

उचित व्यवहार संहिता- सूक्ष्म वित्त ऋण

भारतीय रिज़र्व बैंक ने दिनांक 14.03.2022 की अपनी अधिसूचना संख्या डीओआर.एफ़आईएन.आरईसी.95/03.10.038/2021-22 द्वारा सूक्ष्म वित्त के लिए विनियामक ढांचे पर मास्टर निर्देश जारी किए. भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी किए गए दिशा-निर्देशों के आलोक में, सूक्ष्म वित्त उधारकर्ताओं के लिए हमारे बैंक द्वारा उचित व्यवहार संहिता निम्नानुसार है:-

ऋण के लिए आवेदन

1.1 बैंक द्वारा कम आय वाले परिवारों को प्रदान किए गए सभी संपार्श्विक मुक्त ऋण, अर्थात् ऐसे परिवार जिनकी वार्षिक आय 3,00,000/- रुपए तक है, अंतिम उपयोग पर विशेष ध्यान दिए बिना, उन्हें सूक्ष्म वित्त ऋण के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा. इस प्रयोजन के लिए, परिवार का मतलब एक व्यक्तिगत परिवार इकाई अर्थात् पति, पत्नी और उनके अविवाहित बच्चे होंगे.

1.2 सूक्ष्म वित्त ऋण की संपार्श्विक मुक्त प्रकृति सुनिश्चित करने के लिए, ऋण को उधारकर्ता के जमा खाते पर ग्रहणाधिकार से नहीं जोड़ा जाएगा.

1.3 बैंक सूक्ष्म वित्त उधारकर्ताओं की घरेलू आय के बारे में जानकारी क्रेडिट सूचना कंपनियों (सीआईसी) को प्रस्तुत करेगा.

1.4 ऋण आवेदन में, बैंक एक मानकीकृत सरलीकृत तथ्य-पत्रक में संभावित उधारकर्ता को मूल्य निर्धारण संबंधी जानकारी प्रकट करेगा.

1.5 बैंक द्वारा सूक्ष्म वित्त उधारकर्ता से लिए जाने वाले किसी भी शुल्क का तथ्य-पत्रक में स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाएगा.

1.6 उधारकर्ता से ऐसी कोई भी राशि नहीं ली जाएगी जिसका स्पष्ट रूप से तथ्य-पत्रक में उल्लेख नहीं किया गया है.

1) प्रसंस्करण एवं ऋण मूल्यांकन

2.1 बैंक सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती प्रदान करेगा.

2.2 बैंक उचित अवधि के साथ ऋण आवेदन को सत्यापित करेगा.

2.3 पात्र ऋण राशि का आकलन करते समय, बैंक परिवार के सभी बकाया ऋणों (संपार्श्विक मुक्त सूक्ष्म वित्त ऋणों के साथ-साथ किसी अन्य प्रकार के संपार्श्विक ऋण) से उत्पन्न ऋण चुकौती दायित्वों को ध्यान में रखेगा. बहिर्वाह को सभी मौजूदा ऋणों के साथ-साथ विचाराधीन ऋण के पुनर्भुगतान सहित (मूलधन और ब्याज दोनों घटक सहित) मासिक घरेलू आय के 50% तक सीमित किया जाएगा.

2.4 मौजूदा ऋण जिसके लिए मासिक घरेलू आय के प्रतिशत के रूप में मासिक ऋण दायित्वों के पुनर्भुगतान के कारण बहिर्वाह 50% की सीमा से अधिक हो, को परिपक्व होने की अनुमति दी जाएगी. तथापि, ऐसे मामलों में, इन पारिवारिक इकाईयों को तब तक कोई नया ऋण प्रदान नहीं किया जाएगा जब तक कि 50% की निर्धारित सीमा का अनुपालन नहीं किया जाता है.

2.5 सूक्ष्म वित्त ऋणों पर कोई पूर्व-भुगतान नहीं होगा.

2.6 बैंक सूक्ष्म वित्त ऋणों पर प्रभारित न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को हमारी शाखाओं, हमारे द्वारा जारी की जाने वाली सूचना पुस्तिकाओं/पैम्फलेटों एवं हमारी वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा.

2.7 ब्याज दर या किसी अन्य शुल्क में किसी भी परिवर्तन के बारे में उधारकर्ता को अग्रिम रूप से सूचित किया जाएगा और ये परिवर्तन केवल भविष्यलक्षी प्रभाव से लागू होंगे.

2.8 बैंक सूक्ष्म वित्त ऋणों के लिए मानक सामान्य ऋण करार का उपयोग करेगा जो हिंदी, अंग्रेजी और क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है.

2.9 बैंक उधारकर्ता को एक ऋण कार्ड प्रदान करेगा जिसमें निम्नलिखित शामिल होंगे:

क) सूचना जो पर्याप्त रूप से उधारकर्ता की पहचान करती है;

ख) प्रभारित ब्याज की प्रभावी दर;

सी) ऋण से जुड़े अन्य सभी नियम एवं शर्तें;

घ) प्राप्त किशतों एवं अंतिम चुकौतियों सहित सभी पुनर्भुगतानों की बैंक द्वारा पावती; और

ई) बैंक के नोडल अधिकारी के नाम और संपर्क नंबर सहित शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण.

2.10 ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियां स्थानीय भाषा में होंगी.

2.11 गैर-ऋण उत्पादों को जारी करना उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से होगा और उधारकर्ता को ऋण कार्ड में ही ऐसे उत्पादों के लिए शुल्क संरचना स्पष्ट रूप से सूचित की जाएगी.

2) वसूली

3.1 देय राशि की वसूली उधारकर्ता और बैंक द्वारा पारस्परिक रूप से तय किए गए निर्दिष्ट स्थान पर की जाएगी और ऋण कार्ड में इसका उल्लेख किया जाएगा.

3.2 बैंक वसूली के लिए कोई कठोर तरीका नहीं अपनाएगा. पूर्वगामी सामान्य अनुप्रयोग को सीमित किए बिना, निम्नलिखित पद्धति को कठोर माना जाएगा:

क) धमकी या अपमानजनक भाषा का प्रयोग;

ख) सुबह 9.00 बजे से पहले और/ या शाम 6:00 बजे के बाद उधारकर्ता को लगातार कॉल करना;

ग) उधारकर्ता के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना,

घ) उधारकर्ता का नाम प्रकाशित करना,

ङ) उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या अन्य समान साधनों का उपयोग करना या उपयोग करने की धमकी देना;

च) कर्जदार को कर्ज की सीमा के बारे में या गैर-अदायगी के परिणामों के बारे में गुमराह करना.

3) शिकायत निवारण

4.1 प्रभावी और समयबद्ध तरीके से ग्राहकों की शिकायतों को दूर करने के लिए बैंक एक मजबूत ग्राहक शिकायत निवारण प्रणाली प्रदान करेगा.

4.2 बैंक शाखाओं, ऋण दस्तावेजों और अन्य संचार सामग्री में ग्राहक शिकायत निवारण के विवरण को स्पष्ट रूप से सूचित करेगा.

4.3 सुनिश्चित करें कि शिकायत दर्ज होने के बावजूद ग्राहक के साथ उचित व्यवहार किया जाएगा.

4.4 बैंक के कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों के अनुचित व्यवहार के लिए बैंक जवाबदेह होगा.

शिकायत एस्केलेशन मैट्रिक्स निम्नानुसार प्रस्तुत किया गया है:

क्रम सं.	स्तर	प्रभारी अधिकारी
1	वित्तीय समावेशन ग्राहकों की सभी शिकायतों /परिवादों को पहले संबोधित किया जाना चाहिए	शाखा प्रमुख
	यदि उपरोक्त द्वारा दिए गए जवाब/की गई कार्रवाई से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे मामले को आगे बढ़ा सकते हैं:	
2	क्षेत्रीय कार्यालय	क्षेत्रीय प्रमुख
	यदि उपरोक्त के जवाब/की गई कार्रवाई से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे मामले को आगे बढ़ा सकते हैं:	

3	अंचल कार्यालय	अंचल प्रमुख
	यदि उपरोक्त के जवाब/की गई कार्रवाई से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे मामले को आगे बढ़ा सकते हैं:	
4	कॉर्पोरेट कार्यालय	महाप्रबंधक- बीसी/बीएफ सेल, कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई फ़ोन नंबर: 022-66553355, 6655312