उज्जीवन स्मॉल फायनान्स बँक
उत्तम जीवन घडवूया

कर्ज देणाऱ्यांसाठी उचित व्यवहार संहिता

कॉर्पोरेट ऑफिसचा पत्ता:
उज्जीवन स्मॉल फायनान्स बँक लिमिटेड
ग्रेप गार्डन, क्रमांक २७, थर्ड ए क्रॉस, १८ वा मेन
कोरमंगला ६ वा ब्लॉक, बेंगळुरू ५६० ०९५

हे दस्तऐवज फक्त अंतर्गत वापरासाठी आहे आणि उज्जीवन स्मॉल फायनान्स बँक लिमिटेडच्या संमतीशिवाय कोणत्याही स्वरूपात पुनरुत्पादित केला जाऊ शकत नाही.

उज्जीवन स्मॉल फायनान्स बँकेच्या कर्जदारांसाठी फेअर प्रॅक्टिसेस कोड ("द फेअर प्रॅक्टिस कोड")

उज्जीवन स्मॉल फायनान्स बँकेसाठी ("बँक") फेअर प्रॅक्टिसेस कोड बँकेच्या कर्जदारांना बँकेसोबतच्या त्यांच्या व्यवहारांबाबत पारदर्शकता आणि स्पष्टता प्रदान करण्याचा प्रयत्न करतो. ही मार्गदर्शक तत्त्वे फक्त बँकेच्या देशांतर्गत बँकिंग व्यवसायाशी संबंधित आहेत.

बँकेचे धोरण हे आहे की तिच्या सर्व क्लायंट/ग्राहकांशी सातत्याने निष्पक्षपणे वागावे. बँकेचे कर्मचारी निष्पक्ष, न्याय्य आणि सुसंगत पद्धतीने मदत, प्रोत्साहन आणि सेवा देतील. निष्पक्ष व्यवहार संहिता बँकेच्या सर्व ग्राहकांना तिच्या शाखांमध्ये आणि तिच्या वेबसाइटद्वारे उपलब्ध करून दिली जाईल, सध्या,www.ujjivansfb.in("वेबसाइट").

भेदभाव न करण्याचे धोरण

बँक तिच्या ग्राहकांमध्ये वंश, जात, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिती, वय (सौम्य पेक्षा जास्त), आर्थिक स्थिती किंवा शारीरिक अपंगत्व या आधारावर भेदभाव करणार नाही.

- डायरेक्ट सेलिंग एजंट्स ("डीएसए") आणि कर्ज देणाऱ्या सेवा प्रदात्यांसाठी (एलएसपी) आचारसंहिता

बँक डीएसए आणि कर्ज देणाऱ्या सेवा प्रदात्यांसाठी खालील आचारसंहिता स्वीकारेल आणि संबंधित डीएसए आणि एलएसपीशी करार करून ती अनुक्रमे समाविष्ट करेल. डिजिटल फिनटेक भागीदारीद्वारे मिळवलेल्या कर्जासाठी बँकेची व्यवस्था डीएसए आणि किंवा कर्ज देणाऱ्या सेवा प्रदात्यांमध्ये देखील वर्गीकृत केली जात असल्याने, खालील आचारसंहिता डिजिटल कर्जासाठी बँकेच्या फिनटेक भागीदारांना लागू असेल. बँकेने आयबीएने तयार केलेल्या डीएसएसाठी सध्याच्या व्यवसाय मॉडेलशी जुळवून घेत आदर्श आचारसंहिता स्वीकारली होती. बँक जेव्हा जेव्हा संबंधित व्यवसाय मॉडेलमध्ये प्रवेश करेल तेव्हा आदर्श आचारसंहितेचे इतर पैलू स्वीकारले जातील.

- बँकेच्या उत्पादनाच्या सोर्सिंगसाठी संभाव्य ग्राहकाशी संपर्क साधणे केवळ खालील परिस्थितीतच शक्य आहे:
- जेव्हा संभाव्य व्यक्तीने बँकेच्या वेबसाइटद्वारे किंवा बँकेच्या कॉल सेंटरद्वारे किंवा बँकेच्या कोणत्याही शाखेद्वारे किंवा बँकेच्या रिलेशनशिप मॅनेजरद्वारे बँकेचे उत्पादन घेण्याची इच्छा व्यक्त केली असेल किंवा दुसऱ्या संभाव्य व्यक्तीने किंवा विद्यमान ग्राहकाने त्याला रेफर केले असेल, किंवा बँकेचा विद्यमान ग्राहक असेल ज्याने बँकेच्या इतर उत्पादनांवर बँकेकडून किंवा त्यांच्या वतीने कॉल स्वीकारण्यास संमती दिली असेल.
- जेव्हा संभाव्य ग्राहकाचे नाव / दूरध्वनी क्रमांक / पत्ता बँकेकडे उपलब्ध असेल आणि तो संभाव्य ग्राहकाची संमती घेतल्यानंतर, डीएसए व्यवस्थापक / टीम लीडरने मंजूर केलेल्या यादी / निर्देशिका / डेटाबेसपैकी एकातून घेतला असेल.
- जेव्हा संभाव्य गुंतवणूकदार/ग्राहक त्यांच्या अधिग्रहण धोरणाचा किंवा मॉडेलचा भाग म्हणून त्यांच्या ॲप, वेबसाइट, प्रत्यक्ष उपस्थिती, संपर्क केंद्र किंवा अशा इतर कोणत्याही संपर्क बिंदूद्वारे स्वतःहून फिनटेकशी संपर्क साधतात.

- डीएसएकडे उपलब्ध असलेल्या कोणत्याही "व्यत्यय आणू नका" यादीमध्ये ज्या व्यक्तीचे नाव / संपर्क क्रमांक ध्वजांकित केला आहे अशा कोणत्याही व्यक्तीला / संस्थेला डीएसएने कॉल करू नये.
- टेलिफोन संपर्क सामान्यतः ०९:३० ते १९:०० वाजेपर्यंत मर्यादित असावा. तथापि, जेव्हा कॉलमुळे त्याला/तिला गैरसोय होण्याची अपेक्षा नसेल तेव्हाच संपर्क साधला जाईल याची खात्री केली पाहिजे. निर्धारित वेळेपेक्षा लवकर किंवा उशिरा (वरीलप्रमाणे) कॉल केवळ तेव्हाच केले जाऊ शकतात जेव्हा संभाव्य ग्राहकाने DSA ला लेखी किंवा तोंडी तसे करण्यास स्पष्टपणे अधिकृत केले असेल.
- डीएसएने संभाव्य ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला पाहिजे. संभाव्य ग्राहकाच्या हिताची चर्चा सामान्यतः केवळ संभाव्य ग्राहकाशी आणि संभाव्य ग्राहकाच्या लेखापाल / सचिव / जोडीदारासारख्या इतर कोणत्याही व्यक्ती / कुटुंबातील सदस्याशी केली जाऊ शकते, ज्यांना संभाव्य ग्राहकाने अधिकृत केले आहे.
- डीएसएने संभाव्य ग्राहकांकडून कोणत्याही प्रकारची लाच स्वीकारू नये. कोणत्याही बीडीई (बिझनेस डेव्हलपमेंट एक्झिक्युटिव्ह) ने ग्राहकाने लाच किंवा कोणत्याही प्रकारची रक्कम देऊ केली तर त्यांनी त्याच्या/तिच्या व्यवस्थापनाला त्या ऑफरची तक्रार करावी.
- डीएसए कर्जदारांना आधीच सांगेल की ते बँकेच्या वतीने त्यांच्याशी संवाद साधत आहेत आणि जर त्यांना कोणतेही कर्ज दिले गेले तर ते फक्त बँकेकडूनच दिले जाईल.
- बँकेच्या थकबाकी वसूल करण्यासाठी नियुक्त केलेल्या डीएसएकडे अंतर्गत धोरणे आणि प्रक्रिया असणे आवश्यक आहे, ज्यामध्ये प्रशिक्षणाचा समावेश आहे, जे कर्मचारी/एजंटना डिफॉल्टच्या प्रत्येक टप्प्यावर ग्राहकांशी कसे वागावे आणि ग्राहकांशी कसे वागावे याबद्दल शिक्षित करतात जेणेकरून त्यांना उच्च नैतिक मानकांनुसार वागवले जाईल.
- कर्ज अर्ज प्रक्रिया, थकबाकी वसूल करणे आणि मुलभूत ग्राहकांशी व्यवहार करण्यात गुंतलेले कर्मचारी/एजंट, औपचारिकता सामील होताना किंवा स्वतंत्रपणे, DSA द्वारे विहित केलेल्या आचारसंहितेचे पालन करण्याच्या घोषणेवर स्वाक्षरी करतील (IBA च्या आचारसंहितेप्रमाणेच).
- लेखापुस्तकांच्या देखभालीमध्ये आणि पात्र लेखापरीक्षकांना आणि बँकेला आर्थिक विवरणपत्रे सादरीकरण आणि उघड करण्यात पारदर्शकता सुनिश्चित करणे आवश्यक आहे.
- बँकेच्या उत्पादनाबद्दल सखोल माहिती असणे आवश्यक आहे.
- डीएसएने - करू नये
    - बँकेने देऊ केलेल्या कोणत्याही सेवे/उत्पादनाबद्दल संभाव्य ग्राहकाची दिशाभूल करणे;

    - संभाव्य उमेदवाराला त्यांच्या व्यवसायाच्या किंवा संस्थेच्या नावाबद्दल दिशाभूल करणे किंवा स्वतःचे खोटे प्रतिनिधित्व करणे.
    - कोणत्याही सुविधा/सेवेसाठी बँकेच्या वतीने खोटे/अनधिकृत वचन देणे.

- भेटी / संपर्कात असताना घ्यावयाची खबरदारी

डीएसएने हे करावे:

- वैयक्तिक जागेचा आदर करा - संभाव्य ग्राहकापासून पुरेसे अंतर ठेवा.
- संभाव्य व्यक्तीच्या इच्छेविरुद्ध त्याच्या निवासस्थानात/कार्यालयात प्रवेश करू नये;
- मोठ्या संख्येने भेट देऊ नका - म्हणजे आवश्यक असल्यास एकापेक्षा जास्त बीडी (बिझनेस डेव्हलपमेंट एक्झिक्युटिव्ह) आणि एक पर्यवेक्षक नाही.
- संभाव्य ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर करा.
- जर संभाव्य ग्राहक उपस्थित नसेल आणि भेटीच्या वेळी फक्त कुटुंबातील सदस्य / कार्यालयीन व्यक्ती उपस्थित असतील, तर त्याने/तिने संभाव्य ग्राहकाला परत कॉल करण्याची विनंती करून भेट संपवावी.
- ग्राहकाने विचारल्यास त्याचा/तिचा दूरध्वनी क्रमांक, पर्यवेक्षकाचे नाव किंवा संबंधित बँक अधिकाऱ्याचे संपर्क तपशील द्या.
- संभाव्य व्यक्तीशी चर्चा व्यवसायापुरती मर्यादित ठेवा - व्यावसायिक अंतर ठेवा.
- डीएसएने संभाव्य ग्राहकाला पाठवलेला कोणताही संपर्क फक्त बँकेने मंजूर केलेल्या पद्धतीने आणि स्वरूपात असावा.

डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवरून बँकांनी घेतलेले कर्ज:

२४ जून २०२० रोजीच्या आरबीआय परिपत्रकाच्या संदर्भात - बँका आणि एनबीएफसींनी डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवरून घेतलेले कर्ज: फेअर प्रॅक्टिसेस कोड आणि आउटसोर्सिंग मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन, बँकेने, स्वतःच्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मद्वारे किंवा आउटसोर्स केलेल्या कर्ज प्लॅटफॉर्मद्वारे कर्ज दिले असले तरी, फेअर प्रॅक्टिसेस कोड मार्गदर्शक तत्त्वांचे अक्षरशः पालन केले पाहिजे आणि वित्तीय सेवा आणि आयटी सेवांच्या आउटसोर्सिंगवरील नियामक सूचनांचे काटेकोरपणे पालन केले पाहिजे.

कर्जदारांना कर्ज देण्यासाठी आणि/किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी बँक डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मना एजंट म्हणून नियुक्त करते तेव्हा त्यांनी खालील सूचनांचे पालन केले पाहिजे:

- एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मची नावे बँकेच्या वेबसाइटवर उघड केली जातील.

- एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मना ग्राहकाशी ज्या बँकेच्या वतीने संवाद साधत आहेत त्याचे नाव आधीच सांगण्याचे निर्देश दिले जातील.
- मंजुरीनंतर लगेचच परंतु कर्ज कराराच्या अंमलबजावणीपूर्वी, बँकेच्या लेटर हेडवर कर्जदाराला मंजुरी पत्र जारी केले जाईल.
- कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रती सर्व कर्जदारांना कर्ज मंजूर करताना/वितरणाच्या वेळी दिल्या जातील.
- बँकेने नियुक्त केलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि देखरेख सुनिश्चित केली जाईल.
- तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.
- बँकेने नियुक्त केलेल्या बँक आणि एलएसपींकडे कर्जदारांनी उपस्थित केलेल्या फिनटेक/डिजिटल कर्ज देण्याशी संबंधित तक्रारी/समस्या हाताळण्यासाठी एक योग्य नोडल तक्रार निवारण अधिकारी असेल. असे तक्रार निवारण अधिकारी त्यांच्या संबंधित डीएलए विरुद्धच्या तक्रारी देखील हाताळतील.
- तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचे संपर्क तपशील बँकेच्या वेबसाइटवर, एलएसपींवर आणि डीएलएवर आणि कर्जदाराला प्रदान केलेल्या केएफएसमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील.
- तक्रार नोंदवण्याची सुविधा डीएलए आणि वेबसाइटवर देखील उपलब्ध करून दिली जाईल.
- कर्ज अर्ज आणि करार

कर्जदाराने कितीही कर्ज घेतले असले तरी, कर्ज अर्ज फॉर्म सर्व प्रकारच्या कर्जांसाठी सर्वसमावेशक आहेत याची खात्री बँक करेल. ग्राहकाला सर्व बाबतीत पूर्ण अर्ज सादर करता यावा यासाठी बँक कर्ज अर्ज फॉर्मसोबत सादर करावयाच्या कागदपत्रांची (कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांनुसार) एक चेकलिस्ट प्रदान करेल.

जर बँक टेलिफोनवरून क्रेडिट सुविधा देऊ करत असेल / मंजूर करत असेल, तर ग्राहकाची लेखी स्वीकृती मिळाल्यानंतर किंवा प्रमाणित इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून त्यांची संमती मिळाल्यानंतर / आवश्यक पडताळणीनंतरच बँक ग्राहकाच्या खात्यात रक्कम जमा करेल. बँक कोणत्याही स्वरूपात कोणतीही अनपेक्षित पूर्व-मंजूर क्रेडिट सुविधा देऊ करणार नाही.

बँकेकडे सर्व कर्ज अर्ज मिळाल्याची पोचपावती देण्याची आणि कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी वेळेचा स्पष्ट उल्लेख करण्याची व्यवस्था असेल.

- कर्ज आणि मूल्यांकन

कर्जदारांच्या कर्ज अर्जाचे योग्य मूल्यांकन बँक करेल आणि कर्जदाराच्या कर्ज पात्रतेवर योग्य लक्ष देण्याऐवजी केवळ मार्जिन आणि सुरक्षा अटींचा वापर करू नये. बँक कर्जदाराला लागू असलेल्या अटी आणि शर्तींसह क्रेडिट मर्यादा कळवेल. कर्जदाराशी वाटाघाटी केल्यानंतर बँकेने दिलेल्या अटी आणि शर्ती आणि इतर अटी लेखी स्वरूपात कमी केल्या जातील आणि बँकेच्या अधिकृत अधिकाऱ्याने योग्यरित्या प्रमाणित केल्या जातील. कर्जदाराने दिलेल्या या अटी आणि शर्ती स्वीकारल्या आहेत याची बँक त्याच्या पूर्ण ज्ञानाने नोंद ठेवेल.

कन्सोर्टियम व्यवस्थेअंतर्गत कर्ज देण्याच्या बाबतीत, सहभागी कर्जदारांनी शक्य तितक्या वेळेत प्रस्तावांचे मूल्यांकन पूर्ण करण्यासाठी प्रक्रिया विकसित कराव्यात आणि वित्तपुरवठा किंवा अन्यथा त्यांचे निर्णय वाजवी वेळेत कळवावेत.

कर्ज अर्जांबाबत सीआयसींसोबत माहितीची देवाणघेवाण

- बँक ग्राहकांना क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपन्यांची (सीआयसी) भूमिका, सीआयसींसोबत केलेल्या तपासण्या आणि सीआयसी पुरवत असलेल्या माहितीचा ग्राहकाच्या क्रेडिट मिळविण्याच्या क्षमतेवर होणारा परिणाम समजावून सांगेल.
- ग्राहकाच्या विनंतीवरून आणि विहित शुल्क भरल्यानंतर बँक CIC कडून मिळवलेल्या क्रेडिट माहिती अहवालाची प्रत देऊ शकते.
- परतफेडीतील कोणत्याही चुकांबद्दल बँक वेळोवेळी ग्राहकांनी घेतलेल्या कर्जाची माहिती सीआयसीला देईल आणि नंतर पुढील अहवालात कर्ज खात्याचे नियमितीकरण अद्यतनित करेल.
- बँक ग्राहकांना डेटा दुरुस्तीची विनंती नाकारण्याची कारणे, जर काही असतील तर, कळवेल जेणेकरून ग्राहकांना CIR मधील समस्या चांगल्या प्रकारे समजतील. तक्रार नाकारण्यात आलेल्या प्रकरणांसह, सर्व प्रकरणांमध्ये तक्रारीवर केलेल्या कारवाईची माहिती बँक/CIC कडून तक्रारदाराला दिली जाईल. नाकारण्यात आल्याच्या प्रकरणांमध्ये, बँक आणि CIC कडून नाकारण्याची कारणे देखील दिली जातील.
- तक्रारदाराला भरपाईची रक्कम जमा करण्यासाठी संपर्क तपशील, ईमेल आयडी आणि बँक खाते तपशील/युनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआय) आयडी सादर करता यावा यासाठी बँक त्यांच्या तक्रार सबमिशन फॉरमॅटमध्ये (ऑनलाइन आणि ऑफलाइन दोन्ही) योग्य तरतूद करेल. अचूक तपशील देण्याची जबाबदारी तक्रारदाराची असेल आणि तक्रारदाराने दिलेल्या कोणत्याही चुकीच्या माहितीसाठी बँक जबाबदार राहणार नाही.

**मोबदला फ्रेमवर्क २५ एप्रिल, २०२४ पासून अंमलात येईल.

क्रेडिट निर्णयांसाठी कालमर्यादा

कर्ज प्रस्तावांच्या निर्णयासाठी बँकेकडे योग्य वेळेसह एक परिभाषित प्रक्रिया असेल आणि खाली दिल्याप्रमाणे निर्दिष्ट कालावधीनंतर प्रलंबित असलेल्या अर्जांची पुनरावलोकन करण्यासाठी एक योग्य देखरेख यंत्रणा स्थापित करेल:

११ जून २०२४ रोजी सुधारित सूक्ष्म, लघु आणि मध्यम उद्योगांना (एमएसएमई) कर्ज देण्याच्या क्षेत्र २०१७ च्या - आरबीआयच्या मुख्य निर्देशाचा संदर्भ;

- एमएसईमधील कर्जदारांना ₹२५ लाखांपर्यंतच्या कर्जासाठी कर्ज निर्णय घेण्याची वेळ १४ कामकाजाच्या दिवसांपेक्षा जास्त नसावी. एमएसएमईशी संबंधित सर्व कर्ज संबंधित माहिती ज्यामध्ये कर्ज निर्णयांसाठी वेळमर्यादा, सूचक कागदपत्रांची यादी इत्यादींचा समावेश आहे, बँकेच्या वेबसाइटवर एका वेगळ्या टॅबखाली ठळकपणे प्रदर्शित केल्या जातील.

कर्ज देणाऱ्यांसाठी उचित पद्धती संहितेवरील आरबीआय मार्गदर्शक तत्त्वे” दिनांक ०५ मे २००३;

- कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणाची विनंती मिळाल्यास, म्हणजेच इतर बँका/वित्तीय संस्थांकडून घेतलेल्या कर्जांसाठी शिल्लक हस्तांतरणाची प्रकरणे, कर्ज देणाऱ्याची संमती किंवा अन्यथा, म्हणजे, जर काही असेल तर, विनंती मिळाल्यापासून २१ दिवसांच्या आत कळवावी.
- २५ लाखांपर्यंतच्या एमएसई कर्जाव्यतिरिक्त इतर सर्व कर्जांसाठी, कर्ज मंजुरीसाठी क्रेडिट निर्णय कळवण्याची मुदत अर्ज मिळाल्यापासून ३० दिवसांची असेल, जर कर्जदाराने बँकेच्या अटी पूर्ण केल्या असतील तर.

बँक त्यांच्या वेबसाइट्स, सूचना फलक, उत्पादन साहित्य आणि अशा इतर माध्यमांद्वारे कर्ज निर्णय कळवण्याच्या वेळेबाबत योग्य खुलासे करेल.

बँक कर्ज अर्जांची वाजवी कालावधीत पडताळणी करेल आणि अतिरिक्त तपशील/कागदपत्रे आवश्यक असल्यास कर्जदारांना त्वरित कळवेल.

कोणत्याही कर्जाच्या नकाराच्या बाबतीत, बँक निर्धारित वेळेत कर्ज अर्ज नाकारण्याचे मुख्य कारण/कारणे लेखी स्वरूपात, एसएमएस किंवा पत्राद्वारे कळवेल. फिनटेक आधारित डिजिटल कर्जासाठी, बँक आणि फिनटेक कर्जदात्याने परस्पर निर्णय घेतल्यानुसार, बँकेकडून किंवा फिनटेक कर्जदात्याद्वारे नकाराची कारणे ग्राहकांना थेट कळवली जाऊ शकतात.

कर्ज मंजूर करताना अनुसरण्याची प्रक्रिया

कोणत्याही कर्जासाठी सुरक्षा/संपार्श्विक म्हणून घेतलेल्या सर्व कागदपत्रांसाठी बँक लेखी पावती देईल. कृषी कर्जांसाठी १.६ लाख रुपयांपर्यंतच्या कर्ज मर्यादेसाठी बँक संपार्श्विक सुरक्षा देण्याचा आग्रह धरणार नाही आणि एमएसई क्षेत्रातील युनिट्सना देण्यात आलेल्या १० लाख रुपयांपर्यंतच्या कर्जाच्या बाबतीत बँक संपार्श्विक सुरक्षा स्वीकारणार नाही. कर्ज मंजूर करताना बँक परतफेडीचे वेळापत्रक, म्हणजेच रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीचा कालावधी स्पष्ट करेल आणि देयके वसूल करण्यासाठी एक परिभाषित प्रक्रिया असेल. बँक ग्राहकांना समान नियतकालिक हप्ते (ईपीआय) स्थिर ठेवण्याचा आणि व्याजदर बदलल्यास बदललेला कालावधी किंवा उलट ठेवण्याचा पर्याय देईल. बँक कर्जावरील व्याज मोजण्याची पद्धत स्पष्ट करेल.

कर्ज मंजूर करताना/वितरण करताना बँक कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रती कर्जदाराला देईल. कर्ज करारात स्पष्टपणे नमूद केले पाहिजे की कर्ज सुविधा केवळ बँकेच्या विवेकबुद्धीनुसार आहेत आणि व्यवसायातील वाढीमुळे कर्जदारांच्या पुढील कर्ज आवश्यकता पूर्ण करण्याचे कोणतेही बंधन त्यांच्यावर नाही. ग्राहक आणि उज्जीवन बँकेने स्वाक्षरी केलेल्या कर्ज करारांसाठी बँक डिजिटल स्वाक्षरी सुविधा वापरू शकते. यातील अपवाद योग्य कारणासह दस्तऐवजीकरण केले जातील. ग्राहकाने विनंती केल्यास बँक ग्राहकांना कर्ज खात्याचे वार्षिक विवरणपत्र प्रदान करेल.

कर्ज मंजुरी कागदपत्रांच्या अटी आणि शर्तींमध्ये दिलेल्या माहितीशिवाय (कर्जदाराने पूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती बँकेच्या निदर्शनास आल्याशिवाय) बँक कर्जदारांच्या कारभारात हस्तक्षेप करणार नाही.

ग्राहकांशी पारदर्शक आणि प्रामाणिक व्यवहार

बँक खात्री करेल की तिचे जाहिरात आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल करणारे नाही. बँक खात्री करेल की ग्राहकांना त्यांची उत्पादने आणि सेवा, त्यांच्या अटी आणि शर्ती आणि त्यांना लागू होणारे व्याजदर/शुल्क याबद्दल स्पष्ट माहिती दिली जाईल. बँक ग्राहकांना प्रदान केलेल्या सुविधा आणि ग्राहक त्यांचा कसा लाभ घेऊ शकतो आणि त्यांच्या प्रश्नांची उत्तरे देण्यासाठी ते कोणाशी आणि कसे संपर्क साधू शकतात याबद्दल माहिती देईल.

कर्जदाराने कर्ज कराराच्या मूलभूत अटी आणि शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल दंड आकारला असेल तर तो 'दंड शुल्क' मानला जाईल आणि तो 'दंड व्याज' स्वरूपात आकारला जाणार नाही जो ॲडव्हान्सवर आकारल्या जाणाऱ्या व्याजदरात जोडला जाईल. दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण केले जाणार नाही म्हणजेच, अशा शुल्कांवर पुढील व्याज मोजले जाणार नाही. तथापि, याचा कर्ज खात्यातील व्याज एकत्रित करण्याच्या सामान्य प्रक्रियेवर परिणाम होणार नाही.

दंडात्मक आकारणीचे प्रमाण आणि कारण बँकेने ग्राहकांना कर्ज करारात आणि लागू असलेल्या सर्वात महत्त्वाच्या अटी आणि शर्तींमध्ये स्पष्टपणे उघड केले पाहिजे, त्याव्यतिरिक्त ते बँकेच्या वेबसाइटवर व्याजदर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत प्रदर्शित केले पाहिजेत.

कर्जदारांना कर्जाच्या महत्त्वाच्या अटी आणि शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल रिमाइंडर्स पाठवली जातात तेव्हा, लागू असलेले दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. शिवाय, दंडात्मक शुल्क आकारल्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.

या सूचना १ जानेवारी २०२४ पासून लागू होतील.

कर्जाचे वितरण

लागू असलेल्या अटी आणि शर्तींनुसार मंजूर केलेल्या कर्जांचे वेळेवर वितरण बँक सुनिश्चित करेल. व्याजदर आणि अशा इतर सेवा शुल्कांसह अटी आणि शर्तींमध्ये कोणत्याही बदलाची सूचना बँक देईल, जी केवळ संभाव्यपणे लागू केली जाईल.

कर्जदाराला येणाऱ्या कोणत्याही वास्तविक अडचणींची काळजी घेण्यासाठी बँकेकडे कर्ज वितरणानंतर एक रचनात्मक देखरेख यंत्रणा असेल, विशेषतः २ लाख रुपयांपर्यंतच्या कर्जाच्या बाबतीत. कर्जदारांना योग्य सूचना दिल्यानंतर बँक कर्ज परत मागवण्याचा / कर्ज दस्तऐवजांतर्गत पेमेंट किंवा कामगिरी जलद करण्याचा किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज मिळविण्याचा निर्णय घेईल. बँक थकबाकी वसूल करण्याच्या आणि सुरक्षितता परत मिळवण्याच्या बाबतीत निष्पक्ष पद्धतींचे पालन करण्यावर विश्वास ठेवते ज्यामुळे ग्राहकांचा विश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध वाढतात आणि त्याद्वारे थकबाकी वसूल करताना कोणतीही बळजबरी पद्धत पाळली जाणार नाही याची खात्री करते.

कर्जाच्या बाबतीत शुल्क

कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय असलेले शुल्क/शुल्क, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित न केल्यास शुल्क परत करण्यायोग्य आहेत का, पूर्व-भरणा पर्याय आणि शुल्क, जर काही असेल तर, विलंबित परतफेडीसाठी दंड, व्याज पुनर्संचयित कलमाची उपस्थिती आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या इतर कोणत्याही बाबींबद्दल बँक मंजुरी पत्र/कर्ज करारामध्ये सर्व माहिती उघड करेल.

बँक सर्व प्रकारच्या कर्ज उत्पादनांसाठी व्याजदर, सेवा शुल्क आणि इतर शुल्कांची माहिती वेबसाइटवर प्रदर्शित करेल. बँकेच्या शाखांकडे टॅरिफ शेड्यूलची एक प्रत असेल, ज्याची उपलब्धता व्यापक सूचना मंडळावर सूचनेद्वारे सूचित केली जाईल.

ग्राहकांना इतर वित्तपुरवठा स्रोतांशी दर शुल्कांची तुलना करता यावी यासाठी बँक 'ऑल-इन-कॉस्ट' ची माहिती देईल. बँक खात्री करेल की असे शुल्क/शुल्क भेदभावरहित आहेत. बँक तिच्या कर्ज उत्पादनांवरील व्याजदरांमधील बदलांची माहिती पत्र, ईमेल किंवा एसएमएस सारख्या माध्यमातून ग्राहकांना देईल.

कर्जाची वसुली

कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, बँक कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्ज वसूल करण्यासाठी ताकदीचा वापर करणे इत्यादीसारख्या अनावश्यक छळाचा अवलंब करणार नाही. कर्जदाराला लेखी सूचना दिल्याशिवाय बँक कर्ज परत घेण्यासह कोणतेही कायदेशीर किंवा वसूलीचे उपाय सुरू करणार नाही.

बँकेचा वसुलीसाठीचा दृष्टिकोन व्यावहारिक आणि पूर्वग्रहदूषित नसलेला असेल. योग्य वागणूक आणि मन वळवणे ही वसुलीच्या यंत्रणेची मूलभूत तत्त्वे आहेत. पुनर्रचना/पुनर्वसन अयशस्वी किंवा अशक्य झाल्यासच सुरक्षेची अंमलबजावणी केली जाईल. बँक सुरक्षेची वसुली/पुनर्प्राप्ती करण्यासाठी कायद्यानुसार आवश्यक असलेल्या सर्व प्रक्रियांचे पालन करेल.

कर्ज वसूल करण्यासंबंधीच्या योग्य पद्धतींचे अधिक तपशील वेबसाइटवर असलेल्या "देयके वसूल करणे आणि सिक्युरिटीजची पुनर्प्राप्ती" धोरणात दिले आहेत.

१२ ऑगस्ट २०२२ रोजीच्या वित्तीय सेवांचे आउटसोर्सिंग - पुनर्प्राप्ती एजंट नियुक्त करणाऱ्या नियमन केलेल्या संस्थांच्या जबाबदाऱ्यांवरील आरबीआय मार्गदर्शक तत्त्वांच्या संदर्भात, बँकेने आउटसोर्स केलेल्या पुनर्प्राप्ती एजंट्सना नियुक्त करताना कर्ज देय क्रियाकलापांच्या वसुलीच्या बाबतीत कर्जदारांसाठी उचित सराव संहितेचे पालन केले पाहिजे.

फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर शुल्क / प्री-पेमेंट दंड आकारणी

५ जून २०१२ च्या आरबीआय परिपत्रकांच्या DBOD.No.Dir.BC.107/13.03.00/2011-12 आणि ७ मे २०१४ च्या DBOD.Dir.BC.No.110/13.03.00/2013-14 च्या संदर्भात, बँक सह-दायित्वधारकांसह किंवा त्यांच्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

कर्ज बंद केल्यावर सुरक्षा जारी करणे

कर्जाची परतफेड झाल्यावर किंवा कर्जाची वसुली झाल्यावर बँक सर्व सिक्युरिटीज सोडेल, जर बँकेला अशा कर्जदारांविरुद्ध इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कायदेशीर हक्क किंवा धारणाधिकार असेल. बँक सर्व देयके परतफेड केल्यापासून १५ दिवसांच्या आत गहाण ठेवलेल्या मालमत्तेच्या सर्व सिक्युरिटीज/कागदपत्रे/टायटल डीड परत करेल, जर बँकेला अशा ग्राहकांविरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कायदेशीर हक्क किंवा धारणाधिकार असेल तर बँक कर्जदारांना नोटीस देईल. जर बँक कर्जदारांना कर्ज फेडण्याचा अधिकार वापरण्याचा निर्णय घेईल तर बँक कर्जदारांना सूचना देईल. उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता/भरणा होईपर्यंत बँकेला सिक्युरिटीज ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या कागदपत्रांबद्दल संपूर्ण तपशील नोटीसमध्ये असेल. मूळ जंगम/अचल मालमत्तेच्या कागदपत्रांची परतफेड करण्याची वेळ आणि ठिकाण प्रभावी तारखेला किंवा नंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजुरी पत्रांमध्ये नमूद केले जाईल.

कर्जदाराने ज्या बँकिंग आउटलेट / शाखेतून कर्ज खाते सेवा दिली होती तिथून मूळ जंगम / स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे गोळा करावीत.

ग्राहक तक्रार निवारण

बँकेने कर्जदारांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी एक यंत्रणा स्थापित केली आहे, जी वेबसाइटवर किंवा बँकेच्या शाखांमध्ये उपलब्ध असलेल्या ग्राहक तक्रार निवारण धोरणात अधिक तपशीलवार दिली आहे.

कर्जदारांसाठीच्या फेअर प्रॅक्टिसेस कोड (FPC) चे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा वार्षिक आढावा बँकेच्या मंडळाच्या ग्राहक सेवा समितीसमोर सादर केला जाईल.

मास्टर डायरेक्शन-रेग्युलेटरी फ्रेमवर्क मायक्रोफायनान्स लोन्सच्या संदर्भात कर्जदारांसाठी फेअर प्रॅक्टिस कोडमध्ये सुधारणा १४ मार्च २०२२

सदर प्रमुख निर्देशानुसार, सूक्ष्मवित्त कर्ज म्हणजे ₹३,००,००० पर्यंत वार्षिक घरगुती उत्पन्न असलेल्या कुटुंबाला दिले जाणारे तारणमुक्त कर्ज म्हणून परिभाषित केले आहे. प्रमुख निर्देशात बँकांसाठी खालीलप्रमाणे अनुपालन आवश्यकता निश्चित केल्या आहेत:

१. बँक भावी कर्जदाराला किंमतीशी संबंधित माहिती एका प्रमाणित सरलीकृत तथ्यपत्रकात उघड करेल. स्पष्टीकरणात्मक तथ्यपत्रकासाठी परिशिष्ट १ पहा.

२. बँक आणि/किंवा तिच्या भागीदार/एजंटकडून सूक्ष्मवित्त कर्जदाराकडून आकारण्यात येणारे कोणतेही शुल्क तथ्यपत्रकात स्पष्टपणे उघड केले पाहिजे. कर्जदाराकडून अशी कोणतीही रक्कम आकारली जाणार नाही जी तथ्यपत्रकात स्पष्टपणे नमूद केलेली नाही.

३. मायक्रोफायनान्स कर्जांवर कोणताही पूर्व-भरणा दंड आकारला जाणार नाही. विलंबित हप्त्यासाठी दंड, जर असेल तर, थकीत रकमेवर लागू होईल, संपूर्ण कर्ज रकमेवर नाही.

४. बँक तिच्या सर्व कार्यालयांमध्ये, तिने जारी केलेल्या साहित्यात (माहिती पुस्तिका/पत्रके) आणि तिच्या वेबसाइटवरील तपशीलांमध्ये सूक्ष्मवित्त कर्जांवर आकारले जाणारे किमान, कमाल आणि सरासरी व्याजदर ठळकपणे प्रदर्शित करेल.

५. व्याजदरात किंवा इतर कोणत्याही शुल्कात कोणताही बदल झाल्यास कर्जदाराला आधीच कळवावे लागेल आणि हे बदल केवळ संभाव्यतेनुसारच प्रभावी असतील.

६. कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत सूक्ष्मवित्त कर्जांसाठी कर्ज कराराचा एक मानक प्रकार असेल.

७. बँक कर्ज कार्ड प्रदान करेल ज्यामध्ये नोडल ऑफिसरचे नाव आणि संपर्क क्रमांक आणि कर्जदाराची पुरेशी ओळख पटवणारी माहिती, किंमतीवरील सरलीकृत तथ्यपत्रक, कर्जाशी संलग्न इतर सर्व अटी आणि शर्ती, मिळालेल्या हप्त्यांसह सर्व परतफेडीची बँकेकडून पावती आणि अंतिम परतफेड आणि तक्रार निवारण प्रणालीचे तपशील, ज्यामध्ये नोडल ऑफिसरचे नाव आणि संपर्क क्रमांक समाविष्ट आहे, यासह कर्ज कार्डमधील सर्व नोंदींचा समावेश असेल.

८. कर्ज कार्डमधील सर्व नोंदी कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असाव्यात.

९. नॉन-क्रेडिट उत्पादने देणे कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीनेच केले जाईल आणि अशा उत्पादनांसाठी शुल्क रचना कर्जदाराला कर्ज कार्डमध्येच स्पष्टपणे कळवली जाईल.

१०. बँक तिच्या कर्मचाऱ्यांकडून किंवा आउटसोर्स केलेल्या एजन्सीच्या कर्मचाऱ्यांकडून होणाऱ्या अनुचित वर्तनासाठी जबाबदार असेल आणि कर्ज करारात आणि वेबसाइट/शाखा परिसरात/कार्यालयात वेळेवर तक्रार निवारण करेल.

११. कर्ज वसुलीच्या मार्गदर्शक तत्वांचा बँकेच्या वसुलीच्या धोरणात योग्यरित्या समावेश केला आहे.

परिशिष्ट १:

सूक्ष्मवित्त कर्जांच्या किंमतींबद्दल स्पष्टीकरणात्मक तथ्यपत्रक

(कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत प्रदान करावे)

तारीख:XXX कर्जदात्याचे नाव: XXX अर्जदाराचे नाव: XXX

अ. क्र.	पॅरामीटर	तपशील
(१)	कर्जाची रक्कम (कर्जदाराला दिलेली रक्कम) (रुपयांमध्ये)	
(२)	कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीतील एकूण व्याज आकार (रुपयांमध्ये)	
(३)	इतर आगाऊ शुल्क (प्रत्येक घटकाचे विभाजन खाली दिले जाईल) (रुपयांमध्ये)	
(४)	प्रक्रिया शुल्क (रुपयांमध्ये)	
(५)	विमा शुल्क (रुपयांमध्ये)	
(६)	इतर (जर असतील तर) (रुपयांमध्ये)	
(७)	निव्वळ वितरित रक्कम ((i)-(iii)) (रुपयांमध्ये)	
(८)	कर्जदाराने भरायची एकूण रक्कम ((i), (ii) आणि (iii) ची बेरीज) (रुपयांमध्ये)	
(९)	सहा प्रभावी वार्षिक व्याजदर (टक्केवारीत) (IRR दृष्टिकोन आणि रिड्यूसिंग बॅलन्स पद्धत वापरून निव्वळ वितरित रकमेवर गणना केली जाते)	
(१०)	कर्जाची मुदत (महिन्यांमध्ये)	
(११)	कर्जदाराकडून परतफेडीची वारंवारता	
(१२)	परतफेडीच्या हप्त्यांची संख्या	
(१३)	परतफेडीच्या प्रत्येक हप्त्याची रक्कम (रुपयांमध्ये)	
आस्मिक शुल्काबद्दल तपशील		
(१४)	कर्जदाराला कर्जाच्या मुदतपूर्व परतफेडीवर कोणत्याही वेळी दंड आकारला जाणार नाही.	

(१५)	विलंबित पेमेंटच्या बाबतीत दंड आकार (जर असेल तर)
(१६)	इतर शुल्क (जर असतील तर)

तपशीलवार परतफेडीचे वेळापत्रक

हप्ता क्रमांक.	थकीत मुद्दल (रुपयांमध्ये)	मुद्दल (रुपयांमध्ये)	व्याज (रुपयांमध्ये)	हप्ता (रुपयांमध्ये)