



Utkarsh Small Finance Bank

उचित ऋण व्यवहार संहिता
(फेयर लेंडिंग प्रैक्टिसेज कोड - FLPC)
वर्जन – 2.0, सितम्बर 2024

डॉक्यूमेंट कण्ट्रोल			
कोड नेम	फेयर लेंडिंग प्रैक्टिसेज कोड		
वर्जन	2.0		
ओनर डिपार्टमेंट	कोड क्रिएटेड अंडर (रेगुलेटर का नाम)	रेगुलेटर गाइडलाइन्स का रिफरेन्स	कोड क्रिएशन डेट
माइक्रो बैंकिंग	आर.बी.आई.	आर.बी.आई. गाइडलाइन डेटेड अप्रैल 29, 2024, on "फेयर प्रैक्टिसेज कोड फॉर लेंडर्स - चार्जिंग ऑफ़ इंटेरेस्ट"	अप्रैल 01, 2022
डॉक्यूमेंट वर्जन हिस्ट्री			
वर्जन नंबर	डेट ऑफ़ चेंज/ रिव्यू	चेंज अप्प्रोवर	डिस्क्रिप्शन ऑफ़ चेंज
1.0	अप्रैल 1, 2022	आर.एम.सी.बी. → बोर्ड	नया
2.0	सितम्बर 20, 2024	आर.एम.सी.बी. → बोर्ड	रिवाइज्ड विथ सर्टेन चेंज इन चार्जिंग ऑफ़ इंटेरेस्ट

उद्देश्य :-

उत्कर्ष स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड का **फेयर लेंडिंग प्रैक्टिसेज कोड (FLPC)** एक स्वैच्छिक कोड है जिसे भारत में ग्राहकों से ऋण प्रस्तावों से निपटने के दौरान निष्पक्षता और पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए बोर्ड द्वारा विधिवत अनुमोदित और बैंक द्वारा अपनाया गया है। इसका उद्देश्य बैंक और उसके उधार लेने वाले ग्राहकों के बीच प्रभावी और पारदर्शी बातचीत की सुविधा प्रदान करना है। यह उधार लेने वाले ग्राहकों के साथ लोन साइकिल के सभी स्टेज - सेल्स/मार्केटिंग, लोन एप्लीकेशन/अनुरोध, प्रोसेसिंग, स्वीकृति, डिस्बर्समेंट, मॉनिटरिंग और एडमिनिस्ट्रेशन में बैंक के संबंधों में स्पष्टता, पारदर्शिता, समयबद्धता और जवाबदेही सुनिश्चित करने के लिए प्रक्रियाओं को निर्धारित करता है।

उपयुक्तता :-

यह कोड बैंक द्वारा व्यक्तियों, मिलकर लोन लेने वालों, प्रोपराइटर फर्मों, पार्टनरशिप फर्मों, प्राइवेट और पब्लिक लिमिटेड कंपनियों, ट्रस्टों और सार्वजनिक उपक्रमों सहित अपने सभी ग्राहकों को दिए गए ऋणों पर लागू होता है। यह कोड उधारकर्ताओं को प्रदान की गई फंड आधारित और नॉन फंड आधारित दोनों सीमाओं पर भी लागू होती है।

बैंक की प्रमुख प्रतिबद्धताएँ नीचे दी गयी हैं :-

बैंक घोषणा करता है और वचन देता है-

A. ऋण आवेदन :-

1. यह सुनिश्चित करने के लिए कि प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र कार्यक्रमों के संबंध में प्राप्त सभी ऋण आवेदन पत्रों के लिए, लागू शुल्क/प्रभारों के बारे में व्यापक जानकारी, आवेदन की अस्वीकृति के मामले में वापसी योग्य शुल्क, पूर्व भुगतान विकल्प और ग्राहक के हित को प्रभावित करने वाली अन्य प्रासंगिक जानकारी, ग्राहक को सही निर्णय लेने में सक्षम बनाने के लिए।
2. ब्याज दरों के बारे में सामान्य जानकारी, प्रोसेसिंग फीस और अन्य शुल्कों का विवरण, दंडात्मक दरें, और कोई अन्य जानकारी, जो उधारकर्ताओं के हित को प्रभावित करती है, उन्हें अन्य बैंकों के तुलनात्मक शुल्कों के साथ उचित तुलना करने और सही निर्णय लेने में मदद करने के लिए।

B. लोन प्रोसेसिंग :-

1. ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप बैंक के पास उपलब्ध उत्पादों की श्रेणी के बारे में व्यापक जानकारी और सलाह प्रदान करने के लिए।
2. ऋण आवेदन प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर, ग्राहकों द्वारा अपने ऋण आवेदन की आगे की प्रक्रिया के लिए प्रस्तुत की जाने वाली अतिरिक्त जानकारी/दस्तावेजों के बारे में सूचित करने के लिए।
3. अनुरोधित ऋण राशि के लिए ग्राहकों से प्राप्त भरे हुए ऋण आवेदन पत्र / अनुरोध के लिए पावती प्रदान करना, और एक सांकेतिक समय सीमा प्रदान करना जिसके भीतर बैंक के निर्णय से अवगत कराने के लिए।
4. सभी ग्राहकों को उनके लोन प्रस्ताव से निपटने के दौरान कुशल, विनम्र और पेशेवर सेवाएं प्रदान करना और धर्म, लिंग, जाति या पंथ के आधार पर भेदभाव नहीं करने के लिए।

C. लोन मूल्यांकन और नियम व शर्तें :-

1. सभी ऋण आवेदनों के निष्पक्ष और उचित मूल्यांकन को सुनिश्चित करने के लिए और ग्राहक की क्रेडिट योग्यता पर उचित परिश्रम के विकल्प के रूप में मार्जिनसिक्योरिटी शर्त का उपयोग नहीं करने के लिए।
2. यह सुनिश्चित करने के लिए कि मार्जिन, सिक्योरिटी आदि का निर्धारण योजना/सुविधाओं को नियंत्रित करने वाले लागू/अनुमोदित दिशानिर्देशों के अनुसार है।
3. यह सुनिश्चित करने के लिए कि सभी ऋण आवेदनों का उचित समय के भीतर मूल्यांकन किया जाता है और बैंक द्वारा प्रकाशित / सूचित समय सीमा के भीतर बैंक के निर्णय (स्वीकृत / अस्वीकृति) से अवगत कराया जाता है।
4. ग्राहकों को उनके द्वारा अनुरोधित लोन राशि के प्रपोजल की अस्वीकृति के बारे में सूचित करने के लिए, जहां कहीं भी लागू हो साथ ही इसके कारणों को बताने के लिए।
5. स्वीकृति पत्र जारी करने के लिए, बैंक के अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित, ऋण के सभी नियमों, शर्तों और अनुबंधों का विवरण देना और ग्राहक के हस्ताक्षर प्राप्त करना, उस पर ऋण के नियमों और शर्तों की स्वीकृति के प्रतीक के रूप में पावती प्राप्त करना।
6. सभी ग्राहकों को लागू नियमों और शर्तों जैसे मार्जिन, प्राथमिक और संपार्श्विक सुरक्षा, ब्याज दरों (फिक्स्ड / फ्लोटिंग), सेवा शुल्क आदि पर चर्चा करने, सूचित करने और व्यापक रूप से समझाने के लिए।

D. लोन का डिसबर्समेंट :-

1. स्वीकृति के सभी नियमों और शर्तों के अनुपालन और प्रासंगिक दस्तावेजों के निष्पादन पर तुरंत लोन के डिसबर्समेंट की तुरंत व्यवस्था करना।

E. डिसबर्समेंट के बाद निगरानी और वसूली :-

1. ग्राहक से अनुरोध प्राप्त होने पर ग्राहकों को उनके द्वारा दिए गए दस्तावेजों की सूची प्रदान करना।
2. किसी अन्य बैंक/वित्तीय संस्थान से उधार लेकर अपने ऋण को समय से पहले बंद करने के लिए ग्राहकों से प्राप्त अनुरोधों पर कार्रवाई करना और अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर बैंक की सहमति अन्यथा सूचित करना।
3. यह सुनिश्चित करने के लिए कि खातों का विवरण प्रदान करके ग्राहकों को उनके ऋण खाते की स्थिति के बारे में समय-समय पर जानकारी प्रदान की जाती है।
4. ऋण/अग्रिम की अवधि के दौरान ग्राहकों के खातों के संचालन की निगरानी के लिए उनसे आवश्यक जानकारी प्राप्त करना।
5. यह सुनिश्चित करने के लिए कि बैंक इस संबंध में सामान्य प्रक्रियाओं का पालन करने के अधीन डिफॉल्ट या मंजूरी की शर्तों का पालन न करने की स्थिति में अपने बकाया की वसूली के लिए सिक्योरिटी लागू करने के अधिकार का प्रयोग करता है।
6. स्वीकृति के नियमों और शर्तों में प्रदान की गई सीमा को छोड़कर ग्राहक के मामलों में हस्तक्षेप से बचने के लिए (जब तक कि नई जानकारी, ग्राहक द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई, बैंक के संज्ञान में आ गई हो)।
7. ऋण को वापस लेने या भुगतान में तेजी लाने आदि के लिए बैंक के किसी भी निर्णय को तुरंत सूचित करने के लिए ग्राहक को ऋण चुकाने/पुनर्भुगतान में तेजी लाने के लिए 15 दिनों का समय देना।
8. यह सुनिश्चित करने के लिए कि उधारकर्ता से ऋण की पूर्ण चुकौती प्राप्त करने पर सभी प्रतिभूतियां जारी की जाएं, किसी भी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के वैध अधिकार के अधीन, बैंक उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है, इस मामले में ग्राहक को उपयुक्त नोटिस जारी किया जाएगा। शेष दावों और उन दस्तावेजों के बारे में

में पूरी जानकारी के साथ जिनके तहत बैंक संबंधित दावों के निपटारे तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।

9. यह सुनिश्चित करना कि बकाया ऋण की वसूली के दौरान ग्राहकों को अनुचित रूप से परेशान न किया जाए।

F. माइक्रोफाइनेंस के लिए फेयर लेंडिंग प्रैक्टिसेज कोड :-

1. घरेलू आय का आकलन :-

बैंक के पास घरेलू आय के आकलन के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति है और वह अनिवार्य रूप से क्रेडिट सूचना कंपनियों (सीआईसी) को घरेलू आय के बारे में जानकारी प्रस्तुत करेगा। सीआईसी के साथ निर्धारित घरेलू आय को अद्यतन करने से पहले, पहले से सूचित घरेलू आय और निर्धारित घरेलू आय के बीच किसी भी अंतर के कारणों का विशेष रूप से उधारकर्ता से पता लगाया जाएगा।

2. एक घर के लोन रिपेमेंट के दायित्वों की सीमा :-

माइक्रोफाइनेंस श्रेणी के तहत ऋण के लिए मासिक घरेलू आय के प्रतिशत के रूप में एक परिवार के मासिक ऋण दायित्वों के पुनर्भुगतान के कारण बहिर्वाह मासिक घरेलू आय का अधिकतम 50 प्रतिशत होगा।

माइक्रोफाइनेंस श्रेणी के तहत ऋण के लिए यदि मासिक घरेलू आय के प्रतिशत के रूप में किसी परिवार का मासिक ऋण दायित्व 50 प्रतिशत की सीमा से अधिक है, तो ऐसे मामलों में, इन परिवारों को कोई नया ऋण तब तक प्रदान नहीं किया जाएगा जब तक कि 50 प्रतिशत की निर्धारित सीमा का अनुपालन नहीं किया जाता है। ₹3 लाख रुपये से अधिक की घरेलू आय वाले ग्राहकों के लिए गैर-माइक्रोफाइनेंस श्रेणी (अर्थात् एमबीआईएल, उत्कर्ष ज्योति) के तहत ऋण के लिए आय अनुपात (एफओआईआर) की निश्चित बाध्यता 60 प्रतिशत है।

3. सी.आई.सी. को डेटा प्रस्तुत करना :-

बैंक सी.आई.सी. को समय पर और सटीक डेटा प्रदान करेगा और ऋणग्रस्तता के स्तर का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए उनके पास उपलब्ध डेटा का उपयोग करेगा।

4. लोन का मूल्य निर्धारण :-

बैंक के पास माइक्रोफाइनेंस ऋणों के मूल्य निर्धारण के संबंध में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति होगी, जो अन्य बातों के साथ-साथ कवर करेगी:

- (i) मूल्य निर्धारण संबंधी जानकारी संभावित उधारकर्ता को एक मानकीकृत सरलीकृत फैक्ट शीट में प्रदान की जाएगी।
- (ii) बैंक और/या उसके भागीदार/एजेंट द्वारा माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ता से लिए जाने वाले किसी भी शुल्क को फैक्ट शीट में स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाएगा।
- (iii) माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर कोई पूर्व भुगतान दंड नहीं होगा। विलंबित भुगतान के लिए जुर्माना, यदि कोई हो, ओवरड्यू राशि पर लगाया जाएगा न कि संपूर्ण ऋण राशि पर।
- (iv) ब्याज दर या किसी अन्य शुल्क में किसी भी परिवर्तन के बारे में उधारकर्ता को अग्रिम रूप से सूचित किया जाएगा और ये परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से प्रभावी होंगे।

5. बैंक के लिए ब्याज वसूलना :-

ऋणदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता, ब्याज वसूलने पर 29 अप्रैल, 2024 के आरबीआई दिशानिर्देश के अनुसार, बैंकों को ग्राहकों से नीचे दिए गए अनुसार शुल्क लेने की अनुमति नहीं है:

- (i) बैंक को ऋण की मंजूरी की तारीख या ऋण समझौते के निष्पादन की तारीख से नहीं बल्कि ग्राहक को धनराशि के वास्तविक डिसबर्समेंट की तारीख से ब्याज लेना चाहिए। इसी तरह, चेक द्वारा दिए गए ऋण के मामले में, बैंक को चेक की तारीख से ब्याज नहीं लेना चाहिए, बल्कि उस तारीख से ब्याज लेना चाहिए जब चेक ग्राहक को सौंपा गया।
- (ii) महीने के दौरान ऋण के वितरण या पुनर्भुगतान के मामले में, बैंक को पूरे महीने के लिए ब्याज नहीं लेना चाहिए, बल्कि उसे केवल उस अवधि के लिए ब्याज लेना चाहिए जिसके लिए ऋण बकाया था।

बैंक को उन ऋणों पर ब्याज नहीं लेना चाहिए जहां बैंक द्वारा एक या अधिक किस्तें अग्रिम रूप से एकत्र की गई हैं, फिर भी वह ब्याज वसूलने के लिए पूरी ऋण राशि की गणना कर रहा है।

6. उधारकर्ताओं के लिए प्रावधान: लोन कार्ड

माइक्रोफाइनेंस ऋणों के लिए बैंक के पास उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में ऋण करार का मानक रूप होगा। उधारकर्ता के ऋण कार्ड में निम्नलिखित शामिल होंगे:

- (i) जानकारी जो उधारकर्ता की पर्याप्त रूप से पहचान करती है।
- (ii) मूल्य निर्धारण पर सरलीकृत फैक्ट शीट।
- (iii) ऋण से जुड़े अन्य सभी नियम और शर्तें।
- (iv) प्राप्त किस्तों और अंतिम भुगतान सहित सभी पुनर्भुगतानों की आर.ई. द्वारा पावती।
- (v) बैंक के नोडल अधिकारी के नाम और संपर्क नंबर सहित शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण।
- (vi) ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियाँ ऐसी भाषा में होनी चाहिए जिसे उधारकर्ता समझ सके।
- (vii) गैर-क्रेडिट उत्पादों को जारी करना उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति के साथ होगा और ऐसे उत्पादों के लिए शुल्क संरचना स्पष्ट रूप से ऋण कार्ड में ही उधारकर्ता को सूचित की जाएगी।

7. कर्मचारियों और उधारकर्ताओं को ट्रेनिंग :-

- (i) बैंक के पास कर्मचारियों के आचरण और उनकी भर्ती, प्रशिक्षण, और निगरानी और अन्य बातों के साथ-साथ कर्मचारियों के लिए न्यूनतम योग्यता निर्धारित करने के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति होगी और ग्राहकों से निपटने के लिए आवश्यक ट्रेनिंग टूल्स प्रदान करेगा।
- (ii) उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण, यदि कोई हो, निःशुल्क होगा।

8. आउटसोर्सिंग गतिविधियाँ :-

बैंक अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा अनुचित व्यवहार के लिए जवाबदेह होगा और समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगा।

9. लोन की वसूली :-

- बैंक लोन चुकाने संबंधी कठिनाइयों का सामना कर रहे उधारकर्ताओं की पहचान, ऐसे उधारकर्ताओं के साथ जुड़ाव और उन्हें उपलब्ध संसाधनों के बारे में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए एक तंत्र स्थापित करेगा।
- वसूली उधारकर्ता और बैंक द्वारा पारस्परिक रूप से तय किए गए नामित/केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर की जाएगी।
- यदि उधारकर्ता लगातार दो या अधिक मौकों पर नामित/केंद्रीय नामित स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है तो फील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास स्थान या काम पर वसूली करने की अनुमति दी जाएगी।
- बैंक या उसका एजेंट वसूली के लिए किसी कठोर तरीके में शामिल नहीं होगा।
- निम्नलिखित कार्य सख्त वर्जित हैं:
 - (i) धमकी या अभद्र भाषा का प्रयोग।
 - (ii) उधारकर्ता को लगातार कॉल करना, या सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद उधारकर्ता को कॉल करना।
 - (iii) कर्जदार के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना।
 - (iv) उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या अन्य समान साधनों के उपयोग या उपयोग की धमकी।
 - (v) ऋण की सीमा या चुका न पाने के परिणामों के बारे में उधारकर्ता को गुमराह करना।
- वसूली संबंधी शिकायतों के निवारण के लिए बैंक के पास एक समर्पित तंत्र होगा। ऋण डिसबर्समेंट के समय उधारकर्ता को इस तंत्र का विवरण प्रदान किया जाएगा।

10. वसूली एजेंटों की नियुक्ति :-

- वसूली एजेंटों की नियुक्ति के लिए बैंक के पास उचित सावधानी प्रक्रिया होनी चाहिए, जो अन्य बातों के साथ-साथ वसूली प्रक्रिया में शामिल व्यक्तियों को कवर करेगी।
- उचित नोटिस और उचित प्राधिकरण सुनिश्चित करने के लिए, बैंक वसूली की प्रक्रिया शुरू करते समय उधारकर्ता को वसूली एजेंटों का विवरण प्रदान करेगा।
- एजेंट बैंक या एजेंसी द्वारा उसे जारी किए गए पहचान पत्र के साथ नोटिस और बैंक से प्राधिकरण पत्र की एक प्रति भी ले जाएगा।
- जहां वसूली प्रक्रिया के दौरान बैंक द्वारा वसूली एजेंसी को बदल दिया जाता है, बैंक द्वारा उधारकर्ता को परिवर्तन के बारे में सूचित करने के अलावा, नए एजेंट को अपने पहचान पत्र के साथ नोटिस और प्राधिकरण पत्र रखना होगा।

G. अन्य :-

1. लोन उत्पादों के विज्ञापन और मार्केटिंग में पारदर्शी और ईमानदार होना।
2. शिकायत निवारण के लिए एक प्रक्रिया तैयार करना जो यह सुनिश्चित करेगी कि बैंक के अधिकारी के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की समीक्षा की जाए और मानदंडों के अनुसार उनका निपटारा किया जाए।