

सुर्योदय स्मॉल फायनान्स बँक

रास्त आचरण संहिता

आवृत्ती: आर्थिक वर्ष: 22-23/1.0

वाचकांना सूचना:

हे पॉलिसी दस्तऐवज सूर्योदय स्मॉल फायनान्स बँक लिमिटेडची मालमत्ता आहे आणि फक्त बँकेच्या वापरासाठी आहे. मुख्य सेवा अधिकारी यांच्या पूर्व लेखी संमतीशिवाय कोणत्याही नियामक आवश्यकतांशिवाय बाह्य पक्षांच्या पत्रव्यवहारात त्याची नक्कल, खुलासा, प्रसारित किंवा संदर्भित केला जाऊ नये किंवा इतर कोणत्याही तृतीय पक्षाशी चर्चा केली जाऊ नये.

सामग्री

1. प्रस्तावना :	4
2. विस्तार :	4
3. महत्वाच्या घोषणा आणि उपक्रम :	4
4. बँकेच्या कर्जदारांसाठी रास्त पद्धती :	5
5. बँकेच्या ठेवीदारांसाठी उचित व्यवहार संहिता :	7
6. मुख्य निर्देश - सूक्ष्म वित्त कर्जासाठी नियामक आराखडा 14, मार्च 2022 च्या संदर्भात कर्जदात्यांसाठी उचित व्यवहार संहितेमध्ये सुधारणा :	8
परिशिष्ट 1	11

1. प्रस्तावना:

रास्त आचरण संहिता (FPC) ही सूर्योदय स्मॉल फायनान्स बँक लिमिटेड (बँक) द्वारे अवलंबलेली एक ऐच्छिक सराव संहिता आहे, ज्याचा उद्देश ग्राहकांशी व्यवहार करताना सर्वोत्तम पद्धतीचा अवलंब करणे हे आहे. आपल्या ग्राहकांना मौल्यवान इनपुट प्रदान करणे आणि ग्राहकांचा बँकेशी प्रभावी संवाद साधणे हे त्याचे उद्दिष्ट आहे.

2. विस्तार:

FPC बँकेच्या वेबसाइटवर टाकल्याच्या तारखेपासून बँकेत लागू होईल किंवा अन्यथा विविध माध्यमांद्वारे प्रसिद्ध होईल. FPC मध्ये बँकेच्या महत्वाच्या घोषणा आहेत, ज्याच्या खऱ्या हेतूने संपूर्ण FPC तरतुदी प्रेरित आहेत.

3. महत्वाच्या घोषणा आणि उपक्रम:

बँक घोषित करते आणि वचन देते:

- i. ग्राहकांना व्यावसायिक पद्धतीने, कार्यक्षम, विनम्र, परिश्रमपूर्वक आणि जलद सेवा प्रदान करेल.
- ii. कामकाजाच्या वेळा शाखांमध्ये आणि वेबसाइटवर प्रदर्शित केल्या जातील.
- iii. बँक शाखांमध्ये स्वतंत्र 'चौकशी' किंवा 'मी तुम्हाला मदत करू का' काउंटर उभारले जातील.
- iv. बँक शाखा परिसरात तक्रार नोंदवही/फॉर्म आणि/सूचना बॉक्सची व्यवस्था करेल आणि प्रशासकीय कार्यालयांचा तसेच ग्राहकांच्या तक्रारी/तक्रारी हाताळणारे नोडल अधिकारी संपर्क आणि पत्ता प्रदर्शित करेल.
- v. ज्या शाखांमध्ये जास्त गर्दी असेल तेथे विशिष्ट आणि योग्य रांगा व्यवस्थापन व्यवस्था असेल, ज्यामध्ये आसनव्यवस्था, पिण्याचे पाणी इत्यादी मूलभूत सुविधा असतील.
- vi. बँक ग्राहकांशी धर्म, जात, लिंग, वंश किंवा त्यांपैकी कोणत्याही आधारावर भेदभाव करणार नाही.
- vii. ग्राहकांकरिता विविध बँकिंग उत्पादनांच्या जाहिराती आणि विपणनामध्ये बँक निष्पक्ष आणि प्रामाणिक असेल.
- viii. बँकिंग व्यवहारांच्या संदर्भात ग्राहकांना अटी, खर्च, अधिकार आणि दायित्वे यांचे अचूक आणि वेळेवर प्रकटीकरण प्रदान केले जातील.
- ix. विनंती केल्यास, सर्व बँकिंग क्रियाकलाप/व्यवहारांसाठी ग्राहकांना वर नमूद केलेली मदत किंवा सल्ला दिला जाईल.
- x. संस्थेमध्ये तक्रार निवारण कक्ष/डेस्क स्थापन करून ग्राहकांशी कोणतेही वाद किंवा मतभेद सोडवण्याचा सद्भावनेने प्रयत्न केल्या जाईल.
- xi. सद्भावनेने सर्व नियामक आवश्यकतांचे पालन केले जाईल.
- xii. कर्ज आणि इतर बँकिंग सेवांमधील संभाव्य जोखमींबद्दल सामान्य जागरूकता पसरवली जाईल. बँक ग्राहकांना स्वतंत्र आर्थिक सल्ला घेण्यास प्रोत्साहित करेल आणि केवळ बँकेने विचारार्थ मांडलेल्या सल्ल्यानुसार नव्हे.
- xiii. ग्राहकांचे हित पूर्ण केले जाईल आणि त्यांच्या तक्रारींचे निराकरण केले जाईल याची खात्री करण्यासाठी बँक वेळोवेळी आरबीआयने जारी केलेल्या सर्व मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल.

4. बँकेच्या कर्जदारांसाठी रास्त पद्धती:

i. कर्जासाठी अर्ज:

कर्जाच्या अर्जामध्ये, बँकेने सर्वसमावेशक माहिती प्रदान केली आहे, ज्यामध्ये प्रक्रिया शुल्क आणि चार्जस लागू असल्यास आणि अर्ज न स्वीकारल्यास अशा शुल्काची रक्कम परत करण्यायोग्य रक्कम, प्रीपेमेंट पर्याय आणि सर्व श्रेणींच्या कर्जदारांच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या इतर बाबींचा समावेश असेल मग कर्जाची रक्कम किती ही असो.

ii. कर्ज प्रक्रिया :

- बँक कर्जाकरिता प्राप्त झालेल्या सर्व अर्जाकरिता पावती दिली जाईल ज्यामध्ये अर्ज किती मुदतीमध्ये निकाली काढला जाईल हे दर्शविले जाईल.
- बँक कर्जाच्या अर्जाची पडताळणी करेल आणि अतिरिक्त तपशील/कागदपत्रे आवश्यक असल्यास; हे अर्जदाराकडून मागवून घेतले जातील.
- कर्जाच्या सर्व श्रेणींसाठी आणि कोणत्याही थ्रेशोल्ड मर्यादा विचारात न घेता, बँकेने विना विलंब अर्जावर प्रक्रिया करणे अपेक्षित आहे. अर्ज फेटाळला गेल्यास, बँक अर्जदाराला एक महिन्याच्या आत नाकारण्याचे कारण कळवेल.

iii. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी व शर्ती:

- मंजूर करणाऱ्या अधिकार्याकडून बँकेच्या विद्यमान सूचना आणि पत धोरणानुसार कर्जाच्या अर्जाचे योग्य मूल्यमापन करणे अपेक्षित आहे. पुरेसे मार्जिन आणि तारणाची उपलब्धता ही ग्राहकाच्या शोधनक्षमता दर्शवीत नसून सम्यक् तत्परतेचा पर्याय असू शकत नाही.
- सर्व अटी व शर्ती आणि इतर चेतावणी बँकेच्या अधिकृत अधिकाऱ्याद्वारे ग्राहकाला लेखी स्वरूपात कळवल्या जातील.
- बँक कर्जदार/जामीनदाराला त्यांच्या अटी व शर्तीसह कर्जाची मर्यादा कळवेल आणि कर्जदार/जामीनदाराकडून या अटी व शर्तीची स्वीकृती त्याच्या रेकॉर्डवरील पूर्ण माहितीसह प्राप्त करेल.
- मंजूर कर्ज प्रस्तावांच्या संदर्भात, अटी आणि शर्ती आणि बँकेने दिलेल्या कर्ज सुविधांवर नियंत्रण ठेवणाऱ्या तरतुदी लिखित स्वरूपात दिले जातील आणि बँकेच्या अधिकाऱ्याद्वारे प्रमाणित केले जातील. कर्जाच्या करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांच्या प्रतसह कर्ज कराराची एक प्रत कर्जदाराला दिली जाईल.
- मंजूरी पत्र/कर्ज करारामध्ये स्पष्टपणे नमूद केले जाईल की कर्ज सुविधा पूर्णपणे बँकेच्या विवेकबुद्धीनुसार दिली जाईल आणि खालील परिस्थितीत आहरण पूर्णपणे बँकेच्या विवेकबुद्धीनुसार असतील:
 - आहरण शक्ती / मंजूर मर्यादेपलीकडे आहरण
 - मंजूरीमध्ये विशिष्टपणे नमूद केल्याशिवाय इतर उद्देशांसाठी जारी केलेले धनादेश.
 - एकदा खाते एनपीए म्हणून वर्गीकृत झाल्यानंतर त्यातील आहरण .
 - कर्जदाराने अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास कोणत्याही आहरणास परवानगी दिली जाणार नाही.
 - व्यवसायातील वाढीमुळे कर्जदाराच्या पुढील गरजा पूर्ण करणे क्रेडिट मर्यादेच्या योग्य पुनरावलोकनाच्या अधीन असेल.
- कर्जदाराला कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय शुल्क / चार्जस बदल सूचित केले जाईल; आणि काही विशिष्ट परिस्थितीत परत केल्या जाणाऱ्या शुल्काची रक्कम सध्याच्या RBI मार्गदर्शक तत्वांनुसार शासित केली जाईल.

iv. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण:

- बँक अशा मंजूरीला शासित असलेल्या अटी व शर्तीच्या अनुषंगाने मंजूर केलेल्या कर्जाचे वेळेवर वितरण करेल.
- व्याज आणि शुल्क यासारख्या मंजूरीच्या अटी व शर्तीमधील कोणतेही बदल हे बदल लागू करण्यापूर्वी कर्जदाराला सूचित केले जातील.
- व्याजदर आणि शुल्कातील कोणतेही बदल कर्जदाराला योग्य सूचना दिल्यानंतरच भविष्यात प्रभावी होतील.

v. वितरणानंतर पर्यवेक्षण:

- वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण, जसे की वेळोवेळी अहवाल सादर करणे आणि वेळोवेळी तपासणी, मंजूरी पत्र जारी करताना निश्चित केली जाईल. बँक किंवा कर्जदार तपासणीचा खर्च उचलतील की नाही हे देखील मंजूरी पत्रात नमूद केले जाईल.
- कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन रिकॉल / वेगवान करण्याचा निर्णय घेण्यापूर्वी किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज मिळविण्यापूर्वी, कर्ज करारामध्ये निर्दिष्ट केल्यानुसार किंवा वाजवी कालावधीत कर्ज देणार्याने कर्ज घेणार्याला नोटीस द्यावी.
- कर्जाचे पेमेंट मिळाल्यावर बँक सर्व रोखे मुक्त करेल. तथापि, बँक कर्जदाराविरुद्ध इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणताही वैध अधिकार किंवा धारणाधिकार निकालात काढण्याचा अधिकार वापरू शकते. बँकेने सिक्युरिटी राखून ठेवण्याचा निर्णय घेतल्यास, कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची भरपाई/निपटारा होईपर्यंत बँक ज्या कागदपत्रांतर्गत तारण राखून ठेवण्यास पात्र आहे त्याबद्दल सूचित केले जाईल.

vi. इतर :

- कर्ज मंजूरी दस्तऐवजांच्या अटी व शर्तीमध्ये तरतूद केल्याशिवाय बँक कर्जदारांच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही, जसे की वेळोवेळी तपासणी, खात्यांच्या पुस्तकांची छाननी, स्टॉक आणि बुक डेट्सची पडताळणी आणि QIS स्टेटमेंटची छाननी.
- कर्जदाराने यापूर्वी उघड न केलेली कोणतीही माहिती बँकेच्या निदर्शनास आल्यास, बँकेला कर्जदाराकडून आवश्यक माहिती मिळविण्याचा आणि त्याच्या हिताचे रक्षण करण्यासाठी कारवाई करण्याचा अधिकार असेल.
- समाजातील दुर्बल घटकांसाठी बनवलेल्या पत संबंधी योजनांमध्ये बँक सहभागी होऊ शकते, परंतु बँक कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही.
- कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, बँकेने रात्री बेरात्री कर्जदारांना सतत त्रास देणे आणि ठोक शक्ति वापरणे यासारख्या अनावश्यक छळाचा अवलंब करणार नाही.
- कर्जदाराकडून किंवा कर्ज घेण्याचा प्रस्ताव असलेल्या इतर बँका/FIs कडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्याच्या बाबतीत, बँकेची संमती किंवा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखे नंतर 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल.

vii. तक्रार निवारण:

कर्ज मंजूर करणे बँकेच्या निर्णयावर अवलंबून असले तरी कर्जदारांना या निर्णयाविरुद्ध अपील करण्याची संधी असेल. या उद्देशासाठी आणि ग्राहकांच्या इतर कोणत्याही तक्रारीसाठी, अर्जदार/कर्जदार बँकेच्या वेबसाइटवर नमूद केलेल्या संपर्क तपशीलानुसार नोडल ऑफिसर - ग्राहक तक्रार निवारण यांच्याशी संपर्क साधू शकतात.

5. बँकेच्या ठेवीदारांसाठी रास्त व्यवहार संहिता:

- i. बँकिंग सेवा:
- बँक वेळोवेळी विविध ठेव योजनांचे व्याजदर शाखांमधील सूचना फलक/स्क्रीनवर आणि वेबसाइटवर प्रदर्शित करेल.
 - बँक ग्राहकांना बँकेच्या वेबसाइटद्वारे व्याजदर, शुल्क, अटी आणि शर्तींमधील बदल/फेरफार याबद्दल माहिती देईल.
 - आरबीआयने वेळोवेळी दिलेल्या सल्ल्यानुसार, बाहेरचे चेक विलंबाने जमा झाल्यास त्याचेवर व्याज भरले जाईल.
 - आरबीआयने वेळोवेळी दिलेल्या सल्ल्यानुसार, विशिष्ट अटींच्या अधीन राहून विशिष्ट मर्यादेपर्यंत आउटस्टेशन आणि स्थानिक चेकच्या संदर्भात त्वरित कर्ज प्रदान केले जाईल.
 - बँकेच्या वेबसाइटवर विविध ठेव योजना/सेवांचा तपशील दिले जाईल.
 - विविध शाखांमधील ग्राहकांना युनिफॉर्म अकाउंट ओपनिंग फॉर्म (AOF) दिला जाईल. खाते उघडण्यासाठी आवश्यक असलेल्या अतिरिक्त माहिती/कागदपत्रांसाठी चेक लिस्ट देखील ग्राहकांना दिली केली जाईल. चेक लिस्ट बँकेच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध असेल.
 - खाते उघडण्यासाठी, तुमच्या ग्राहकाला जाणून घ्या (KYC) नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार बँकेने (ओळखीचा पुरावा आणि पत्याचा पुरावा सारखे) कागदपत्रे घेणे आवश्यक आहे. आवश्यक कागदपत्रांची माहिती ग्राहकांना दिली जाईल आणि वेबसाइटवर देखील प्रदर्शित केली जाईल.
 - विशेषतः सूट दिलेली खाती वगळता विहित किमान शिल्लक असलेल्या वित्तीय समावेशांतर्गत नो फ्रिल खाती उघडले जाईल.
 - वैयक्तिक किंवा संयुक्तपणे, 10 वर्षे किंवा त्याहून अधिक वयाच्या अल्पवयीन किंवा नैसर्गिक/कायदेशीर पालकत्वाखाली किंवा अशिक्षित/अंध व्यक्तीच्या नावावर बचत निधी खाते उघडता येईल.
 - पैसे देणाऱ्याचे नाव तसेच डेबिट एंट्रीच्या बाबतीत इन्स्ट्रुमेंट नंबर आणि पैसे घेणाऱ्याचे नाव बँक/इन्स्ट्रुमेंटचे ड्रॉवर तसेच क्रेडिट एंट्रीच्या बाबतीत इन्स्ट्रुमेंट नंबर बँकेकडून पासबुक/स्टेटमेंट ऑफ अकाउंट्समध्ये दिले केला जाईल.
 - खाते एका शाखेतून दुसऱ्या शाखेत विनामूल्य हस्तांतरित केले जाईल.
 - खाते क्रमांक पोर्टबिलिटी: ग्राहक दुसऱ्या शहरात गेला किंवा त्याच शहरातील दुसऱ्या शाखेत त्याचे खाते स्थानांतरीत केले तरीही त्याला बँकेत समान खाते क्रमांक ठेवण्याची परवानगी दिली जाईल. खाते क्रमांक पोर्टबिलिटीसह खाते हस्तांतरित करण्यासाठी विनंती पत्र हस्तांतरणकर्ता किंवा हस्तांतरित शाखेत जमा केले जाऊ शकते.
 - विम्याचा हप्ता, भाडे, कर इत्यादी नियमित देयकांसाठी स्थायी सूचना देण्याची सुविधा दिली जाईल .
 - अन्यथा निर्दिष्ट केल्याशिवाय, ज्या कालावधीसाठी ठेव चालू आहे त्या कालावधीसाठी लागू असलेल्या व्याजाच्या प्रमाणात किंवा करार केलेला दर यापैकी जे कमी असेल आणि बँकेने विहित केलेल्या दंडाच्या अधीन असेल तर, मुदतीपूर्वी पैसे काढण्याची परवानगी दिली जाईल , FDR जारी करण्यासाठी निर्धारित किमान दिवसांपेक्षा कमी दिवस बँकेकडे राहिलेल्या ठेवींच्या मुदतपूर्व आहरण केल्यास कोणतेही व्याज दिले जाणार नाही.

- o. अशा मुदत ठेवी जारी करताना ठेवीदारांनी निर्दिष्ट केलेल्या हयात/नामांकित व्यक्तींना मृत ठेवीदारांच्या नावे मुदतपूर्व ठेवी काढण्याची परवानगी दिली जाईल थकीत मुदत ठेवीवर बँक वेळोवेळी दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार गणना पद्धतीचा वापर करून व्याज देऊ शकते.
 - p. सर्टिफिकेट ऑफ डिपॉझिट (सीडी) टॅक्स सेव्हर स्कीम/ कॅपिटल गेन स्कीम वगळता सर्वसाधारणपणे ठेवीवर कर्ज/ओव्हरड्राफ्टला परवानगी दिली जाईल. अशी कर्जे आरबीआयने वेळोवेळी किंवा बँकेने विहित केलेल्या दरांवर व्याज आकारून मंजूर केली जातील.
 - q. चांगल्या ग्राहक सेवेचा उपाय म्हणून, बँक मुदतपूर्तीच्या तारखेबाबत ठेवीदाराला आगाऊ कळवू शकते. ग्राहकांच्या विनंतीनुसार बँका ऑटो रिन्यूअल सुविधा देखील देऊ शकतात. मुदत ठेवीसाठी नूतनीकरण सूचना- मुदत ठेव नूतनीकरणाच्या सूचना ग्राहकांना प्राधान्याने इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात पाठवल्या जातील जेणेकरून ते नूतनीकरणाच्या अटी ठरवू शकतील, सर्व ठेव खात्यांचे विवरण मूल रक्कम, परिपक्वता मूल्य, परिपक्वता तारखा, दर यासारखे तपशील देणारे सारांश स्वरूपात व्याज, वार्षिक व्याज उत्पन्न इ. बँकेद्वारे प्रदान केले जाईल.
 - r. ठेवीवर एकतर सवलतीच्या मूल्यावर मासिक किंवा त्रैमासिक किंवा अर्धवार्षिक (त्रैमासिक चक्रवाढ म्हणजे व्याजाची पुनर्गुंतवणूक) किंवा विशिष्ट ठेव योजनेअंतर्गत लागू असलेल्या ठेवीदाराच्या पर्यायावर मुदतपूर्तीच्या तारखेला व्याज दिले जाईल. परिपक्वता उत्पन्न रु. 20,000/- आणि त्याहून अधिक रक्कम अकाउंट पे चेक किंवा क्रेडिट तो अकाउंट द्वारे जमा केली जाईल. जर मूळ + व्याजाची रक्कम रु. 20,000/- आणि अधिक असेल तर FDR/TDR चे रोख पेमेंट केले जाणार नाही..
 - s. सीबीएसमध्ये योग्यरित्या समाकलित केलेल्या, बँकेद्वारे एजन्सी आधारावर प्रदान केलेल्या ज्येष्ठ नागरिकांच्या म्हणण्यानुसार, PPF सारख्या विविध उत्पादनांच्या अटी आणि शर्ती किंवा विशिष्ट विभागांसाठी सादर केलेल्या कोणत्याही भविष्यातील उत्पादनांचे लिंकेज प्रदान केले जाईल.
- ii. इतर:
- a. एकूण व्याज जमा केलेले आणि नावे केलेले टीडीएस तपशील स्पष्टपणे नमूद करणारे टीडीएस स्टेटमेंट प्रदान केले जाईल.
 - b. ठेवीदारांनी बँकेने वेळोवेळी विहित केलेल्या आवश्यक औपचारिकता पूर्ण केल्यानंतर मूळ एफडीआर हरवल्यास डुप्लिकेट एफडीआर जारी केला जाईल.
 - c. PPF किंवा विशिष्ट श्रेणी जसे ज्येष्ठ नागरिक यांच्या करिता सादर केलेल्या कोणत्याही भविष्यातील उत्पादनांच्या अटी आणि शर्तीचा दुवा प्रदान केला जाईल जे बँकेद्वारे एजन्सी आधारावर CBS मध्ये योग्यरित्या एकत्रित केले जातात.

6. मुख्य निर्देश - सूक्ष्म वित्त कर्जासाठी नियामक आराखडा 14 मार्च, 2022 च्या संदर्भात कर्जदात्यांसाठी

उचित व्यवहार संहितेमध्ये सुधारणा

सदर मुख्य निर्देशानुसार, सूक्ष्म वित्त कर्जाची व्याख्या, ₹3,00,000 पर्यंत वार्षिक घरगुती उत्पन्न असलेल्या कुटुंबाला दिले जाणारे संपार्श्विक-मुक्त कर्ज म्हणून केली जाते.

या प्रमुख निर्देशान्वये बँकांसाठी अनुपालन आवश्यकता खालीलप्रमाणे निर्धारित करण्यात आल्या आहेत:

- a. बँक, संभाव्य कर्जदाराला मूल्य-निर्धारणा संबंधित माहिती प्रमाणित सरलीकृत तथ्यपत्रकात उघड करेल. उदाहरणात्मक तथ्यपत्रकासाठी परिशिष्ट 1 पहा.
- b. बँक आणि/किंवा तिच्या भागीदार/एजंटकडून सूक्ष्म वित्त कर्जदाराला आकारले जाणारे कोणतेही शुल्क, तथ्यपत्रकात स्पष्टपणे उघड केले जाईल. तथ्यपत्रकात स्पष्टपणे नमूद नसलेली कोणतीही रक्कम कर्जदाराकडून आकारली जाणार नाही.
- c. सूक्ष्म वित्त कर्जावर पूर्व-परतफेड दंड आकारला जाणार नाही. विलंब पेमेंटसाठी दंड, जर काही असेल तर, थकीत रकमेवर लागू केला जाईल, संपूर्ण कर्जाच्या रकमेवर नव्हे.
- d. बँक तिच्या सर्व कार्यालयांमध्ये जारी केलेल्या साहित्यात (माहिती पुस्तिका/पत्रिका) आणि बँकेच्या वेबसाइटवर तपशीलवार सूक्ष्म वित्त कर्जावर आकारले जाणारे किमान, कमाल आणि सरासरी व्याजदर ठळकपणे प्रदर्शित करेल.
- e. व्याजदरातील कोणताही बदल किंवा इतर कोणतेही शुल्क, कर्जदाराला अगोदरच कळवले जाईल आणि हे बदल केवळ भावी काळापासून लागू होतील.
- f. कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत सूक्ष्म वित्त कर्जासाठी, कर्ज कराराचे मानक स्वरूप असेल.
- g. बँक, स्थानिक भाषेत एक कर्ज कार्ड प्रदान करेल, ज्यामध्ये कर्जदाराची पुरेशी ओळख पटवणारी माहिती, मूल्य-निर्धारणासंबंधी एक सरलीकृत तथ्यपत्रक, कर्जाशी संलग्न इतर सर्व अटी व शर्ती, मिळालेले हप्ते आणि अंतिम परतफेडीसह सर्व परतफेडीची बँकेकडून पावती, आणि नोडल ऑफिसरचे नाव आणि संपर्क क्रमांकासह, तक्रार निवारण प्रणालीचा तपशील दिलेला असेल.
- h. कर्ज कार्डावरील सर्व नोंदी कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असाव्यात.
- i. गैर-क्रेडिट उत्पादने जारी करणे कर्जदाराच्या पूर्ण संमतीने असेल आणि अशा उत्पादनांसाठी शुल्क रचना, कर्जदाराला कर्ज कार्डांमध्येच स्पष्टपणे कळविली जाईल.
- j. बँक, तिच्या कर्मचाऱ्यांकडून झालेल्या किंवा बाह्य स्रोत एजन्सीच्या कर्मचाऱ्यांच्या अनुचित वर्तनासाठी जबाबदार असेल आणि वेळेवर तक्रार निवारण प्रदान करेल, जे कर्ज करारामध्ये आणि वेबसाइट/शाखा परिसर/कार्यालयात देखील नमूद केले जाईल.
- k. ग्राहकांना प्रशिक्षण दिले जाणार असेल तर ते विनामूल्य असेल.
- l. बँक परतफेडीशी संबंधित अडचणींना तोंड देत असलेल्या कर्जदारांशी संवाद साधेल आणि त्यांना उपलब्ध मार्गाबद्दल आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करेल.
- m. कर्जदार आणि बँकेने आपसात ठरवलेल्या नियुक्त/केंद्रीय विशिष्ट ठिकाणी वसुली केली जाईल. तथापि, कर्जदार दोन किंवा अधिक प्रसंगी नियुक्त/केंद्रीय नियुक्त ठिकाणी हजर राहण्यास अपयशी ठरल्यास, कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांना वसुली करण्याची परवानगी असेल.
- n. बँक आणि तिचे एजंट वसुलीसाठी कोणत्याही कठोर पद्धतींचा अवलंब करणार नाहीत, उदा.
 - i. धमकावणारी किंवा अपमानास्पद भाषा वापरणार नाहीत.
 - ii. कर्जदाराला सतत फोन करणार नाहीत आणि/किंवा कर्जदाराला सकाळी 9:00 च्या अगोदर आणि संध्याकाळी 6:00 च्या नंतर कॉल करणार नाहीत.
 - iii. कर्जदाराचे नातेवाईक, मित्र किंवा सहकारी यांना त्रास देणार नाहीत.
 - iv. कर्जदारांचे नाव जाहीर करणार नाहीत.

- v. कर्जदार किंवा कर्जदाराच्या कुटुंबाला/ मालमतेला/ प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवण्यासाठी हिंसा किंवा इतर तत्सम माध्यमांचा वापर करणार नाही किंवा वापर करण्याची धमकी देणार नाहीत.
 - vi. कर्जाची व्याप्ती किंवा परतफेड न केल्यामुळे होणाऱ्या परिणामांबद्दल कर्जदाराची दिशाभूल करणार नाहीत.
- o. वसुलीची प्रक्रिया सुरु करताना, बँक, कर्जदाराला वसुली एजंट्सचे तपशील प्रदान करेल. एजंट, नोटीसची एक प्रत आणि बँकेच्या अधिकृतता पत्रासह त्याला/तिला बँक किंवा बँकेच्या एजन्सीने जारी केलेले ओळखपत्र देखील सोबत ठेवेल. पुढे, जेथे वसुली प्रक्रियेदरम्यान बँकेने वसुली एजन्सी बदलली असेल, तिथे बँकेने कर्जदाराला या बदलाची सूचना देण्याव्यतिरिक्त, नवीन एजंट त्याच्या/तिच्या ओळखपत्रासह नोटीस आणि अधिकृतता पत्र घेऊन जाईल.
- सूचना आणि अधिकृतता पत्रामध्ये, इतर तपशिलांसह, वसुली एजन्सीचे आणि बँकेचे संपर्क तपशील देखील समाविष्ट असतील.

सूक्ष्म वित्त कर्जाच्या मूल्य-निर्धारणाबद्दल स्पष्टीकरणात्मक तथ्यपत्रक
 (कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत प्रदान करणे)

तारीख: XXX

बँकेचे नाव: XXX

अर्जदाराचे नाव: XXX

अनुक्रमांक	मापदंड	तपशील
(i)	कर्जाची रक्कम (कर्जदाराला वितरित केलेली रक्कम) (रुपयामध्ये)	
(ii)	कर्जाच्या संपूर्ण कालावधी दरम्यान आकारले जाणारे एकूण व्याज (रुपयामध्ये)	
(iii)	इतर आकस्मिक शुल्क (प्रत्येक घटकाचे विभाजन खाली देण्यात यावे) (रुपयामध्ये)	
(a)	प्रक्रिया शुल्क (रुपयामध्ये)	
(b)	विमा शुल्क (रुपयामध्ये)	
(c)	इतर (असल्यास) (रुपयामध्ये)	
(iv)	निव्वळ वितरित रक्कम ((i)-(iii)) (रुपयामध्ये)	
(v)	कर्जदाराने भरायची एकूण रक्कम ((i), (ii) आणि (iii) ची बेरीज) (रुपयामध्ये)	
(vi)	लागू वार्षिक व्याज दर (टक्केवारीत) (आयआरआर पद्धत आणि शिल्लक कमी करण्याची पद्धती वापरून निव्वळ वितरित केलेल्या रकमेवर गणना केलेला)	
(vii)	कर्जाची मुदत (महिन्यांमध्ये)	
(viii)	कर्जदाराद्वारे परतफेडीची वारंवारता	
(ix)	परतफेडीच्या हप्त्यांची संख्या	
(x)	परतफेडीच्या प्रत्येक हप्त्याची रक्कम (रुपयामध्ये)	
आकस्मिक शुल्काबद्दल तपशील		
(xi)	कर्जदाराला कधीही कर्जाच्या मुदतपूर्व परतफेडीबद्दल कोणताही दंड आकारला जाणार नाही.	
(xii)	विलंबित भरणा झाल्यास दंडात्मक शुल्क (असल्यास)	
(xiii)	इतर शुल्क (असल्यास)	

तपशीलवार परतफेड वेळापत्रक

हप्ता क्र.	थकित मुद्दल (रुपयामध्ये)	मुद्दल (रुपयामध्ये)	व्याज (रुपयामध्ये)	हप्ता (रुपयामध्ये)