



ఉజ్జీవన్ స్మాల్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్
మెరుగైన జీవితాన్ని నిర్మిద్దాం

రుణదాతల కోసం న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళి

కార్పొరేట్ కార్యాలయ చిరునామా:

ఉజ్జీవన్ స్మాల్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్ లిమిటెడ్. గ్రేప్ గార్డెన్, నం. 27, 3వ ఎ క్రాస్, 18వ మెయిన్ రోడ్, కోరమంగళ 6వ
బ్లాక్, బెంగళూరు 560 095

ఈ పత్రం బ్యాంకు అంతర్గత ఉపయోగాలకు మాత్రమే మరియు ఉజ్జీవ్ స్మాల్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్ లిమిటెడ్
అనుమతి లేకుండానే ఏ విధంగానూ ఉపయోగించకూడదు.



ఉజ్జీవన్ స్థాల్ పైనాన్స్ బ్యాంక్
మెరుగైన జీవితాన్ని నిర్మిద్దాం

ఉజ్జీవన్ స్థాల్ పైనాన్స్ బ్యాంక్ రుణదాతల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ("ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్")

ఉజ్జీవన్ స్థాల్ పైనాన్స్ బ్యాంక్ ("బ్యాంక్") కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ బ్యాంకు రుణగ్రహీతలకు బ్యాంకుతో వారి లావాదేవీలకు సంబంధించి పారదర్శకత మరియు స్పష్టతను అందించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఈ మార్గదర్శకాలు బ్యాంకు యొక్క దేశీయ బ్యాంకింగ్ వ్యాపారానికి మాత్రమే సంబంధించినవి.

బ్యాంకు యొక్క విధానం దాని క్లయింట్లు/కస్టమర్లందరినీ స్థిరంగా మరియు న్యాయంగా చూసుకోవడం. బ్యాంకు ఉద్యోగులు సహాయం, ప్రోత్సాహం మరియు సేవలను న్యాయంగా, సమానంగా మరియు స్థిరంగా అందిస్తారు. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ప్రస్తుతం బ్యాంకు యొక్క అన్ని కస్టమర్లకు దాని శాఖలలో మరియు దాని వెబ్సైట్ ద్వారా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది, www.ujjivansfb.bank.in తెలుగు లో ("వెబ్సైట్").

వివక్షత లేని విధానం

బ్యాంకు తన ఖాతాదారులలో జాతి, కులం, రంగు, మతం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, వయస్సు (మెజారిటీ కంటే ఎక్కువ), ఆర్థిక స్థితి లేదా శారీరక వైకల్యం ఆధారంగా వివక్ష చూపకూడదు.

1. డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్లు ("DSAలు") & లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు (LSP) కోసం ప్రవర్తనా నియమావళి(There is no LSP with our bank as on date) only DSA is available.

DSAలు మరియు లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ల కోసం బ్యాంక్ ఈ క్రింది ప్రవర్తనా నియమావళిని అవలంబిస్తుంది మరియు సంబంధిత DSA & LSPతో ఒప్పందంలో వాటిని చేర్చుతుంది. డిజిటల్ ఫిన్ టెక్ భాగస్వామ్యాల ద్వారా పొందిన రుణాల ఏర్పాటును DSA, లేదా లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్లుగా కూడా వర్గీకరించినందున, డిజిటల్



ఉజ్జ్వల్ సోల్ పైనాన్స్ బ్యాంక్

మెరుగైన జీవితాన్ని నిర్మిద్దాం

లెండింగ్ కోసం బ్యాంక్ ఫిన్ టెక్ భాగస్వాములకు ఈ క్రింది ప్రవర్తనా నియమావళి వర్తిస్తుంది. ప్రస్తుత వ్యాపార నమూనాకు అనుగుణంగా IBA తయారుచేసిన DSAల కోసం మోడల్ ప్రవర్తనా నియమావళిని బ్యాంక్ స్వీకరించింది. బ్యాంక్ సంబంధిత వ్యాపార నమూనాలలోకి అడుగుపెట్టినప్పుడల్లా మోడల్ ప్రవర్తనా నియమావళి యొక్క ఇతర అంశాలను స్వీకరించాలి.

- బ్యాంకు ఉత్పత్తిని సోర్సింగ్ చేయడానికి కాబోయే కస్టమర్ ను ఈ క్రింది పరిస్థితులలో మాత్రమే సంప్రదించాలి:
- ప్రాస్సెస్ వెబ్ సైట్ ద్వారా లేదా బ్యాంక్ కాలి సెంటర్ ద్వారా లేదా బ్యాంక్ యొక్క ఏదైనా బ్రాంచ్ ద్వారా లేదా బ్యాంక్ రిలేషన్ షిప్ మేనేజర్ ద్వారా బ్యాంక్ ఉత్పత్తిని పొందాలనే కోరికను వ్యక్తం చేసినప్పుడు లేదా మరొక ప్రాస్సెస్ లేదా ప్రస్తుత కస్టమర్ ద్వారా సూచించబడినప్పుడు లేదా బ్యాంక్ యొక్క ఇతర ఉత్పత్తులపై బ్యాంక్ నుండి లేదా తరపున కాలెస్ స్వీకరించడానికి సమ్మతి ఇచ్చిన బ్యాంక్ యొక్క ప్రస్తుత కస్టమర్ అయితే.
- ప్రాస్సెస్ పేరు / టెలిఫోన్ నంబర్ / చిరునామా బ్యాంకు వద్ద అందుబాటులో ఉన్నప్పుడు మరియు ప్రాస్సెస్ నుండి సమ్మతి తీసుకున్న తర్వాత, DSA మేనేజర్ / టీమ్ లీడర్ ఆమోదించిన జాబితాలు / డైరెక్టరీలు / డేటాబేస్ లలో ఒకదాని నుండి తీసుకోబడినప్పుడు.
- ప్రాస్సెస్ / కస్టమర్ తన స్వంత ఒప్పందంపై వారి యాప్, వెబ్ సైట్, భౌతిక ఉనికి, కాంటాక్ట్ సెంటర్ లేదా వారి సముపార్జన వ్యూహం లేదా నమూనాలో భాగంగా అలాంటి ఏదైనా ఇతర టచ్ పాయింట్ ద్వారా ఫిన్ టెక్ ను సంప్రదించినప్పుడు.
- DSA వద్ద అందుబాటులో ఉన్న ఏదైనా "డిస్టర్బ్ చేయవద్దు" జాబితాలో పేరు / సంప్రదింపు నంబర్ ప్లాగ్ చేయబడిన ఏ వ్యక్తి/సంస్థకు DSA కాలి చేయకూడదు.
- టెలిఫోన్ సంప్రదింపులు సాధారణంగా 09:30 గంటల నుండి 7:00 గంటల మధ్య పరిమితంగా ఉండాలి. అయితే, కాలి అతనికి/ఆమెకు అసౌకర్యం కలిగించదని భావించినప్పుడు మాత్రమే ప్రాస్సెస్ ను సంప్రదించాలని నిర్ధారించుకోవచ్చు. పేర్కొన్న సమయ వ్యవధి కంటే ముందుగా లేదా తరువాత (పైన పేర్కొన్న విధంగా) కాలిలను ప్రాస్సెస్ DSAకి వ్రాతపూర్వకంగా లేదా మౌఖికంగా స్పష్టంగా అధికారం ఇచ్చిన షరతు కింద మాత్రమే చేయవచ్చు.



ఉజ్జ్వల్ స్మార్ట్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్

మెరుగైన జీవితాన్ని నిర్మిద్దాం

- DSA ఒక ప్రాస్సెస్ వ్యక్తి గోప్యతను గౌరవించాలి. ప్రాస్సెస్ వ్యక్తి యొక్క ఆసక్తిని సాధారణంగా ప్రాస్సెస్ వ్యక్తితో మరియు ప్రాస్సెస్ అధికారం పొందిన ప్రాస్సెస్ వ్యక్తి యొక్క అకౌంటెంట్ / కార్యదర్శి / జీవిత భాగస్వామి వంటి ఇతర వ్యక్తి / కుటుంబ సభ్యులతో మాత్రమే చర్చించవచ్చు.
- DSA సంభాష్య కస్టమర్ల నుండి ఎలాంటి లంచాలు స్వీకరించకూడదు. ఏదైనా BDE (బిజినెస్ డెవలప్ మెంట్ ఎగ్జిక్యూటివ్) లంచం లేదా కస్టమర్ ద్వారా ఏదైనా రకమైన చెల్లింపును అందించినట్లయితే, ఆ ఆఫీసర్ ను వారి యాజమాన్యానికి నివేదించాలి.
- రుణగ్రహీతలు బ్యాంకు తరపున వారితో సంభాషిస్తున్నారని DSA ముందుగానే వెల్లడించాలి మరియు వారికి ఏదైనా రుణం అందిస్తే బ్యాంకు మాత్రమే దానిని అందిస్తుంది.
- బ్యాంకుకు బకాయిల వసూలులో నిమగ్నమైన DSAలు, సిబ్బంది/ఏజెంట్లు డిఫాల్ట్ యొక్క ప్రతి దశలో కస్టమర్లతో వ్యవహరించే ప్రక్రియపై మరియు కస్టమర్లు ఉన్నత నైతిక ప్రమాణాలతో వ్యవహరించేలా చూసుకోవడానికి వారితో ఎలా ప్రవర్తించాలో అవగాహన కల్పించే శిక్షణతో సహా అంతర్గత విధానాలు మరియు విధానాలను కలిగి ఉండాలి.
- రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడం, బకాయిల వసూలు చేయడం మరియు డిఫాల్ట్ కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో పాల్గొనే సిబ్బంది/ఏజెంట్లు, ఫార్మాలిటీలలో చేరే సమయంలో లేదా ప్రత్యేక వ్యాయామంగా DSA సూచించిన ప్రవర్తనా నియమావళికి (IBA యొక్క ప్రవర్తనా నియమావళికి సమానమైనది) కట్టుబడి ఉన్నట్లు ఒక ప్రకటనపై సంతకం చేయాలి.
- ఖాతాల పుస్తకాల నిర్వహణలో మరియు అర్హత కలిగిన ఆడిటర్/లు మరియు బ్యాంకుకు ఆర్థిక నివేదికలను నివేదించడం / ప్రదర్శించడం మరియు బహిర్గతం చేయడంలో పారదర్శకతను నిర్ధారించాలి.
- బ్యాంకు ఉత్పత్తి గురించి పూర్తి సమాచారం ఉండాలి.
- DSA చేయకూడదు -
 - బ్యాంకు అందించే ఏదైనా సేవ/ఉత్పత్తిపై ప్రాస్సెస్ వ్యక్తిని తప్పుదారి పట్టించడం;
 - వారి వ్యాపారం లేదా సంస్థ పేరు గురించి సంభాష్యుడిని తప్పుదారి పట్టించడం లేదా తమను తాము తప్పుగా సూచించడం.
 - ఏదైనా సౌకర్యం/సేవ కోసం బ్యాంక్ తరపున ఏదైనా తప్పుడు/అనధికార హామీని ఇవ్వకండి.



ఉజ్జ్వల్ స్మార్ట్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్

మెరుగైన జీవితాన్ని నిర్మిద్దాం

- సందర్శనలు / పరిచయాల సమయంలో తీసుకోవలసిన జాగ్రత్తలు

DSA వీటిని చేయాలి:

- వ్యక్తిగత స్థలాన్ని గౌరవించండి - సంభాష్య వ్యక్తి నుండి తగినంత దూరం నిర్వహించండి.
- సంభాష్య వ్యక్తి నివాసం/కార్యాలయంలోకి అతని/ఆమె ఇష్టానికి విరుద్ధంగా ప్రవేశించకూడదు;
- పెద్ద సంఖ్యలో సందర్శించకూడదు - అంటే అవసరమైతే ఒకటి కంటే ఎక్కువ BD (బిజినెస్ డెవలప్ మెంట్ ఎగ్జిక్యూటివ్) మరియు ఒక సూపర్ వైజర్ ఉండకూడదు.
- సంభాష్య వ్యక్తి గోప్యతను గౌరవించండి.
- సంభాష్య వ్యక్తి లేనట్లయితే మరియు సందర్శన సమయంలో కుటుంబ సభ్యులు / కార్యాలయ వ్యక్తులు మాత్రమే ఉంటే, అతను / ఆమె సంభాష్య వ్యక్తిని తిరిగి పిలవమని అభ్యర్థించడంతో సందర్శనను ముగించాలి.
- కస్టమర్ అడిగితే, అతని/ఆమె టెలిఫోన్ నంబర్, సూపర్ వైజర్ పేరు లేదా సంబంధిత బ్యాంకు అధికారి సంప్రదింపు వివరాలను అందించండి.
- సంభాష్య వ్యక్తితో చర్చలను వ్యాపారానికి పరిమితం చేయండి - వ్యతిరేకమైన దూరాన్ని పాటించండి.
- DSA ద్వారా ప్రాస్పెక్ట్ కు పంపబడే ఏదైనా కమ్యూనికేషన్ బ్యాంక్ ఆమోదించిన మోడ్ మరియు ఫార్మాట్ లో మాత్రమే ఉండాలి.

డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ ల ద్వారా బ్యాంకులు సేకరించే రుణాలు:

RBI సర్క్యులర్ ప్రకారం - డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ ల ద్వారా బ్యాంకులు మరియు NBFCలు సేకరించే రుణాలు: జూన్ 24, 2020 నాటి ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మరియు అవుట్ సోర్సింగ్ మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండటం, బ్యాంక్, సొంత డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ ద్వారా లేదా అవుట్ సోర్స్డ్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ ద్వారా రుణం ఇచ్చినా, ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మార్గదర్శకాలకు అక్షరాలా కట్టుబడి ఉండాలి మరియు ఆర్థిక సేవలు మరియు IT సేవల అవుట్ సోర్సింగ్ పై నియంత్రణ సూచనలను కూడా జాగ్రత్తగా పాటించాలి.



ఉజ్జ్వల్ స్మార్ట్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్

మెరుగైన జీవితాన్ని నిర్మిద్దాం

రుణగ్రహీతలను సేకరించడానికి మరియు/లేదా బకాయిలను వసూలు చేయడానికి బ్యాంక్ డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్‌లను ఏజెంట్లుగా నియమించుకున్న చోట, వారు ఈ క్రింది సూచనలను పాటించాలి:

- ఏజెంట్లుగా నియమించబడిన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్‌ల పేర్లు బ్యాంక్ వెబ్‌సైట్‌లో బహిర్గతం చేయబడతాయి.
- ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్‌లు, కస్టమర్ తరపున వారు ఏ బ్యాంక్‌తో సంభాషిస్తున్నారో ఆ బ్యాంక్ పేరును ముందుగానే వెల్లడించాలని ఆదేశించబడుతుంది.
- మంజూరు చేసిన వెంటనే కానీ రుణ ఒప్పందం అమలుకు ముందు, మంజూరు లేఖను బ్యాంకు లెటర్ హెడ్‌పై రుణగ్రహీతకు జారీ చేస్తారు.
- రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీ మరియు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని ఎన్‌క్లజర్స్ కాపీని రుణాల మంజూరు/ పంపిణీ సమయంలో అన్ని రుణగ్రహీతలకు అందించాలి.
- బ్యాంకు నిర్వహించే డిజిటల్ రుణ వేదికలపై ప్రభావవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ ఉండేలా చూసుకోవాలి.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించడానికి తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.
- ఫిన్‌టెక్/డిజిటల్ రుణాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు/ రుణగ్రహీతలు లేవనెత్తిన సమస్యలను పరిష్కరించడానికి బ్యాంకు మరియు బ్యాంకు నియమించిన ఎల్‌ఎస్‌పిలకు తగిన నోడల్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి ఉంటారు. అటువంటి ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి వారి సంబంధిత డిఎల్‌ఎలపై ఫిర్యాదులను కూడా పరిష్కరిస్తారు.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారుల సంప్రదింపు వివరాలు బ్యాంకు, LSPల వెబ్‌సైట్‌లలో, DLAలలో మరియు రుణగ్రహీతకు అందించిన KFSలో కూడా ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి.
- ఫిర్యాదు చేసే సౌకర్యం DLA మరియు వెబ్‌సైట్‌లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.

- రుణ దరఖాస్తు మరియు ఒప్పందం



ఉజ్జ్వల్ స్మార్ట్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్

మెరుగైన జీవితాన్ని నిర్మిద్దాం

రుణగ్రహీత కోరిన రుణ మొత్తంతో సంబంధం లేకుండా అన్ని వర్గాల రుణాలకు సంబంధించి రుణ దరఖాస్తు ఫారాలు సమగ్రంగా ఉండేలా బ్యాంక్ నిర్ధారించుకోవాలి. కస్టమర్ అన్ని విధాలుగా పూర్తి చేసిన దరఖాస్తును సమర్పించడానికి వీలుగా రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్‌తో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాల చెక్‌లిస్టును (చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా) బ్యాంక్ అందిస్తుంది.

ఒకవేళ బ్యాంక్ టెలిఫోన్ ద్వారా క్రెడిట్ సౌకర్యాన్ని అందిస్తే/ఆమోదిస్తే, కస్టమర్ నుండి లిఖితపూర్వకంగా అంగీకారం పొందిన తర్వాత లేదా ప్రామాణీకరించబడిన ఎలక్ట్రానిక్ మార్గాల ద్వారా వారి సమ్మతిని పొందిన తర్వాత/అవసరమైన ధృవీకరణ తర్వాత మాత్రమే బ్యాంక్ కస్టమర్ ఖాతాలో మొత్తాన్ని జమ చేస్తుంది. బ్యాంక్ ఏ రూపంలోనూ అయాచిత ముందస్తు అనుమతి పొందిన క్రెడిట్ సౌకర్యాన్ని అందించదు.

అన్ని రుణ దరఖాస్తుల రసీదుకు రసీదు ఇచ్చే వ్యవస్థను బ్యాంకు కలిగి ఉంటుంది, అలాగే రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి గడువును స్పష్టంగా పేర్కొంటుంది.

1. రుణ అంచనా మరియు మూల్యాంకనం

రుణగ్రహీతల క్రెడిట్ దరఖాస్తును బ్యాంక్ సరైన అంచనా వేస్తుంది మరియు రుణగ్రహీత యొక్క క్రెడిట్ అర్హతపై తగిన శ్రద్ధకు బదులుగా మార్జిన్ మరియు భద్రతా నిబంధనలను మాత్రమే ఉపయోగించకూడదు. వర్తించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు క్రెడిట్ పరిమితిని బ్యాంక్ రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. రుణగ్రహీతతో చర్చలు జరిపిన తర్వాత బ్యాంక్ ఇచ్చిన నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు క్రెడిట్ సౌకర్యాలను నియంత్రించే ఇతర హెచ్చరికలను లిఖితపూర్వకంగా తగ్గించి, బ్యాంక్ యొక్క అధీకృత అధికారి తగిన విధంగా ధృవీకరించాలి. రుణగ్రహీత తన పూర్తి జ్ఞానంతో ఇచ్చిన ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను బ్యాంక్ రికార్డులో ఉంచుతుంది.

కన్సార్వేటివ్ ఏర్పాటు కింద రుణం ఇచ్చే విషయంలో, పాల్గొనే రుణదాతలు ప్రతిపాదనల మూల్యాంకనాన్ని సాధ్యమైనంతవరకు కాలపరిమితిలో పూర్తి చేయడానికి విధానాలను రూపొందించాలి మరియు ఫైనాన్సింగ్ లేదా ఇతరులు వారి నిర్ణయాలను సహేతుకమైన సమయంలో తెలియజేయాలి.

1. రుణ దరఖాస్తులకు సంబంధించి CICలతో సమాచార మార్పిడి



ఉజ్జ్వల్ స్మార్ట్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్

మెరుగైన జీవితాన్ని నిర్మిద్దాం

- క్రెడిట్ ఇన్సర్మేషన్ కంపెనీల (CICలు) పాత్ర, CICలతో చేపట్టే తనిఖీలు మరియు CIC అందించే సమాచారం కస్టమర్ క్రెడిట్ పొందే సామర్థ్యంపై చూపే ప్రభావాన్ని బ్యాంక్ కస్టమర్కు వివరించాలి.
- కస్టమర్ అభ్యర్థన మేరకు మరియు నిర్ణీత రుసుము చెల్లించిన తర్వాత, CIC నుండి పొందిన క్రెడిట్ సమాచార నివేదిక కాపీని బ్యాంక్ అందించవచ్చు.
- తిరిగి చెల్లించడంలో ఏవైనా డిఫాల్ట్లపై కస్టమర్లు పొందిన క్రెడిట్ గురించి బ్యాంక్ కాలానుగుణంగా CICకి సమాచారాన్ని అందిస్తుంది మరియు తదుపరి నివేదికలో రుణ ఖాతా క్రమబద్ధీకరణను ధృవీకరిస్తుంది.
- CIR లోని సమస్యలను కస్టమర్లు బాగా అర్థం చేసుకోవడానికి వీలుగా, డేటా దిద్దుబాటు కోసం వారి అభ్యర్థన తీరస్కరించబడటానికి గల కారణాలను బ్యాంక్ కస్టమర్లకు తెలియజేయాలి. ఫిర్యాదు తీరస్కరించబడిన కేసులతో సహా అన్ని సందర్భాల్లో ఫిర్యాదుపై తీసుకున్న చర్య గురించి బ్యాంక్/CIC ఫిర్యాదుదారునికి తెలియజేస్తుంది. తీరస్కరణ సందర్భాలలో, తీరస్కరణకు గల కారణాలను బ్యాంక్ మరియు CIC కూడా అందిస్తాయి.
- ఫిర్యాదుదారుడు పరిహారం మొత్తాన్ని జమ చేయడానికి సంప్రదింపు వివరాలు, ఇమెయిల్ ID మరియు బ్యాంక్ ఖాతా వివరాలు/యూనిఫైడ్ పేమెంట్ ఇంటర్ఫేస్ (UPI) IDని సమర్పించడానికి వీలుగా బ్యాంక్ వారి ఫిర్యాదు సమర్పణ ఫార్మాట్లో (ఆన్లైన్ మరియు ఆఫ్లైన్ రెండింటిలోనూ) తగిన నిబంధనలను ఏర్పాటు చేయాలి. ఖచ్చితమైన వివరాలను అందించే బాధ్యత ఫిర్యాదుదారుడిపై ఉంటుంది మరియు ఫిర్యాదుదారు అందించిన ఏదైనా తప్పుడు సమాచారానికి బ్యాంక్ బాధ్యత వహించదు.

****పరిహార చట్టం ఏప్రిల్ 25, 2024 నుండి అమల్లోకి వస్తుంది.**

1. క్రెడిట్ నిర్ణయాలకు కాలక్రమాలు

రుణ ప్రతిపాదనలను పరిష్కరించడానికి బ్యాంకుకు ఒక నిర్దిష్టమైన విధానం ఉంటుంది, తగిన సమయపాటన ఉంటుంది మరియు క్రింద పేర్కొన్న విధంగా పేర్కొన్న వ్యవధికి మించి పెండింగ్లో ఉన్న దరఖాస్తులను సమీక్షించడానికి తగిన పర్యవేక్షణ యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయాలి:

జూన్ 11, 2024 నాటికి సవరించబడిన RBI యొక్క మాస్టర్ డైరెక్షన్ - సూక్ష్మ, చిన్న & మధ్య తరహా పరిశ్రమల (MSME) రంగానికి రుణాలు ఇవ్వడం 2017 సూచన;



ఉజ్జ్వల్ స్మార్ట్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్

మెరుగైన జీవితాన్ని నిర్మిద్దాం

- MSE రుణగ్రహీతలలోని యూనిట్లకు ₹25 లక్షల వరకు రుణాలకు క్రెడిట్ నిర్ణయాల కాలక్రమం 14 పని దినాలకు మించకూడదు. క్రెడిట్ నిర్ణయాల కాలక్రమాలు, సూచిక పత్రాల చెక్‌లిస్ట్ మొదలైన వాటితో సహా MSMEలకు సంబంధించిన అన్ని క్రెడిట్ సంబంధిత సమాచారం బ్యాంక్ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రముఖంగా ప్రత్యేక ట్యాబ్ కింద ప్రదర్శించబడుతుంది.

"రుణదాతల కోసం న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళిపై RBI మార్గదర్శకాలు" తేదీ మే 05, 2003;

- ఇతర బ్యాంకులు/ఆర్థిక సంస్థలు స్వాధీనం చేసుకున్న రుణాలకు సంబంధించిన రుణ ఖాతా అంటే బ్యాలెన్స్ బదిలీ కేసులను బదిలీ చేయమని అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, రుణదాత యొక్క సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయాలి.
- 25 లక్షల వరకు ఉన్న MSE రుణాలు మినహా అన్ని ఇతర రుణాలకు, రుణాల మంజూరు కోసం క్రెడిట్ నిర్ణయాన్ని తెలియజేయడానికి గడువులు దరఖాస్తు అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులు, రుణగ్రహీత బ్యాంకు షరతులను నెరవేర్చినట్లయితే.

బ్యాంకులు తమ వెబ్‌సైట్‌లు, నోటీసు బోర్డులు, ఉత్పత్తి సాహిత్యం మరియు ఇతర పద్ధతుల ద్వారా క్రెడిట్ నిర్ణయాలను తెలియజేయడానికి సమయపాలనపై తగిన బహిరంగతం చేయాలి.

బ్యాంకు రుణ దరఖాస్తులను సముచితమైన వ్యవధిలోపు ధృవీకరిస్తుంది మరియు అదనపు వివరాలు/పత్రాలు అవసరమైతే వెంటనే రుణగ్రహీతలకు తెలియజేస్తుంది.

ఏవైనా రుణాలు తిరస్కరణకు గురైన సందర్భంలో, బ్యాంకు రుణ దరఖాస్తులను తిరస్కరించడానికి ప్రధాన కారణం/కారణాలను SMS లేదా లేఖ ద్వారా లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. ఫిన్‌టెక్ ఆధారిత డిజిటల్ రుణాల కోసం, తిరస్కరణ కారణాలను బ్యాంక్ నేరుగా కస్టమర్‌కు లేదా ఫిన్‌టెక్ రుణదాత ద్వారా బ్యాంకు మరియు ఫిన్‌టెక్ రుణదాత మధ్య పరస్పరం నిర్ణయించిన విధంగా తెలియజేయవచ్చు.



ఉజ్జ్వల్ స్మార్ట్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్

మెరుగైన జీవితాన్ని నిర్మిద్దాం

1. రుణం మంజూరుపై అనుసరించాల్సిన విధానం

ఏదైనా రుణానికి సెక్యూరిటీ/కొలేటరల్ గా తీసుకున్న అన్ని పత్రాలకు బ్యాంక్ లిఖిత రశీదు ఇవ్వాలి. వ్యవసాయ రుణాలకు రూ. 1.6 లక్షల వరకు క్రెడిట్ పరిమితులకు కొలేటరల్ సెక్యూరిటీ కోసం బ్యాంక్ పట్టుబట్టకూడదు మరియు MSE రంగంలోని యూనిట్లకు విస్తరించిన రూ. 10 లక్షల వరకు రుణాల విషయంలో బ్యాంక్ కొలేటరల్ సెక్యూరిటీని అంగీకరించకూడదు. రుణాల మంజూరు సమయంలో తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్ ను, అంటే మొత్తం, కాలపరిమితి మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలపరిమితిని బ్యాంక్ వివరిస్తుంది మరియు బకాయిల వసూలు కోసం నిర్వచించబడిన ప్రక్రియను కలిగి ఉంటుంది. సమానమైన కాలానుగుణ వాయిదాలు (EPIలు) స్థిరంగా మరియు మారిన కాలపరిమితిలో ఉండేలా లేదా వడ్డీ రేటు మారినప్పుడు దానికి విరుద్ధంగా ఉండేలా బ్యాంక్ కస్టమర్ కు ఎంపికను ఇస్తుంది. రుణాలపై వడ్డీని లెక్కించే పద్ధతిని బ్యాంక్ వివరిస్తుంది.

రుణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అంశాల కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందం కాపీని బ్యాంకు రుణగ్రహీతకు అందిస్తుంది. వ్యాపారంలో వృద్ధి కారణంగా రుణగ్రహీతల తదుపరి క్రెడిట్ అవసరాలను తీర్చాల్సిన బాధ్యత లేకుండా క్రెడిట్ సౌకర్యాలు పూర్తిగా బ్యాంకు యొక్క అభీష్టానుసారం ఉన్నాయని రుణ ఒప్పందం స్పష్టంగా నిర్దేశిస్తుంది. కస్టమర్ మరియు ఉజ్జ్వల్ బ్యాంకు సంతకం చేసే రుణ ఒప్పందాల కోసం బ్యాంక్ డిజిటల్ సంతకం సౌకర్యాన్ని ఉపయోగించవచ్చు. దీనికి మినహాయింపులను సరైన సమర్థనతో నమోదు చేయాలి. కస్టమర్ అభ్యర్థించినట్లయితే బ్యాంక్ కస్టమర్ కు వార్షిక రుణ ఖాతా స్టేట్ మెంట్ ను అందిస్తుంది.

రుణ మంజూరు పత్రాల నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించినవి తప్ప (రుణగ్రహీత గతంలో వెల్లడించని కొత్త సమాచారం బ్యాంకు దృష్టికి వస్తే తప్ప) రుణగ్రహీతల వ్యవహారాల్లో బ్యాంక్ జోక్యం చేసుకోదు.

1. కస్టమర్ లతో పారదర్శకమైన మరియు నిజాయితీతో కూడిన వ్యవహారాలు

బ్యాంకు తన ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సాహిత్యం స్పష్టంగా మరియు తప్పుదారి పట్టించేవిగా ఉండకుండా చూసుకోవాలి. బ్యాంకు తన ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి, నిబంధనలు మరియు షరతుల గురించి, వాటికి వర్తించే వడ్డీ రేట్లు/ఛార్జీల గురించి కస్టమర్ కు స్పష్టమైన సమాచారాన్ని అందించాలి. కస్టమర్ కు అందించే సౌకర్యాల గురించి మరియు కస్టమర్ వాటిని ఎలా ఉపయోగించుకోవచ్చు అనే దాని గురించి, అలాగే వారి ప్రశ్నలను పరిష్కరించడానికి ఎవరిని, ఎలా సంప్రదించాలో బ్యాంక్ సమాచారాన్ని అందించాలి.

రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులకు రుణగ్రహీత కట్టుబడి ఉండకపోతే, విధించే జరిమానాను 'జరిమానా ఛార్జీలు'గా పరిగణించాలి మరియు అడ్వాన్స్ లపై విధించే వడ్డీ రేటుకు కలిపే 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించకూడదు. జరిమానా ఛార్జీలపై మూలధనీకరణ ఉండకూడదు, అంటే



ఉజ్జ్వల్ స్మార్ట్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్

మెరుగైన జీవితాన్ని నిర్మిద్దాం

అటువంటి ఛార్జీలపై ఎటువంటి వడ్డీని లెక్కించకూడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీని లెక్కించే సాధారణ ప్రక్రియలను ప్రభావితం చేయదు.

జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణాన్ని బ్యాంక్ కస్టమర్లకు కీలక వాస్తవ నివేదిక (KFS) రుణ ఒప్పందంలో మరియు వర్తించే ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులలో స్పష్టంగా వెల్లడించాలి, అదనంగా బ్యాంక్ వెబ్‌సైట్‌లో వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల క్రింద ప్రదర్శించాలి.

రుణంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులకు కట్టుబడి ఉండనందుకు రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్‌లు పంపినప్పుడు, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలను తెలియజేయాలి. ఇంకా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన సందర్భంలో మరియు దాని కారణాన్ని కూడా తెలియజేయాలి.

1. రుణాల పంపిణీ

వర్తించే నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా మంజూరు చేయబడిన రుణాలను సకాలంలో పంపిణీ చేసేలా బ్యాంక్ నిర్ధారిస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఇతర సేవా ఛార్జీలతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి బ్యాంక్ నోటీసు ఇస్తుంది, ఇవి భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలు చేయబడతాయి.

2. లక్షల వరకు రుణాలకు సంబంధించి రుణగ్రహీత ఎదుర్కొంటున్న ఏదైనా నిజమైన ఇబ్బందులను పరిష్కరించడానికి, బ్యాంకుకు నిర్మాణాత్మక పంపిణీ తర్వాత పర్యవేక్షణ యంత్రాంగం ఉంటుంది. రుణగ్రహీతలకు తగిన నోటీసు ఇచ్చిన తర్వాత రుణ పత్రం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి / వేగవంతం చేయడానికి లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడానికి బ్యాంక్ నిర్ణయం తీసుకుంటుంది. బకాయిల వసూలు మరియు భద్రతను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడంలో న్యాయమైన పద్ధతులను అనుసరించాలని బ్యాంక్ విశ్వసిస్తుంది, తద్వారా కస్టమర్ విశ్వాసం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందించుకుంటుంది మరియు తద్వారా బకాయిలను వసూలు చేసేటప్పుడు ఎటువంటి బలవంతపు పద్ధతిని అనుసరించలేదని నిర్ధారిస్తుంది.

1. రుణాలకు సంబంధించి రుసుములు మరియు ఛార్జీలు

రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన రుసుములు/ఛార్జీల గురించి, రుణ మొత్తం మంజూరు చేయబడకపోతే/వితరణ చేయబడకపోతే రుసుములు/ఛార్జీల మొత్తం తిరిగి చెల్లించబడుతుందా, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు ఏదైనా ఉంటే, ఆలస్యమైన తిరిగి చెల్లింపులకు జరిమానా, ఏదైనా వడ్డీ రీసెట్ నిబంధన ఉనికి మరియు రుణగ్రహీత వడ్డీని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర విషయం గురించి బ్యాంకు మంజూరు లేఖ/రుణ ఒప్పందంలో అన్ని సమాచారాన్ని వెల్లడిస్తుంది.



ఉజ్జ్వల్ స్మార్ట్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్

మెరుగైన జీవితాన్ని నిర్మిద్దాం

అన్ని రకాల రుణ ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు మరియు ఇతర రుసుములకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని బ్యాంక్ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శిస్తుంది. బ్యాంక్ శాఖలు టారిఫ్ షెడ్యూల్ కాపీని కలిగి ఉంటాయి, దీని లభ్యతను సమగ్ర నోటీసు బోర్డులో నోటీసు ద్వారా తెలియజేస్తారు.

కస్టమర్లు ఇతర ఆర్థిక వనరులతో రేట్లు ఛార్జీలను పోల్చడానికి వీలుగా బ్యాంక్ 'ఆల్-ఇన్-కాస్ట్'ని తెలియజేస్తుంది. అటువంటి ఛార్జీలు/ఫీజులు వివక్షత లేనివిగా ఉండేలా బ్యాంక్ నిర్ధారిస్తుంది. బ్యాంక్ తన రుణ ఉత్పత్తులపై వడ్డీ రేట్లలో మార్పుల గురించి లేఖ, ఇమెయిల్ లేదా SMS ద్వారా తన కస్టమర్లకు తెలియజేస్తుంది.

1. రుణాల రికవరీ

రుణాల రికవరీ విషయంలో, బ్యాంకు రుణగ్రహీతలను అనవసరంగా వేధించడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం వంటి అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడకూడదు. రుణగ్రహీతకు లిఖితపూర్వకంగా నోటీసు ఇవ్వకుండా సెక్యూరిటీని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడంతో సహా ఎటువంటి చట్టపరమైన లేదా రికవరీ చర్యలను బ్యాంక్ ప్రారంభించదు.

రికవరీ కోసం బ్యాంక్ విధానం ఆచరణాత్మకమైనది మరియు పక్షపాతం లేనిది. న్యాయమైన చికిత్స మరియు ఒప్పించడం రికవరీ యంత్రాంగం యొక్క ప్రాథమిక సూత్రాలు. పునర్నిర్మాణం / పునరావాసం విఫలమైనప్పుడు లేదా అసాధ్యం అయినప్పుడు మాత్రమే భద్రత అమలు చేయబడుతుంది. సెక్యూరిటీ రికవరీ / తిరిగి స్వాధీనం కోసం చట్టం ప్రకారం అవసరమైన అన్ని విధానాలను బ్యాంక్ అనుసరిస్తుంది.

రుణాల రికవరీకి సంబంధించిన న్యాయమైన పద్ధతులు వెబ్‌సైట్‌లో హోస్ట్ చేయబడిన “బకాయిల వసూలు మరియు సెక్యూరిటీల తిరిగి స్వాధీనం” విధానంలో మరింత వివరంగా ఉన్నాయి.

ఆగస్టు 12, 2022 నాటి ఆర్థిక సేవల అవుట్‌సోర్సింగ్ - రికవరీ ఏజెంట్లను నియమించే నియంతృత్వ సంస్థల బాధ్యతలు - RBI మార్గదర్శకాలను సూచిస్తూ, అవుట్‌సోర్స్ రికవరీ ఏజెంట్లను నియమించుకునేటప్పుడు, బ్యాంకులు రుణ బకాయి కార్యకలాపాల వసూలు విషయాలలో రుణదాతల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్‌కు కట్టుబడి ఉండేలా చూసుకోవాలి.

ఇంకా, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (స్మార్ట్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్స్ - అవుట్‌సోర్సింగ్‌లో రిస్క్‌లను నిర్వహించడం) ఆదేశాలు, 2025 నవంబర్ 28, 2025 నాటివి, ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడినవి, బ్యాంకుకు పటిష్టమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ఉంది, ఇది అవుట్‌సోర్సింగ్ కారణంగా ఏ విధంగానూ రాజీపడదు, అంటే అవుట్‌సోర్స్ చేసిన సేవలకు సంబంధించిన కస్టమర్ల ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే బాధ్యత బ్యాంకుపై ఉంటుంది. సేవా ప్రదాత ఉద్యోగుల అనుచిత ప్రవర్తనకు బ్యాంకు బాధ్యత వహించాలి మరియు సకాలంలో ఫిర్యాదులను పరిష్కరించాలి.



ఉజ్జ్వల్ స్మార్ట్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్

మెరుగైన జీవితాన్ని నిర్మిద్దాం

ఇదే రుణగ్రహీత యొక్క సంబంధిత రుణ ఒప్పందాలలో మరియు బ్యాంక్ యొక్క న్యాయమైన ప్రాక్టీస్ కోడ్ (FPC)లో అమలు చేయబడింది.

బ్యాంక్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (స్మార్ట్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్స్ - బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార ప్రవర్తన) ఆదేశాలు, 2025 నవంబర్ 28, 2025 నాటివి మరియు ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడినవి, బ్యాంక్ న్యాయమైన మరియు పారదర్శకమైన రుణ పద్ధతులకు కట్టుబడి ఉంటుంది మరియు రుణ కార్యకలాపాల జీవితచక్రంలో మరియు బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగంలో బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార ప్రవర్తనను నిర్ధారిస్తుంది.

రుణాలపై ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు

వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, సహ-బాధ్యతదారులతో లేదా లేకుండా డిసెంబర్ 31, 2025 కంటే ముందు మంజూరు చేయబడిన ప్రస్తుత ప్లాటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణాల విషయంలో, ఒక బ్యాంక్ ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను వసూలు చేయకూడదు.

జనవరి 01, 2026 న లేదా ఆ తర్వాత మంజూరు చేయబడిన లేదా పునరుద్ధరించబడిన రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్‌లపై (టర్మ్ రుణాలు మరియు డిమాండ్ రుణాలు రెండూ) ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు విధించడానికి సంబంధించి బ్యాంక్ కింది ఆదేశాలకు కట్టుబడి ఉండాలి.

(1) వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తులకు మంజూరు చేయబడిన అన్ని ప్లాటింగ్ రేట్ రుణాల కోసం, సహ-బాధ్యతదారులతో లేదా లేకుండా, ఒక బ్యాంక్ ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను విధించకూడదు.

(2) వ్యాపార ప్రయోజనం కోసం వ్యక్తులకు మరియు MSE లకు మంజూరు చేయబడిన అన్ని ప్లాటింగ్ రేట్ రుణాల కోసం, సహ-బాధ్యతదారులతో లేదా లేకుండా, ఒక బ్యాంక్ ఎటువంటి ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను విధించకూడదు.

ఋణాల ముందస్తు చెల్లింపుకు ఉపయోగించే నిధుల మూలం ఏదైనా, పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా, మరియు ఏదైనా కనీస లాక్-ఇన్ కాలపరిమితి లేకుండా, పైన పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలు వర్తిస్తాయి.

పైన పేర్కొన్న వాటికి బిన్నంగా ఉన్న సందర్భాలలో, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉంటే, బ్యాంకు ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం ఉంటాయి. అయితే, కాలపరిమితి ఋణాల విషయంలో, బ్యాంకు వసూలు చేసే ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు ముందస్తుగా చెల్లించే మొత్తంపై ఆధారపడి ఉంటాయి. క్యాష్ క్రెడిట్ / ఓవర్‌డ్రాఫ్ట్ సౌకర్యాల విషయంలో, గడువు తేదీకి ముందు సౌకర్యం మూసివేయడంపై మంజూరు పరిమితిని మించని మొత్తంపై ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు వసూలు చేయబడతాయి.



ఉజ్జ్వల్ సాహస్ర పైనాన్స్ బ్యాంక్

మెరుగైన జీవితాన్ని నిర్మిద్దాం

క్యాష్ క్రెడిట్ / ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ సౌకర్యాల విషయంలో, ఋణ ఒప్పందంలో నిర్ణయించిన కాలపరిమితి ముందు అతని/ ఆమె/ దాని సౌకర్యాన్ని పునరుద్ధరించబోనని బ్యాంకుకు తెలియజేస్తే, సౌకర్యం గడువు తేదీన మూసివేయబడితే, ఏవైనా ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు వర్తించవు.

బ్యాంకు ప్రేరణతో ముందస్తు చెల్లింపు జరిగినప్పుడు బ్యాంకు ఏవైనా ఛార్జీలు వసూలు చేయకూడదు.

ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీల వర్తింపు లేదా వర్తింపు లేకపోవడం స్పష్టంగా మంజూరు పత్రంలో మరియు ఋణ ఒప్పందంలో తెలియజేయబడాలి. మరియు, KFS అందించబడుతున్న ఋణాలు మరియు అడ్వాన్సుల విషయంలో, అదే విషయం KFSలో కూడా పేర్కొనబడాలి. ఇక్కడ పేర్కొన్న విధంగా తెలియజేయబడని ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను బ్యాంకు వసూలు చేయకూడదు.

బ్యాంకు బ్యాంకు ముందుగా మాఫీ చేసిన ఛార్జీలు/ఫీజులను ఋణాల ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో ఉపశమనంగా వసూలు చేయకూడదు.

బ్యాంకు ఏప్రిల్ 15, 2024 తేదీన విడుదలైన కీ ఫ్యాక్ట్ స్టేట్మెంట్ జారీ చేయడంపై RBI మార్గదర్శకాలను అంగీకరించింది మరియు తదనంతరం రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (సాల్ పైనాన్స్ బ్యాంక్స్ - రెస్పాన్సిబుల్ బిజినెస్ కండక్ట్) డైరెక్షన్స్, 2025 నవంబర్ 28, 2025 తేదీన విడుదలైన మరియు సమయానుసారం సవరించబడిన మార్గదర్శకాలతో సమగ్రపరచబడింది, బ్యాంకు రుణ ప్రక్రియలపై సమానమైన మరియు పారదర్శకమైన వ్యవహారం మరియు వ్యాపార విధానాల అవలంబనను నిర్ధారించడం కోసం.

1. రుణాల ముగింపుపై భద్రత విడుదల

రుణం చెల్లింపు లేదా రుణం పొందిన తర్వాత, బ్యాంకుకు రుణగ్రహీతలపై ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కు చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి, బ్యాంకు అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అంగీకరించిన లేదా ఒప్పందం చేసుకున్న అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన 15 రోజులలోపు, తనఖా పెట్టిన ఆస్తి యొక్క అన్ని సెక్యూరిటీలు/పత్రాలు/టైటిల్ డీడ్లను బ్యాంకు తన కస్టమర్లకు తిరిగి ఇస్తుంది, అటువంటి కస్టమర్లపై బ్యాంకుకు ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కు చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉంటుంది. సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలని నిర్ణయించుకుంటే, బ్యాంకు రుణగ్రహీతలకు నోటీసు ఇస్తుంది. సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే/చెల్లించే వరకు బ్యాంకు సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి అర్హత ఉన్న పత్రాల గురించి మరియు మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి పూర్తి వివరాలను నోటీసులో కలిగి ఉంటుంది. అసలు కదిలే/స్థిరమైన ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే కాలక్రమం మరియు స్థలం అమలు తేదీ లేదా తర్వాత జారీ చేయబడిన రుణ మంజూరు లేఖలలో పేర్కొనబడతాయి.



ఉజ్జ్వల్ సోల్ పైనాన్స్ బ్యాంక్

మెరుగైన జీవితాన్ని నిర్మిద్దాం

రుణగ్రహీత రుణ ఖాతాకు సర్వీస్ చేయబడిన బ్యాంకింగ్ అవుట్‌లెట్ / బ్రాంచ్ నుండి అసలు కదిలే / స్థిర ఆస్తి పత్రాలను సేకరించాలి.

1. కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

రుణగ్రహీతల ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి బ్యాంక్ ఒక యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది, ఇది వెబ్‌సైట్‌లో హోస్ట్ చేయబడిన లేదా బ్యాంక్ శాఖలలో అందుబాటులో ఉన్న కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానంలో మరింత వివరంగా ఉంది.

రుణదాతల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (FPC) తో సమ్మతి మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరు యొక్క వార్షిక సమీక్షను బ్యాంక్ బోర్డు యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీకి సమర్పించబడుతుంది.

మాస్టర్ డైరెక్షన్-రెగ్యులేటరీ ఫ్రేమ్‌వర్క్ మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్‌లకు సంబంధించి రుణదాతల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్‌కు మెరుగుదలలు మార్చి 14, 2022

పైన పేర్కొన్న మాస్టర్ డైరెక్షన్ ప్రకారం, మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్ అనేది ₹3,00,000 వరకు వార్షిక కుటుంబ ఆదాయం ఉన్న కుటుంబానికి ఇచ్చే పూచీకత్తు లేని రుణంగా నిర్వచించబడింది. మాస్టర్ డైరెక్షన్ బ్యాంకులకు ఈ క్రింది విధంగా సమ్మతి అవసరాలను నిర్దేశించింది:

1. బ్యాంక్ ధర నిర్ణయానికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని ప్రామాణిక సరళీకృత ఫ్యాక్ట్‌షీట్‌లో కాబోయే రుణగ్రహీతకు వెల్లడిస్తుంది. వివరణాత్మక ఫ్యాక్ట్‌షీట్ కోసం అనుబంధం 1 చూడండి.
2. బ్యాంక్ మరియు/లేదా దాని భాగస్వామి/ఏజెంట్ మైక్రోఫైనాన్స్ రుణగ్రహీతకు విధించాల్సిన ఏవైనా రుసుములను ఫ్యాక్ట్‌షీట్‌లో స్పష్టంగా వెల్లడించాలి. ఫ్యాక్ట్‌షీట్‌లో స్పష్టంగా పేర్కొనబడని మొత్తాన్ని రుణగ్రహీతకు వసూలు చేయరు.
3. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలపై ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా ఉండదు. ఆలస్యమైన చెల్లింపుకు జరిమానా, ఏదైనా ఉంటే, మొత్తం రుణ మొత్తంపై కాకుండా గడువు ముగిసిన మొత్తంపై విధించబడుతుంది.
4. బ్యాంక్ తన అన్ని కార్యాలయాలలో మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలపై వసూలు చేసే కనిష్ట, గరిష్ట మరియు సగటు వడ్డీ రేట్లను, దాని వెబ్‌సైట్‌లో వివరాలను, దాని ద్వారా జారీ చేయబడిన సాహిత్యంలో (సమాచార బుక్‌లెట్‌లు/ కరపత్రాలు) ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి.



ఉజ్జ్వల్ స్మోల్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్

మెరుగైన జీవితాన్ని నిర్మిద్దాం

5. వడ్డీ రేటులో ఏదైనా మార్పు లేదా ఏదైనా ఇతర ఛార్జీని రుణగ్రహీతకు ముందుగానే తెలియజేయాలి మరియు ఈ మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయి.
6. రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాల కోసం ఒక ప్రామాణిక రుణ ఒప్పందం ఉండాలి.
7. నోడల్ అధికారి పేరు మరియు కాంటాక్ట్ నంబర్తో సహా వివరాలతో కూడిన లోన్ కార్డును బ్యాంక్ అందిస్తుంది, రుణగ్రహీతను తగినంతగా గుర్తించే సమాచారం, ధరపై సరళీకృత ఫ్యాక్ట్‌షీట్, రుణానికి జోడించిన అన్ని ఇతర నిబంధనలు మరియు షరతులు, అందుకున్న వాయిదాలు మరియు తుది విడుదలతో సహా అన్ని తిరిగి చెల్లింపులకు బ్యాంక్ ద్వారా రసీదులు మరియు నోడల్ అధికారి పేరు మరియు కాంటాక్ట్ నంబర్తో సహా ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ వివరాలు ఇందులో ఉంటాయి.
8. లోన్ కార్డులోని అన్ని ఎంట్రీలు రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.
9. క్రెడిట్ కాని ఉత్పత్తుల జారీ రుణగ్రహీతల పూర్తి సమ్మతితో జరుగుతుంది మరియు అటువంటి ఉత్పత్తులకు రుసుము నిర్మాణం రుణ కార్డులోనే రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.
10. బ్యాంకు తన ఉద్యోగులు లేదా అవుట్‌సోర్స్ ఏజెన్సీ ఉద్యోగుల అనుచిత ప్రవర్తనకు జవాబుదారీగా ఉంటుంది మరియు రుణ ఒప్పందంలో మరియు వెబ్‌సైట్/బ్రాంచ్ ప్రాంగణం/కార్యాలయంలో సకాలంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది.
11. రుణ రికవరీలకు సంబంధించిన మార్గదర్శకాలు బ్యాంకు కలెక్షన్ పాలసీలో తగిన విధంగా ఉంటాయి.

అనుబంధం 1:

మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాల ధరలపై ఇలస్ట్రేటివ్ ఫ్యాక్ట్‌షీట్

(రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో అందించాలి)

తేదీ: XXX రుణదాత పేరు: XXX దరఖాస్తుదారు పేరు: XXX

క్రమ సంఖ్య	పరిమితి	వివరాలు



ఉజ్జ్వల్ స్మార్ట్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్

మెరుగైన జీవితాన్ని నిర్మిద్దాం

(i)	రుణ మొత్తం (రుణగ్రహీతకు చెల్లించిన మొత్తం) (రూపాయలలో)	
(ii)	రుణం యొక్క మొత్తం కాలవ్యవధిలో మొత్తం వడ్డీ ఛార్జ్ (రూపాయలలో)	
(iii)	ఇతర ముందస్తు ఛార్జీలు (ప్రతి భాగం యొక్క విభజన క్రింద ఇవ్వబడింది) (రూపాయలలో)	
(ఎ)	ప్రాసెసింగ్ ఫీజులు (రూపాయలలో)	
(బి)	బీమా ఛార్జీలు (రూపాయలలో)	
(సి)	ఇతరాలు (ఏదైనా ఉంటే) (రూపాయలలో)	
(iv)	నికర చెల్లింపు మొత్తం ((i)-(iii)) (రూపాయలలో)	
(v)	రుణగ్రహీత చెల్లించాల్సిన మొత్తం మొత్తం ((i), (ii) మరియు (iii)) మొత్తం (రూపాయలలో)	
(vi)	ప్రభావవంతమైన వార్షిక వడ్డీ రేటు (శాతంలో) (IRR విధానం మరియు తగ్గింపు బ్యాలెన్స్ పద్ధతిని ఉపయోగించి నికర పంపిణీ చేయబడిన మొత్తంపై లెక్కించబడుతుంది)	
(vii)	లోన్ వ్యవధి (నెలల్లో)	
(viii)	రుణగ్రహీత తిరిగి చెల్లించే ప్రీక్వెన్సీ	
(ix)	తిరిగి చెల్లించే వాయిదాల సంఖ్య	
(x)	ప్రతి వాయిదా తిరిగి చెల్లించే మొత్తం (రూపాయలలో)	
కంటింజెంట్ ఛార్జీల గురించి వివరాలు		
(xi)	రుణగ్రహీత ముందస్తు చెల్లింపుపై ఎప్పుడైనా ఎటువంటి జరిమానా విధించబడదు.	
(xii)	చెల్లింపులు ఆలస్యమైతే జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే)	
(xiii)	ఇతర ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే)	

వివరణాత్మక తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్



ఉజ్జ్వల్ స్మార్ట్ ఫైనాన్స్ బ్యాంక్

మెరుగైన జీవితాన్ని నిర్మిద్దాం

వాయిదా సంఖ్య.	చెల్లించాల్సిన ప్రిన్సిపాల్ (రూపాయల్లో)	ప్రిన్సిపాల్ (రూపాయల్లో)	వడ్డీ (రూపాయలలో)	వాయిదా (రూపాయల్లో)