

## कर्ज देण्यासाठी रास्त व्यवहारपद्धती संहिता

### 1. बँक खालील पद्धतींचे पालन करण्याबाबत वचनबद्ध असल्याचे घोषित करित आहे:

- i. कर्ज देण्याबद्दलच्या सेवा व्यावसायिक पद्धतीने, कार्यक्षम रीतीने, नम्रतापूर्वक, काळजीपूर्वक आणि जलद गतीने पुरवणे
- ii. ग्राहकांमध्ये धर्म, जात, लिंग किंवा वंश यांच्या आधारावर भेदाभेद न करणे.
- iii. आपल्या लोन प्रॉडक्ट्सच्या जाहिरातीत व मार्केटिंगमध्ये रास्त व प्रामाणिक पद्धतींचे पालन करणे.
- iv. ग्राहकांना कर्ज व्यवहारांच्या बाबतीतील अटी, किंमती, हक्क व जबाबदाऱ्या (दायित्वे) यांबाबतची माहिती अचूक व वेळेवर पुरवणे आणि जर त्यांनी विनंती केली तर, ग्राहकांना कर्ज मिळवण्याबद्दल सहाय्य व सल्ला पुरवणे.
- v. ग्राहकांबरोबर कोणतेही विवाद किंवा समस्या निर्माण झालेली असेल तर ते सोडवण्याचा रास्त प्रयत्न करणे व त्यासाठी बँकेमध्ये समस्या निराकरण यंत्रणा निर्माण करणे.
- vi. कर्ज देण्याची प्रक्रिया विश्वासपूर्वक होण्यासाठीच्या सर्व नियामक आवश्यकतांची पूर्तता करणे.

### 2. कर्जाचे अर्ज आणि प्रक्रिया

कर्जासाठीच्या अर्जाच्या फॉर्ममध्ये (प्रपत्रात) व्याज दर, प्रक्रिया शुल्क आणि इतर चार्जेस, अर्ज स्वीकारला गेला नाही तर परत दिले जाणारे शुल्क (जर लागू असेल तर), मुदतीपूर्वी पैसे भरण्याचे (प्रीपेमेंटचे) पर्याय आणि चार्जेस, परतफेड उशीरा केल्यास होणारा दंड, कर्जाचे रूपांतरण स्थिर (फिक्स्ड) व्याज दरातून बदलत्या (फ्लोटिंग) व्याज दरात किंवा बदलत्या (फ्लोटिंग) व्याज दरातून स्थिर (फिक्स्ड) व्याज दरात करण्यासाठीचे रूपांतरणाचे चार्जेस, इंटरेस्ट रीसेट कलम असल्यास त्याबद्दलची माहिती, आणि ज्यामुळे कर्जदाराच्या हितसंबंधांवर परिणाम होऊ शकेल अशा कोणत्याही बाबीबद्दलची माहिती असेल. शिवाय, अशी माहिती, ज्यात ऑल-इन-कॉस्टचा समावेश असेल, कर्जदाराला सुविधेच्या अटींचा एक भाग म्हणून देखील पुरवली जाईल. मायक्रोफायनान्स कर्जाच्या बाबतीत कोणताही प्री-पेमेंट (मुदतीपूर्वी पैसे भरणे) बदलचा दंड लावला जाणार नाही. मायक्रोफायनान्स कर्जाच्या बाबतीत, उशीरा केलेल्या पेमेंटसाठी, ओव्हरड्यू (येणे रक्कम) रकमेवर दंड, असल्यास, आकारला जाईल आणि कर्जाच्या संपूर्ण रकमेवर दंड आकारला जाणार नाही.

बँक सर्व कर्जदारांना कर्ज प्रक्रियेच्या प्रत्येक टप्प्यामध्ये , तसेच अटी व शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास त्या त्या वेळी, आरबीआयने निर्देशित केलेल्या नमुन्यामध्ये, स्पष्ट, नेमके, एक-पानी की फॅक्ट स्टेटमेंट / फॅक्ट शीट (महत्त्वाचे मुद्दे) देईल. जर बँकेने किंवा त्यांच्या पार्टनरने किंवा एजंटने मायक्रोफायनान्स कर्जदाराला कोणतेही शुल्क आकारलेले असेल तर त्याबद्दलची स्पष्ट माहिती फॅक्ट-शीटमध्ये दाखवली जाईल. जर एखादी रक्कम स्पष्टपणे फॅक्ट-शीटमध्ये दाखवलेली नसेल तर ती रक्कम मायक्रोफायनान्स कर्जदाराला आकारता येणार नाही.

संपूर्णपणे भरलेल्या अर्जाच्या फॉर्मची पोचपावती दिली जाईल. या पोचपावतीमध्ये रू. २ लाख पर्यंतच्या कर्जाच्या अर्जाबद्दलचा निकाल कधी कळवला जाईल याबद्दलच्या कालावधीचा उल्लेख केलेला असेल आणि इतर कर्जाच्या बाबतीत, अर्जदाराने प्राथमिक चर्चेसाठी, आवश्यक वाटल्यास, बँकेशी कधी संपर्क साधावा याची अंदाजे तारीख कळवलेली असेल. परंतु, कॉर्पोरेट/ एसएमइ कर्जाच्या बाबतीत, जेथे क्रेडिट प्रपोजल्स (कर्जाबद्दलचे प्रस्ताव) कर्जदारांबरोबर सविस्तर संपर्क/पत्रव्यवहार इ. मधून निर्माण होतात, तेथे पोचपावतीची पद्धत पाळली जाणार नाही.

मायक्रोफायनान्स कर्जाच्या बाबतीत, एका कुटुंबासाठीच्या एकूण मासिक परतफेडीबद्दलचे दायित्व जास्तीत जास्त त्या कुटुंबाच्या मासिक उत्पन्नाच्या ५० टक्के इतके असू शकेल.

### ३. माहिती प्रदर्शित करणे:

बँक रास्त व्यवहार संहिता (फेअर प्रॅक्टिस कोड) बँकेच्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि वेबसाइटवर , कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत प्रदर्शित करेल. बँक बँकेच्या वेबसाइटवर मागील तिमाहीमध्ये वैयक्तिक कर्जदारांना दिलेल्या कर्जाच्या वेगवेगळ्या प्रकारांसाठीचे व्याज दर, तसेच अशा कर्जासाठीचे सरासरी व्याज दर (मीन इंटरेस्ट रेट) प्रदर्शित करेल, वैयक्तिक कर्जदारांना दिलेल्या कर्जाच्या वेगवेगळ्या प्रकारांसाठी लागू असणारी एकूण शुल्के आणि चार्जेस कर्ज प्रक्रियेच्या वेळेस सांगितली जातील, तसेच बँकेच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जातील. बँक आपल्या वेबसाइटवर अॅन्युअल परसेंटेज रेट (एपीआर) प्रदर्शित करेल, ज्याद्वारे एखाद्या वैयक्तिक कर्जदाराला दिलेल्या कर्जाबद्दलची एकूण किंमत निर्देशित केली जाईल.

मायक्रोफायनान्स कर्जासाठी आकारले जाणारे किमान, कमाल व सरासरी व्याज दर बँकेच्या वेबसाइटवर आणि बँकेच्या सर्व कार्यालयांत बँकेद्वारे दिल्या जाणाऱ्या साहित्यात

(कागदपत्रांत) नमूद केले जातील.

बँकेने नेमलेल्या वसुली एजन्सीबद्दलची अद्ययावत माहिती बँकेच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जाईल.

### ३. कर्जाच्या अर्जावर निकाल देणे:

सर्व रीटेल व मायक्रो क्रेडिट कर्ज अर्जाबाबतचा निकाल, संपूर्णपणे भरलेले, म्हणजेच सर्व माहितीसह/ कागदपत्रांसह भरलेले कर्जाचे अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून ४ आठवड्यांच्या आत दिला जाईल. जर अतिरिक्त माहिती/कागदपत्रे आवश्यक असतील तर बँक तसे कर्जदारांना कळवेल.

जर कर्जाचा अर्ज नाकारला गेला असेल, तर त्याबद्दल लेखी कळवले जाईल व त्यासोबत कर्जाचा अर्ज नाकारण्याचे मुख्य कारण (कारणे) कळवले जाईल. नाकारण्याबद्दलचे कारण/कारणे कळवण्यासाठीचा कालावधी खालील वेळापत्रकानुसार असेल:

प्राथमिकता क्षेत्र	कालावधी
रु. २५००० पर्यंत	२ आठवड्यांत
> रु. २५००० आणि रु. ५.०० लाख पर्यंत	४ आठवड्यांत
> रु. ५.०० लाख	८-९ आठवड्यांत

बिगर- प्राथमिकता क्षेत्र	कालावधी
फंड-बेस्ड	६ आठवड्यांत
नॉन-फंड-बेस्ड	८ आठवड्यांत

वर दर्शवलेला कालावधी संपूर्णपणे व योग्य प्रकारे भरलेला कर्जाचा अर्ज मिळाल्याच्या तारखेपासून मोजायचा आहे.

### ३. प्रॉडक्टबद्दलची माहिती

- i. भावी कर्जदाराला त्याच्या/ तिच्या गरजांसाठी योग्य ठरतील अशा बँकेच्या लोन प्रॉडक्टसबद्दल आवश्यक ती माहिती दिली जाईल. योग्य पर्याय निवडल्यानंतर,

निवडलेल्या पर्यायाबद्दल संबंधित माहिती ग्राहकाला दिली जाईल.

- ii. ग्राहकाला मंजूरी आणि कर्ज वितरणापर्यंतच्या प्रक्रियांबद्दल , तसेच सर्व प्रक्रिया पूर्ण होण्यासाठी किती कालावधी लागेल याबद्दल माहिती दिली जाईल.
- iii. ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या गरजांनुसार असलेल्या कर्जासाठी कोणाशी संपर्क साधायचा त्या व्यक्तींची नावे व फोन क्रमांक कळवले जातील.
- iv. ग्राहकाला कर्जाच्या सर्विसिंगसाठीची पद्धत आणि कर्जाच्या क्लोजरबद्दलची पद्धत यांबद्दल माहिती दिली जाईल.
- v. मायक्रोफायनान्स कर्जासाठी, नॉन-क्रेडिट प्रॉडक्ट्स कर्जदाराच्या संपूर्ण संमतीनंतर दिली जातील आणि अशा प्रॉडक्टससाठी शुल्काची रचना कर्जदाराला लोन कार्डावर स्पष्टपणे कळवली जाईल.
- vi. कर्जदारांना देऊ करण्यात येणारे प्रशिक्षण, आवश्यक असल्यास, विशेषतः मायक्रोफायनान्स कर्जासाठी मोफत असेल.

### 3. व्याज दर आणि चार्जेस

- i. वेगवेगळ्या कर्ज प्रॉडक्टससाठीचे व्याज दर आणि चार्जेस खालीलपैकी कोणत्याही एका किंवा सर्व माध्यमांद्वारे वेळोवेळी कळवले जातील / उपलब्ध केले जातील, म्हणजेच: बँकेची वेबसाइट, शाखांमध्ये आणि डिलीव्हरी पॉइंटसच्या ठिकाणी ठळकपणे दिसेल अशा रीतीने.
- ii. ग्राहकांना त्यांच्या खात्यांना लागू होणाऱ्या व्याज दरांबद्दलची अद्ययावत माहिती वेळोवेळी मिळवण्याचा हक्क असेल.
- iii. मागणी केल्यास, ग्राहकांना व्याज लावण्याच्या पद्धतीबद्दलची संपूर्ण माहिती मिळू शकेल.
- iv. व्याज दरांत किंवा चार्जेसमध्ये कोणताही बदल झाल्यास त्याबद्दल ग्राहकाला (वर नमूद केलेल्या ) कोणत्याही माध्यमाद्वारे कळवले जाईल.

### 4. कर्जाचे मूल्यमापन (लोन अप्रेजल) आणि अटी/शर्ती

बँक कर्जदारांच्या कर्जाच्या आवश्यकतेचे व कर्ज देण्याच्या पात्रतेबद्दलचे मूल्यमापन करेल. मार्जिन आणि तारण (सेक्युरिटी) हे आवश्यक तपासणीवर आधारीत व बँकेच्या सध्याच्या

कर्ज धोरणानुसार कर्जदारांच्या कर्ज देण्याच्या पात्रतेवर आधारीत असेल.हे मूल्यमापन कर्जाशी संबंधित सर्व माहितीवर,तसेच बँकेने मागवलेल्या / गोळा केलेल्या माहितीवर आधारीत असेल.

ज्या प्रस्तावांच्या बाबतीत बँक लेंडिंग कन्सॉरशियममध्ये प्रमुख बँक असेल,तेथे बँक कन्सॉरशियमच्या सदस्यांकडून निर्देशित कालावधीमध्ये प्रस्तावांचे संपूर्ण मूल्यमापन मागवून घेण्यासाठी पद्धतींची रचना करेल आणि फायनान्सिंग पुरवण्याबद्दल किंवा न पुरवण्याबद्दलचा निर्णय योग्य वेळेत कळवण्याचा सर्वतोपरी प्रयत्न करेल. ज्या प्रस्तावांच्या बाबतीत बँक कन्सॉरशियमचा सदस्य असेल, तेव्हा बँक आपली प्रक्रिया व मूल्यमापन निर्देशित कालावधीत पूर्ण करण्याचा आणि निर्णय योग्य वेळेत कळवण्याचा सर्वतोपरी प्रयत्न करेल.

बँक कर्जदाराला कर्जाची मर्यादा (क्रेडिट लिमिट) आणि सुविधेबद्दलचा तपशील कळवेल व त्याबरोबरच त्यासंबंधीच्या अटी व शर्ती कळवेल आणि कर्जदाराने स्वीकृती दिल्याची नोंद ठेवेल. बँकेने दिलेल्या कर्जाबाबतच्या अटी व शर्ती आणि इतर नियम कर्जदाराला अधिकृत अधिकाऱ्याच्या सहीने कळवले जातील. कर्जाच्या करारनाम्याची एक प्रत व त्यासोबत कर्जाच्या करारनाम्यात नमूद केलेल्या सर्व एनक्लोजर्सची एक प्रत कर्जदाराला कर्ज वितरणाच्या वेळेस दिली जाईल.

कर्जाच्या करारनाम्यात, शक्यतो, कर्ज सुविधेशी संबंधित अटी व शर्ती निर्देशित केल्या जातील, जे संपूर्णपणे बँकेच्या अधिकारात असेल. यांमध्ये सुविधा देण्यास मंजुरी किंवा नामंजुरीचा समावेश असेल,उदा. मंजूर केलेल्यामयदिपेक्षा जास्त रक्कम काढून घेणे, क्रेडिट सँक्शन (कर्ज मंजुरी) मध्ये मान्य केलेल्या उद्देशाव्यतिरिक्त इतर उद्देशासाठी काढलेले चेक्स (धनादेश) मान्य करणे आणि नॉन परफॉर्मिंग एसेट (एनपीए) म्हणून कर्जदार खात्याचे वर्गीकरण झाल्यानंतर किंवा थकबाकी झाल्यास किंवा मंजुरीच्या अटींचे पालनन केल्यास त्या खात्यातून पैसे काढून घेण्यास परवानगी नाकारणे.क्रेडिट लिमिटसचे पुन्हा योग्य मूल्यांकन झाल्याखेरीज बँकेवर कर्जदाराच्या व्यवसायवाढीमुळे निर्माण झालेल्या त्यानंतरच्या गरजांची पूर्तता करण्याची जबाबदारी राहणार नाही.

मायक्रोफायनान्स कर्जासाठीचे लोन अॅग्रीमेंट (कर्जाचा करारनामा) कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत पुरवले जाईल.

## 5. कर्ज वितरण आणि अटी व शर्तीमध्ये बदल

- i. कर्जमंजुरीबाबतच्या अटी व शर्तीनुसार बँक लवकरात लवकर कर्जाचे वितरण करण्याबद्दल खात्री करेल.
- ii. मंजुरीबद्दलच्या कोणत्याही अटी व शर्तीमध्ये बदल झाल्यास,उदा. व्याज आणि

सेवा शुल्क (सर्विस चार्जेस), असे बदल लागू करण्यापूर्वी कर्जदाराला त्याबद्दल कळवले जाईल.

- iii. व्याज दरात आणि चार्जेसमध्ये कोणतेही बदल झाल्यास ते कर्जदारांना पुरेशा कालावधीची सूचना दिल्यानंतर (जर कायद्यानुसार याविरुद्ध करणे आवश्यक नसेल तर) त्यानंतरच्या काळापासून लागू केले जातील.
- iv. मायक्रोफायनान्स कर्जांच्या बाबतीत, कर्जदाराला दिलेले लोन कार्ड कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असेल, ज्यामध्ये कर्जदाराची पुरेशी ओळख निश्चित केलेली असेल आणि त्यात एका सोप्या फॅक्ट-शीटमध्ये प्राइसिंगबद्दलची माहिती दिलेली असेल आणि कर्जाशी संबंधित अटी व शर्तीची ठळक माहिती दिलेली असेल, सर्व परतफेडीबद्दलची बँकेची पोचपावती, ज्यात मिळालेले हप्ते आणि अंतिम डिसचार्ज व त्यासोबत समस्या निराकरण यंत्रणेची माहिती, बँकेच्या नोडल अधिकाऱ्याचे नाव व संपर्क क्रमांक दिलेला असेल.

## 8.1 वितरणानंतरची देखरेख

बँकेने कर्ज वितरणानंतर करायची देखरेख , विशेषतः रू. २ लाखांपर्यंतच्या कर्जांसाठी, ही सहाय्यात्मक स्वरूपाची आणि कर्जदाराला जर कोणतीही खरी समस्या आलेली असेल तर त्यासाठी मदत करण्यासाठीची असेल. कलेक्शन (संकलन) साठी, बँकेच्या वेबसाइटवर 'गाइडिंग प्रिन्सिपल्स अँड कोड ऑफ कंडक्ट फॉर कलेक्शन अँड रिकव्हरी ऑफ ड्यूज फ्रॉम बॉरोअर्स' मध्ये दिलेल्या धोरणात्मक सूचनांचे बँक पालन करेल. याशिवाय बँक कर्ज वितरणानंतरच्या देखरेखीच्या बाबतीत खालील मुद्द्यांचा पुनरुच्चार करीत आहे:

अ. जर कुटुंबात कोणतीही दुःखद घटना घडली असेल किंवा अशा प्रकारचे कोणतेही प्रसंग असतील, असे बँकेला कळले असेल, तर अशा अयोग्य वेळी कॉल्स केले जाणार नाहीत किंवा व्हिजिट केली जाणार नाही.

ब. सुविधेशी संबंधित अटींनुसार पेमेंट किंवा परफॉर्मन्स रीकॉल करणे/ एक्सलरेट (वाढवणे) यांबद्दलचा निर्णय घेण्यापूर्वी किंवा अतिरिक्त तारण (सेक्युरिटीज) ची मागणी करण्यापूर्वी , बँक सुविधेच्या अटींमध्ये नमूद केल्यानुसार किंवा सुविधेच्या अटींमध्ये अशी कोणतीही अट नसल्यास योग्य कालावधीसह कर्जदारांना नोटीस देईल (जर सेक्युरिटी (तारण)च्या अस्तित्वाबाबतच समस्या असेल तर त्याचा अपवाद राहिल.).

क. कर्जाची परतफेड झाल्यानंतर किंवा लोन रिअलायझेशननंतर, बँक सर्व तारण (सेक्युरिटीज) सोडून देईल, जे बँकेला कर्जदारांविरुद्ध / जामीनदारांविरुद्ध कोणताही

कायदेशीर हक्क असण्याच्या किंवा कोणत्याही दाव्यासाठी लीन(lien) असण्याच्या अधीन असेल. जर असा सेट ऑफ चा हक्क बजावायचा असेल, तर कर्जदार / जामीनदार यांना त्याबद्दल सूचना दिली जाईल व त्यात उरलेल्या दाव्यांबद्दल संपूर्ण माहिती दिली जाईल, तसेच कोणत्या कागदपत्रांखाली बँकेला तारण ठेवून घेण्याचा अधिकार आहे त्याची माहितीही दिली जाईल.

ड. कर्ज वितरणानंतरच्या देखरेखीसाठी कर्जदाराद्वारे वेळोवेळी रिपोर्टस सादर करण्याबद्दल आणि बँकेद्वारे वेळोवेळी तारणाची (सेक्युरिटी) तपासणी करण्याबद्दल कर्ज मंजुरी पत्रात माहिती दिली जाईल. कर्ज मंजुरी पत्रात याचाही उल्लेख असेल की तपासणीसाठीचा खर्च बँकेद्वारे केला जाणार आहे की तो खर्च कर्जदाराला करावा लागणार आहे.

#### मायक्रोफायनान्स कर्जाबाबतच्या मार्गदर्शक सूचना

1. वसुलीचे काम कर्जदार आणि बँक यांनी एकत्रितपणे आधीपासून निश्चित केलेल्या ठिकाणी/ मध्यवर्ती ठिकाणी केले जाईल. परंतु,जर कर्जदार निश्चित केलेल्या किंवा मध्यवर्ती ठिकाणी सलग दोन किंवा त्यापेक्षा जास्त वेळा आला नाही, तर फील्ड स्टाफला वसुलीसाठी कर्जदाराच्या घरी किंवा कामाच्या ठिकाणी जाण्याची परवानगी असेल.
2. बँक व त्यांचे एजंट वसुलीसाठी कोणत्याही कठोर पद्धतींचा वापर करणार नाहीत. यापूर्वी वर्णन केलेल्या पद्धतींच्या वापरावर मर्यादा न आणता, खालील पद्धती कठोर मानल्या जातील:

अ. कलेक्शन व रिकव्हरी एजंट (संकलन व वसुली एजंट) संभाषणात धमकीची, शिवीगाळ करणारी भाषा वापरणार नाही.

ब. फोन कॉल्स करण्याची वेळी सामान्यपणे सकाळी ९.०० ते संध्याकाळी ६.०० मध्येच असेल. बँकेने अधिकृत केलेला प्रतिनिधी कर्जदाराला सतत कॉल करणार नाही.

क. कलेक्शन व रिकव्हरी एजंट कर्जदाराच्या नातेवाइकांना, मित्रांना किंवा सहकाऱ्यांना त्रास देणार नाहीत.

ड. बँकेने अधिकृत केलेले प्रतिनिधी कर्जदाराचे नाव व इतर माहिती सार्वजनिक रीतीने प्रसिद्ध करणार नाहीत.

इ. कलेक्शन व रिकव्हरी एजंट कर्जदार किंवा कर्जदाराचे कुटुंब/ मालमत्ता / पत्त यांची हानी/नुकसान होण्यासाठी हिंसाचाराच्या किंवा त्यासारख्या पद्धती वापरणार नाही किंवा अशा पद्धती वापरण्याची धमकी देणार नाही.

फ. बँकेच्या अधिकृत प्रतिनिधीने कोणतेही दिशाभूल करणारे विधान करता कामा नये किंवा कर्जदारांना कोणतेही चुकीचे निवेदन / वचन देता कामा नये.

- a) बँक वसुलीची प्रक्रिया सुरु करताना वसुली एजंटची माहिती कर्जदाराला कळवेल. एजंटही स्वतःबरोबर नोटीसची प्रत आणि बँकेने किंवा एजन्सीने दिलेले अधिकृतीकरणाचे पत्र आणि ओळखपत्र बाळगतील. शिवाय, जर वसुली एजन्सीत कोणताही बदल झाला, तर कर्जदाराला त्या बदलाबाबत कळवण्याबरोबरच, नवीन एजंट नोटीसची प्रत आणि अधिकृतीकरणाचे पत्र व त्याचे ओळखपत्र स्वतःबरोबर बाळगेल. नोटीस आणि अधिकृतीकरणाचे पत्र यांमध्ये, इतर गोष्टींबरोबरच, वसुली एजन्सीची आणि बँकेची संपर्क माहिती असेल.

## 8.2 माहितीची गोपनीयता

ग्राहकाबद्दलची सर्व वैयक्तिक माहिती गोपनीय राखली जाईल आणि ग्राहकाने मान्य केल्याशिवाय ती कोणत्याही तृतीय पक्षाला उघड केली जाणार नाही. 'तृतीय पक्ष' या संज्ञेत कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या संस्था, क्रेडिट इन्फर्मेशन ब्यूरो, रिझर्व बँक ऑफ इंडिया आणि इतर बँका व वित्तीय संस्था (फायनान्शियल इन्स्टिट्यूशन्स) यांचा समावेश नाही. ग्राहकाची माहिती फक्त खालील परिस्थितीत उघड केली जाईल:

- १.जर कायद्यातील तरतुदीखाली बँकेला तसे करणे आवश्यक असेल तर
२. जर ही माहिती उघड करणे लोकांच्या हिताचे असेल तर
३. जर बँकेच्या हितासाठी माहिती उघड करणे आवश्यक असेल तर

## 8.3 सामान्य

- i. जर कर्ज खाते स्थानांतरीत करण्याची विनंती कर्जदाराकडून किंवा जी बँक खाते घेऊ इच्छिते अशा बँकेकडून मिळाली तर बँकेची संमती किंवा नकार, असल्यास, अशी विनंती मिळाल्यापासून २१ दिवसांच्या आत कळवला जाईल.
- ii. जर कर्जदाराने यापूर्वी उघड न केलेली कोणतीही माहिती नंतरच्या काळात बँकेला आढळली तर बँकेला आवश्यक माहिती कर्जदाराकडून मागवण्याचा आणि

आपले हित जपण्यासाठी योग्य कृती करण्याचा अधिकार असेल.

- iii. बँक कर्ज देताना लिंग, जात आणि धर्म यांच्या आधारावर कोणताही भेदाभेद करणार नाही. परंतु, जर एखादे विशिष्ट प्रॉडक्ट एखाद्या विशिष्ट गटासाठी (टारगेट ग्रुप) तयार केलेले असेल किंवा एखाद्या विशिष्ट गटाला आकर्षित करण्यासाठी बँकेची एखाद्या विशेष योजनेखाली एखादी बेनिफिट/इंसेंटिव्ह ऑफर असेल तर तिला हे लागू होणार नाही.
- iv. जर पैसे परतफेड करण्यात कसूर झाली तर किंवा थकबाकीच्या इतर कोणत्याही घटनेच्या बाबतीत, येणे रक्कम वसूल करण्यासाठी बँकेला योग्य वाटेल त्या पद्धतीने तारणातून पैसे वसूल करण्याचा हक्क बँक राखून ठेवत आहे. परंतु, कर्जाच्या वसुलीसाठी बँक विनाकारण त्रास देण्याच्या पद्धती वापरणार नाही, उदा. कर्जदाराला वेळीअवेळी सतत कॉल करून त्रास देणे, बळाचा वापर करणे इ.
- v. बँक कर्ज सुविधेच्या अटी व शर्तीमध्ये नमूद केलेल्या गोष्टींचा अपवाद वगळता, कर्जदारांच्या कामकाजात हस्तक्षेप करणार नाही. परंतु कर्जदाराने पूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती त्यानंतरच्या काळात बँकेला आढळली असेल तर त्याचा अपवाद असेल.

#### 8.4 तक्रारी व निराकरण:

कोणत्याही तक्रारी/समस्यांच्या बाबतीत, अर्जदार/ कर्जदार यांना संबंधित शाखेला/ क्रेडिट ऑफिसरला लेखी कळवावे लागेल, जे ग्राहकाला त्याबद्दलची अंतरिम पोचपावती देतील आणि त्यानंतर ते समस्या निराकरणासाठी मुख्य कार्यालयाशी संपर्क साधतील. शाखा / क्रेडिट ऑफिसर अशी तक्रार/समस्या मिळाल्यापासून ७ दिवसांच्या आत याबद्दलची माहिती संपूर्ण तपशीलासह मुख्य कार्यालयाला कळवतील. मुख्य कार्यालय समस्या/ तक्रार निवारणासाठी आवश्यक ती कारवाई कमाल ३० दिवसांच्या आत करेल. बँकेच्या कर्मचाऱ्यांच्या किंवा आऊटसोर्सड एजन्सीच्या (काम बाहेरच्या एजन्सीकडे सोपवलेले असल्यास त्या एजन्सीच्या) कर्मचाऱ्यांच्या अयोग्य वर्तणुकीसाठी बँक जबाबदार असेल आणि त्याबद्दल वेळेवर कारवाई करेल.