



Fair Practice Code For Retail Microfinance

English

Fair Practice Code for Retail Microfinance

As directed by the Reserve Bank of India, from time to time through its circulars, the Bank has adopted Fair Practice Code for retail microfinance borrowers as approved by the Board of Directors. The salient features of the same are:

i) Applications for Loan

In the loan application form, the Bank shall provide comprehensive information including information about fees and charges, if any, payable for processing and amount of such fees refundable in case of non-acceptance of loan application, prepayment options and other matters which affects the interest of the borrowers, irrespective of the amount of loan sought by them. The application form will be provided in the language understood by the borrower.

ii) Processing

- a. The Bank shall provide acknowledgement for receipt of all loan applications indicating the time frame within which the application will be disposed of.
- b. The Bank shall verify the loan application and if additional details / documents are required; these will be sought from the applicant.
- c. The Bank will process the application without delay. In case the application is turned down, the Bank will convey the reasons for rejection within one month via physical or digital communication to the applicant.

iii) Loan Appraisal and Terms and Conditions

- a. The sanctioning authority will be expected to ensure proper assessment of the credit application as per the extant instructions and credit policy of the bank. The availability of adequate margin and security will not be a substitute for due diligence on the creditworthiness of the borrower.
- b. All the terms and conditions and other caveats will be duly communicated by the Bank to the borrower in writing.
- c. The bank would convey to the borrower/guarantor the credit limit along with the terms and conditions thereof in the language understood by the borrower and obtain the borrower's/guarantor's acceptance of these terms and conditions given with his/her full knowledge on record.
- d. A copy of the loan agreement along with a copy each of all enclosures quoted in the loan agreement would be furnished to the borrower in the language understood by the borrower.
- e. The sanction letter / loan agreement will clearly state that the credit facilities will be extended solely at the discretion of the Bank.
- f. Any fees/charges payable by the borrower to the Bank and/ or its partner/ agent shall be explicitly disclosed in the factsheet. The borrower shall not be charged any amount which is not explicitly mentioned in the factsheet.
- g. Bank shall prominently display the minimum, maximum and average interest rates charged on microfinance loans in all its offices, in the literature (information booklets/ pamphlets) issued by it, if any and details on its website
- h. Interest rates and other charges/ fees on microfinance loans should not be usurious.
- I. The amount of fees to be refunded under certain circumstances shall be governed by extant RBI guidelines.
- j. Issuance of non-credit products shall be with full consent of the borrowers and fee structure for such products shall be explicitly communicated to the borrower in the loan card itself.
- k. Bank shall provide a loan card to the borrower in the language understood by them which shall incorporate the following:
 - (i) Information which adequately identifies the borrower.
 - (ii) Simplified factsheet on pricing.
 - (iii) All other terms and conditions attached to the loan.
 - (iv) Acknowledgements of all repayments including instalments received and the final discharge and
 - (v) Details of the grievance redressal system, including the name and contact number of the nodal officer of the Bank

iv) Disbursement of loans including changes in Terms and Conditions

- a. The Bank would ensure timely disbursement of loans sanctioned in conformity of terms and conditions governing such sanction.
- b. Any changes in the terms and conditions of the sanction such as interest and charges will be notified to the borrower before effecting the changes.
- c. Any changes in interest rate and charges will be effected only prospectively after giving due notice to the borrower.

v) Post Disbursement Supervision

- a. The post disbursement supervision, if any, will be stipulated at the time of issue of the sanction letter. The sanction letter would also mention whether the Bank or the borrower will bear the cost of supervision.
- b. Before taking a decision to recall / accelerate payment or performance under the agreement, the Bank will give notice to borrowers, as specified in loan agreement or a reasonable period, if no such condition exists in the loan agreement.
- c. To ensure collateral-free nature of the microfinance loan, the loan shall not be linked with a lien on the deposit account of the borrower.

vi) Others

- a. The Bank will not interfere in the affairs of the borrowers except for conditions stipulated in the terms and conditions of the loan sanction documents.
- b. In case any information not disclosed earlier by the borrower has come to the notice of the Bank, the Bank will have the right to elicit the necessary information from the borrower and initiate action to protect its interest.
- c. While, the Bank may participate in credit-linked schemes framed for weaker sections of the society, the Bank shall not discriminate on grounds of sex, caste and religion in the matter of lending.
- d. Bank or its agent shall not engage in any harsh methods towards recovery such as:
 - (i) Use of threatening or abusive language
 - (ii) Persistently calling the borrower and/ or calling the borrower before 9:00 a.m. and after 6:00 p.m.
 - (iii) Harassing relatives, friends, or co-workers of the borrower
 - (iv) Publishing the name of borrowers
 - (v) Use or threat of use of violence or other similar means to harm the borrower or borrower's family/ assets/ reputation
 - (vi) Misleading the borrower about the extent of the debt or the consequences of non-repayment.
- e. In the case of receipt of request for transfer of borrowing account, either from the borrower or from other banks / FIs which propose to take over the loan, the Banks' consent or objection, if any, shall be conveyed within 21 days from the date of receipt of request.
- g. The Bank shall be accountable for inappropriate behaviour by its employees or employees of the outsourced agency and shall provide timely grievance redressal. A declaration in this matter shall also be made in the loan agreement.

vii) Grievance RedressalChannel available for customers to report grievance

Level 1 includes call center numbers: 1800-419-5577 or can contact the nearest Axis bank branch. Bank has defined turnaround time of 10 days for a response

The Toll-free number shall be communicated via the Loan card also to the borrowers.

Level 2:

The borrower may also contact the Nodal officer of the Bank if the customer is not satisfied with the response offered to the customer in Level 1

Mr. Ashok Sunar,

Nodal Officer,

Axis Bank Ltd, NPC1,

5th Floor, "Gigaplex",

Plot No I.T.5, MIDC,

Airoli Knowledge Park,

Airoli, Navi Mumbai-400708

Email: - nodal.officer@axisbank.com

Phone No. 080-61865200

Timings: 9:30 AM to 5:30 PM Monday to Saturday (except second and forth Saturdays and Bank holidays)

The Bank will acknowledge the receipt of the complaint and will ensure that a response is provided within a period of 10 days

Bank shall have a dedicated mechanism for redressal of recovery related grievances.



Fair Practice Code For Retail Microfinance

Marathi

रिटेल सूक्ष्मवित्तासाठी न्याय पद्धत कोड

रिझर्व बँक ऑफ इंडियाने वेळोवेळी दिलेल्या परिपत्रकांनुसार, संचालक मंडळाने मंजूर केल्यानुसार किरकोळ सूक्ष्म वित्त कर्जदारांसाठी योग्य पद्धत संहिता बँकने स्वीकारली आहे. कर्जाची ठळक वैशिष्ट्ये खालीलप्रमाणे आहेत:

i) कर्जासाठी आवेदने

कर्ज आवेदन फॉर्ममध्ये, बँक प्रक्रियासाठी देय असलेल्या कोणत्याही शुल्क आणि आकारांविषयी माहितीसह सर्वसमावेशक माहिती पुरवेल आणि कर्जदारांनी त्यांनी मागितलेल्या कर्जाची रक्कम विचारात न घेता, कर्ज आवेदन स्वीकारले नाही, कर्जदाराच्या स्वारस्यावर परिणाम करणारे परतफेडीचे विकल्प आणि इतर प्रकरणांच्या बाबतीत अशा शुल्काची रक्कम परत करण्यायोग्य असेल. आवेदन फॉर्म हा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेमध्ये पुरवला जाईल.

ii) प्रक्रिया

- बँक सर्व कर्जाचा अर्ज प्राप्त झाल्याची पावती देरील ज्यामध्ये अर्ज निकाली काढला जाण्याची वेळ मर्यादा नमूद केलेली असेल.
- बँक कर्जाच्या आवेदनाची पडताळणी करेल आणि जर अतिरिक्त तपशील/कागदपत्रांची आवश्यकता असेल; तर ते आवेदकाकडून मिळवले जातील.
- बँक विलंबाशिवाय आवेदनावर प्रक्रिया करेल. आवेदन नकारल्याच्या बाबतीत, बँक आवेदकाला एक महिन्याच्या आत भौतिक किंवा डिजिटल संप्रेषणाद्वारे नकाराचे कारण कळवेल.

iii) कर्ज मूल्यांकन आणि अटी आणि शर्ती

- बँकेच्या सध्याच्या सूचना आणि पत धोरणानुसार क्रेडिट अर्ज मंजूर करणाऱ्या अधिकाऱ्याकडून योग्य मूल्यमापन केले जाणे अपेक्षित आहे. पुरेसे मार्जिन आणि सुरक्षेची उपलब्धता ही कर्जदाराच्या पतपात्रतेवरील यथायोग्य कर्यासक्तीस पर्यायी अस शकणार नाही.
- सर्व अटी आणि शर्ती आणि इतर चेतावण्या या कर्जदाराला बँकेद्वारे लेखी संप्रेषित केल्या जातील.
- बँक ही कर्जदाराला समजेल अशा भाषेमध्ये अटी आणि शर्तीसह कर्जदार/हमीदाराला पत मर्यादिबाबत कळवेल आणि कर्जदाराच्या/जामीनदाराच्या रेकॉर्डवरील त्याच्या/तिच्या पूर्ण माहितीसह दिलेल्या या अटी व शर्तीची स्वीकृती मिळवेल.
- कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या सर्व सहपत्रांच्या प्रतिसह कर्ज कराराची प्रत ही कर्जदाराला समजेल अशा भाषेमध्ये त्याला दिली जाईल.
- मंजूरी पत्र / कर्जाच्या करारामध्ये पत सुविधा ही बँकेच्या स्वेच्छानिर्णयाने विस्तारीत केली जाईल हे स्पष्टपणे नमूद केलेले असेल.
- बँक आणि/ किंवा त्यांचे भागीदार/ एजंट यांना कर्जदाराद्वारे देय कोणतेही शुल्क/आकार हे तथ्यपत्रामध्ये स्पष्टपणे उघड केलेले असतील. तथ्यपत्रामध्ये स्पष्टपणे नमूद न केलेली कोणतीही रक्कम कर्जदाराकडून आकाराली जाणार नाही.
- असतील तर बँकेच्या सर्व कार्यालयांमध्ये बँकेद्वारे जारी केलेले साहित्य (माहिती पुस्तिका/पॅम्प्लेट्स), आणि तिच्या वेबसाईटवरील तपशीलामध्ये सूक्ष्मवित्त कर्जावर आकारले जाणारे किमान, कमाल आणि सरासरी व्याज दर प्रामुख्याने प्रदर्शित
- सूक्ष्मवित्त कर्जावरील व्याज दर आणि इतर आकार/शुल्क हे व्याजखोर असू नयेत.
- विशिष्ट परिस्थितीखाली रिफंड करायच्या शुल्काची रक्कम ही सध्याच्या RBI मार्गदर्शक तत्वांद्वारे नियंत्रित केली जाईल.
- कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीने नॉन-क्रेडिट उत्पादने जारी केली जातील आणि अशा उत्पादनांसाठी शुल्काची रचना कर्जदाराला कर्ज कार्डमध्येच स्पष्टपणे कळविली जाईल.
- बँक कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत कर्ज कार्ड देरील ज्यामध्ये खालील गोष्टींचा समावेश असेल:
 - कर्जदाराची पुरेशी ओळख देणारी माहिती.
 - किमतीवर सरलीकृत तथ्यपत्रक.
 - कर्जाशी संबंधित इतर सर्व अटी आणि शर्ती.
 - प्राप्त झालेल्या हप्त्यांसह सर्व परतफेडीची आणि अंतिम डिस्चार्जची पोच
 - बँकेच्या मध्यवर्ती अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क क्रमांकासह तक्रार निवारण

iv) अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- बँक अशा मंजूरीला शासित असलेल्या अटी आणि शर्तीच्या अनुषंगाने मंजूर केलेल्या कर्जाचे वेळेत वितरण करण्याची खात्री करेल.
- व्याज आणि शुल्क यासारखे मंजूरीच्या अटी व शर्तीमधील कोणतेही बदल हे बदल लागू करण्यापूर्वी कर्जदाराला सूचित केले जातील.

c. व्याजदर आणि शुल्कातील कोणतेही बदल कर्जदाराला योग्य सूचना दिल्यानंतरच संभाव्यपणे प्रभावी होतील.

v) वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण

- वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण, असल्यास, ते मंजुरी पत्र जारी करताना विहित केले जाईल. पर्यवेक्षणाचा खर्च हा बँक किंवा कर्जदार उचलतील किंवा नाही हे देखील मंजुरी पत्रात नमूद केले जाईल.
- करारामध्ये कर्जाची रक्कम परत मागवधे/प्रदान किंवा प्रदर्शनाचे गतिवर्धन करणे यांबाबत निर्णय घेण्यापूर्वी बँक कर्ज करारामध्ये निर्दिष्ट केल्याप्रमाणे किंवा कर्ज करारामध्ये अशी अट नसल्यास वाजवी कालावधीमध्ये कर्जदारांना सूचना देईल.
- सूक्ष्म वित्त कर्जाचे संपार्श्विक-मुक्त स्वरूपाची खात्री करण्यासाठी, कर्जदाराच्या ठेव खात्यावरील धारणा अधिकाराशी कर्ज जोडले जाणार नाही.

vi) इतर

- कर्ज मंजुरीच्या कागदपत्रांच्या अटी व शर्तीमध्ये नमूद केलेल्या अटी वगळता बँक कर्जदारांच्या कामात हस्तक्षेप करणार नाही.
- कर्जदाराने यापूर्वी उघड न केलेली कोणतीही माहिती बँकेच्या निदर्शनास आल्यास, बँकेला कर्जदाराकडून आवश्यक माहिती मिळविण्याचा आणि त्याच्या हिताचे रक्षण करण्यासाठी कारवाई सुरू करण्याचा अधिकार असेल.
- समाजातील दुर्बल घटकांसाठी बनवलेल्या क्रेडिट-लिंक योजनांमध्ये बँक सहभागी होऊ शकते, परंतु बँक कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही.
- बँक किंवा तिचा एजंट वसुलीसाठी कोणत्याही कठोर पद्धतींमध्ये गुंतणार नाही जसे की:

(ii) धमकी किंवा अपमानास्पद भाषेचा वापर

(ii) कर्जदाराला सतत कॉल करणे आणि/किंवा कर्जदाराला सकाळी 9:00 च्या आधी आणि संध्याकाळी 6:00 नंतर कॉल करणे.

(iii) कर्जदाराचे नातेवाईक, मित्र किंवा सहकारी यांना त्रास देणे

(iv) कर्जदारांची नावे प्रसिद्ध करणे

(v) कर्जदार किंवा कर्जदाराच्या कुटुंबाला/मालमत्तेला/प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवण्यासाठी हिंसा किंवा इतर तत्सम माध्यमांचा वापर किंवा धमकी

(vi) कर्जाची व्याप्ती किंवा परतफेड न केल्यामुळे होणाऱ्या परिणामांबद्दल कर्जदाराची दिशाभूल करणे.

- कर्जदाराकडून किंवा कर्ज घेण्याचा प्रस्ताव असलेल्या इतर बँका/FIs कडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्याच्या बाबतीत, बँकांची संमती किंवा आक्षेप, जर असेल तर, विनंतीची पावती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल.
- बँक तिच्या कर्मचाऱ्यांकडून किंवा आउटसोर्स एजन्सीच्या कर्मचाऱ्यांच्या अनुचित वर्तनासाठी जबाबदार असेल आणि वेळेवर तक्रारीचे निवारण करेल. कर्ज करारामध्ये या प्रकरणाची घोषणा देखील केली जाईल.

vii) तक्रार निवारण

ग्राहकांना तक्रार नोंदवण्यासाठी चॅनल उपलब्ध आहे

स्तर 1:

स्तर 1 मध्ये कॉल सेंटर क्रमांक समाविष्ट आहेत: 1800-419-5577 किंवा जवळच्या अॅफिस बँक च्या शाखेशी संपर्क साधू शकता.

बँकने प्रतिसादासाठी 10 दिवसांचा टर्नअराउंड वेळ निश्चित केला आहे टोल-फ्री क्रमांक कर्जदारांना देखील कर्ज कार्डद्वारे कळविला जाईल.

स्तर 2:

लोक्हल 1 मधील ग्राहकाला दिलेल्या प्रतिसादाने ग्राहक समाधानी नसल्यास कर्जदार बँकेच्या मध्यवर्ती अधिकाऱ्याशी देखील संपर्क

अशोक सुनार
मध्यवर्ती अधिकारी



ॲक्सिस बँक लिमिटेड, एनपीसी1,

5 वा मजला

प्लॉट क्र. I.T. 5, MIDC,

ऐरोली नॉलेज पार्क,

ऐरोली, नवी मुंबई -400708

ईमेल: - nodal.officer@axisbank.com

दूरध्वनी क्र. 080-61865200

वेळ: सोमवार ते शनिवार सकाळी 9:30 ते संध्या 5:30 (दुसरा आणि चौथा शनिवार आणि बैंकेच्या सुट्या वगळून)
बँक तक्रारीची पावती मिळाल्याची पोच देईल आणि 10 दिवसांच्या कालावधीमध्ये प्रतिसाद पुरवला जाण्याची खात्री करेल.

बँकेकडे वसुली संबंधित तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी समर्पित यंत्रणा असेल.

Fair Practice Code For Retail Microfinance

Hindi

रिटेल माइक्रोफाइनेंस के लिए उचित व्यवहार संहिता

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर अपने परिपत्रों 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 विशेषताएँ 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, समयपूर्व भुगतान 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 अभिस्वीकृति 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

- स्वीकर्ता प्राधिकारी से, बैंक के वर्तमान निर्देशों और क्रेडिट नीति के अनुसार क्रेडिट आवेदन का उचित मूल्यांकन सुनिश्चित करने की अपेक्षा की जाएगी। पर्याप्त मार्जिन और प्रतिभूति 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 सीमा 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।
- ऋण अनुबंध की एक प्रति के साथ ऋण अनुबंध में उद्धृत समस्त संलग्नकों की एक प्रति, ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में ऋणकर्ता को उपलब्ध कराई जाएगी।
- स्वीकृति पत्र/ऋण अनुबंध 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 कीर्ति 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।
- गैर-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।
- बैंक ऋणकर्ता को समझ में आने वाली भाषा में एक ऋण कार्ड प्रदान करेगा जिसमें निम्नलिखित सम्मिलित होंगे:
 - ऐसी जानकारी जो समुचित रूप से ऋणकर्ता की पहचान करती हो।
 - कीमत निर्धारण के बारे में सरलीकृत तथ्यपत्र।
 - ऋण से संबंधित अन्य समस्त नियम और शर्तें।
- प्राप्त किश्तों और अतिम निस्तारण सहित समस्त भुगतानों की अभिस्वीकृति और
- 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

- 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 संपार्श्चिक-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-लिंक्ड 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:

(iii) 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 कार्ड 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 में कॉल सेंटर के नंबर सम्मिलित हैं: 1800-419-5577 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।

अशोक सुनार

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

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 ।



Fair Practice Code For Retail Microfinance

Gujarati

છુટક માઇકોફાઇનાન્સ માટે વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાના નિર્દ્દશ મુજબ, તેના પરિપત્રો દ્વારા સમયાંતરે, બેંક નિયામક મંડળ દ્વારા મંજૂર કર્યા મુજબ રિટેલ માઇકોફાઇનાન્સ લેનારાઓ માટે યોગ્ય પ્રેક્ટિસ કોડ અપનાવ્યો છે. તેના મુખ્ય લક્ષણો છે:

i) લોન માટેની અરજીઓ

લોન અરજી પત્રકમાં, બેંક ફી અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર હોય અને લોનની અરજી ન સ્વીકારવાના કિસ્સામાં ઉધાર લેનારાઓ, તેમના દ્વારા માંગવામાં આવેલી લોનની રકમને ધ્યાનમાં લીધા વિના રિફંડપાત્ર એવી ફીની રકમ, પૂર્વુકવણીના વિકલ્પો અને વ્યાજને અસર કરતી અન્ય બાબતો સહિતની વ્યાપક માહિતી પૂરી પાડશે. અરજી પત્રક ઋણ લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં આપવામાં આવશે.

ii) પ્રક્રિયાકરણ

- બેંક તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરશે જે સમયમર્યાદા દર્શાવે છે કે જેમાં અરજીનો નિકાલ કરવામાં આવશે.
- બેંક લોન અરજીની ચકાસણી કરશે અને જો વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજોની જરૂર હોય તો; આ અરજદાર પાસેથી માંગવામાં આવશે.
- બેંક વિલંબ કર્યા વિના અરજી પર પ્રક્રિયા કરશે. જો અરજી ઠુકરાવી દેવામાં આવે તો બેંક એક મહિનાની અંદર અરજદારને ભૌતિક અથવા ડિજિટલ સંચાર દ્વારા અસ્વીકારના કારણો જણાવશે.

iii) લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો અને શરતો

- મંજૂરી આપનાર સત્તામંડળ પાસે બેંકની વર્તમાન સૂચનાઓ અને ઘિરાણ નીતિ અનુસાર કેઢિટ અરજીનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન સુનિશ્ચિત કરવાની અપેક્ષા રાખવામાં આવશે. પર્યાસ માર્જિન અને સિક્યોરિટીની ઉપલબ્ધતા ઉધાર લેનારની ઘિરાણપાત્રતા પર યથોચિત પરિશ્રમનો વિકલ્પ બની શકશે નહીં.
- તમામ નિયમો અને શરતો અને અન્ય ચેતવણીઓ બેંક દ્વારા લેણાદારને લેખિતમાં યોગ્ય રીતે જણાવવામાં આવશે.
- બેંક ઋણ લેનાર/બાંધરી આપનારને કેઢિટ મર્યાદા સાથે તેના નિયમો અને શરતો ઋણ લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં જણાવશે અને ઋણ લેનારની/બાંધરી આપનારની આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ મેળવશે.
- લોન કરારની એક નકલ સાથે લોન કરામાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બિડાણની નકલ ઉધાર લેનારને સમજાતી ભાષામાં આપવામાં આવશે.
- મંજૂરી પત્ર/લોન કરાર સ્પષ્ટપણે જણાવશે કે ઘિરાણ સુવિધાઓ ફક્ત બેંકના વિવેકબુદ્ધિથી વિસ્તૃત કરવામાં આવશે.
- બેંક અને/અથવા તેના ભાગીદાર/એજન્ટને લોન લેનાર દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર કોઈપણ ફી/ચાર્જીસ ફેકટશીટમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. ઋણ લેનાર પાસેથી કોઈપણ રકમ વસૂલવામાં આવશે નહીં જેનો તથપત્રિકામાં સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો નથી.
- બેંક તેની તમામ કચેરીઓમાં, તેના દ્વારા જારી કરવામાં આવેલ સાહિત્ય (માહિતી પુસ્તિકાપેન્ફ્લેટ)માં, જો કોઈ હોય તો અને તેની વેખસાછાટ પરની વિગતોમાં લઘુત્તમ, મહત્ત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજ દરો
- માઇકોફાઇનાન્સ લોન પરના વ્યાજ દરો અને અન્ય શુલ્ક/ફી વ્યાજખોર ન હોવા જોઈએ.
- ચોક્કસ સંજોગોમાં રિફંડ કરવાની ફીની રકમ હાલની RBI માર્ગદર્શિકા દ્વારા સંચાલિત થશે.
- નોન-કેડિટ પ્રોડક્ટ્સ જારી કરવી એ ઋણ લેનારાઓની સંપૂર્ણ સંમતિ સાથે હોવી જોઈએ અને આવા ઉત્પાદનો માટે ફીનું માણખ્યું લોન કાર્ડમાં જ ઋણ લેનારને સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- બેંક લોન લેનારને તેમના દ્વારા સમજાતી ભાષામાં લોન કાર્ડ પ્રદાન કરશે જેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થશે:
 - માહિતી જે ઋણ લેનારને પર્યાસ રીતે ઓળખે છે.
 - કિમતો પર સરળ તથપત્રિકા.
 - લોન સાથે જોડાયેલ અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો.
 - પ્રાપ્ત હમારો અને અતિમિ ડિસ્યાર્જ સહિત તમામ હમારોની સ્વીકૃતિઓ અને
 - બેંકના નોડલ અધિકારીના નામ અને સંપર્ક નંબર સહિત ફરિયાદ નિવારણ

iv) નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- બેંક આવી મંજૂરીને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતોને અનુરૂપ મંજૂર કરાયેલ લોનની સમયસર વિતરણની ખાતરી કરશે.
- વ્યાજ અને શુલ્ક જેવા મંજૂરીના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારો ફેરફારોને અસર કરતા પહેલા ઋણ લેનારને સૂચિત કરવામાં આવશે.
- વ્યાજ દર અને શુલ્કમાં કોઈપણ ફેરફાર ઋણ લેનારને યોગ્ય નોટિસ આપ્યા પછી જ સંભવિત રીતે પ્રભાવિત થશે.

v) વિતરણ પશ્ચાતનું નિરીક્ષણ

- a. વિતરણ પશ્ચાતનું નિરીક્ષણ, જો કોઈ હોય તો, મંજૂરી પત્ર જારી કરતી વખતે નિર્ધારિત કરવામાં આવશે. મંજૂરી પત્રમાં એ પણ ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે કે શું બેંક અથવા ઋણ વેનારા નિરીક્ષણનો ખર્ચ ઉઠાવશે.
- b. કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને રિકોર્ડ / વેગ આપવાનો નિષ્ણય વેતા પહેલાં, બેંક લોન વેનારાઓને નોટિસ આપશે, જે લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત છે અથવા વ્યાજબી સમયગાળામાં, જો લોન કરારમાં આવી કોઈ શરત અસ્તિત્વમાં નથી.
- c. માઇકોફાઇનાન્સ લોનની કોલેટરલ-ફી પ્રકૃતિની ખાતરી કરવા માટે, લોન વેનારાના ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ પરના પૂર્વાધિકાર સાથે લિક કરવામાં આવશે ભર્ણી.

vi) અન્ય

- a. લોન મંજૂર દસ્તાવેજોના નિયમો અને શરતોમાં નિર્ધારિત શરતો સિવાય બેંક ઋણ વેનારાઓની બાબતોમાં દખલ કરશે નહીં.
- b. જો ઋણ વેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં ન આવેલી કોઈપણ માહિતી બેંકના ધ્યાન પર આવી હોય, તો બેંક પાસે ઋણ વેનાર પાસેથી જરૂરી માહિતી મેળવવાનો અને તેના હિતની સુરક્ષા માટે કાર્યવાહી શરૂ કરવાનો અધિકાર હશે.
- c. જ્યારે, બેંક સમાજના નભળા વર્ગી માટે ધડવામાં આવેલી ડેડિટ-લિક્ડ યોજનાઓમાં ભાગ લઈ શકે છે, બેંક ધિરાણના મામલે લિગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં.
- d. બેંક અથવા તેના એજન્ટ વસ્તુલાં માટે કોઈપણ કઠોર પદ્ધતિઓમાં જોડાશે નહીં જેમ કે:

(iv) ધમકી અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ

(ii) ઋણ વેનારને સતત ફોન કરવો અને/અથવા ઋણ વેનારને સવારે 9:00 વાગ્યા પહેલાં અને સાંજે 6:00 વાગ્યા પછી ફોન કરવો.

(iii) ઋણ વેનારના સંબંધીઓ, મિત્રો અથવા સહકાર્યકરોને હેરાન કરવા

(iv) ઋણ વેનારાઓનું નામ પ્રકાશિત કરવું

(v) ઋણ વેનારા અથવા ઋણ વેનારાના કુટુંબ/સંપત્તિ/પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચાડવા માટે હિસા અથવા અન્ય સમાન માધ્યમોનો ઉપયોગ અથવા ઉપયોગ કરવાની ધમકી

(vi) ઋણ વેનારને દેવાની હદ વિશે અથવા ચૂકવણી ન કરવાના પરિણામો વિશે ગેરમાર્ગ દોરવું.

e. ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતીની પ્રાસિના કિસ્સામાં, ઋણ વેનાર અથવા અન્ય બેંકો / FIs જે લોન વેવાનો પ્રસ્તાવ મૂકે છે, બેંકોની સંમતિ અથવા વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતીની પ્રાસિ તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે.

g. બેંક તેના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સ એજન્સીના કર્મચારીઓ દ્વારા અયોગ્ય વર્તન માટે જવાબદાર રહેશે અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ પ્રદાન કરશે. લોન કરારમાં પણ આ બાબતે ઘોષણા કરવામાં આવશે.

vii) ફરિયાદ નિવારણ

ગ્રાહકોને ફરિયાદને અહેવાલોત કરવા માટે ચેનલ ઉપલબ્ધ છે

વેવલ 1:

વેવલ 1 માં કોલ સેન્ટર નંબરો સામેલ છે: 1800-419-5577 અથવા નજીકની એક્સિસ બેંક શાખાનો સંપર્ક કરી શકો છો. બેંક પ્રતિભાવ માટે 10 દિવસનો ટર્નઅરાઉન્ડ સમય નિર્ધારિત કર્યો છે ટોલ-ફી નંબર લીન કાર્ડ દ્વારા ઋણ વેનારાઓને પણ જણાવવામાં આવશે.

વેવલ 2:

જો ગ્રાહક વેવલ 1 માં ગ્રાહકને આપવામાં આવેલ પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય તો વેનારા બેંકના નોડલ અધિકારીનો પણ સંપર્ક કરી શકે

અશોક સુનાર

નોડલ અધિકારી

એક્સિસ બેંક લિમિટેડ, NPC1,

૫મો માઝ, "ગીગાપ્લેક્સ"



ખોટ નંબર I.T.5, MIDC,

એરોલી નોલેજ પાર્ક,

એરોલી, નવી મુંબઈ -400708

ઇમેઇલ: - nodal.officer@axisbank.com

ફોન નંબર 080-61865200

સમય: સવારના 9:30 થી સાંજના 5:30 સોમવાર થી શાનિવાર (બીજા અને બીજા શાનિવાર અને બેંક રજાઓ સિવાય)

બેંક ફરિયાદની રસીદ સ્વીકારશે અને ખાતરી કરશે કે 10 દિવસના સમયગાળામાં જવાબુ આપવામાં આવે છે.

વસુલાત સંબંધિત ફરિયાદોના નિવારણ માટે બેંક પાસે એક સમર્પિત પદ્ધતિ હોવી જોઈએ.

Fair Practice Code For Retail Microfinance

Assamese

বিটেইল মাইক্র'ফাইনেন্স বাবে ন্যায্য অনুশীলনী কোড

ভারতীয় বিজার্ড বেঙ্কের নির্দেশনা অনুসৰি, সময়ে সময়ে ইয়ার বিজ্ঞপ্তির জরিয়তে, বেঙ্কে পরিচালক মণ্ডলীর অনুমোদিত অনুসৰি খুচৰা মাইক্র'ফাইনেন্স খণ লওঁতাসকলৰ বাবে ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা গ্ৰহণ কৰিছে। এই খণটোৱ ঘাই ঘৈশষ্ট্ৰোজি তলত দিয়া:

i) খণ বাবে আৱেদনসমূহ

খণ আৱেদন প্ৰপত্ৰত, বেঙ্কে খণ আৱেদন গ্ৰহণ নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে পৰিশোধটোগ্য মাচুল আৰু পৰিশোধযোগ্য মাচুলৰ পৰিমাণ, পূৰ্বপৰিশোধ বিকল্প আৰু অন্যান্য বিষয়সহ বিস্তৃত তথ্য প্ৰদান কৰিব যি খণ লওঁতাসকলৰ সূত্ৰ প্ৰভাৱিত কৰে, তেওঁলোকে বিচৰা খণ পৰিমাণ নিৰ্বিশেষে। খণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত আবেদন পত্ৰ প্ৰদান কৰা হ'ব।

ii) প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

বেঙ্কে সকলো খণ আৱেদন প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে স্বীকৃতি প্ৰদান কৰিব য'ত আৱেদনটো নিষ্পত্তি কৰাৰ সময়সীমা নিৰ্ধাৰণ কৰা হ'ব।

বেঙ্কে খণ আৱেদন পৰীক্ষা কৰিব আৰু যদি অতিৰিক্ত বিৱৰণ / নথিপত্ৰৰ প্ৰয়োজন হয়; এইবোৰ আবেদনকাৰীৰ পৰা বিচৰা হ'ব।

বেঙ্কে পলম নকৰাকৈ আবেদনটো প্ৰক্ৰিয়া কৰিব। যদি আৱেদনখন প্ৰত্যাখ্যান কৰা হয়, বেঙ্কে আবেদনকাৰীক শাৰীৰিক বা ডিজিটেলটোগাযোগৰ জৰিয়তে এমাহৰ ভিতৰত প্ৰত্যাখ্যানৰ কাৰণবোৰ জনাব।

iii) খণ মূল্যাঙ্কন আৰু চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাবলী

a. অনুমোদন কৰ্তৃপক্ষই বেঙ্কে প্ৰাক্তন নির্দেশনা আৰু খণ নীতি অনুসৰি ক্ৰেডিট আবেদনৰ সঠিক মূল্যাঙ্কন নিশ্চিত কৰিব বুলি আশা কৰা হ'ব। পৰ্যাপ্ত মার্জিন আৰু সুৰক্ষাৰ উপলক্ষতা খণ লওঁতাৰ খণযোগ্যতাৰ ওপৰত যথাযথ পৰিশুমৰ বিকল্প নহ'ব।

b. সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাবলী আৰু অন্যান্য সতৰ্কবাণী বেঙ্কে খণ লওঁতাক লিখিতভাৱে সঠিকভাৱে অৱগত কৰিব।

c. বেঙ্কে খণ লওঁতা/গেৰাণ্টৰক খণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষার চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাবলীৰ সৈতে খণ সীমা প্ৰদান কৰিব আৰু খণ লওঁতাই তেওঁৰ সম্পূৰ্ণ জ্ঞান বেকৰ্ডত দিয়া এই চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাবলী গ্ৰহণ কৰিব।

d. খণ চুক্তিত উদ্ধৃত সকলো বেষ্টনীৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে খণ চুক্তিৰ প্ৰতিটো প্ৰতিলিপি খণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত খণ লওঁতাক প্ৰদান কৰা হ'ব।

e. অনুমোদন পত্ৰ / খণ চুক্তি স্পষ্টকৈ কোৱা হ'ব যে খণ সুবিধাবোৰ কেৱল বেঙ্কে বিবেচনাত সম্প্ৰসাৰিত কৰা হ'ব।

f. খণ লওঁতাই বেঙ্ক আৰু/ বা ইয়াৰ অংশীদাৰ/এজেণ্টক পৰিশোধ কৰিব লগা যিকোনো মাচুল/মাচুল তথ্যপত্ৰত স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰা হ'ব। খণ লওঁতাক এনে কোনো পৰিমাণ আদায় কৰা নহ'ব যিটো তথ্যপত্ৰত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰা হোৱা নাই।

g. বেঙ্কে ইয়াৰ সকলো কাৰ্যালয়ত মাইক্র'ফাইনেন্স খণৰ ওপৰত আৰোপ কৰা নিম্নতম, সৰ্বাধিক আৰু গড় সূত্ৰ হ'ব, ইয়াৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা সাহিত্যত (তথ্য পুস্তিকা/পত্ৰিকা) গুৰুত্বপূৰ্ণভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰিব, যদি থাকে আৰু ইয়াৰ রেবছাইটত বিৱৰণ।

h. মাইক্র'ফাইনেন্স খণৰ ওপৰত সূত্ৰ হ'ব আৰু অন্যান্য মাচুল/মাচুল উচ্চপ খাৰ নালাগে।

I. কিছুমান পৰিস্থিতিত ঘূৰাই দিব লগা মাচুলৰ পৰিমাণ আৰবিআইৰ প্ৰাক্তন নির্দেশনাৰ দ্বাৰা নিয়ন্ত্ৰিত হ'ব।

j. খণ লওঁতাৰ সম্পূৰ্ণ সন্মতিৰ সৈতে অনা-ক্ৰেডিট সামগ্ৰী জাৰী কৰা হ'ব আৰু এনে সামগ্ৰীৰ বাবে মাচুল গাঁথনি খণ কাৰ্ডত খণ লওঁতাক স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।

k. বেঙ্কে খণ লওঁতাক তেওঁলোকে বুজি পোৱা ভাষাত খণ কাৰ্ড এখন প্ৰদান কৰিব য'ত নিম্নলিখিতবোৰ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব:

(i) খণ লওঁতাক পৰ্যাপ্তভাৱে চিনান্ত কৰা তথ্য।

(ii) মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ ওপৰত সৰলীকৃত তথ্যপত্ৰ।

(iii) খণ সৈতে সংলগ্ন আন সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাবলী।

(iv) প্ৰাপ্তি কিস্তি আৰু চূড়ান্ত ডিচাৰ্জ সহ সকলো পৰিশোধৰ স্বীকৃতি আৰু

(v) অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ বিৱৰণ, বেঙ্কে নোডেল বিষয়াৰ নাম আৰু টোগাযোগ নম্বৰ সহ।

iv) চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাবলীৰ পৰিৱৰ্তন সহ খণ বিতৰণ

- a. বেক্ষে এনে অনুমোদন নিয়ন্ত্রণ করা চর্তারলী আৰু নিয়মাবলী অনুসৰি অনুমোদিত খণ্ডসময়মতে বিতৰণ কৰাটো নিশ্চিত কৰিব।
- b. অনুমোদনৰ চৰ্তারলী আৰু নিয়মাবলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন যেনে সূত আৰু মাচুল পৰিৱৰ্তনবোৰ প্ৰভাৱিত কৰাৰ আগতে খণ লওঁতাক জনোৱা হ'ব।
- c. সূতৰ হাৰ আৰু মাচুলৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন কেৱল খণ লওঁতাক যথাযথ জাননী দিয়াৰ পিছতহে প্ৰত্যাশিতভাৱে প্ৰভাৱিত হ'ব।

v) বিতৰণৰ পিছত তত্ত্বাবধান

- a. অনুমোদন পত্ৰ জাৰী কৰাৰ সময়ত বিতৰণৰ পিছত তত্ত্বাবধান, যদি থাকে, নিৰ্ধাৰণ কৰা হ'ব। অনুমোদন পত্ৰখনত বেক্ষ বা খণ লওঁতাই তত্ত্বাবধানৰ ব্যয় বহন কৰিব নে নাই সেয়াও উল্লেখ কৰা হ'ব।
- b. চৰ্ত্তিৰ অধীনত পৰিশোধ বা প্ৰদৰ্শন পুনৰ মনত পেলোৱা/ স্বৰাপ্তি কৰাৰ সিদ্ধান্ত লোৱাৰ আগতে, খণ চুক্তি বা যুক্তিসংজ্ঞত ম্যাদত নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি, বেক্ষে খণ লওঁতাসকলক জাননী দিব, যদি খণ চুক্তিত এনে কোনো চৰ্ত নাথাকে।
- c. মাইক্ৰোফাইনেন্স খণৰ আনুষঙ্গিক-মুক্ত প্ৰকৃতি নিশ্চিত কৰিবলৈ, খণটো খণ লওঁতাৰ জমা একাউণ্টৰ লিয়েনৰ সৈতে সংযুক্ত কৰা নহ'ব।

vi) অন্যবোৰ

- a. খণ অনুমোদন নথিপত্ৰৰ চৰ্তারলী আৰু নিয়মাবলীত নিৰ্ধাৰিত চৰ্তারলীৰ বাহিৰে বেক্ষে খণ লওঁতাসকলৰ কামত হস্তক্ষেপ নকৰে।
- b. যদি খণ লওঁতাই আগতে প্ৰকাশ নকৰা যিকোনো তথ্য বেক্ষৰ দৃষ্টিগোচৰ হয়, বেক্ষৰ খণ লওঁতাৰপৰা প্ৰয়োজনীয় তথ্য প্ৰাপ্ত কৰাৰ আৰু ইয়াৰ স্বার্থ সুৰক্ষিত কৰাৰ বাবে পদক্ষেপ লোৱাৰ অধিকাৰ থাকিব।
- c. যদিও, বেক্ষে সমাজৰ দুৰ্বল শ্ৰেণীৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা খণ-সম্পর্কিত আঁচনিত অংশগ্ৰহণ কৰিব পাৰে, বেক্ষে খণ দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত ঘোনতা, জাতি আৰু ধৰ্মৰ ভিত্তিত বৈষম্য নকৰিব।
- d. বেক্ষ বা ইয়াৰ এজেণ্টে পুনৰুদ্বাৰৰ বাবে কোনো কঠোৰ পদ্ধতিত জড়িত নহ'ব যেনে:

(v) ভাৰুকি বা আপত্তিজনক ভাষা ব্যৱহাৰ কৰা

(ii) খণ লওঁতাক নিৰ্বন্ধন ফোন কৰা আৰু/ বা খণ লওঁতাক পুৱা 9:00 বজাৰ আগতে আৰু সন্ধিয়া 6:00 বজাৰ পিছত ফোন কৰা হয়।

(iii) খণ লওঁতাৰ আত্মীয়, বন্ধুবাৰ্গ বা সহকাৰীসকলক হাৰাশাস্তি কৰা

(iv) খণ লওঁতাৰ নাম প্ৰকাশ কৰা

(v) খণ লওঁতা বা খণ লওঁতাৰ পৰিয়াল/ সম্পত্তি/ খ্যাতিক্ষতি কৰাৰ বাবে হিংসা বা আন একে ধৰণৰ উপায় ব্যৱহাৰ বা ভাৰুকি

(vi) খণৰ পৰিমাণ বা পৰিশোধ নকৰাৰ পৰিণামৰ বিষয়ে খণ লওঁতাক বিপথে পৰিচালিত কৰা।

e. খণ লওঁতাৰপৰা বা খণ লোৱাৰ প্ৰস্তাৱ দিয়া আন বেক্ষ / এফ.আই.-ৰপৰা ধাৰলৈ একাউণ্ট স্থানান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, বেক্ষৰ সন্মতি বা আপত্তি, যদি থাকে, অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰপৰা 21 দিনৰ ভিতৰত জনোৱা হ'ব।

g. বেক্ষে ইয়াৰ কৰ্মচাৰী বা আউটচৰ্চ এজেণ্টৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ দ্বাৰা অনুপযুক্ত আচৰণৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব আৰু সময়মতে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰদান কৰিব। খণ চুক্তিত এই বিষয়ত এটা ঘোষণাও কৰা হ'ব।

vii) অভিযোগ নিষ্পত্তি

গ্ৰাহকসকলে অভিযোগ প্ৰতিবেদন কৰাৰ বাবে চেনেল উপলব্ধ

স্তৰ 1:

স্তৰ 1-ত কল চেণ্টাৰ নম্বৰ অন্তৰ্ভুক্ত থাকে: 1800-419-5577 বা নিকটতম এক্সিঁচ বেক্ষ শাখাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে। বেক্ষে এটা সহাৰিব বাবে 10 দিনৰ পৰিৱৰ্তনৰ সময় নিৰ্ধাৰণ কৰিছে। টোল-ফ্ৰী নম্বৰটো খণ কাৰ্ডৰ জৰিয়তে খণ লওঁতাসকলকো জনোৱা হ'ব।

স্তৰ 2:

যদি গ্রাহকজনে স্তৰ 1-ত গ্রাহকক আগবঢ়োরা সঁহাবিত সন্তুষ্ট নহয় তেন্তে খণ লঙ্গতাই বেঙ্কৰ নোডেল বিষয়াৰ সৈতেওটোগাযোগ কৰিব পাৰে।

অশোক চুনাৰ

নোডেল বিষয়া

এক্সিছ বেঙ্ক লিমিটেড, NPC1,

5ম মহলা, "গিগাপ্লেক্স"

প্লট নং আই.টি.5, MIDC,

আইৰোলি নলেজ পাৰ্ক,

আইৰোলি, নৰী মুঘাই -400708

ইমেইল: - nodal.officer@axisbank.com

ফোন নং. 080-61865200

সময়: সোমবাৰৰপৰা শনিবাৰলৈ ৰাতিপুৱা 9:30 বজাৰপৰা সন্ধিয়া 5:30 বজালৈ (দ্বিতীয় আৰু পিছৰ শনিবাৰ আৰু (বেঙ্ক বন্ধৰ বাহিৰে)

বেঙ্কে অভিযোগপ্ৰাপ্তি স্বীকাৰ কৰিব আৰু নিশ্চিত কৰিব যে 10 দিনৰ ভিতৰত সঁহাবি প্ৰদান কৰা হয়।
পুনৰুদ্ধাৰ সম্পৰ্কীয় অভিযোগৰ নিষ্পত্তিৰ বাবে বেঙ্কৰ এক সমপৰ্তি প্ৰণালী থাকিব।



Fair Practice Code For Retail Microfinance

Odia

ରିଟେଲ୍ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା

ଭାରତୀୟ ରିଜଞ୍ଚ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା, ସମୟ ସମୟରେ ଏହାର ବିଜ୍ଞପ୍ତି ମାଧ୍ୟମରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶିତ ଅନୁଯାୟୀ, ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ବୋର୍ଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର ବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ଅନୁଯାୟୀ ରିଟେଲ୍ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ରଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କ ପାଇ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଗୃହଣ କରିଛି। ସମାନର ବିଶେଷ ଗୁଣଗୁଡ଼ିକ ହେଉଛି:

i) ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ

ଏହି ରଣ ଆବେଦନଫର୍ମରେ, ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦେଇ ଏବଂ ପି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ ତାହାକୁ ଅଞ୍ଚଳୀକ୍ରିୟା କରି, ପ୍ରକିଯାକରଣ ପାଇଁ ପ୍ରୋଗ୍ରାମ୍ ପରିମାଣ ଏବଂ ରଣ ଆବେଦନ ସ୍ଵିକାର କରାନ୍ତିରିବା ଘଟଣାରେ ପରିଶୋଧଯୋଗ୍ୟ ଏପରି ଦେଇ ପରିମାଣ ପ୍ରାକ୍ ପ୍ରୋ ବିକଳ୍ପଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ଯାହାକି ସେମାନେ ନେଇଥିବା ପରିମାଣ ନିର୍ବିଶେଷରେ ରଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କର ସ୍ଵାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିପାରେ, ସେସବୁ ସମ୍ପର୍କିତ ସମ୍ପର୍କିତ ସୁଚିନା ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏହି ଆବେଦନ ଫର୍ମ ରଣଗ୍ରହିତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

ii) ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରୁଥାଇଲୁ

- a. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନପତ୍ର ଗ୍ରହଣକୁ ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ଥୀକାର ପ୍ରଦାନ କରିବେ ଏବଂ, ଯେଉଁ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ରଣ ଆବେଦନ ବିଚାର ଚଢ଼ାନ୍ତ ହେବ ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇବେ।
 - b. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି ରଣ ଆବେଦନ ଯାଞ୍ଚ କରିବ ଏବଂ ଯଦି ଅତିରିକ୍ତ ବିବରଣୀ/ଦଲିଲ୍ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ; ଏଗୁଡ଼ିକ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ମଗ୍ନିଟିବ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମିତି ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବ।
 - c. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ଅବିଳମ୍ବନ୍ତ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରିବ। ଏହି ଆବେଦନ ଅଗ୍ରାହ୍ୟ ହେବା ଘଟଣାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଗ୍ରାହ୍ୟ ହେବାର କାରଣ ଲିଖିତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଡିଜିଟାଲ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ଜଣାଇବେ।

iii) ରଣାର ବିଚାର ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ

- a. ଆଶା କରାଯାଉଛି ଯେ ମଞ୍ଜୁର କରୁଥିବା କର୍ତ୍ତର ବ୍ୟାଙ୍କର ରଣ ନାହିଁ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳିରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ଅନ୍ତର୍ଯ୍ୟାମୀ ରଣ ଆବେଦନର ଉପଯୁକ୍ତ ମୂଲ୍ୟାଯନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ। ଯଥେଷ୍ଟ ମାର୍ଜନ ଏବଂ ସିକ୍ର୍ୟୁରିଟି ବା ବନ୍ଧକ ଉପଲବ୍ଧ ରହିବା ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର ରଣଯୋଗ୍ୟତା ବିଷୟରେ ବିଧ୍ୟ ମୁତ୍ତାବକ ଯାଞ୍ଚର ପରିପୂରନ ହେବ ନାହିଁ।

b. ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆନ୍ତର୍ଯ୍ୟାମୀ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଲିଖିତ ଭାବେ ଯଥାର୍ଥ ରୂପେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

c. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହିତା/ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରଙ୍କୁ ରଣର ସ୍ୟାମା ସହିତ ତାହା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହିତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ଜଣାଇବେ ଏବଂ ତାଙ୍କର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଆତସାରରେ ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ରଣଗ୍ରହିତା/ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ସ୍ୟାକାର କରିବାର ରେକର୍ଡ ହାସଲ କରିବେ।

d. ରଣଗ୍ରହିତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଏହି ରଣ ରାଜିନାମାର ନକଳ ସହିତ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନର ନକଳ ପ୍ରଦାନ କରିବେ।

e. ଏହି ମଞ୍ଜୁରା ପତ୍ର/ରଣ ରାଜିନାମା ସ୍ଵର୍ଗ ଭାବରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରିବ ଯେ ଏହି ରଣ ସୁଦିଧା ଏକକ ଭାବରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ବିଚାର ଅନ୍ତର୍ଯ୍ୟାମୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

f. ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଏହାର ଅଂଶୀଦାର/ସନ୍ଦର୍ଭଙ୍କୁ ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୌଠ୍ୟାବଳ୍ୟ କୌଣସି ଫି/ଦେଯ ପ୍ରକାଶ୍ୟରେ ଏହି ଫ୍ୟାକ୍ୟୁସିଟ୍ (ସୁଚନା ପୃଷ୍ଠା)ରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ଏହି ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଏହି ଫ୍ୟାକ୍ୟୁସିଟ୍ (ସୁଚନା ପୃଷ୍ଠା)ରେ ପ୍ରକାଶ୍ୟରେ ଦର୍ଶାଯାଇନଥିବା କୌଣସି ପରିମାଣ ଚାର୍ଜ କରାଯିବ ନାହିଁ।

g. ବ୍ୟାଙ୍କ ସ୍ଵର୍ଗ ଭାବରେ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ, ଏହାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଲେଖା (ସୁଚନା ପୁସ୍ତିକା/ପାଞ୍ଜଳେତ୍ର) ଯଦି କିଛି ଥାଏ ଏବଂ ଏହାର ଶେବସାଇଟରେ ବିବରଣୀ ସହିତ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ୟ ରଣରେ ଚାର୍ଜ କରାଯାଉଥିବା ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସ୍ଵଧ ହାର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ।

h. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ୟ ରଣ ଉପରେ ସ୍ଵଧ ହାରଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେଯ/ଫି ସ୍ଵଧ ଖୋର ହେବା ଅନୁଚ୍ଛେଦ।

i. ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପରିଷିକ୍ଷିତରେ ପରିଶୋଧ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଦେଯ ଆବଶ୍ୟକ ମାର୍ଜନକୁ ମୁତ୍ତାବକ ପରିଚାଳିତ ହେବା।

j. ରଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ବନ୍ଧ ସହିତ ଅଣ-ରଣ ଉପାଦିଷ୍ଟିକ ଜାରି କରାଯିବ ଏବଂ ଏପରି ଉପାଦ ପାଇଁ ଫି ବା ଦେଯର ସଂରଚନା ପ୍ରକାଶ୍ୟରେ ଏହି ରଣ କାର୍ଡରେ ହିଁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

k. ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କୁ ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ଏକ ରଣ କାର୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯାହାକି ନିମ୍ନଲିଖିତ ଦିଗନ୍ତଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁତ କରିବ:

 - (i) ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ଚିହ୍ନିତ କରୁଥିବା ସୁଚନା;
 - (ii) ମୂଲ୍ୟାଯନ ଉପରେ ସରଳକୁଟ ଫ୍ୟାକ୍ୟୁସିଟ୍ ବା ଘଟଣାପୃଷ୍ଠା;
 - (iii) ରଣ ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି;
 - (iv) ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧ ସହିତ ପ୍ରାସ୍ତୁତ ହୋଇଥିବା କିମ୍ବା ଏବଂ ଚାହୁଁ ଦାୟିତ୍ୱ ନିର୍ବାହ ପାଇଁ ପ୍ରାସ୍ତୁତିକାର ପ୍ରଦାନ କରିବ।
 - (v) ଆପରି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ, ବ୍ୟାଙ୍କର ନୋଟାଲ ଅନ୍ତିମରଙ୍କର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ଅନ୍ତର୍ଭୁତ କରି।

iv) ගිණ විභාග සහිත සර්ව ව්‍යුහාධ්‍ය ප්‍රතිඵලියෙහි පරිභාශා අනුමුද කරී

- a. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ଏପରି ମଞ୍ଜୁରୀକୁ ପରିଚାଳିତ କରୁଥିବା ସର୍ବ ଓ ନିଯମାବଳି ସୁନ୍ଦରିତ କରି ଠିକ୍ ସମୟରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଚଣର ବିଚରଣ ସୁନ୍ଦରିତ କରିବ।

- b. ଏହି ମଞ୍ଚୁରୀର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଯେପରିକି ସୁଧ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
- c. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦେଯରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଯଥାର୍ଥ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ ପରେ ସମାନ୍ତରାପାତିକ ଭାବରେ କେବଳ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ହେବ।

v) ବିତରଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତତ୍ତ୍ଵାବଧାନ

- a. ବିତରଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତତ୍ତ୍ଵାବଧାନ ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ମଞ୍ଚୁରୀପତ୍ର ଜାରି ସମୟରେ ନିର୍ଭରଣ କରାଯିବ। ଏହି ମଞ୍ଚୁରୀପତ୍ର ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରିବ ଯେ ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହିତା ତତ୍ତ୍ଵାବଧାନର ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବେ କି ନା।
- b. ଏହି ରାଜିନାମା ଅଧୀନରେ ପୌଠ କରିବା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେବା/ଦରାଙ୍କିତ କରିବା କିମ୍ବା ପ୍ରଦର୍ଶନ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେବାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପୂର୍ବରୁ, ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ, ଏହି ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଅନ୍ତର୍ଯ୍ୟାମୀ କିମ୍ବା ଏକ ଯଥାର୍ଥ ଅବଧି ପାଇଁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯଦି ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଏପରି କୌଣସି ସର୍ତ୍ତାବଳି ବିଦ୍ୟମାନ ନଥାଏ।
- c. ମାରକ୍ରୋପାଇନାଙ୍କୁ ରଣର ବୃଦ୍ଧିକମ୍ବୁ ପ୍ରକୃତି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏହି ରଣକୁ ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର ଜମା ଆକାଉଣ୍ଡରେ ଏକ ବନ୍ଧକ ସହିତ ଲିଙ୍କ କରାଯିବ ନାହିଁ।

vi) ଅନ୍ୟାନ୍ୟ

- a. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ କେବଳ ରଣ ମଞ୍ଚୁରୀ ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ବ୍ୟତୀତ ରଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟାପରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ।
- b. କୌଣସି ସୂଚନା ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଆସିବା ଘଟଣାରେ, ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କର ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କଠାରୁ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନାର ବର୍ଣ୍ଣନା ମାଗିବାର ଏବଂ ଏହାର ସ୍ଥାର୍ଥ ରକ୍ଷାପାଇ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ଅଧୂକାର ରହିବ।
- c. ଯେତେବେଳେ କି ବ୍ୟାଙ୍କ ସମାଜର ଦୂର୍ବଳ ବର୍ଗ ପାଇଁ ଗଠିତ ରଣ-ସହିତ ଜହିନ୍ତୁ ଯୋଜନାଗୁଡ଼ିକର ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିପାରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଦାନ ବିଷୟରେ ଲିଙ୍କ, ଜାତ ଏବଂ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ।
- d. ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟ ଆଦାୟ ପାଇଁ କୌଣସି କଠୋର ପଢ଼ି ନିଯୁତ୍ତ କରିବେ ନାହିଁ ଯେପରିକି:

(vi) ଧମକ କିମ୍ବା ଅପମାନସୂଚକ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରିବା

(ii) କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ କଲ୍ କରିବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ସକାଳ ୭ଟା ପୂର୍ବରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା ଗୋ ପରେ କଲ୍ କରିବା।

(iii) ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଦୁ କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀମାନଙ୍କୁ ନିର୍ଯ୍ୟାତନା ଦେବା

(iv) ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର ନାମ ପ୍ରକାଶିତ କରିବା

(v) ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ପରିବାର/ସମ୍ପତ୍ତି/ସୁନାମର କ୍ଷତି କରିବା ପାଇଁ ଧମକ ଦେବା କିମ୍ବା ହିଂସା ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ଧମକ ଦେବା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ସମାନ ପ୍ରକାରର ମାଧ୍ୟମ ବ୍ୟବହାର କରିବା

(vi) ରଣର ପରିବ୍ୟାପ୍ତି କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନ କରିବାର ଫଳାଫଳ ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ବିଭାଗ କରିବା।

- e. ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କଠାରୁ ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଖାତା ଛାନ୍ଦା କରିବାର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାୟେ ଘଟଣାରେ, ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ/ଆର୍ଥିକ ଅନୁଷ୍ଠାନରୁ ଯେକୋଣସି ଛାନ୍ଦା, ଯେଉଁ ଛାନ୍ଦାକୁ ରଣ ନିଆୟିବାର ପ୍ରସ୍ତାବ ରହିଛି, ବ୍ୟାଙ୍କର ସମ୍ବନ୍ଧି କିମ୍ବା ଆପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଅନ୍ୟଥା ଏପରି ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବା ତାରିଖର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

- g. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟ ଏହାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ବାହାରୁ ଆହରଣ କରାଯାଇଥିବା ଏଜେନ୍ଟର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ଅସଂଗତ ଆଚରଣ ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବ ଏବଂ ଯଥା ସମୟରେ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ପ୍ରଦାନ କରିବା। ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ଘୋଷଣାନାମ ମଧ୍ୟ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ସନ୍ଧିବେଶିତ କରାଯିବ।

vii) ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି

ଆପତ୍ତି ରିପୋର୍ଟ କରିବା ପାଇଁ ଗାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ମାଧ୍ୟମ

ସ୍ତର 1: ସ୍ତର 1 ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ କଲ୍ ସେଷ୍ଟର ନମ୍ବରଗୁଡ଼ିକ: 1800-419-5577 କିମ୍ବା ନିକଟତମ ଆନ୍ତିକ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ଜବାବ ଦେବା ପାଇଁ 10 ଦିନର ବିତାର ବିମା ସମୟ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିଛି।

ରଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ରଣ କାର୍ତ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ଟୋଲ୍ ପ୍ରି ନମ୍ବର ବିଷୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

ସ୍ତର 2: ଯଦି ଗାହକ ଲେବଲ 1 ରେ ଗାହକଙ୍କୁ ଦିଆୟାଇଥିବା ଉଭରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ନାହିଁ ତେବେ ଏହି ରଣଗ୍ରହିତା ବ୍ୟାଙ୍କର ନୋଟାଲ୍ ଅଧୂକାରୀଙ୍କ ସହିତ ମଧ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରନ୍ତି।

ଆଶୋକ ସୁନାର
ନୋଡାଲ୍ ଅଧ୍ୟକାରୀ,
ଆଶ୍ରମ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିମିଟେଡ୍, ଏନ୍‌ପିସୀୟୀ,
୫ମ ମହିଳା, “ଗିରାମେଞ୍ଜିଂ”,
ପ୍ଲଟ ନମ୍ବର ଆଇ.ଟି.୫, ଏମ୍‌ଆଇଟିସି,
ଆଇରୋଲି ନଲେନ୍ଦ୍ର ପାର୍କ,
ଆଇରୋଲି, ନବି ମୁଘାଳ -୪୦୦୭୦୮

ଇମେଲ୍: - nodal.officer@axisbank.com

ଫୋନ୍ ନମ୍ବର. ୦୮୦-୬୧୮୬୫୨୦୦

ସମୟ: ଯୋମବାରରୁ ଶନିବାର ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସକାଳ ୯:୩୦ ରୁ ଅପରାହ୍ନ ୫:୩୦ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ (କେବଳ ଦ୍ଵିତୀୟ ଓ ଚତୁର୍ଥ ଶନିବାର ଏବଂ
ବ୍ୟାଙ୍କ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ)

ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି ଅଭିଯୋଗପ୍ରାଣ୍ତ ସୀକାର କରିବ ଏବଂ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ୧୦ ଦିନ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଉତ୍ତର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ
ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଆଦାୟ ସମ୍ପର୍କିତ ଆପଭିର ଶୁଣାଣି ପାଇ ଏକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମର୍ପିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ

Fair Practice Code For Retail Microfinance

Bengali

খুচরো ক্ষুদ্রখণের জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নির্দেশ অনুসারে, সময়ে সময়ে এর সার্কুলারগুলির মাধ্যমে, ব্যাঙ্ক বোর্ড অফ ডিরেক্টরদের দ্বারা অনুমোদিত খুচরো ক্ষুদ্রখণ গ্রহীতাদের জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড গ্রহণ করেছে। এর প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি হল:

i) খণের আবেদন

খণের আবেদন পত্রে প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় ব্যাঙ্ক ফি এবং চার্জ সম্পর্কে, যদি থাকে, বিস্তারিত তথ্য প্রদান করবে, এবং খণের আবেদন গ্রহণ না করার ক্ষেত্রে এই ধরনের ফি ফেরতযোগ্য, খণগ্রহীতাদের দ্বারা চাওয়া খণের পরিমাণ নির্বিশেষে অগ্রিম পরিশোধের বিকল্প এবং অন্যান্য বিষয় যা তাদের সুদকে প্রভাবিত করে। আবেদন পত্রটি খণগ্রহীতার দ্বারা বোধগম্য ভাষায় প্রদান করা হবে।

ii) প্রক্রিয়াকরণ

- যে সময়সীমার মধ্যে আবেদন নিষ্পত্তি করা হবে তা নির্দেশ করে ব্যাঙ্ক সমস্ত খণ আবেদনের প্রাপ্তির স্বীকৃতি প্রদান করবে।
- ব্যাঙ্ক খণের আবেদন ঘাচাই করে অতিরিক্ত বিবরণ/নথির প্রয়োজন হলে এগুলি আবেদনকারীর কাছ থেকে চাহিবে।
- ব্যাঙ্ক বিলম্ব ছাড়াই আবেদনের প্রক্রিয়াকরণ করবে। আবেদন প্রত্যাখ্যান করা হলে ব্যাঙ্ক আবেদনকারীকে প্রত্যাখ্যানের কারণগুলি এক মাসের মধ্যে শারীরিক বা ডিজিটাল যোগাযোগের মাধ্যমে জানিয়ে দেবে।

iii) খণ মূল্যায়ন এবং নিয়ম ও শর্তাবলী

- অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ ব্যাঙ্কের বিদ্যমান নির্দেশাবলী এবং খণ নীতি অনুযায়ী ক্রেডিট আবেদনের যথাযথ মূল্যায়ন নিশ্চিত করবে বলে আশা করা হবে। পর্যাপ্ত মার্জিন এবং নিরাপত্তার উপলব্ধতা খণগ্রহীতার খণযোগ্যতার উপর যথাযথ পরিশ্রমের বিকল্প হবে না।
- ব্যাঙ্কের দ্বারা সমস্ত নিয়ম ও শর্তাবলী এবং অন্যান্য সতর্কতাগুলি যথাযথ উপায়ে লিখিতভাবে খণগ্রহীতাকে জানানো হবে।
- ব্যাঙ্ক খণগ্রহীতার দ্বারা বোধগম্য ভাষায় এর নিয়ম ও শর্তাবলী সহ ক্রেডিট সীমা খণগ্রহীতা/জামিনদারকে জানিয়ে দেবে এবং রেকর্ডে তার সম্পূর্ণ জ্ঞান সহ প্রদত্ত এই শর্তাবলীতে খণগ্রহীতার/জামিনদারের গ্রহণযোগ্যতা প্রাপ্ত করবে।
- খণগ্রহীতার দ্বারা বোধগম্য ভাষায় খণ চুক্তির একটি অনুলিপি এবং খণ চুক্তিতে উদ্ধৃত প্রতিটি পরিশিষ্টের একটি অনুলিপি তাকে প্রদান করা হবে।
- অনুমোদন পত্র/খণ চুক্তিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকবে যে ক্রেডিট সুবিধাগুলি সম্পূর্ণভাবে ব্যাঙ্কের বিবেচনার ভিত্তিতে প্রস্তাবিত হবে।
- ব্যাঙ্ক এবং/অথবা এর অংশীদার/এজেন্টকে খণগ্রহীতার দ্বারা প্রদেয় যেকোনো ফি/চার্জগুলি ফ্যাক্টোরিটে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে। খণগ্রহীতাকে ফ্যাক্টোরিটে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা নেই এমন কোনো পরিমাণ চার্জ করা হবে না।
- ব্যাঙ্ক এর সমস্ত অফিসে ক্ষুদ্রখণের উপর ধার্যকৃত ন্যূনতম, সর্বোচ্চ এবং গড় সুদের হার, এর দ্বারা জারি করা পুস্তিকা (তথ্য পুস্তিকা/পত্রিকা), এবং এর ওয়েবসাইটে বিস্তারিতভাবে প্রদর্শন করবে।
- ক্ষুদ্রখণের সুদের হার এবং অন্যান্য চার্জ/ফি অতিরিক্ত হওয়া উচিত নয়।
- নির্দিষ্ট পরিস্থিতিতে যে পরিমাণ ফি ফেরত দিতে হবে তা বর্তমান RBI নির্দেশিকা দ্বারা নিয়ন্ত্রিত হবে।
- খণগ্রহীতাদের সম্পূর্ণ সম্মতিতে নন-ক্রেডিট পণ্য জারি করা হবে এবং এই ধরনের পণ্যের জন্য ফি-এর কাঠামো স্পষ্টভাবে খণ কার্ডেই খণগ্রহীতাকে জানানো হবে।
- ব্যাঙ্ক খণগ্রহীতাকে তাদের বোধগম্য ভাষায় একটি খণ কার্ড প্রদান করবে যাতে নিম্নলিখিতগুলি অন্তর্ভুক্ত করা হবে:
 - খণগ্রহীতাকে পর্যাপ্তভাবে সনাক্ত করে এমন তথ্য।
 - মূল্যের উপর সরলীকৃত ফ্যাক্টোরিট।
 - খণের সাথে সংযুক্ত অন্যান্য সকল নিয়ম ও শর্তাবলী।
 - প্রাপ্ত কিস্তি এবং চূড়ান্ত নিষ্কাশন সহ সমস্ত পরিশোধের স্বীকৃতি এবং
 - ব্যাঙ্কের নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগ নম্বর সহ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার বিশদ।

iv) নিয়ম ও শর্তাবলী পরিবর্তন সহ খণ বিতরণ

- ব্যাঙ্ক এই ধরনের অনুমোদনের নিয়ম ও শর্তাবলীর সাথে সঙ্গতি রেখে অনুমোদিত খণের সময়মত বিতরণ

নিশ্চিত করবে।

- b. খণ্গগ্রহীতাকে অনুমোদনের নিয়ম ও শর্তাবলীতে সুদ এবং চার্জের কোনো পরিবর্তন কার্যকর করার আগে অবহিত করা হবে।
c. সুদের হার এবং চার্জের কোনো পরিবর্তন খণ্গগ্রহীতাকে ষথাষথ নোটিশ দেওয়ার পরেই কার্যকর করা হবে।

v) বিতরণ পরবর্তী তত্ত্বাবধান

- a. বিতরণ পরবর্তী তত্ত্বাবধান, যদি থাকে, অনুমোদন পত্র জারি করার সময় নির্ধারিত হবে। তত্ত্বাবধানের খরচ ব্যক্ত কিংবা খণ্গগ্রহীতার মধ্যে কে বহন করবে তাও অনুমোদনের চিঠিতে উল্লেখ থাকবে।
b. ব্যক্ত খণ্গ চুক্তিতে এই ধরনের কোনো শর্ত না থাকলে খণ্গ চুক্তি বা যুক্তিসঙ্গত মেয়াদে উল্লেখ করা হিসাবে, চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার/স্বত্রান্বিত করার সিদ্ধান্ত নেওয়ার আগে খণ্গগ্রহীতাদের নোটিশ দেবে।
c. ক্ষুদ্র খণ্ণের জামানত-মুক্ত প্রকৃতি নিশ্চিত করার জন্য, খণ্গটি খণ্গগ্রহীতার আমানত অ্যাকাউন্টে পূর্বস্থের সাথে সংযুক্ত করা হবে না।

vi) অন্যান্য

- a. খণ্গ অনুমোদনের নথির নিয়ম ও শর্তাবলীতে উল্লেখিত শর্ত ব্যতীত ব্যক্ত খণ্গগ্রহীতাদের বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না।
b. যদি খণ্গগ্রহীতার আগে প্রকাশ না করা কোনো তথ্য ব্যাক্তের নজরে আসে, তাহলে খণ্গগ্রহীতার কাছ থেকে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করার এবং এর স্বার্থ রক্ষার জন্য ব্যাক্তের পদক্ষেপ নেওয়ার অধিকার থাকবে।
c. যদিও ব্যক্ত সমাজের দুর্বল অংশগুলির জন্য প্রণীত ক্রেডিট-সংযুক্ত স্কিমগুলিতে অংশ নিতে পারে, তবে খণ্গ দেওয়ার ক্ষেত্রে ব্যক্ত লিঙ্গ, বর্ণ এবং ধর্মের ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না।
d. ব্যক্ত বা এর এজেন্ট পুনরুদ্ধারের জন্য কোনো কঠোর পদ্ধতিতে জড়িত হবে না যেমন:

(vii) হুমকি বা আপত্তিজনক ভাষা ব্যবহার

(ii) খণ্গগ্রহীতাকে ক্রমাগতভাবে কল করা এবং/অথবা খণ্গগ্রহীতাকে সকাল 9:00 টার আগে এবং সন্ধ্যা 6:00 টার পর কল করা।

(iii) খণ্গগ্রহীতার আত্মায়ন্ত্বজন, বন্ধুবান্ধব, বা সহকর্মীদের হয়রানি করা

(iv) খণ্গগ্রহীতাদের নাম প্রকাশ করা

(v) খণ্গগ্রহীতা বা তার পরিবার/সম্পদ/খ্যাতির ক্ষতি করার জন্য সহিংসতা বা অন্য অনুরূপ উপায় ব্যবহার বা ব্যবহারের হুমকি

(vi) খণ্ণের পরিমাণ পরিশোধ না করার পরিণতি সম্পর্কে খণ্গগ্রহীতাকে বিভ্রান্ত করা।

e. খণ্গগ্রহীতার কাছ থেকে বা খণ্গ নেওয়ার প্রস্তাবকারী অন্যান্য ব্যাক্ত/FI-এর কাছ থেকে খণ্গ অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, ব্যাক্তের সম্মতি বা আপত্তি থাকলে তা অনুরোধ প্রাপ্তির 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে।

g. ব্যক্ত এর কর্মচারী বা আউটসোর্স করা এজেন্সির কর্মচারীদের দ্বারা অনুপযুক্ত আচরণের জন্য দায়বদ্ধ হবে এবং সময়মত অভিযোগের প্রতিকার প্রদান করবে। এই বিষয়ে খণ্গ চুক্তিতেও একটি ঘোষণা করা হবে।

vii) অভিযোগ নিষ্পত্তি

গ্রাহকদের অভিযোগ জানাতে চ্যানেল উপলব্ধ

লেভেল 1-এ কল সেন্টার নম্বর রয়েছে: 1800-419-5577 অথবা নিকটতম Axis ব্যাক্ত শাখায় যোগাযোগ করতে পারেন।

ব্যক্ত একটি প্রতিক্রিয়ার জন্য 10 দিনের টার্নআরাউণ্ড সময় সংজ্ঞায়িত করেছে।

এছাড়াও খণ্গগ্রহীতাদের কাছে খণ্গ কার্ডের মাধ্যমে টেল-ফ্রি নম্বরটি জানানো হবে।

লেভেল 2:

গ্রাহক যদি লেভেল 1-এ গ্রাহককে দেওয়া প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হয় তাহলে খণ্গগ্রহীতা ব্যাক্তের নোডাল অফিসারের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

অশোক সোনার
নোডাল অফিসার
অ্যাক্সিস ব্যাংক লিমিটেড, NPC1,
৫ম তল, "গিগাপ্লেক্স"
প্লট নং ১.১.৫, MIDC,
এরোলি নলেজ পার্ক,
এরোলি, নভি মুম্বাই -400708
ইমেইল: - nodal.officer@axisbank.com

ফোন নং: ০৮০-৬১৮৬৫২০০

সময়: সকাল ৯:৩০ টা থেকে বিকেল ৫:৩০ টা সোমবার থেকে শনিবার (দ্বিতীয় ও চতুর্থ শনিবার এবং ব্যাঙ্ক
ছুটির দিন ব্যতীত)

ব্যাঙ্ক 10 দিনের মধ্যে অভিযোগের প্রাপ্তি স্বীকার করবে এবং একটি প্রতিক্রিয়া প্রদান করা হয়েছে তা নিশ্চিত
করবে

পুনরুদ্ধার সংক্রান্ত অভিযোগের প্রতিকারের জন্য ব্যক্তের একটি নিবেদিত ব্যবস্থা থাকতে হবে।



Fair Practice Code For Retail Microfinance

Kannada

రిట్సేల్ మ్యాచెల్స్‌ఫినాన్స్ గారి న్యాయాచిత్త విధాన సంహిత

ಭಾರತೀಯ ರಿಜವ್‌ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ನಿದೇಶಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿಂತೆ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತನ್ನ ಸುತ್ತೂಲೆಗಳ ಮೂಲಕ, ನಿದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿಂತೆ ರಿಟೇಲ್ ಮುಕ್ಕೊಳ್ಳಿನಾನ್ನ ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗಿರಿಗಾಗಿ ನಾಯಕೋಚಿತ ವಿಧಾನ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ಗುಣಲಕ್ಷ್ಯಗಳು ಹೀಗಿವೆ:

i) ସାଲକ୍ଷେଣି ଅଜିନ

ఈ సాలద అజ్ఞయల్లి, సంస్కరిసువుదక్కాగి పావతిసతక్క శుల్పగళు మత్తు ఆశరిసువింగళేనాదరూ ఇద్దల్లి, అప్పగళు మత్తు సాలద అజ్ఞయు అంగిశచరిసల్పడదిరువ సందభందల్లి ఇంధ శుల్పగళ మరుసందాయ మాడెబహుదాద వోత్త, ప్రావసపావతి ఆయ్మగళు మత్తు సాల పడెదుకోళ్ళగరింద కోరలాద సాలద వోబలగిగ సంబంధాల్లుదంతే అవర హితాసక్తిగళన్న బాధిసువ ఇతర సంగతిగళ మాహితియన్నా ఒళగొండంతే సమగ్ర మాహితియన్న భ్యాంక్ ఒదిగిసతక్కద్దు. ఈ అజ్ఞ నమూనెయన్న సాల పడెదుకోళ్ళగరిగే అధ్యవాగువ భాషేయల్లి ఒదిగిసలాగుత్తదే.

ii) ಸಂಸ್ಕರಣೆ

- a. පැහැදිලිව සෑවා මාත්‍රාව නොවනු ලබයි. මෙම පැහැදිලිව සෑවා මාත්‍රාව නොවනු ලබයි. මෙම පැහැදිලිව සෑවා මාත්‍රාව නොවනු ලබයි.

b. පැහැදිලිව සෑවා මාත්‍රාව නොවනු ලබයි. මෙම පැහැදිලිව සෑවා මාත්‍රාව නොවනු ලබයි.

c. පැහැදිලිව සෑවා මාත්‍රාව නොවනු ලබයි. මෙම පැහැදිලිව සෑවා මාත්‍රාව නොවනු ලබයි.

iii) ಸಾಲ ಮೊಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

- a. ಕೂಲ್ಯಾಯಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕೈಡಿಟ್ ಪಾಲಿಸಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅಜಿಯನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಹೊಲ್ಯಾಮಾಪನ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪ್ರಾರ್ಥಿಕಾರವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಎಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಲಾಭಾರ್ಥ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ಲಭ್ಯತೆಯು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೊಗಿನ ಸೂಕ್ತತೆಯ ಮೇಲೆ ಸೂಕ್ತ ಶ್ರದ್ಧಾಪರತೆಗೆ ಪಯೋಹಿಸಬಹುದಿಲ್ಲ.

b. ಎಲ್ಲ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಮುನ್ವತ್ತೆಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

c. ಸಾಲದ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರು ಅಥವ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರು/ಜಾರೀನುದಾರರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರು/ಜಾರೀನುದಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ತಿಳಿವಳಿಕೆಯೊಂದಿಗೆ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುವ ಈ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ಅವರಿಂದ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

d. ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆಯಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಅಡಕಗಳ ಒಂದು ನಕಲು ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಈ ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆಯ ಒಂದು ನಕಲುಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರು ಅಥವ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅವರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

e. ಈ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಏಕಮಾತ್ರ ವಿವೇಚನೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ/ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆಯು ಸ್ವಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

f. ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅದರ ಪಾಲುದಾರರು/ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರಿಂದ ಪಾವತಿಸಿತಕ್ಕ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಆಕರಿಸುವಿಕೆಗಳನ್ನು ಘ್ರಾಕ್ಷಾಶೀಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ವಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಘ್ರಾಕ್ಷಾಶೀಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ವಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಿರದ ಯಾವುದೇ ವೊತ್ತವನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರಿಂದ ಆಕರಿಸಿತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ.

g. ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಂಪನಿಗಳಲ್ಲಿ, ತಾನು ನೀಡುವ ಸಾಹಿತ್ಯ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳೇನಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವಾಗಳಲ್ಲಿ (ಮಾಹಿತಿ ಕಿರುವಸಿಕೆ/ಕರಪ್ತಗಳು) ಮೇಕೊಳ್ಳಿನಾನ್ನ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಆಕರಿಸಲಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠತಮು,

ಗರಿಷ್ಟು ಹಾಗೂ ಸರಾಸರಿ ಬಡ್ಡ ದರಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ತನ್ನ ವೆಚಾಸ್ಟ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎದ್ದುಕಾಣಬಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್

h. ಮೈಕ್ರೋಫಿನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಆಕರಿಸುವಿಕೆ/ಶುಲ್ಕಗಳು ಬಡ್ಡ ವ್ಯಾಪಾರದಂತೆ ಇರಬಾರದು.

I. ಕೆಲವು ಸನ್ನಿಹಿತಗಳಿಂದ ಮರುಸಂದಾಯ ಮಾಡಬೇಕಿರುವ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತವು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಂದ ಆಳಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.

j. ಸಾಲ-ಅಲ್ಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ನೀಡಿಕೆಯು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಮೃತಿಯೊಂದಿಗೆ ಇರತಕ್ಕದ್ದು. ಹಾಗೂ ಇಂಥ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಶುಲ್ಕ ಸಂರಚನೆಯನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವರಿಗೆ ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿಯೇ ಸ್ವಾಷ್ಟವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕನ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುವ ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್ ಒಂದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅವರಿಗೆ ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಹಾಗೂ ಅದು ಈ ಮುಂದಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು:

(i) ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವರನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಗುರುತಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ.

(ii) ಬೆಲೆ ನಿಗದಿಯ ಮೇಲೆ ಸರಳೀಕರಿಸಿದ ಥ್ರಾಕ್ಸ್‌ಶ್ರೀಟ್‌.

(iii) ಸಾಲಕ್ಕೆ ಲಗ್ತಿಸಿದ ಇತರ ಎಲ್ಲ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು.

(iv) ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಎಲ್ಲ ಮರುಪಾವತಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಬಿಡುಗಡೆ ಮತ್ತು

(v) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಗೂ ಸೇರಿದಂತೆ ದೂರು ನಿವಾರಣೆ

iv) ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿಶೇಷ

a. ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳನ್ನು, ಇಂಥ ಮಂಜೂರಾತಿಯನ್ನು ಆಳುವ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯಲ್ಲಿ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ವಿಶೇಷವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

b. ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಬಡ್ಡ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಿಂಥವುಗಳನ್ನು ಆ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕೂ ಮೌದಲು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವರಿಗೆ ಸೂಚಿತಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

c. ಬಡ್ಡ ದರ ಮತ್ತು ಆಕರಿಸುವಿಕೆಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ನೀಡಿದ ನಂತರ ಭಲಿಷ್ಯಾಧಿಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

v) ವಿಶೇಷ ನಂತರದ ಮೇಲ್ಪಿಚಾರಣೆ

a. ವಿಶೇಷ ನಂತರದ ಮೇಲ್ಪಿಚಾರಣೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮೇಲ್ಪಿಚಾರಣೆಯ ವಚನವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಭರಿಸುತ್ತದೆಯೇ ಅರ್ಥವಾ ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವರು ಭರಿಸುತ್ತಾರೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನೂ ಸಹ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ನಮೂದಿಸುತ್ತದೆ.

b. ಈ ಒಪ್ಪಂದದಡಿಯ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ನೆರವೇರಿಕೆಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು/ವೇಗವಧಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರಪೂರ್ವಂದನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಮೌದಲು, ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ನೋಟೀಸ್ ಒಂದನ್ನು ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಅಂಥ ಷರತ್ತು ಇಲ್ಲದಿರುವಲ್ಲಿ ಸಮಂಜಸ ಕಾಲಾವಧಿಯೊಂದನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುತ್ತದೆ.

c. ಮೈಕ್ರೋಫಿನಾನ್ಸ್ ಸಾಲದ ಮೇಲಾಧಾರ-ರಹಿತ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಈ ಸಾಲವು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವರ ಲೇವಣಿ ಖಾತೆಯ ಮೇಲಿನ ಲೀನಾನೋಂದಿಗೆ ಬೆಸೆಯಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.

vi) ಇತರೆ

a. ಈ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಿಗಾಗಿ ಹೊರತು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವರ ವ್ಯವಹಾರಗಳೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

b. ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವರಿಂದ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವರಿಂದ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊರಕ್ಕೆಳೆಯುವ ಹಾಗೂ ತನ್ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕ್ರಮವನ್ನು ಆರಂಭಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

c. ಸಮಾಜದ ದುರ್ಬಲ-ವರ್ಗದವರಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಿರುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್-ಲೀಂಕ್ ಸ್ವೀಮ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್

ಪಾಲೋಳ್ಳತ್ತಿರಬಹುದಾದಂತೆಯೇ, ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪಕ್ಷಪಾತವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

d. ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಏಜಂಟರು ಈ ಮುಂದಿನವುಗಳಿಂಧ ಯಾವುದೇ ಒರಟು ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗತ್ತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ:

(viii) ಬೆದರಿಸುವ ಅಥವಾ ನಿಂದನಾತ್ಮಕ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ

(ii) ಸಾಲ ಪಡೆದವರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾಲ ಪಡೆದವರಿಗೆ ಬೆಳಿಗ್, 9:00 ಗಂಟೆಗೂ ಮುಂಚೆ ಅಥವಾ ಸಾಯಂಕಾಲ 6:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು

(iii) ಸಾಲ ಪಡೆದವರ ಸಂಬಂಧಿಗಳು, ಸ್ವೇಹಿತರು, ಅಥವಾ ಸಹ-ಕೆಲಸಗಾರರಿಗೆ ಕಿರುಕುಳಿ ನೀಡುವುದು

(iv) ಸಾಲ ಪಡೆದವರ ಹೆಸರನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು

(v) ಸಾಲ ಪಡೆದವರಿಗೆ ಅಥವಾ ಅವರ ಕುಟುಂಬ/ಸ್ವಾತ್ಮಗಳು/ಪ್ರತಿಷ್ಠಿತ ಅಪಾಯವನ್ನುಂಟು ಮಾಡಲು ಹಿಂಸೆ ಅಥವಾ ಅದೇ ತರನಾದ ಮಾರ್ಗಗಳ ಬಳಕೆ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆ

(vi) ಖೂಣ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿಸದಿರುವಿಕೆಯ ತತ್ವರಿಣಾಮದ ಪ್ರಮಾಣದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲ ಪಡೆದವರನ್ನು ತಪ್ಪಿ ದಾರಿಗಳೆಂದುವುದು.

e. ಸಾಲ ಪಡೆದವರಿಂದಾಗಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲವನ್ನು ಸಾಫ್ಟ್‌ಡ್ರಿನ್‌ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸುವ ಬೇರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು/ಆರ್ಥಿಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದಾಗಲಿ ಸಾಲ ಪಡೆದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಮೃದ್ಧಿ ಅಥವಾ ಆಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಷನ್ ಏನಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಅದನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

g. ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದ ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿರುವ ನೀಡಿದ ಏಜನ್ಸಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದ ಅಸಮರ್ಪಕ ವರ್ತನೆಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಸಕಾಲಿಕವಾಗಿ ದೂರು ನಿವಾರಣೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಒಂಬಡಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಈ ಸಂಬಂಧವಾಗಿ ಹೊಂಡಿಯೋಂದನ್ನೂ ಸಹ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

vii) ದೂರು ನಿವಾರಣೆ

ದೂರನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಾಹಿನಿ

ಹಂತ 1:

1800-419-5577 ಈ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ನಂಬರ್‌ಗಳಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಸಮೀಪದ ಆರ್ಕಿಸ್‌ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಶಾಖೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಸ್ವಂದಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ 10 ದಿನಗಳ ಸ್ವಂದನಾ ಸಮಯವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದೆ.

ಈ ಶುಲ್ಕ ರಹಿತ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 2:

ಹಂತ 1 ರಲ್ಲಿ ತಮಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ಸ್ವಂದನೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಈ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನೂ ಸಹ ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಅಶ್ಲೋಕ್ ಸುನಾರ್
ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ,
ಆರ್ಕಿಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಲೀ, NPC1,
ಫಿಫ್ಟ್ ಪ್ಲೇರ್, "ಗಿಗಾಪ್ಲೆಕ್ಸ್",
ಪಾಲ್ತ್ರ್ ನಂ. I.T.5, MIDC,
ಬರೊಲಿ ನಾಲೀಜ್ ಪಾರ್ಕ್,
ಬರೊಲಿ, ನವಿ ಮುಂಬೈ -400708
ಇ-ಮೇಲ್: - nodal.officer@axisbank.com

ಫೋನ್. ನಂ. 080-61865200

ಸಮಯ: ಬೆಳಿಗ್ 9:30 ರಿಂದ ಸಾಯಂಕಾಲ 5:30 ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರ (ಎರಡನೇ ಮತ್ತು ನಾಲ್ಕನೇ ಶನಿವಾರಗಳು ಹಾಗೂ ಬ್ಯಾಂಕ್ ರಜಾದಿನಗಳಿಂದು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)
ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ 10 ದಿನಗಳ ಒಂದು ಅವಧಿಯೊಳಗಾಗಿ ಸ್ವಂದನೆಯೋಂದನ್ನು ನೀಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ
ವಸೂಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳ ನಿವಾರಣೆಗಾಗಿ ಸಮರ್ಪಿತ ಯಾಂತ್ರಿಕತೆಯೊಂದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಿಸುತ್ತದೆ.

Fair Practice Code For Retail Microfinance

Tamil

சில்லறை நுண்கடனுக்கான நேரிய நடத்தை குறியீடு

அவ்வப்போது தன்னுடைய சுற்றுப்புக்காககள் மூலம் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வழங்கிய வழிகாட்டுதலின்படி, இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட சில்லறை நுண்கடன் கடன் வாங்குபவர்களுக்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை வங்கி ஏற்றுக்கொண்டது. கடனின் முக்கியமான அம்சங்கள் பின்வருமாறு:

i) கடனுக்கான விண்ணப்பங்கள்

கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில், செயலாக்கத்திற்காக செலுத்த வேண்டிய கட்டணம் மற்றும் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்) மற்றும் கடன் விண்ணப்பத்தை ஏற்காத பட்சத்தில் கடன் வாங்கியவர்கள், அவர்கள் கோரும் கடனின் அளவைப் பொருட்படுத்தாமல் திருப்பிச் செலுத்த வேண்டிய கட்டணம், முன்கூட்டியே செலுத்தி முடிப்பது மற்றும் வட்டியைப் பாதிக்கும் பிற விஷயங்கள் உள்ளிட்ட விரிவான தகவல்களை வங்கி வழங்கும். விண்ணப்பப் படிவம் கடன் வாங்கியவருக்குப் புரியும் மொழியில் வழங்கப்படும்.

ii) செயலாக்கம்

- அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் அந்த விண்ணப்பம் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் பரிசீலிக்கப்பட்டு முடிவு அறிவிக்கப்படும் என்பதைக் குறிப்பிட்டு அதைப் பெற்றதற்கான ஒப்புதலை வங்கி வழங்கும்.
- வங்கி கடன் விண்ணப்பத்தை சரிபார்க்கும் மற்றும் கூடுதல் விவரங்கள் / ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால், அவை விண்ணப்பதாரரிடமிருந்து கோரப்படும்.
- விண்ணப்பத்தை வங்கி தாமதமின்றி பரிசீலிக்கும். ஒருவேளை விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டால், வங்கி நிராகரிப்பதற்கான காரணத்தை விண்ணப்பதாரருக்கு நேரடி அல்லது டிஜிட்டல் தொடர்பு மூலம் ஒரு மாதத்திற்குள் தெரிவிக்கும்.

iii) கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

- வங்கியின் நடப்பு அறிவுறுத்தல்கள் மற்றும் வங்கியின் கடன் கொள்கையின்படி கடன் விண்ணப்பம் சரியான முறையில் மதிப்பீடு செய்யப்படுவதை ஒப்பளிப்பு வழங்கும் அதிகாரி உறுதிசெய்வார் என எதிர்பார்க்கப்படுகிறது. கடன் வாங்குபவரின் கடன் தகுதியின் மீது விவேகமான நடவடிக்கைகளுக்கு மாற்றாக போதுமான அளவு மார்ஜின் மற்றும் பாதுகாப்பு கிடைப்பது இருக்காது.
- அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் பிற முன்னெச்சரிக்கைகள் வங்கியால் முறையாக கடன் வாங்குபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கப்படும்.
- கடன் வரம்பு பற்றி அதன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் கடனாளருக்கு புரியும் மொழியில் வங்கியானது கடன் பெறுபவருக்கு/உத்தரவாததாரருக்குத் தெரிவிக்கும் மற்றும் கடனாளி/உத்தரவாததாரர் தனது முழு அறிவுடன் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் ஏற்பினை வங்கி பெறும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களுடன், கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலும் கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் அவரிடம் வழங்கப்படும்.
- அனுமதிக் கடிதம் / கடன் ஒப்பந்தத்தில் வங்கியின் விருப்பப்படி மட்டுமே கடன் வசதிகள் நீட்டிக்கப்படும் என்று தெளிவாகக் குறிப்பிட்டிருக்கும்.
- அனுமதிக் கடிதம் / கடன் ஒப்பந்தத்தில் வங்கியின் விருப்பப்படி மட்டுமே கடன் வசதிகள் நீட்டிக்கப்படும் என்று தெளிவாகக் குறிப்பிட்டிருக்கும். உண்மைத் தாளில் வெளிப்படையாகக் குறிப்பிடப்படாத எந்தத் தொகையும் கடன் வாங்குபவரிடம் வசூலிக்கப்படாது.
- வங்கி அதன் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் நுண்நிதிக் கடன்களுக்கு விதிக்கப்படும் குறைந்தபட்ச, அதிகப்பட்ச மற்றும் சராசரி வட்டி விகிதங்களை, அது வெளியிடும் இதழ்களில் (தகவல் கையேடுகள் / துண்டுப்பிரசரங்கள்) (ஏதேனும்

இருந்தால்) மற்றும் அதன் இணையதளத்தில் விவரங்களை காட்சிப்

h. நுண்நிதி கடன்களுக்கான வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்கள்/விதிப்புகள் கந்து வட்டியாக இருக்கக்கூடியது.

i. சில சூழ்நிலைகளில் திருப்பிச் செலுத்தப்படும் கட்டணத்தின் அளவு RBI-யின் தற்போதுள்ள வழிகாட்டுதல்களால் நிர்வகிக்கப்படும்.

j. கடன் அல்லாத தயாரிப்புகளை வழங்குவது கடன் வாங்குபவர்களின் முழு ஒப்புதலுடன் இருக்க வேண்டும் மற்றும் அத்தகைய தயாரிப்புகளுக்கான கட்டண அமைப்பு கடன் அட்டையிலேயே கடன் வாங்கியவருக்கு வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

k. வங்கி கடன் வாங்குபவருக்கு அவர்கள் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் கடன் அட்டையை வழங்கும், அதில் பின்வருவன் அடங்கும்:

(i) கடன் வாங்குபவரை போதுமான அளவு அடையாளம் காட்டும் தகவல்.

(ii) விலை நிர்ணயம் பற்றிய எளிமைப்படுத்தப்பட்ட தாள்.

(iii) கடன் சார்ந்த பிற அனைத்து விதிகள் & நிபந்தனைகள்.

(iv) பெறப்பட்ட தவணைகள் மற்றும் இறுதி டிஸ்சார்ஜ் உட்பட அனைத்து திருப்பிச் செலுத்துதல்களுக்கான ஏற்பளிப்புகள் மற்றும்

(v) வங்கியின் நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் உட்பட, குறை தீர்க்கும்

iv) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் உள்ள மாற்றங்கள் உட்பட கடனை அளித்தல்

a. அத்தகைய ஒப்புதலுக்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்க அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்கள் சரியான நேரத்தில் வழங்கப்படுவதை வங்கி உறுதி செய்யும்.

b. வட்டி மற்றும் கட்டணங்கள் போன்ற அனுமதியின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால், மாற்றங்களைச் செய்வதற்கு முன் கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

c. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் செய்யப்படுமானால் கடன் வாங்குபவருக்கு உரிய அறிவிப்பை வழங்கிய பின்னரே எதிர்காலத்தில் முன்னோக்கி மட்டுமே செயல்படுத்தப்படும்.

v) பணப் பட்டுவாடாவுக்குப் பிந்தைய மேற்பார்வை

a. பணப் பட்டுவாடாவுக்குப் பிந்தைய மேற்பார்வை ஏதும் இருந்தால், ஒப்பளிப்புக் கடிதம் அளிக்கும் நேரத்தில் அது கட்டுத்தளைகள் விதிக்கப்படும். கண்காணிப்புச் செலவை வங்கி அல்லது கடன் வாங்கியவர் ஏற்பாரா என்பதையும் ஒப்பளிப்புக் கடிதம் குறிப்பிடும்.

b. ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுதல் / விரைவுபடுத்துதல் என்ற முடிவை எடுப்பதற்கு முன், கடன் ஒப்பந்தத்தில் அத்தகைய நிபந்தனை இல்லை என்றால், கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளதி அல்லது நியாயமான காலக்கெடுவில் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வங்கி அறிவிப்பை வழங்கும்.

c. நுண்நிதிக் கடனின் பிணையமற்ற தன்மையை உறுதிசெய்ய, கடன் வாங்குபவரின் வைப்புக் கணக்கில் உள்ள மீள் உரிமையுடன் கடன் இணைக்கப்படாது.

vi) பிற

a. கடன் அனுமதி ஆவணங்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிபந்தனைகளைத் தவிர, கடன் வாங்குபவர்களின் விவகாரங்களில் வங்கி தலையிடாது.

b. கடன் பெற்றவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல்கள் வங்கியின் கவனத்திற்கு வந்திருந்தால், கடன் வாங்கியவரிடமிருந்து தேவையான தகவல்களைப் பெறுவதற்கும் தன்னுடைய நலனைப் பாதுகாப்பதற்கான நடவடிக்கையைத் தொடங்குவதற்கும் வங்கிக்கு உரிமை உண்டு.

c. சமூகத்தின் நலிந்த பிரிவினருக்காக உருவாக்கப்பட்ட கடன்-இணைக்கப்பட்ட

திட்டங்களில் வங்கி பங்கேற்கும்போது, கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் வங்கி பாகுபாடு காட்டாது. d. வங்கியோ அல்லது அதன் முகவர்களோ, கடனை மீட்டெட்டுப்பதில் பின்வருபவை போன்ற எந்தவொரு கடுமையான முறைகளையும் ஈடுபடுத்தாது:

- (ix) அச்சுறுத்தும் அல்லது வசைமொழியைப் பயன்படுத்துதல்
- (ii) கடனாளியை தொடர்ந்து அழைப்பது மற்றும் / அல்லது கடனாளியை காலை 9:00 மணிக்கு முன் மற்றும் மாலை 6:00 மணிக்குப் பிறகு அழைப்பது.
- (iii) கடன் வாங்கியவரின் உறவினர்கள், நண்பர்கள் அல்லது சக ஊழியர்களைத் துன்புறுத்துதல்
- (iv) கடன் வாங்கியவர்களின் பெயரை வெளியிடுதல்
- (v) கடன் பெறுபவர் அல்லது கடன் வாங்குபவரின் குடும்பம்/சொத்துக்கள்/ நற்பெயருக்கு தீங்கு விளைவிக்க வன்முறை அல்லது பிற ஒத்த வழிமுறைகளைப் பயன்படுத்துதல் அல்லது அச்சுறுத்துதல்
- (vi) கடனின் அளவு அல்லது திருப்பிச் செலுத்தாததால் ஏற்படும் விளைவுகள் குறித்து கடன் வாங்கியவரை தவறாக வழிநடத்துதல்.
- e. கடன் வாங்கியவரிடமிருந்தோ அல்லது கடனைப் பெற முன்மொழியும் பிற வங்கிகள் / நிதி நிறுவனங்களிடமிருந்தும் கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்டால், வங்கிகளின் ஒப்புதல் அல்லது ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் அதுபற்றித் தெரிவிக்கப்படும்.
- g. வங்கி அதன் ஊழியர்கள் அல்லது அவுட்சோர்ஸ் முகமையின் ஊழியர்களின் தகாத நடத்தைக்கு பொறுப்பேற்க வேண்டும் மற்றும் சரியான நேரத்தில் குறைகளை நிவர்த்தி செய்ய வேண்டும். இந்த விஷயம் பற்றிய ஒரு பிரகடனமும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் செய்யப்பட வேண்டும்.

vii) குறை தீர்ப்பு

குறைகளை தெரிவிக்க வாடிக்கையாளர்களுக்கு உள்ள சேனல்

நிலை 1:

நிலை 1-ல் அழைப்பு மைய எண்கள் உள்ளன: 1860-419-5577 அல்லது அருகிலுள்ள ஆக்சிஸ் வங்கிக் கிளையைத் தொடர்புகொள்ளலாம். பதிலளிப்பதற்கு வங்கி 10 நாட்கள் காலத்தை வரையறுத்திருக்கிறது கடன் வாங்குபவர்களுக்கு கட்டணமில்லா என் கடன் அட்டை மூலமாகவும் தெரிவிக்கப்படும்.

நிலை 2:

நிலை 1ல் வாடிக்கையாளருக்கு அளிக்கப்பட்ட பதிலில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், கடன் வாங்கியவர் வங்கியின் நோடல் அலுவலரையும் தொடர்பு

அசோக் சனார்
நோடல் அதிகாரி
ஆக்சிஸ் போங்க் லிமிடெட், NPC1,
5-வது தளம், "ஜிகாபிளைக்ஸ்"
பிளாட் எண் I.T.5, MIDC,
அய்ரோலி நாலெட்ஜ் பார்க்,
அக்ரோலி, நவி மும்பை -400708
மின்னஞ்சல்: - nodal.officer@axisbank.com

தொ.பேசி. 080-61865200

நேரம்: காலை 9:30 முதல் மாலை 5:30 வரை, திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை
(இரண்டாம் மற்றும் நான்காம் சனிக்கிழமைகள் மற்றும் வங்கி விடுமுறை நாட்கள் தவிர்த்து)

புகாரைப் பெற்றதற்கான ஒப்பளிப்பதையும், 10 நாட்களுக்குள் பதில் அளிக்கப்படுவதையும் வங்கி உறுதி செய்யும்.
கடன் மீட்பது தொடர்பான குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு வங்கி ஒரு பிரத்யேக வழிமுறையைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.

Fair Practice Code For Retail Microfinance

Malayalam

റീടെയിൽ മെകോഫിനാൻസിന്റെ പെരുമാറ്റചട്ടം

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ നിർദ്ദേശപ്രകാരം, അതിന്റെ സർക്കുലറുകളിലും കൊലാകാലങ്ങളിൽ, റീടെയിൽ മെകോഫിനാൻസ് വായ്ക്കാർക്കായി ബാങ്ക് ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച പെരുമാറ്റ ചട്ടം സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. വായ്യുടെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ ഇന്നിപ്പറയുന്നവയാണ്:

i) വായ്യക്കുള്ള അപേക്ഷകൾ

വായ്യ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ, പ്രോസസിംഗിനായി അടയ്ക്കേണ്ട ഫീസും ചാർജ്ജുകളും, വായ്യ അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ റീഫണ്ട് ചെയ്യാവുന്ന ഫീസിന്റെ തുകയും, മുൻകുർ പേയ്മെന്റ് ഓഫീസനുകൾ, പലിശയു ബാധിക്കുന്ന മറ്റ് കാര്യങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾതുടങ്ങിയവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള സമഗ്രമായ വിവരങ്ങൾ ബാങ്ക് നൽകും. കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ, അവർ ആവശ്യപ്പെട്ട വായ്യുടെ തുക പരിഗണിക്കാതെ തന്നെ. അപേക്ഷാ ഫോറം കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ നൽകും.

ii) പ്രോസസ്സിംഗ്

- എല്ലാ വായ്യാ അപേക്ഷകളുടെയും സ്വീകരിച്ചുകൊണ്ടുള്ള അംഗീകാരപത്രം ബാങ്ക് നൽകും, അപേക്ഷ തീർപ്പാക്കേണ്ട സമയപരിധി അതിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കും.
- വായ്യാ അപേക്ഷ ബാങ്ക് പരിശോധിക്കും, കൂടാതെ കൂടുതൽ വിശദാംശങ്ങൾ / രേഖകൾ ആവശ്യമെങ്കിൽ; ഇവ അപേക്ഷകനിൽ നിന്ന് തെക്കുന്നതായിരിക്കും
- ബാങ്ക് കാലതാമസം കൂടാതെ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യും. അപേക്ഷ നിരസിക്കപ്പെടാതെ, അപേക്ഷക്കുനു ഫീസിക്കൽ അബ്ലൈഡിൽ ഡിജിറ്റൽ ആശയപരിനിശ്ചയം വഴി ബാങ്ക് ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ നിരസിക്കാനുള്ള കാരണങ്ങൾ സഹിതം വിവരം അറിയിക്കും.

iii) വായ്യ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

- വായ്യ അനുവദിക്കുന്ന അതോറിറ്റി ബാങ്കിന്റെ നിലവിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങളും കൈഡിഗ്രി പോളിസിയും അനുസരിച്ച് കൈഡിഗ്രി അപേക്ഷയുടെ ശരിയായ വിലയിരുത്തൽ ഉറപ്പാക്കുമെന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു. മതിയായ മാർജ്ജിൽ, സെക്കൂറിറ്റി എന്നിവയുടെ ലഭ്യത, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കൈഡിഗ്രി ഡോഗ്യൂതയെക്കുറിച്ചുള്ള സുക്ഷ്മപരിശോധനയ്ക്ക് പകരമാവില്ല.
- എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും മറ്റ് മുന്നിയിപ്പുകളും ബാങ്ക് കടമടുക്കുന്നയാളെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കും.
- കടം വാങ്ങുന്നയാൾ / ഗ്രാന്റർക്ക് ബാങ്ക് വായ്യുടെ പരിധിയും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ അറിയിക്കുകയും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അവണ്ട്/അവളുടെ പൂർണ്ണ അറിവോടെ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യും.
- വായ്യ എംഗിമെന്റ് ഒരു പകർപ്പും വായ്യ എംഗിമെന്റ് ഇല്ലരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻകോം്പാസ്റ്റുകളുടെ ഓരോ കോപ്പിയും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ നൽകും.
- വായ്യ സൗകര്യങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ മാത്രം വിഹുലീകരിക്കുമെന്ന് അനുമതി കത്ത്/ വായ്യ എംഗിമെന്റ് വ്യക്തമായി പ്രസ്താവിക്കും.
- ബാങ്കിനും/അബ്ലൈഡിൽ അതിന്റെ പങ്കാളി/എജൻറിനും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അടയ്ക്കേണ്ട ഏതെങ്കിലും ഫീസ്/ചാർജ്ജുകൾ വസ്തുതാപത്രത്തിൽ വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും. വസ്തുതാപത്രത്തിൽ വ്യക്തമായി പരാമർശിച്ചിട്ടില്ലാത്ത ഒരു തുകയും കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ഇടകാക്കില്ല.
- ബാങ്ക് അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും മെകോഫിനാൻസ് ലോഞ്ചകൾക്ക് ഇടകാക്കുന്ന ഏറ്റവും കുറത്ത്, കുടിയ, ശരാശരി പലിശ നിരക്കുകൾ, അത് പുറപ്പെടുവിച്ച ലീബിൽങ്ങളിലും (വിവര ലഭ്യലേവകൾ/ ലഭ്യലേവകൾ) എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും വിശദാംശങ്ങൾ

- h. മെമ്പേകാഫിനാൻസ് ലോണുകളുടെ പലിശ് നിരക്കുകളും മറ്റ് ചാർജ്ജുകളും/ഫീസും കൊള്ളെ നിരക്കിലുള്ളതാകാൻ പാടില്ല.
- i. ചില സാഹചര്യങ്ങളിൽ റീഫണ്ട് ചെയ്യേണ്ട ഫീസുകളുടെ തുക നിലവിലുള്ള ആർബിറേറ്റുമാർഗ്ഗങ്ങൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- j. നോൺ-കെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഇഷ്ട ചെയ്യുന്നത് കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ പുർണ്ണ സമ്മതത്തോടെ ആയിരിക്കണം കൂടാതെ അത്തരം ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ ഫീസ് ഘടന വായ്ക്കാർഡിൽ തന്നെ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- k. ബാധ്യ കടമടുക്കുന്നയാർക്ക് അവർക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ ഒരു വായ്ക്കാർഡ് നൽകും അതിൽ ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുന്നു:
- (i) കടം വാങ്ങുന്നയാളെ തിരിച്ചറിയുന്നതിനുള്ള വേണ്ടതെ വിവരങ്ങൾ.
 - (ii) വിലനിർണ്ണയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ലളിതമായ പസ്സുതാപത്രം.
 - (iii) വായ്യുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റൊരു നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും.
 - (iv) കെക്ഷൻറിയ തവണ തുകകൾ ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ തിരിച്ചടവുകളുടെയും അംഗീകാരങ്ങൾ, അവസാന ഡിസ്കറ്റ് എന്നിവയും
 - (v) ബാധ്യിന്റെ നോട്ടേജ് ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറും ഉൾപ്പെടെയുള്ള പരാതി പരിഹാരം
- iv) നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്ക്കളുടെ വിതരണം

- a. അത്തരം അനുമതിയെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസ്പദമായി അനുവദിച്ച വായ്ക്കൾ സമയബന്ധിപ്പിക്കുമായി വിതരണം ചെയ്യുമെന്ന് ബാധ്യ ഉറപ്പാക്കും.
- b. പലിശയും നിരക്കുകളും പോലുള്ള അനുമതിയുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുന്നതിന് മുമ്പ് കടമടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കും.
- c. പലിശ നിരക്കിലും ചാർജ്ജുകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ അത് കടമടുക്കുന്നയാർക്ക് കൃത്യമായ അറിയിപ്പ് നൽകീയതിന് ശേഷം മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയുള്ളതും.

v) വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം

- a. വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടാക്കിയിൽ, അനുമതി കരിക്കാനുള്ള ഇഷ്ട ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് വ്യവസ്ഥ ചെയ്യും. മേൽനോട്ടചേല്പാട് ബാധകാനോക്കം വാങ്ങുന്നയാളാണോ വഹിക്കുക എന്നതും അനുമതി കരിക്കാനുള്ള പരാമർശിക്കും.
- b. കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേര്യമെന്ത് അഭ്യർഥകിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചുവിളിക്കുന്നതിനോ / ത്രാവിതപ്പെടുത്തുന്നതിനോ ഒരു തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, വായ്ക്കാടിന് അതു സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥകളൊന്നും നിലവിലില്ലെങ്കിൽ, വായ്ക്കാടിന് വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ളപോലെയോ അഭ്യർഥകിൽ നൃയമായ കാലയളവിലോ വായ്ക്കാടിന് ബാധക നോട്ടീസ് നൽകും.
- c. മെമ്പേകാഫിനാൻസ് ലോണിന്റെ ഇന്ത്യിലോടുത്ത സ്വഭാവം ഉറപ്പാക്കാൻ, വായ്യെയ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ദൈപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടിൽ അസ്തി കെവശം വയ്ക്കുന്നതിനുള്ള അവകാശം ചേരുത്ത് ബന്ധപ്പിക്കാൻ ചാടില്ല.

vi) മറുള്ളവ

- a. വായ്ക്കാടിക്കുന്ന രേഖകളിലെ വ്യവസ്ഥകളിലും നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥ ചെയ്തിട്ടുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ ഒഴികെ കടമടുക്കുന്നവരുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ബാധ്യ ഇടപെടില്ല.
- b. കടമടുക്കുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത എന്തെങ്കിലും വിവരങ്ങൾ ബാധകിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടാൽ, കടമടുക്കുന്നയാളിൽ നിന്ന് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ശേഖരിക്കാനും അതിന്റെ താൽപര്യം സംരക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ ആരംഭിക്കാനും ബാധകിന് അവകാശമുണ്ട്.
- c. സമൂഹത്തിലെ ദുർബല വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപീകരിച്ചിട്ടുള്ള കെട്ടിട്-ലിങ്ക് സ്കീമുകളിൽ ബാധകിന് പങ്കാളിയാക്കാം, വായ്യുടെ കാര്യത്തിൽ ബാധ്യ ലീംഗഗ്രേഡം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കില്ല.

d. ബാങ്കോ അതിന്റെ ഏജൻസോ വായു വീണ്ടുകൂന്തിന് ഇനിപ്പറയുന്നതുപോലുള്ള കടിനമായ രീതികളിൽ ഏർപ്പെടരുത്:

(x) ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നതോ അധിക്ഷേപിക്കുന്നതോ ആയ ഭാഷയുടെ ഉപയോഗം

(ii) കടം വാങ്ങുന്നയാളെ സ്ഥിരമായി വിളിക്കുക കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ രാവിലെ 9:00 മണിക്ക് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 6:00 മണിക്ക് ശേഷവും വിളിക്കുക.

(iii) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ബന്ധുക്കളെയോ സുഹൃത്തുകളെയോ ഹിപ്പവർത്തകരെയോ ഉപദ്വാരിക്കുക

(iv) കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ പേര് പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തുക

(v) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെയോ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കൂടുംബത്തെ/ ആസ്തികളെ/ പ്രശ്രദ്ധിയെയോ ഭോഗിക്കാൻ അക്രമത്തിന്റെ ഉപയോഗം അല്ലെങ്കിൽ ഭീഷണി അല്ലെങ്കിൽ സമാനമായ മറ്റ് മാർഗങ്ങൾ

(vi) കടത്തിന്റെ വ്യാഴിയെക്കുറിച്ചോ തിരിച്ചടയ്ക്കാത്തതിന്റെ അനന്തരാഫലങ്ങളുകുറിച്ചോ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ തെറ്റിയരിപ്പിക്കുന്നു.

e. കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്നോ വായു ഏറ്റൊക്കാൻ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന മറ്റ് ബാങ്കുകൾ / എഫ്റ്റെക്കളിൽ നിന്നോ വായ്യും അക്കാദിക്ക് ട്രാൻസ്ഫോർമേഷൻ അഭ്യർത്ഥന സ്പീകരിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, ബാങ്കുകളുടെ സമ്മതമോ എതിരിപ്പോ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടക്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന സ്പീകരിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

g. ബാങ്ക് അതിന്റെ ജീവനക്കാരുടെയോ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്യ ഏജൻസിയിലെ ജീവനക്കാരുടെയോ അനുച്ചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് ഉത്തരവാദിത്തം വഹിക്കുകയും സമയബന്ധിപ്പിക്കുമായ പരാതി പരിഹാരങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യും. ഈ വിഷയത്തിൽ ഒരു പ്രവൃത്തിപനവും വായു കരാറിൽ ഉണ്ടായിരിക്കും.

vii) പരാതിപരിഹാരം

പരാതികൾ അറിയിക്കാൻ ഉപദോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമായ മാർഗ്ഗങ്ങൾ

ലെവൽ 1:

ലെവൽ 1-ൽ കോൾ സെന്റർ നമ്പറുകൾ ഉൾപ്പെടുന്നു: 1800-419-5577 അല്ലെങ്കിൽ അടുത്തുള്ള ആക്കിസ് ബാങ്ക് ശാഖയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടാം. ഒരു പ്രതികരണത്തിനായി ബാങ്ക് 10 ദിവസത്തെ ടേൺറീഡ് സമയം നിർവ്വചിച്ചിറിക്കുന്നു

വായു കാർഡ് വഴിയും കടം വാങ്ങുന്നവരെ ഫോൾ ഫോ നമ്പർ അറിയിക്കും.

ലെവൽ 2:

ലെവൽ 1-ൽ ഉപദോക്താവിന് വായ്യുനം ചെയ്യ പ്രതികരണത്തിൽ ഉപദോക്താവ് തുഴനല്ലെങ്കിൽ, കടമടുക്കുന്നയാൾക്ക് ബാങ്കിന്റെ നോഡൽ

അശോക് സുനാർ
സോഡൽ ഓഫീസർ
ആക്കിസ് ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ്, NPC1,
അത്താം നില, "ജിഗാപ്ലാൻ"
പ്ലോട്ട് നമ്പർ I.T.5, MIDC,
ഹൈറോളി നോളജ് പാർക്ക്,
ഹൈറോളി, നവി മുംബൈ -400708
ഇമെയിൽ: - nodal.officer@axisbank.com

പിഎച്ച്.ഓ. 080-61865200

സമയം: 9:30 AM മുതൽ 5:30 PM വരെ തിക്കൾ മുതൽ ശനി വരെ (രണ്ടും നാലും ശനിയാഴ്കളും ബാങ്ക് അവധികളും ഒഴികെക്കുന്നതിൽ പരാതി കൈപ്പറ്റിയ കാര്യം ബാങ്ക് അംഗീകരിക്കുകയും 10 ദിവസതിനുള്ളിൽ പ്രതികരണം നൽകുകയും ചെയ്യും

വായ്പ വീബ്സൈറ്റുകൾ സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ബാധിന് ഒരു പ്രത്യേക സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കും.



Fair Practice Code For Retail Microfinance

Punjabi

ਰਿਟੇਲ ਮਾਇਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਸ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ

ਇਸ ਦੇ ਸਰਕਲਰਾਂ ਦੇ ਜਗੀਏ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੋਂ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਾਰਵ ਬੈਂਕ ਦਾਅਗਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਜੋਂ ਬੈਂਕ ਨੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਜੋਂ ਰਿਟੇਲ ਮਾਇਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਸ ਦੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਉਸ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਖਾਸੀਅਤਾਂ ਇਹ ਹਨ:

i) ਕਰਜੇ ਲਈ ਅਰਜੀਆਂ

ਕਰਜਾ ਅਰਜੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਸੁਲਕਾਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ, ਅਤੇ ਕਰਜਾ ਅਰਜੀ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਵਿਕਲਪਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਮਸਲਿਆਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਰਿਫੰਡ ਕਰਨ ਯੋਗ ਅਜਿਹੀਆਂ ਫੀਸਾਂ ਦੀ ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਮੇਤ ਵਿਆਪਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਥਿਨਾਂ, ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ii) ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ

- ਬੈਂਕ ਉਸ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਰਜੀ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਸਾਰੀਆਂ ਕਰਜੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਕਰਜੇ ਦੀ ਅਰਜੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵਿਆਂ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ; ਤਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਬਿਨੈਕਾਰ ਤੋਂ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਬੈਂਕ ਦੇਰੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਅਰਜੀ ਦੀ ਪਰਕਿਰਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਜੇ ਅਰਜੀ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਭੌਤਿਕ ਜਾਂ ਡਿਜਿਟਲ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਜਗੀਏ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਸਵੀਕਿਤੀ ਲਈ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗਾ।

iii) ਕਰਜੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

- ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਤੋਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਕੈਡਿਟ ਪਾਲਿਸੀ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਕੈਡਿਟ ਅਰਜੀ ਦੇ ਉਚਿਤ ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਲਗਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਉਚਿਤ ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਸਾਖ ਤੇ ਉਚਿਤ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਇੱਕ ਇਵਜ਼ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚੇਤਾਵਨੀਆਂ ਦਾ ਲਿਖਤ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਇਸ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ/ਗਰੰਟਰ ਨੂੰ ਸੁਚਨਾ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਰਿਕਾਰਡ ਤੋਂ ਉਸ ਦੇ ਪੂਰੇ ਗਿਆਨ ਦੇ ਨਾਲ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ/ਗਰੰਟਰ ਦੀ ਸੁਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਹਾਸਲ ਕਰੇਗਾ।
- ਕਰਜੇ ਦੇ ਇਕਗਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਨੱਥੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਹਰੇਕ ਦੀ ਨਕਲ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜੇ ਦੇ ਇਕਗਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਨਕਲ ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ / ਕਰਜੇ ਦਾ ਇਕਗਰਨਾਮਾ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਕੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸੁਝ ਤੇ ਹੀ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਸਾਬੀ/ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਕੋਈ ਵੀ ਫੀਸਾਂ/ਸੁਲਕਾਂ ਦਾ ਤੱਥ-ਸੀਟ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵੀ ਰਕਮ ਦਾ ਸੁਲਕ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦਾ ਤੱਥ-ਸੀਟ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਲੋਖ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਬੈਂਕ ਇਸ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਸਾਹਿਤ (ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੁਸਤਿਕਾਵਾਂ/ਇਸਤਿਹਾਰਾਂ) ਵਿੱਚ, ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਵਿੱਚਮਾਇਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਸ ਕਰਜਿਆਂ ਤੇ ਲਗਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਨਿਮਨਤਮ, ਅਧਿਕਤਮ ਅਤੇ ਔਸਤ ਵਿਆਜ਼ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ।
- ਮਾਇਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਸ ਕਰਜਿਆਂ ਤੇ ਵਿਆਜ਼ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੁਲਕਾਂ/ਫੀਸਾਂ ਵਿਆਜ਼ਦਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਖਾਸ ਹਲਾਤਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਰਿਫੰਡ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਫੀਸਾਂ ਦੀ ਰਕਮ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਆਰਥਿਕ ਸਾਲ ਦੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰੰਤਰੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਗੈਰ-ਕੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਰਜਾਮੰਦੀ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਫੀਸ ਸੰਚਨਾ ਦਾ ਇਸ ਦੇ ਕਰਜਾ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਕਰਜਾ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚਿੰਨ੍ਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ:

 - ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਦੀ ਹੈ।
 - ਕੀਮਤ ਨਿਰਧਾਰਨ ਤੇ ਸਰਲੀਕਿਤ ਤੱਥ-ਸੀਟ।
 - ਕਰਜੇ ਦੇ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਸਾਰੇ ਹੋਰ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ।
 - (iv) ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਕਿਸਤਾਂ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਭੁਗਤਾਨ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀਆਂ ਅਤੇ
 - (v) ਬੈਂਕ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਸਮੇਤ, ਸਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ

iv) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

- ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨੂੰ ਨਿਰੰਤਰੂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਪਾਲਣ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜਿਆਂ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਿਰ ਵੰਡ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗਾ।
- ਵਿਆਜ਼ ਅਤੇ ਸੁਲਕਾਂ ਵਾਂਗ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸੁਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਵਿਆਜ਼ ਦਰ ਅਤੇ ਸੁਲਕਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋਣਗੀਆਂ।

v) ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ

- a. ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੇ ਤੈਅ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਇਹ ਵੀ ਉਲੇਖ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਕੀ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਉਪਾਰਕਰਤਾ ਨਿਗਰਾਨੀ ਦੀ ਲਾਗਤ ਨੂੰ ਝੱਲੇਗਾ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।
- b. ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਬੈਂਕ ਕਰਜੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਜਾਣ ਵਾਂਗ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਅਵਧੀ ਵਿੱਚ, ਉਪਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ, ਜੇ ਕਰਜੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਰਤ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- c. ਮਾਇਕੋਫਾਈਨੈਸ ਕਰਜੇ ਦੀ ਕਲੈਟਰਲ-ਮੁਕਤ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਕਰਜੇ ਨੂੰ ਉਪਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤੇ ਤੇ ਇੱਕ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਜੋੜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

vi) ਹੋਰ

- a. ਬੈਂਕ ਕਰਜੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤੈਅ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਉਪਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦੱਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ।
- b. ਜੇ ਉਪਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕੀਤੀ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਪਤਾ ਲੱਗਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਉਪਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੇ ਰੋਸ਼ਨੀ ਪਾਉਣ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਹਿੱਤ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- c. ਜਦਕਿ, ਬੈਂਕ ਸਮਾਜ ਦੇ ਕਮਜ਼ੋਰ ਖੰਡਾਂ ਲਈ ਬਣੀਆਂ ਕ੍ਰੋਡਿਟ-ਲਿੰਕਡ ਸਕੀਮਾਂ ਵਿੱਚ ਭਾਗ ਲੈ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਰਿਣ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਪੱਖਪਾਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- d. ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇਸ ਦਾ ਏਜੰਟ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਕੋਈ ਵੀ ਕਠੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ:
- a. ਧਮਕਾਉਣ ਜਾਂ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦਾ ਉਪਯੋਗ
 - (ii) ਉਪਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਵੇਰੇ 9.00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ ਦੇ 6.00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਪਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ
 - (iii) ਉਪਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੋਸਤਾਂ, ਜਾਂ ਸਹਿ-ਕਰਮੀਆਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ
 - (iv) ਉਪਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ
 - (v) ਉਪਾਰਕਰਤਾ ਜਾਂ ਉਪਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ / ਸੰਪਤੀਆਂ / ਸਾਖ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਹਿੰਸਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਤਰੀਕੇ ਦਾ ਉਪਯੋਗ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਉਪਯੋਗ ਕਰਨ ਦੀ ਧਮਕੀ ਦੇਣਾ
 - (vi) ਰਿਣ ਦੀ ਹੱਦ ਜਾਂ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਸਿੱਟਿਆਂ ਬਾਰੇ ਉਪਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨਾ।
- e. ਜਾਂ ਤੇ ਉਪਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਫੇਰ ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ/ਐਫਾਈ ਤੋਂ, ਉਪਾਰ ਵਾਲੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਦੀ ਰਜਾਮੰਦੀ ਜਾਂ ਇਤਿਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਬਾਰੇ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- g. ਬੈਂਕ ਇਸ ਦੇ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਜਾਂ ਬਾਹਰੀ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅਨੁਚਿਤ ਰਵੱਖੀਏ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੇਂਦਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਸ ਮਸਲੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਘੋਸ਼ਣਾ-ਪੱਤਰ ਨੂੰ ਵੀ ਕਰਜੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

vii) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਚੈਨਲ

ਪੱਧਰ 1:

ਪੱਧਰ 1 ਵਿੱਚ ਕਾਲ ਸੈਨਟਰ ਨੰਬਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ: 1800-419-5577 ਜਾਂ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਬੈਂਕ ਨੇ ਜਵਾਬ ਲਈ 10 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਟਰਨ-ਅਗਊਂਡ ਸਮੇਂ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।
ਟੋਲ-ਵੀ ਨੰਬਰ ਦਾ ਉਪਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜੇ ਦੇ ਕਾਰਡ ਦੇ ਜਗ੍ਹਾ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਪੱਧਰ 2:

ਉਪਾਰਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇ ਗਾਹਕ ਪੱਧਰ 1 ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਅਸੋਕ ਸੁਨਾਰ,

ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ,

ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਲਿ, ਐਨਪੀਸੀ।

5ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, "ਗਿਗਾਪਲੈਕਸ",

ਪਲਾਟ ਨੰ ਆਈ.ਟੀ.5, ਐਆਈਡੀਸੀ,

ਅੋਰੋਲੀ ਨੇਲੇਜ ਪਾਰਕ,

ਅੋਰੋਲੀ, ਨਵੀ ਮੁੰਬਈ-400708

ਈਮੇਲ: - nodal.officer@axisbank.com

ਫੋਨ ਨੰ. 080-61865200

ਸਮਾਂ: ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁਨੀਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 9.30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ ਦੇ 5.30 ਵਜੇ ਤਕ (ਦੂਜੇ ਅਤੇ ਚੌਥੇ ਸ਼ੁਨੀਵਾਰ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)

ਬੈਂਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗਾ ਕਿ ਜਵਾਬ ਨੂੰ 10 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਅਵਧੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਰਿਕਵਰੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਇੱਕ ਸਮਰਪਿਤ ਵਿਧੀ ਹੋਵੇਗੀ।



Fair Practice Code For Retail Microfinance

Telugu

రిస్టోర్ మైకోఫ్నేనాన్ కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్షీస్ కోడ్

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా నిర్దేశించినట్లుగా, ఎప్పటికప్పుడు తన సర్క్యూలర్లల ద్వారా, రిస్టోర్ మైకోఫ్నేనాన్ రుణగ్రహీతుల కోసం బోర్డ్ ఆఫ్ ట్రేరెక్సర్ ఆమెదించిన విధంగా బ్యాంక్ ఫెయిర్ ప్రాక్షీస్ కోడ్ ను స్వీకరించింది. అదే ముఖ్యమైన లక్షణాలు:

i) లోన్ కోసం దరఖాస్తులు

రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లో, ఏదైనా ఉంటే, ఇంద్రా గుణాలు వ్యాపార వ్యాపార మరియు రుణ దరఖాస్తును అంగీకరించనట్లయితే, ముందున్న చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు వడ్డిని ప్రభావితం చేసే ఇతర అంశాలకు తిరిగి చెల్లించాలిన మొత్తంతో సహా బ్యాంక్ సమగ్ర సమాచారాన్ని అందిస్తుంది. రుణగ్రహీతులు, వారు కోరిన రుణం మొత్తంతో సంబంధం లేకుండా దరఖాస్తు ఫారమ్ రుణగ్రహీతుకు అర్థమయ్యే భాషలో అందించబడుతుంది.

ii) ప్రాసెసింగ్

a. అన్ని రుణ దరఖాస్తుల రసీదు కోసం బ్యాంక్ రసీదుని అందజేస్తుంది.

బి. బ్యాంక్ రుణ దరఖాస్తును ధృవీకరించాలి మరియు ఆదనపు వివరాలు / పత్రాలు ఆవసరమైతే; ఇవి దరఖాస్తుదారు నుండి కోరబడతాయి.

సి. బ్యాంక్ ఆలస్యం లేకుండా దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేస్తుంది. ఇంద్రా గుణాలు తిరస్కరించబడినట్లయితే, బ్యాంకు దరఖాస్తుదారునికి భౌతిక లేదా డిజిటల్ కమ్యూనికేషన్ ద్వారా ఒక నెలలోపు తిరస్కరణకు గల కారణాలను తెలియజేస్తుంది.

iii) లోన్ అప్లైజెంట్ మరియు నిబంధనలు మరియు పరతులు

a. మంజూరు చేసే అధికారం బ్యాంకు యొక్క ప్రస్తుత సూచనలు మరియు క్రెడిట్ పాలస్ ప్రకారం క్రెడిట్ అప్లైకేషన్ యొక్క సరైన అంచనాను నిర్మారిస్తుంది. తగిన మార్కీస్ మరియు సెక్యూరిటీ లభ్యత రుణగ్రహీత యొక్క క్రెడిట్ యోగ్యత ప్రాప్తి తగిన శ్రద్ధకు ప్రత్యామ్నాయం కాదు.

బి. అన్ని నిబంధనలు మరియు పరతులు మరియు ఇతర పోచురికలు బ్యాంకు ద్వారా ప్రాతప్పార్వకంగా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.

సి. బ్యాంకు రుణగ్రహీత/గ్యారంటర్కు క్రెడిట్ పరిమితిని దాని నిబంధనలు మరియు పరతులతో పాటుగా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో తెలియజేస్తుంది మరియు రుణగ్రహీత/గ్యారంటర్ రికార్డులో అతని/అమె పూర్తి పరిజ్ఞానంతో అందించిన ఈ నిబంధనలు మరియు పరతుల ఆమోదాన్ని పొందుతుంది.

డి. రుణ ఒప్పందం యొక్క నకలు మరియు రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్కోజర్లలో ప్రతి ఒక్కటి రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో రుణగ్రహీతకు అందించబడుతుంది.

ఇ. మంజూరు లేఖ / రుణ ఒప్పందంలో క్రెడిట్ సాకర్యాలు పూర్తిగా బ్యాంక్ విచక్షణతో పొడిగించబడతాయని స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది.

ఎ. బ్యాంక్ మరియు/లేదా దాని భాగస్వామి/ఎజెంట్కు రుణగ్రహీత చెల్లించాలిన ఏవైనా రుసుములు/ఛార్టీలు ప్రాక్షీషెట్లో స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి. ప్రాక్షీషెట్లో స్పష్టంగా పేర్కొనబడుని మొత్తాన్ని రుణగ్రహీత వసూలు చేయకూడదు.

ఏ. మైకోఫ్నేనాన్ రుణాలపై వడ్డీ రేట్లు మరియు ఇతర ఛార్టీలు/ఫీజులు వడ్డీగా ఉండకూడదు.

ఐ. నిర్దిష్ట పరిస్థితులలో రిఫండ్ చేయాలిన రుసుము మొత్తం ప్రస్తుతం ఉన్న RBI మార్గదర్శకాల ద్వారా నిర్వహించబడుతుంది.

ఐ. నాన్-క్రెడిట్ ఉత్పత్తుల జారీ రుణగ్రహీతల పూర్తి సమృతితో ఉంటుంది మరియు అటువంటి ఉత్పత్తులకు రుసుము నిర్మాణం లోన్ కార్డ్లోనే రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.

కె. బ్యాంకు రుణగ్రహీతకి వారికి అర్థమయ్యే భాషలో రుణం కార్యాలు అందజేస్తుంది, ఇందులో కింది వాటిని పొందుపరచాలి:

(i) రుణగ్రహీతను తగినంతగా గుర్తించే సమాచారం.

(ii) ధరపై సరళీకరించాలను ప్రాక్షీషెట్.

- (iii) రుణానికి జోడించబడిన అన్ని ఇతర నిబంధనలు మరియు పరతులు.
- (iv) స్వీకరించిన వాయిదాలు మరియు చివరి డిశార్ట్‌తో సహా అన్ని తీరిగి చెల్లింపుల రస్తులు మరియు
- (v) బ్యాంక్ నోడల్ అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు సంబర్తో సహా ఫీర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ వివరాలు

iv) నిబంధనలు మరియు పరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- a. అటువంటి మంజూరును నియంత్రించే నిబంధనలు మరియు పరతులకు అనుగుణంగా మంజూరు చేయబడిన రుణాలను స్కాలంలో పంపిణీ చేసేలా బ్యాంక్ నిర్దారిస్తుంది.
- బి. వధ్దీ మరియు ఛార్టీలు వంటి మంజూరు యొక్క నిబంధనలు మరియు పరతులలో ఏవైనా మార్పులు ఉంటే, మార్పులను అమలు చేయడానికి ముందు రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.
- సి. వధ్దీ రేటు మరియు ఛార్టీలలో ఏవైనా మార్పులు రుణగ్రహీతకు ముందస్తు నోటీసు ఇచ్చిన తర్వాత మాత్రమే అమలు చేయబడతాయి.

v) పోష్ట్ డిస్చర్స్ మెంట్ పర్యవేక్షణ

- a. మంజూరు లేఖ జారీ చేసే సమయంలో పోష్ట్ డిస్చర్స్ మెంట్ పర్యవేక్షణ, ఏదైనా ఉంటే నిర్దేశించబడుతుంది. బ్యాంకు లేదా రుణగ్రహీత పర్యవేక్షణ ఖర్చును భరిస్తారా అనే విషయాన్ని కూడా మంజూరు లేఖలో పేర్కొనవచ్చు.
- బి. ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి / వేగవంతం చేయడానికి నిర్ణయం తీసుకునే ముందు, రుణ ఒప్పందంలో అటువంటి పరతు లేనటయితే, రుణ ఒప్పందంలో లేదా సహాతుకమైన వ్యవధిలో పేర్కొన్న విధంగా రుణగ్రహీతలకు బ్యాంక్ నోటీసు ఇస్తుంది.
- సి. మైక్రోఫోనాన్న రుణం యొక్క అనుషంగిక రహిత స్వ్యాహాన్ని నిర్దారించడానికి, రుణం రుణగ్రహీత యొక్క డిపాజిట్ భాత్యాపై తాత్కాలిక హక్కుతో లింక్ చేయబడు.

vi) ఇతరులు

- a. రుణ మంజూరు ప్తతాల నిబంధనలు మరియు పరతులలో నిర్దేశించిన పరతులు మినహా రుణగ్రహీతల వ్యవహారాల్లో బ్యాంక్ జోక్కుం చేసుకోదు.
- బి. రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని ఏదైనా సమాచారం బ్యాంక్ దృష్టికి వచ్చినట్టయితే, రుణగ్రహీత నుండి అవసరమైన సమాచారాన్ని రాబట్టే హక్కు మరియు దాని వధ్దీని రక్షించడానికి చర్యను ప్రారంభించే హక్కు బ్యాంకుకు ఉంటుంది.
- సి. సమాజంలోని బలహీన వర్గాల కోసం రూపొందించిన క్రెడిట్-లింక్ స్క్యూమ్లలో బ్యాంక్ పాలోనవచ్చు, రుణం ఇచ్చే విషయంలో లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా బ్యాంక్ వివక్ష చూపదు.
- డి. బ్యాంక్ లేదా దాని ఎజెంట్ రికవరీకి సంబంధించి ఎలాంటి కతినమైన పద్ధతులను అనుసరించకూడదు:

(xi) బెదిరింపు లేదా దుర్వానియోగ భాష ఉపయోగం

(ii) రుణగ్రహీతకు నిరంతరం కాల్ చేయడం మరియు/ లేదా రుణగ్రహీతకు ఉదయం 9:00 గంటల ముందు మరియు సాయంత్రం 6:00 గంటల తర్వాత కాల్ చేయడం.

(iii) రుణగ్రహీత బంధువులు, స్నేహితులు లేదా సహాద్యోగులను వేధించడం

(iv) రుణగ్రహీతల పేరును ప్రచురించడం

(v) రుణగ్రహీత లేదా రుణగ్రహీత కుటుంబం/ఆస్తులు/ ప్రతిష్ఠకు హని కలిగించేందుకు హింస లేదా ఇతర సారూప్య మార్గాలను ఉపయోగించడం లేదా బెదిరింపు

(vi) రుణ గ్రహీతను రుణం ఎంత మేరకు లేదా తీరిగి చెల్లించకపోవడం వల్ల కలిగే పరిణామాల గురించి తప్పుడారి పట్టించడం.

జ. రుణగ్రహీత నుండి లేదా రుణాన్ని స్వాధీనం చేసుకోవాలని ప్రతిపాదించిన ఇతర బ్యాంకులు / ఎఫ్టిపిల నుండి రుణ భాతా బదిలీ కోసం ఆభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో, బ్యాంకుల సమ్మతి లేదా అభ్యర్థన వ్యవస్థ వివరాలు

గ. బ్యాంక్ తన ఉద్యోగులు లేదా చౌట్సోర్సుగా ఏజనీలోని ఉద్యోగుల అనుచిత ప్రవర్తనకు జవాబుదారీగా ఉంటుంది మరియు స్కాలంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది. ఈ విషయంలో ఒక ప్రకటన కూడా రుణ ఒప్పందంలో చేయబడుతుంది.

vii) ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

ఫిర్యాదులను నివేదించడానికి కష్టమర్కల కోసం ఛానెల్ అందుబాటులో ఉంది

లెవెల్ 1 కాల్ సెంటర్ నంబర్లను కలిగి ఉంటుంది: 1800-419-5577 లేదా సమీపంలోని యాకిన్ బ్యాంక్ బ్రాంచ్‌ను సంప్రదించవచ్చు. ప్రతిస్పందన కోసం 10 రోజుల టర్నరోండ్ సమయాన్ని బ్యాంక్ నిర్వచించింది

రుణగ్రహీతులకు కూడా లోన్ కార్డ్ ద్వారా టోల్ ఫ్రీ నంబర్ తెలియజేయబడుతుంది.

స్థాయి 2:

లెవెల్ 1లో కష్టమర్కు అందించిన ప్రతిస్పందనతో కష్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే రుణగ్రహీత బ్యాంక్ నోడల్ అధికారిని కూడా సంప్రదించవచ్చు.

అశోక్ సునార్ గారూ,
నోడల్ అధికారి,
యాకిన్ బ్యాంక్ లిమిటెడ్, ఎనిపసి1,
5 వ ఆంతస్తు, "గిగాప్లైక్స్",
ప్లాట్ నెం.ఐటి.5, ఎం.ఐ.డి.సి.,
పరోలీ నాలెడ్డి పార్క్,
పరోలీ, నవీ ముంబై - 400708
ఇమెయిల్ : nodal.officer@axisbank.com

ఫోన్ నంబర్ 080-61865200

సమయాలు: సోమవారం నుంచి శనివారం వరకు ఉదయం 9:30 నుంచి సాయంత్రం 5:30 వరకు (రెండ్, నాలుగో శనివారాలు, బ్యాంకు సెలవులు మినహా)

ఫిర్యాదు స్వీకరించిన విషయాన్ని బ్యాంకు అంగీకరిస్తుంది మరియు 10 రోజుల వ్యవధిలో ప్రతిస్పందన అందించబడుతుందని ధృవీకరిస్తుంది.