") सुयोग्य कामकाजाची आचार संहिता बँकेशी व्यवहार करताना बँकेच्या कर्जदारांना पारदर्शकता आणि स्पष्टता पुरवण्याच्या हेतूने तयार करण्यात आली आहे. ही मार्गदर्शक तत्त्वे बँकेच्या फक्त देशांतर्गत बँकिंग व्यवसायाशी संबंधित आहेत.

आपल्या सर्व सेवार्थ्यांना/ग्राहकांना सुसंगत आणि रास्त पद्धतीने वागवणे, असे बँकेचे धोरण आहे. बँकेचे कर्मचारी एका रास्त, समान आणि सुसंगत पद्धतीने मदत, प्रोत्साहन आणि सेवा देऊ करतील. सुयोग्य कामकाजाची आचार संहिता बँकेच्या सर्व ग्राहकांना बँकेच्या शाखांमध्ये आणि बँकेच्या वेबसाईटद्वारे म्हणजे सध्या www.ujjivansfb.in ("वेबसाईट") येथे उपलब्ध करून देण्यात येईल.

भेदभावरहित धोरण

वंश, जात, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिती, वय (सज्ञान आहे किंवा नाही), आर्थिक स्थिती किंवा शारीरिक अपंगत्व यांच्या आधारे बँक आपल्या ग्राहकांमध्ये भेदभाव करणार नाही.

थेट विक्री करणाऱ्या एजंट्ससाठी(डायरेक्ट सेलिंग एजंट्स "DSAs") सुयोग्य कामकाजाची आचार संहिता

DSAs साठी बँक खालील आचारसंहितेचे अनुपालन करेल आणि त्याचाच समावेश संबंधित DSA बरोबरच्या करारात केला जाईल. बँकेची कर्ज देण्याची व्यवस्था म्हणून करण्यात आलेल्या डिजिटल फिनटेक भागीदाऱ्यासुद्धा DSA म्हणून वर्गीकृत करण्यात आलेल्या आहेत. खालील आचारसंहिता डिजिटल लेंडिंगसाठीच्या बँकेच्या फिनटेक भागीदारांनासुद्धा लागू होईल. बँकेने DSAs साठी IBA ने तयार केलेल्या सध्याच्या व्यवसाय मॉडेलशी सुसंगत अशा आचार संहितेचा स्वीकार केलेला आहे. जेव्हा बँक संबंधित व्यवसाय मॉडेल्समध्ये प्रवेश करेल तेव्हा आदर्श आचार संहितेचे इतर पैलू स्वीकारले जातील.

- बँकेचे उत्पादन विकण्यासाठी बँकेच्या संभाव्य ग्राहकाशी केवळ खालील परिस्थितींमध्ये संपर्क साधला जाईलः
  - जेव्हा संभाव्य ग्राहकाने बँकेचे उत्पादन मिळण्यासाठी बँकेची वेबसाईट किंवा कॉल सेंटरद्वारे किंवा बँकेच्या कोणत्याही शाखेद्वारे किंवा बँकेच्या रिलेशनशिप मॅनेजरद्वारे तशी इच्छा व्यक्त केली असेल किंवा त्याला इतर संभाव्य ग्राहकाने किंवा सध्याच्या ग्राहकाने संदर्भित केले असेल, ज्याने बँकेच्या इतर उत्पादनांबद्दल बँकेचे किंवा बँकेच्यावतीने केलेले फोन स्वीकारण्यास संमती दिली असेल.
  - जेव्हा संभाव्य ग्राहकाचे नाव / टेलिफोन क्रमांक / पत्ता बँकेकडे उपलब्ध असेल आणि ते संभाव्य ग्राहकाच्या संमतीनंतर DSA व्यवस्थापक / टीम लीडर यांनी मंजूर केलेल्या एखाद्या यादीमधून/ डिरेक्टरीमधून / डेटाबेसमधून घेतलेले असेल.
  - जेव्हा संभाव्य ग्राहकाने /ग्राहकांनी ॲपद्वारे, वेबसाईटद्वारे, प्रत्यक्ष भेट देऊन, संपर्क केंद्राद्वारे किंवा फिनटेकच्या ग्राहक मिळवण्याच्या धोरणाचा किंवा मॉडेलचा भाग असलेल्या इतर कोणत्याही संपर्काच्या मार्गाद्वारे फिनटेकशी संपर्क साधला असेल.
- DSA ने त्याच्याकडे उपलब्ध असलेल्या यादीत "do not disturb" ("संपर्क साधू नये") म्हणून नाव ध्वजांकित केलेल्या कोणत्याही व्यक्तीला/संस्थेला फोन करू नये.
- टेलिफोनद्वारे करण्यात येणारा संपर्क सामान्यपणे 09:30 ते 19:00 या वेळेच्या मर्यादेत असावा. मात्र, जेव्हा फोन केला जाईल तेव्हा संभाव्य ग्राहकाची फोनमुळे गैरसोय होणार नाही, हे सुनिश्चित करावे. निश्चित केलेल्या वेळेच्या आधी किंवा नंतर जर संभाव्य ग्राहकाने DSA ला त्यावेळी फोन करण्यास लिखित स्वरूपात किंवा तोंडी सांगितले असेल, तरच असे फोन करावेत.
- DSA ने संभाव्य ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला पाहिजे. संभाव्य ग्राहकाच्या हिताची चर्चा सामान्यपणे फक्त संभाव्य ग्राहकाबरोबरच किंवा संभाव्य ग्राहकाचा अकाऊंटंट / सेक्रेटरी / वैवाहिक जोडीदार अशा संभाव्य ग्राहकाने अधिकृत केलेल्या इतर एखाद्या व्यक्तीबरोबर / कुटुंबातील सदस्यांबरोबरच केली गेली पाहिजे.
- DSA ने संभाव्य ग्राहकांकडून कोणत्याही प्रकारची लाच स्वीकारू नये. कोणत्याही BDE ला (बिझनेस डेव्हलपमेंट एक्झिक्युटिव्ह) ग्राहकाने लाच किंवा कोणत्याही प्रकारचे पेमेंट देऊ केले असल्यास, त्याने / तिने ही ऑफर आपल्या व्यवस्थापनाला कळवणे आवश्यक आहे.
- DSA ने कर्जदारांना हे आधीच उघड केले पाहिजे की ते कर्जदारांशी बँकेच्यावतीने संवाद साधत आहेत आणि त्यांना जर कर्ज देण्यात आले तर ते बँकेच्यावतीनेच देण्यात येईल.

- बँकेने थकबाकीचे संकलन करण्यासाठी नेमलेल्या DSAs ना प्रशिक्षणासह अंतर्गत धोरणे आणि प्रक्रिया यांची माहिती असली पाहिजे, ज्यामध्ये कर्मचाऱ्यांना / एजंट्सना थकबाकीच्या प्रत्येक टप्प्यावर ग्राहकांशी कसा व्यवहार करावा आणि उच्च नैतिक मानकांनुसार ग्राहकांशी कसे वर्तन करावे याचे त्यांना शिक्षण दिलेले असते.
- कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यात, थकबाकीचे संकलन करण्यात आणि थकबाकी असलेल्या ग्राहकांशी संवाद साधण्यात सहभागी असलेले कर्मचारी / एजंट्स DSA ने निश्चित केलेल्या आचारसंहितेचे (IBA च्या आचार संहितेप्रमाणे असलेल्या) अनुपालन करण्याच्या घोषणापत्रावर नोकरी सुरू होण्याच्या वेळी किंवा एक स्वतंत्र प्रक्रिया म्हणून स्वाक्षरी करतील.
- लेखा पुस्तक व्यवस्थित ठेवण्यात आणि पात्र ऑडिटर्स आणि बँकेला आर्थिक स्टेटमेंट्स कळवण्यात / सादर करण्यात पारदर्शकता असल्याचे सुनिश्चित करणे आवश्यक आहे.
- बँकेच्या उत्पादनाविषयी सखोल माहिती असणे आवश्यक आहे.
- DSA ने हे करू नये -
  - बँक देऊ करत असलेली कोणतीही सेवा / उत्पादन याबद्दल संभाव्य ग्राहकाची दिशाभूल करणे;
  - आपला व्यवसाय किंवा संस्थेचे नाव याबद्दल संभाव्य ग्राहकाची दिशाभूल करणे किंवा स्वतःची चुकीची ओळख सांगणे.
  - कोणत्याही सुविधेसाठी / सेवेसाठी बँकेच्यावतीने कोणतीही खोटी / अनधिकृत बांधिलकी व्यक्त करणे.
- DSA ने भेटींच्या / संपर्कांच्या वेळी घेण्याच्या खबरदाऱ्या:
  - वैयक्तिक अवकाशाचा आदर ठेवा – संभाव्य ग्राहकापासून योग्य अंतर कायम ठेवा.
  - संभाव्य ग्राहकाच्या घरी/ कार्यालयात त्याच्या/तिच्या इच्छेविरुद्ध प्रवेश करू नका;
  - भेटीच्या वेळी खूप लोक जाऊ नका – उदा. एक BD (बिझनेस डेव्हलपमेंट एक्झिक्युटिव्ह) आणि आवश्यक असल्यास एक पर्यवेक्षक, यापेक्षा जास्त लोक नकोत.
  - संभाव्य ग्राहकाच्या खाजगीपणाचा आदर करा.
  - जर भेटीच्या वेळी संभाव्य ग्राहक उपस्थित नसेल आणि फक्त कुटुंबातील सदस्य / ऑफिसमधील व्यक्ती उपस्थित असतील तर त्याने / तिने संभाव्य ग्राहकाला फोन करण्याची विनंती करून भेट समाप्त करावी.
  - ग्राहकाने विचारल्यास स्वतःचा टेलिफोन नंबर, पर्यवेक्षकाचे नाव किंवा संबंधित बँक अधिकाऱ्याच्या संपर्काचा तपशील द्यावा.
  - संभाव्य ग्राहकाबरोबरची चर्चा फक्त व्यवसायापुरती सीमित ठेवावी – व्यावसायिक अंतर कायम ठेवावे.
- संभाव्य ग्राहकाला DSA ने पाठवलेला कोणताही संवाद बँकेने मंजूर केलेल्या पद्धतीने आणि फॉरमॅटमध्ये असावा.

डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म्सवरून बँकांनी सोर्स केलेली कर्जे

RBI च्या बँकांनी आणि NBFC नी डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म्सवरून सोर्स केलेली कर्जे या परिपत्रकाच्या संदर्भात -: 24 जून 2020 दिनांकानुसार सुयोग्य कामकाज पद्धती आणि आऊटसोर्सिंगची मार्गदर्शक तत्त्वे यांचे अनुपालन करण्यासाठी बँकेने , स्वतःच्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवरून कर्ज दिले का आऊटसोर्स केलेल्या लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवरून कर्ज दिले याचा विचार न करता , सुयोग्य कामकाज पद्धती मार्गदर्शक तत्त्वांचे पूर्णपणे अनुपालन करणे आणि आर्थिक सेवा तसेच IT सेवांच्या आऊटसोर्सिंगबद्दलच्या नियामक सूचनांचे काटेकोर पालन करणे आवश्यक आहे.

जिथे बँक कर्जदार मिळवण्यासाठी आणि /किंवा थकबाकी वसुलीसाठी एजंट म्हणून डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म्सचा वापर करते तेव्हा त्यांनी खालील सूचनांचे पालन करणे आवश्यक आहे:

a) एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म्सची नावे बँकेच्या वेबसाईटवर उघड केली जातील.

b) एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म्सना प्रथम ज्या बँकेच्यावतीने ते ग्राहकाशी संवाद साधत आहेत त्या बँकेचे नाव ग्राहकाला उघड करण्याच्या सूचना द्याव्यात.

c) मंजुरीनंतर ताबडतोब पण कर्जाच्या कराराचे निष्पादन होण्यापूर्वी, ग्राहकाला बँकेच्या लेटर हेडवर मंजुरी पत्र जारी केले जाईल.

d) कर्ज कराराच्या प्रतीसह कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व सहपत्रांच्या प्रती सर्व कर्जदारांना कर्जाच्या मंजुरीच्या वेळी / वितरणाच्या वेळी दिल्या जातील.

e) बँकेने डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म्सवर प्रभावी देखरेख आणि लक्ष ठेवणे सुनिश्चित केले जाईल.

f) तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरुकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

कर्जाचा अर्ज आणि करार

बँक हे सुनिश्चित करेल की कर्जाच्या अर्जाचे फॉर्म्स कर्जदाराला कितीही रकमेचे कर्ज हवे असले तरीही कर्जाच्या सर्व श्रेणींच्याबाबतीत सर्वसमावेशक असतील. ग्राहकाला सर्वप्रकारे पूर्ण असलेला अर्ज सादर करण्यास सक्षम करण्यासाठी कर्जाच्या अर्जासह सादर करण्याच्या दस्तऐवजांची चेकलिस्ट (कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांच्या अनुपालनासाठी) बँक देईल.

जर बँकेने कर्ज सुविधा टेलिफोनवर देऊ केली / मंजूर केली तर बँक ग्राहकाच्या खात्यात ग्राहकाची लेखी संमती मिळाल्यावर किंवा त्याची संमती प्रमाणीकरण केलेल्या इलेक्ट्रॉनिक मार्गाने प्राप्त केल्यावर / आवश्यक पडताळणी केल्यावरच त्याच्या खात्यात जमा करेल . बँक कोणत्याही रूपात नको असलेले पूर्व-मंजूर कर्ज देऊ करणार नाही.

कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी लागणारा कालावधी स्पष्टपणे नमूद करून कर्जाच्या सर्व अर्जांच्या पावत्या देण्याची प्रणाली बँकेकडे असेल.

कर्जाचे मूल्यांकन आणि मूल्यन(अप्रेझल)

कर्जदारांच्या कर्जाच्या अर्जाचे बँक व्यवस्थित मूल्यांकन करेल आणि कर्जदार कर्जासाठी पात्र आहेत का हे ठरवण्यासाठी यथायोग्य कार्यसक्तीला (ड्यू डीलिजन्स) पर्याय म्हणून फक्त मार्जिन आणि तारणाच्या अटींचा वापर करू नये . बँक कर्जदाराला लागू असलेल्या नियम आणि अटींसह कर्जाच्या रकमेची मर्यादा कळवेल . कर्जदाराशी वाटाघाटी केल्यावर ठरलेले नियम आणि अटी तसेच कर्ज सुविधेला शासित करणारी इतर कॅव्हेट्स बँक लिखित स्वरूपात देईल आणि त्यांचे बँकेच्या अधिकृत अधिकाऱ्यांनी प्रमाणन केलेले असेल . कर्जदाराने संपूर्ण माहिती घेऊन या नियम आणि अटींच्या केलेल्या स्वीकाराची नोंद बँक ठेवेल.

जर कन्सॉर्टीयम कराराच्या अंतर्गत कर्ज देण्यात आले असेल तर सहभागी धनकोंनी शक्य तितक्या मर्यादेत वेळेवर प्रस्तावांचे अप्रेझल पूर्ण करण्यासाठी प्रक्रिया निश्चित केल्या पाहिजेत आणि कर्ज देण्याबद्दलचे किंवा न देण्याबद्दलचे त्यांचे निर्णय योग्य कालमर्यादेत कळवले पाहिजेत.

कर्जाच्या अर्जांच्या संदर्भात CICs सह माहितीची देवाणघेवाण

बँक ग्राहकाला क्रेडीट इन्फॉर्मेशन कंपन्यांची (CICs) भूमिका, CICs सह केल्या जाणाऱ्या तपासण्या आणि CIC पुरवत असलेल्या माहितीचा ग्राहकाच्या कर्ज मिळवण्याच्या क्षमतेवर परिणाम होऊ शकतो, हे समजावून सांगेल.

ग्राहकाने विनंती केल्यास आणि निश्चित केलेले शुल्क भरल्यावर CIC कडून मिळालेल्या क्रेडीट इन्फॉर्मेशन रिपोर्टची प्रत बँक देऊ शकते.

जर परतफेड करताना काही थकबाकी झाल्यास बँक ग्राहकांनी घेतलेल्या कर्जाची माहिती CIC ला ठराविक कालावधीने देईल आणि त्यानंतर पुढील रिपोर्टमध्ये कर्ज खात्यातील नियमितता अपडेट करेल.

कर्जाच्या निर्णयांसाठी कालरेषा

कर्जाच्या प्रस्तावांच्या निपटाऱ्यासाठी बँकेची योग्य कालरेषा असलेली (रू. 20 लाखांपर्यंतच्या कर्जांसाठी कर्जाचा अर्ज मिळाल्यापासून कामकाजाचे 30 दिवस) निश्चित केलेली प्रक्रिया असेल आणि विशिष्ट कालावधीनंतर प्रलंबित असलेल्या अर्जांचा आढावा घेण्यासाठी एक योग्य देखरेख प्रणाली स्थापित करेल . कर्जाबद्दलचे निर्णय योग्य वेळी कळवण्यासाठी बँक आपली वेबसाईट , नोटीस-बोर्ड, उत्पादन सामग्री आणि अशा इतर मार्गांनी योग्यप्रकारे घोषणा करेल.

बँक एका रास्त कालमर्यादेत कर्जाच्या अर्जांची पडताळणी करेल आणि अतिरिक्त तपशील / दस्तऐवज आवश्यक असतील तर कर्जदारांना तावडतोब कळवेल.

एखादे कर्ज नाकारले गेल्यास, ठरलेल्या वेळेत कर्जाचे अर्ज नाकारण्याचे मुख्य कारण /कारणे बँक SMS द्वारे किंवा पत्राद्वारे लेखी कळवेल. फिनटेकवर आधारित डिजिटल लेंडिंगसाठी , नाकारण्याचे मुख्य कारण /कारणे ग्राहकाला बँक आणि फिनटेक लेंडर यांच्या दरम्यान ठरल्यानुसार थेट बँकेद्वारे किंवा फिनटेक लेंडरद्वारे कळवता येऊ शकतात.

कर्ज मंजुरीबद्दल अनुपालन करण्याची प्रक्रिया

कोणत्याही कर्जासाठी तारण /संपार्श्विक म्हणून घेतलेल्या मालमत्तेच्या सर्व दस्तऐवजांची लेखी पावती बँक देईल . कृषी कर्जांसाठी रू. 1.6 लाखांपर्यंतच्या कर्ज मर्यादेसाठी बँक संपार्श्विक तारणाचा आग्रह धरणार नाही आणि MSE क्षेत्रातील युनिट्ससाठी रू.10 लाखांपर्यंतच्या कर्जांसाठी बँक कोणतेही संपार्श्विक तारण स्वीकारणार नाही. कर्ज मंजुरीच्या वेळी बँक परतफेडीचे वेळापत्रक म्हणजे रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीची वारंवारता समजावून सांगेल आणि थकबाकीच्या वसुलीसाठी बँकेची एक निश्चित प्रक्रिया असेल. बँक ग्राहकाला जेव्हा व्याज दर बदलतो तेव्हा इक्वेटेड पिरीऑडीकल इन्स्टॉलमेंट्स (EPIs) कायम आणि कालावधी बदलता राहण्याचा किंवा उलट पर्याय देईल . कर्जावरील व्याजाची गणना करण्याची पद्धत बँक ग्राहकाला समजावून सांगेल.

कर्ज कराराच्या प्रतीसह कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व सहपत्रांच्या प्रती सर्व कर्जदारांना कर्जाच्या मंजुरीच्या वेळी / वितरणाच्या वेळी दिल्या जातील. कर्ज करारात असे स्पष्टपणे नमूद केलेले असेल की कर्ज सुविधा पूर्णपणे बँकेच्या विवेकाधिकाराच्या अधीन असेल आणि व्यवसायात वाढ झाल्यास कर्जदारांच्या पुढील कर्जाची आवश्यकता पूर्ण करण्याचे बंधन बँकेवर असणार नाही . कर्ज करारावर ग्राहक आणि उज्जीवन बँकेच्या स्वाक्षऱ्यांसाठी बँक डिजिटल स्वाक्षरी सुविधा वापरू शकते . याला केलेल्या अपवादांचे योग्य समर्थनासह डॉक्युमेंटेशन केले जाईल. ग्राहकाने विनंती केल्यास बँक ग्राहकाला कर्ज खात्याचे वार्षिक स्टेटमेंट देईल.

कर्ज मंजुरीच्या दस्तऐवजांच्या नियम आणि अटींमध्ये नमूद केलेल्या व्यतिरिक्त कर्जदारांच्या गोष्टींमध्ये बँक ढवळाढवळ करणार नाही . (अपवाद, कर्जदाराने आधी उघड न केलेली नवीन माहिती बँकेच्या निदर्शनास येणे.)

ग्राहकांशी पारदर्शक पद्धतीने आणि प्रामाणिकपणे व्यवहार करणे

बँक हे सुनिश्चित करेल की तिची जाहिरातीची आणि प्रमोशनल सामग्री स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल करणारी नाही . बँक हे सुनिश्चित करेल की ग्राहकाला बँकेची उत्पादने आणि सेवा , नियम आणि अटी आणि व्याज दर /शुल्के यांची स्पष्ट माहिती दिली जाईल . ग्राहकाला दिलेल्या सुविधा आणि त्यांचा लाभ ग्राहक कसा करून घेईल आणि त्यांच्या शंकांचे निराकरण करण्यासाठी त्यांनी कोणाला आणि कसा संपर्क साधावा, याबद्दल बँक माहिती पुरवेल.

कर्जांचे वितरण

लागू असलेल्या नियम आणि अटींचे अनुपालन करून बँक मंजूर झालेल्या कर्जाचे वेळेवर वितरण होईल , हे सुनिश्चित करेल. व्याज दर आणि इतर सेवा शुल्कांमध्ये काही बदल झाल्यास बँक त्याची नोटीस देईल. या बदलाची अंमलबजावणी भविष्यलक्षी पद्धतीने होईल.

विशेषतः रू. 2 लाखांपर्यंतच्या कर्जांसाठी ग्राहकांना येत असलेल्या खऱ्या अडचणी सोडवण्यासाठी बँकेकडे एक रचनात्मक वितरण -पश्चात पर्यवेक्षण यंत्रणा असेल. कर्जदारांना योग्य नोटीस दिल्यावर कर्जाच्या दस्तऐवजाच्या अंतर्गत पेमेंटकिंवा कामगिरी परत मागण्याचा / वेग वाढवण्याचा किंवा अतिरिक्त तारण मागण्याचा निर्णय बँक घेईल . थकबाकी गोळा करताना आणि तारणाचा पुन्हा ताबा घेताना सुयोग्य कामकाज पद्धतीचे अनुसरण करण्यावर बँकेचा विश्वास आहे . त्यामुळे ग्राहकाचा विश्वास आणि दीर्घकालीन नाते मजबूत होते आणि त्यामुळे थकबाकीची वसुली करताना कोणतीही जबरदस्तीची प्रक्रिया राबवली जाणार नाही, हे बँक सुनिश्चित करते.

कर्जांच्या संदर्भातील फी आणिशुल्क

मंजुरी पत्रात / कर्जाच्या करारात बँक कर्जाच्या अर्जावरील प्रक्रियेसाठी देय असलेली फी / शुल्के याबद्दलची सर्व माहिती तसेच जर कर्ज मंजूर/ वितरीत झाले नाही तर फी / शुल्कांचा परतावा मिळेल का , मुदतपूर्व परतफेड करण्याचे पर्याय , काही असल्यास, विलंबित पेमेंट्ससाठी दंड, काही असल्यास ते, तसेच व्याज रीसेट करण्याचे काही कलम अस्तिवात असल्यास ते आणि ग्राहकाच्या हितावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही गोष्ट असेल तर ती उघड करेल.

कर्जाच्या उत्पादनांच्या सर्व श्रेणींसाठी व्याजाचे दर , सेवा शुल्क आणि इतर शुल्के यांची माहिती बँक वेबसाईटवर प्रसिद्ध करेल . बँकेच्या शाखांमध्ये टेरिफच्या वेळापत्रकाची प्रत असेल, ज्याची उपलब्धता सर्वसमावेशक नोटीस बोर्डवर नोटीसच्या स्वरूपात सूचित केली जाईल.

ग्राहकांना कर्जाच्या इतर स्रोतांच्या दर शुल्काशी तुलना करता यावी , यासाठी बँक ग्राहकांना 'सर्वांसहित' किंमत कळवेल. बँक हे सुनिश्चित करेल की असे चार्जेस / शुल्के भेदभाव करणारे नसतील . आपल्या कर्ज उत्पादनांच्या व्याज दरातील बदलाबद्दल बँक आपल्या ग्राहकांना पत्र, इमेल किंवा SMS द्वारे कळवेल.

इतर बँकांकडून कर्जाचे अधिग्रहण

इतर बँका / वित्तीय संस्था ज्या कर्जदार खात्यांचे अधिग्रहण करत आहेत , त्यासंबंधी काही आक्षेप असल्यास, बँक तशी विनंती मिळाल्याच्या दिनांकापासून 21 दिवसांच्या आत ते आक्षेप कळवेल.

कर्जांची वसुली

कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत , बँक कोणताही अनावश्यक छळ करणार नाही म्हणजे चुकीच्या वेळी कर्जदारांना सतत त्रास देणे , कर्जवसुलीसाठी बळाचा वापर करणे इ . कर्जदाराला लेखी स्वरूपात योग्य नोटीस दिल्याशिवाय तारणाचा पुन्हा ताबा घेण्यासह बँक कोणतीही कायदेशीर किंवा वसुलीची उपाययोजना सुरू करणार नाही.

वसुलीबाबत बँकेचा दृष्टीकोन व्यवहार्य आणि पूर्वग्रहविरहीत असेल . वसुली प्रणालीची मूलभूत तत्त्वे न्याय्य वागणूक आणि मन वळवणे हीच आहेत. जिथे कर्जाची पुनरर्चना / पुनर्वसन अयशस्वी झाले असेल किंवा अशक्य झाले असेल तिथेच तारण ताब्यात घेण्याची अंमलबजावणी केली जाईल. वसुली / तारण पुन्हा ताब्यात घेण्यासंबंधीच्या कायद्यातील अशा सर्व प्रक्रियांचे पालन बँक करेल.

कर्ज वसुलीच्या बाबतीतील सुयोग्य पद्धती वेबसाईटवर असलेल्या "थकबाकी वसुली आणि तारण ताब्यात घेणे " या धोरणात अधिक तपशिलवार दिलेल्या आहेत.

Levy of Foreclosure Charges /Pre-payment Penalty on Floating Rate Term Loans

In reference to RBI circulars DBOD.No.Dir.BC.107/13.03.00/2011-12 dated June 5, 2012 and DBOD.Dir.BC.No.110/13.03.00/2013-14 dated May 7, 2014, theBank shall not charge foreclosure charges/ pre-payment penalties on any floating rate term loan sanctioned, for purposes other than business, to individual borrowers with or without co-obligant(s).

कर्ज बंद झाल्यावर तारण मुक्त करणे

कर्जाचे पेमेंट प्राप्त झाल्यावर किंवा बँकेचा कर्जदारांवर असलेला कोणताही कायदेशीर अधिकार किंवा इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन कर्जाची परतफेड झाल्यावर बँक सर्व तारणे मुक्त करेल . बँकेचा कर्जदारांवर असलेला कोणताही कायदेशीर अधिकार किंवा इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन कर्जाची परतफेड झाल्यावर बँक आपल्या ग्राहकांना सर्व तारणे / दस्तऐवज / तारण ठेवलेल्या मालमत्तेचे हक्क विलेख (टायटल दीड) मान्य केलेल्या किंवा करारामध्ये असलेल्या सर्व देय रकमांची परतफेड झाल्यावर 15 दिवसांच्या आत परत करेल . बँकेने वजावट करायचा अधिकार वापरायचा निर्णय घेतला असेल तर बँक कर्जदारांना तशी नोटीस देईल . या नोटीसमध्ये शिल्लक दाव्यांचा आणि ज्या दस्तऐवजांच्या अंतर्गत बँकेला संबंधित दावा सेटल होईपर्यंत / पैसे भरले जाईपर्यंत तारणे कायम ठेवण्याचा अधिकार आहे , त्यांचा पूर्ण तपशील असेल.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे निवारण

बँकेने कर्जदारांच्या तक्रारींच्या निवारणासाठी एक प्रणाली स्थापित केली आहे , जिचा अधिक तपशील वेबसाईटवरील ग्राहक तक्रार निवारण धोरणात दिलेला आहे किंवा बँकेच्या शाखांमध्ये उपलब्ध आहे.

धनकोंसाठीच्या सुयोग्य कामकाजाच्या आचारसंहितेच्या (FPC) अनुपालनाचा आणि तक्रार निवारण प्रणालीच्या कार्याचा वार्षिक आढावा बँकेच्या संचालक मंडळाच्या ग्राहक सेवा समितीला सादर केला जाईल.

प्रमुख सूचना (मास्टर डिरेक्शन) – नियामक चौकट मायक्रो फायनान्स कर्जे , 14 मार्च 2022 च्या संदर्भात सुयोग्य कामकाजाच्या आचारसंहितेत सुधारणा

सदर प्रमुख सूचनेनुसार, मायक्रोफायनान्स कर्जाची व्याख्या एखाद्या वार्षिक ₹3,00,000 पेक्षा कमी उत्पन्न असलेल्या कुटुंबाला दिलेले तारण विरहीत कर्ज अशी करण्यात आलेली आहे . प्रमुख सूचनेनुसार बँकांसाठी अनुपालनाच्या आवश्यकता खालीलप्रमाणे निश्चित केल्या गेल्या आहेत:

1. संभाव्य कर्जदारासाठी किमतीशी संबंधित माहिती बँक एका निश्चित केलेल्या सोप्या फॅक्टशीटद्वारे उघड करेल. उदाहरणादाखल दिलेले फॅक्टशीट जोडपत्र 1 मध्ये पहा.

2. बँक आणि/किंवा तिचे भागीदार /एजंट यांच्याकडून कर्जदाराला आकारण्यात येणारी सर्व शुल्के फॅक्टशीटमध्ये स्पष्टपणे उघड करण्यात येतील. फॅक्टशीटमध्ये स्पष्टपणे नमूद न करण्यात आलेली कोणतीही रक्कम कर्जदाराकडून आकारण्यात येणार नाही.

3. मायक्रोफायनान्स कर्जांसाठी मुदत पूर्व परतफेडीकरता कोणताही दंड नाही . विलंबित पेमेंटसाठी काही दंड असल्यास तो थकबाकी रकमेवर आकारला जाईल आणि कर्जाच्या संपूर्ण रकमेवर आकारला जाणार नाही.

4. मायक्रोफायनान्स कर्जांसाठी आकाराला जाणारा किमान, कमाल आणि सरासरी व्याजदर बँक आपल्या सर्व कार्यालयांमध्ये, बँकेकडून जारी करण्यात येणाऱ्या सामग्रीमध्ये (माहितीपत्रके / पत्रके) ठळकपणे प्रदर्शित करेल आणि त्याचा तपशील आपल्या वेबसाईटवर प्रदर्शित करेल.

5.व्याज दरात किंवा इतर कोणत्याही शुल्कात कोणताही बदल झाल्यास तो कर्जदाराला पुरेसा आधी कळवण्यात येईल आणि हे बदल फक्त भविष्यलक्षी पद्धतीने लागू होतील.

6. मायक्रोफायनान्स कर्जांसाठी कर्ज कराराचा एक मानक फॉर्म कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असेल.

7. नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क क्रमांक तसेच कर्जदाराची पुरेशी ओळख पटवणारी माहिती असलेल्या सर्व नोंदी असलेले, तसेच किमतीबद्दल सोपे फॅक्टशीट, कर्जासंबंधी इतर सर्व नियम आणि अटी, प्राप्त झालेले हप्ते आणि अंतिम डिस्चार्ज यासह बँकेकडून सर्व परतफेडींची पोचपावती आणि नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क क्रमांक यासह तक्रार निवारण पद्धतीचा तपशील इ. गोष्टी असलेले कर्ज कार्ड बँक देईल.

8. लोन कार्डावरील सर्व नोंदी कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असाव्यात.

9. कर्जाव्यतिरिक्त इतर उत्पादने कर्जदारांच्या संपूर्ण संमतीनेच जारी करावीत आणि अशा उत्पादनांसाठी शुल्काची रचना कर्जदाराला लोन कार्डमध्येच स्पष्टपणे कळवावी.

10. बँकेचे कर्मचारी किंवा आऊटसोर्स केलेल्या एजन्सीचे कर्मचारी यांच्या अयोग्य वर्तनासाठी बँक जबाबदार असेल. आणि बँक वेळेवर तक्रार निवारण करण्यासाठी प्रणाली पुरवेल. या प्रणालीचा उल्लेख कर्जाच्या करारात केलेला असेल तसेच वेबसाईट/ शाखेची जागा/ कार्यालय या ठिकाणीसुद्धा केलेला असेल.

11. कर्ज वसूल करण्याबाबतची मार्गदर्शक तत्त्वे बँकेच्या वसुली धोरणात योग्यप्रकारे समाविष्ट करण्यात आलेली आहेत.

जोडपत्र 1:

मायक्रो फायनान्स कर्जांच्या किमतीबद्दल उदाहरणादाखल फॅक्ट शीट
(कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत द्यायचे आहे)
दिनांक: XXX **धनकोचे नाव:** XXX **अर्जदाराचे नाव:** XXX

अ. क्र.	**घटक**	**तपशील**
(i)	कर्जाची रक्कम (कर्जदाराला वितरीत केलेली रक्कम) (रुपयांमध्ये)	
(ii)	कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीत एकूण आकारलेले व्याज (रुपयांमध्ये)	
(iii)	इतर आगाऊ शुल्के (प्रत्येक घटकाची विभागणी खाली द्यायची आहे) (रुपयांमध्ये)	
(a)	प्रक्रिया शुल्क (रुपयांमध्ये)	
(b)	विमा शुल्क (रुपयांमध्ये)	

(c)	इतर (काही असल्यास) (रुपयांमध्ये)	
(iv)	वितरीत केलेली निव्वळ रक्कम ((i)-(iii)) (रुपयांमध्ये)	
(v)	कर्जदाराने देय असलेली एकूण रक्कम ((i), (ii) आणि (iii) ची बेरीज) (रुपयांमध्ये)	
(vi)	लागू असलेला वार्षिक व्याज दर (टक्केवारीमध्ये) (IRR दृष्टीकोन आणि घटत्या मुद्दलाची पद्धत वापरून निव्वळ वितरीत केलेल्या रकमेवर गणना केलेला)	
(vii)	कर्जाची मुदत (महिन्यांमध्ये)	
(viii)	कर्जदाराची परतफेडीची वारंवारता	
(ix)	परतफेडीच्या हप्त्यांची संख्या	
(x)	परतफेडीच्या प्रत्येक हप्त्याची रक्कम (रुपयांमध्ये)	
प्रासंगिक शुल्कांचे तपशील		
(xi)	कोणत्याही वेळी कर्जाची मुदतपूर्व परतफेड केल्याबद्दल कर्जदाराला शुल्क आकारण्यात येणार नाही.	
(xii)	विलंबित पेमेंटसाठी दंड शुल्क (काही असल्यास)	
(xiii)	इतर शुल्क (काही असल्यास)	

परतफेडीचे तपशीलवार वेळापत्रक

हप्ता क्र.	**मुद्दलाची थकबाकी (रुपयांमध्ये)**	**मुद्दल (रुपयांमध्ये)**	**व्याज (रुपयांमध्ये)**	**हप्ता (रुपयांमध्ये)**