



उज्जीवन स्मॉल फाइनेन्स बैंक
बनाएँ एक बेहतर जीवन

ऋणदाताओं के लिए निष्पक्ष आचरण संहिता

कॉर्पोरेट कार्यालय का पता:

उज्जीवन स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड, ग्रेप गार्डन, नंबर 27, तीसरा ए क्रॉस, 18वां मेन, कोरमंगला
6वां ब्लॉक, बेंगलुरु 560 095

यह दस्तावेज़ केवल आंतरिक उपयोगों के लिए है और उज्जीवन स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड की सहमति के बिना किसी भी रूप में पुनः प्रस्तुत नहीं किया जा सकता है



उज्जीवन स्मॉल फाइनेन्स बैंक के ऋणदाताओं के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता ("निष्पक्ष व्यवहार संहिता")

उज्जीवन स्मॉल फाइनेन्स बैंक ("बैंक") के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता बैंक के उधारकर्ताओं को बैंक के साथ उनके लेन-देन के संबंध में पारदर्शिता और स्पष्टता प्रदान करने का प्रयास करती है। ये दिशानिर्देश केवल बैंक के घरेलू बैंकिंग व्यवसाय से संबंधित हैं।

बैंक की नीति अपने सभी ग्राहकों के साथ लगातार और निष्पक्ष व्यवहार करना है। बैंक के कर्मचारी निष्पक्ष, न्यायसंगत और सुसंगत तरीके से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करेंगे। निष्पक्ष व्यवहार संहिता बैंक के सभी ग्राहकों को इसकी शाखाओं और इसकी वेबसाइट के माध्यम से उपलब्ध कराई जाएगी, वर्तमान में, www.ujjivansfb.bank.in ("वेबसाइट").

गैर-भेदभाव नीति

बैंक अपने ग्राहकों के बीच नस्ल, जाति, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, आयु (वयस्कता से अधिक), वित्तीय स्थिति या शारीरिक अक्षमता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा।

प्रत्यक्ष बिक्री एजेंट ("डीएसए") और ऋण सेवा प्रदाताओं (एलएसपी) के लिए आचार संहिता

बैंक डीएसए और ऋण सेवा प्रदाताओं के लिए नीचे दी गई आचार संहिता को अपनाएगा और संबंधित डीएसए और एलएसपी के साथ समझौते में इसे शामिल करेगा। चूंकि डिजिटल फिनेटेक भागीदारी के माध्यम से प्राप्त ऋण के लिए बैंक की व्यवस्था को भी डीएसए और/या ऋण सेवा प्रदाताओं के रूप में वर्गीकृत किया जाता है, इसलिए नीचे दी गई आचार संहिता डिजिटल ऋण के लिए बैंक के फिनेटेक भागीदारों पर लागू होगी। बैंक ने मौजूदा कारोबारी प्रतिरूप के साथ तालमेल बिठाते हुए आईबीए द्वारा तैयार डीएसए के लिए आदर्श आचार संहिता को अपनाया था। जब भी बैंक संबंधित कारोबारी मॉडल में कदम रखेगा, तो आदर्श आचार संहिता के अन्य पहलुओं को अपनाया जाएगा।

- बैंक के उत्पाद की आपूर्ति के लिए किसी संभावित ग्राहक से केवल निम्नलिखित परिस्थितियों में ही संपर्क किया जाना चाहिए:
- जब संभावित ग्राहक ने बैंक की वेबसाइट या कॉल सेंटर या बैंक की किसी शाखा या बैंक के रिलेशनशिप मैनेजर के माध्यम से बैंक का कोई उत्पाद प्राप्त करने की इच्छा व्यक्त की हो या उसे किसी अन्य संभावित ग्राहक या मौजूदा ग्राहक द्वारा संदर्भित किया गया हो या वह बैंक का कोई मौजूदा ग्राहक हो जिसने बैंक के अन्य उत्पादों पर बैंक की ओर से कॉल स्वीकार करने के लिए सहमति दी हो।



- जब संभावित ग्राहक का नाम/टेलीफोन नम्बर/पता बैंक के पास उपलब्ध हो तथा उसे संभावित ग्राहक से सहमति लेने के बाद डीएसए प्रबंधक/टीम लीडर द्वारा अनुमोदित सूचियों/निर्देशिकाओं/डेटाबेस में से किसी एक से लिया गया हो।
- जब संभावित ग्राहक/ग्राहक अपनी इच्छा से फिनटेक से उनके ऐप, वेबसाइट, भौतिक उपस्थिति, संपर्क केंद्र या किसी अन्य ऐसे स्पर्श बिंदु के माध्यम से उनकी अधिग्रहण रणनीति या मॉडल के भाग के रूप में संपर्क करता है।
- डीएसए को ऐसे किसी व्यक्ति/संस्था को कॉल नहीं करना चाहिए जिसका नाम/संपर्क नंबर डीएसए के पास उपलब्ध "परेशान न करें" सूची में अंकित हो।
- टेलीफोन संपर्क सामान्यतः 09:30 बजे से 19:00 बजे के बीच सीमित होना चाहिए। हालाँकि, यह सुनिश्चित किया जा सकता है कि संभावित ग्राहक से तभी संपर्क किया जाए जब कॉल से उसे असुविधा होने की उम्मीद न हो। निर्धारित समय अवधि (जैसा कि ऊपर बताया गया है) से पहले या बाद में कॉल केवल तभी की जा सकती है जब संभावित ग्राहक ने लिखित या मौखिक रूप से डीएसए को ऐसा करने के लिए स्पष्ट रूप से अधिकृत किया हो।
- डीएसए को संभावित ग्राहक की निजता का सम्मान करना चाहिए। संभावित ग्राहक के हितों पर आम तौर पर केवल संभावित ग्राहक और संभावित ग्राहक द्वारा अधिकृत किसी अन्य व्यक्ति/परिवार के सदस्य जैसे संभावित ग्राहक के अकाउंटेंट/सचिव/पति/पत्नी से ही चर्चा की जा सकती है।
- डीएसए को संभावित ग्राहकों से किसी भी तरह की रिश्वत स्वीकार नहीं करनी चाहिए। किसी भी बीडीई (बिजनेस डेवलपमेंट एग्जीक्यूटिव) को ग्राहक द्वारा किसी भी तरह की रिश्वत या भुगतान की पेशकश की जाती है तो उसे अपने प्रबंधन को इस प्रस्ताव की सूचना देनी चाहिए।
- डीएसए को उधारकर्ताओं को पहले ही यह बताना होगा कि वे बैंक की ओर से उनके साथ बातचीत कर रहे हैं और यदि उन्हें कोई ऋण दिया जाता है तो वह केवल बैंक द्वारा ही दिया जाएगा।
- बैंक के लिए बकाया राशि के संग्रह के लिए नियुक्त डीएसए के पास प्रशिक्षण सहित आंतरिक नीतियां और प्रक्रियाएं होनी चाहिए, जो कर्मचारियों/एजेंटों को चूक के प्रत्येक चरण में ग्राहकों के साथ व्यवहार करने की प्रक्रिया और ग्राहकों के साथ कैसे व्यवहार किया जाए, इस बारे में शिक्षित करें ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि उनके साथ उच्च नैतिक मानकों के साथ व्यवहार किया जाए।



- ऋण आवेदन के प्रसंस्करण, बकाया राशि के संग्रहण और चूककर्ता ग्राहकों से निपटने में शामिल कर्मचारी/एजेंटों को डीएसए द्वारा निर्धारित आचार संहिता (आईबीए की आचार संहिता के समान) के अनुपालन पर एक घोषणापत्र पर हस्ताक्षर करना होगा, या तो औपचारिकताओं के समय या एक अलग अभ्यास के रूप में।
- लेखा पुस्तकों के रखरखाव और योग्य लेखा परीक्षक/लेखा परीक्षकों और बैंक के समक्ष वित्तीय विवरणों की रिपोर्टिंग/प्रस्तुति और प्रकटीकरण में पारदर्शिता सुनिश्चित करनी होगी।
- बैंक के उत्पाद के बारे में पूरी जानकारी होनी चाहिए।
- डीएसए को यह नहीं करना चाहिए -
 - बैंक द्वारा दी जाने वाली किसी सेवा/उत्पाद के बारे में संभावित ग्राहक को गुमराह करना;
 - अपने व्यवसाय या संगठन के नाम के बारे में संभावित ग्राहक को गुमराह करना, या स्वयं का गलत परिचय देना।
 - किसी भी सुविधा/सेवा के लिए बैंक की ओर से कोई झूठी/अनधिकृत प्रतिबद्धता न देना।
- मुलाकातों/संपर्कों पर बरती जाने वाली सावधानियां

डीएसए को यह करना चाहिए:

- व्यक्तिगत स्थान का सम्मान करें - संभावित ग्राहक से पर्याप्त दूरी बनाए रखें।
- संभावित ग्राहक की इच्छा के विरुद्ध उसके निवास/कार्यालय में प्रवेश न करना;
- बहुत अधिक संख्या में दौरा न करें - अर्थात् यदि आवश्यक हो तो एक से अधिक बीडी (बिजनेस डेवलपमेंट एक्जीक्यूटिव) और एक पर्यवेक्षक न हों।
- संभावित ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान करें।
- यदि संभावित ग्राहक मौजूद नहीं है और मुलाकात के समय केवल परिवार के सदस्य/कार्यालय के लोग ही मौजूद हैं, तो उसे संभावित ग्राहक से पुनः कॉल करने का अनुरोध करते हुए मुलाकात समाप्त कर देनी चाहिए।
- यदि ग्राहक द्वारा पूछा जाए तो अपना टेलीफोन नंबर, पर्यवेक्षक का नाम या संबंधित बैंक अधिकारी का संपर्क विवरण प्रदान करें।



- संभावित ग्राहक के साथ चर्चा को व्यवसाय तक ही सीमित रखें - व्यावसायिक दूरी बनाए रखें।
- डीएसए द्वारा संभावित ग्राहक को भेजा जाने वाला कोई भी संचार केवल बैंक द्वारा अनुमोदित तरीके और प्रारूप में ही होना चाहिए।

डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म पर बैंकों द्वारा दिए गए ऋण:

24 जून, 2020 को जारी भारतीय रिजर्व बैंक के परिपत्र - बैंकों और एनबीएफसी द्वारा डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्मों के माध्यम से लिए गए ऋण: उचित आचरण संहिता और आउटसोर्सिंग दिशानिर्देशों का पालन, के संदर्भ में, बैंक को, चाहे वह अपने डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म के माध्यम से ऋण दे या बाह्य स्रोत किए गए ऋण प्लेटफॉर्म के माध्यम से, उचित आचरण संहिता दिशानिर्देशों का अक्षरशः पालन करना चाहिए और वित्तीय सेवाओं और आईटी सेवाओं की बाह्य-स्रोत पर नियामक निर्देशों का भी सावधानीपूर्वक पालन करना चाहिए।

जहां भी बैंक उधारकर्ताओं को खोजने और/या बकाया राशि वसूलने के लिए डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्म को अपने एजेंट के रूप में नियुक्त करता है, उन्हें निम्नलिखित निर्देशों का पालन करना होगा:

- a. एजेंट के रूप में कार्यरत डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्मों के नाम बैंक की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे।
- b. एजेंट के रूप में नियुक्त डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्मों को निर्देशित किया जाएगा कि वे ग्राहक के समक्ष उस बैंक का नाम पहले ही बता दें, जिसकी ओर से वे उसके साथ बातचीत कर रहे हैं।
- c. स्वीकृति के तुरंत बाद लेकिन ऋण समझौते के निष्पादन से पहले, बैंक के लेटर हेड पर उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र जारी किया जाएगा।
- d. ऋण समझौते की एक प्रति तथा ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक-एक प्रति ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाएगी।
- e. बैंक द्वारा अपनाए गए डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्मों पर प्रभावी निगरानी और निरीक्षण सुनिश्चित किया जाएगा।
- f. शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।



- g. बैंक और बैंक द्वारा नियुक्त एलएसपी के पास उधारकर्ताओं द्वारा उठाई गई फिन्टेक/डिजिटल ऋण संबंधी शिकायतों/मुद्दों से निपटने के लिए एक उपयुक्त नोडल शिकायत निवारण अधिकारी होगा। ऐसे शिकायत निवारण अधिकारी अपने संबंधित डीएलए के खिलाफ शिकायतों का भी निपटारा करेंगे।
 - h. शिकायत निवारण अधिकारियों का संपर्क विवरण बैंक, एलएसपी, जिला विधिक सेवा प्राधिकरणों की वेबसाइटों तथा उधारकर्ता को उपलब्ध कराए गए केएफएस में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।
 - i. शिकायत दर्ज कराने की सुविधा डीएलए और वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी।
1. ऋण आवेदन और समझौता

बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण आवेदन पत्र सभी श्रेणियों के ऋणों के संबंध में व्यापक हों, चाहे उधारकर्ता द्वारा मांगी गई ऋण राशि कुछ भी हो। बैंक ऋण आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले दस्तावेजों की एक जाँच सूची (कानूनी और नियामक आवश्यकताओं के अनुरूप) प्रदान करेगा ताकि ग्राहक सभी मामलों में पूरा आवेदन जमा कर सके।

यदि बैंक टेलीफोन पर ऋण सुविधा प्रदान करता है/अनुमोदित करता है, तो बैंक ग्राहक के खाते में राशि तभी जमा करेगा जब ग्राहक लिखित रूप में स्वीकृति प्राप्त करेगा या प्रमाणित इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से उनकी सहमति प्राप्त होगी/आवश्यक सत्यापन के बाद। बैंक किसी भी रूप में कोई भी अनचाही पूर्व-अनुमोदित ऋण सुविधा प्रदान नहीं करेगा।

बैंक के पास सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देने की प्रणाली होगी, साथ ही ऋण आवेदन पर कार्रवाई करने के लिए समयसीमा का स्पष्ट उल्लेख होगा।

ऋण मूल्यांकन और मूल्यांकन

बैंक को उधारकर्ताओं के ऋण आवेदन का उचित मूल्यांकन करना चाहिए तथा उधारकर्ता की ऋण पात्रता पर उचित परिश्रम के विकल्प के रूप में केवल मार्जिन और सुरक्षा शर्त का उपयोग नहीं करना चाहिए। बैंक उधारकर्ता को लागू नियमों और शर्तों के साथ ऋण सीमा के बारे में बताएगा। उधारकर्ता के साथ बातचीत के बाद बैंक द्वारा दी गई ऋण सुविधाओं को नियंत्रित करने वाली नियम और शर्तें और अन्य चेतावनियाँ लिखित रूप में लिखी जानी चाहिए तथा बैंक के अधिकृत अधिकारी द्वारा विधिवत प्रमाणित की जानी चाहिए। बैंक उधारकर्ता द्वारा दी गई इन नियमों और शर्तों को उसकी पूरी जानकारी के साथ स्वीकार किए जाने को रिकॉर्ड पर रखेगा।



संघ व्यवस्था के तहत ऋण देने के मामले में, भाग लेने वाले ऋणदाताओं को यथासंभव समयबद्ध तरीके से प्रस्तावों का मूल्यांकन पूरा करने के लिए प्रक्रियाएं विकसित करनी चाहिए, तथा वित्तपोषण या अन्यथा पर अपने निर्णय को उचित समय के भीतर सूचित करना चाहिए।

1. ऋण आवेदनों के संबंध में सीआईसी के साथ सूचना का आदान-प्रदान
 - a. बैंक ग्राहक को क्रेडिट सूचना कम्पनियों (सीआईसी) की भूमिका, सीआईसी के साथ की जाने वाली जांच तथा सीआईसी द्वारा उपलब्ध कराई गई सूचना का ग्राहक की ऋण प्राप्त करने की क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में बताएगा।
 - b. बैंक, ग्राहक के अनुरोध पर तथा निर्धारित शुल्क का भुगतान करने पर सीआईसी से प्राप्त ऋण सूचना रिपोर्ट की एक प्रति उपलब्ध करा सकता है।
 - c. बैंक, पुनर्भुगतान में किसी चूक होने पर, समय-समय पर ग्राहकों द्वारा लिए गए ऋण के बारे में सीआईसी को जानकारी उपलब्ध कराएगा तथा अगली रिपोर्ट में ऋण खाते के नियमितीकरण को अद्यतन करेगा।
 - d. बैंक ग्राहकों को डेटा सुधार के लिए उनके अनुरोध को अस्वीकार करने के कारणों की जानकारी देगा, यदि कोई हो, ताकि ऐसे ग्राहक सीआईसी में मुद्दों को बेहतर ढंग से समझ सकें। शिकायतकर्ता को बैंक/सीआईसी द्वारा सभी मामलों में शिकायत पर की गई कार्रवाई की जानकारी दी जाएगी, जिसमें वे मामले भी शामिल हैं जहां शिकायत को अस्वीकार कर दिया गया है। अस्वीकृति के मामलों में, बैंक और सीआईसी द्वारा अस्वीकृति के कारण भी बताए जाएंगे।
 - e. बैंक को शिकायत प्रस्तुत करने के अपने प्रारूप (ऑनलाइन और ऑफलाइन दोनों) में उचित प्रावधान करना होगा, ताकि शिकायतकर्ता मुआवजा राशि जमा करने के लिए संपर्क विवरण, ईमेल आईडी और बैंक खाता विवरण/यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआई) आईडी प्रस्तुत कर सके। सटीक विवरण प्रदान करने की जिम्मेदारी शिकायतकर्ता की होगी और शिकायतकर्ता द्वारा दी गई किसी भी गलत जानकारी के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा।

****मुआवजा ढांचा 25 अप्रैल, 2024 से लागू होगा**

1. ऋण निर्णयों के लिए समयसीमा

बैंक के पास ऋण प्रस्तावों के निपटान के लिए उचित समयसीमा के साथ एक परिभाषित प्रक्रिया होगी और नीचे दिए अनुसार निर्दिष्ट अवधि से अधिक लंबित आवेदनों की समीक्षा के लिए एक उपयुक्त निगरानी तंत्र स्थापित किया जाएगा:



आरबीआई के मास्टर निर्देश का संदर्भ - सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम (एमएसएमई) क्षेत्र को ऋण देना 2017, 11 जून 2024 तक संशोधित;

- एमएसई उधारकर्ताओं में इकाइयों को ₹25 लाख तक के ऋण के लिए ऋण निर्णयों की समयसीमा 14 कार्य दिवसों से अधिक नहीं होगी। एमएसएमई से संबंधित सभी ऋण संबंधी जानकारी जिसमें ऋण निर्णयों की समयसीमा, सांकेतिक दस्तावेज़ जाँच सूची आदि शामिल हैं, बैंक की वेबसाइट पर एक अलग टैब के तहत प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएगी।

ऋणदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता पर आरबीआई दिशानिर्देश” दिनांक 05 मई, 2003;

- अन्य बैंकों/वित्तीय संस्थानों द्वारा लिए जा रहे ऋणों के लिए उधार खाते के हस्तांतरण अर्थात् शेष राशि हस्तांतरण के अनुरोध की प्राप्ति के मामले में, ऋणदाता की सहमति या अन्यथा अर्थात् आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर बताई जानी चाहिए।
- 25 लाख तक के एमएसई ऋणों को छोड़कर अन्य सभी ऋणों के लिए, ऋण स्वीकृति के लिए ऋण निर्णय बताने की समय-सीमा आवेदन प्राप्ति की तारीख से 30 दिन होगी, बशर्ते उधारकर्ता बैंक की शर्तों को पूरा करता हो।

बैंक अपनी वेबसाइट, सूचना पट्ट, उत्पाद साहित्य और ऐसे अन्य तरीकों के माध्यम से ऋण निर्णयों को सूचित करने के लिए समयसीमा पर उपयुक्त प्रकटीकरण करेगा।

बैंक उचित समयावधि के भीतर ऋण आवेदनों का सत्यापन करेगा तथा अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की आवश्यकता होने पर उधारकर्ताओं को तत्काल सूचित करेगा।

किसी भी ऋण की अस्वीकृति के मामले में, बैंक निर्धारित समय के भीतर ऋण आवेदनों की अस्वीकृति का मुख्य कारण/कारण लिखित रूप में एसएमएस या पत्र के माध्यम से बताएगा। फिनटेक आधारित डिजिटल ऋण के लिए, अस्वीकृति का कारण/कारण बैंक द्वारा सीधे या फिनटेक ऋणदाता के माध्यम से ग्राहक को सूचित किया जा सकता है, जैसा कि बैंक और फिनटेक ऋणदाता के बीच पारस्परिक रूप से तय किया जाता है।

ऋण स्वीकृति पर अपनाई जाने वाली प्रक्रिया

बैंक किसी भी ऋण के लिए सुरक्षा/संपार्श्विक के रूप में लिए गए सभी दस्तावेजों के लिए लिखित रसीद देगा। बैंक कृषि ऋण के लिए 1.6 लाख रुपये तक की ऋण सीमा के लिए संपार्श्विक सुरक्षा पर जोर नहीं देगा और एमएसई क्षेत्र में इकाइयों को दिए गए 10 लाख रुपये तक के ऋण के मामले में बैंक



संपार्श्विक सुरक्षा स्वीकार नहीं करेगा। बैंक ऋण की मंजूरी के समय पुनर्भुगतान अनुसूची, यानी राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवधिकता की व्याख्या करेगा और बकाया राशि के संग्रह के लिए एक परिभाषित प्रक्रिया होगी। बैंक ग्राहक को समान आवधिक किस्तों (ईपीआई) को स्थिर रखने और ब्याज दर में परिवर्तन होने पर अवधि बदलने या इसके विपरीत विकल्प देगा। बैंक ऋण पर ब्याज की गणना के लिए कार्यप्रणाली की व्याख्या करेगा।

बैंक ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक-एक प्रति उधारकर्ता को प्रदान करेगा। ऋण समझौते में स्पष्ट रूप से यह निर्धारित किया जाना चाहिए कि ऋण सुविधाएँ पूरी तरह से बैंक के विवेक पर हैं, व्यवसाय में वृद्धि के कारण उधारकर्ताओं की आगे की ऋण आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए कोई दायित्व नहीं है। बैंक ग्राहक और उज्जीवन बैंक द्वारा हस्ताक्षरित ऋण समझौतों के लिए डिजिटल हस्ताक्षर सुविधा का उपयोग कर सकता है। इसके अपवादों को उचित औचित्य के साथ प्रलेखित किया जाना चाहिए। यदि ग्राहक द्वारा अनुरोध किया जाता है तो बैंक ग्राहक को ऋण खाते का वार्षिक विवरण प्रदान करेगा।

बैंक ऋण स्वीकृति दस्तावेजों की शर्तों व नियमों में उल्लिखित मामलों को छोड़कर ऋणकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगा (जब तक कि ऋणकर्ता द्वारा पहले से प्रकट न की गई कोई नई जानकारी बैंक के संज्ञान में न आ जाए)।

ग्राहकों के साथ पारदर्शी और ईमानदार व्यवहार

बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उसके विज्ञापन और प्रचार साहित्य स्पष्ट हों और गुमराह न करें। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक को उसके उत्पादों और सेवाओं, नियमों और शर्तों और उन पर लागू होने वाली ब्याज दरों/शुल्कों के बारे में स्पष्ट जानकारी दी जाए। बैंक ग्राहक को प्रदान की जाने वाली सुविधाओं और ग्राहक इनका लाभ कैसे उठा सकता है, तथा अपनी शिकायतों के निवारण के लिए किससे और कैसे संपर्क कर सकता है, इसकी जानकारी प्रदान करेगा।

यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने पर कोई दंड लगाया जाता है, तो उसे 'जुर्माना शुल्क' माना जाएगा और इसे 'जुर्माना ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा जो अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। जुर्माना शुल्कों का पूंजीकरण नहीं होगा, अर्थात् ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगेगा। हालांकि, इससे ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धि के सामान्य तरीकों पर कोई असर नहीं पड़ेगा।

जुर्माना शुल्कों की मात्रा और कारण का बैंक द्वारा ग्राहकों को मुख्य तथ्य विवरण (KFS) ऋण समझौते और लागू होने वाले सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों में स्पष्ट रूप से खुलासा किया



जाएगा, इसके अतिरिक्त इसे बैंक की वेबसाइट पर 'ब्याज दरें और सेवा शुल्क' के तहत भी प्रदर्शित किया जाएगा।

जब भी उधारकर्ताओं को ऋण के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने के लिए अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो लागू होने वाले जुर्माना शुल्कों की जानकारी दी जाएगी। इसके अलावा, जुर्माना शुल्क लगाने की किसी भी घटना और उसके कारण की भी जानकारी दी जाएगी।

ऋण का वितरण

बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि स्वीकृत ऋणों का समय पर वितरण लागू नियमों और शर्तों के अनुरूप हो। बैंक ब्याज दरों और ऐसे अन्य सेवा शुल्कों सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देगा, जो केवल भावी प्रभाव से ही लागू होंगे।

बैंक के पास विशेष रूप से 2 लाख रुपये तक के ऋणों के संबंध में एक रचनात्मक संवितरण बाद पर्यवेक्षण तंत्र होगा, ताकि उधारकर्ता द्वारा सामना की जाने वाली किसी भी वास्तविक कठिनाई का ध्यान रखा जा सके। बैंक ऋण दस्तावेज के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने / तेज करने या उधारकर्ताओं को उचित सूचना देने के बाद अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय लेगा। बैंक बकाया राशि के संग्रह और सुरक्षा के पुनर्ग्रहण के संबंध में निष्पक्ष प्रथाओं का पालन करने में विश्वास करता है, जिससे ग्राहक का विश्वास और दीर्घकालिक संबंध बढ़ता है और इस प्रकार यह सुनिश्चित होता है कि बकाया राशि एकत्र करते समय कोई जबरदस्ती प्रथा नहीं अपनाई जाती है।

ऋण के संबंध में शुल्क और प्रभार

बैंक को स्वीकृति पत्र/ऋण समझौते में ऋण आवेदन के प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क/प्रभार के बारे में सभी जानकारी का खुलासा करना होगा, कि क्या ऋण राशि स्वीकृत/वितरित नहीं होने की स्थिति में शुल्क/प्रभार की राशि वापसी योग्य है, पूर्व-भुगतान विकल्प और प्रभार, यदि कोई हो, विलंबित पुनर्भुगतान के लिए जुर्माना, यदि कोई हो, किसी भी ब्याज पुनर्निर्धारण खंड का अस्तित्व और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है।

बैंक सभी श्रेणियों के ऋण उत्पादों के लिए वेबसाइट पर ब्याज दरों, सेवा शुल्क और अन्य शुल्कों की जानकारी प्रदर्शित करेगा। बैंक की शाखाओं के पास शुल्क अनुसूची की एक प्रति होगी, जिसकी उपलब्धता की सूचना व्यापक सूचना पट (नोटिस बोर्ड) पर एक विज्ञप्ति के माध्यम से दी जाएगी।

बैंक ग्राहकों को वित्त के अन्य स्रोतों के साथ दरों की तुलना करने में सक्षम बनाने के लिए 'सर्वसमावेशी लागत' की जानकारी देगा। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ऐसे शुल्क/फीस गैर-भेदभावपूर्ण हैं। बैंक अपने



ग्राहकों को पत्र, ईमेल या एसएमएस जैसे माध्यमों से अपने ऋण उत्पादों पर ब्याज दरों में बदलाव की जानकारी देगा।

ऋण की वसूली

ऋण की वसूली के मामले में, बैंक अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा, जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बल का प्रयोग करना आदि। बैंक उधारकर्ता को लिखित में विज्ञप्ति दिए बिना प्रतिभूति को वापस लेने सहित कोई भी कानूनी या वसूली उपाय शुरू नहीं करेगा।

वसूली के लिए बैंक का दृष्टिकोण व्यावहारिक और पक्षपात रहित होगा। निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय वसूली तंत्र के मूल सिद्धांत हैं। सुरक्षा का प्रवर्तन केवल तभी किया जाएगा जब पुनर्गठन/पुनर्वास विफल हो गया हो या असंभव हो। बैंक सुरक्षा की वसूली/पुनर्ग्रहण के लिए कानून के तहत आवश्यक सभी प्रक्रियाओं का पालन करेगा।

ऋणों की वसूली से संबंधित निष्पक्ष प्रथाओं का विस्तृत विवरण वेबसाइट पर उपलब्ध “बकाया राशि का संग्रहण और प्रतिभूतियों का पुनः कब्जा” नीति में दिया गया है।

ठेका वसूली एजेंट को नियुक्त करते समय बैंक को ऋण देय गतिविधियों के संग्रह के मामलों में उधारदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता का पालन सुनिश्चित करना चाहिए, जो कि 12 अगस्त, 2022 को जारी वित्तीय सेवाओं की ठेका वसूली एजेंटों को नियुक्त करने वाली विनियमित संस्थाओं की जिम्मेदारियों पर आरबीआई के दिशानिर्देशों के संदर्भ में है।

इसके अलावा, भारतीय रिज़र्व बैंक (लघु वित्त बैंक - आउटसोर्सिंग में जोखिमों का प्रबंधन) निर्देश, 2025 दिनांक 28 नवंबर, 2025, समय-समय पर यथासंशोधित, के पालन में, बैंक के पास एक मजबूत शिकायत निवारण तंत्र है, जिसमें आउटसोर्सिंग के कारण किसी भी तरह से समझौता नहीं किया जाएगा, यानी, आउटसोर्स की गई सेवाओं से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों के निवारण की जिम्मेदारी बैंक की होगी। सेवा प्रदाता के कर्मचारियों के अनुचित व्यवहार के लिए बैंक जवाबदेह होगा और समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगा। यह उधारकर्ता के संबंधित ऋण समझौतों और बैंक की निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफपीसी) में अपनाया गया है।

बैंक भारतीय रिज़र्व बैंक (लघु वित्त बैंक - जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025 दिनांक 28 नवंबर, 2025 और समय-समय पर यथासंशोधित, का भी पालन करता है। बैंक निष्पक्ष और पारदर्शी



ऋण प्रथाओं का पालन करता है और ऋण गतिविधियों के जीवनचक्र में और बैंक के शिकायत निवारण तंत्र में जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण सुनिश्चित करता है।

ऋणों पर पूर्व भुगतान शुल्क

31 दिसंबर, 2025 से पहले स्वीकृत मौजूदा फ्लोटिंग दर सावधि ऋणों के मामले में, जो व्यक्तियों को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए सह-आवेदक (ओं) के साथ या उनके बिना दिए गए हैं, बैंक कोई पूर्व भुगतान शुल्क नहीं लेगा।

बैंक 01 जनवरी, 2026 को या उसके बाद स्वीकृत या नवीनीकृत ऋणों और अग्रिमों (सावधि ऋणों के साथ-साथ मांग ऋणों) पर पूर्व भुगतान शुल्क लगाने के संबंध में निम्नलिखित निर्देशों का पालन करेगा।

(1) व्यक्तियों को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए सह-आवेदक (ओं) के साथ या उनके बिना दिए गए सभी फ्लोटिंग दर ऋणों के लिए, बैंक कोई पूर्व भुगतान शुल्क नहीं लेगा।

(2) व्यक्तियों और एमएसएमई को व्यवसाय के उद्देश्य के लिए सह-आवेदक (ओं) के साथ या उनके बिना दिए गए सभी फ्लोटिंग दर ऋणों के लिए, बैंक कोई पूर्व भुगतान शुल्क नहीं लेगा।

उपरोक्त निर्देश, ऋणों के पूर्व भुगतान के लिए उपयोग किए गए धन के स्रोत की परवाह किए बिना, चाहे आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से, और बिना किसी न्यूनतम लॉक-इन अवधि के लागू होंगे।

उपरोक्त के अलावा अन्य मामलों में, यदि कोई पूर्व भुगतान शुल्क है, तो वह बैंक की अनुमोदित नीति के अनुसार होगा। हालांकि, सावधि ऋणों के मामले में, यदि बैंक द्वारा पूर्व भुगतान शुल्क लगाया जाता है, तो वह पूर्व भुगतान की जा रही राशि पर आधारित होगा। नकद ऋण / ओवरड्राफ्ट सुविधाओं के मामले में, देय तिथि से पहले सुविधा बंद होने पर पूर्व भुगतान शुल्क स्वीकृत सीमा से अधिक नहीं होने वाली राशि पर लगाया जाएगा।

नकद ऋण / ओवरड्राफ्ट सुविधाओं के मामले में, यदि उधारकर्ता बैंक को ऋण समझौते में निर्धारित अवधि से पहले सुविधा का नवीनीकरण न करने के अपने इरादे के बारे में सूचित करता है, तो कोई पूर्व भुगतान शुल्क लागू नहीं होगा, बशर्ते कि सुविधा देय तिथि पर बंद हो जाए।

बैंक उन मामलों में कोई शुल्क नहीं लेगा जहां बैंक की पहल पर पूर्व भुगतान किया जाता है।

पूर्व भुगतान शुल्क की प्रयोज्यता या अन्यथा को स्वीकृति पत्र और ऋण समझौते में स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाएगा। इसके अलावा, जिन ऋणों और अग्रिमों के लिए केएफएस प्रदान किया जा रहा है, उनमें भी इसका उल्लेख केएफएस में किया जाएगा। बैंक द्वारा यहां निर्दिष्ट अनुसार प्रकट नहीं किए गए कोई भी पूर्व भुगतान शुल्क नहीं लिया जाएगा।



बैंक ऋणों के पूर्व भुगतान के समय कोई भी शुल्क / फीस पूर्वव्यापी रूप से नहीं लेगा, जिन्हें बैंक द्वारा पहले माफ कर दिया गया था।

बैंक ने 15 अप्रैल, 2024 को जारी मुख्य तथ्य विवरण जारी करने पर आरबीआई के दिशानिर्देशों को अपनाया था और बाद में भारतीय रिज़र्व बैंक (लघु वित्त बैंक - जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025 दिनांक 28 नवंबर, 2025 और समय-समय पर यथासंशोधित, के साथ समेकित किया था ताकि बैंक की ऋण प्रथाओं पर निष्पक्ष और पारदर्शी व्यवहार और व्यावसायिक प्रथाओं को अपनाया जा सके।

ऋण समाप्ति पर प्रतिभूति जारी करना

बैंक ऋण का भुगतान प्राप्त करने या ऋण की वसूली होने पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगा, बशर्ते कि ऐसे उधारकर्ताओं के खिलाफ बैंक के पास किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। बैंक अपने ग्राहकों को सभी प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/बंधक संपत्ति के स्वामित्व के विलेखों को सभी सहमत या अनुबंधित बकाया राशि के पुनर्भुगतान के 15 दिनों के भीतर वापस कर देगा, बशर्ते कि ऐसे ग्राहकों के खिलाफ बैंक के पास किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि बैंक सेट ऑफ के अधिकार का प्रयोग करने का निर्णय लेता है तो उसे उधारकर्ताओं को विज्ञप्ति देना चाहिए। विज्ञप्ति में शेष दावों और उन दस्तावेजों के बारे में पूरा विवरण होगा, जिसके तहत बैंक संबंधित दावे का निपटारा/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने का हकदार है। मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को वापस करने की समयसीमा और स्थान प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में उल्लिखित किया जाएगा।

उधारकर्ता को उस बैंकिंग आउटलेट/शाखा से मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज एकत्र करने होंगे जहां ऋण खाते की सेवा दी गई थी।

ग्राहक शिकायत निवारण

बैंक ने उधारकर्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए एक तंत्र स्थापित किया है, जिसका विस्तृत विवरण वेबसाइट पर उपलब्ध ग्राहक शिकायत निवारण नीति या बैंक की शाखाओं में उपलब्ध है।

ऋणदाताओं के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफपीसी) के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की वार्षिक समीक्षा बैंक के बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के समक्ष प्रस्तुत की जाएगी।

प्रमुख निर्देश के संदर्भ में ऋणदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता में संवर्द्धन- विनियामक ढांचा माइक्रोफाइनेंस ऋण 14 मार्च, 2022



उक्त प्रमुख निर्देश के अनुसार, माइक्रोफाइनेंस ऋण को ₹3,00,000 तक की वार्षिक घरेलू आय वाले परिवार को दिए जाने वाले संपार्श्विक-मुक्त ऋण के रूप में परिभाषित किया गया है। मास्टर निर्देश ने बैंकों के लिए अनुपालन आवश्यकताएँ इस प्रकार निर्धारित की हैं:

1. बैंक भावी उधारकर्ता को एक मानकीकृत सरलीकृत तथ्यपत्र में मूल्य निर्धारण संबंधी जानकारी का खुलासा करेगा। उदाहरणात्मक तथ्यपत्र के लिए अनुलग्नक 1 देखें।
2. बैंक और/या उसके भागीदार/एजेंट द्वारा माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ता से ली जाने वाली किसी भी फीस का स्पष्ट रूप से तथ्यपत्र में खुलासा किया जाएगा। उधारकर्ता से कोई भी ऐसी राशि नहीं ली जाएगी जिसका स्पष्ट रूप से तथ्यपत्र में उल्लेख न किया गया हो।
3. माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर कोई पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगेगा। यदि कोई जुर्माना है, तो देरी से भुगतान के लिए उसे बकाया राशि पर लगाया जाएगा, न कि पूरी ऋण राशि पर।
4. बैंक अपने सभी कार्यालयों में, अपने द्वारा जारी किए गए साहित्य (सूचना पुस्तिका/पर्चे) में तथा अपनी वेबसाइट पर सूक्ष्म वित्त ऋणों पर लगाए जाने वाले न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा।
5. ब्याज दर या किसी अन्य शुल्क में किसी भी परिवर्तन के बारे में उधारकर्ता को पहले ही सूचित कर दिया जाएगा और ये परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावी होंगे।
6. माइक्रोफाइनेंस ऋणों के लिए ऋण समझौते का एक मानक प्रारूप होगा जो उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगा।
7. बैंक ऋण कार्ड उपलब्ध कराएगा जिसमें नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर तथा ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियाँ शामिल होंगी, जिसमें उधारकर्ता की पर्याप्त पहचान करने वाली जानकारी, मूल्य निर्धारण पर सरलीकृत तथ्य पत्रक, ऋण से जुड़ी अन्य सभी शर्तें और नियम, प्राप्त किश्तों सहित सभी पुनर्भुगतानों की बैंक द्वारा पावती और अंतिम चुकोती तथा नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर सहित शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण शामिल होगा।
8. ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियाँ उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होनी चाहिए।
9. गैर-ऋण उत्पादों को जारी करना उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से होगा और ऐसे उत्पादों के लिए शुल्क संरचना ऋण कार्ड में ही उधारकर्ता को स्पष्ट रूप से बताई जाएगी।
10. बैंक अपने कर्मचारियों या बाह्यसेवा प्रदाता के कर्मचारियों के अनुचित व्यवहार के लिए जवाबदेह होगा और समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगा, यह ऋण समझौते में और वेबसाइट/शाखा परिसर/कार्यालय में भी किया जाएगा।



11. ऋण वसूली संबंधी दिशानिर्देशों को बैंक की संग्रह नीति में उचित रूप से शामिल किया गया है।

अनुलग्नक 1:

माइक्रोफाइनेंस ऋणों के मूल्य निर्धारण पर उदाहरणात्मक तथ्यपत्र

(उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में उपलब्ध कराया जाना चाहिए)

तारीख: XXX ऋणदाता का नाम: XXX आवेदक का नाम: XXX

क्रमांक।	पैरामीटर	विवरण
(में)	ऋण राशि (उधारकर्ता को वितरित राशि) (रुपये में)	
(ii)	ऋण की पूरी अवधि के दौरान कुल ब्याज प्रभार (रुपये में)	
(iii)	अन्य अग्रिम प्रभार (प्रत्येक घटक का विवरण नीचे दिया जाएगा) (रुपये में)	
(ए)	प्रसंस्करण शुल्क (रुपये में)	
(बी)	बीमा शुल्क (रुपये में)	
(सी)	अन्य (यदि कोई हो) (रुपये में)	
(चतुर्थ)	शुद्ध वितरित राशि ((i)-(iii)) (रुपये में)	
(वी)	उधारकर्ता द्वारा भुगतान की जाने वाली कुल राशि (i), (ii) और (iii) का योग) (रुपये में)	
(छठी)	प्रभावी वार्षिक ब्याज दर (प्रतिशत में) (आईआरआर दृष्टिकोण और घटती शेष राशि पद्धति का उपयोग करके शुद्ध वितरित राशि पर गणना की गई)	
(सात)	ऋण अवधि (महीनों में)	
(आठ)	उधारकर्ता द्वारा पुनर्भुगतान आवृत्ति	
(नौ)	पुनर्भुगतान की किस्तों की संख्या	
(एक्स)	पुनर्भुगतान की प्रत्येक किस्त की राशि (रुपये में)	
आकस्मिक शुल्क के बारे में विवरण		



(ग्यारह)	ऋणदाता से किसी भी समय ऋण के पूर्व भुगतान पर कोई जुर्माना नहीं लिया जाएगा।
(बारहवीं)	विलंबित भुगतान के मामले में दंडात्मक प्रभार (यदि कोई हो)
(तेरहवीं)	अन्य शुल्क (यदि कोई हो)

विस्तृत पुनर्भुगतान अनुसूची

किस्त सं.	बकाया मूलधन (रुपये में)	मूलधन (रुपये में)	ब्याज (रुपये में)	किस्त (रुपये में)
-----------	----------------------------	----------------------	----------------------	-------------------