

लोन देने के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड

1. बैंक घोषणा करता है और वचन देती है कि

- लोन देने के मामले में प्रोफेशनल तरीके से व्यवस्थित, उचित, संपूर्ण और त्वरित सेवाएं प्रदान करना।
- धर्म, जाति, लिंग या वंश के आधार पर ग्राहकों के साथ भेदभाव नहीं करना।
- अपने लोन प्रोडक्ट्स के विज्ञापन और मार्केटिंग में निष्पक्ष और ईमानदार रहना।
- ग्राहकों के साथ लोन ट्रांजेक्शन के संबंध में शर्त, खर्च, अधिकार और देनदारियों की सटीक और समय पर जानकारी प्रदान करना और यदि ग्राहकों द्वारा अनुरोध हो तो उन्हें लोन कॉन्ट्रैक्ट में ऐसी सहायता या सलाह प्रदान करना।
- बैंक में शिकायत का निवारण करने के लिए नियम बनाकर, ग्राहकों के साथ किसी भी विवाद या मतभेद को सुलझाने के लिए साफ नीयत से कोशिश करना।
- लोन देने के संबंध में सभी नियामक आवश्यकताओं का पालन, साफ नीयत से करना।

2. लोन एप्लिकेशन और प्रोसेसिंग

लोन एप्लिकेशन फॉर्म में ब्याज दर, प्रोसेसिंग शुल्क और अन्य शुल्क, एप्लिकेशन अस्वीकार होने पर (यदि लागू हो) रिफंडेबल शुल्क, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क, देरी से भुगतान पर पेनल्टी, लोन को फिक्स्ड से फ्लोटिंग ब्याज दर और फ्लोटिंग से फिक्स में स्विच करने के लिए कन्वर्जन शुल्क के बारे में, किसी भी इंस्ट्रूमेंट रीसेट क्लॉज के होने पर और कोई अन्य जानकारी जो बोरोवर के हितों को प्रभावित कर सकती है, यह सब जानकारी शामिल होगी। इसके अलावा, लोन की पूर्ण चुकौती के शर्तों के हिस्से के रूप में, बोरोवर को समग्र खर्च सहित ऐसी जानकारी भी उपलब्ध कराई जाएगी। माइक्रोफाइनेंस लोन पर पूर्व-भुगतान के लिए कोई पेनल्टी नहीं लगेगी। माइक्रोफाइनेंस लोन के मामले में, देरी से भुगतान करने पर पेनल्टी सिर्फ कोई शास्ति ओवरड्यू राशि पर लागू होगी, न की लोन की संपूर्ण राशि पर।

बैंक, RBI द्वारा निर्धारित फॉर्मेट में एक स्पष्ट, संक्षिप्त, एक पेज का, मुख्य तथ्य युक्त स्टेटमेंट/फैक्ट शीट, सभी बोरोवर को, लोन प्रोसेसिंग के प्रत्येक चरण के साथ-साथ किसी भी शर्तों में किसी भी परिवर्तन के मामले में प्रदान करेगी। स्थितियाँ। बैंक और या उसके पार्टनर या एजेंट द्वारा माइक्रोफाइनेंस बोरोवर से लिए जाने वाले किसी भी शुल्क का स्पष्ट रूप से फैक्टशीट में खुलासा किया जाएगा। माइक्रोफाइनेंस बोरोवर से ऐसा कोई भी भुगतान नहीं लिया जाएगा जिसका फैक्टशीट में स्पष्ट रूप से उल्लेख नहीं किया गया है।

भरे हुए एप्लिकेशन फॉर्म की प्राप्ति पर उन्हें नियमानुसार स्वीकार किया जाएगा। स्वीकृति में 2 लाख रुपये तक की लोन की चुकौती के लिए समय सीमा और अन्य लोन के मामले में, एप्लिकेंट द्वारा ज़रूरत पड़ने पर, प्रारंभिक चर्चा के लिए बैंक से संपर्क करने की अनुमानित तारीख शामिल होगी। हालांकि, कॉर्पोरेट/SME लोन के मामले में, जहां लोन के प्रस्ताव, बोरोवर के साथ विस्तृत बातचीत के माध्यम से स्वीकार किए जाते हैं, वहां स्वीकृति प्रक्रिया का पालन नहीं किया जा सकता है।

माइक्रोफाइनेंस लोन के मामले में, परिवार की मासिक देनदारी में कुल चुकौती की सीमा मासिक घरेलू आमदनी के 50 प्रतिशत तक होगी।

3. जानकारी प्रदान करना:

बैंक, सभी बैंक ऑफिस और वेबसाइट पर बोरोवर द्वारा समझी जाने वाली भाषा में फेयर प्रैक्टिस कोड प्रदर्शित करेगी। बैंक अपनी वेबसाइट पर बोरोवर को दी गई लोन की विभिन्न श्रेणियों के लिए पिछले तीन महीनों में दी गई लोन के ब्याज दर के साथ-साथ ऐसे लोन के लिए औसत ब्याज दरों को प्रदर्शित करेगी। बोरोवर के लिए विभिन्न प्रकार के लोन पर लागू होने वाले कुल शुल्क और खर्च का खुलासा लोन की प्रोसेसिंग के समय और साथ ही बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा। बैंक अपनी वेबसाइट पर वार्षिक प्रतिशत दर (APR) की जानकारी देगी, जो एक बोरोवर को दी गई लोन पर लोन की कुल लागत को दर्शाता है।

माइक्रोफाइनेंस लोन पर ली जाने वाली न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को बैंक की वेबसाइट और बैंक के सभी ऑफिस में, बैंक द्वारा जारी पात्र में प्रकाशित किया जाएगा।

बैंक द्वारा नियुक्त की गई रिकवरी एजेंसियों की सामयिक जानकारी बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।

4. लोन एप्लिकेशन का निपटान:

सभी रिटेल और माइक्रो क्रेडिट लोन एप्लिकेशन का निपटान, नियमानुसार दिए गए लोन एप्लिकेशन अर्थात् सभी आवश्यक जानकारी/दस्तावेजों के साथ प्राप्त हुए लोन एप्लिकेशन की तारीख से 4 सप्ताह के अंदर किया जाएगा। यदि अतिरिक्त जानकारी/दस्तावेजों की आवश्यकता होगी, तो बैंक द्वारा बोरोवर को सूचित किया जाएगा।

लोन एप्लिकेशन की अस्वीकृति के मामले में, एप्लिकेंट को मुख्य कारण (कारणों), जिसकी वजह से लोन एप्लिकेशन को अस्वीकार कर दिया गया था, वह लिखित रूप में सूचित किया जाएगा। अस्वीकृति का कारण बताने की समय सीमा नीचे दी गई अनुसूची के अनुसार होगी।

प्रायटी सेक्टर	अवधि
25,000 रुपये तक	2 सप्ताह के अंदर
> 25000 रुपये और ₹ 5.00 लाख तक	4 सप्ताह के अंदर
> रुपये 5.00 लाख	8-9 सप्ताह के अंदर

नॉन-प्रायटी सेक्टर	अवधि
फंड आधारित	6 सप्ताह के अंदर
नॉन-फंड आधारित	8 सप्ताह के अंदर

एप्लिकेशन के निपटान के लिए उपरोक्त समय सीमा, लोन एप्लिकेशन प्राप्त होने की तारीख से शुरू होगी, जो सभी प्रकार से पूर्ण है।

5. प्रोडक्ट की जानकारी

- एक संभावित बोरोवर को उसकी आवश्यकताओं के अनुसार, बैंक के पास उपलब्ध विभिन्न प्रकार के लोन प्रोडक्ट्स की श्रेणी के बारे में आवश्यक जानकारी दी जाएगी। किसी भी एक को पसंद करने पर, ग्राहक को उस लोन प्रोडक्ट के बारे में संबंधित जानकारी दी जाएगी।
- ग्राहक को लोन की मंजूरी और लोन प्राप्त होने तक शामिल प्रक्रियाओं और सभी प्रक्रियाओं को पूरा करने

की समय सीमा के बारे में समझाया जाएगा।

iii. ग्राहक को उन व्यक्तियों के नाम और फोन नंबर दिए जाएंगे, जिनसे वह लोन संबंधित जानकारी प्राप्त करने के लिए संपर्क कर सकता/सकती है।

iv. ग्राहक को ली गई लोन की सर्विसिंग और उसे बंद करने में शामिल प्रक्रिया के बारे में भी सूचित किया जाएगा।

v. माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए, गैर-क्रेडिट प्रोडक्ट, बोरोवर की पूर्ण सहमति से जारी किए जाएंगे और ऐसे प्रोडक्ट्स के फी स्ट्रक्चर, बोरोवर को स्पष्ट रूप से लोन कार्ड द्वारा समझाए जाएंगे।

vi. बोरोवर को दी जाने वाली ट्रेनिंग, यदि कोई हो, तो वह निःशुल्क होगी, खासकर माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए।

6. ब्याज दर और शुल्क

i. विभिन्न लोन प्रोडक्ट्स के लिए ब्याज दर और शुल्क, निम्नलिखित में से किसी एक या सभी के माध्यम से सूचित/उपलब्ध कराए जाएंगे, जो हैं: बैंक की वेबसाइट; शाखाओं में और अन्य डेलिवरी पॉइंट्स पर, समय-समय पर प्रमुख डिस्प्ले के माध्यम से।

ii. ग्राहक अपने खातों पर लागू ब्याज दरों पर समय-समय पर अपडेट प्राप्त करने के हकदार होंगे।

iii. ग्राहक द्वारा अनुरोध पर, उन्हें ब्याज लागू करने के तरीकों पर पूरी जानकारी दी जा सकती है।

iv. ब्याज दर या शुल्क में कोई भी बदलाव, ग्राहक को किसी भी माध्यम (ऊपर बताएं अनुसार) द्वारा सूचित किया जाएगा।

7. लोन का मूल्यांकन और नियम/शर्तें

बैंक द्वारा बोरोवर की लोन की आवश्यकता और लोन पात्रता आकलन किया जाएगा। मार्जिन और सेक्योरिटी का निर्धारण बैंक की मौजूदा लोन पॉलिसी के अनुरूप, बोरोवर के उचित एप्लिकेशन और लोन पात्रता के आधार पर किया जाएगा। यह मूल्यांकन सभी क्रेडिट संबंधी जानकारी और ऐसी अन्य जानकारी पर आधारित होगा जो बैंक द्वारा मांगी/एकत्र की जा सकती हैं।

ऐसे मामलों में जहां बैंक लोन देने वाले संगठन में प्रमुख है, बैंक समयबद्ध तरीके से संगठन के सदस्यों द्वारा प्रस्तावों के पूर्ण मूल्यांकन के लिए प्रक्रिया बनाएगी और उचित समय में लोन देने या अन्यथा लोन देने के लिए निर्णय लेने का प्रयास करेगी। ऐसे मामलों में, जहां बैंक एक संगठन की सदस्य है, बैंक अपनी प्रोसेसिंग और मूल्यांकन को पूरा करने और उचित समय के अंदर निर्णय लेने का प्रयास करेगी।

बैंक, बोरोवर को क्रेडिट लिमिट और लोन के विवरण के साथ-साथ उसके नियमों और शर्तों से अवगत कराएगा और बोरोवर की सहमति को रिकॉर्ड में रखेगा। बैंक द्वारा दिए गए लोन को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों और अन्य चेतावनियों को अधिकृत अधिकारी के हस्ताक्षर के तहत बोरोवर को सूचित किया जाएगा। लोन कॉन्ट्रैक्ट की एक प्रति के साथ, लोन कॉन्ट्रैक्ट में दर्शाए गए सभी सहपत्र की एक प्रति, बोरोवर को लोन देते समय दी जाएगी।

जहां तक संभव हो, लोन कॉन्ट्रैक्ट में लोन से संबंधित, बैंक द्वारा निर्धारित किए गए सभी नियमों और शर्तों को पूरी तरह से शामिल किया जाएगा। इनमें स्वीकृत लिमिट से अधिक पैसे निकालने के लिए अनुमोदन या अस्वीकृति, क्रेडिट सेंक्शन के लिए विशेष रूप से सहमत होने के अलावा किसी अन्य उद्देश्य के लिए जारी किए गए चेक को डिसऑनर करना और एक नॉन-परफॉर्मिंग असेट (एनपीए) के रूप में वर्गीकरण पर बोरोवर को उसके खाते से पैसे निकालने के लिए अनुमति न देना या भूल होने पर या स्वीकृति की शर्तों का पालन न

करना शामिल हो सकता है। क्रेडिट लिमिट की उचित समीक्षा के बिना, बिज़नेस को बढ़ाने के लिए आदि कारण के आधार पर बरोवर की आगे की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए बैंक की जिम्मेदारी नहीं होगी।

माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए लोन कॉन्ट्रैक्ट, बरोवर द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्रदान किया जाएगा।

8. लोन अदा करना और नियम एवं शर्तों में परिवर्तन

- i. बैंक इस तरह की सेंक्शन को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों के अनुरूप स्वीकृत लोन को जल्द से जल्द अदा करना सुनिश्चित करेगी।
- ii. सेंक्शन के नियम और शर्तों में कोई भी बदलाव, जैसे ब्याज और सेवा शुल्क में बदलाव को लागू करने से पहले बरोवर को सूचित किया जाएगा।
- iii. ब्याज दर और शुल्कों में कोई भी बदलाव, बरोवर को उचित नोटिस देने के बाद ही संभावित रूप से लागू किए जाएंगे (जब तक कि विनियमन या कानून द्वारा अन्यथा आवश्यक न हो)
- iv. माइक्रोफाइनेंस लोन के मामले में बरोवर को प्रदान किया गया लोन कार्ड, बरोवर द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगा, जिसमें बरोवर को प्राइसिंग के बारे में स्पष्ट फेक्टशीट स्पष्ट दी जाएगी और जिसमें लोन से जुड़े व्यापक नियमों और शर्तों को, बैंक के नोडल अधिकारी के नाम और कॉन्टेक्ट नंबर सहित शिकायत निवारण प्रणाली के साथ प्राप्त किस्तों और अंतिम भुगतान सहित सभी भुगतानों की बैंक द्वारा स्वीकृति।

8.1 लोन अदा करने के बाद सुपरविज़न

बैंक द्वारा लोन अदा करने के बाद सुपरविज़न, विशेष रूप से रुपये 2 लाख तक की लोन के संबंध में, बरोवर द्वारा सामना की जाने वाली किसी भी वास्तविक कठिनाई को हल करने के लिए किया जाएगा। कलेक्शन के लिए, बैंक 'बरोवर से देय राशि की वसूली और कलेक्शन के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत और आचार संहिता' शीर्षक से बैंक की वेबसाइट पर अपलोड किए गए नीति दिशानिर्देशों का पालन करेगी। इसके अलावा लोन अदा करने के बाद सुपरविज़न के लिए, बैंक द्वारा निम्नलिखित बिंदुओं अपनाया गया है:

ए। परिवार में किसी की मृत्यु या समान प्रकार के अनुचित अवसरों पर, यदि बैंक को पता हों, तो बैंक बरोवर को कॉल या मिलने से बचेगी।

बी। लोन की शर्तों के तहत भुगतान या पर्फॉर्मस को वापस खींचने / तेज करने या अतिरिक्त सेक्योरिटी की मांग करने का निर्णय लेने से पहले, बैंक, लोन शर्तों में निर्दिष्ट अनुसार बरोवर को नोटिस या यदि ऐसी कोई शर्त लोन शर्तों मौजूद नहीं है (जब तक कि सेकीरोइटी खतरे में है), तो एक उचित अवधि देगी।

सी। लोन के भुगतान या लोन की पूर्ण वसूली पर, बैंक सभी गिरवी राखी गई संपत्ति को लौटा देगी, जो बरोवर के खिलाफ कंपनी द्वारा किए जा सकने वाले अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन होगा। यदि दर्शाए गए ऐसे किसी भी अधिकार को लागू किया जाना है, तो बरोवर/गेरेंटर को इसके बारे में, बाकी के दावों के बारे में संपूर्ण जानकारी के साथ और जिन शर्तों के तहत बैंक संबंधित दावे का निपटान / भुगतान होने तक गिरवी राखी गई संपत्ति को अपने पास रखने के लिए हकदार है, उसके बारे सूचित किया जाएगा।

डी। लोन सेंक्शन लैटर में, बरोवर द्वारा समय-समय पर रिपोर्ट प्रस्तुत करने और लोन की अदायगी के बाद सुपरविज़न के लिए, बैंक द्वारा गिरवी राखी संपत्ति की समय-समय पर जाँच निर्धारित की जाएगी। सेंक्शन लैटर में यह भी उल्लेख जाएगा कि ऐसी जांच का खर्च बैंक द्वारा चुकाया जाएगा या फिर बरोवर द्वारा।

माइक्रोफाइनेंस लोन की वसूली से संबंधित दिशानिर्देश

क) वसूली, बरोवर और बैंक द्वारा पारस्परिक रूप से तय किए गए निर्दिष्ट/केंद्रीय निर्दिष्ट जगह पर की जाएगी। तथापि, यदि बरोवर दो या उससे अधिक बार, निर्दिष्ट या केंद्रीय निर्दिष्ट जगह पर उपस्थित नहीं

होता है, तो फील्ड स्टाफ को बोरोवर के घर या ऑफिस पर जाकर वसूली करने की अनुमति दी जाएगी।
बी) बैंक या उसके एजेंट वसूली के लिए कोई भी कड़े तरीके नहीं अपनाएगी। मौजूदा तरीकों के सामान्य उपयोग को सीमित किए बिना, निम्नलिखित तरीकों को कड़ा माना जाएगा:

- i. कलेक्शन और रिकवरी एजेंट/ऑफिसर, बातचीत के दौरान धमकी भरी, अपमानजनक भाषा का उपयोग नहीं करेंगे।
 - ii. फोन कॉल का समय आम तौर पर केवल सुबह 9 बजे से शाम 6 बजे के बीच होगा। बैंकों के अधिकृत प्रतिनिधि बोरोवर को बार-बार कॉल नहीं करेंगे।
 - iii. कलेक्शन और रिकवरी एजेंट, बोरोवर के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान नहीं करेंगे।
 - iv. बैंक के अधिकृत प्रतिनिधि बोरोवर का नाम और अन्य जानकारी सार्वजनिक रूप से प्रकट नहीं करेंगे।
- i. कलेक्शन और रिकवरी एजेंट बोरोवर या बोरोवर के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या अन्य समान तरीकों का उपयोग या उपयोग करने की धमकी नहीं देंगे।
 - ii. बैंक के अधिकृत प्रतिनिधि को बोरोवर को कोई गुमराह कर देने वाला बयान या झूठा प्रतिनिधित्व/वादा नहीं देना चाहिए।

सी) वसूली की प्रक्रिया शुरू करते समय, बैंक बोरोवर को रिकवरी एजेंट की जानकारी देगी। एजेंट, बैंक या एजेंसी द्वारा उसे जारी किए गए आइडेंटिटी कार्ड के साथ बैंक से नोटिस और प्राधिकरण पत्र की एक प्रति भी साथ रखेंगे। इसके अलावा, यदि रिकवरी एजेंसी में कोई परिवर्तन होता है, तो परिवर्तन के बारे में बोरोवर को सूचित करने के अलावा, नया एजेंट अपने आइडेंटिटी कार्ड के साथ नोटिस और प्राधिकरण पत्र ले जाएगा। नोटिस और प्राधिकरण पत्र में, अन्य जानकारी के साथ, रिकवरी एजेंसी और बैंक की संपर्क जानकारी भी शामिल होगी।

8.2 जानकारी को गुप्त रखना

ग्राहक की सभी व्यक्तिगत जानकारी को गोपनीय रखा जाएगा और जब तक कि ग्राहक द्वारा सहमति न दी जाए, तब तक किसी तीसरे पक्ष के समक्ष प्रकट नहीं की जाएगी। 'तीसरे पक्ष' शब्द में सभी लॉ इंफोस्मैट एजेंसियां, क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्यूरो, भारतीय रिजर्व बैंक और अन्य बैंक और वित्तीय संस्थान शामिल नहीं हैं। ग्राहक की जानकारी केवल निम्नलिखित परिस्थितियों में प्रकट की जाएगी:

- i. यदि बैंक कानून के प्रावधानों के तहत ऐसा करने के लिए बाध्य है।
- ii. यदि जानकारी प्रकट करना जनहित में है।
- iii. यदि बैंक के हितों के प्रकटीकरण की आवश्यकता है।

8.3 सामान्य बिंदु

- i. लोन अकाउंट के ट्रांसफर के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, या तो बोरोवर से या उस बैंक से जो खाते को नियंत्रित करने का प्रस्ताव करती है, उसके लिए बैंक द्वारा सहमति या अन्यथा यानी आपत्ति, यदि कोई हो, तो वह अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के अंदर बोरोवर को सूचित किया जाएगा।
- ii. यदि बोरोवर द्वारा पहले नहीं बताई गई कोई जानकारी बाद में बैंक के ध्यान में आती है, तो बैंक को बोरोवर से आवश्यक जानकारी प्राप्त करने और उसके हितों की रक्षा के लिए कदम उठाने का अधिकार होगा।
- iii. लोन देने के मामले में बैंक, लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, किसी विशिष्ट टारगेट ग्रुप के लिए डिज़ाइन किए गए कोई विशेष प्रोडक्ट या किसी विशेष स्किम के दायरे में किसी निश्चित टारगेट ग्रुप को आकर्षित करने के लिए बैंक द्वारा कोई लाभ/इंसेंटिव, उपरोक्त के दायरे से बाहर होगा।

iv. बैंक, भुगतान में चूक की स्थिति में या किसी अन्य चूक की स्थिति में बकाया राशि की वसूली के लिए जिस रूप और तरीके से उचित समझे, सेक्योरिटी लागू करने का अधिकार सुरक्षित रखती है। तथापि, लोन की वसूली के लिए बैंक अनुचित तरीके नहीं अपनाएगी, जैसे अनुचित समय पर बोरोवर को लगातार परेशान करना, दबाव डालना आदि।

v. बैंक, बोरोवर के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, सिवाय लोन संबंधित शर्तों के नियमों और शर्तों में प्रदान किया गया हो, जब तक कि कोई नई जानकारी, जो पहले बोरोवर द्वारा प्रकट नहीं की गई हो, वह बैंक के ध्यान में आई हो।

8.4 शिकायतें और उनका निवारण:

किसी भी शिकायत/फरियाद के मामले में, एप्लिकेंट/बोरोवर को संबंधित ब्रांच/क्रेडिट ऑफिसर को लिखित रूप में सूचित करना होगा जो ग्राहक को एक अंतरिम स्वीकृति प्रदान करेगा और फिर मामले को हेड ऑफिस में भेजेगा। ब्रांच/क्रेडिट ऑफिसर, मामले की प्राप्ति की तारीख से 7 दिनों के अंदर, मामले की सुचना, पूरी जानकारी के साथ हेड ऑफिसर को देंगे। हेड ऑफिसर अधिकतम 30 दिनों के अंदर शिकायत/समस्या के निवारण और समाधान के लिए कदम उठाएगा।

बैंक के कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा अनुचित व्यवहार के लिए बैंक ज़िम्मेदार होगी और समय पर उसका समाधान करेगी।