



***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 Redressal**

##### Channel 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](mailto: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

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

### i) कर्जसाठी आवेदने

कर्ज आवेदन फॉर्ममध्ये, बँक प्रक्रियणासाठी देय असलेल्या कोणत्याही शुल्क आणि आकारांविषयी माहितीसह सर्वसमावेशक माहिती पुरवेल आणि कर्जदारानी 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 देईल 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 पतृपत्रतेवरील यथायोग्य कर्यासिक्तीस पर्यायी असू शकणार नाही.
- सर्व अटी आणि शर्ती आणि इतर चेतावण्या या कर्जदाराला बँकद्वारे 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 आकारली जाणार नाही.
- असतील तर बँकेच्या सर्व कायलायांमध्ये बँकद्वारे जारी केलेले साहित्य (माहिती पुस्तिका/पॅम्प्लेट्स), आणि तिच्या वेबसाईटवरील तपशीलामध्ये सूक्ष्मवित्त कर्जावर आकारले जाणारे किमान, कमाल आणि सरासरी व्याज दर प्रामुख्याने प्रदर्शित
- सूक्ष्मवित्त कर्जावर आकारली जाणार असू नयेत.
- विशेष परिस्थितीखाली रिफंड करायच्या शुल्काची रक्कम ही सध्याच्या RBI मार्गदर्शक तत्वांद्वारे नियंत्रित केली जाईल.
- कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीने नॅन्क्रेडिट उत्पादने जारी केली जातील आणि अशा उत्पादनांसाठी शुल्काची रचना कर्जदाराला कर्ज कार्डमध्येच स्पष्टपणे कळविली जाईल.
- बँक कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत कर्ज कार्ड देईल ज्यामध्ये खालील गोष्टीचा समावेश असेल:
  - कर्जदाराची पुरेशी ओळख देणारी माहिती.
  - किंमतीवर 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 बदलासह 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.
- व्याजदर आणि शुल्कातील कोणतेही बदल कर्जदाराला योग्य सूचना दिल्यानंतरच संभाव्यपणे प्रभावी होतील.

### v) वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण

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

### vi) इतर

- कर्ज मंजूरीच्या 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 सुरु 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 तिच्या एजंट वसुलीसाठी कोणत्याही कठोर पद्धतीमध्ये गुंतणार नाही जसे की:
  - धमकी किंवा अपमानास्पद भाषेचा वापर
  - 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.

e. कर्जदाराकडून किंवा कर्ज घेण्याचा प्रस्ताव असलेल्या इतर बँका/FIs कडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्याच्या बाबतीत, बँकांची समती किंवा आक्षेप, जर असेल तर, विनंतीची पावती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल.  
g. 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 अॅक्सिस बँक च्या शाखेशी संपर्क साधू शकता.  
बँकेने प्रतिसादासाठी 10 दिवसांच्या टर्नअराउड वेळ निश्चित केला आहे  
टोल-फ्री क्रमांक कर्जदाराना देखील कर्ज कार्डद्वारे कळविला जाईल.

स्तर 2:

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

अशोक सुनार  
मध्यवर्ती अधिकारी  
अॅक्सिस बँक लिमिटेड, एनपीसी1,  
5 वा मजला  
प्लॉट क्र. I.T. 5, MIDC,  
ऐरोली नॅलोज पार्क,  
ऐरोली, नवी मुंबई -400708  
ईमेल: - [nodal.officer@axisbank.com](mailto:nodal.officer@axisbank.com)

टरध्वनी क्र. 080-61865200

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

### i) ऋण के लिए आवेदन

ऋण आवेदन फार्म में, बैंक प्रोसेसिंग के लिए देय शुल्कों और प्रभारों, अगर कोई हों, के बारे में तथा ऋण आवेदन को स्वीकार न करने की स्थिति में वापसी योग्य ऐसे शुल्क की राशि, समयपूर्व भुगतान विकल्प, और ब्याज को प्रभावित करने वाली 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

a. बैंक समस्त ऋण आवेदनों की प्राप्तगी की अभिस्वीकृति प्रदान करेगा जिसमें उस समय सीमा का उल्लेख किया जाएगा जिसके अंदर आवेदन का निस्चारण किया जाएगा।

b. बैंक, ऋण आवेदन का सत्यापन करेगा और अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की आवश्यकता होने पर आवेदक से इन्हें मांगा जाएगा।

c. 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

a. 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 को सम्यक जांच का विकल्प नहीं होगी।

b. समस्त नियम और शर्तें और अन्य आपत्ति सूचनाएं बैंक द्वारा ऋणकर्ता को लिखित रूप में सूचित की जाएंगी।

c. 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।

d. ऋण अनुबंध की एक प्रति के साथ ऋण अनुबंध में उद्धृत समस्त संलग्नों की एक प्रति, ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में ऋणकर्ता को उपलब्ध कराई जाएगी।

e. स्वीकृति पत्र/ऋण अनुबंध में स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाएगा कि ऋण सुविधाएं केवल बैंक के विवेकानुसार प्रदान की जाएंगी।

f. ऋणकर्ता द्वारा बैंक और/या उसके भागीदार/एजेंट को देय किन्हीं शुल्कों/प्रभार का तथ्य-पत्र में स्पष्ट रूप से उल्लेख न किया गया हो।

g. बैंक अपने समस्त कार्यालयों में माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर प्रभारित न्यूनतम्, अधिकतम् और औसत ब्याज दरों को अपने द्वारा जारी प्रकाशित सामग्री (सूचना पुस्तिकाएं/पर्चे) में, अगर कोई हो और अपनी वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा।

h. माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर ब्याज दरें और अन्य प्रभार/शुल्क अतिब्याज आधारित नहीं होने चाहिए।

I. निश्चित परिस्थितियों में वापसी की जाने वाली शुल्क की राशि पर RBI के दिशानिर्देश लागू होंगे।

j. 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।

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

(i) ऐसी जानकारी जो समूचत रूप से ऋणकर्ता को पहचान करती हो।

(ii) कीमत निधारण के बारे में सरलीकृत तथ्यपत्र।

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

(iv) प्राप्ति किश्तों और अंतिम निस्तारण सहित समस्त भुगतानों की अभिस्वीकृति और

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

### iv) नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का विवरण

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

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

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

### v) वितरण के बाद पर्यवेक्षण

a. वितरण के बाद पर्यवेक्षण, अगर कोई हो, स्वीकृति पत्र 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 संपाद्धिक-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-लिंक 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 होगे 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 प्रेशान करना
- (iv) ऋणकर्ताओं के नाम प्रकाशित करना
- (v) ऋणकर्ता को, या ऋणकर्ता के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को हानि पहुंचाने के लिए हिंसा या ऐसे ही अन्य साधनों का उपयोग करना या उपयोग करने की धमकी देना।
- (vi) ऋणकर्ता को ऋण की सीमा या गैर- पुनर्भुगतान के परिणामों के बारे में भ्रामक जानकारी देना।

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

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

**vii) शिकायत निवारण**

**ग्राहकों हेतु शिकायत दर्ज कराने के लिए उपलब्ध माध्यम**

स्तर 1 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 टर्नआराउंड 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, "गीगालोक्स"

प्लॉट नंबर I.T.5, MIDC,

ऐरोली नॉलेज पार्क,

ऐरोली, नवी मुंबई -400708

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

फोन नं. 080-61865200

समय: सोमवार से शनिवार सुबह 9:30 बजे से शाम 5:30 बजे तक (दूसरे और चौथे शनिवार और बैंक की छुटियों 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

ઇર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાના નિર્દેશ મુજબ, તેના પરિપત્રો દ્વારા સમયાંતરે, બેંક નિયામક મંડળ દ્વારા મંજૂર કર્યા મુજબ રિટેલ માઇક્રોફાઇનાન્સ વેનરાઓ માટે યોગ્ય પ્રેક્ટિસ કોડ અપનાવ્યો છે. તેના મુખ્ય લક્ષણો છે:

### i) લોન માટેની અરજીઓ

લોન અરજુ પત્રકમાં, વેક ફી અને શુદ્ધ, જો કોઈ હોય તો, પ્રક્રિયા માટે ચુકુવવાપાત્ર હોય અને લોનની અરજુ ન સ્વીકારવાના કિસ્સામાં ઉધાર લેનારાઓ, તેમના દ્વારા માંગવામાં આવેલી લોનની રકમને ધ્યાનમાં લીધા વિના રિઝ્ડપાત્ર એવી ફીની રકમ, પૂર્વચુકાણીના વિકલ્પો અને વ્યાજને અસર કરતી અન્ય બાબતો સહિતની વ્યાપક માહિતી પૂરી પાડશે. અરજુ પત્રક ઝાણ લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં આપવામાં આવશે.

## ii) પ્રક્રિયાકરણ

- a. બેંક તમામ લોન અરજીઓની પાસિ માટે સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરશે જે સમયમર્યાદા દરખાચે છે કે જેમાં અરજીનો નિકાલ કરવામાં આવશે.  
b. બેંક લોન અરજીની ચકાસણી કરશે અને જો વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજોની જરૂર હોય તો; આ અરજદાર પાસેથી માંગવામાં આવશે.  
c. બેંક વિવિધ 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

- a. મંજૂરી આપનાર સત્તમાંન પાસે બેંકની વર્તમાન સૂચનાઓ અને ધિરાણ નીતિ અનુસાર કેંડિટ અરજીનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન સુનિશ્ચિત કરવાની અપેક્ષા રાખવામાં આવશે. પર્યાસ માર્જિન અને સિક્યુરિટીની ઉપવય્યતા ઉધાર વેનારની ધિરાણપાત્રતા પર યથોચિત પરિશ્રમનો વિકલ્પ બની શક્શે નહીં.

b. તમામ નિયમો અને શરતો અને અન્ય ચેતવણીઓ બેંક દ્વારા વેણદારને વેખિતમાં યોગ્ય રીતે જણાવવામાં આવશે.

c. બેંક ઋણ વેનાર/બાંધયરી આપનારે કેંડિટ મર્યાદા સાથે તેના નિયમો અને શરતો ઋણ વેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં જણાવશે અને ઋણ વેનારની/બાંધયરી આપનારની આ નિયમો અને શરતાની સ્વીકૃતિ મેળવશે.

d. લીન કરાની એક નકલ સાથે લીન કરામાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બિડાણની નકલ ઉધાર વેનારને સમજાતી ભાષામાં આપવામાં આવશે.

e. મંજૂરી પત્ર/લીન કરાર સ્પષ્ટપણે જણાવશે કે ધિરાણ સુવિધાઓ ફક્ત બેંકના વિવેકબુદ્ધિથી વિસ્તૃત કરવામાં આવશે.

f. બેંક અને/અધિવા તેના ભાગીદાર/અઝાન્ટને લીન વેનાર દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર કોઈપણ ફી/ચાર્જીસ ફેકટશીટમાં સ્પષ્ટપણે જહેર કરવામાં આવશે. ઋણ વેનાર પાસેથી કોઈપણ રકમ વસૂલવામાં આવશે નહીં જોની તથાપત્રિકામાં સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો નથી.

g. બેંક તેની તમામ કયેરીઓમાં, તેના દ્વારા જારી કરવામાં આવેલ સાહિત્ય (માહિતી પુસ્તક/પ્રમફ્વેટ)માં, જો કોઈ હોય તો અને તેની વેબસાઇટ પરની વિગતોમાં લઘુત્તમ, મહત્તમ અને સરેરાણ વ્યાજદ્રો સ્પષ્ટપણે દર્શાવશે.

h. માઈકોફાનાન્સ લીન પરના વ્યાજ દરો અને અન્ય શુક્ક/ફી વ્યાજખાર ન હોવા જોઈએ.

i. ચોક્કસ સંજોગોમાં રિફિડ કરવાની ફીની રકમ હાલની RBI માર્ગદર્શિકા દ્વારા સંચાલિત થશે.

j. નોન-કેંડિટ પ્રોડક્ટ્સ જારી કરવી એ ઋણ વેનારાઓની સંપૂર્ણ સંમતિ સાથે હોવી જોઈએ અને આવા ઉત્પાદનો માટે ફીનું માળખું લીન કાર્ડમાં જ ઋણ વેનારને સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

k. બેંક લીન વેનારને તેમના દ્વારા સમજાતી ભાષામાં લીન કાર્ડ પ્રદાન કરશે જેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થશે:

  - (i) માહિતી જે ઋણ વેનારને પર્યાસ રીતે ઓળખે છે.
  - (ii) કિમતો પર સરળ તથાપત્રિકા.
  - (iii) લીન સાથે જોડાયેલ અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો.
  - (iv) પ્રામ હમાઓ અને અંતિમ ડિસ્ચાર્જ સહિત તમામ હમાઓની સ્વીકૃતિઓ અને
  - (v) બેંકના નોંધ અધિકારીના નામ અને સંપર્ક નંબર સહિત કરિયાદ નિવારણ.

iv) નિયમો અને શરતોમાં કેરકાર સહિત લોનનં વિતરણ

- a. બેંક આવી મંજૂરીને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતોને અનુસૂચ્ય મંજૂર કરાયેલ વોનાની સમયસર વિતરણની ઘાતરી કરશે.  
b. વ્યાજ અને શુલ્ક જેવા મંજૂરીના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારો ફેરફારોને અસર કરતા પહેલા અંશ વેનારે સૂચિત કરવામાં આવશે.  
c. વ્યાજ દર અને શુલ્કમાં કોઈપણ ફેરફાર અંશ વેનારે યોગ્ય નોટિસ આચા પછી જ સંખ્યાવિત રીતે પ્રલાવિત થશે.

v) वितरण पश्चातनुं निरीक्षण

- a. વિતરણ પશ્ચાતનું નિરીક્ષણ, જો કોઈ હોય તો, મંજુરી પત્ર જારી કરતી વખતે નિર્ધારિત કરવામાં આવશે. મંજુરી પત્રમાં એ પણ ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે કે શું બેંક અથવા ઝાંખ વેનારા નિરીક્ષણનો ખર્ચ ઉઠાવશે.

b. કરાર હેઠળ યુકૃવણી અથવા કામગીરીને રિકોર્ડ / વેગ આપવાનો નિર્ણય વેતા પહેલાં, બેંક લોન વેનારાઓને નોટિસ આપશે, જે લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત છે અથવા વ્યાજબી સમયગાળમાં, જો લોન કરારમાં આવી કોઈ શરત અસ્તિત્વમાં નથી.

c. માછકોકાઇનાન્સ લોનની કોવેટરલ-ફી પ્રકૃતિની ખાતરી કરવા માટે, લોન વેનારાના ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ પરના પૂર્વાધિકાર સાથે બિક કરવામાં આવશે જરૂરી.

vi) અન્ય

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

(iv) ધ્રમકી અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ

(ii) ઝાણ લેનારને સતત ફોન કરવો અને/અથવા ઝાણ લેનારને સવારે 9:00 વાગ્યા પહેલા 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 હણ વિશે અથવા ચૂકવણી ન કરવાના પરિણામો વિશે ગેરમાર્જ દોરવું.

e. ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, ઋણ વેનાર અથવા અન્ય બેંકો / FIs જે લોન વેવાનો પ્રસ્તાવ મૂકું છે, બેંકોની સંમત અથવા વાંધી જો કોઈ હોય તો, વિનંતીની પ્રાપ્તિ 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

લેવલ 1:

લેવલ 1 માં કોલ સેન્ટર નંબરો સામેલ છે: 1800-419-5577 અથવા નજીકની એક્સસ બેંક શાખાનો સંપર્ક કરી શકો છો. બેંક પ્રતિભાવ માટે 10 દિવસની ટનખ્યારાઉંડ સમય નિર્ધારિત કર્યો છે ટોલ-ફી નંબર લોન કાર્ડ દ્વારા ઋણ વેનારાઓને પણ જણાવવામાં આવશે.

લેવલ 2:

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

અશોક સુનાર

નોડલ અધિકારી

એક્સસ બેંક લિમિટેડ, NPC1,

5મો માટી, "ગોગાવેકસ"

લ્યાટ નંબર I.T.5, MIDC,

એરોલી નોવેજ પાર્ક,

એરોલી, નવી મુખ્ય -400708

ઇમેઇલ: - [nodal.officer@axisbank.com](mailto: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 રસોદ સ્વોકારશે અને ખાતરી કરશે કે 10 દિવસના સમયગાળામાં જવાબ આપવામાં આવે છે.

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



***Fair Practice Code For Retail Microfinance***

***Assamese***

## বিটেইল মাইক্রোফাইনেন্স বাবে ন্যায্য অনুশীলনী কোড

ভারতীয় বিজোর্ভ বেঙ্কের নির্দেশনা অনুসরি, সময়ে সময়ে ইয়ার বিজ্ঞপ্তির জরিয়তে, বেঙ্কে পরিচালক মণ্ডলীর অনুমোদিত অনুসরি খুচুৰা মাইক্রোফাইনেন্স খণ্ড লঙ্ঘনসকলৰ বাবে ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা গ্রহণ কৰিছে। এই খণ্ডটোৱ ঘাই ঘাই বৈশিষ্ট্যবাজি তলত দিয়া:

### i) খণ্ড বাবে আৱেদনসমূহ

খণ্ড আৱেদন প্ৰপত্ৰত, বেঙ্কে খণ্ড আৱেদন গ্রহণ নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে পৰিশোধটোগ্য মাচুল আৰু পৰিশোধযোগ্য মাচুলৰ পৰিমাণ, পূৰ্বপৰিশোধ বিকল্প আৰু অন্যান্য বিষয়সহ বিস্তৃত তথ্য প্ৰদান কৰিব যি খণ্ড লঙ্ঘনসকলৰ সূত্ৰ প্ৰভাৱিত কৰে, তেওঁলোকে বিচৰা খণ্ড পৰিমাণ নিৰিশেষে। খণ্ড লঙ্ঘনসকলৰ সূত্ৰ প্ৰভাৱিত কৰা হ'ব।

### ii) প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

বেঙ্কে সকলো খণ্ড আৱেদন প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে স্থীকৃতি প্ৰদান কৰিব য'ত আৱেদনটো নিষ্পত্তি কৰাৰ সময়সীমা নিৰ্ধাৰণ কৰা হ'ব।  
বেঙ্কে খণ্ড আৱেদন পৰিশোধ কৰিব আৰু যদি অতিৰিক্ত বিৱৰণ / নথিপত্ৰৰ প্ৰয়োজন হয়; এইবোৰ আবেদনকাৰীৰপৰা বিচৰা হ'ব।  
বেঙ্কে পলম নকৰাকৈ আবেদনটো প্ৰক্ৰিয়া কৰিব। যদি আৱেদনখন প্ৰত্যাখ্যান কৰা হয়, বেঙ্কে আবেদনকাৰীক শাৰীৰিক বা ডিজিটেলটোগাযোগৰ জৰিয়তে এমাহৰ ভিতৰত প্ৰত্যাখ্যানৰ কাৰণবোৰ জনোৱা।

### iii) খণ্ড মূল্যাঙ্কন আৰু চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাবলী

- অনুমোদন কৰ্তৃপক্ষই বেঙ্কে প্ৰাপ্তন নিৰ্দেশনা আৰু খণ্ড নীতি অনুসৰি ক্রেডিট আবেদনৰ সঠিক মূল্যাঙ্কন নিশ্চিত কৰিব বুলি আশা কৰা হ'ব। পৰ্যাপ্ত মার্জিন আৰু সুৰক্ষাৰ উপলক্ষতা খণ্ড লঙ্ঘনসকলৰ ওপৰত যথাযথ পৰিশুমৰ্ব বিকল্প নহ'ব।
  - সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাবলী আৰু অন্যান্য সতৰ্কবাণী বেঙ্কে খণ্ড লঙ্ঘনসকলৰ লিখিতভাৱে সঠিকভাৱে অৱগত কৰিব।
  - বেঙ্কে খণ্ড লঙ্ঘনসকলৰ প্ৰক্ৰিয়াক খণ্ড লঙ্ঘনসকলৰ প্ৰক্ৰিয়া আৰু নিয়মাবলীৰ সৈতে খণ্ড সীমা প্ৰদান কৰিব আৰু খণ্ড লঙ্ঘনসকলৰ তেওঁৰ সম্পূৰ্ণ জ্ঞান বেকৰ্ডত দিয়া এই চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাবলী গ্ৰহণ কৰিব।
  - খণ্ড চুক্তিক উদ্ধৃত সকলো বেষ্টনীৰ প্ৰতিলিপি খণ্ড লঙ্ঘনসকলৰ প্ৰতিটো প্ৰতিলিপি খণ্ড লঙ্ঘনসকলৰ প্ৰদান কৰা হ'ব।
  - অনুমোদন পত্ৰ / খণ্ড চুক্তিক স্পষ্টকৈ কোৱা হ'ব যে খণ্ড সুবিধাবোৰ কেৱল বেঙ্কে বিবেচনাত সম্প্ৰসাৰিত কৰা হ'ব।
  - খণ্ড লঙ্ঘনসকলৰ পৰিশোধ কৰিব আৰু বা ইয়াৰ অংশীদাৰ/এজেন্টক পৰিশোধ কৰিব লগা যিকোনো মাচুল/মাচুল তথ্যপত্ৰত স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰা হ'ব। খণ্ড লঙ্ঘনসকলৰ এনে কোনো পৰিমাণ আদায় কৰা নহ'ব যিটো তথ্যপত্ৰত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰা হোৱা নাই।
  - বেঙ্কে ইয়াৰ সকলো কাৰ্যালয়ত মাইক্রোফাইনেন্স খণ্ড ওপৰত আৰোপ কৰা নিম্নতম, সৰ্বাধিক আৰু গড় সূত্ৰ হাৰ, ইয়াৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা সাহিত্যত (তথ্য পুস্তিকা/পত্ৰিকা) গুৰুত্বপূৰ্ণভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰিব, যদি থাকে আৰু ইয়াৰ বেছচাইটত বিৱৰণ।
  - মাইক্রোফাইনেন্স খণ্ড ওপৰত সূত্ৰ হাৰ আৰু অন্যান্য মাচুল/মাচুল উচ্চ খাৰ নালাগো।
- I. কিছুমান পৰিস্থিতিত ঘূৰাই দিব লগা মাচুলৰ পৰিমাণ আৰু বিআইব প্ৰাক্তন নিৰ্দেশনাৰ দ্বাৰা নিয়ন্ত্ৰিত হ'ব।
- j. খণ্ড লঙ্ঘনসকলো সম্পূৰ্ণ সন্মতিৰ সৈতে অনা-ক্রেডিট সামগ্ৰী জাৰী কৰা হ'ব আৰু এনে সামগ্ৰীৰ বাবে মাচুল গাঁথনি খণ্ড কাৰ্ডত খণ্ড লঙ্ঘনসকলৰ স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।
- বেঙ্কে খণ্ড লঙ্ঘনসকলৰ তেওঁলোকে বুজি পোৱা ভাষাত খণ্ড কাৰ্ড এখন প্ৰদান কৰিব য'ত নিম্নলিখিতবোৰ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব:
    - খণ্ড লঙ্ঘনসকলৰ পৰিশোধ চিনান্ত কৰা তথ্য।
    - মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ ওপৰত সৰলীকৃত তথ্যপত্ৰ।
    - খণ্ড সৈতে সংলগ্ন আন সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাবলী।
    - প্ৰাপ্ত কিস্তি আৰু চূড়ান্ত ডিচাৰ্জ সহ সকলো পৰিশোধ স্থীকৃতি আৰু
    - অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ বিৱৰণ, বেঙ্কে নোডেল বিষয়াৰ নাম আৰু টোগাযোগ নথৰ সহ।

### iv) চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাবলীৰ পৰিৱৰ্তন সহ খণ্ড বিতৰণ

- বেঙ্কে এনে অনুমোদন নিয়ন্ত্ৰণ কৰা চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাবলী অনুমোদিত খণ্ডসময়মতে বিতৰণ কৰাটো নিশ্চিত কৰিব।
- অনুমোদনৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাবলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন যেনে সূত্ৰ আৰু মাচুল পৰিৱৰ্তনবোৰ প্ৰভাৱিত কৰাৰ আগতে খণ্ড লঙ্ঘনসকলৰ জনোৱা হ'ব।
- সূত্ৰ হাৰ আৰু মাচুলৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন কেৱল খণ্ড লঙ্ঘনসকলৰ যথাযথ জাননী দিয়াৰ পিছতহে প্ৰত্যাশিতভাৱে প্ৰভাৱিত হ'ব।

### v) বিতৰণৰ পিছত তত্ত্বাবধান

- অনুমোদন পত্ৰ জাৰী কৰাৰ সময়ত বিতৰণৰ পিছত তত্ত্বাবধান, যদি থাকে, নিৰ্ধাৰণ কৰা হ'ব। অনুমোদন পত্ৰখনত বেঙ্ক বা খণ্ড লঙ্ঘনসকলৰ অধীনত পৰিশোধ বা প্ৰদৰ্শন পুনৰ মনত পেলোৱা / ভৱিষ্যত কৰাৰ সিদ্ধান্ত লোৱাৰ আগতে, খণ্ড চুক্তি বা যুক্তিসংজ্ঞত ম্যাদত নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি, বেঙ্কে খণ্ড লঙ্ঘনসকলৰ জাননী দিব, যদি খণ্ড চুক্তিক এনে কোনো চৰ্তাৱলীক নাথাকে।
- মাইক্রোফাইনেন্স খণ্ড আনুষঙ্গিক মুক্ত প্ৰকৃতি নিশ্চিত কৰিবলৈ, খণ্ডটো খণ্ড লঙ্ঘনসকলৰ জমা একাউণ্টৰ লিয়েনৰ সৈতে সংযুক্ত কৰা নহ'ব।

### vi) অন্যবোৰ

- খণ্ড অনুমোদন নথিপত্ৰৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাবলীত নিৰ্ধাৰিত চৰ্তাৱলীৰ বাহিবে বেঙ্কে খণ্ড লঙ্ঘনসকলৰ কামত হস্তক্ষেপ নকৰে।
- যদি খণ্ড লঙ্ঘনসকলৰ আগতে প্ৰকাশ নকৰা যিকোনো তথ্য বেঙ্কৰ দৃষ্টিগোচৰ হয়, বেঙ্কে খণ্ড লঙ্ঘনসকলৰ প্ৰয়োজনীয় তথ্য প্ৰাপ্ত কৰাৰ আৰু ইয়াৰ স্বার্থ সুৰক্ষিত কৰাৰ বাবে পদক্ষেপ লোৱাৰ অধিকাৰ থাকিব।
- যদিও, বেঙ্কে সমাজৰ দুৰ্বল শ্ৰেণীৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা খণ্ড-সম্পৰ্কিত আঁচনিত অংশগ্ৰহণ কৰিব পাৰে, বেঙ্কে খণ্ড দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত যৌনতা, জাতি আৰু ধৰ্মৰ ভিত্তিত বৈষম্য নকৰিব।
- বেঙ্ক বা ইয়াৰ এজেণ্টে পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে কোনো কঠোৰ পদ্ধতিত জড়িত নহ'ব যেনে:

(v) ভাবুকি বা আপত্তিজনক ভাষা ব্যৱহাৰ কৰা

(ii) খণ্ড লঙ্গতাক নিরস্তর ফোন করা আৰু / বা খণ্ড লঙ্গতাক পুৱা 9:00 বজাৰ আগতে আৰু সন্ধিয়া 6:00 বজাৰ পিছত ফোন কৰা হয়।

(iii) খণ্ড লঙ্গতাৰ আত্মীয়, বন্ধুবাৰ্গ বা সহকৰ্মীসকলক হাৰাশাস্তি কৰা

(iv) খণ্ড লঙ্গতাৰ নাম প্ৰকাশ কৰা

(v) খণ্ড লঙ্গতাৰ বা খণ্ড লঙ্গতাৰ পৰিয়াল / সম্পত্তি / খ্যাতিক্ষতি কৰাৰ বাবে হিংসা বা আন একে ধৰণৰ উপায় ব্যৱহাৰ বা ভাৰুকি

(vi) খণ্ডৰ পৰিমাণ বা পৰিশোধ নকৰাৰ পৰিণামৰ বিষয়ে খণ্ড লঙ্গতাক বিপথে পৰিচালিত কৰা।

e. খণ্ড লঙ্গতাৰপৰা বা খণ্ড লোৱাৰ প্ৰস্তাৱ দিয়া আন বেক্ষ / এফ.আই.-বপৰা ধাৰলৈ একাউণ্ট স্থানান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, বেক্ষৰ সন্মতি বা আপত্তি, যদি থাকে, অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰপৰা 21 দিনৰ ভিতৰত জনোৱা হ'ব।  
গু. বেক্ষে ইয়াৰ কৰ্মচাৰী বা আউটচৰ্চ এজেন্সৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ দ্বাৰা অনুপযুক্ত আচৰণৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব আৰু সময়মতে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰদান কৰিব। খণ্ড 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 এক্সিঁছ বেক্ষ শাখাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে। বেক্ষে এটা সঁহাৰিব বাবে 10 দিনৰ পৰিৱৰ্তনৰ সময় নিৰ্ধাৰণ কৰিছে।  
টেল-ফোন নম্বৰটো খণ্ড কাৰ্ডৰ জৰিয়তে খণ্ড লঙ্গতাসকলকো জনোৱা হ'ব।

স্তৰ 2:

যদি গ্ৰাহকজনে স্তৰ 1-ত গ্ৰাহকক আগবঢ়োৱা সঁহাৰিত সন্তুষ্ট নহয় তেন্তে খণ্ড লঙ্গতাই বেক্ষৰ নোডেল বিষয়াৰ সৈতেওটোগাযোগ কৰিব পাৰে।

অশোক চুনাৰ

নোডেল বিষয়া

এক্সিঁছ বেক্ষ লিমিটেড, NPC1,

5ম মহলা, "গিৰগাম্ভীৱৰ্ক"

প্লট নং আই.টি.5, MIDC,

আই.বোলি নলেজ পাৰ্ক,

আই.বোলি, নৱী মুম্বাই -400708

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

ফোন নং. 080-61865200

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

বেক্ষে অভিযোগপ্ৰাপ্তি স্থিকাৰ কৰিব আৰু নিশ্চিত কৰিব যে 10 দিনৰ ভিতৰত সঁহাৰি প্ৰদান কৰা হয়।

পুনৰুদ্ধাৰ সম্পৰ্কীয় অভিযোগৰ নিষ্পত্তিৰ বাবে বেক্ষৰ এক সমৰ্পিত প্ৰণালী থাকিব।



***Fair Practice Code For Retail Microfinance***

***Odia***

## રિટેલ માલકો ફાઇનાન્સ પાલ્સ નિરપેણ આચરણ સંહિતા

ભારતીય રિજર્વ બ્યાંક દ્વારા, સમય સમયરે એહાર બિજુપુરી માધ્યમરે નિર્દેશિત અનુયાયી, એહી બ્યાંક એહાર બોર્ડ અંદર તાલેરેઝર વા નિર્દેશક મણ્ણલી દ્વારા અનુમોદીત અનુયાયી રિટેલ માલકો ફાઇનાન્સ ચણગ્રહિતામાનક પાલ્સ નિરપેણ આચરણ સંહિતા ગ્રહણ કરીછે। સમાનાર દિગેણ ગૃહનુંઢિક હેઠળ:

### i) રણ પાલ્સ આબેદન

એહી રણ આબેદનપત્ર, એહી બ્યાંક દેય એવં પિ, યદિ કિછિ થાએ તાહાકું અનુભૂત કર, પ્રક્રિયાકરણ પાલ્સ પોંઘોગાય પરિમાણ એવં રણ આબેદન સ્વીકાર કરાનાયિબા ઘટણારે પરિશોધયોગાય એપરિ દેય પરિમાણ, પ્રાક પોંઘો વિકસ્થળુંઢિક એવં અન્યાન્ય બિશ્વય યાહાકી ષેમાને નેનેથેબા પરિમાણ નિર્ધિશેણરે રણગ્રહિતામાનક સ્વાર્થકું પ્રભાવિત કરીપારે, ષેષચું પસ્પક્રિત સમન્દ્રિત સૂચના પ્રદાન કરિબ। એહી આબેદન પર્મ રણગ્રહિતા બુઝુથુબા ભાષારે પ્રદાન કરાયિબ।

### ii) પ્રક્રિયાકરણ કરુંથી

a. એહી બ્યાંક સમય રણ આબેદનપત્ર ગ્રહણકું પાલ્સ પ્રાણીસ્વીકાર પ્રદાન કરિબે એવં, યેરું સમય સામા મધ્યરે રણ આબેદન બિચાર ચૂઢાન્ન હેબ ષે સ્પષ્ટકરે મધ્ય જણાલબે।

b. એહી બ્યાંક એહી રણ આબેદન યાંશ કરિબ એવં યદિ અટ્રેન્ટ બિબરણી/દલિલ આબશ્યક હુએ; એનુંઢિક આબેદનકારીનું મનાયિબ।

c. એહી બ્યાંક અબીલિન્યુંથી આબેદન પ્રક્રિયાકરણ કરિબ। એહી આબેદન અગ્રાહ્ય હેબા ઘટણારે બ્યાંક એક માસ મધ્યરે અગ્રાહ્ય હેબાર કારણ લિખ્ણ ભાવરે કિમ્બ ડિચિટલ યોગાયોગ માધ્યમરે આબેદનકારીનું જણાલબે।

### iii) રણર બિચાર એવં સર્વ ઓ નિયમાબદી

a. આશા કરાયારું યે મણ્ણુર કરુથુબા કર્તૃપણ બ્યાંકર રણ નાચિ એવં નિર્દેશાબદીરે બસ્ટ્રીટ અનુયાયી રણ આબેદનર ઉપયુક્ત મૂલ્યાયન સ્થાનીયીન કરિબે। યથેણે માન્યની એવં સ્વિન્યુરીટી બા બન્ધ ઉપલબ્ધ રહેહિતા રણયોગાય બિશ્વયરે બિધુ મુચાબક યાંશર પરિપૂરક હેબ નાહી।

b. સમય સર્વ ઓ નિયમાબદી એવં અન્યાન્ય અનુયાયી બિશ્વયરે બ્યાંક દ્વારા લિખ્ણ ભાવે યાંશાં રૂપે જણાલ દિયાયિબ।

c. એહી બ્યાંક અબીલિન્યુંથી આબેદન પ્રક્રિયાકરણ કરિબ। એહી આબેદન અગ્રાહ્ય હેબા ઘટણારે બ્યાંક એક માસ મધ્યરે અગ્રાહ્ય હેબાર કારણ લિખ્ણ ભાવરે કિમ્બ ડિચિટલ યોગાયોગ માધ્યમરે આબેદનકારીનું જણાલબે।

d. રણગ્રહિતા બુઝુથુબા ભાષારે રણગ્રહિતાનું એહી રણ રાજીનામાર નકલ સ્વિન્યુર રણ રાજીનામાર બિશ્વચ સમય સંલગ્ન નકલ પ્રદાન કરિબે।

e. એહી મણ્ણુરાનું પત્ર/રણ રાજીનામા સ્વિન્યુર ભાવરે બણ્ણન કરિબ યે એહી રણ સુદ્ધિધા એકક ભાવરે બ્યાંકર બિચાર અનુયાયી પ્રદાન કરાયિબ।

f. બ્યાંક એવં કિમ્બ એહાર અંશાદાર/એજેન્ટનું રણગ્રહિતાનું દ્વારા પોંઘોગાય કોણસ્થી પિ/દેય પ્રકાશ્યકરે એહી ફાયાનુંસ્થી (સૂચના પૃષ્ઠા) રે પ્રકાશ કરાયિબ।

g. બ્યાંક સ્વિન્યુર ભાવરે એહાર સમય કાર્યપાલયરે, એહાક દ્વારાજાર કરાયાનુથુબા લેખા (સૂચના પૃષ્ઠા/પાંખલેચ) યદિ કિછિ થાએ એવં એહાર ખેબસ્થાંગરે બિબરણી સહી રણ માનુષનું માનુષનું માનુષનું એવં અનુભૂત રણ રાજીનામાર કરિબ।

h. માલકોપાંચનાનું રણ ઉપરે સ્વીધ હારએવં અન્યાન્ય દેય/પિ સ્વીધ ખોર હેબા અનુભૂતિ।

I. નિર્દ્દેશ પરિશોધ કરાયાનું થ્યા દેય આરબિઆંક માર્ગદર્શકા મુચાબક પરિચાલિટ હેબ।

j. રણગ્રહિતામાનક સમય સંબંધિત સહી રણ ઉપરે સ્વાર્થકું જારી રાજીનામાર એવં એપરિ ઉપાદાન પાલ્સ/પિ સ્વાર્થ ખોર હેબા અનુભૂતિ।

k. બ્યાંક રણગ્રહિતામાને બુઝુથુબા ભાષારે એક રણ કાર્ટ પ્રદાન કરિબ યાહાકી નિમ્નલિખ્ણ દિગ્નુંઢિક અનુભૂત કરિબ:

(i) રણગ્રહિતાનું યાંશ ભાવરે ચિન્હિટ કરુથુબા સૂચના;

(ii) મૂલ્યાયન ઉપરે સરલિબુનું ફાયાનુંસ્થી બા ઘટણાનુંસ્થા;

(iii) રણ સહી સંલગ્ન અન્યાન્ય સર્વ ઓ નિયમાબદી;

(iv) સમય પરિશોધ સહી સાર્વ હોલથુબા કિન્ષી એવં ચૂઢાન્ન દિગ્નુંઢિક નિર્બાહ પાલ્સ પ્રાણીસ્વીકાર પ્રદાન કરિબ।

(v) આપરિ શ્રીયાણી બયાનુંસ્થી બિબરણ, બ્યાંકર નોઓલ અંશસરકાર નામ એવં યોગાયોગ નિમ્ન અનુભૂત કરિબ।

### iv) રણ બિચરણ સહી સર્વ ઓ નિયમાબદીરે પરિબર્તનનું અનુભૂત કરિ

a. એહી બ્યાંક એપરિ મણ્ણુરાનું પરિચાલિટ કરુથુબા સર્વ ઓ નિયમાબદી સ્વિન્યુંઢિત કરિ ઠિક સમયરે મણ્ણુર હોલથુબા રણર બિચરણ સ્વિન્યુંઢિત કરિબ।

b. એહી મણ્ણુરાનું પણ સર્વ ઓ નિયમાબદીરે કોણસ્થી પરિબર્તન યેપરીકી સ્વીધ એવં શ્વીનું એહી પરિબર્તનનું પ્રભાવિત કરિબ પૂર્બરું, એહી બ્યાંક રણગ્રહિતાનું, એહી રણ રાજીનામાર અન્યાન્ય બિચાર સંબંધિત દિયાયિબ।

c. સ્વીધ હાર એવં દેયરે કોણસ્થી પરિબર્તન રણગ્રહિતાનું યાંશ બિજુપુરી પ્રદાન પરે સમાનુપાટિક ભાવરે કેબલ પ્રભાવશાલી હેબ।

### v) બિચરણ પરબર્તી તભાબધાન

a. બિચરણ પરબર્તી તભાબધાન યદિ કિછિ થાએ, મણ્ણુરાપત્ર કરુથુબા સર્વ ઓ નિયમાબદી સ્વિન્યુંઢિત કરિ ઠિક સમયરે મણ્ણુર હોલથુબા રણર બિચરણ સ્વિન્યુંઢિત કરિબ।

b. એહી રાજીનામા અધાનરે પોંઘો કરિબા પાલ્સ નિર્દેશ દેવા/ભરાન્દિત કરિબા કિમ્બ પ્રદર્શન કરિબા નિષ્ઠું નિર્દેશ દેવા પૂર્બરું, એહી બ્યાંક રણગ્રહિતાનું, એહી રણ રાજીનામાર દર્શાવીનું માનુષનું માનુષનું માનુષનું એવં અનુભૂત રણ રાજીનામાર એપરિ કોણસ્થી સર્વાબધાન નાથા।

c. માલકોપાંચનાનું રણર બન્ધક પ્રકૃતિ સ્વિન્યુંઢિત કરિબા પાલ્સ એહી રણનું રણગ્રહિતાનું જમા આકારણરે એક બન્ધક સહી કિંદુ કરાયિબ નાહી।

### vi) અન્યાન્ય

a. એહી બ્યાંક કેબલ રણ મણ્ણુરા દલિલગુંઢિકરે દિયાયાનુથુબા સર્વ ઓ નિયમાબદી બિદ્યાર રણગ્રહિતામાનક અન્ય કોણસ્થી બાયાપરાર હુસ્ટ્યેનેપ કરિબ નાહી।

b. કોણસ્થી સ્વચ્છના રણગ્રહિતાનું દ્વારા પૂર્બરું પ્રકાશ કરાયાનુથુબા બ્યાંક દૂષીનું આસીબા ઘટણારે, એહી બ્યાંકર રણગ્રહિતાનું આબશ્યક સૂચનાર બન્ધના માગિબાર એવં એહાર સ્વાર્થ રણાપાલ કાયાનુંસ્થી ગ્રાહણ કરિબાર અધ્યકાર રણિબ।

c. યેગેબેલે કિ બ્યાંક સમાન દ્વારિનું ગ્રાહણ કરિબ એવં એહાર સ્વાર્થ આધારર તેદેભાવ કરિબ નાહી।

d. બ્યાંક કિમ્બ એહાર એજેન્ટ આધારર પાલ્સ કોણસ્થી કરિબ એવં યેપરિકી:

- (vi) ଧମକ କିମ୍ବା ଅପମାନସୂଚକ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରିବା।
- (ii) କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ରଣ୍ଗରୁହିତାଙ୍କୁ କଲୁ କରିବା ଏବଂ /କିମ୍ବା ସକାଳ ୨ଟା ପୂର୍ବରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା ୬ଟା ପରେ କଲୁ କରିବା।
- (iii) ରଣ୍ଗରୁହିତାଙ୍କର ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଦୁ କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀମାନଙ୍କୁ ନିର୍ଯ୍ୟାତନା ଦେବା।
- (iv) ରଣ୍ଗରୁହିତାଙ୍କର ନାମ ପ୍ରକାଶିତ କରିବା।
- (v) ରଣ୍ଗରୁହିତାଙ୍କର କିମ୍ବା ରଣ୍ଗରୁହିତାଙ୍କ ପରିବାର/ସମ୍ପର୍କ/ସ୍ଵନାମର କ୍ଷତି କରିବା ପାଇଁ ଧମକ ଦେବା କିମ୍ବା ହିଂସା ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ଧମକ ଦେବା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ସମାଜ ପ୍ରକାରର ମାଧ୍ୟମ ବ୍ୟବହାର କରିବା।
- (vi) ଉପର ପରିବ୍ୟାୟି କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନ କରିବାର ଫଳାଫଳ ବିଷୟରେ ରଣ୍ଗରୁହିତାଙ୍କୁ ବିଭାଗ କରିବା।

e. ରଣ୍ଗରୁହିତାଙ୍କଠାରୀରୁ ରଣ୍ଗରୁହିତାଙ୍କ ଖାତା ଛାନାକ୍ରତରଣ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାୟେ ଘରଣାରେ, ରଣ୍ଗରୁହିତାଙ୍କଠାରୀରୁ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ/ଆର୍ଥିକ ଅନୁଷ୍ଠାନରୁ ଯେକୌଣସି ଛାନାରୁ, ଯେଉଁ ଛାନକୁ ଉପର ନିଆଯିବାର ପ୍ରସ୍ତାବ ରହିଛି, ବ୍ୟାଙ୍କର ସମ୍ବନ୍ଧି କିମ୍ବା ଆପରି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଅନ୍ୟଥା ଏପରି ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବା ତାରିଖର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

ଘ. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟ ଏହାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ବାହାରୁ ଆହରଣ କରାଯାଇଥୁବା ଏଜେଞ୍ଚିର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ଅସଂଗତ ଆଚରଣ ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବ ଏବଂ ଯଥା ସମୟରେ ଆପରି ଶୁଣାଣି ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ଘୋଷଣାମାମା ମଧ୍ୟ ଉପର ରାଜିନାମାରେ ସନ୍ତ୍ରିବେଶିତ କରାଯିବ ।

### vii) ଆପରି ଶୁଣାଣି

#### ଆପରି ରିପୋର୍ଟ କରିବା ପାଇଁ ଗାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ମାଧ୍ୟମ

ସ୍ତର 1: ସ୍ତର 1 ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ କ୍ଲିଲ୍ ସେଣ୍ଟର ନମରଗୁଡ଼ିକ: 1800-419-5577 କିମ୍ବା ନିକଟତମ ଆହୁସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।  
ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ଜଜାବ ଦେବା ପାଇଁ 10 ଦିନର ବିଚାର ବିମର୍ଶ ସମୟ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିଛି ।

ରଣ୍ଗରୁହିତାଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଉପର କାର୍ତ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ଗୋଲ୍ ପ୍ରି ନମ୍ବର ବିଷୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

ସ୍ତର 2: ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଲେବଲ୍ 1 ରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥୁବା ଉଭରରେ ସନ୍ତ୍ରିବେଶ ହୁଅଛି ନାହିଁ ତେବେ ଏହି ରଣ୍ଗରୁହିତା ବ୍ୟାଙ୍କର ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହିତ ମଧ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରନ୍ତି ।

ଆପରି ଶୁଣାଣି

ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ,  
ଆହୁସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିମିଟେଡ୍, ଏନ୍‌ପିୟୀ୧,  
୫ମ ମହିଳା, “ଗୀଗାପ୍ଲାଟ୍”,  
ପ୍ଲଟ୍ ନମ୍ବର ଆଇ.ଟି.୫, ଏମ୍‌ଆଇଟିୟୀ,  
ଆଇରୋଲି ନିଲେନ୍ ପାକ,  
ଆଇରୋଲି ନବି ମୁଗ୍ଧାଳ -400708  
ଇମେଲ୍: - [nodal.officer@axisbank.com](mailto:nodal.officer@axisbank.com)

ଫୋନ୍ ନମ୍ବର. 080-61865200

ସମୟ: ସୋମବାରରୁ ଶନିବାର ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସକାଳ 9:30 ରୁ ଅପରାହ୍ନ 5:30 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ (କେବଳ ସିଟୀୟ ଓ ଚତୁର୍ଥ ଶନିବାର ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟବୀତ)

ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି ଅଭିଯୋଗପ୍ରାୟେ ସ୍ବାକ୍ଷର କରିବ ଏବଂ ସୁନ୍ତରୀତ କରିବ ଯେ 10 ଦିନ ଅବଧୁ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଉଭର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ  
ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଆଦାୟ ସମ୍ପର୍କିତ ଆପରିର ଶୁଣାଣି ପାଇଁ ଏକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କ 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) খণ্ডের আবেদন

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

### ii) প্রক্রিয়াকরণ

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

### iii) খণ্ড মূল্যায়ন এবং নিয়ম ও শর্তাবলী

- অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ ব্যাঙ্কের বিদ্যমান নির্দেশাবলী এবং খণ্ড নীতি অনুযায়ী ক্রেডিট আবেদনের যথাযথ মূল্যায়ন নিশ্চিত করবে বলে আশা করা হবে। পর্যাপ্ত মার্জিন এবং নিরাপত্তার উপলব্ধতা খণ্ডগ্রহীতার উপর যথাযথ পরিশ্রমের বিকল্প হবে না।
- ব্যাঙ্কের দ্বারা সমস্ত নিয়ম ও শর্তাবলী এবং অন্যান্য সতর্কতাগুলি যথাযথ উপায়ে লিখিতভাবে খণ্ডগ্রহীতাকে জানানো হবে।
- ব্যাঙ্ক খণ্ডগ্রহীতার দ্বারা বোধগম্য ভাষায় এর নিয়ম ও শর্তাবলী সহ ক্রেডিট সীমা খণ্ডগ্রহীতা/জামিনদারকে জানিয়ে দেবে এবং রেকর্ড তার সম্পূর্ণ জ্ঞান সহ প্রদত্ত এই শর্তাবলীতে খণ্ডগ্রহীতার/জামিনদারের গ্রহণযোগ্যতা প্রাপ্ত করে।
- খণ্ডগ্রহীতার দ্বারা বোধগম্য ভাষায় খণ্ড চুক্তির একটি অনুলিপি এবং খণ্ড চুক্তিতে উদ্ধৃত প্রতিটি পরিশিষ্টের একটি অনুলিপি তাকে প্রদান করা হবে।
- অনুমোদন পত্র/খণ্ড চুক্তিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকবে যে ক্রেডিট সুবিধাগুলি সম্পূর্ণভাবে ব্যাঙ্কের বিবেচনার ভিত্তিতে প্রস্তাবিত হবে।
- ব্যাঙ্ক এবং/অথবা এর অংশীদার/এজেন্টকে খণ্ডগ্রহীতার দ্বারা প্রদেয় যেকোনো ফি/চার্জগুলি ফ্যাক্টোরিটে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে। খণ্ডগ্রহীতাকে 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।
- I. নির্দিষ্ট পরিস্থিতিতে যে পরিমাণ ফি ফেরত দিতে হবে তা বর্তমান RBI নির্দেশিকা দ্বারা নিয়ন্ত্রিত হবে।
- j. খণ্ডগ্রহীতাদের সম্পূর্ণ সম্মতিতে নন-ক্রেডিট পণ্য জারি করা হবে এবং এই ধরনের পণ্যের জন্য ফি-এর কাঠামো স্পষ্টভাবে খণ্ড কার্ডেই খণ্ডগ্রহীতাকে জানানো হবে।
- k. ব্যাঙ্ক খণ্ডগ্রহীতাকে তাদের বোধগম্য ভাষায় একটি খণ্ড কার্ড প্রদান করবে যাতে নিম্নলিখিতগুলি অন্তর্ভুক্ত করা হবে:
  - খণ্ডগ্রহীতাকে পর্যাপ্তভাবে সনাক্ত করে এমন তথ্য।
  - মূল্যের উপর সরলীকৃত ফ্যাক্টোরিট।
  - খণ্ডের 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 খণ্ড বিতরণ

- ব্যাঙ্ক এই ধরনের অনুমোদনের নিয়ম ও শর্তাবলীর সাথে সঙ্গতি রেখে অনুমোদিত খণ্ডের সময়মত বিতরণ নিশ্চিত করবে।
- খণ্ডগ্রহীতাকে অনুমোদনের নিয়ম ও শর্তাবলীতে সুদ এবং চার্জের কোনো পরিবর্তন কার্যকর করার আগে অবহিত করা হবে।
- সুদের হার এবং চার্জের কোনো পরিবর্তন খণ্ডগ্রহীতাকে যথাযথ নোটিশ দেওয়ার পরেই কার্যকর করা হবে।

### v) বিতরণ পরবর্তী তত্ত্বাবধান

- বিতরণ পরবর্তী তত্ত্বাবধান, যদি থাকে, অনুমোদন পত্র জারি করার সময় নির্ধারিত হবে। তত্ত্বাবধানের খরচ ব্যাঙ্ক কিংবা খণ্ডগ্রহীতার মধ্যে কে বহন করবে তাও অনুমোদনের চিঠিতে উল্লেখ থাকবে।
- ব্যাঙ্ক খণ্ড চুক্তিতে এই ধরনের কোনো শর্ত না থাকলে খণ্ড চুক্তি বা যুক্তিসংজ্ঞত মেয়াদে উল্লেখ করা হিসাবে, চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার/স্বার্থান্বিত করার সিদ্ধান্ত নেওয়ার আগে খণ্ডগ্রহীতাদের নোটিশ দেবে।
- ক্ষুদ্র খণ্ডের জামানত-মুক্ত প্রকৃতি নিশ্চিত করার জন্য, খণ্ডটি খণ্ডগ্রহীতার আমানত অ্যাকাউন্টে পূর্বস্বত্বের সাথে সংযুক্ত করা হবে না।

### vi) অন্যান্য

- খণ্ড অনুমোদনের নথির নিয়ম ও শর্তাবলীতে উল্লেখিত শর্ত ব্যতীত ব্যাঙ্ক খণ্ডগ্রহীতাদের বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না।
- যদি খণ্ডগ্রহীতার আগে প্রকাশ না করা কোনো তথ্য ব্যাঙ্কের নজরে আসে, তাহলে খণ্ডগ্রহীতার কাছ থেকে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করার এবং এর স্বার্থ রক্ষার জন্য ব্যাঙ্কের পদক্ষেপ নেওয়ার অধিকার থাকবে।
- যদিও ব্যাঙ্ক সমাজের দুর্বল অংশগুলির জন্য প্রণীত ক্রেডিট-সংযুক্ত ক্ষিমগুলিতে অংশ নিতে পারে, তবে খণ্ড দেওয়ার ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ক লিঙ্গ, বর্ণ এবং ধর্মের ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না।
- ব্যাঙ্ক বা এর এজেন্ট পুনরুদ্ধারের জন্য কোনো কঠোর পদ্ধতিতে জড়িত হবে না যেমন:

(vii) হমকি বা আপত্তিজনক ভাষা ব্যবহার

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

- (iii) খণ্ডগ্রহীতার আত্মীয়স্বজন, বন্ধুবান্ধব, বা সহকর্মীদের হয়রানি করা।
- (iv) খণ্ডগ্রহীতাদের নাম প্রকাশ করা।
- (v) খণ্ডগ্রহীতা বা তার পরিবার/সম্পদ/খ্যাতির ক্ষতি করার জন্য সহিংসতা বা অন্য অনুরূপ উপায় ব্যবহার বা ব্যবহারের হমাকি।
- (vi) খণ্ডের পরিমাণ পরিশোধ না করার পরিণতি সম্পর্কে খণ্ডগ্রহীতাকে বিভ্রান্ত করা।

e. খণ্ডগ্রহীতার কাছ থেকে বা খণ্ড নেওয়ার প্রস্তাবকারী অন্যান্য ব্যাঙ্ক/FI-এর কাছ থেকে খণ্ড অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্কের সম্মতি বা আপত্তি থাকল তা অনুরোধ প্রাপ্তির 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে।  
g. ব্যাঙ্ক এর কর্মচারী বা আউটসোর্স করা এজেন্সির কর্মচারীদের দ্বারা অনুপযুক্ত আচরণের জন্য দায়বদ্ধ হবে এবং সময়মত অভিযোগের প্রতিকার প্রদান করবে। এই বিষয়ে খণ্ড 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 ব্যাঙ্ক শাখায় যোগাযোগ করতে পারেন।  
ব্যাঙ্ক একটি প্রতিক্রিয়ার জন্য 10 দিনের টান(অ্যারাউন্ড সময় সংজ্ঞায়িত করেছে)।

এছাড়াও খণ্ডগ্রহীতাদের কাছে খণ্ড কার্ডের মাধ্যমে টোল-ফ্রি নম্বরটি জানানো হবে।

লেভেল 2:

গ্রাহক যদি লেভেল 1-এ গ্রাহককে দেওয়া প্রতিক্রিয়া সন্তুষ্ট না হয় তাহলে খণ্ডগ্রহীতা ব্যাঙ্কের নোডাল অফিসারের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

অশোক সোনার

নোডাল অফিসার

অ্যাক্সিস ব্যাংক লিমিটেড, NPC1,

৫ম তলা, "গিগাপ্লেক্স"

প্লট নম্বর I.T.5, MIDC,

এরোলি নলেজ পার্ক,

এরোলি, নভি মুম্বাই -400708

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

ফোন নম্বর: 080-61865200

সময়: সকাল 9:30 টা থেকে বিকেল 5:30 টা সোমবার থেকে শনিবার (দ্বিতীয় ও চতুর্থ শনিবার এবং ব্যাঙ্ক ছুটির দিন ব্যতীত)

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

পুনরান্বার সংক্রান্ত অভিযোগের প্রতিকারের জন্য ব্যাঙ্কের একটি নিবেদিত ব্যবস্থা থাকতে হবে।



***Fair Practice Code For Retail Microfinance***

***Kannada***

## ರಿಟೆಲ್ ಮ್ಯಾಕ್ಸ್‌ಫೋನ್‌ಗಾಗಿ ನಾಯೋಚಿತ ವಿಧಾನ ಸಂಹಿತೆ

ಭಾರತೀಯ ರಿಜವ್‌ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ನಿದೇಶಿಸಲಬ್ಬಿದ್ದಂತೆ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತನ್ನ ಸುತ್ತೆಲ್ಲೋಗಳೇ ಮೂಲಕ, ನಿದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲಬ್ಬಿದ್ದಂತೆ ರಿಟೆಲ್ ಮ್ಯಾಕ್ಸ್‌ಫೋನ್‌ಗಾಗಿ ನಾಯೋಚಿತ ವಿಧಾನ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಹೀಗಿವೆ:

### i) ಸಾಲಕಾಗಿ ಅಜಿಂ

ಈ ಸಾಲದ ಅಜಿಂಯಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಕರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಪಾವತಿಸತಕ್ಕ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಆಕರಿಸುವಿಕೆಗಳೇನಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಅಪ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅಜಿಂಯು ಅಗ್ರಿಕರಿಸಲಬ್ಬಿದ್ದರಿವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಇಂಥ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮರುಸಂದಾಯ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಹೊತ್ತೆ,

ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಬಾಧಿಸುವ ಇತರ ಸಂಗತಿಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಮಗ್ರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಈ ಅಜಿಂ ನಮುನೆಯನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವಾಗಿ ಅಧ್ಯವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### ii) ಸಂಸ್ಕರಣೆ

- ಅಜಿಂಯನ್ನು ಯಷ್ಟು ಕಾಲಾವಧಿಯೊಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತಾ ಎಲ್ಲ ಸಾಲ ಅಜಿಂಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿರುವುದಕ್ಕೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- ಸಾಲದ ಅಜಿಂಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರಿಶೀಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು, ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು/ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಾದಲ್ಲಿ, ಅಜಿಂದಾರಿಂದ ಅಪ್ರಗಳನ್ನು ಹೋರಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಈ ಅಜಿಂಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಳಿಂಬ ಮಾಡದೇ ಸಂಸ್ಕರಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಅಜಿಂಯು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಬ್ಬಿ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಆ ತಿರಸ್ಕರಿಸುವಿಕೆಗೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಅಜಿಂದಾರಿಗೆ ಘೀಜಿಕಲ್ಲಾ ಅಧ್ಯವಾಡಿಸಿಟಲ್ಲ ಸಂಪರ್ಹನದ ಮೂಲಕ ಒಂದು ತಿಂಗಳಿನೊಳಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

### iii) ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಪರತ್ತುಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

- ಕಾಲ್ಯಾಯಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕೈದಿಟ್ಟು ಪಾಲಿಸಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅಜಿಂಯನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪಾಧಿಕಾರವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಎಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಲಾಭಾಂಶ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ಲಭ್ಯತೆಯು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಸಾಲ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಸಾಕ್ತತೆಯ ಮೇಲೆ ಸೂಕ್ತ ಶ್ರದ್ಧಾಪರತೆಗೆ ಪಯಾರ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಎಲ್ಲ ಪರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಮನ್ಯಜ್ಞರಿಕೆಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಹನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ಪರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಅಧ್ಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವು/ಜಾಮೀನುದಾರರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವು/ಜಾಮೀನುದಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ತಿಳಿವಳಿಕೆಯೊಂದಿಗೆ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುವ ಈ ಪರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ಅವರಿಂದ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆಯಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಅಡಕಗಳು ಒಂದು ನಕಲು ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಈ ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆಯ ಒಂದು ನಕಲುಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅವರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಈ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಉರ್ಧವಮಾತ್ರ ವಿವೇಚನೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ/ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆಯ ಸ್ವಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಮತ್ತು/ಅಧ್ಯವಾ ಅದರ ಪಾಲುದಾರರು/ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಂದ ಪಾವತಿಸತಕ್ಕ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಆಕರಿಸುವಿಕೆಗಳನ್ನು ಘಾಷ್ಟ್‌ಶೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ವಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಘಾಷ್ಟ್‌ಶೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ವಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಿರದ ಯಾವುದೇ ಹೊತ್ತವನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಂದ ಆಕರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಳ್ಬೇರಿಗಳಲ್ಲಿ, ತಾನು ನೀಡುವ ಸಾಹಿತ್ಯ ಸಾಮರ್ಗಳ ಮೇಲೆ ಆಕರಿಸಲಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠತೆಯು, ಗರಿಷ್ಟಂತೆ ಹಾಗೂ ಸರಾಸರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ತನ್ನ ವೆಚಾಸ್ಟ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎದ್ದುಕಾಣಬಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್.
- ಮ್ಯಾಕ್ಸ್‌ಫೋನ್‌ನಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಆಕರಿಸುವಿಕೆ/ಶುಲ್ಕಗಳು ಬಡ್ಡಿ ವಾಯಾರದಂತೆ ಇರಬಾರದು.
- ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳನ್ನೂ ಮರುಸಂದಾಯ ಮಾಡಬೇಕಿರುವ ಶುಲ್ಕಗಳ ಹೊತ್ತವು ಕಾಲ್ಯಾಯಲ್ಲಿರುವ RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಂದ ಅಳ್ವಡುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲ-ಅಲ್ಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಗುರುತಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ.
- ಬೆಲೆ ನಿಗದಿಯ ಮೇಲೆ ಸರಳೀಕರಿಸಿದ ಘಾಷ್ಟ್‌ಶೈಟ್.
- ಸಾಲಕ್ಕೆ ಲಗತ್ತಿಸಿದ ಇತರ ಎಲ್ಲ ಪರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು.
- ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಎಲ್ಲ ಮರುಪಾವತಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಬಿಡುಗಡೆ ಮತ್ತು
- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೋಡಲ್ಲಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹಿಂದು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯೂ ಸೇರಿದಂತೆ ದೂರ ನಿವಾರಣೆ.

### iv) ಪರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳನ್ನು, ಇಂಥ ಮಂಜೂರಾತಿಯನ್ನು ಆಳುವ ಪರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯಲ್ಲಿ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ವಿತರಿಸುವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಪರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಿಂಥ ಪ್ರಮುಖಗಳನ್ನು ಆ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕೂ ಹೊದಲಲು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವಾಗಿ ಸೂಚಿತಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಆಕರಿಸುವಿಕೆಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವಾಗಿ ಸೂಕ್ತ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ನಿರೀಡಿದ ನಂತರ ಭವಿಷ್ಯಾದ್ಯಾಯಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### v) ವಿತರಿಸಿದ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

- ವಿತರಿಸಿದ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ

ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯ ವಚ್ಚೆವನ್ನು ಬಾಗ್ಯಂಕ್ ಭರಿಸುತ್ತದೆಯೇ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರು ಭರಿಸುತ್ತಾರೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನೂ ಸಹ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ತುವು ನಮೂದಿಸುತ್ತದೆ.

b. ಈ ಒಂದದಡಿಯ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ನರವೇರಿಕೆಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು/ವೇಗವರ್ವಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರವೋಂದನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೌದಲು, ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ನೋಟೀಸ್ ಒಂದನ್ನು ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಅಂಥ ಫರತ್ತು ಇಲ್ಲದಿರುವಲ್ಲಿ ಸಮಂಜಸ ಕಾಲಾವಧಿಯೋಂದನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರಿಗೆ ಬಾಗ್ಯಂಕ್ c. ಮೃಕೊಳ್ಳಿನಾನ್ನು ಸಾಲದ ಮೇಲಾಧಾರ-ರಹಿತ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಈ ಸಾಲವು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರಿಗೆ ಬಾಗ್ಯಂಕ್ ಖಾತೆಯ ಮೇಲಿನ ಲೇನಾನೋಂದಿಗೆ ಬೆಸೆಯಲ್ಲುಡಬಾರದು.

#### **vi) ಇತರ**

a. ಈ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಫರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಿಗಾಗಿ ಹೊರತು ಸಾಲ ಪಡುಕೊಳ್ಳುಗರ ವ್ಯವಹಾರಗಳೋಂದಿಗೆ ಬಾಗ್ಯಂಕ್ ಹಿಂತ್ವೇಷ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

b. ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರಿಂದ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯು ಬಾಗ್ಯಂಕಿನ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರಿಂದ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊರಕ್ಕೆಯುವ ಹಾಗೂ ತನ್ನ ಹಿತಾಸ್ತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕ್ರಮವನ್ನು.

c. ಸಮಾಜದ ದುರ್ಬಲ-ವರ್ಗದವರಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಿರುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್-ಲೀಂಕ್ ಸ್ವೀಮಾಳ್‌ಲ್ಲಿ ಬಾಗ್ಯಂಕ್ ಪಾಲೋಲ್ಸ್‌ಶ್ರೀರಬಹುದಾದಂತೆಯೇ,

, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪ್ರಕ್ಷೇಪಾತವನ್ನು ಬಾಗ್ಯಂಕ್ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

d. ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಬಾಗ್ಯಂಕ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಏಜಂಟರು ಈ ಮುಂದಿನವುಗಳಂಥ ಯಾವುದೇ ಒರಟು ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗತಕ್ಕದ್ದುಲ್ಲ:

(viii) ಬೆದರಿಸುವ ಅಥವಾ ನಿಂದನಾತ್ಮಕ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ

(ii) ಸಾಲ ಪಡೆದವರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು 9:00 ಗಂಟೆಗೂ ಮುಂಚೆ ಅಥವಾ ಸಾಯಂಕಾಲ 6:00 ಗಂತು

(iii) ಸಾಲ ಪಡೆದವರ ಸಂಬಂಧಿಗಳು, ಸ್ನೇಹಿತರು, ಅಥವಾ ಸಹ-ಕೆಲಸಗಾರರಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು

(iv) ಸಾಲ ಪಡೆದವರ ಹೆಸರನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು

(v) ಸಾಲ ಪಡೆದವರಿಗೆ ಅಥವಾ ಅವರ ಹುಟುಂಬ/ಸ್ವತ್ವಗಳು/ಪ್ರತಿಷ್ಠೆಗೆ ಅಪಾಯವನ್ನುಂಟು ಮಾಡಲು ಹಿಂಸೆ ಅಥವಾ ಅದೇ ತೆರನಾದ ಮಾರ್ಗಗಳ ಬಳಕೆ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆ

(vi)

ದಾರಿಗಳೆಯುವುದು.

e. ಸಾಲ ಪಡೆದವರಿಂದಾಗಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲವನ್ನು ಸಾಫ್ಟ್‌ನಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸುವ ಬೇರೆ ಬಾಗ್ಯಂಕ್‌ಗಳು/ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದಾಗಲೆ ಸಾಲ ಪಡೆದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಳಿಗಾಗಿ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬಾಗ್ಯಂಕಿನ ಸಮುತ್ತಿ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣ ಏನಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಅದನ್ನು ತೀಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

ಈ ತನ್ನ ಉದ್ದೋಧಿಗಳಿಂದ ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿರುವ ನೀಡಿದ ಏಜನ್ಸಿಯ ಉದ್ದೋಧಿಗಳಿಂದ ಅಸಮರ್ಪಕ ವರ್ತನೆಗಾಗಿ ಬಾಗ್ಯಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಸಕಾಲಿಕವಾಗಿ ದೂರು ನಿವಾರಣೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಈ ಸಂಬಂಧವಾಗಿ ಹೂಳಿಕೆಯೊಂದನ್ನೂ ಸಹ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

#### **vii) ದೂರು ನಿವಾರಣೆ**

ದೂರನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಾಹಿನಿ

1:

1800-419-5577 ಈ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ನಂಬರ್‌ಗಳಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಸಲ್ಲಿಪದ ಆಕ್ಸೆಸ್

ಬಾಗ್ಯಂಕ್‌ಶಾಖೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಸ್ವಂದಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ 10 ದಿನಗಳ ಸ್ವಂದನಾ ಸಮಯವನ್ನು ಬಾಗ್ಯಂಕ್ ವ್ಯಾಖ್ಯಾಪಿಸಿದೆ.

ಈ ಶುಲ್ಕ ರಹಿತ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನೂ ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರಿಗೆ ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್ ಮುಖಾಂತರವೂ ಸಹ ಸಂಪರ್ಕನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

2:

1 ರಲ್ಲಿ ತಮಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ಸ್ವಂದನೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಬಾಗ್ಯಂಕಿನ ಈ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನೂ ಸಹ ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಅಶ್ಲೋಕ್ ಸುನಾರ್

ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ,

ಆಕ್ಸೆಸ್ ಬಾಗ್ಯಂಕ್ ಲೀ, NPC1,

ಬೀಫ್ಟ್ ಪ್ಲೋರ್, "ಗ್ರಾಹಕರ್ ಕ್ಷೇತ್ರ",

ಪಾತ್ರಾ ನಂ. I.T.5, MIDC,

ಎರ್ಲೋಲೆ ನಾಲೇಜ್ ಪಾರ್ಕ್,

ಎರ್ಲೋಲೆ, ನವಿ ಮುಂಬಯ್ -400708

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

ಫೋನ್: 080-61865200

ಫೋನ್‌ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಾಯಂಕಾಲ 5:30 ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರ (ಎರಡನೇ ಮತ್ತು ನಾಲ್ಕನೇ ಶನಿವಾರಗಳು ಹಾಗೂ ಬಾಗ್ಯಂಕ್ ರಜಾದಿನಗಳಂದು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)

ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಬಾಗ್ಯಂಕ್ ಅಂಗಿಕರಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ 10 ದಿನಗಳ ಒಂದು ಅವಧಿಯೊಳಗಾಗಿ ಸ್ವಂದನೆಯೊಂದನ್ನು ನೀಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ

ವಸೂಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳ ನಿವಾರಣೆಗಾಗಿ ಸಮರ್ಪಿತ ಯಾಂತ್ರಿಕತೆಯೊಂದನ್ನು ಬಾಗ್ಯಂಕ್ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.



***Fair Practice Code For Retail Microfinance***

***Tamil***

## சில்லறை நுண்கடனுக்கான நேரிய நடத்தை குறியீடு

அவ்வப்போது தன்னுடைய சுற்றறிக்கைகள் 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 நகல்களுடம், 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
- நுண்நிதி கடன்களுக்கான வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்கள்/விதிப்புகள் கந்து வட்டியாக இருக்கக்கூடாது.
- சில சூழ்நிலைகளில் திருப்பிச் செலுத்தப்படும் கட்டணத்தின் அளவு RBI-யின் தற்போதுள்ள வழிகாட்டுதல்களால் நிர்வகிக்கப்படும்.
- கடன் அல்லாத தயாரிப்புகளை வழங்குவது கடன் வாங்குபவர்களின் முழு ஒப்புதலுடன் இருக்க வேண்டும் மற்றும் அத்தகைய தயாரிப்புகளுக்கான கட்டண அமைப்பு கடன் அட்டையிலேயே கடன் வாங்கியவருக்கு வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
- வங்கி கடன் வாங்குபவருக்கு அவர்கள் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் கடன் அட்டையை வழங்கும், அதில் பின்வருவன் அடங்கும்:
  - கடன் வாங்குபவரை போதுமான அளவு அடையாளம் காட்டும் தகவல்.
  - விலை நிர்ணயம் பற்றிய எளிமைப்படுத்துத்தப்பட்ட தாள்.
  - கடன் சார்ந்த பிற அனைத்து விதிகள் & நிபந்தனைகள்.
  - பெறப்பட்ட தவணைகள் மற்றும் இறுதி டிஸ்சார்ஜ் உட்பட அனைத்து திருப்பிச் செலுத்துதல்களுக்கான ஏற்பளிப்புகள் மற்றும்
  - வங்கியின் நோடால் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு என் உட்பட, குறை தீர்க்கும்
- விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் உள்ள மாற்றங்கள் உட்பட கடனை அளித்தல்
- அத்தகைய ஒப்புதலுக்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்க அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்கள் சரியான நேரத்தில் வழங்கப்படுவதை வங்கி உறுதி செய்யும்.
- 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

- பணப் பட்டுவாடாவுக்குப் பிந்தைய மேற்பார்வை ஏதும் இருந்தால், ஒப்பளிப்புக் கடிதம் அளிக்கும் நேரத்தில் அது கட்டுத்தளைகள் விதிக்கப்படும். கணக்காணிப்புச் செலவை வங்கி அல்லது கடன் வாங்கியவர் ஏற்பாரா என்பதையும் ஒப்பளிப்புக் கடிதம் குறிப்பிடும்.
- ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுதல் / விரைவுபடுத்துதல் என்ற முடிவை எடுப்பதற்கு முன், கடன் ஒப்பந்தத்தில் அத்தகைய நிபந்தனை இல்லை என்றால், கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி அல்லது நியாயமான காலக்கெடுவில் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வங்கி அறிவிப்பை வழங்கும்.
- நுண்ணிக் கடனின் பினையம் இல்லாத தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, கடன் வாங்குபவரின் வைப்பு கணக்கில் உள்ள ஒரு உரிமையுடன் கடன் இணைக்கப்படக்கூடாது.

#### vi) பிற

- கடன் அனுமதி ஆவணங்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிபந்தனைகளைத் தவிர, கடன் வாங்குபவர்களின் விவகாரங்களில் வங்கி தலையிடாது.
- கடன் பெற்றவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல்கள் வங்கியின் கவனத்திற்கு வந்திருந்தால், கடன் வாங்கியவரிடமிருந்து தேவையான தகவல்களைப் பெறுவதற்கும் தன்னுடைய நலனைப் பாதுகாப்பதற்கான நடவடிக்கையைத் தொடங்குவதற்கும் வங்கிக்கு உரிமை உண்டு.
- சமூகத்தின் நலிந்த பிரிவினருக்காக உருவாக்கப்பட்ட கடன்-இணைக்கப்பட்ட திட்டங்களில் வங்கி பங்கேற்கும்போது, கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் பாளினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் வங்கி பாகுபாடு காட்டாது.
- வங்கியோ அல்லது அதன் முகவர்களோ, கடனை மீட்டெடுப்பதில் பின்வருபவை போன்ற எந்தவாருகடுமையான 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 என்கடன் அட்டை மூலமாகவும் தெரிவிக்கப்படும்.

நிலை 2:

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

அஶோக் சனார்  
நோடல் அதிகாரி  
ஆக்சிஸ் பேங்க் லிமிடெட், NPC1,  
5-வது தளம், "ஜிகாபிளைக்ஸ்"  
பிளாட் எண் I.T.5, MIDC,  
அய்ரோவி நாலெட்ஜ் பார்க்,  
அக்ரோவி, நவி மும்பை -400708  
மின்னஞ்சல்: - [nodal.officer@axisbank.com](mailto: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***

## റീട്ടയിൽ മെകോഫിനാൻസിന്റെ പെരുമാറ്റവും

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ നിർദ്ദേശപ്രകാരം, അതിന്റെ സർക്കുലറുകളിലുണ്ട് കാലാകാലങ്ങളിൽ, റീട്ടയിൽ മെകോഫിനാൻസ് വാഴ്ക്കാർക്കായി ബാങ്ക് ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച പെരുമാറ്റ ചട്ടം സ്പീകർച്ചിട്ടുണ്ട്. വാഴ്യുടെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ ഉന്നിപ്പിയുന്നവയാണ്:

### i) വാഴ്ക്കുള്ള അപേക്ഷകൾ

വാഴ്ക്കുള്ള അപേക്ഷാ ഫോമിൽ, പ്രോസസിംഗിനായി അടയ്ക്കേണ്ട ഫീസും ചാർജ്ജുകളും, വാഴ്ക്കുള്ള അപേക്ഷ സ്പീകർക്കാരത്ത് സാഹചര്യത്തിൽ റീഫണ്ട് ചെയ്യാവുന്ന ഫീസിന്റെ തുകയും, മുൻകുർ പ്രേയ്മന്ത് ഓഫീഷനുകൾ, പലിശരയ ബാധിക്കുന്ന മറ്റ് കാര്യങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾതുടങ്ങിയവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള സമഗ്രമായ വിവരങ്ങൾ ബാങ്ക് നൽകും. കടക വാങ്ങുന്നവരുടെ, അവർ അവശ്യപ്പെട്ട വാഴ്യുടെ തുക പരിശാഖാക്കാതെ തന്നെ. അപേക്ഷാ ഫോറം കടക വാങ്ങുന്നയാർക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ നൽകും.

### ii) പ്രോസസിംഗ്

- എല്ലാ വാഴ്ക്കുള്ള അപേക്ഷകളുടെയും സ്പീകർക്കുള്ള കൊണ്ടുള്ള അംഗീകാരപത്രം ബാങ്ക് നൽകും, അപേക്ഷ തീർപ്പാക്കേണ്ട സമയപരിധി അതിൽ സുചിപ്പിച്ചിരിക്കും.
- വാഴ്ക്കുള്ള അപേക്ഷ ബാങ്ക് പരിശോധിക്കും, കുടാതെ കുടുതൽ വിശദാംശങ്ങൾ / രേഖകൾ ആവശ്യമെങ്കിൽ; ഇവ അപേക്ഷകനിൽ നിന്ന് തേക്കുന്നതായിരിക്കും.
- ബാങ്ക് കാലതാമസം കുടാതെ അപേക്ഷ പ്രോസസ് ചെയ്യും. അപേക്ഷ നിരസിക്കപ്പെട്ടാൽ, അപേക്ഷകനെ ഫീസിക്കൽ അബ്ലൈജിൽ ഡിജിറ്റൽ ആശയവിനിമയം വഴി ബാങ്ക് ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ നിരസിക്കാനുള്ള കാരണങ്ങൾ സഹിതം വിവരം അറിയിക്കും.

### iii) വാഴ്ക്കുള്ള വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

- വാഴ്ക്കുള്ള അനുവദിക്കുന്ന അന്തോറിറ്റി ബാങ്കിന്റെ നിലവിലുള്ള ക്രെഡിറ്റ് പോളിസിയും അനുസരിച്ച ക്രെഡിറ്റ് അപേക്ഷയുടെ ശരിയായ വിലയിരുത്തൽ ഉറപ്പാക്കുമെന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു മതിയായ മാർജിൻ, സെക്യൂരിറ്റി എന്നിവയുടെ ലഭ്യത, കടക വാങ്ങുന്നയാളുടെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യതയെക്കുറിച്ചുള്ള സുക്ഷ്മപരിശോധനയ്ക്ക് പകരമാവില്ല.
- എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും മറ്റ് മുന്നറിയിപ്പുകളും ബാങ്ക് മഞ്ച അംഗീകാരപരിപാളനാ അഭിവൃദ്ധി രേഖാമുലം അറിയിക്കും.
- കടക വാങ്ങുന്നയാർക്ക് / ഗ്രാന്റിക്ക് ബാങ്ക് വാഴ്യുടെ പരിധിയും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം കടക വാങ്ങുന്നയാർക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ അറിയിക്കുകയും കടക വാങ്ങുന്നയാർക്ക് അവന്തെ/അവളുടെ പുർണ്ണ അറിവോടെ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകാരക്കുകയും ചെയ്യും.
- ബാങ്ക് എസിമെന്റിന്റെ ഒരു പകർപ്പും വാങ്ക് എസിമെന്റിന്റെ ഉഖരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്രോഷറുകളുടെ ഓരോ കോപ്പിയും കടക വാങ്ങുന്നയാർക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ നൽകും.
- ബാങ്ക് സൗകര്യങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ മാത്രം വിപുലീകരിക്കുമെന്ന് അനുമതി കുത്ത് / വാങ്ക് എസിമെന്റ് വ്യക്തമായി പ്രസ്താവിക്കും.
- ബാങ്കിനും/അബ്ലൈജിൽ അതിന്റെ പങ്കാളി/എജൻറിനും കടക വാങ്ങുന്നയാർക്ക് അടയ്ക്കേണ്ട ഏതെങ്കിലും ഫീസ്/ചാർജ്ജുകൾ വസ്തുതാപത്രത്തിൽ വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും; വസ്തുതാപത്രത്തിൽ വ്യക്തമായി പരാമർശിച്ചിട്ടുണ്ടാത്ത ഒരു തുകയും കടക വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ഇടക്കാക്കില്ല.
- ബാങ്ക് മെകോഫിനാൻസ് വാഴ്ക്കളിൽ ഇടക്കുന്ന കുറഞ്ഞ, പരമാവധി, ശരാശരി പലിശനിരക്കുകൾ അതിന്റെ എല്ലാ ശാഖകളിലും, പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന വിവരപുസ്തികളിലും/പഠിപ്പുകളിലും (ഉണ്ടാക്കിൽ), അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കണം.
- മെകോഫിനാൻസ് ലോണുകളുടെ പലിശ നിരക്കുകളും മറ്റ് ചാർജ്ജുകളും/ഫീസും കൊള്ള നിരക്കിലുള്ളതാകാൻ പാടില്ല.
- ചില സാഹചര്യങ്ങളിൽ റീഫണ്ട് ചെയ്യേണ്ട ഫീസുകളുടെ തുക നിലവിലുള്ള അർബിപിലേ മാർജ്ജനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- നോൺ-ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഇഷ്ടപ്പെടുത്തുന്നത് കടക വാങ്ങുന്നവരുടെ പുർണ്ണ സമ്മതത്തോടെ ആയിരിക്കണം കുടാതെ അത്തരം ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ ഫീസ് ഘടന വാങ്ക് കാർഡിൽ തന്നെ കടക വാങ്ങുന്നയാളെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- ബാങ്ക് കടകടുക്കു നിയമിക്കുന്ന അവർക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ ഒരു വാങ്ക് കാർഡ് നൽകും അതിൽ ഇനിപ്പിയുന്നവ ഉൾപ്പെടുന്നു:

  - (i) കടക വാങ്ങുന്നയാളെ തിരിച്ചറിയുന്നതിനുള്ള വേഖനയ്ക്കുവെച്ച വിവരങ്ങൾ.
  - (ii) വിലനിർണ്ണയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ലളിതമായ വസ്തുതാപത്രം.
  - (iii) വാങ്ങുമ്പെടുത്തുന്ന ബന്ധപ്പെട്ട മരുപ്പാനിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും.
  - (iv) കൈപുറ്റിയ തവണ തുകകൾ ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ തിരിച്ചടവുകളുടെയും അംഗീകാരങ്ങൾ, അവസാന ഡിസ്കാർജ്ജുപ്പിക്കുവയും.
  - (v) ബാങ്കിന്റെ നോഡൽ ഓഫീസുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറും ഉൾപ്പെടെയുള്ള പരാതി പരിഹാര.

- v) നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വാങ്കളുടെ വിതരണം
- a. അത്തരം അനുമതിയെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസ്പൃതമായി

- അനുവദിച്ച വായ്കൾ സമയബന്ധിപ്പിക്കുമായി വിതരണം ചെയ്യുമെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.
- പലിശയും നിരക്കുകളും പോലുള്ള അനുമതിയുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുന്നതിന് മുമ്പ് കടമടക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കും.
  - പലിശ നിരക്കിലും ചാർജ്ജുകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ അത് കടമടക്കുന്നയാൾക്ക് കൃത്യമായ അറിയിപ്പ് നൽകിയതിന് ശേഷം മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയുള്ളൂ.

#### v) വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം

- വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടാക്കിൽ, അനുമതിക്കത്ത് ഇഷ്ട ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് വ്യവസ്ഥ ചെയ്യും. മേൽനോട്ടചേലവ് ബാധാഭോ കടം വാങ്ങുന്നയാളാഭോ വഹിക്കുക എന്നതും അനുമതിക്കത്തിൽ പരാമർശിക്കും.
- കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേര്യമെന്ത് അബ്ലേഷ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചുവിളിക്കുന്നതിനോ / തപരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനോ ഒരു തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, വായ്പ് കരാറിൽ അതു സംബന്ധിച്ച് വ്യവസ്ഥകളും നിലവിലില്ലെങ്കിൽ, വായ്പ് കരാറിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ളപോലെയോ അബ്ലേഷ്കിൽ ന്യായമായ കാലയളവിലോ വായ്ക്കാർക്ക് ബാങ്ക് നോട്ടീസ് നൽകും.
- മെമ്പോർമ്മിന്റെ ലോറിന്റെ ഇട്ടില്ലാത്ത സ്പാവം ഉറപ്പാക്കാൻ, വായ്പെയ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ബൈപ്പോസ്റ്റിൽ അക്കൗണ്ടിൽ ആസ്തി കൈവശം വയക്കുന്നതിനുള്ള അവകാശം ചേർത്ത് ബന്ധപ്പിക്കാൻ ചാടില്ല.

#### vi) മറുള്ളവ

- വായ്പ് അനുവദിക്കുന്ന രേഖകളിലെ വ്യവസ്ഥകളിലും നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥ ചെയ്തിട്ടുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ ദശിക്കെ കടമടക്കുന്നയാൾക്ക് കാര്യങ്ങളിൽ ബാങ്ക് ഇടപെടില്ല.
- കടമടക്കുന്നയാൾക്ക് മുമ്പ് ബുള്ളിപ്പെടുത്താത്ത ഏതെങ്കിലും വിവരങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടാൽ, കടമടക്കുന്നയാൾക്ക് നിന്ന് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ശേഖരിക്കാനും അതിന്റെ താൽപര്യം സംരക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ ആരംഭിക്കാനും ബാങ്കിന് അവകാശമുണ്ട്.
- സമൂഹത്തിലെ ദുരഖാവല വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപീകരിച്ചിട്ടുള്ള ക്രെഡിറ്റ്-ലിങ്ക് സ്കീമുകളിൽ ബാങ്കിന് പങ്കാളിയാക്കാം, വായ്പെയുടെ കാര്യത്തിൽ ബാങ്ക് ലിംഗഡേം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കാം.
- ബാങ്കാ അതിന്റെ ഏഴുന്നേരം വായ്പ് വീണെടക്കുന്നതിന് ഇനിപ്പറയുന്നതുപോലുള്ള കടിനമായ രീതികളിൽ എൽപ്പെടരും:

(x) ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നതോ അധിക്കേഷപിക്കുന്നതോ ആയ ഭാഷയുടെ ഉപയോഗം

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

(iii) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ബന്ധുക്കളെയോ സുഹൃത്തുക്കളെയോ ഹപ്പെര്ത്തകരെയോ ഉപദേശിക്കുക

(iv) കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ പേര് പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തുക

(v) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെയോ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കൂടുംബത്തെ / ആസ്തികളെ / പ്രശസ്തിയെയോ ഭോഗിക്കാൻ അക്കമത്തിന്റെ ഉപയോഗം അബ്ലേഷ്കിൽ ഭീഷണി അബ്ലേഷ്കിൽ സമാനമായ മറ്റ് മാർഗ്ഗങ്ങൾ

(vi) കടത്തിന്റെ വ്യാഴിയെക്കുറിച്ചോ തിരിച്ചടയ്ക്കാത്തതിന്റെ അനന്തരഫലങ്ങളുകുറിച്ചോ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ തെറ്റിയരിപ്പിക്കുന്നു.

e. കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്നോ വായ്പ് ഏറ്റുടക്കാൻ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന മറ്റ് ബാങ്കുകൾ / എഫ്റ്റെകളിൽ നിന്നോ വായ്പ് അക്കാദം ട്രാൻസ്ഫോർമേഷൻ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന സ്പീകരിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, ബാങ്കുകളുടെ സമ്മതമോ എത്രിൽപ്പോം എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടാക്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന സ്പീകരിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

g. ബാങ്ക് അതിന്റെ ജീവനക്കാരുടെയോ ഓട്ടോഡ്രോഡ്സ് ചെയ്യുന്നതിലെ ജീവനക്കാരുടെയോ അനുച്ഛിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് ഉത്തരവാദിത്തം വഹിക്കുകയും സമയബന്ധിപ്പിക്കുമായ പരാതി പരിഹാരങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യും. ഈ ഭീഷയത്തിൽ ഒരു പ്രവൃത്തി വായ്പ് കരാറിൽ ഉണ്ടായിരിക്കും.

#### vii) പരാതിപരിഹാരം

##### പരാതികൾ അറിയിക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമായ മാർഗ്ഗങ്ങൾ

ലെവൽ 1:

ലെവൽ 1-ൽ കോർഡ് സെഗ്മെന്റ് നമ്പറുകൾ ഉൾപ്പെടുന്നു: 1800-419-5577 അബ്ലേഷ്കിൽ അടുത്തുള്ള അക്കാഡം ബാങ്ക് ശാഖയുമായി ബന്ധപ്പെടാം. ഒരു പ്രതികരണത്തിനായി ബാങ്ക് 10 ദിവസത്തെ ടേംഡർണ്ണം സമയം നിർവ്വചിച്ചിരിക്കുന്നു. വായ്പ് കാർഡ് വഴിയും കടം വാങ്ങുന്നവരെ ടോൾ ഫോറ്മേറ്റിൽ അറിയിക്കും.

ലെവൽ 2:

ലെവൽ 1-ൽ ഉപഭോക്താവിന് വായ്പാടം ചെയ്യുന്നതിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃജൂനഘ്ലേഷ്കിൽ, കടമടക്കുന്നയാൾക്ക് ബാങ്കിന്റെ കടമടക്കുന്നയാൾക്ക്



അംഗീക്ക് സൃഷ്ടി  
സോഫ്റ്റ്‌വെയർ  
ആൻഡ് സൈറ്റ്  
അരക്കിന്ന് ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ്, NPCI,  
അമ്പലം നില, "ജിഗാപ്ലാറ്റ്"  
പ്ലോട്ട് നമ്പർ I.T.5, MIDC,  
ഹൈറോളി നോജ്ജ് പാർക്ക്,  
ഹൈറോളി, നവീ മുംബൈ -400708  
ഇമെയിൽ: - [nodal.officer@axisbank.com](mailto:nodal.officer@axisbank.com)

പിൾസ് നം. 080-61865200

സമയം: 9:30 AM മുതൽ 5:30 PM വരെ തികച്ചു മുതൽ ശനി വരെ (രണ്ടും നാലും ശനിയാഴ്കളും ബാങ്ക്  
അവധികളും ഒഴികെക്കുന്നതിൽ)

പരാതി കൈപ്പറ്റിയ കാര്യം ബാങ്ക് അംഗീകരിക്കുകയും 10 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രതികരണം  
നൽകുകയും ചെയ്യും

വായ്പ വീണ്ടുകൾക്കു സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ബാധിന് ഒരു പ്രത്യേക  
സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കും.



*Fair Practice Code For Retail Microfinance*

*Punjabi*

## ਰਿਟੇਲ ਮਾਇਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਸ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ

ਇਸ ਦੇ ਸਰ੍ਕੂਲਰਾਂ ਦੇ ਜਗ੍ਹਾਏ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਜੋਂ ਬੈਂਕ ਨੇ ਨਿਦੇਸ਼ਕ 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 ਵਾਰਮ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਪ੍ਰੈਸੈਸਿੰਗ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਸਲਕਾਂ, 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 ਬਿਨਾਂ, ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪੜਾਵਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ।

### ii) ਪ੍ਰੈਸੈਸਿੰਗ

- 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 ਦੇਗੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਅਰਜੀ ਦੀ ਪਹਿਕਿਰਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਜੇ ਅਰਜੀ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਭੌਤਿਕ ਜਾਂ ਡਿਜਿਟਲ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਜਗ੍ਹੀਏ 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 ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਰਿਕਾਰਡ ਤੇ ਉਸ ਦੇ ਪੂਰੇ ਗਿਆਨ ਦੇ ਨਾਲ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ/ਗਰੰਟਰ ਦੀ ਸਵੀਕਿਤੀ ਨੂੰ ਹਾਸਲ ਕਰੇਗਾ।
- ਕਰਜੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੌਸ਼ਾਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਨੌਥੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਹਰੇਕ ਦੀ ਨਕਲ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਨਕਲ ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੱਸੇ ਪੱਤਰ / ਕਰਜ ਦਾ ਇਕਗੁਰਨਾਮਾ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਕੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸੂਝ ਤੇ ਹੀ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਸਾਥੀ/ਈਜੰਟ ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਕੋਈ ਵੀ ਫੀਸਾਂ/ਸੂਲਕਾਂ ਦਾ ਤੱਥ-ਸੀਟ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵੀ ਰਕਮ ਦਾ ਸੂਲਕ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦਾ ਤੱਥ-ਸੀਟ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਉਲੇਖ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਬੈਂਕ ਇਸ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਸਾਹਿਤ (ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੁਸਤਿਕਾਵਾਂ/ਇਸਤਿਹਾਰਾਂ) ਵਿੱਚ, ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਵੇਰਵਾਂ ਵਿੱਚ ਮਾਇਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਸ ਕਰਜਿਆਂ ਤੋਂ ਲਗਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਨਿਮਨਤਮ, ਅਧਿਕਤਮ ਅਤੇ ਅੱਸਤ ਵਿਆਜ਼ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ।
- ਮਾਇਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਸ ਕਰਜਿਆਂ ਤੇ ਵਿਆਜ਼ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੂਲਕਾਂ/ਫੀਸਾਂ ਵਿਆਜ਼ਦਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਖਾਸ ਹੁਲਾਤਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਰਿਫੰਡ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਫੀਸਾਂ ਦੀ ਰਕਮ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਗੈਰ-ਕੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਪੁਰੀ ਰਜਾਈ ਦੀ ਨਾਲ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਫੀਸ ਸੰਚਾਰਨਾ 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 ਨੌਥੀ ਸਾਰੇ ਹੋਰ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ।
  - ਪਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਭੁਗਤਾਨ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀਆਂ ਅਤੇ
  - ਬੈਂਕ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੌਥਰ ਸਮੇਤ, ਸਿਕਾਈਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ

### iv) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

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

### v) ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ

- 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 ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨਿਗਰਾਨੀ ਦੀ ਲਾਗਤ ਨੂੰ ਝੱਲੇਗਾ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।
- ਇਕਗੁਰਾਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਬੈਂਕ ਕਰਜੇ ਦੇ ਇਕਗੁਰਾਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਜਾਣ ਵਜੋਂ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਅਵਧੀ ਵਿੱਚ, ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ, ਜੇ ਕਰਜੇ ਦੇ ਇਕਗੁਰਾਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਕੋਈ ਵੀ ਸੂਲਤ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ਮਾਇਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਸ ਕਰਜੇ ਦੀ ਕਲੈਟਰਲ-ਮੁਕਤ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਕਰਜੇ ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤੇ ਤੇ ਇੱਕ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਜੋੜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

### vi) ਹੋਰ

- ਬੈਂਕ ਕਰਜੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤੈਅ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ।
- ਜੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕੀਤੀ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਪਤਾ ਲੱਗਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਕੇਲ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਪਾਉਣ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਹਿੱਤ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਸੂਰ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਜਦੋਕਿ, ਬੈਂਕ ਸਮਾਜ ਦੇ ਕਮਜ਼ੋਰ ਬੰਦੀਆਂ ਵੈਡਿਟ-ਲੰਕਡ ਸਕੀਮਾਂ ਵਿੱਚ ਭਾਗ ਲੈ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਰਿਣ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਪੰਖਪਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇਸ ਦਾ ਏਸੰਟ ਦੁਆਲੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਕੋਈ ਵੀ ਕਠੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ:

  - ਧਮਕਾਉਣ ਜਾਂ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦਾ ਉਪਯੋਗ

- (ii) ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਵੇਰੇ 9.00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ ਦੇ 6.00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ
- (iii) ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੇਸਤਾਂ, ਜਾਂ ਸਹਿ-ਕਰਮੀਆਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ
- (iv) ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ
- (v) ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ / ਸੰਪੱਤੀਆਂ / 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 ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਗੁੰਮਗਾਹ ਕਰਨਾ।

e. ਜਾਂ ਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਫੇਰ ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ/ਐਫਾਈ ਤੋਂ, ਉਧਾਰ ਵਾਲੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਦੀ ਰਜਾਮੰਦੀ ਜਾਂ ਇਤਾਜ਼, ਜੋ ਕੋਈ ਹੈ, ਬਾਰੇ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੁਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।  
g. ਬੈਂਕ ਇਸ ਦੇ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਜਾਂ ਬਾਹਰੀ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅਨੁਚਿਤ ਰਵਾਈਏ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। 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 ਸੈਟਰ ਨੰਬਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ: 1800-419-5577 ਜਾਂ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਬੈਂਕ ਨੇ ਜਵਾਬ ਲਈ 10 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਟਰਨ-ਅਗ਼ਿਊਡ ਸਮੇਂ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।

ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ ਦਾ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜੇ ਦੇ ਕਾਰਡ ਦੇ ਜਗ੍ਯੇ ਵੀ ਸੰਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਪੱਧਰ 2:

ਉਧਾਰਕਰਤਾ 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 ਅਤੇ ਕਿ ਸੁਣਾਰ,

ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ,

ਅਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਲਿ., ਐਨਪੀਸੀ1

5ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, "ਗਿਗਾਪਲੈਕਸ",

ਪਲਾਟ ਨੰ ਆਈ.ਟੀ.5, ਐਮਆਈਡੀਸੀ,

ਐਰੋਲੀ ਨੌਲੇਜ ਪਾਰਕ,

ਐਰੋਲੀ, ਨਵੀ ਮੁਬਾਈ-400708

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

ਫੋਨ ਨੰ: 080-61865200

ਸਮਾਂ: ਸੇਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸਨੌਰਾਰ ਸਵੇਰੇ 9.30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ ਦੇ 5.30 ਵਜੇ ਤਕ (ਦੂਜੇ ਅਤੇ ਚੌਥੇ ਸਨੌਰਾਰ 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***

## రిస్కుల్ షైక్షణిక్ కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్ట్స్ కోడ్

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా నిర్దేశించినట్లుగా, ఎప్పటికప్పుడు తన సర్క్యూలర్లల ద్వారా, రిస్కుల్ షైక్షణిక్ రుణగ్రహీతుల కోసం బోర్డు ఆఫ్ డ్రెక్టర్స్ ఆమోదించిన విధంగా బ్యాంక్ ఫెయిర్ ప్రాక్ట్స్ కోడ్ను స్వీకరించింది. అదే ముఖ్యమైన లక్షణాలు:

### i) లోన్ కోసం దరఖాస్తులు

రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లో, ఏదైనా ఉంచే, ప్రాసెసింగ్ కోసం చెల్లించాల్సిన ర్షసుములు మరియు ఛార్టీలు మరియు రుణ దరఖాస్తును అంగీకరించినట్లయితే, ముందున్న చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు వడ్డిని ప్రభావితం చేసే ఇతర అంశాలకు తీరిగి చెల్లించాల్సిన మొత్తంతో సహా బ్యాంక్ సమగ్ర సమాచారాన్ని అందిస్తుంది. రుణగ్రహీతుల, 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 ధృవికరించాలి మరియు అదనపు వివరాలు / పత్రాలు అవసరమైతి; ఇవి దరఖాస్తుదారు నుండి కోరబడుతాయి.

సి. బ్యాంక్ అలస్యం లేకుండా దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేస్తుంది. ఒకవేళ దరఖాస్తు తిరస్కరించబడినట్లయితే, బ్యాంకు దరఖాస్తుదారునికి భౌతిక లేదా డిజిటల్ కమ్యూనికేషన్ ద్వారా ఒక నెలలోపు తిరస్కరణకు గల కారణాలను తెలియజేస్తుంది.

### iii) లోన్ అప్రైజల్ మరియు నిబంధనలు మరియు పరతులు

a. మంజూరు చేసే అధికారం బ్యాంకు యొక్క ప్రస్తుత సూచనలు మరియు క్రెడిట్ పాలనీ ప్రకారం క్రెడిట్ అప్లికేషన్ యొక్క స్కర్చెన్ అంచనాను నిర్మారిస్తుంది. తగిన మార్కెట్ మరియు సెక్యూరిటీ లభ్యత రుణగ్రహీతు యొక్క క్రెడిట్ యోగ్యతపై తగిన శ్రద్ధకు ప్రత్యుమాయం కాదు.

బి. అన్ని నిబంధనలు మరియు పరతులు మరియు ఇతర పౌచురికలు బ్యాంకు ద్వారా ప్రాతపూర్వకంగా రుణగ్రహీతుకు తెలియజేయబడుతుంది.

సి. బ్యాంకు రుణగ్రహీతు/గ్యారంటర్కు క్రెడిట్ పరిమితిని దాని నిబంధనలు మరియు పరతులతో పాటుగా రుణగ్రహీతు అర్థం చేసుకునే భాషలో తెలియజేస్తుంది మరియు రుణగ్రహీతు/గ్యారంటర్ రికార్డులో అతని/ఆమె పూర్తి పరిష్కారంతో అందించిన ఈ నిబంధనలు మరియు పరతుల అమోదాన్ని పొందుతుంది.

డి. రుణ ఒప్పందం యొక్క నక్కలు మరియు రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్క్షిజర్లలో ప్రతి ఒక్కటి రుణగ్రహీతుకు అర్థమయ్యే భాషలో రుణగ్రహీతుకు అందించబడుతుంది.

ఇ. మంజూరు లేఖ / రుణ ఒప్పందంలో క్రెడిట్ సాకర్యాలు పూర్తిగా బ్యాంక్ విచక్షణలో పాడిగించబడుతాయని స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది.

f. బ్యాంక్ మరియు/లేదా దాని భాగస్వామి/ఎజెంట్కు రుణగ్రహీతు చెల్లించాల్సిన ఏవైనా రుసుములు/ఛార్టీలు ప్రాక్ట్స్ కోడ్లో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతాయి. ప్రాక్ట్స్ కోడ్లో స్పష్టంగా పేర్కొనబడని మొత్తాన్ని రుణగ్రహీతు వసూలు చేయకూడదు.

ఔ. దేసిన సాహిత్యంలో (సమాచార బుక్లెట్లు/ ఎదైనా ఉంచే మరియు దాని వెబ్ సైట్లో వివరాలను ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తుంది.

h. షైక్షణిక్ రుణాలపై వడ్డి రేట్లు మరియు ఇతర ఛార్టీలు/ఫీజులు వడ్డిగా ఉండకూడదు.

I. నిర్దిష్ట పెరిస్టితులలో రీఫ్హండ్ చేయాలిన రుసుము మొత్తం ప్రస్తుతం ఉన్న RBI మార్కెట్ రూల్ ద్వారా నిర్వహించబడుతుంది.

జె. -క్రెడిట్ ట్రైట్లు జారీ రుణగ్రహీతుల పూర్తి సమూతిత్తు ఉంటుంది మరియు అటువంటి ఉత్పత్తులకు రుసుము నిర్మాణం లోన్ కార్లోనే రుణగ్రహీతుకు స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.

కె. బ్యాంకు రుణగ్రహీతుకి వారికి అర్థమయ్యే భాషలో రుణం కార్బును అందజేస్తుంది, ఇందులో కింది వాటిని పొందుపరచాలి:

(i) రుణగ్రహీతును తగినంతగా గుర్తించే సమాచారం.

(ii) ధరపై సరళిక్కత ప్రాక్ట్స్ కోడ్.

(iii) రుణని జోడించబడిన అన్ని ఇతర నిబంధనలు మరియు పరతులు.

(iv) స్వీకరించిన వాయిదాలు మరియు చివరి డిశార్క్యూర్లో సహా అన్ని తీరిగి చెల్లింపుల రసీదులు మరియు

(v) బ్యాంక్ నోటర్ అధికారి పేరు మరియు సంపదింపు నంబర్లో సహా ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ వివరాలు

iv) నిబంధనలు మరియు పరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

a. అటువంటి మంజూరును నియంత్రించే నిబంధనలు మరియు పరతులకు అనుగుణంగా మంజూరు చేయబడిన రుణాలను స్కాలర్లో పంపిణి చేసేలా బ్యాంక్ నిర్మారిస్తుంది.

బి. వడ్డి మరియు ఛార్టీలు వంటి మంజూరు యొక్క నిబంధనలు మరియు పరతులలో ఏవైనా మార్పులు ఉంచే, అమలు చేయడానికి ముందు రుణగ్రహీతుకు తెలియజేయబడుతుంది.

. వడ్డి రేటు మరియు ఛార్టీలలో ఏవైనా మార్పులు రుణగ్రహీతుకు ముందున్న నోటీసు ఇచ్చిన తర్వాత మాత్రమే అమలు చేయబడతాయి.

v) పోష్టు డిస్ట్రిబ్యూషన్ మెంట్ పర్యవేక్షణ

a. మంజూరు లేఖ జారీ చేసే సమయంలో పోష్టు డిస్ట్రిబ్యూషన్ మెంట్ పర్యవేక్షణ, ఎదైనా ఉంచే నిర్దేశించబడుతుంది. బ్యాంకు లేదా రుణగ్రహీతు పర్యవేక్షణ ఖర్చును భరిస్తారా అనే విషయాన్ని కూడా మంజూరు లేఖలో పేర్కొనబడుతుంది.

బి. ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పాఠ్యాన్ని కీర్తించు చేయడానికి విషయాన్ని కూడా మంజూరు లేఖలో పేర్కొనబడుతుంది.

. మైక్రోప్లైనాన్ రుణం యొక్క అనుపంగిక రహిత స్వీభావాన్ని నిర్మారించడానికి, రుణం రుణగ్రహీతు యొక్క డిపాజిట్ ఖాతాలై లింక్ పాక్సుతో లింక్ చేయబడదు.

vi) ఇతరులు

a. రుణ మంజూరు పత్రాల నిబంధనలు మరియు పరతులలో నిర్దేశించిన పరతులు మినహా రుణగ్రహీతల వ్యవహారాల్లో బ్యాంక్ డోక్యుం చేసుకోదు.

బి. రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని ఏదైనా సమాచారం బ్యాంక్ దృష్టికి వచ్చినట్లయితే, రుణగ్రహీత నుండి అవసరమైన సమాచారాన్ని రాబట్టే హక్కు మరియు దాని వథ్టేని రథ్మించడానికి చర్యను ప్రారంభించే హక్కు బ్యాంకుకు ఉంటుంది.

. సమాజంలోని బలహీన వర్గాల కోసం రూపొందించిన క్రెడిట్-లింక్ స్క్రీమ్లలో బ్యాంక్ పాల్సోనవచ్చు, రుణం ఇచ్చే విషయంలో లీంగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా బ్యాంక్ వివక్ష చూపదు.

డి. బ్యాంక్ లేదా దాని ఎజెంట్ రికవరీకి సంబంధించి ఎలాంటి కరినమైన పద్ధతులను అనుసరించకూడదు:

(xi) బెదిరింపు లేదా దుర్యానియోగ భాష ఉపయోగం

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

(iii) రుణగ్రహీత బంధువులు, స్నేహితులు లేదా సహాద్యేగులను వేధించడం

(iv) రుణగ్రహీతల పేరును ప్రచురించడం

(v) రుణగ్రహీత లేదా రుణగ్రహీత కుటుంబం/అస్తులు/ ప్రతిష్ఠకు హాని కలిగించేందుకు హింస లేదా ఇతర సారూప్య మాధారాలను ఉపయోగించడం లేదా బెదిరింపు

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

ఇ. రుణగ్రహీత నుండి లేదా రుణాన్ని స్ఫోర్డీనం చేసుకోవాలని ప్రతిపాదించిన ఇతర బ్యాంకులు / ఎఫ్సల నుండి రుణ భాత్తా బదిలీ కోసం అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో, బ్యాంకుల సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అభ్యర్థన యొక్క రసీదు.

గ. బ్యాంక్ తన ఉద్దేశ్యులు లేదా ఔద్యసోర్సింగ్ ఎజెస్‌నీలోని ఉద్దేశ్యుల అనుచిత ప్రవర్తనకు జవాబుదారీగా ఉంటుంది మరియు స్కాలంలో ఫిర్యాదుల పరిపూర్ణాన్ని అందిస్తుంది.

vii) ఫిర్యాదుల పరిపూర్ణం

ఫిర్యాదులను నివేదించడానికి కష్టమర్ల కోసం ఛానెల్ అందుబాటులో ఉంది

తప్పెల్ 1 కార్ సెంటర్ నంబర్లను కలిగి ఉంటుంది: 1800-419-5577 లేదా సమీపంలోని యాక్సిస్ బ్యాంక్ బ్రాంచ్ ను సంప్రదించవచ్చు. ప్రతిస్సుందన కోసం 10 రోజుల టర్మిన్ సమయాన్ని బ్యాంక్ నిర్వచించింది రుణగ్రహీతలకు కూడా లోన్ కార్డ్ ద్వారా టోల్ ఫ్రీ నంబర్ తెలియజేయబడుతుంది.

ఫోయ్ 2:

తప్పెల్ 1లో కష్టమర్ల అందించిన ప్రతిస్సుందనతో కష్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే రుణగ్రహీత బ్యాంక్ నోడల్ అధికారిని కూడా సంప్రదించవచ్చు.

అశ్వోక్ సునార్ గారూ,

నోడల్ అధికారి,

యాక్సిస్ బ్యాంక్ లీమిటెడ్,

1,

5 వ అంతస్తు, "గిగాఫ్లెక్స్",

ప్లాట్ నెం. .5, .5, .ఐ.డి. ,

ఐరోలి నాలెక్స్ పార్క్,

ఐరోలి, నవీ ముంబై - 400708

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

ఫోన్ నెంబర్ 080-61865200

: సోమవారం నుంచి శనివారం వరకు ఉదయం 9:30-5:30 వరకు (రెండో, నాలుగో శనివారాలు, బ్యాంకు సెలవులు మినహా)

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