

सुर्योदय स्मॉल फाइनेन्स बैंक लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

संस्करण: वित्त वर्ष: 22-23/1.0

पाठक के लिए सूचना:

निजी व गोपनीय

पृष्ठ 1 का 11

यह नीति दस्तावेज सूर्योदय स्मॉल फायनान्स बैंक लिमिटेड की संपत्ति है और केवल बैंक के उपयोग के लिए है। इसे मुख्य सेवा अधिकारी की पूर्व लिखित सहमति के बिना किसी भी नियामक आवश्यकताओं के अलावा बाहरी पार्टियों के साथ पत्राचार में कॉपी, खुलासा, परिचालित या संदर्भित नहीं किया जाना चाहिए या किसी अन्य तीसरे पक्ष के साथ चर्चा नहीं की जानी चाहिए।

विषय-सूची

1. प्रस्तावना :..... 4

2. क्षेत्र :	4
3. महत्वपूर्ण घोषणाएं और वचनबंध :	4
4. बैंक के उधारकर्ताओं के लिए उचित व्यवहार :	5
5. बैंक के जमाकर्ताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता:	7
6. मास्टर निदेश के संदर्भ में ऋणदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता में की गयी संवृद्धि - माइक्रोफाइनेंस ऋण के लिए नियामक ढांचा 14 मार्च, 2022	8
अनुलग्नक 1	11

1. प्रस्तावना:

उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) सूर्योदय स्मॉल फायनान्स बैंक लिमिटेड (बैंक) द्वारा अपनाई गई एक स्वैच्छिक संहिता है, जिसका उद्देश्य अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते हुए सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाना है। इसका उद्देश्य अपने ग्राहकों को मूल्यवान निवेशप्रदान करना और बैंक के साथ ग्राहकों की प्रभावी बातचीत की सुविधा प्रदान करना है।

2. क्षेत्र:

एफपीसी बैंक में उस तारीख से लागू होगी, जिस तारीख से इसे बैंक की वेबसाइट पर रखा गया है या अन्यथा विभिन्न मीडिया के माध्यम से प्रचारित किया गया है। एफपीसी में बैंक की ओर से महत्वपूर्ण घोषणाएं शामिल हैं, जिसकी भावना संपूर्ण एफपीसी प्रावधानों में व्याप्त है।

3. महत्वपूर्ण घोषणाएं और वचनबंध:

बैंक घोषणा करता है और वचन देता है:

- i. ग्राहकों को पेशेवर तरीके से, कुशल, विनम्र, मेहनती और त्वरित सेवाएं प्रदान करना।
- ii. कारोबार का समय शाखाओं और वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।
- iii. बैंक शाखाओं में अलग से 'पूछताछ' या 'क्या मैं आपकी मदद कर सकता हूं' काउंटर उपलब्ध कराएगा।
- iv. बैंक शाखा परिसर में शिकायत रजिस्टर/फॉर्म और/सुझाव पेटी उपलब्ध कराएगा और ग्राहकों की परिवेदना/शिकायतों से निपटने वाले प्रशासनिक कार्यालयों के साथ-साथ नोडल अधिकारी का संपर्क और पता भी प्रदर्शित करेगा।
- v. जिन शाखाओं में भारी भीड़ होती है, वहां बैठने की व्यवस्था, पीने के पानी आदि की बुनियादी सुविधाओं के साथ विशिष्ट और उचित कतार प्रबंधन प्रणाली होगी।
- vi. बैंक ग्राहकों के बीच धर्म, जाति, लिंग, वंश या इनमें से किसी के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा।
- vii. ग्राहकों के लिए विभिन्न बैंकिंग उत्पादों के विज्ञापन और विपणन में निष्पक्ष और ईमानदार रहना।
- viii. ग्राहकों को बैंकिंग लेनदेन के संबंध में शर्तों, लागतों, अधिकारों और देनदारियों का सटीक और समय पर प्रकटीकरण प्रदान करना।
- ix. मांगे जाने पर, सभी बैंकिंग गतिविधियों/लेनदेनों के लिए ग्राहकों को उपर्युक्त सहायता या सलाह प्रदान करना।
- x. संगठन के भीतर शिकायत निवारण प्रकोष्ठ/डेस्क की स्थापना करके ग्राहकों के साथ किसी भी विवाद या मतभेद को सुलझाने के लिए सद्भावपूर्वक प्रयास करना।
- xi. सभी नियामक आवश्यकताओं का सद्भावपूर्वक पालन करना।
- xii. ऋण और अन्य बैंकिंग सेवाओं के अनुबंध में संभावित जोखिमों के बारे में सामान्य जागरूकता फैलाना। बैंक ग्राहकों को स्वतंत्र वित्तीय सलाह लेने के लिए प्रोत्साहित करेगा और केवल बैंक के अभ्यावेदन पर कार्य नहीं करेगा।
- xiii. ग्राहकों के हितों की सेवा और उनकी शिकायतों का समाधान सुनिश्चित करने के लिए बैंक समय-समय पर आरबीआई द्वारा जारी सभी दिशानिर्देशों का पालन करेगा।

4. बैंक के उधारकर्ताओं के लिए उचित व्यवहार:

i. ऋण के लिए आवेदन:

ऋण आवेदन पत्र में, बैंक प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क और शुल्क के बारे में जानकारी सहित व्यापक जानकारी प्रदान करेगा और आवेदन की गैर-स्वीकृति, पूर्व भुगतान विकल्प और अन्य मामले जो उधारकर्ताओं के हित को

प्रभावित करते हैं, के मामले में वापसी योग्य शुल्क की राशि , सभी श्रेणियों के ऋणों की, उनके द्वारा मांगे गए ऋण की राशि की परवाह किए बिना।

ii. ऋण प्रसंस्करण :

- बैंक सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती प्रदान करेगा जिसमें उस समय सीमा का उल्लेख होगा जिसके भीतर आवेदन का निपटान किया जाएगा।
- बैंक ऋण आवेदन का सत्यापन करेगा और यदि अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की आवश्यकता है; इन्हें आवेदक से मांगा जाएगा।
- सभी श्रेणियों के ऋणों के लिए और किसी भी सीमा की परवाह किए बिना, बैंक से बिना किसी देरी के आवेदन को संसाधित करने की अपेक्षा की जाएगी। यदि आवेदन को अस्वीकार कर दिया जाता है, तो बैंक एक महीने के भीतर आवेदक को अस्वीकृति के कारणों से अवगत कराएगा।

iii. ऋण मूल्यांकन और नियम और शर्तें :

- मंजूरी देने वाले प्राधिकारी से बैंक के मौजूदा निर्देशों और जमा धन नीति के अनुसार जमा धन आवेदन का उचित मूल्यांकन सुनिश्चित करने की अपेक्षा की जाएगी। पर्याप्त अंतर और सुरक्षा की उपलब्धता ग्राहक की ऋण पात्रता पर सम्यक तत्परता का विकल्प नहीं होगी।
- सभी नियमों और शर्तों और अन्य चेतावनियों को बैंक के अधिकृत अधिकारी द्वारा ग्राहक को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा।
- बैंक उधारकर्ता/गारंटर को उसके नियमों और शर्तों के साथ क्रेडिट सीमा से अवगत कराएगा और अभिलेख पर उसकी पूरी जानकारी के साथ दिए गए इन नियमों और शर्तों के लिए उधारकर्ता/गारंटर की स्वीकृति प्राप्त करेगा।
- स्वीकृत क्रेडिट प्रस्तावों के संबंध में, बैंक द्वारा दी गई क्रेडिट सुविधाओं को नियंत्रित करने वाले नियम और शर्तें और अन्य चेतावनियां लिखित रूप में कम की जाएंगी और बैंक अधिकारी द्वारा विधिवत प्रमाणित की जाएंगी। ऋण समझौते की एक प्रति के साथ ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति उधारकर्ता को प्रस्तुत की जाएगी।
- स्वीकृति पत्र / ऋण समझौते में स्पष्ट रूप से कहा जाएगा कि ऋण सुविधाएं केवल बैंक के विवेक पर दी जाएंगी और निम्नलिखित परिस्थितियों में आहरण पूरी तरह से बैंक के विवेक पर होगी:
 - आहरण शक्ति/स्वीकृत सीमा से अधिक के आहरण।
 - मंजूरी में विशेष रूप से निर्धारित के अलावा अन्य उद्देश्य के लिए जारी किए गए चेक का भुगतान करना।
 - एनपीए के रूप में वर्गीकृत होने के बाद खाते में आहरण।
 - उधारकर्ता द्वारा नियमों और शर्तों का पालन न करने की स्थिति में किसी भी तरह के आहरण की अनुमति नहीं दी जाएगी।
 - व्यवसाय में वृद्धि के कारण उधारकर्ता की आगे की आवश्यकताओं को पूरा करना ऋण सीमाओं की उचित समीक्षा के अधीन होगा।
- ऋणी को ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए देय शुल्क/प्रभार के बारे में सलाह दी जाएगी; और कुछ परिस्थितियों में वापस की जाने वाली फीस की राशि भारतीय रिजर्व बैंक के मौजूदा दिशानिर्देशों द्वारा शासित होगी।

iv. नियम और शर्तों में बदलाव सहित ऋणों का संवितरण:

- बैंक इस तरह की मंजूरी को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों के अनुरूप स्वीकृत ऋणों का समय पर संवितरण सुनिश्चित करेगा।
- मंजूरी के नियम और शर्तों में कोई भी बदलाव जैसे ब्याज और शुल्क परिवर्तन को प्रभावी करने से पहले उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।
- ब्याज दर और शुल्कों में कोई भी परिवर्तन उधारकर्ता को उचित नोटिस देने के बाद ही भविष्यलक्षी प्रभाव से लागू किया जाएगा।

v. संवितरण के बाद पर्यवेक्षण:

- संवितरण के बाद पर्यवेक्षण, जैसे कि समय-समय पर रिपोर्ट जमा करना और आवधिक निरीक्षण, स्वीकृति पत्र जारी करते समय निर्धारित किया जाएगा। मंजूरी पत्र में यह भी उल्लेख होगा कि बैंक निरीक्षण की लागत वहन करेगा या उधारकर्ता।
- समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस बुलाने / तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय लेने से पहले, ऋणदाताओं को ऋण समझौते में निर्दिष्ट या उचित अवधि के अनुसार उधारकर्ताओं को नोटिस देना चाहिए, यदि ऋण समझौते में ऐसी कोई शर्त मौजूद नहीं है।
- ऋण का भुगतान प्राप्त होने पर बैंक सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा। हालांकि, बैंक उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार को सेट ऑफ (प्रतिबलन) करने के अधिकार का प्रयोग करने का निर्णय ले सकता है। यदि बैंक प्रतिभूति को बनाए रखने का निर्णय लेता है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन दस्तावेजों के बारे में सूचित किया जाएगा जिनके तहत बैंक संबंधित दावे का भुगतान/निपटान होने तक प्रतिभूति अपने पास बनाए रखने का हकदार है।

vi. अन्य:

- बैंक उधारकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगा, सिवाय इसके कि ऋण स्वीकृति दस्तावेजों के नियमों और शर्तों में प्रदान किया गया है, जैसे कि आवधिक निरीक्षण, खाता बहियों की जांच, स्टॉक और बही ऋणों का सत्यापन, और क्यूआईएस विवरणों की जांच।
- यदि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई कोई जानकारी बैंक के संज्ञान में आती है, तो बैंक को उधारकर्ता से आवश्यक जानकारी प्राप्त करने और अपने हितों की रक्षा के लिए कार्रवाई शुरू करने का अधिकार होगा।
- जबकि, बैंक समाज के कमजोर वर्गों के लिए बनाई गई क्रेडिट-लिंक्ड योजनाओं में भाग ले सकता है, बैंक ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा।
- ऋणों की वसूली के मामले में, बैंक अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा जैसे कि असुविधाजनक समय में उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना और बाहुबल का उपयोग करना।
- उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, या तो उधारकर्ता से या अन्य बैंकों/वित्तीय संस्थाओं से, जो ऋण अधिग्रहण का प्रस्ताव देते हैं, बैंकों की सहमति, या आपत्ति, यदि कोई हो, को अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा।

vii. शिकायत निवारण:

हालांकि ऋण की मंजूरी बैंक के विवेकाधिकार पर होगी, उधारकर्ताओं के पास निर्णय के खिलाफ अपील करने का अवसर होगा। इस प्रयोजन के लिए और किसी भी अन्य ग्राहक शिकायत के लिए, आवेदक/उधारकर्ता बैंक की वेबसाइट पर उल्लिखित संपर्क विवरण के अनुसार नोडल अधिकारी - ग्राहक शिकायत निवारण से संपर्क

कर सकते हैं।

5. बैंक के जमाकर्ताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता:

i. बैंकिंग सेवाएं:

- a. बैंक विभिन्न जमा योजनाओं के लिए समय-समय पर शाखाओं में नोटिस बोर्ड/स्क्रीन और वेबसाइट पर ब्याज दरों को प्रदर्शित करेगा।
- b. बैंक ग्राहकों को बैंक की वेबसाइट के माध्यम से ब्याज दरों, शुल्कों, नियमों और शर्तों में परिवर्तन / संशोधन के बारे में सूचित करता रहेगा।
- c. समय-समय पर आरबीआई द्वारा सलाह के अनुसार बाहरी चेक के विलंबित क्रेडिट के लिए ब्याज का भुगतान करें।
- d. आरबीआई द्वारा समय-समय पर सलाह दी गई कुछ शर्तों के अधीन एक निर्दिष्ट सीमा तक बाहरी और स्थानीय चेक के संबंध में तत्काल क्रेडिट प्रदान करें।
- e. बैंक की विभिन्न जमा योजनाओं/सेवाओं का विवरण अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं।
- f. विभिन्न शाखाओं में ग्राहकों को एक समान खाता खोलने का फॉर्म (एओएफ) प्रदान किया जाएगा। खाता खोलने के लिए आवश्यक अतिरिक्त जानकारी/दस्तावेजों के लिए जांच सूची भी ग्राहकों को उपलब्ध कराई जाएगी। जांच सूची बैंक की वेबसाइट पर भी उपलब्ध होगी।
- g. खाता खोलने के लिए, अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) नियामक दिशानिर्देशों के लिए बैंक को दस्तावेज (पहचान का प्रमाण और पते का प्रमाण) मांगना होगा। आवश्यक दस्तावेजों के बारे में ग्राहकों को सूचित किया जाएगा और वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जाएगा।
- h. वित्तीय समावेशन के तहत निर्धारित न्यूनतम शेष राशि के साथ नो फ्रिल खाते (सादा खाता) खोलें, उन खातों को छोड़कर जहां विशेष रूप से छूट दी गई है।
- i. एकल या संयुक्त रूप से, 10 वर्ष और उससे अधिक आयु के अवयस्कों के नाम पर या प्राकृतिक/कानूनी संरक्षकता के तहत या किसी अनपढ़/नेत्रहीन व्यक्ति द्वारा बचत निधि खाता खोलें।
- j. डेबिट प्रविष्टियों के मामले में आदाता के नाम के साथ-साथ लिखत संख्या और क्रेडिट प्रविष्टियों के मामले में भुगतानकर्ता बैंक का नाम / लिखत के ड्राँअर के साथ-साथ लिखत संख्या बैंक द्वारा पासबुक/खातों के विवरण में प्रदान की जाएगी।
- k. खाते को एक शाखा से दूसरी शाखा में निःशुल्क स्थानांतरित करें।
- l. खाता संख्या पोर्टेबिलिटी: ग्राहक को बैंक में उसी खाता संख्या को बनाए रखने की अनुमति तब भी दी जाएगी जब वह दूसरे शहर में जाता है या उसी शहर में अपना खाता दूसरी शाखा में स्थानांतरित करता है। खाता संख्या सुवाह्यता वाले (पोर्टेबिलिटी) खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध पत्र या तो अंतरणकर्ता या अंतरिती शाखा में जमा किया जा सकता है।
- m. नियमित भुगतान जैसे बीमा प्रीमियम, किराया, कर आदि के लिए स्थायी निर्देश की सुविधा प्रदान करना।
- n. समय से पहले निकासी की अनुमति दें, जब तक कि अन्यथा निर्दिष्ट न हो, उस अवधि के लिए लागू ब्याज दर पर जिस अवधि के लिए जमा चल रहा है या अनुबंधित दर, जो भी कम हो, जुर्माने के अधीन, यदि कोई हो, जो बैंक द्वारा निर्धारित किया गया है। एफडीआर जारी करने के लिए निर्धारित

न्यूनतम दिनों से कम समय के लिए बैंक के पास जमा राशि की समयपूर्व निकासी पर कोई ब्याज नहीं दिया जाएगा।

- o. ऐसे सावधि जमा को जारी करते समय जमाकर्ता (ओं) द्वारा निर्दिष्ट उत्तरजीवी/नामित व्यक्ति को मृत जमाकर्ताओं के नाम पर सावधि जमा की समयपूर्व निकासी की अनुमति दें। अतिदेय सावधि जमा पर बैंक समय-समय पर लागू दिशानिर्देशों के अनुसार गणना की विधि के अनुसार ब्याज का भुगतान कर सकता है।
 - p. जमा प्रमाणपत्र (सीडी) कर बचत योजना (टैक्स सेवर स्कीम) /पूँजीगत अभिलाभ योजना को छोड़कर आम तौर पर जमा के खिलाफ ऋण/ओवरड्राफ्ट की अनुमति दें। ऐसे ऋण आरबीआई द्वारा समय-समय पर निर्देशित या बैंक द्वारा निर्धारित दरों पर ब्याज वसूल कर स्वीकृत किए जाते हैं।
 - q. अच्छी ग्राहक सेवा के उपाय के रूप में, बैंक जमाकर्ता को परिपक्वता की तारीख के बारे में अग्रिम रूप से सूचित कर सकता है। बैंक ग्राहक के अनुरोध पर ऑटो नवीनीकरण की सुविधा भी प्रदान कर सकते हैं। मीयादी जमाराशियों के लिए नवीकरण नोटिस- ग्राहकों को सावधि जमा नवीनीकरण नोटिस अधिमानतः इलेक्ट्रॉनिक रूप में भेजी जाएगी ताकि वे नवीकरण की शर्तें तय कर सकें, मूल राशि, परिपक्वता मूल्य, परिपक्वता तिथि, ब्याज दर, वार्षिक ब्याज प्रदायी आदि जैसे विवरण देते हुए सभी जमा खातों का विवरण सारांश रूप में बैंक द्वारा प्रदान किया जाएगा।
 - r. जमाराशियों पर ब्याज का भुगतान करें या तो मासिक रूप से रियायती मूल्य पर या त्रैमासिक या अर्धवार्षिक (त्रैमासिक चक्रवृद्धि यानी, ब्याज का पुनर्निवेश) या परिपक्वता की तारीख पर जमाकर्ता के विकल्प पर जैसा विशेष जमा योजना के तहत लागू हो। रुपये 20,000/- और उससे अधिक की परिपक्वता प्राप्त राशि का भुगतान एकाउंट पेयी चेक या खाते में क्रेडिट द्वारा किया जाएगा। एफडीआर/टीडीआर का नकद भुगतान नहीं किया जाएगा यदि मूलधन+ब्याज की राशि रु. 20,000/- और इससे अधिक हो।
 - s. पीपीएफ जैसे विभिन्न उत्पादों या वरिष्ठ नागरिक जैसे विशिष्ट खंडों के लिए पेश किए गए किसी भी भविष्य के उत्पादों के नियमों और शर्तों का लिंकेज प्रदान करें, जो बैंक द्वारा एजेंसी के आधार पर प्रदान किए जाते हैं, जिसे उचित रूप से सीबीएस में एकीकृत किया जाता है।
- ii. अन्य:
- a. टीडीएस विवरण स्पष्ट रूप से जमा किए गए सकल ब्याज और डेबिट किए गए टीडीएस के विवरण का उल्लेख करते हुए प्रदान करें।
 - b. मूल एफडीआर खो जाने की स्थिति में डुप्लीकेट एफडीआर जारी करें, बशर्ते जमाकर्ता समय-समय पर बैंक द्वारा निर्धारित आवश्यक औपचारिकताएं पूरी कर लें।
 - c. पीपीएफ जैसे विभिन्न उत्पादों या विशिष्ट खंडों के लिए पेश किए गए किसी भी भविष्य के उत्पादों के नियमों और शर्तों का लिंकेज प्रदान करें, जैसे वरिष्ठ नागरिक, जो बैंक द्वारा एजेंसी के आधार पर प्रदान किए जाते हैं, सीबीएस में ठीक से एकीकृत होते हैं।

6. मास्टर निदेश के संदर्भ में ऋणदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता में की गयी संवृद्धि - माइक्रोफाइनेंस ऋण के लिए नियामक ढांचा 14 मार्च, 2022

उक्त मास्टर निदेश के अनुसार, माइक्रोफाइनेंस ऋण वो है जो किसी परिवार को दिए जानेवाले एक संपार्श्विक-मुक्त ऋण के रूप में है, जिसकी वार्षिक घरेलू आय ₹3,00,000 तक होती है।

मास्टर निदेश में बैंकों के लिए अनुपालन आवश्यकताओं को निम्नानुसार परिभाषित किया गया है:

- a. बैंक एक मानकीकृत सरलीकरण किये हुए तथ्यपत्रिका में संभावित ऋणकर्ता को मूल्य-निर्धारण संबंधी जानकारी स्पष्ट करेगा। उदाहरणात्मक तथ्यपत्रिका के लिए अनुलग्नक 1 देखें।
- b. बैंक और/या उसके भागीदार/एजेंट द्वारा माइक्रोफाइनेंस ऋणकर्ता से लिए जाने वाले किसी भी शुल्क का स्पष्ट रूप से तथ्यपत्रिका में खुलासा किया जाएगा। ऋणकर्ता से ऐसी कोई भी राशि नहीं ली जाएगी जिसका तथ्यपत्रिका में स्पष्ट रूप से उल्लेख नहीं किया गया।
- c. माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर कोई पूर्व भुगतान दंड नहीं होगा। विलंबित भुगतान के लिए जुर्माना, यदि कोई हो, अतिदेय राशि पर लागू होगा न कि संपूर्ण ऋण राशि पर।
- d. बैंक अपने सभी कार्यालयों में निर्गमित किए गए साहित्य (सूचना पुस्तिकाएं/पर्ची) में माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर लगाए गए न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा, और बैंक की वेबसाइट पर विवरण प्रदर्शित करेगा।
- e. ब्याज दर या किसी अन्य शुल्क में कोई भी परिवर्तन ऋणकर्ता को अग्रिम रूप से सूचित किया जाएगा और ये परिवर्तन केवल आगामी समय से प्रभावी होंगे।
- f. माइक्रोफाइनेंस ऋणों के लिए ऋण करार का एक आदर्श नमूना ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगा।
- g. बैंक स्थानीय भाषा में एक ऋण कार्ड प्रदान करेगा, जिसमें ऋणकर्ता की पर्याप्त रूप से पहचान करने वाली जानकारी, मूल्य निर्धारण पर एक सरलीकृत तथ्य पत्रक, ऋण से जुड़े अन्य सभी नियम और शर्तें, बैंक द्वारा प्राप्त किशतों सहित सभी भुगतानों की पावती, और अंतिम निर्वहन और नोडल अधिकारी के नाम और संपर्क नंबर सहित शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण होना चाहिए।
- h. ऋण कार्ड की सभी प्रविष्टियां ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होनी चाहिए।
- i. गैर-क्रेडिट उत्पादों को जारी करना ऋणकर्ता की पूर्ण सहमति से होगा और ऐसे उत्पादों के लिए शुल्क संरचना को ऋण कार्ड में ही ऋणकर्ता को स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- j. बैंक अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा अनुचित व्यवहार के लिए जवाबदेह होगा और समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगा, जो कि ऋण करार में और वेबसाइट/शाखा परिसर/कार्यालय पर भी किया जाएगा।
- k. ग्राहकों को यदि कोई प्रशिक्षण दिया जाने वाला हो, वह निःशुल्क होगा।
- l. बैंक का ऋण चुकाने संबंधी कठिनाइयों का सामना कर रहे ऋणकर्ताओं के साथ बात कर उन्हें उपलब्ध संसाधनों

के बारे में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करेगा।

- m. वसूली ऋणकर्ता और बैंक द्वारा आपस में तय किए गए निर्दिष्ट/केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर की जाएगी। तथापि, यदि ऋणकर्ता दो या अधिक अवसरों पर लगातार निर्दिष्ट/केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है, तो क्षेत्रीय कर्मचारी वर्ग को ऋणकर्ता के निवास स्थान या कार्य स्थल पर वसूली करने की अनुमति दी जाएगी।
- n. बैंक और उसके एजेंट वसूली के लिए किसी भी कठोर तरीके का इस्तेमाल नहीं करेंगे, अर्थात:
- i. धमकी या अभद्र भाषा का प्रयोग नहीं करेंगे।
 - ii. ऋणकर्ता को लगातार फोन नहीं करेंगे और/या ऋणकर्ता को सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद कॉल नहीं करेंगे।
 - iii. ऋणकर्ता के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान नहीं करेंगे।
 - iv. ऋणकर्ताओं के नाम सार्वजनिक नहीं करेंगे।
 - v. ऋणकर्ता या ऋणकर्ता के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या अन्य समान साधनों का उपयोग नहीं करेंगे या उपयोग करने की धमकी नहीं देंगे।
 - vi. ऋणकर्ता को कर्ज की सीमा या ऋण नहीं चुकाने के परिणामों के बारे में गुमराह नहीं करेंगे।
- o. वसूली की प्रक्रिया शुरू करते समय बैंक ऋणकर्ता को वसूली एजेंटों का विवरण प्रदान करेगा। एजेंट बैंक या बैंक की एजेंसी द्वारा उसे जारी किए गए पहचान पत्र के साथ बैंक से नोटिस और प्राधिकार पत्र की एक प्रति भी ले जाएगा। इसके अतिरिक्त, जहां वसूली प्रक्रिया के दौरान बैंक द्वारा वसूली एजेंसी को बदल दिया जाता है, बैंक द्वारा ऋणकर्ता को परिवर्तन के बारे में सूचित करने के अलावा, नया एजेंट अपने पहचान पत्र के साथ नोटिस और प्राधिकार पत्र ले जाएगा।

नोटिस और प्राधिकार पत्र में अन्य विवरणों के साथ-साथ वसूली एजेंसी और बैंक के संपर्क विवरण भी शामिल होंगे।

अनुलग्नक 1

माइक्रोफाइनेंस ऋणों के मूल्य निर्धारण पर उदाहरण दर्शक तथ्यपत्रिका
 (ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्रदान की जानी है)

दिनांक:
बैंक का नाम: XXX

आवेदक का नाम: XXX

अनुक्रमांक	पैरामीटर	विवरण
(i)	ऋण राशि (ऋणकर्ता को संवितरित की गयी राशि) (रुपयों में)	
(ii)	ऋण की पूरी अवधि के दौरान लिया गया कुल ब्याज (रुपयों में)	
(iii)	अन्य अग्रिम शुल्क (प्रत्येक घटक का विवरण नीचे दिया जाना चाहिए) (रुपयों में)	
(a)	प्रसंस्करण शुल्क (रुपयों में)	
(b)	बीमा शुल्क (रुपयों में)	
(c)	अन्य (यदि कोई हो) (रुपयों में)	
(iv)	शुद्ध संवितरित राशि ((i)-(iii)) (रुपयों में)	
(v)	ऋणकर्ता द्वारा भुगतान की जाने वाली कुल राशि ((i), (ii) और (iii) का योग) (रुपयों में)	
(vi)	लागू वार्षिक ब्याज दर (प्रतिशत में) (आईआरआर विधि और घटती हुई शेष राशि पद्धति का उपयोग करके शुद्ध संवितरित राशि पर गणना किया हुआ)	
(vii)	ऋण अवधि (महीनों में)	
(viii)	ऋणकर्ता द्वारा ऋण चुकाने की बारम्बारता	
(ix)	ऋण चुकाने की किस्तों की संख्या	
(x)	ऋण चुकाने की प्रत्येक किस्त की राशि (रुपयों में)	
आकस्मिक शुल्क के बारे में विवरण		
(xi)	ऋणकर्ता से किसी भी समय ऋण के पूर्व भुगतान पर कोई जुर्माना नहीं लगाया जाएगा।	
(xii)	विलंबित भुगतान के मामले में दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो)	
(xiii)	अन्य शुल्क (यदि कोई हो)	

विस्तृत ऋण चुकाने समय-सारणी

किस्त संख्या	बकाया मूलधन (रुपयों में)	मूलधन (रुपयों में)	ब्याज (रुपयों में)	किस्त (रुपयों में)
--------------	-----------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------