

# **Fair Practice Code for Retail Microfinance**

**Hindi**

## रिटेल माइक्रोफाइनेंस के लिए उचित व्यवहार संहिता

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर अपने सर्कुलर के माध्यम से निर्देशित किए गए अनुसार, बैंक ने निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित रिटेल माइक्रोफाइनेंस ऋणकर्ताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता को अपनाया है। ऋण की मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं:

### **i) ऋण के लिए आवेदन**

ऋण आवेदन फार्म में, बैंक प्रोसेसिंग के लिए देय शुल्कों और प्रभारों, अगर कोई हों, के बारे में तथा ऋण आवेदन को स्वीकार न करने की स्थिति में वापसी योग्य ऐसे शुल्क की राशि, प्रीक्लोसर विकल्प, और ब्याज को प्रभावित करने वाले अन्य मामलों की समग्र जानकारी प्रदान करेगा, जो ऋणकर्ताओं के हितों को प्रभावित कर सकती हो, उनके द्वारा वांछित ऋण की धनराशि चाहे जो भी हो। आवेदन फार्म ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में उपलब्ध कराया जाएगा।

### **ii) प्रोसेसिंग**

- बैंक समस्त ऋण आवेदनों की प्राप्तगी की अकनोलेडजमेंट प्रदान करेगा जिसमें उस समय सीमा का उल्लेख किया जाएगा जिसके अंदर आवेदन का निस्तारण किया जाएगा।
- बैंक, ऋण आवेदन का सत्यापन करेगा और अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की आवश्यकता होने पर आवेदक से इन्हें मांगा जाएगा।
- बैंक बिना किसी विलंब के आवेदन पर कार्यवाही करेगा। आवेदन अस्वीकृत किए जाने की स्थिति में बैंक एकमहीने के अंदर आवेदक को भौतिक या डिजिटल संचार के माध्यम से अस्वीकृति के कारणों से अवगत कराएगा।

### **iii) ऋण का मूल्यांकन तथा नियम और शर्तें**

- सैंक्शनिंग ऑथोरिटी से, बैंक के वर्तमान निर्देशों और क्रेडिट नीति के अनुसार क्रेडिट पोलिसी का उचित मूल्यांकन सुनिश्चित करने की अपेक्षा की जाएगी। आदिकूट मार्जिन और सिक्योरिटी की उपलब्धता ऋणकर्ता की क्रेडिटयोग्यता की सम्यक जांच का विकल्प नहीं होगी।
- समस्त नियम और शर्तें और अन्य आपत्ति सूचनाएं बैंक द्वारा ऋणकर्ता को लिखित रूप में सूचित की जाएंगी।
- बैंक ऋणकर्ता /गारंटर को क्रेडिट लिमिट के अतिरिक्त उसके नियमों और शर्तों के बारे में, ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में सूचित करेगा और इन नियमों और शर्तों के बारे में ऋणकर्ताओं/गारंटर को पूर्ण ज्ञान के उपरांत उनकी स्वीकृति प्राप्त करेगा।
- लोन एग्रीमेंट की एक प्रति के साथ ऋण अनुबंध में कोटेड समस्त एनक्लोशरस की एक प्रति, ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में ऋणकर्ता को उपलब्ध कराई जाएगी।
- सैंक्शन लेटर / लोन एग्रीमेंट में स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाएगा कि ऋण सुविधाएं केवल बैंक के विवेकानुसार प्रदान की जाएंगी।
- ऋणकर्ता द्वारा बैंक और/या उसके भागीदार/एजेंट को देय किन्हीं शुल्कों/प्रभार का तथ्य-पत्र में स्पष्ट रूप से प्रकटीकरण किया जाएगा। ऋणकर्ता पर ऐसी कोई राशि प्रभारित नहीं की जाएगी जिसका तथ्यपत्र में स्पष्ट रूप से उल्लेख न किया गया हो।
- बैंक अपने समस्त कार्यालयों में माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर प्रभारित न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को अपने द्वारा जारी प्रकाशित सामग्री (सूचना पुस्तिकाएं/पर्चे) में, अगर कोई हो और अपनी वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा।
- माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर ब्याज दरें और अन्य प्रभार/शुल्क अतिब्याज आधारित नहीं होने चाहिए।
- निश्चित परिस्थितियों में वापस की जाने वाली शुल्क की राशि पर RBI के दिशानिर्देश लागू होंगे।

j. नोन-क्रेडिट उत्पादों का निर्गमन, ऋणकर्ताओं की पूर्ण सहमति से किया जाएगा और ऐसे उत्पादों के लिए शुल्क संरचना को ऋणकर्ता के लिए ऋण कार्ड में ही स्पष्ट रूप से उल्लेखित किया जाएगा।

k. बैंक ऋणकर्ता को समझ में आने वाली भाषा में एक ऋण कार्ड प्रदान करेगा जिसमें निम्नलिखित सम्मिलित होंगे:

(i) ऐसी जानकारी जो समुचित रूप से ऋणकर्ता की पहचान करती हो।

(ii) कीमत निर्धारण के बारे में सिम्प्लिफाइड फैक्टशीट ।

(iii) ऋण से संबंधित अन्य समस्त नियम और शर्तें।

(iv) प्राप्त किश्तों और अंतिम निस्तारण सहित समस्त भुगतानों की अकनोलेडजमेंट और

(v) बैंक के नोडल अधिकारी के नाम और संपर्क नंबर सहित शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण।

**iv) नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण**

a. बैंक इस तरह की स्वीकृति को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों के अनुरूप, स्वीकृत ऋणों का समय पर वितरण सुनिश्चित करेगा।

b. स्वीकृति के नियमों और शर्तों में कोई भी परिवर्तन होने पर, जैसे कि ब्याज और प्रभार में परिवर्तन को लागू करने से पहले ऋणकर्ता को सूचित किया जाएगा।

c. ब्याज दर और प्रभार में कोई भी परिवर्तन ऋणकर्ता को उचित सूचना देने के बाद ही उत्तरव्यापी रूप से प्रभावी होगा।

**v) वितरण के बाद पर्यवेक्षण**

a. वितरण के बाद पर्यवेक्षण, अगर कोई हो, स्वीकृति पत्र निर्गत करते समय निर्धारित किया जाएगा। स्वीकृति पत्र में यह भी उल्लेख होगा कि पर्यवेक्षण की लागत बैंक या ऋणकर्ता में से किसके द्वारा वहन की जाएगी।

b. अनुबंध के अंतर्गत भुगतान या प्रदर्शन वापसी / त्वरित करने का निर्णय लेने से पहले, बैंक ऋणकर्ताओं को ऋण अनुबंध में निर्दिष्ट अनुसार या अगर ऋण अनुबंध में ऐसी कोई शर्त मौजूद नहीं है तो एक तर्कसंगत अवधि तक की नोटिस देगा।

c. माइक्रोफाइनेंस ऋण की संपार्श्विक-मुक्त प्रकृति सुनिश्चित करने के लिए, ऋण को ऋणकर्ता के जमा खाते पर ग्रहणाधिकार के साथ संबंधित नहीं किया जाएगा।

**vi) अन्य**

a. ऋण स्वीकृति दस्तावेजों के नियमों और शर्तों में निर्धारित शर्तों को छोड़कर बैंक ऋणकर्ताओं के अन्य किन्हीं मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगा।

b. ऋणकर्ता द्वारा पहले प्रकट न की गई कोई जानकारी बैंक के संज्ञान में आने पर, बैंक को ऋणकर्ता से आवश्यक जानकारी प्राप्त करने, और अपने हितों की रक्षा के लिए कार्यवाही शुरू करने का अधिकार प्राप्त होगा।

c. हालाँकि बैंक समाज के दुर्बल वर्गों के लिए निर्धारित क्रेडिट-लिंकड योजनाओं में भाग ले सकता है, लेकिन बैंक ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेगा।

d. बैंक या उसके एजेंट वसूली के लिए किन्हीं कठोर विधियों में संलिप्त नहीं होंगे जैसे कि:

(i) धमकी देने वाली या अभद्र भाषा का प्रयोग करना

(ii) ऋणकर्ता को लगातार कॉल करना और/या ऋणकर्ता को सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम को 6:00 बजे के बाद कॉल करना।

(iii) ऋणकर्ता के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना

(iv) ऋणकर्ताओं के नाम प्रकाशित करना

(v) ऋणकर्ता को, या ऋणकर्ता के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को हानि पहुंचाने के लिए हिंसा या ऐसे ही अन्य साधनों का उपयोग करना या उपयोग करने की धमकी देना

(vi) ऋणकर्ता को ऋण की सीमा या गैर- पुनर्भुगतान के परिणामों के बारे में भ्रामक जानकारी देना।

e. ऋणकर्ता की ओर से या अन्य बैंकों/वित्तीय संस्थाओं की ओर से, जिन्होंने ऋण को टेक ओवर करने का प्रस्ताव किया हो, ऋण खाते के हस्तांतरण का अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के अंदर बैंक की सहमति या आपत्ति, अगर कोई हो, के बारे में सूचित किया जाएगा।

g. बैंक अपने कर्मचारियों या बाहरी एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा किए गए अनुचित व्यवहार के लिए उत्तरदायी होगा और समयबद्ध शिकायत निवारण उपलब्ध कराएगा। इस आशय की एक घोषणा, ऋण अनुबंध में भी की जाएगी।

#### **vii) शिकायत निवारण**

ग्राहकों हेतु शिकायत दर्ज कराने के लिए उपलब्ध माध्यम

स्तर 1:

स्तर 1 में कॉल सेंटर के नंबर सम्मिलित हैं: 1860-419-5555, 1860-500-5555 या नजदीकी एक्सिस बैंक शाखा से संपर्क कर सकते हैं। बैंक ने प्रतिक्रिया के लिए 10 दिनों का टर्नअराउंड समय निर्धारित किया है।

टोल-फ्री नंबर के बारे में, ऋण कार्ड के माध्यम से भी ऋणकर्ताओं को सूचित किया जाएगा।

स्तर 2:

अगर ग्राहक, स्तर 1 में ग्राहक को दी गई प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो ऋणकर्ता, बैंक के नोडल अधिकारी से भी संपर्क कर सकता है।

श्री सीज़र पिंटो

नोडल अधिकारी

एक्सिस बैंक लिमिटेड NPC1,

5वीं मंजिल, "गीगाप्लेक्स"

प्लॉट नंबर I.T.5, MIDC,

ऐरोली नॉलेज पार्क,

ऐरोली, नवी मुंबई -400708

ईमेल: - [nodal.officer@axisbank.com](mailto:nodal.officer@axisbank.com)

फोन नं. 080-61865200

समय: सोमवार से शनिवार सुबह 9:30 बजे से शाम 5:30 बजे तक (दूसरे और चौथे शनिवार और बैंक की छुट्टियों को छोड़कर)

बैंक, शिकायत की प्राप्ति की अभिस्वीकृति देगा और 10 दिनों की अवधि के अंदर प्रतिक्रिया प्रदान करना सुनिश्चित करेगा।

वसूली संबंधी शिकायतों के निवारण के लिए बैंक की एक समर्पित व्यवस्था होगी ।