

ನ್ಯಾಯಯುತ ನಡವಳಿಕೆ ಸಂಹಿತೆ- ಕಿರುಸಾಲಗಳು

ಭಾರತೀಯ ರಿಜರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಅಧಿಸೂಚನೆ ನಂ.ಡಿ.ಬಿ.ಆರ್.ಎಫ್.ಐ.ಎನ್.ಆರ್.ಇ.ಸಿ.95/03.10.038/2021-22 ದಿನಾಂಕ 14.03.2022ರಂದು ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ ಆನ್ ರೆಗ್ಯುಲೇಟರಿ ಫ್ರೇಮ್ವರ್ಕ್ ಫಾರ್ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್(ಕಿರುಸಾಲ ನಿಯಂತ್ರಣ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಮೇಲಿನ ಪ್ರಧಾನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು) ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದೆ. ಆರ್.ಬಿ.ಐ. ನೀಡಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನ್ವಯ ಹೊರಡಿಸಲಾದ ಸುತ್ತೋಲೆ ನಂ. ಆರ್.ಬಿ.ಐ. ಡಿ.ಬಿ.ಆರ್./2025-26/170 ಡಿ.ಬಿ.ಆರ್. ಎಂ.ಸಿ.ಎನ್.ಆರ್.ಇ.ಸಿ.89/01-01-032/2025-26, ನವೆಂಬರ್ 28, 2025 ರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆಯ ಮೇಲಿನ ಪ್ರಕಟಣೆಯ ಪ್ರಕಾರ, ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ನೀಡುವ ನ್ಯಾಯಯುತ ನಡವಳಿಕೆ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:-

1) ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅರ್ಜಿಗಳು

- 1.1 ಕಡಿಮೆ ಆದಾಯದ ಕುಟುಂಬಗಳಿಗೆ ಅಂದರೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಆದಾಯ ರೂ. 3,00,000/- ಹೊಂದಿರುವ ಕೊನೆಯ ಬಳಕೆ ಏನೇ ಇರಲಿ ನೀಡಲಾಗುವ ಆಧಾರರಹಿತ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲ ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಕುಟುಂಬ ಎಂದರೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಕುಟುಂಬ ಘಟಕ ಅಂದರೆ ಪತಿ, ಪತ್ನಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅವಿವಾಹಿತ ಮಕ್ಕಳು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತಾರೆ.
- 1.2 ಕಿರುಸಾಲದ ಆಧಾರರಹಿತ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಲು ಸಾಲವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರ ರೇವೆನು ಖಾತೆಗೆ ಸ್ವಾಧೀನತೆಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಂತಿಲ್ಲ.
- 1.3 ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಿರುಸಾಲ ಪಡೆಯುವವರ ಕುಟುಂಬದ ಆದಾಯ ಕುರಿತಂತೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ವೆಸ್ಟಿಗೇಷನ್ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (ಸಿಐಸಿಗಳು) ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.
- 1.4 ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಸಾಲ ಪಡೆಯಲು ಇಚ್ಛಿಸುವವರಿಗೆ ಬೆಲೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಂದು ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಮತ್ತು ಸರಳೀಕೃತ ಮಾಹಿತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
- 1.5 ಬ್ಯಾಂಕು ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮಾಹಿತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
- 1.6 ಮಾಹಿತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ.

2) ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ

- 2.1 ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಸ್ವೀಕೃತಿ ರಸೀದಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.
- 2.2 ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಕ್ತ ಕಾಲಾವಧಿಯೊಳಗೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು.
- 2.3 ಅರ್ಹ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಾಗ, ಬ್ಯಾಂಕು ಕುಟುಂಬದ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಸಾಲಗಳ (ಜಾಮೀನು ರಹಿತ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಜಾಮೀನು ಸಹಿತ ಸಾಲಗಳು) ಮರುಪಾವತಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಪರಿಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಪ್ರಸ್ತುತ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಳು ಹಾಗೂ ಈಗ ಪರಿಗಣನೆಯಲ್ಲಿರುವ ಹೊಸ ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ ಸೇರಿದಂತೆ (ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ಎರಡನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡು) ಮಾಸಿಕ ಹಣದ ಹೊರಹರಿವು ಕುಟುಂಬದ ಒಟ್ಟು ಮಾಸಿಕ ಆದಾಯದ ಗರಿಷ್ಠ ಶೇ.50 ಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರಬೇಕು.
- 2.4 ಯಾವ ಕುಟುಂಬಗಳ ಮಾಸಿಕ ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಯ ವೆಚ್ಚವು ಅವರ ಒಟ್ಟು ಮಾಸಿಕ ಆದಾಯದ ಶೇ.50 ರ ಮಿತಿಯನ್ನು ಮೀರುತ್ತದೆಯೋ, ಅಂತಹ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಳು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳ್ಳಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುವುದು. ಆದರೆ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಶೇ.50 ರ ಮಿತಿಯನ್ನು ತಲುಪುವವರೆಗೆ ಆ ಕುಟುಂಬಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

2.5 ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಅವಧಿಗೂ ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವಂತಿಲ್ಲ

2.6 ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ, ನಾವು ವಿತರಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಕೈಪಿಡಿಗಳಲ್ಲಿ/ಕರಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಕಿರುಸಾಲದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠ ಗರಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ಸರಾಸರಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಎದ್ದು ಕಾಣುವಂತೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿರಬೇಕು.

2.7 ಬಡ್ಡಿ ದರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿಯೇ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಈ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಮುಂದಿನ ದಿನಗಳಿಂದ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ."

2.8 ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು.

2.9 ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನೀಡಬೇಕು, ಅದು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:

- ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಗುರುತಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ;
- ಮುಖ್ಯ ಮಾಹಿತಿ ಪತ್ರ
- ವಿಧಿಸಲಾದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿದರ;
- ಸಾಲಕ್ಕೆ ಹೊಂದಿಕೊಂಡ ಎಲ್ಲ ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳು;
- ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಮರುಪಾವತಿಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಸಾಲ ಮುಕ್ತಾಯದ ಕುರಿತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳು; ಮತ್ತು
- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಸೇರಿದಂತೆ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವಿವರಗಳು.

2.10 ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ನಮೂದುಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

2.11 ಸಾಲವಲ್ಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿತರಣೆಯು ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಮ್ಮತಿಯೊಂದಿಗೆ ಇರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಶುಲ್ಕದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿಯೇ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

3) ವಸೂಲಾತಿ

3.1 ಬಾಕಿ ಹಣದ ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಬ್ಬರೂ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿ ತೀರ್ಮಾನಿಸಿದ ಹಾಗೂ ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿಯೇ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ನಿಗದಿತ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಾಡಬೇಕು.

3.2 ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ದೌರ್ಜನ್ಯದ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಾರದು. ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಯಮದ ಅನ್ವಯವನ್ನು ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸದೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಡವಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಕಠಿಣ ವಿಧಾನಗಳು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- ಬೆದರಿಸುವ ಅಥವಾ ಅವಹೇಳನಕಾರಿ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ;
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪದೇ ಪದೇ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಮುಂಜಾನೆ 9:00 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಹಾಗೂ ಸಂಜೆ 6:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು;
- ಸಾಲಗಾರನ ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು;
- ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಸರನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು;
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಟುಂಬ/ಆಸ್ತಿ/ಗೌರವಕ್ಕೆ ಹಾನಿ ಮಾಡಲು ಹಿಂಸಾಚಾರವನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಅಥವಾ ಬಳಸುವುದಾಗಿ ಬೆದರಿಕೆ ಹಾಕುವುದು ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಇತರ ರೀತಿಯ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು;
- ಸಾಲದ ಒಟ್ಟು ಮೊತ್ತದ ಬಗ್ಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವುದರಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ದಾರಿ ತಪ್ಪಿಸುವುದು;

4) ದೂರು ಪರಿಹಾರ

4.1 ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಬಗೆಹರಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸದೃಢ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

4.2 ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂವಹನ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

4.3 ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿದ ಹೊರತಾಗಿಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಗೌರವಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಭರವಸೆ ನೀಡಬೇಕು.

4.4. ನೌಕರರ ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೌಕರರ ಅಸಮರ್ಪಕ ನಡವಳಿಕೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕೇ ಹೊಣೆಯಾಗಿರುತ್ತದೆ.

5. ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಮೇಲ್ಕನವಿ ಶ್ರೇಣಿಯನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

S. No.	ಹಂತ	ನಿಯೋಜಿತ ಅಧಿಕಾರಿ
1	ನಿಮಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ/ದೂರು ಇದ್ದಲ್ಲಿ ದಯವಿಟ್ಟು ಕೇಳಿರಿ	ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು
	ನೀವು ಮೇಲ್ಕಂಡ ಅಧಿಕಾರಿ ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ/ಕ್ರಮದಿಂದ ಸಂತ್ಯಾಸರಾಗಿಲ್ಲದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಇವರಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:	
2	ನಿಮ್ಮ ದೂರು ಶಾಖೆಯ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ನಮ್ಮ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿ / ವಲಯ ಕಚೇರಿ / ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:	ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ವಿಳಾಸ:
3	ವಲಯ ಕಚೇರಿ	ವಲಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ವಿಳಾಸ:
4	ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಚೇರಿ	ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್-ಬಿ.ಸಿ./ಬಿ.ಎಫ್. ಸೆಲ್, ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಚೇರಿ, ಮುಂಬೈ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 022 – 6655 3355, 022 – 6655 3120

ਨਿਆਂਯੋਗ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਸੰਹਿਤਾ - ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਲੇਨ

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਨੇ ਆਪਣੀ ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਨੰਬਰ DOR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22, ਮਿਤੀ 14.03.2022 ਰਾਹੀਂ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਲਈ ਨਿਯਮਕ ਫਰੇਮਵਰਕ ਸਬੰਧੀ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, RBI ਨੇ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ RBI/DOR/2025-26/170 DoR.MCS.REC.89/01.01.032/2025-26, ਮਿਤੀ 28 ਨਵੰਬਰ 2025 ਰਾਹੀਂ ਜਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਣ ਸਬੰਧੀ ਹਦਾਇਤਾਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ, ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਨਿਆਂਪੂਰਨ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੈ:-

1) ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ

1.1 ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਘੱਟ-ਆਮਦਨ ਵਾਲੇ ਘਰਾਂ (ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਆਮਦਨ ₹3,00,000/- ਤੱਕ ਹੈ) ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਬਿਨਾਂ ਜਮਾਨਤ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ੇ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਹੋਣ, ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਲੇਨ ਵਜੋਂ ਵਰਗੀਕ੍ਰਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। "ਘਰ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ - ਪਤੀ, ਪਤਨੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਵਿਵਾਹਿਤ ਬੱਚਿਆਂ ਵਾਲਾ ਪਰਿਵਾਰ।

1.2 ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਿਨਾਂ ਜਮਾਨਤ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਦੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਲੀਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

1.3 ਬੈਂਕ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ ਸਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (CICs) ਨੂੰ ਭੇਜੇਗਾ।

1.4 ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਨੂੰ ਕੀਮਤ ਸਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇੱਕ ਸਧਾਰਣ ਅਤੇ ਮਿਆਰੀ ਫੈਕਟਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ ਦੇਵੇਗਾ।

1.5 ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਤੋਂ ਲਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫੀਸ ਨੂੰ ਫੈਕਟਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

1.6 ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਤੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਐਸੀ ਰਕਮ ਨਹੀਂ ਲਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜੋ ਫੈਕਟਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਨਾ ਗਈ ਹੋਵੇ।

2) ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ

2.1 ਬੈਂਕ ਹਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ।

2.2 ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਅੰਦਰ ਜਾਂਚੇਗਾ।

2.3 ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਯੋਗ ਰਕਮ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਬੈਂਕ ਘਰ ਦੇ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ਿਆਂ (ਬਿਨਾਂ ਜਮਾਨਤ ਵਾਲੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਮਾਨਤੀ ਕਰਜ਼ੇ) ਦੀ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗਾ। ਕੁੱਲ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (ਮੂਲ ਰਕਮ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਸਮੇਤ) ਘਰੇਲੂ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਆਮਦਨ ਦੇ 50% ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੋਵੇਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

2.4 ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਵਿੱਚ ਘਰ ਦੀ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਆਮਦਨ ਦੇ 50% ਤੋਂ ਵੱਧ ਰਕਮ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (ਮੂਲ ਰਕਮ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਸਮੇਤ) ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਖਰਚ ਹੋ ਰਹੀ ਹੈ, ਉਹ ਕਰਜ਼ੇ ਆਪਣੀ ਮਿਆਦ ਮੁਤਾਬਕ ਪੂਰੇ ਹੋਣ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਪਰ, ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਨਵੇਂ ਕਰਜ਼ੇ ਉਸ ਘਰ ਨੂੰ ਤਦ ਤੱਕ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜਦ ਤੱਕ 50% ਦੀ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਾਂਦੀ।

2.5 ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

2.6 ਬੈਂਕ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ, ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੁਸਤਿਕਾਂ/ਪੈਂਪਲਿਟਾਂ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ, ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਅਤੇ ਐਸਤ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਏਗਾ।

2.7 ਵਿਆਜ ਦਰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਾਰਜ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ਼ ਭਵਿੱਖ ਲਈ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ।

2.8 ਬੈਂਕ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਸਾਂਝਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਵਰਤੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ।

2.9 ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ:

- a) ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਦੀ ਪਹਿਚਾਣ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ;
- b) ਮੁੱਖ ਤੱਥਾਂ ਦਾ ਬਿਆਨ
- c) ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ;
- d) ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਹੋਰ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮ;
- e) ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਮੁਕਤੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ;
- e) ਤਕਰਾਰ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨੇਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।

2.10 ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਐਂਟਰੀਆਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੀਆਂ।

2.11 ਗੈਰ-ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਜਾਰੀਗੀ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਫੀਸਾਂ ਦੀ ਬਣਤਰ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

3) ਵਸੂਲੀ

3.1 ਥਕਥਾਕੀ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਉਸ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਥਾਂ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਪਰਸਪਰ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਤੈਅ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਜਿਸਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।

3.2 ਬੈਂਕ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਠੋਰ ਤਰੀਕੇ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ। ਉਪਰੋਕਤ ਆਮ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਲਾਗੂਤਾ ਨੂੰ ਸੀਮਿਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਕਠੋਰ ਮੰਨੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ:

- a) ਧਮਕੀ ਭਰੀ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ;
- b) ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਰੰਬਾਰ ਫੋਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਨੂੰ ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਫੋਨ ਕਰਨਾ।;
- c) ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੋਸਤਾਂ ਜਾਂ ਸਹਿਕਰਮੀਆਂ ਨੂੰ ਤੰਗ ਕਰਨਾ;
- d) ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਦਾ ਨਾਮ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ;
- e) ਹਿੰਸਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਜਾਂ ਹਿੰਸਾ ਦੀ ਧਮਕੀ ਦੇਣਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਪਰਿਵਾਰ/ਸੰਪਤੀ/ਸਾਖ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣਾ।;
- f) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਹੱਦ ਜਾਂ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਨੂੰ ਗਲਤ ਫਹਿਮੀ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ।

4) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ

4.1 ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਿਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

4.2 ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ, ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਾਂਝੇ ਕਰੇਗਾ।

4.3 ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨ ਦਿਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਉਸ ਨਾਲ ਨਿਆਂਯੋਗ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

4.4 ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਬਾਹਰੀ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

5. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਐਸਕਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।:

ਕ੍ਰਮ ਸੰਖਿਆ	ਪੱਧਰ	ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਅਧਿਕਾਰੀ
1	ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਗਿਲਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ	ਸ਼ਾਖਾ ਪ੍ਰਬੰਧਕ
	ਜੇ ਉਪਰੋਕਤ ਜਵਾਬ/ਕਾਰਵਾਈ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਅਗਲੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਲਿਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ:	
2	ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਾਖਾ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਅਣਹੱਲੀ ਰਹਿ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ/ਜ਼ੋਨਲ ਦਫ਼ਤਰ/ਕੋਰਪੋਰੇਟ ਦਫ਼ਤਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ	ਖੇਤਰੀ ਮੁਖੀ ਪਤਾ:
3	ਜ਼ੋਨਲ ਦਫ਼ਤਰ	ਜ਼ੋਨਲ ਮੁਖੀ ਪਤਾ:
4	ਕੋਰਪੋਰੇਟ ਦਫ਼ਤਰ	ਮਹਾਂਪ੍ਰਬੰਧਕ - BC/BF ਸੈੱਲ, ਕੋਰਪੋਰੇਟ ਦਫ਼ਤਰ, ਮੁੰਬਈ ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ: 022 - 6655 3355, 022 - 6655 3120

ନ୍ୟାୟଯୁକ୍ତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା - କ୍ଷୁଦ୍ର ଆର୍ଥିକ ରଣ (ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଲୋନ୍ସ)

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ୧୪.୦୩.୨୦୨୨ ତାରିଖର ଏହାର ବିଜ୍ଞପ୍ତି ସଂଖ୍ୟା ଡିଓଆର.ଏଫଆଇଏନ.ଆରଇସି.୯୫/୦୩.୧୦.୦୩୮/୨୦୨୧-୨୨ ତାରିଖ ଅନୁଯାୟୀ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ପାଇଁ ନିୟାମକାୟ ତା'ର ନିୟାମକ ଉପରେ ପ୍ରମୁଖ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା (ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ଟ୍ଟିଭ୍) ଜାରି କରିଛି । ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପରାମର୍ଶିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଅନୁଯାୟୀ, ନଭେମ୍ବର ୨୮, ୨୦୨୫ ତାରିଖର ଦାୟିତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟ ଆଚରଣ (ରେସପନ୍ସିବ୍ ଲିଜନେସ୍ କଣ୍ଟ୍ରାକ୍ଟ) ଉପରେ ସର୍ଜୁଲାର ସଂଖ୍ୟା ଆରବିଆଇ/ଡିଓଆର/୨୦୨୫ ୨୬/୧୭୦ ଡିଓଆର.ଏମସିଏସ.ଆରଇସି.୮୯/୦୧ ୦୧ ୦୩୨/୨୦୨୫ ୨୬ ଅନୁଯାୟୀ, ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ଦେବା ପାଇଁ ନ୍ୟାୟଯୁକ୍ତ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି:-

୧) ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ

୧.୧ ନିମ୍ନ ଆୟକାରୀ ପରିବାରକୁ, ଅର୍ଥାତ୍ ୩,୦୦,୦୦୦ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବାର୍ଷିକ ଆୟ ଥିବା ପରିବାରକୁ, ବ୍ୟବହାର ନିର୍ବିଶେଷରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତି ମୁକ୍ତ ରଣକୁ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଭାବରେ ବର୍ଗୀକୃତ କରାଯିବ । ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ପରିବାରକୁ ଏକ ସ୍ଥାୟୀ ପରିବାର ଯୁନିଟ୍ ଅର୍ଥାତ୍ ସ୍ଵାମୀ, ସ୍ତ୍ରୀ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ଅବିବାହିତ ପିଲାମାନଙ୍କୁ ବୁଝାଯାଏ ।

୧.୨ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପ୍ରକୃତି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଜମା ଆକାଉଣ୍ଟର ଲିଏନ ସହିତ ରଣକୁ ସଂଯୋଗ କରାଯିବ ନାହିଁ ।

୧.୩ ବ୍ୟାଙ୍କ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିବାରର ଆୟ ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନ୍‌ଫର୍ମେଶନ କମ୍ପାନୀଜ (ସିଆଇସି) କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

୧.୪ ରଣ ଆବେଦନରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ସାଧାରଣ ସରଳାକୃତ ତଥ୍ୟ ପତ୍ର ବା ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟରେ ଜଣେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟରେ ମୂଲ୍ୟ ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବ ।

୧.୫ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ଯେକୌଣସି ଶୁଳ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ତଥ୍ୟ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।

୧.୬ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଠାରୁ ଏପରି କୌଣସି ପରିମାଣ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ଯାହା ତଥ୍ୟ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇନଥିବ ।

୨) ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ

୨.୧ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନର ରିସିପ୍ଟ ପାଇଁ ସ୍ଵୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

୨.୨ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଅବଧି ସହିତ ରଣ ଆବେଦନ ଯାଞ୍ଚ କରିବ ।

୨.୩ ଯୋଗ୍ୟ ରଣ ରାଶି ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବା ସମୟରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ପରିବାରର ସମସ୍ତ ବକେୟା ରଣ (ବନ୍ଧକ ମୁକ୍ତ ମାଲକ୍ତୋପାଜନାନ୍ତୁ ରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ପ୍ରକାରର ବନ୍ଧକମୁକ୍ତ ରଣ) ପାଇଁ ରଣ ପରିଶୋଧର ଦାୟିତ୍ବ ବିଚାର କରିବ। ସମସ୍ତ ବିଦ୍ୟମାନ ରଣ ଏବଂ ବିଚାରାଧୀନ ରଣ ପ୍ରତି ପରିଶୋଧ (ମୁଖ୍ୟ ଏବଂ ସୁଧ ଅଂଶ ସମେତ) ସମେତ ପରିବାରର ମାସିକ ଆୟର ୫୦%ରେ ଆଉଟପ୍ଲେକୁ ସୀମାବଦ୍ଧ କରାଯିବ।

୨.୪ ବିଦ୍ୟମାନ ରଣ ଯାହା ପାଇଁ ଏକ ପରିବାରର ମାସିକ ରଣ ପରିଶୋଧ ଦାୟିତ୍ବ ଉପରେ ଆଉଟପ୍ଲେ, ମାସିକ ପାରିବାରିକ ଆୟର ୫୦% ସୀମା ଅତିକ୍ରମ କରେ, ସେଗୁଡ଼ିକୁ ପରିପକ୍ୱ ହେବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ। ତଥାପି, ଏଭଳି ପରିସ୍ଥିତିରେ, ୫୦% ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୀମା ପାଳନ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଏହି ପରିବାରଗୁଡ଼ିକୁ କୌଣସି ନୂତନ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ।

୨.୫ ମାଲକ୍ତୋପାଜନାନ୍ତୁ ରଣ ଉପରେ କୌଣସି ପୂର୍ବ-ଦେୟ ଶୁଳ୍କ ରହିବ ନାହିଁ।

୨.୬ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆମର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ, ଆମ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା ପୁସ୍ତିକାରେ ଏବଂ ଆମ ୱେବସାଇଟରେ ବିବରଣୀରେ ମାଲକ୍ତୋପାଜନାନ୍ତୁ ରଣ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାରକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ।

୨.୭ ସୁଧ ହାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଶୁଳ୍କରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ପର୍କରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପୂର୍ବରୁ ଅବଗତ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ସମ୍ଭାବନା ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ।

୨.୮ ବ୍ୟାଙ୍କ ମାଲକ୍ତୋପାଜନାନ୍ତୁ ରଣ ପାଇଁ ମାନକ ସାଧାରଣ ରଣ ରୁକ୍ତିନାମା ବ୍ୟବହାର କରିବ ଯାହା ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜୀ ଏବଂ ଆଠଲିକ ଭାଷାରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେଉଛି।

୨.୯ ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ ରଣ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯେଉଁଥିରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ:

କ) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଭାବରେ ଚିହ୍ନଟ କରୁଥିବା ସୂଚନା;

ଖ) ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତି

ଗ) ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧର ପ୍ରଭାବୀ ହାର;

ଘ) ରଣ ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ;

ଙ) ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରିଥିବା କିଛି ଓ ଶେଷ ପରିଶୋଧ ସମେତ ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧର ସ୍ୱୀକାରୋକ୍ତି, ଏବଂ

ଚ) ବ୍ୟାଙ୍କର ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ସହିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀର ବିବରଣୀ।

୨.୧୦ ରଣ କାର୍ଡରେ ସମସ୍ତ ପ୍ରବେଶ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କରାଯିବ।

୨.୧୧ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ମତିରେ ଅଣ-କ୍ରେଡିଟ୍ ଉତ୍ପାଦ ଜାରି କରାଯିବ ଏବଂ ଏପରି ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଫି ଡାଂଚା ସମ୍ପର୍କରେ ରଣ କାର୍ଡରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

୩) ଆଦାୟ (ରିକଭରୀ)

୩.୧ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପାରସ୍ପରିକ ଭାବରେ ସ୍ଥିର କରାଯାଇଥିବା ଏବଂ ରଣ କାର୍ଡରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ ଦେୟ ଆଦାୟ କରାଯିବ ।

୩.୨ ବ୍ୟାଙ୍କ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ବା ଦେୟ ଅର୍ଥ ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ କୌଣସି କଠୋର ପଦ୍ଧତି ଗ୍ରହଣ କରିବ ନାହିଁ । ପୂର୍ବର ସାଧାରଣ ପ୍ରୟୋଗକୁ ସୀମିତ ନକରି, ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକୁ କଠୋର ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ:

କ) ଧନକପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଅପମାନଜନକ ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର;

ଖ) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବାରମ୍ବାର ଫୋନ କରିବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ସକାଳ ୯:୦୦ ଟା ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା ୬:୦୦ ଟା ପରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଫୋନ କରିବା ।

ଗ) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା;

ଘ) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନାମ ପ୍ରକାଶ କରିବା;

ଙ) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିବାର/ସମ୍ପର୍କୀୟ ପ୍ରତିଷ୍ଠାକୁ କ୍ଷତି ପହଂଚାଇବା ପାଇଁ ହିଂସା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମାନ ମାଧ୍ୟମର ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ଧମକ ଦେବା;

ଚ) ରଣର ପରିସର କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନ କରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଭ୍ରମିତ କରିବା ।

୪) ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ

୪.୧ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଏବଂ ସମୟୋଚିତ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଦୃଢ଼ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

୪.୨ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା, ରଣ ଡିକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ ସାମଗ୍ରୀରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ବିବରଣୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ ।

୪.୩ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ହେବା ସତ୍ତ୍ୱେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ବୋଲି ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ।

୪.୪ ଆଉଟସୋର୍ସ ଏଜେଣ୍ଟର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅନୁପସ୍ଥିତି ଆଚରଣ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦାୟୀ ରହିବ ।

୫. ଅଭିଯୋଗ ବୃଦ୍ଧି ଜାଂଚା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାବରେ ସଜ୍ଜିତ ହୋଇଛି:

ଏସ.ନମ୍ବର	ଲେଉଟଲ	ଦାୟିତ୍ବରେ ଥିବା ଅଧିକାରୀ
୧	ଯଦି ଆପଣଙ୍କର କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ/ ସମସ୍ୟା ରହିଛି, ଦୟାକରି ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ	ବ୍ରାଂଚ ମ୍ୟାନେଜର
	ଯଦି ଉପରୋକ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ କିମ୍ବା ଦିଆଯାଇଥିବା ଉତ୍ତର ଦ୍ଵାରା ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ ତେବେ ସେମାନେ ମାମଲାକୁ ଉପରୋକ୍ତ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ନେଇପାରିବେ:	
୨	ଯଦି ଆପଣଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ବ୍ରାଂଚ ସ୍ତରରେ ସମାଧାନ ହୋଇନପାରେ, ତେବେ ଆପଣ ଆମର ରିଜିଷ୍ଟ୍ରାଲ ଅଫିସ/ଜୋନାଲ ଅଫିସ/କର୍ପୋରେଟ ଅଫିସ ସହ ଏଥିରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ:	ରିଜିଷ୍ଟ୍ରାଲ ହେଡ ବା ଆଂଚଳିକ ମୁଖ୍ୟଙ୍କ ଠିକଣା:
୩	ଜୋନାଲ ଅଫିସ	ଜୋନାଲ ମୁଖ୍ୟଙ୍କ ଠିକଣା:
୪	କର୍ପୋରେଟ ଅଫିସ	ଜେନେରାଲ ମ୍ୟାନେଜର- ବିସି/ବିଏଫ ସେଲ, କର୍ପୋରେଟ ଅଫିସ, ମୁମ୍ବାଇ ଫୋନ୍ ନମ୍ବର: ୦୨୨-୬୬୫୫ ୩୩୫୫, ୦୨୨-୬୬୫୫ ୩୧୨୦

न्याय्य व्यवहार संहिता – मायक्रोफायनान्स लोन

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने दिनांक 14 मार्च 2022 रोजी अधिसूचना क्रमांक डी.ओ.आर./एफ.आय.एन./आर.ई.सी./95/03.10.038/2021-22 द्वारे मास्टर डायरेक्शन – मायक्रोफायनान्ससाठी नियामक चौकट जारी केले आहे. तसेच, दिनांक 28 नोव्हेंबर 2025 रोजी परिपत्रक क्रमांक आर.बी.आय./डी.ओ.आर./2025-26/170 डी.ओ.आर./एम.सी.एस./आर.ई.सी./89/01.01.032/2025-26 द्वारे जबाबदार व्यावसायिक आचरण संदर्भात मार्गदर्शक सूचना दिल्या आहेत. या मार्गदर्शक सूचनांच्या आधारे, मायक्रोफायनान्स लोनदारांना दिल्या जाणाऱ्या कर्जासाठी न्याय्य व्यवहार संहिता खालीलप्रमाणे आहे:-

1) कर्जासाठी अर्ज

1.1 बँकेकडून कमी उत्पन्न असलेल्या कुटुंबांना दिलेले सर्व तारणमुक्त लोन म्हणजे वार्षिक उत्पन्न रु. 3,00,000/- पर्यंत असलेल्या कुटुंबांना, कर्जाचा उपयोग कोणत्याही उद्देशासाठी असो हे सूक्ष्म वित्त लोन म्हणून वर्गीकृत केले जाईल. या संदर्भात कुटुंब म्हणजे एक स्वतंत्र कौटुंबिक घटक, ज्यामध्ये पती, पत्नी आणि त्यांची अविवाहित मुले यांचा समावेश होतो.

1.2 मायक्रोफायनान्स लोन तारणमुक्त राहावे यासाठी, ते लोनदाराच्या ठेव खात्यावर लियनशी जोडलेले असणार नाही.

1.3 बँक मायक्रोफायनान्स लोनदारांच्या कुटुंबाच्या उत्पन्नाची माहिती क्रेडिट माहिती कंपन्यांना (सी.आय.सी.) सादर करेल.

1.4 लोन अर्जामध्ये बँक संभाव्य लोनदाराला किंमत संबंधित माहिती मानकीकृत साध्या तथ्यपत्रकात (फॅक्टशीट) उघड करेल.

1.5 मायक्रोफायनान्स लोनदाराकडून बँकेने आकारावयाच्या कोणत्याही शुल्काची माहिती तथ्यपत्रकात (फॅक्टशीट) स्पष्टपणे नमूद केली जाईल.

1.6 तथ्यपत्रकात (फॅक्टशीट) स्पष्टपणे नमूद नसलेली कोणतीही रक्कम लोनदाराकडून आकारली जाणार नाही.

2) प्रक्रिया व लोन मूल्यांकन

2.1 बँक सर्व लोन अर्ज प्राप्त झाल्यावर त्याचे स्वीकृतीपत्र लोनदाराला देईल.

2.2 बँक लोन अर्जाची पडताळणी वाजवी कालावधीत करेल.

2.3 पात्र लोन रक्कम ठरवताना बँक कुटुंबाच्या सर्व विद्यमान कर्जांच्या परतफेडीची जबाबदारी लक्षात घेईल (तारणमुक्त मायक्रोफायनान्स कर्जे तसेच इतर कोणत्याही प्रकारची तारण असलेली कर्जे). मासिक कुटुंब उत्पन्नाच्या 50% पेक्षा जास्त रक्कम परतफेडीसाठी वापरली जाणार नाही. या मर्यादित सर्व विद्यमान कर्जांची परतफेड (मूळ रक्कम व व्याज यासह) तसेच विचाराधीन कर्जांची परतफेड समाविष्ट असेल.

2.4 ज्या विद्यमान कर्जांमध्ये कुटुंबाच्या मासिक उत्पन्नाच्या 50% पेक्षा जास्त रक्कम परतफेडीसाठी (मूळ व व्याजासह) खर्च होत असेल, ती कर्जे नियमानुसार पूर्ण होऊ दिली जातील. मात्र अशा परिस्थितीत, ठरवलेली 50% मर्यादा पूर्ण होईपर्यंत त्या कुटुंबांना नवीन लोन दिले जाणार नाही.

2.5 मायक्रोफायनान्स कर्जावर कोणतेही पूर्वपरतफेड शुल्क आकारले जाणार नाही.

2.6 बँक मायक्रोफायनान्स कर्जावर आकारण्यात येणारे किमान, कमाल आणि सरासरी व्याजदर आमच्या शाखांमध्ये, माहितीपत्रकांमध्ये/पुस्तिकांमध्ये तसेच आमच्या संकेतस्थळावर स्पष्टपणे प्रदर्शित करेल.

2.7 व्याजदर किंवा इतर कोणत्याही शुल्कातील बदल लोनदाराला आधीच कळवले जातील आणि हे बदल फक्त पुढील काळासाठीच लागू होतील.

2.8 मायक्रोफायनान्स कर्जासाठी बँक मानक सामान्य लोन करार वापरेल जो हिंदी, इंग्रजी आणि प्रादेशिक भाषांमध्ये उपलब्ध असेल.

2.9 बँक लोनदाराला लोन कार्ड देईल ज्यामध्ये खालील माहिती समाविष्ट असेल:

- a) लोनदाराची ओळख पटवणारी माहिती;
- b) मुख्य तथ्य विधान
- c) आकारण्यात आलेला प्रभावी व्याजदर
- d) कर्जाशी संबंधित सर्व अटी व शर्ती
- e) बँकेकडून मिळालेल्या सर्व परतफेडीची (हप्त्यांसह) पावती व अंतिम मुक्तता याची नोंद.
- f) तक्रार निवारण प्रणालीचे तपशील, ज्यामध्ये बँकेच्या नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क क्रमांक समाविष्ट असेल.

2.10 लोन कार्डातील सर्व नोंदी स्थानिक भाषेत असतील.

2.11 गैर-क्रेडिट उत्पादने देताना लोनदाराची पूर्ण संमती आवश्यक असेल आणि अशा उत्पादनांसाठीची शुल्क संरचना लोन कार्डमध्ये स्पष्टपणे नमूद केली जाईल.

3) वसुली

3.1 लोनदार आणि बँक यांच्यात परस्पर संमतीने ठरवलेल्या ठिकाणीच थकबाकीची वसुली केली जाईल आणि ही माहिती लोन कार्डमध्ये नमूद केली जाईल.

3.2 बँक वसुलीसाठी कोणत्याही कठोर पद्धतीचा अवलंब करणार नाही. वरील सर्वसाधारण नियम मर्यादित न करता, खालील पद्धती कठोर मानल्या जातील:

- a) धमकी देणारी किंवा अपमानास्पद भाषा वापरणे;
- b) लोनदाराला सतत फोन करणे आणि/किंवा सकाळी 9:00 वाजण्यापूर्वी किंवा संध्याकाळी 3:00 नंतर फोन करणे.
- c) लोनदाराच्या नातेवाईकांना, मित्रांना किंवा सहकाऱ्यांना त्रास देणे.
- d) लोनदाराचे नाव प्रसिद्ध करणे.
- e) लोनदार किंवा लोनदाराच्या कुटुंबीयांना/मालमत्तेला/प्रतिष्ठेला इजा करण्यासाठी हिंसा वापरणे किंवा हिंसेची धमकी देणे अथवा तत्सम उपायांचा अवलंब करणे.
- f) लोनदाराला थकबाकीची रक्कम किंवा न भरल्यास होणारे परिणाम याबाबत चुकीची किंवा दिशाभूल करणारी माहिती देणे.

4) तक्रार निवारण प्रणाली

4.1 ग्राहकांच्या तक्रारींचे प्रभावी आणि वेळेत निराकरण करण्यासाठी बँक मजबूत तक्रार निवारण प्रणाली उपलब्ध करून देईल.

4.2 बँक शाखांमध्ये, लोन दस्तऐवजांमध्ये आणि इतर संप्रेषण साहित्यामध्ये ग्राहक तक्रार निवारण प्रणालीचे तपशील स्पष्टपणे जाहीर करेल.

4.3 तक्रार नोंदवली असली तरी ग्राहकांशी न्याय्य वागणूक दिली जाईल याची खात्री बँक करेल.

4.4 बँक आपल्या कर्मचाऱ्यांच्या किंवा बाह्य संस्थेच्या कर्मचाऱ्यांच्या अयोग्य वर्तनाबाबत जबाबदार असेल.

5. तक्रार निवारणासाठीची स्तरनिहाय प्रक्रिया खालीलप्रमाणे सादर केली आहे:

क्र. नं.	स्तर	प्रभारी अधिकारी
1	आपल्याला कोणतीही तक्रार/गाऱ्हाणी असल्यास कृपया संपर्क साधावा.	शाखा व्यवस्थापक
	वरील उत्तर/कारवाईबाबत समाधान न झाल्यास, संबंधित व्यक्ती पुढील स्तरावर तक्रार नोंदवू शकतात:	
2	आपली तक्रार शाखा स्तरावर निकाली निघाली नसेल, तर आपण आमच्या प्रादेशिक कार्यालय/क्षेत्रीय कार्यालय/कॉर्पोरेट कार्यालयाशी संपर्क साधू शकता येथे	प्रादेशिक प्रमुख पत्ता
3	क्षेत्रीय कार्यालय	क्षेत्रीय प्रमुख पत्ता
4	कॉर्पोरेट कार्यालय	महाव्यवस्थापक – BC/BF सेल, कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई फोन क्रमांक: 022 – 6655 3355, 022 – 6655 3120

ന്യായമായ പ്രവർത്തനച്ചട്ടം - മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾ

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ 2022 മാർച്ച് 14-ന് പുറത്തിറക്കിയ അറിയിപ്പ് നമ്പർ.. DOR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 പ്രകാരം മൈക്രോഫിനാൻസിനുള്ള നിയന്ത്രണാത്മക ഘടന സംബന്ധിച്ച Master Directions പ്രസിദ്ധീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. തുടർന്ന്, 2025 നവംബർ 28-ന് പുറത്തിറക്കിയ സ്ലിക്യുലർ നമ്പർ. RBI/DOR/2025-26/170 DoR.MCS.REC.89/01-01-032/2025-26 പ്രകാരമുള്ള ഉത്തരവാദിത്വമുള്ള ബിസിനസ് പെരുമാറ്റം മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്കുള്ള Fair Practice Code ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു:-

1) വായ്പാ അപേക്ഷകൾ

1.1 ബാങ്ക് വാർഷിക വരുമാനം ₹3,00,000 വരെ ഉള്ള കുറഞ്ഞ വരുമാന കുടുംബങ്ങൾക്ക് നൽകുന്ന എല്ലാ കൊളാറ്ററി-ഫ്രീ വായ്പകളും മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പയായി കണക്കാക്കപ്പെടും. കുടുംബം എന്തെങ്കിലും ഭർത്താവ്, ഭാര്യ, വിവാഹം കഴിക്കാത്ത മക്കൾ എന്തിനവരങ്ങളുടേതെങ്കിലും കുടുംബ യൂണിറ്റായിരിക്കും.

1.2 വായ്പ കൊളാറ്ററി-ഫ്രീ ആയിരിക്കേണ്ടതിനാൽ, വായ്പക്കാരന്റെ നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടിൽ ലിയി ഏർപ്പെടുത്താൻ പാടില്ല.

1.3 ബാങ്ക്, വായ്പക്കാരന്റെ കുടുംബവരുമാന വിവരം ക്രെഡിറ്റ് ഇംഫിമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക് (CICs) സമർപ്പിക്കണം.

1.4 വായ്പാ അപേക്ഷയിൽ, ബാങ്ക് വിലനിർണ്ണയവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമായ ഫാക്ട് ഷീറ്റ് മുഖേന വെളിപ്പെടുത്തണം.

1.5 വായ്പയ്ക്കായി ഈടാക്കുന്ന എല്ലാ ഫീസുകളും ഫാക്ട് ഷീറ്റിൽ വ്യക്തമാക്കണം.

1.6 ഫാക്ട് ഷീറ്റിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടില്ലാത്ത അധിക തുകകൾ വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് ഈടാക്കാൻ പാടില്ല.

2) പ്രോസസ്സിംഗ് & വായ്പാ വിലയിരുത്തൽ

2.1 ബാങ്ക്, ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകൾക്കും സ്വീകരണ രേഖ നൽകണം.

2.2 വായ്പാ അപേക്ഷ യുക്തമായ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പരിശോധിക്കണം.

2.3 വായ്പാ തുക വിലയിരുത്തുമ്പോൾ, കുടുംബത്തിന്റെ എല്ലാ നിലവിലുള്ള വായ്പാ ബാധ്യതകളും (കൊളാറ്ററി-ഫ്രീ വായ്പകളും, കൊളാറ്ററി വായ്പകളും) പരിഗണിക്കണം. മാസവരുമാനത്തിന്റെ 50% വരെ മാത്രമേ വായ്പ തിരിച്ചടവിനായി അനുവദിക്കാവൂ.

2.4 മാസവരുമാനത്തിന്റെ 50% കവിയുന്ന തിരിച്ചടവ് ബാധ്യതയുള്ള കുടുംബങ്ങൾക്ക് പുതിയ വായ്പ അനുവദിക്കരുത്; നിലവിലുള്ള വായ്പകൾ മാച്ചുറിറ്റി വരെ തുടരാം.

2.5 മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്ക് പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ ഇല്ല.

2.6 ബാങ്ക്, കുറഞ്ഞ, കൂടുതലും ശരാശരി പലിശ നിരക്കുകളും ശാഖകളിൽ, വിവര പുസ്തകങ്ങളിൽ, വെബ്സൈറ്റിൽ വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കണം.

2.7 പലിശ നിരക്കിലോ മറ്റ് ചാർജ്ജുകളിലോ മാറ്റം വരുത്തുമ്പോൾ, അത് മുമ്പുകൂട്ടി അറിയിക്കണം; മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ ബാധകമാകൂ.

2.8 ബാങ്ക്, സ്റ്റാമ്പ്ഡ് കോമി ലോം കരാർ (ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ്, പ്രാദേശിക ഭാഷകൾ) ഉപയോഗിക്കണം.

2.9 വായ്പക്കാരന് നൽകുന്ന ലോം കാർഡിൽ ഉൾപ്പെടേണ്ടത്:

- a) വായ്പക്കാരനെ വ്യക്തമായി തിരിച്ചറിയുന്ന വിവരം
- b) പ്രധാന വിവരങ്ങളുടെ പ്രസ്താവന
- c) ഈടാക്കുന്ന പ്രാബല്യത്തിലുള്ള പലിശ നിരക്ക്
- d) വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും
- e) ബാങ്ക് സ്വീകരിച്ച എല്ലാ തിരിച്ചടവുകളുടെ രേഖകൾ, ഉൾപ്പെടെ ഗഡുക്കൾ, അന്തിമ ക്ലോസിംഗ് രേഖ
- e) പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ – ബാങ്കിന്റെ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേര്, ഫോൺ നമ്പർ ഉൾപ്പെടെ

2.10 ലോം കാർഡിലെ എല്ലാ എൻട്രികളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ എഴുതപ്പെടണം.

2.11 നോൽ-ക്രെഡിറ്റ് ഉൾപ്പടർന്നവർ നൽകുന്നത് വായ്പക്കാരന്റെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെയായിരിക്കണം, കൂടാതെ അത്തരം ഉൾപ്പടർന്നവരുടെ ഫീസ് ഘടന വായ്പക്കാരന് ലോം കാർഡിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കണം.

3) തിരിച്ചടവ്

3.1 വായ്പയുടെ തിരിച്ചടവ്, വായ്പക്കാരനും ബാങ്കും തമ്മിൽ പരസ്പരം തീരുമാനിച്ച സ്ഥലത്ത് നടത്തണം, അത് ലോം കാർഡിൽ വ്യക്തമായി രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം.

3.2 ബാങ്ക് തിരിച്ചടവ് നടത്തുമ്പോൾ ക്ലേശമായ രീതികൾ സ്വീകരിക്കരുത്. മുകളിൽ പറഞ്ഞ പൊതുവായ ചട്ടങ്ങളുടെ പരിധി കുറയ്ക്കാതെ, താഴെപ്പറയുന്ന രീതികൾ ക്ലേശമായ രീതികളായി കണക്കാക്കപ്പെടും:

- a) ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്ന അല്ലെങ്കിൽ അപമാനകരമായ ഭാഷ ഉപയോഗിക്കൽ
- b) വായ്പക്കാരനെ നിരന്തരം വിളിക്കൽ, അല്ലെങ്കിൽ രാവിലെ 9 മണിക്ക് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 6 മണിക്ക് ശേഷവും വിളിക്കൽ
- c) വായ്പക്കാരന്റെ ബന്ധുക്കളെ, സുഹൃത്തുക്കളെ, സഹപ്രവർത്തകരെ പീഡിപ്പിക്കൽ
- d) വായ്പക്കാരന്റെ പേര് പൊതുവിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കൽ
- e) വായ്പക്കാരനെയോ കുടുംബത്തെയോ സ്വത്തുക്കളെയോ പ്രതിഷ്ഠയെയോ ബാധിക്കുന്ന ഹിംസാത്മക മാർഗ്ഗങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കൽ, അല്ലെങ്കിൽ അത്തരം മാർഗ്ഗങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുമെന്ന് ഭീഷണിപ്പെടുത്തൽ
- f) വായ്പയുടെ തുകയോ തിരിച്ചടവിന്റെ ഫലങ്ങളോ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കൽ

4) പരാതികൾ പരിഹരിക്കൽ

4.1 ബാങ്ക്, ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ ഫലപ്രദവും സമയബന്ധിതവുമായ രീതിയിൽ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ശക്തമായ പരാതിപരിഹാര സംവിധാനം ഒരുക്കണം.

4.2 ശാഖകളിൽ, വായ്പാ രേഖകളിൽ, മറ്റ് വിവര സാമഗ്രികളിൽ ഉപഭോക്തൃ പരാതിപരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ ബാങ്ക് വ്യക്തമായി അറിയിക്കണം.

4.3 പരാതി നൽകിയാലും ഉപഭോക്താവിനെ ന്യായമായ രീതിയിൽ പരിഗണിക്കുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം.

4.4 ബാങ്ക് ജീവനക്കാരുടെയും ഔട്ട്സോഴ്സ് ഏജൻസികളിലെ ജീവനക്കാരുടെയും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് ബാങ്ക് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും.

5. പരാതി ഉയർത്തുന്നതിനുള്ള Escalation Matrix ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു:

ക്രമ സംഖ്യ	തല	ചുമതലയുള്ള ഓഫീസർ
1	നിങ്ങൾക്ക് ഏതെങ്കിലും പരാതി / ശ്രീവൽസ് ഉണ്ടെങ്കിൽ, ദയവായി സമീപിക്കുക.	ശാഖാ മാനേജർ
	മുകളിൽ പറഞ്ഞ മറുപടി/നടപടി തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, അവർ വിഷയത്തെ ഉയർത്തി അടുത്ത തലത്തിലേക്ക് കൊണ്ടുപോകാം:	
2	നിങ്ങളുടെ പരാതി ശാഖാ തലത്തിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ തുടരുകയാണെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് അത് ഞങ്ങളുടെ പ്രാദേശിക ഓഫീസ് / സോൺ ഓഫീസ് / കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസിൽ സമീപിക്കാം.	പ്രാദേശിക മേധാവി വിലാസം:
3	സോൺ ഓഫീസ്	സോൺ ഹെഡ് വിലാസം:
4	കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ്	ജനറൽ മാനേജർ- ബിസി/ബിഎഫ് സെൽ, കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ്, മുംബൈ ഫോൺ നമ്പർ: 022 – 6655 3355, 022 – 6655 3120

ক্ষুদ্রঋণের ক্ষেত্রে- ন্যায্য আচরণ বিধি

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক তাদের বিজ্ঞপ্তি নম্বর DOR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 (তারিখ:14.03.2022) এর মাধ্যমে ক্ষুদ্রঋণ বা মাইক্রোফাইন্যান্সের নিয়ন্ত্রণ কাঠামোর জন্য একটি প্রধান নির্দেশিকা জারি করেছিল। পরবর্তীতে, রিজার্ভ ব্যাঙ্কের আরও একটি সার্কুলার (নম্বর: RBI/DOR/2025-26/170 DoR.MCS.REC.89/01-01-032/2025-26, তারিখ: 28 নভেম্বর, 2025), যা মূলত দায়িত্বশীল ব্যবসায়িক আচরণ বা রেসপনসিবল বিজনেস কনডাক্ট -এর ওপর ভিত্তি করে তৈরি, সেটির নিয়মাবলীকে মাথায় রেখে ক্ষুদ্রঋণ গ্রহীতাদের টাকা দেওয়ার ক্ষেত্রে ন্যায্য আচরণ বিধি বা ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড নিচে দেওয়া হলো:-

1) ঋণের জন্য আবেদন

1.1 ব্যাংক কর্তৃক কম আয়ের পরিবারগুলোকে অর্থাৎ যেসব পরিবারের বার্ষিক আয় 3,00,000 টাকা পর্যন্ত দেওয়া সমস্ত জামানত-বিহীন ঋণ, ঋণের টাকা কী কাজে ব্যবহার করা হচ্ছে তা বিবেচনা না করেই, মাইক্রোফাইন্যান্স বা ক্ষুদ্রঋণ হিসেবে গণ্য করা হবে। এই উদ্দেশ্যে, পরিবার বলতে একটি একক পরিবারকে বোঝাবে, যার মধ্যে থাকবেন স্বামী, স্ত্রী এবং তাঁদের অবিবাহিত সন্তানরা।

1.2 ক্ষুদ্রঋণ যেন আসলেই সম্পূর্ণ জামানত-বিহীন হয়, তা নিশ্চিত করার জন্য ঋণগ্রহীতার ব্যাংকে থাকা কোনো আমানত বা সঞ্চয় অ্যাকাউন্টের সাথে এই ঋণকে যুক্ত করা যাবে না।

1.3 ক্ষুদ্রঋণ গ্রহণকারীদের পরিবারের বার্ষিক আয়ের তথ্য ব্যাংকগুলোকে অবশ্যই ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি বা সিআইসি-দের (CICs) কাছে জমা দিতে হবে।

1.4 ঋণ আবেদনের সময়, ব্যাংককে একজন সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার কাছে ঋণের খরচ সংক্রান্ত সমস্ত তথ্য একটি সহজ এবং সুনির্দিষ্ট তথ্যপত্র বা ফ্যাক্টশিট-এর মাধ্যমে প্রকাশ করতে হবে।

1.5 ব্যাংক ওই ক্ষুদ্রঋণ গ্রহীতার কাছ থেকে যে ধরনের ফি বা চার্জ নিতে চায়, তার প্রতিটিই এই ফ্যাক্টশিটে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে।

1.6 এই ফ্যাক্টশিটে স্পষ্টভাবে উল্লেখ নেই এমন কোনো অতিরিক্ত টাকা বা চার্জ ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে কোনোভাবেই নেওয়া যাবে না।

2) ঋণ প্রক্রিয়াকরণ ও মূল্যায়ন

2.1 ঋণ আবেদনের সব ফর্ম জমা নেওয়ার পর, ব্যাংককে অবশ্যই আবেদনকারীকে একটি প্রাপ্তি স্বীকারপত্র বা রসিদ দিতে হবে।

2.2 ব্যাংককে একটি নির্দিষ্ট এবং যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে ঋণের আবেদনপত্রটি যাচাই বা ভেরিফাই করতে হবে।

2.3 একজন আবেদনকারী ঠিক কত টাকা ঋণ পাওয়ার যোগ্য, তা হিসাব করার সময় ব্যাংককে ওই পরিবারের অন্যান্য সমস্ত চলমান ঋণের (তা জামানত-বিহীন ক্ষুদ্রঋণ হোক বা যেকোনো ধরনের বন্ধকী ঋণ হোক) কিস্তি দেওয়ার বাধ্যবাধকতা মাথায় রাখতে হবে। পরিবারের সব পুরোনো ঋণের কিস্তি এবং বর্তমান যে ঋণের জন্য আবেদন করা হচ্ছে তার কিস্তি (আসল এবং সুদ দুটোই মিলিয়ে) সব মিলিয়ে মোট মাসিক খরচ, ওই পরিবারের মাসিক আয়ের সর্বোচ্চ 50% হতে পারবে।

2.4 যেসব পরিবারের বর্তমান ঋণের মাসিক কিস্তির খরচ অলরেডি তাদের মাসিক আয়ের 50% সীমা পার করে গেছে, তাদের সেই ঋণগুলো স্বাভাবিক নিয়মেই শেষ হতে দেওয়া হবে। তবে, যতদিন না পর্যন্ত কিস্তির খরচ কমে আবার আয়ের 50%-এর নিচে নামছে, ততদিন ওই পরিবারকে নতুন করে আর কোনো ঋণ দেওয়া যাবে না।

2.5 মাইক্রোফাইন্যান্স বা ক্ষুদ্রঋণের ক্ষেত্রে মেয়াদের আগে ঋণ পরিশোধ করা বা প্রি-পেমেন্টের জন্য কোনো অতিরিক্ত চার্জ বা জরিমানা নেওয়া যাবে না।

2.6 ক্ষুদ্রঋণের ওপর ব্যাংক সর্বনিম্ন, সর্বোচ্চ এবং গড় কত শতাংশ সুদের হার ধার্য করছে, তা ব্যাংকের শাখাগুলোতে, ব্যাংকের তথ্যপুস্তিকা/প্যামফ্লেটে এবং ব্যাংকের ওয়েবসাইটে স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করতে হবে।

2.7 সুদের হার বা অন্য যেকোনো ধরনের চার্জ কোনো পরিবর্তন করা হলে, তা ঋণগ্রহীতাকে বেশ কিছুদিন আগেই জানাতে হবে এবং এই পরিবর্তনগুলো কেবল ভবিষ্যতের লেনদেনের ক্ষেত্রেই প্রযোজ্য হবে।

2.8 ক্ষুদ্রঋণের জন্য ব্যাংক একটি নির্দিষ্ট ও অভিন্ন ঋণ চুক্তিপত্র ব্যবহার করবে, যা হিন্দি, ইংরেজি এবং আঞ্চলিক ভাষায় উপলব্ধ থাকবে।

2.9 ব্যাংক ঋণগ্রহীতাকে একটি লোন কার্ড প্রদান করবে, যার মধ্যে নিচের বিষয়গুলো অন্তর্ভুক্ত থাকবে:

- a) ঋণগ্রহীতাকে সঠিকভাবে সনাক্ত বা আইডেন্টিফাই করার মতো প্রয়োজনীয় তথ্যাদি;
- b) মূল তথ্যের বিবরণী বা কি ফ্যাক্টস স্টেটমেন্ট;
- c) ঋণের ওপর ধার্য করা প্রকৃত বা কার্যকরী সুদের হার;
- d) ঋণের সাথে যুক্ত অন্যান্য সমস্ত নিয়ম ও শর্তাবলী;
- e) কিস্তির টাকাসহ সমস্ত ঋণ পরিশোধের বিপরীতে ব্যাংকের দেওয়া প্রাপ্তি স্বীকার বা রসিদ এবং ঋণ সম্পূর্ণ শোধ হওয়ার চূড়ান্ত সার্টিফিকেট; এবং
- f) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার বিস্তারিত বিবরণ, যার মধ্যে ব্যাংকের নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের নম্বর অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

2.10 লোন কার্ডের সমস্ত লেখা ও এন্ট্রি অবশ্যই স্থানীয় বা আঞ্চলিক ভাষায় হতে হবে।

2.11 ঋণ বা ক্রেডিট ছাড়া অন্য কোনো প্রোডাক্ট বা নন-ক্রেডিট প্রোডাক্ট পরিষেবা দেওয়ার ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতার পূর্ণ সম্মতি থাকতে হবে এবং এই ধরনের প্রোডাক্টের জন্য কত ফি নেওয়া হচ্ছে, তা লোন কার্ডের মধ্যেই স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে।

3) ফেরত পাওয়া

3.1 বকেয়া ঋণ আদায়ের কাজটি ঋণগ্রহীতা এবং ব্যাংক উভয়ের পারস্পরিক সম্মতিতে ঠিক করা একটি নির্দিষ্ট জায়গায় করতে হবে এবং সেই জায়গার নাম লোন কার্ডের মধ্যেই উল্লেখ থাকতে হবে।

3.2 ঋণ আদায়ের জন্য ব্যাংক কোনো ধরনের কঠোর বা উগ্র পদ্ধতি অবলম্বন করতে পারবে না। ওপরের এই সাধারণ নিয়মটির পরিধি সীমিত না করেই বলা হচ্ছে যে, নিচের কাজগুলোকে কঠোর বা উগ্র পদ্ধতি হিসেবেই গণ্য করা হবে:

- a) হুমকিমূলক বা গালিগালাজপূর্ণ ভাষার ব্যবহার;
- b) ঋণগ্রহীতাকে ক্রমাগত বা বারবার ফোন করা এবং/অথবা সকাল 9:00 টার আগে ও সন্ধ্যা 6:00 টার পরে ফোন করা;
- c) ঋণগ্রহীতার আত্মীয়স্বজন, বন্ধুবান্ধব বা সহকর্মীদের হয়রানি করা;
- d) ঋণগ্রহীতার নাম জনসমক্ষে প্রকাশ করে দেওয়া;
- e) ঋণগ্রহীতা বা তাঁর পরিবার, সম্পত্তি ও সুনামের ক্ষতি করার জন্য বলপ্রয়োগ বা সহিংসতা করা অথবা হিংসা বা মারধরের হুমকি দেওয়া;
- f) ঋণের মোট পরিমাণ কিংবা ঋণ শোধ না করলে কী আইনি বা অন্যান্য পরিণতি হতে পারে, সে বিষয়ে ঋণগ্রহীতাকে ভুল তথ্য দিয়ে বিভ্রান্ত করা।

4) অভিযোগ নিষ্পত্তি

4.1 গ্রাহকদের অভিযোগগুলো কার্যকরভাবে এবং সময়মতো সমাধান করার জন্য ব্যাংক একটি শক্তিশালী গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা প্রদান করবে।

4.2 ব্যাংক তাদের শাখাগুলোতে, ঋণের নথিপত্রে এবং অন্যান্য যোগাযোগের মাধ্যমে গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার বিস্তারিত তথ্য স্পষ্টভাবে জানিয়ে দেবে।

4.3 গ্রাহককে এই বিষয়ে আশ্বস্ত করতে হবে যে, অভিযোগ দায়ের করার পরেও তাঁর সাথে সম্পূর্ণ ন্যায্য ও পক্ষপাতহীন আচরণ করা হবে।

4.4 ব্যাংকের নিজস্ব কর্মচারী বা আউটসোর্স করা এজেন্সির কর্মচারীদের যেকোনো ধরনের অনুচিত বা অভদ্র আচরণের জন্য ব্যাংক নিজেই দায়ী থাকবে।

5. অভিযোগের ধাপভিত্তিক সমাধানের তালিকা নিচে দেওয়া হলো:

ক্রমসং	স্তর	দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিক
1	আপনার যদি কোনো অভিযোগ বা আপত্তি থাকে, অনুগ্রহ করে যোগাযোগ করুন:	শাখার ম্যানেজার
	উপরের কর্তৃপক্ষের দেওয়া উত্তর বা পদক্ষেপে সন্তুষ্ট না হলে, তাঁরা বিষয়টি আরও উচ্চপর্যায়ে জানাতে পারেন এখানে:	
2	শাখা বা ব্রাঞ্চ স্তরে আপনার অভিযোগের সমাধান না হলে, আপনি আমাদের রিজিওনাল অফিস (আঞ্চলিক কার্যালয়) / জোনাল অফিস (অঞ্চল ভিত্তিক কার্যালয়) / কর্পোরেট অফিসে (প্রধান কার্যালয়) যোগাযোগ করতে পারেন এখানে:	আঞ্চলিক প্রধান ঠিকানা:
3	জোনাল অফিস	জোনাল হেড ঠিকানা:
4	কর্পোরেট অফিস	জেনারেল ম্যানেজার- বিসি/বিএফ সেল , কর্পোরেট অফিস, মুম্বাই ফোন নম্বর: 022 - 6655 3355, 022 - 6655 3120

நியாயமான நடைமுறை விதிமுறை – நுண்நிதிகடன் கடன்கள்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி அதன் அறிவிப்பு எண் DOR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 நாள் 14.03.2022-இன் படி, நுண்நிதிக்கான (சிறுநிதி) (Microfinance) ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பு குறித்த முதன்மை வழிகாட்டுதல்களை வெளியிட்டுள்ளது. ரிசர்வ் வங்கியால் அறிவுறுத்தப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில், பொறுப்பான வணிக நடத்தை (Responsible Business Conduct) குறித்த சுற்றறிக்கை எண். RBI/DOR/2025-26/170 DoR.MCS.REC.89/01-01-032/2025-26 நாள் 28 நவம்பர் 2025-இன்படி, நுண்நிதி பெறுபவர்களுக்கு கடன் வழங்குவதற்கான நியாயமான நடைமுறை விதிமுறை பின்வருமாறு வழங்கப்பட்டுள்ளது:-

1) கடன் விண்ணப்பங்கள்

1.1 குறைந்த வருவாய் கொண்ட குடும்பங்களுக்கு, அதாவது பயன்பாட்டைப் பொருட்படுத்தாமல் ஆண்டு வருமானம் ரூ.3,00,000/- வரை உள்ள குடும்பங்களுக்கு, வங்கியால் வழங்கப்படும் பிணையில்லா கடன்கள் அனைத்தும் நுண்நிதிக் கடன் (Microfinance loan) என வகைப்படுத்தப்படும். இந்த நோக்கத்திற்காக, குடும்பம் என்பது ஒரு தனிநபர் குடும்ப அலகைக் குறிக்கும், அதாவது கணவன், மனைவி மற்றும் அவர்களின் திருமணமாகாத குழந்தைகள்.

1.2 நுண்நிதிக் கடனின் பிணையில்லா தன்மையை உறுதி செய்ய, இக்கடனானது கடன் பெறுபவரின் வைப்புத்தொகை கணக்கின் பற்றுரிமையுடன் (lien) இணைக்கப்படக் கூடாது.

1.3 நுண்நிதிக் கடன் பெறுபவர்களின் குடும்ப வருமானம் குறித்த தகவல்களை வங்கி, கடன் தகவல் நிறுவனங்களிடம் (Credit Information Companies - CICs) சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

1.4 கடன் விண்ணப்பத்தில், வங்கி சாத்தியமான வாடிக்கையாளருக்கு விலை நிர்ணயம் தொடர்பான தகவல்களை ஒரு தரப்படுத்தப்பட்ட, எளிமைப்படுத்தப்பட்ட உண்மைத் தகவல் தாளில் (factsheet) வெளிப்படுத்த வேண்டும்.

1.5 வங்கியால் நுண்நிதிக் கடன் பெறுபவரிடம் வசூலிக்கப்படும் எந்தவொரு கட்டணமும் உண்மைத் தகவல் தாளில் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட்டிருக்க வேண்டும்.

1.6 உண்மைத் தகவல் தாளில் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்படாத எந்தவொரு தொகையும் கடன் பெறுபவரிடம் வசூலிக்கப்படக் கூடாது.

2) பரிசீலனை மற்றும் கடன் மதிப்பீடு

2.1 பெறப்பட்ட அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் வங்கி ஒப்புதல் சீட்டு வழங்க வேண்டும்.

2.2 வங்கி நியாயமான காலத்திற்குள் கடன் விண்ணப்பத்தைச் சரிபார்க்க வேண்டும்.

2.3 தகுதியான கடன் தொகையை மதிப்பிடும்போது, அக்குடும்பத்தின் நிலுவையிலுள்ள அனைத்துக் கடன்களுக்கான (பிணையில்லா நுண்நிதிக் கடன்கள் மற்றும் பிற வகையான பிணையக் கடன்கள்) கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் பொறுப்புகளை வங்கி கணக்கில் கொள்ள வேண்டும். தற்போதுள்ள அனைத்துக் கடன்கள் மற்றும் பரிசீலனையில் உள்ள கடன் ஆகியவற்றிற்கான மாதாந்திரத் திருப்பிச் செலுத்துதல் (அசல் மற்றும் வட்டி ஆகிய இரண்டையும் சேர்த்து) அக்குடும்பத்தின் மாதாந்திர வருமானத்தில் அதிகபட்சமாக 50% என்ற அளவில் மட்டுமே இருக்க வேண்டும்.

2.4 ஒரு குடும்பத்தின் மாதாந்திரக் கடன் பொறுப்புகளைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான தொகை, அக்குடும்பத்தின் மாதாந்திர வருமானத்தில் 50% வரம்பைத் தாண்டியிருக்கும் பட்சத்தில், தற்போதுள்ள அக்கடன்கள் முதிர்வடைய (முடிவடைய) அனுமதிக்கப்படும். இருப்பினும், அத்தகைய சூழ்நிலைகளில், பரிந்துரைக்கப்பட்ட 50% வரம்பிற்குள் வரும் வரை அந்த குடும்பங்களுக்குப் புதிய கடன்கள் எதுவும் வழங்கப்படக் கூடாது.

2.5 நுண்நிதிக் கடன்களுக்குக் முன்கூட்டியே கடன் தொகையைச் செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள் எதுவும் வசூலிக்கப்படக் கூடாது.

2.6 நுண்நிதிக் கடன்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் குறைந்தபட்ச, அதிகபட்ச மற்றும் சராசரி வட்டி விகிதங்களை வங்கி தனது கிளைகளிலும், வெளியிடும் தகவல் கையேடுகள்/துண்டுப் பிரசுரங்களிலும் மற்றும் இணையதளத்திலும் முக்கியமாகத் தெரியும்படி காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.

2.7 வட்டி விகிதம் அல்லது பிற கட்டணங்களில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், அது குறித்து கடன் பெறுபவருக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். மேலும் இம்மாற்றங்கள் எதிர்காலத்திற்கு மட்டுமே பொருந்தும்.

2.8 நுண்நிதிக் கடன்களுக்கு வங்கி இந்தி, ஆங்கிலம் மற்றும் பிராந்திய மொழிகளில் கிடைக்கக்கூடிய தரப்படுத்தப்பட்ட பொதுவான கடன் ஒப்பந்தப் பத்திரத்தைப் பயன்படுத்த வேண்டும்.

2.9 வங்கி கடன் பெறுபவருக்கு ஒரு கடன் அட்டையை வழங்க வேண்டும், அதில் பின்வருபவை இடம் பெற்றிருக்க வேண்டும்:

- a) கடன் பெறுபவரைப் போதுமான அளவு அடையாளம் காட்டும் தகவல்கள்;
- b) முக்கிய விவரங்கள் அறிக்கை;
- c) வசூலிக்கப்படும் நடைமுறை வட்டி விகிதம்;
- d) கடனுடன் இணைக்கப்பட்ட மற்ற அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்;
- e) தவணைகள் உட்பட பெறப்பட்ட அனைத்துத் திருப்பிச் செலுத்தல்களுக்கும் மற்றும் இறுதிக் கடன் தீர்வுக்கும் வங்கியால் வழங்கப்படும் ஒப்புதல்கள்; மற்றும்
- f) வங்கியின் நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் உள்ளிட்ட குறைதீர்க்கும் அமைப்பின் விவரங்கள்.

2.10 கடன் அட்டையிலுள்ள அனைத்துப் பதிவுகளும் உள்ளூர் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

2.11 கடன் அல்லாத பிற புராடக்குகளை வழங்குவது கடன் பெறுபவர்களின் முழுச் சம்மதத்துடனேயே இருக்கவேண்டும், மேலும் அத்தகைய புராடக்குகளுக்கான கட்டண விவரங்கள் கடன் அட்டையிலேயே கடன் பெறுபவருக்குத் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

3) வசூலிப்பு

3.1 நிலுவைத் தொகைகளை வசூலிப்பது, கடன் பெறுபவரும் வங்கியும் பரஸ்பரம் முடிவு செய்து கடன் அட்டையிலேயே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள குறிப்பிட்ட இடத்தில் மட்டுமே செய்யப்பட வேண்டும்.

3.2 வசூலிப்பிற்காக வங்கி எவ்வித கடுமையான முறைகளையும் கையாளக் கூடாது. மேற்கூறிய பொதுவான விதியின் பயன்பாட்டை வரம்பிற்குட்படுத்தாமல், பின்வரும் நடைமுறைகள் கடுமையானவையாகக் கருதப்படும்:

- a) மிரட்டும் அல்லது அவதூறான வார்த்தைகளைப் பயன்படுத்துதல்;
- b) கடன் பெற்றவரைத் தொடர்ந்து அழைப்பது மற்றும்/அல்லது காலை 9:00 மணிக்கு முன்பாகவும் மற்றும் மாலை 6:00 மணிக்கு பின்பாகவும் அழைப்பது;
- c) கடன் பெற்றவரின் உறவினர்கள், நண்பர்கள் அல்லது உடன் பணிபுரிபவர்களைத் துன்புறுத்துதல்;
- d) கடன் பெற்றவரின் பெயரைப் பகிரங்கமாக வெளியிடுதல்;
- e) கடன் பெற்றவர் அல்லது அவரது குடும்பத்தினர்/சொத்துக்கள்/நற்பெயருக்கு தீங்கு விளைவிக்கும் வகையில் வன்முறையைப் பயன்படுத்துதல் அல்லது வன்முறையைப் பயன்படுத்துவதாக மிரட்டுதல்;
- f) கடனின் அளவு அல்லது கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாததன் விளைவுகள் குறித்து கடன் பெற்றவரைத் தவறாக வழிநடத்துதல்.

4) குறைதீர்ப்பு

4.1 வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களுக்குத் திறம்பட மற்றும் சரியான நேரத்தில் தீர்வு காண்பதற்கு வங்கி ஒரு வலுவான வாடிக்கையாளர் குறைதீர்க்கும் அமைப்பை வழங்க வேண்டும்.

4.2 வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்புப் பிரிவின் விவரங்களை வங்கி தனது கிளைகள், கடன் ஆவணங்கள் மற்றும் பிற தகவல் தொடர்புப் பொருட்களில் தெளிவாகத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

4.3 குறைதீர்ப்புப் புகாரைப் பதிவு செய்த போதிலும், வாடிக்கையாளர் நியாயமான முறையில் நடத்தப்படுவார் என்று உறுதி அளிக்க வேண்டும்.

4.4 ஊழியர்கள் அல்லது வெளிப்பணி முகமையின் ஊழியர்களின் முறையற்ற நடத்தைக்கு வங்கியே பொறுப்பேற்க வேண்டும்.

5. குறைதீர்ப்புப் படிநிலை அமைப்பு பின்வருமாறு வழங்கப்பட்டுள்ளது:

வ. எண்	படிநிலை	பொறுப்பு அதிகாரி
1	உங்களுக்கு ஏதேனும் குறைபாடுகள்/புகார்கள் இருந்தால், தயவுசெய்து அணுகவும்	கிளை மேலாளர்
	மேற்குறிப்பிட்டவரின் பதில்/எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கையில் திருப்தி அடையவில்லை எனில், அவர்கள் இந்த விஷயத்தை அடுத்த கட்டத்திற்கு எடுத்துச் செல்ல அணுக வேண்டிய முகவரி:	
2	உங்களது புகாருக்கு கிளை மட்டத்தில் தீர்வு காணப்படவில்லை எனில், உங்களது பிராந்திய அலுவலகம் / மண்டல அலுவலகம் / தலைமை அலுவலகத்தை நீங்கள் அணுகலாம்.	பிராந்தியத் தலைவர் முகவரி:
3	மண்டல அலுவலகம்	மண்டலத் தலைவர் முகவரி:
4	தலைமை அலுவலகம்	பொது மேலாளர் - BC/BF பிரிவு, தலைமை அலுவலகம், மும்பை தொலைபேசி எண்: 022 – 6655 3355, 022 – 6655 3120
