AXIS BANK

Fair Practice Code For Retail Microfinance

English

AXIS BANK

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 borrowal 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@axis.bank.in
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.

AXIS BANK

Fair Practice Code For Retail Microfinance

Marathi

AXIS BANK

रिटेल सूक्ष्मवित्तासाठी न्याय पध्दत कोड

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

i) कर्जासाठी आवेदने

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

ii) प्रक्रिया

a. बँक सर्व कर्जाचा अर्ज प्राप्त झाल्याची पावती देईल ज्यामध्ये अर्ज निकाली काढला जाण्याची वेळ मर्यादा नमूद केलेली असेल.
b. बँक कर्जाच्या आवेदनाची पडताळणी करेल आणि जर अतिरिक्त तपशील/कागदपत्रांची आवश्यकता असेल; तर ते आवेदकाकडून मिळवले जातील.
c. 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

a. बँकेच्या सध्याच्या सूचना आणि पत धोरणानुसार क्रेडिट अर्ज मंजूर करणाऱ्या अधिकाऱ्याकडून योग्य मूल्यमापन केले जाणे अपेक्षित आहे. पुरेसे मार्जिन आणि सुरक्षेची उपलब्धता ही कर्जदाराच्या पतपात्रतेवरील यथायोग्य कर्यासक्तीस पर्यायी असू शकणार नाही.
b. सर्व अटी आणि शर्ती आणि इतर चेतावण्या या कर्जदाराला बँकेद्वारे लेखी संप्रेषित केल्या जातील.
c. बँक ही कर्जदाराला समजेल अशा भाषेमध्ये अटी आणि शर्तींसह कर्जदार/हमीदाराला पत मर्यादेबाबत कळवेल आणि कर्जदाराच्या/जामीनदाराच्या रेकॉर्डवरील त्याच्या/तिच्या पूर्ण माहितीसह दिलेल्या या अटी व शर्तींची स्वीकृती मिळवेल.
d. कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या सर्व सहपत्रांच्या प्रतिसह कर्ज कराराची प्रत ही कर्जदाराला समजेल अशा भाषेमध्ये त्याला दिली जाईल.
e. मंजूरी पत्र / कर्जाच्या करारामध्ये पत सुविधा ही बँकेच्या स्वेच्छानिर्णयाने विस्तारीत केली जाईल हे स्पष्टपणे नमूद केलेले असेल.
f. 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.
g. असतील तर बँकेच्या सर्व कार्यालयांमध्ये बँकेद्वारे जारी केलेले साहित्य (माहिती पुस्तिका/पॅम्प्लेट्स), आणि तिच्या वेबसाईटवरील तपशीलामध्ये सूक्ष्मवित्त कर्जांवर आकारले जाणारे किमान, कमाल आणि सरासरी व्याज दर प्रामुख्याने प्रदर्शित
h. सूक्ष्मवित्त कर्जावरील व्याज दर आणि इतर आकार/शुल्क हे व्याजखोर असू नयेत.
I. विशिष्ट परिस्थितीखाली रिफंड करायच्या शुल्काची रक्कम ही सध्याच्या RBI मार्गदर्शक तत्त्वांद्वारे नियंत्रित केली जाईल.
j. कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीने नॉन-क्रेडिट उत्पादने जारी केली जातील आणि अशा उत्पादनांसाठी शुल्काची रचना कर्जदाराला कर्ज कार्डामध्येच स्पष्टपणे कळविली जाईल.
k.बँक कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत कर्ज कार्ड देईल ज्यामध्ये खालील गोष्टींचा समावेश असेल:
(i) कर्जदाराची पुरेशी ओळख देणारी माहिती.
(ii) किंमतीवर सरलीकृत तथ्यपत्रक.
(iii) कर्जाशी संबंधित इतर सर्व अटी आणि शर्ती.
(iv)प्राप्त झालेल्या हप्त्यांसह सर्व परतफेडीची आणि अंतिम डिस्चार्जची पोच
(v) बँकेच्या मध्यवर्ती अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क क्रमांकासह तक्रार निवारण

iv) अटी आणि शर्तींमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

a. बँक अशा मंजुरीला शासित असलेल्या अटी आणि शर्तींच्या अनुषंगाने मंजूर केलेल्या कर्जाचे वेळेत वितरण करण्याची खात्री करेल.
b. व्याज आणि शुल्क यासारखे मंजुरीच्या अटी व शर्तींमधील कोणतेही बदल हे बदल लागू करण्यापूर्वी कर्जदाराला सूचित केले जातील.

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

v) वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण

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

vi) इतर

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

(ii) धमकी किंवा अपमानास्पद भाषेचा वापर

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

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

(iv) कर्जदारांची नावे प्रसिद्ध करणे

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

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

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

vii) तक्रार निवारण

<u>ग्राहकांना तक्रार नोंदवण्यासाठी चॅनल उपलब्ध आहे</u>

स्तर1:
स्तर 1 मध्ये कॉल सेंटर क्रमांक समाविष्ट आहेत: 1800-419-5577 किंवा जवळच्या अॅक्सिस बँक च्या शाखेशी संपर्क साधू शकता.
बँकेने प्रतिसादासाठी 10 दिवसांचा टर्नअराउंड वेळ निश्चित केला आहे
टोल-फ्री क्रमांक कर्जदारांना 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

AXIS BANK

ॲक्सिस बँक लिमिटेड, एनपीसी1,
5 वा मजला
प्लॉट क्र. I.T. 5, MIDC,
ऐरोली नॉलेज पार्क,
ऐरोली, नवी मुंबई -400708
ईमेल: - nodal.officer@axis.bank.in
दूरध्वनी 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.
बँकेकडे वसुली संबंधित तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी समर्पित यंत्रणा असेल.

AXIS BANK

Fair Practice Code For Retail Microfinance

Hindi

AXIS BANK

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 वाले अन्य मामलों की समग्र जानकारी प्रदान करेगा, जो ऋणकर्ताओं के हितों को प्रभावित कर सकती हो, उनके द्वारा वांछित ऋण की धनराशि चाहे जो भी हो। आवेदन फार्म ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में उपलब्ध कराया जाएगा।

ii) प्रोसेसिंग

a. बैंक समस्त ऋण आवेदनों की प्राप्तगी की अभिस्वीकृति प्रदान करेगा जिसमें उस समय सीमा का उल्लेख किया जाएगा जिसके अंदर आवेदन का निस्तारण किया जाएगा।
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 की 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 संलग्नकों 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 प्रकटीकरण किया जाएगा। ऋणकर्ता पर ऐसी कोई राशि प्रभारित नहीं की जाएगी जिसका तथ्यपत्र में स्पष्ट रूप से उल्लेख न किया गया हो।
g. बैंक अपने समस्त कार्यालयों में माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर प्रभारित न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को अपने द्वारा जारी प्रकाशित सामग्री (सूचना पुस्तिकाएं/पर्चे) में, अगर कोई हो और अपनी वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा।
h. माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर ब्याज दरें और अन्य प्रभार/शुल्क अतिब्याज आधारित नहीं होने चाहिए।
I. निश्चित परिस्थितियों में वापस 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 समुचित रूप से ऋणकर्ता की पहचान करती हो।
(ii) कीमत निर्धारण के बारे में सरलीकृत तथ्यपत्र।
(iii) ऋण से संबंधित अन्य समस्त नियम और शर्तें।
(iv)प्राप्त 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 वितरण

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

b. स्वीकृति के नियमों और शर्तों में कोई भी परिवर्तन होने पर, जैसे कि ब्याज और प्रभार में परिवर्तन को लागू करने से पहले ऋणकर्ता को सूचित किया जाएगा।
c. ब्याज दर और प्रभार में कोई भी परिवर्तन ऋणकर्ता को उचित सूचना देने के बाद ही उत्तरव्यापी रूप से प्रभावी होगा।

v) वितरण के बाद पर्यवेक्षण

a. वितरण के बाद पर्यवेक्षण, अगर कोई हो, स्वीकृति पत्र निर्गत करते समय निर्धारित किया जाएगा। स्वीकृति पत्र में यह भी उल्लेख होगा कि पर्यवेक्षण की लागत बैंक या ऋणकर्ता में से किसके द्वारा वहन की जाएगी॥
b. अनुबंध के अंतर्गत भुगतान या प्रदर्शन वापसी /त्वरित करने का निर्णय लेने से पहले, बैंक ऋणकर्ताओं को ऋण अनुबंध में निर्दिष्ट अनुसार या अगर ऋण अनुबंध में ऐसी कोई शर्त मौजूद नहीं है तो एक तर्कसंगत अवधि तक की नोटिस देगा।
c. माइक्रोफाइनेंस ऋण की संपार्श्विक-मुक्त प्रकृति सुनिश्चित करने के लिए, ऋण को ऋणकर्ता के जमा खाते पर ग्रहणाधिकार के साथ संबंधित नहीं किया जाएगा।

vi) अन्य

a. ऋण स्वीकृति दस्तावेजों के नियमों और शर्तों में निर्धारित शर्तों को छोड़कर बैंक ऋणकर्ताओं के अन्य किन्हीं मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगा।
b. ऋणकर्ता द्वारा पहले प्रकट न की गई कोई जानकारी बैंक के संज्ञान में आने पर, बैंक को ऋणकर्ता से आवश्यक जानकारी प्राप्त करने, और अपने हितों की रक्षा के लिए कार्यवाही शुरू करने का अधिकार प्राप्त होगा।
c. हालाँकि बैंक समाज के दुर्बल वर्गों के लिए निर्धारित क्रेडिट-लिंक्ड योजनाओं में भाग ले सकता है, लेकिन बैंक ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेगा।
d. बैंक या उसके एजेंट वसूली के लिए किन्हीं कठोर विधियों में संलिप्त नहीं होंगे जैसे किः

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

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

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

(iv) ऋणकर्ताओं के नाम प्रकाशित करना

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

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

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

<u>ग्राहकों हेतु शिकायत दर्ज कराने के लिए उपलब्ध माध्यम</u>

स्तर 1 में कॉल सेंटर के नंबर सम्मिलित हैं: 1800-419-5577 या नजदीकी एक्सिस बैंक शाखा से संपर्क कर सकते हैं। बैंक ने प्रतिक्रिया के लिए 10 दिनों का टर्नअराउंड समय निर्धारित किया है।
टोल-फ्री नंबर के बारे में, ऋण कार्ड के माध्यम से भी ऋणकर्ताओं को सूचित किया जाएगा।
स्तर 2:
अगर ग्राहक, स्तर 1 में ग्राहक को दी गई प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो ऋणकर्ता, बैंक के नोडल अधिकारी से भी संपर्क कर सकता है।
अशोक सुनार
नोडल अधिकारी
एक्सिस बैंक लिमिटेड NPC1,

5वीं मंजिल, "गीगाप्लेक्स"
प्लॉट नंबर I.T.5, MIDC,
ऐरोली नॉलेज पार्क,
ऐरोली, नवी मुंबई -400708
ईमेल: - nodal.officer@axis.bank.in
फोन नं. 080-61865200
समय: सोमवार से शनिवार सुबह 9:30 बजे से शाम 5:30 बजे तक (दूसरे और चौथे शनिवार और बैंक की छुट्टियों को छोड़कर)
बैंक, शिकायत की प्राप्ति की अभिस्वीकृति देगा और 10 दिनों की अवधि के अंदर प्रतिक्रिया प्रदान करना सुनिश्चित करेगा॥
वसूली संबंधी शिकायतों के निवारण के लिए बैंक की एक समर्पित व्यवस्था होगी ।

AXIS BANK

Fair Practice Code For Retail Microfinance

Gujarati

AXIS BANK

છૂટક માઇક્રોફાઇનાન્સ માટે વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

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

i) લોન માટેની અરજીઓ

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

ii) પ્રક્રિયાકરણ

a. બેંક તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરશે જે સમયમર્યાદા દર્શાવે 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 વિલંબ કર્યા વિના અરજી પર પ્રક્રિયા કરશે. જો અરજી ઠુકરાવી દેવામાં આવે તો બેંક એક મહિનાની અંદર અરજદારને ભૌતિક અથવા ડિજિટલ સંચાર દ્વારા અસ્વીકારના કારણો જણાવશે.

iii) લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો અને શરતો

a. મંજૂરી આપનાર સત્તામંડળ પાસે બેંકની વર્તમાન સૂચનાઓ અને ધિરાણ નીતિ અનુસાર ક્રેડિટ અરજીનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન સુનિશ્ચિત કરવાની અપેક્ષા રાખવામાં આવશે. પર્યાપ્ત માર્જિન અને સિક્યોરિટીની ઉપલબ્ધતા ઉધાર લેનારની ધિરાણપાત્રતા પર યથોચિત પરિશ્રમનો વિકલ્પ બની શકશે નહીં.
b. તમામ નિયમો અને શરતો અને અન્ય ચેતવણીઓ બેંક દ્વારા લેણદારને લેખિતમાં યોગ્ય રીતે જણાવવામાં આવશે.
c. બેંક ઋણ લેનાર/બાંયધરી આપનારને ક્રેડિટ મર્યાદા સાથે તેના નિયમો અને શરતો ઋણ લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં જણાવશે અને ઋણ લેનારની/બાંયધરી આપનારની આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ મેળવશે.
d. લોન કરારની એક નકલ સાથે લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બિડાણની નકલ ઉધાર લેનારને સમજાતી ભાષામાં આપવામાં આવશે.
e. મંજૂરી પત્ર/લોન કરાર સ્પષ્ટપણે જણાવશે કે ધિરાણ સુવિધાઓ ફક્ત બેંકના વિવેકબુદ્ધિથી વિસ્તૃત કરવામાં આવશે.
f. બેંક અને/અથવા તેના ભાગીદાર/એજન્ટને લોન લેનાર દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર કોઇપણ ફી/ચાર્જીસ ફેક્ટશીટમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. ઋણ લેનાર પાસેથી કોઈપણ રકમ વસૂલવામાં આવશે નહીં જેનો તથ્યપત્રિકામાં સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો નથી.
g. બેંક તેની તમામ કચેરીઓમાં, તેના દ્વારા જારી કરવામાં આવેલ સાહિત્ય (માહિતી પુસ્તિકા/પેમ્ફલેટ)માં, જો કોઇ હોય તો અને તેની વેબસાઇટ પરની વિગતોમાં લઘુત્તમ, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજ દરો
h. માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પરના વ્યાજ દરો અને અન્ય શુલ્ક/ફી વ્યાજખોર ન હોવા જોઇએ.
I. ચોક્કસ સંજોગોમાં રિફંડ કરવાની ફીની રકમ હાલની RBI માર્ગદર્શિકા દ્વારા સંચાલિત થશે.
j. નોન-ક્રેડિટ પ્રોડક્ટ્સ જારી કરવી એ ઋણ લેનારાઓની સંપૂર્ણ સંમતિ સાથે હોવી જોઈએ અને આવા ઉત્પાદનો માટે ફીનું માળખું લોન કાર્ડમાં જ ઋણ લેનારને સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
k. બેંક લોન લેનારને તેમના દ્વારા સમજાતી ભાષામાં લોન કાર્ડ પ્રદાન કરશે જેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થશે:
(i) માહિતી જે ઋણ લેનારને પર્યાપ્ત રીતે ઓળખે છે.
(ii) કિંમતો પર સરળ તથ્યપત્રિકા.
(iii) લોન સાથે જોડાયેલ અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો.
(iv)પ્રાપ્ત હપ્તાઓ અને અંતિમ ડિસ્ચાર્જ સહિત તમામ હપ્તાઓની સ્વીકૃતિઓ અને
(v) બેંકના નોડલ અધિકારીના નામ અને સંપર્ક નંબર સહિત ફરિયાદ નિવારણ

iv) નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

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

v) વિતરણ પશ્ચાતનું નિરીક્ષણ

a. વિતરણ પશ્ચાતનું નિરીક્ષણ, જો કોઈ હોય તો, મંજૂરી પત્ર જારી કરતી વખતે નિર્ધારિત કરવામાં આવશે. મંજુરી પત્રમાં એ પણ ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે કે શું બેંક અથવા ઋણ લેનારા નિરીક્ષણનો ખર્ચ ઉઠાવશે.
b. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકૉલ / વેગ આપવાનો નિર્ણય લેતા પહેલા, બેંક લોન લેનારાઓને નોટિસ આપશે, જે લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત છે અથવા વ્યાજબી સમયગાળામાં, જો લોન કરારમાં આવી કોઈ શરત અસ્તિત્વમાં નથી.
c. માઇક્રોફાઇનાન્સ લોનની કોલેટરલ-ફ્રી પ્રકૃતિની ખાતરી કરવા માટે, લોન લેનારાના ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ પરના પૂર્વાધિકાર સાથે લિંક કરવામાં આવશે ~~નહીં~~.

vi) અન્ય

a. લોન મંજૂર દસ્તાવેજોના નિયમો અને શરતોમાં નિર્ધારિત શરતો સિવાય બેંક ઋણ લેનારાઓની બાબતોમાં દખલ કરશે નહીં.
b. જો ઋણ લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં ન આવેલી કોઈપણ માહિતી બેંકના ધ્યાન પર આવી હોય, તો બેંક પાસે ઋણ લેનાર પાસેથી જરૂરી માહિતી મેળવવાનો અને તેના હિતની સુરક્ષા માટે કાર્યવાહી શરૂ કરવાનો અધિકાર હશે.
c. જ્યારે, બેંક સમાજના નબળા વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી ક્રેડિટ-લિંક્ડ યોજનાઓમાં ભાગ લઇ શકે છે, બેંક ધિરાણના મામલે લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં.
d. બેંક અથવા તેના એજન્ટ વસૂલાત માટે કોઈપણ કઠોર પદ્ધતિઓમાં જોડાશે નહીં જેમ કે:

(iv) ધમકી અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ

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

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

(iv) ઋણ લેનારાઓનું નામ પ્રકાશિત કરવું

(v) ઋણ લેનારા અથવા ઋણ લેનારાના કુટુંબ/સંપત્તિ/પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચાડવા માટે હિંસા અથવા અન્ય સમાન માધ્યમોનો ઉપયોગ અથવા ઉપયોગ કરવાની ધમકી

(vi) ઋણ લેનારને દેવાની હદ વિશે અથવા ચૂકવણી ન કરવાના પરિણામો વિશે ગેરમાર્ગે દોરવું.

e. ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, ઋણ લેનાર અથવા અન્ય બેંકો / FIs જે લોન લેવાનો પ્રસ્તાવ મૂકે છે, બેંકોની સંમતિ અથવા વાંધો, 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

<u>ગ્રાહકોને ફરિયાદને અહેવાલોત કરવા માટે ચેનલ ઉપલબ્ધ છે</u>

લેવલ 1:
લેવલ 1 માં કૉલ સેન્ટર નંબરો સામેલ છે: 1800-419-5577 અથવા નજીકની એક્સિસ બેંક શાખાનો સંપર્ક કરી શકો છો. બેંકે પ્રતિભાવ માટે 10 દિવસનો ટર્નઅરાઉન્ડ સમય નિર્ધારિત કર્યો છે
ટોલ-ફ્રી નંબર લોન કાર્ડ દ્વારા ઋણ લેનારાઓને પણ જણાવવામાં આવશે.
લેવલ 2:
જો ગ્રાહક લેવલ 1 માં ગ્રાહકને આપવામાં આવેલ પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય તો લેનારા બેંકના નોડલ અધિકારીનો પણ સંપર્ક કરી શકે

અશોક સુનાર
નોડલ અધિકારી
એક્સિસ બેંક લિમિટેડ, NPC1,
5મો માળ, "ગીગાપ્લેક્સ"

AXIS BANK

પ્લોટ નંબર I.T.5, MIDC,
એરોલી નોલેજ પાર્ક,
ઐરોલી, નવી મુંબઈ -400708
ઈમેઇલ: - nodal.officer@axis.bank.in
ફોન નંબર 080-61865200
સમય: સવારના 9:30 થી સાંજના 5:30 સોમવાર થી શનિવાર (બીજા અને બીજા શનિવાર અને બેંક રજાઓ સિવાય)
બેંક ફરિયાદની રસીદ સ્વીકારશે અને ખાતરી કરશે કે 10 દિવસના સમયગાળામાં જવાબ આપવામાં આવે છે.
વસુલાત સંબંધિત ફરિયાદોના નિવારણ માટે બેંક પાસે એક સમર્પિત પદ્ધતિ હોવી જોઈએ.

AXIS BANK

Fair Practice Code For Retail Microfinance

Assamese

AXIS BANK

ৰিটেইল মাইক্ৰ'ফাইনেন্সৰ বাবে ন্যায্য অনুশীলনী কোড

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্কৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি, সময়ে সময়ে ইয়াৰ বিজ্ঞপ্তিৰ জৰিয়তে, বেঙ্কে পৰিচালক মণ্ডলীৰ অনুমোদিত অনুসৰি খুচুৰা মাইক্ৰ'ফাইনেন্স ঋণ লওঁতাসকলৰ বাবে ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা গ্ৰহণ কৰিছে। এই ঋণটোৰ ঘাই ঘাই বৈশিষ্ট্যৰাজি তলত দিয়া:

i) ঋণৰ বাবে আৱেদনসমূহ

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

ii) প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

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

iii) ঋণ মূল্যাঙ্কন আৰু চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী

a. অনুমোদন কৰ্তৃপক্ষই বেঙ্কৰ প্ৰাক্তন নিৰ্দেশনা আৰু ঋণ নীতি অনুসৰি ক্ৰেডিট আবেদনৰ সঠিক মূল্যাঙ্কন নিশ্চিত কৰিব বুলি আশা কৰা হ'ব। পৰ্যাপ্ত মাৰ্জিন আৰু সু�ৰক্ষাৰ উপলব্ধতা ঋণ লওঁতাৰ ঋণযোগ্যতাৰ ওপৰত যথাযথ পৰিশ্ৰমৰ বিকল্প নহ'ব।
b. সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী আৰু অন্যান্য সতৰ্কবাণী বেঙ্কে ঋণ লওঁতাক লিখিতভাৱে সঠিকভাৱে অৱগত কৰিব।
c. বেঙ্কে ঋণ লওঁতা/গেৰাণ্টৰক ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ সৈতে ঋণৰ সীমা প্ৰদান কৰিব আৰু ঋণ লওঁতাই তেওঁৰ সম্পূৰ্ণ জ্ঞান ৰেকৰ্ডত দিয়া এই চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী গ্ৰহণ কৰিব।
d. ঋণ চুক্তিত উদ্ধৃত সকলো বেষ্টনীৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ চুক্তিৰ প্ৰতিটো প্ৰতিলিপি ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত ঋণ লওঁতাক প্ৰদান কৰা হ'ব।
e. অনুমোদন পত্ৰ / ঋণ চুক্তিত স্পষ্টকৈ কোৱা হ'ব যে ঋণ সুবিধাবোৰ কেৱল বেঙ্কৰ বিবেচনাত সম্প্ৰসাৰিত কৰা হ'ব।
f. ঋণ লওঁতাই বেঙ্ক আৰু/ বা ইয়াৰ অংশীদাৰ/এজেণ্টক পৰিশোধ কৰিব লগা যিকোনো মাচুল/মাচুল তথ্যপত্ৰত স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰা হ'ব। ঋণ লওঁতাক এনে কোনো পৰিমাণ আদায় কৰা নহ'ব যিটো তথ্যপত্ৰত স্পষ্টভাৱে উল্লেখ কৰা হোৱা নাই।
g. বেঙ্কে ইয়াৰ সকলো কাৰ্যালয়ত মাইক্ৰ'ফাইনেন্স ঋণৰ ওপৰত আৰোপ কৰা নিম্নতম, সৰ্বাধিক আৰু গড় সূতৰ হাৰ, ইয়াৰ দ্বাৰা জাৰী কৰা সাহিত্যত (তথ্য পুস্তিকা/পত্ৰিকা) গুৰুত্বপূৰ্ণভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰিব, যদি থাকে আৰু ইয়াৰ ৱেবছাইটত বিৱৰণ।
h. মাইক্ৰ'ফাইনেন্স ঋণৰ ওপৰত সূতৰ হাৰ আৰু অন্যান্য মাচুল/মাচুল উচপ খাব নালাগে।
I. কিছুমান পৰিস্থিতিত ঘূৰাই দিব লগা মাচুলৰ পৰিমাণ আৰবিআইৰ প্ৰাক্তন নিৰ্দেশনাৰ দ্বাৰা নিয়ন্ত্ৰিত হ'ব।
j. ঋণ লওঁতাৰ সম্পূৰ্ণ সন্মতিৰ সৈতে অনা-ক্ৰেডিট সামগ্ৰী জাৰী কৰা হ'ব আৰু এনে সামগ্ৰীৰ বাবে মাচুল গাঁথনি ঋণ কাৰ্ডত ঋণ লওঁতাক স্পষ্টভাৱে জনোৱা হ'ব।
k. বেঙ্কে ঋণ লওঁতাক তেওঁলোকে বুজি পোৱা ভাষাত ঋণ কাৰ্ড এখন প্ৰদান কৰিব য'ত নিম্নলিখিতবোৰ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব:
(i) ঋণ লওঁতাক পৰ্যাপ্তভাৱে চিনাক্ত কৰা তথ্য।
(ii) মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ ওপৰত সৰলীকৃত তথ্যপত্ৰ।
(iii) ঋণৰ সৈতে সংলগ্ন আন সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী।
(iv)প্ৰাপ্ত কিস্তি আৰু চূড়ান্ত ডিচচাৰ্জ সহ সকলো পৰিশোধৰ স্বীকৃতি আৰু
(v) অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ বিৱৰণ, বেঙ্কৰ নোডেল বিষয়াৰ নাম আৰুটোগাযোগ নম্বৰ সহ।

iv) চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ পৰিৱৰ্তন সহ ঋণ বিতৰণ

a. বেঙ্কে এনে অনুমোদন নিয়ন্ত্রণ কৰা চর্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী অনুসৰি অনুমোদিত ঋণসময়মতে বিতৰণ কৰাটো নিশ্চিত কৰিব।
b. অনুমোদনৰ চর্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ যিকোনো পৰিৱর্তন যেনে সূত আৰু মাচুল পৰিৱর্তনবোৰ প্রভাৱিত কৰাৰ আগতে ঋণ লওঁতাক জনোৱা হ'ব।
c. সূতৰ হাৰ আৰু মাচুলৰ যিকোনো পৰিৱর্তন কেৱল ঋণ লওঁতাক যথাযথ জাননী দিয়াৰ পিছতহে প্রত্যাশিতভাৱে প্রভাৱিত হ'ব।

v) বিতৰণৰ পিছত তত্ত্বাৱধান

a. অনুমোদন পত্র জাৰী কৰাৰ সময়ত বিতৰণৰ পিছত তত্ত্বাৱধান, যদি থাকে, নির্ধাৰণ কৰা হ'ব। অনুমোদন পত্রখনত বেঙ্ক বা ঋণ লওঁতাই তত্ত্বাৱধানৰ ব্যয় বহন কৰিব নে নাই সেয়াও উল্লেখ কৰা হ'ব।
b. চুক্তিৰ অধীনত পৰিশোধ বা প্রদর্শন পুনৰ মনত পেলোৱা/ ত্বৰান্বিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত লোৱাৰ আগতে, ঋণ চুক্তি বা যুক্তিসঙ্গত ম্যাদত নির্ধাৰিত কৰা অনুসৰি, বেঙ্কে ঋণ লওঁতাসকলক জাননী দিব, যদি ঋণ চুক্তিত এনে কোনো চর্ত নাথাকে।
c. মাইক্র'ফাইনেন্স ঋণৰ আনুষঙ্গিক-মুক্ত প্রকৃতি নিশ্চিত কৰিবলৈ, ঋণটো ঋণ লওঁতাৰ জমা একাউণ্টৰ লিয়েনৰ সৈতে সংযুক্ত কৰা নহ'ব।

vi) অন্যবোৰ

a. ঋণ অনুমোদন নথিপত্রৰ চর্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত নির্ধাৰিত চর্তাৱলীৰ বাহিৰে বেঙ্কে ঋণ লওঁতাসকলৰ কামত হস্তক্ষেপ নকৰে।
b. যদি ঋণ লওঁতাই আগতে প্রকাশ নকৰা যিকোনো তথ্য বেঙ্কৰ দৃষ্টিগোচৰ হয়, বেঙ্কৰ ঋণ লওঁতাৰপৰা প্রয়োজনীয় তথ্য প্রাপ্ত কৰাৰ আৰু ইয়াৰ স্বার্থ সুৰক্ষিত কৰাৰ বাবে পদক্ষেপ লোৱাৰ অধিকাৰ থাকিব।
c. যদিও, বেঙ্কে সমাজৰ দুর্বল শ্রেণীৰ বাবে প্রস্তুত কৰা ঋণ-সম্পর্কিত আঁচনিত অংশগ্রহণ কৰিব পাৰে, বেঙ্কে ঋণ দিয়াৰ ক্ষেত্রত যৌনতা, জাতি আৰু ধর্মৰ ভিত্তিত বৈষম্য নকৰিব।
d. বেঙ্ক বা ইয়াৰ এজেণ্টে পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে কোনো কঠোৰ পদ্ধতিত জড়িত নহ'ব যেনে:

(v) ভাবুকি বা আপত্তিজনক ভাষা ব্যৱহাৰ কৰা

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

(iii) ঋণ লওঁতাৰ আত্মীয়, বন্ধুবাবর্গ বা সহকর্মীসকলক হাৰাশাস্তি কৰা

(iv) ঋণ লওঁতাৰ নাম প্রকাশ কৰা

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

(vi) ঋণৰ পৰিমাণ বা পৰিশোধ নকৰাৰ পৰিণামৰ বিষয়ে ঋণ লওঁতাক বিপথে পৰিচালিত কৰা।

e. ঋণ লওঁতাৰপৰা বা ঋণ লোৱাৰ প্রস্তাৱ দিয়া আন বেঙ্ক / এফ.আই.-ৰপৰা ধাৰলৈ একাউণ্ট স্থানান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ প্রাপ্ত কৰাৰ ক্ষেত্রত, বেঙ্কৰ সন্মতি বা আপত্তি, যদি থাকে, অনুৰোধ প্রাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰপৰা 21 দিনৰ ভিতৰত জনোৱা হ'ব।
g. বেঙ্কে ইয়াৰ কর্মচাৰী বা আউটচর্চ এজেন্সিৰ কর্মচাৰীসকলৰ দ্বাৰা অনুপযুক্ত আচৰণৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব আৰু সময়মতে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রদান কৰিব। ঋণ চুক্তিত এই বিষয়ত এটা ঘোষণাও কৰা হ'ব।

vii) অভিযোগ নিষ্পত্তি

<u>গ্রাহকসকলে অভিযোগ প্রতিবেদন কৰাৰ বাবে চেনেল উপলব্ধ</u>

স্তৰ 1:
স্তৰ 1-ত কল চেণ্টাৰ নম্বৰ অন্তর্ভুক্ত থাকে: 1800-419-5577 বা নিকটতম এক্সিছ বেঙ্ক শাখাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে। বেঙ্কে এটা সঁহাৰিৰ বাবে 10 দিনৰ পৰিৱর্তনৰ সময় নির্ধাৰণ কৰিছে।
টোল-ফ্রী নম্বৰটো ঋণ কার্ডৰ জৰিয়তে ঋণ লওঁতাসকলকো জনোৱা হ'ব।

স্তৰ 2:
যদি গ্ৰাহকজনে স্তৰ 1-ত গ্ৰাহকক আগবঢ়োৱা সঁহাৰিত সন্তুষ্ট নহয় তেন্তে ঋণ লওঁতাই বেঙ্কৰ নোডেল বিষয়াৰ সৈতেওটোগাযোগ কৰিব পাৰে।

অশোক চুনাৰ
নোডেল বিষয়া
এক্সিছ বেঙ্ক লিমিটেড, NPC1,
5ম মহলা, "গিগাপ্লেক্স"
প্লট নং আই.টি.5, MIDC,
আইৰোলি নলেজ পার্ক,
আইৰোলি, নৱী মুম্বাই -400708
ইমেইল: - nodal.officer@axis.bank.in
ফোন নং. 080-61865200
সময়: সোমবাৰৰপৰা শনিবাৰলৈ ৰাতিপুৱা 9:30 বজাৰপৰা সন্ধিয়া 5:30 বজালৈ (দ্বিতীয় আৰু পিছৰ শনিবাৰ আৰু বেঙ্ক বন্ধৰ বাহিৰে)
বেঙ্কে অভিযোগপ্ৰাপ্তি স্বীকাৰ কৰিব আৰু নিশ্চিত কৰিব যে 10 দিনৰ ভিতৰত সঁহাৰি প্ৰদান কৰা হয়।
পুনৰুদ্ধাৰ সম্পৰ্কীয় অভিযোগৰ নিষ্পত্তিৰ বাবে বেঙ্কৰ এক সমৰ্পিত প্ৰণালী থাকিব।

AXIS BANK

Fair Practice Code For Retail Microfinance

Odia

AXIS BANK

ରିଟେଲ୍ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଦ୍ୱାରା, ସମୟ ସମୟରେ ଏହାର ବିଜ୍ଞପ୍ତି ମାଧ୍ୟମରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶିତ ଅନୁଯାୟୀ, ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଏହାର ବୋର୍ଡ଼ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର ବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ଅନୁଯାୟୀ ରିଟେଲ୍ ମାଇକ୍ରୋ ଫାଇନାନ୍ସ ଋଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କ ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଗ୍ରହଣ କରିଛି। ସମାନର ବିଶେଷ ଗୁଣଗୁଡ଼ିକ ହେଉଛି:

i) ଋଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ

ଏହି ଋଣ ଆବେଦନଫର୍ମରେ, ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦେୟ ଏବଂ ଫି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ ତାହାକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ପୈଠଯୋଗ୍ୟ ପରିମାଣ ଏବଂ ଋଣ ଆବେଦନ ସ୍ୱୀକାର କରାନଯିବା ଘଟଣାରେ ପରିଶୋଧଯୋଗ୍ୟ ଏପରି ଦେୟ ପରିମାଣ, ପ୍ରାକ୍ ପୈଠ ବିକଳ୍ପଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ଯାହାକି ସେମାନେ ନେଇଥିବା ପରିମାଣ ନିର୍ବିଶେଷରେ ଋଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କର ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିପାରେ, ସେସବୁ ସମ୍ପର୍କିତ ସମନ୍ୱିତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏହି ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଋଣଗ୍ରହିତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

ii) ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରୁଅଛି

a. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ସମସ୍ତ ଋଣ ଆବେଦନପତ୍ର ଗ୍ରହଣକୁ ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ପ୍ରଦାନ କରିବେ ଏବଂ, ଯେଉଁ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଋଣ ଆବେଦନ ବିଚାର ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ହେବ ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ମଧ ଜଣାଇବେ।
b. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଏହି ଋଣ ଆବେଦନ ଯାଞ୍ଚ୍ କରିବ ଏବଂ ଯଦି ଅତିରିକ୍ତ ବିବରଣୀ/ଦଲିଲ୍ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ; ଏଗୁଡ଼ିକ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ମଗାଯିବ।
c. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଅବିଳମ୍ବେ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରିବ। ଏହି ଆବେଦନ ଅଗ୍ରାହ୍ୟ ହେବା ଘଟଣାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଗ୍ରାହ୍ୟ ହେବାର କାରଣ ଲିଖିତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଡିଜିଟାଲ୍ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଜଣାଇବେ।

iii) ଋଣର ବିଚାର ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି

a. ଆଶା କରାଯାଉଛି ଯେ ମଞ୍ଜୁର କରୁଥିବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ର ଋଣ ନୀତି ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳିରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ଅନୁଯାୟୀ ଋଣ ଆବେଦନର ଉପଯୁକ୍ତ ମୂଲ୍ୟାୟନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ। ଯଥେଷ୍ଟ ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ସିକ୍ୟୁରିଟି ବା ବନ୍ଧକ ଉପଲବ୍ଧ ରହିବା ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର ଋଣଯୋଗ୍ୟତା ବିଷୟରେ ବିଧି ମୁତାବକ ଯାଞ୍ଚର ପରିପୂରକ ହେବ ନାହିଁ।
b. ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆନୁସଙ୍ଗ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଦ୍ୱାରା ଲିଖିତ ଭାବେ ଯଥାର୍ଥ ରୂପେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
c. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଋଣଗ୍ରହିତା/ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରଙ୍କୁ ଋଣର ସୀମା ସହିତ ତାହା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ବିଷୟରେ ଋଣଗ୍ରହିତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ଜଣାଇବେ ଏବଂ ତାଙ୍କର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଜ୍ଞାତସାରରେ ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ଋଣଗ୍ରହିତା/ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ସ୍ୱୀକାର କରିବାର ରେକର୍ଡ ହାସଲ କରିବେ।
d. ଋଣଗ୍ରହିତା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଏହି ଋଣ ରାଜିନାମାର ନକଲ ସହିତ ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନର ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବେ।
e. ଏହି ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର/ଋଣ ରାଜିନାମା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରିବ ଯେ ଏହି ଋଣ ସୁବିଧା ଏକକ ଭାବରେ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ର ବିଚାର ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
f. ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଏହାର ଅଂଶୀଦାର/ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କୁ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୈଠଯୋଗ୍ୟ କୌଣସି ଫି/ଦେୟ ପ୍ରକାଶ୍ୟରେ ଏହି ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟ୍ (ସୂଚନା ପୃଷ୍ଠା)ରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ। ଏହି ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଏହି ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟ୍ (ସୂଚନା ପୃଷ୍ଠା)ରେ ପ୍ରକାଶ୍ୟରେ ଦର୍ଶାଯାଇନଥିବା କୌଣସି ପରିମାଣ ଚାର୍ଜ କରାଯିବ ନାହିଁ।
g. ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ, ଏହାଙ୍କ ଦ୍ୱାରାଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଲେଖା (ସୂଚନା ପୁସ୍ତିକା/ପାମ୍ପଲେଟ୍) ଯଦି କିଛି ଥାଏ ଏବଂ ଏହାର ୱେବସାଇଟରେ ବିବରଣୀ ସହିତ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣରେ ଚାର୍ଜ କରାଯାଉଥିବା ସର୍ବନିମ୍ନ, ସର୍ବାଧିକ ଏବଂ ହାରାହାରି ସୁଧ ହାର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ।
h. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ଉପରେ ସୁଧ ହାରଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ/ଫି ସୁଧ ଖୋର ହେବା ଅନୁଚିତ୍।
I. ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିସ୍ଥିତିରେ ପରିଶୋଧ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଦେୟ ଆରବିଆଇ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ମୁତାବକ ପରିଚାଳିତ ହେବ।
j. ଋଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ମତି ସହିତ୍ ଅଣ-ଋଣ ଉତ୍ପାଦଗୁଡିକ ଜାରି କରାଯିବ ଏବଂ ଏପରି ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଫି ବା ଦେୟର ସଂରଚନା ପ୍ରକାଶ୍ୟରେ ଏହି ଋଣ କାର୍ଡରେ ହି ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
k.ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଋଣଗ୍ରହିତାମାନେ ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ଏକ ଋଣ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯାହାକି ନିମ୍ନଲିଖିତ ଦିଗଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ:
(i) ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ଚିହ୍ନିତ କରୁଥିବା ସୂଚନା;
(ii) ମୂଲ୍ୟାୟନ ଉପରେ ସରଳୀକୃତ ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟ୍ ବା ଘଟଣାପୃଷ୍ଠା;
(iii) ଋଣ ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି;
(iv)ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧ ସହିତ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା କିସ୍ତି ଏବଂ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ଦାୟିତ୍ୱ ନିର୍ବାହ ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ପ୍ରଦାନ କରିବ।
(v) ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ, ବ୍ୟାଙ୍କ୍ର ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି।

iv) ଋଣ ବିତରଣ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି

a. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଏପରି ମଞ୍ଜୁରୀକୁ ପରିଚାଳିତ କରୁଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରି ଠିକ୍ ସମୟରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଋଣର ବିତରଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

b. ଏହି ମଞ୍ଜୁରୀର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଯେପରିକି ସୁଧ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
c. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦେୟରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଯଥାର୍ଥ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ ପରେ ସମାନୁପାତିକ ଭାବରେ କେବଳ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ହେବ।

v) ବିତରଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ

a. ବିତରଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ମଞ୍ଜୁରୀପତ୍ର ଜାରି ସମୟରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯିବ। ଏହି ମଞ୍ଜୁରୀପତ୍ର ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରିବ ଯେ ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ୍ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହିତା ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନର ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବେ କି ନା।
b. ଏହି ରାଜିନାମା ଅଧୀନରେ ପୈଠ କରିବା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେବା/ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବା କିମ୍ବା ପ୍ରଦର୍ଶନ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେବାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପୂର୍ବରୁ, ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ, ଏହି ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ କିମ୍ବା ଏକ ଯଥାର୍ଥ ଅବଧି ପାଇଁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯଦି ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ଏପରି କୌଣସି ସର୍ତ୍ତାବଳି ବିଦ୍ୟମାନ ନଥାଏ।
c. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣର ବୃନ୍ଧକମୁକ୍ତ ପ୍ରକୃତି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏହି ଋଣକୁ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର ଜମା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଏକ ବନ୍ଧକ ସହିତ ଲିଙ୍କ୍ କରାଯିବ ନାହିଁ।

vi) ଅନ୍ୟାନ୍ୟ

a. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ୍ କେବଳ ଋଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ବ୍ୟତୀତ ଋଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟାପରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ।
b. କୌଣସି ସୂଚନା ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଆସିବା ଘଟଣାରେ, ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ୍‌ର ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କଠାରୁ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନାର ବର୍ଣ୍ଣନା ମାଗିବାର ଏବଂ ଏହାର ସ୍ୱାର୍ଥ ରକ୍ଷାପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ଅଧିକାର ରହିବ।
c. ଯେତେବେଳେ କି ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ସମାଜର ଦୁର୍ବଳ ବର୍ଗ ପାଇଁ ଗଠିତ ଋଣ-ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଯୋଜନାଗୁଡ଼ିକର ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିପାରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଋଣଦାନ ବିଷୟରେ ଲିଙ୍ଗ୍, ଜାତି ଏବଂ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ।
d. ବ୍ୟାଙ୍କ୍ କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟ ଆଦାୟ ପାଇଁ କୌଣସି କଠୋର ପଦ୍ଧତି ନିଯୁକ୍ତ କରିବେ ନାହିଁ ଯେପରିକି:

(vi) ଧମକ କିମ୍ବା ଅପମାନସୂଚକ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରିବା

(ii) କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ କଲ୍ କରିବା ଏବଂ/କିମ୍ବା ସକାଳ 9ଟା ପୂର୍ବରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6ଟା ପରେ କଲ୍ କରିବା।

(iii) ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀମାନଙ୍କୁ ନିର୍ଯାତନା ଦେବା

(iv) ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର ନାମ ପ୍ରକାଶିତ କରିବା

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

(vi) ଋଣର ପରିବ୍ୟାପ୍ତି କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ନ କରିବାର ଫଳାଫଳ ବିଷୟରେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ବିଭ୍ରାନ୍ତ କରିବା।

e. ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କଠାରୁ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ଘଟଣାରେ, ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ୍/ଆର୍ଥିକ ଅନୁଷ୍ଠାନରୁ ଯେକୌଣସି ସ୍ଥାନରୁ, ଯେଉଁ ସ୍ଥାନକୁ ଋଣ ନିଆଯିବାର ପ୍ରସ୍ତାବ ରହିଛି, ବ୍ୟାଙ୍କର ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଆପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଅନ୍ୟଥା ଏପରି ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବା ତାରିଖର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

g. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ମଧ୍ୟ ଏହାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ବାହାରୁ ଆହରଣ କରାଯାଇଥିବା ଏଜେନ୍ସିର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ଅସଂଗତ ଆଚରଣ ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବ ଏବଂ ଯଥା ସମୟରେ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ଘୋଷଣାନାମା ମଧ୍ୟ ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ସନ୍ନିବେଶିତ କରାଯିବ।

vii) ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି

<u>ଆପତ୍ତି ରିପୋର୍ଟ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ମାଧ୍ୟମ</u>

ସ୍ତର 1: ସ୍ତର 1 ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ କଲ୍ ସେଣ୍ଟର ନମ୍ବରଗୁଡ଼ିକ: 1800-419-5577 କିମ୍ବା ନିକଟତମ ଆକ୍ସିସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ।
ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ଜବାବ ଦେବା ପାଇଁ 10 ଦିନର ବିଚାର ବିମର୍ଷ ସମୟ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିଛି।
ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଋଣ କାର୍ଡ ମାଧ୍ୟମରେ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର ବିଷୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
ସ୍ତର 2: ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଲେବଲ୍ 1 ରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ନାହିଁ ତେବେ ଏହି ଋଣଗ୍ରହିତା ବ୍ୟାଙ୍କର ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହିତ ମଧ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରନ୍ତି।

AXIS BANK

ଅଶୋକ ସୁନାର
ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ,
ଆକ୍ସିସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିମିଟେଡ୍, ଏନ୍ ପିସି1,
5ମ ମହଲା, ‘‘ଗିଗାପ୍ଲେକ୍ସ’’,
ପ୍ଲଟ ନମ୍ବର ଆଇ.ଟି.5, ଏମ୍ ଆଇଡିସି,
ଆଇରୋଲି ନଲେଜ୍ ପାର୍କ,
ଆଇରୋଲି, ନବି ମୁମ୍ବାଇ -400708
ଇମେଲ୍: - nodal.officer@axis.bank.in
ଫୋନ୍ ନମ୍ବର. 080-61865200
ସମୟ: ସୋମବାରରୁ ଶନିବାର ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସକାଳ 9:30 ରୁ ଅପରାହ୍ନ 5:30 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ (କେବଳ ଦ୍ୱିତୀୟ ଓ ଚତୁର୍ଥ ଶନିବାର ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଛୁଟିଦିନ ବ୍ୟତୀତ)
ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଏହି ଅଭିଯୋଗପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକାର କରିବ ଏବଂ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ 10 ଦିନ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଉତ୍ତର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ
ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଆଦାୟ ସମ୍ପର୍କିତ ଆପତ୍ତିର ଶୁଣାଣି ପାଇଁ ଏକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମର୍ପିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବ

AXIS BANK

Fair Practice Code For Retail Microfinance

Bengali

AXIS BANK

খুচরো ক্ষুদ্রঋণের জন্য ন্যায্য অনুশীলন কোড

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

i) ঋণের আবেদন

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

ii) প্রক্রিয়াকরণ

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

iii) ঋণ মূল্যায়ন এবং নিয়ম ও শর্তাবলী

a. অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ ব্যাঙ্কের বিদ্যমান নির্দেশাবলী এবং ঋণ নীতি অনুযায়ী ক্রেডিট আবেদনের যথাযথ মূল্যায়ন নিশ্চিত করবে বলে আশা করা হবে। পর্যাপ্ত মার্জিন এবং নিরাপত্তার উপলব্ধতা ঋণগ্রহীতার ঋণযোগ্যতার উপর যথাযথ পরিশ্রমের বিকল্প হবে না।
b. ব্যাঙ্কের দ্বারা সমস্ত নিয়ম ও শর্তাবলী এবং অন্যান্য সতর্কতাগুলি যথাযথ উপায়ে লিখিতভাবে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে।
c. ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোধগম্য ভাষায় এর নিয়ম ও শর্তাবলী সহ ক্রেডিট সীমা ঋণগ্রহীতা/জামিনদারকে জানিয়ে দেবে এবং রেকর্ডে তার সম্পূর্ণ জ্ঞান সহ প্রদত্ত এই শর্তাবলীতে ঋণগ্রহীতার/জামিনদারের গ্রহণযোগ্যতা প্রাপ্ত করে।
d. ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোধগম্য ভাষায় ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি এবং ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত প্রতিটি পরিশিষ্টর একটি অনুলিপি তাকে প্রদান করা হবে।
e. অনুমোদন পত্র/ঋণ চুক্তিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকবে যে ক্রেডিট সুবিধাগুলি সম্পূর্ণভাবে ব্যাঙ্কের বিবেচনার ভিত্তিতে প্রসারিত হবে।
f. ব্যাঙ্ক এবং/অথবা এর অংশীদার/এজেন্টকে ঋণগ্রহীতার দ্বারা প্রদেয় যেকোনো ফি/চার্জগুলি ফ্যাক্টশীটে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে। ঋণগ্রহীতাকে ফ্যাক্টশীটে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা নেই এমন কোনো পরিমাণ চার্জ করা হবে না ।
g. ব্যাঙ্ক এর সমস্ত অফিসে ক্ষুদ্রঋণের উপর ধার্যকৃত ন্যূনতম, সর্বোচ্চ এবং গড় সুদের হার, এর দ্বারা জারি করা পুস্তিকা (তথ্য পুস্তিকা/পত্রিকা), এবং এর ওয়েবসাইটে বিস্তারিতভাবে প্রদর্শন করবে।
h. ক্ষুদ্রঋণের 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. ঋণগ্রহীতাদের সম্পূর্ণ সম্মতিতে নন-ক্রেডিট পণ্য জারি করা হবে এবং এই ধরনের পণ্যের জন্য ফি-এর কাঠামো স্পষ্টভাবে ঋণ কার্ডেই ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে।
k. ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতাকে তাদের বোধগম্য ভাষায় একটি ঋণ কার্ড প্রদান করবে যাতে নিম্নলিখিতগুলি অন্তর্ভুক্ত করা হবে:
(i) ঋণগ্রহীতাকে পর্যাপ্তভাবে সনাক্ত করে এমন তথ্য।
(ii) মূল্যের উপর সরলীকৃত ফ্যাক্টশীট।
(iii) ঋণের সাথে সংযুক্ত অন্যান্য সকল নিয়ম ও শর্তাবলী।
(iv)প্রাপ্ত কিস্তি এবং চূড়ান্ত নিষ্কাশন সহ সমস্ত পরিশোধের স্বীকৃতি এবং
(v) ব্যাঙ্কের নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগ নম্বর সহ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার বিশদ।

iv) নিয়ম ও শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

a. ব্যাঙ্ক এই ধরনের অনুমোদনের নিয়ম ও শর্তাবলীর সাথে সঙ্গতি রেখে অনুমোদিত ঋণের সময়মত বিতরণ

নিশ্চিত করবে।
b. ঋণগ্রহীতাকে অনুমোদনের নিয়ম ও শর্তাবলীতে সুদ এবং চার্জের কোনো পরিবর্তন কার্যকর করার আগে অবহিত করা হবে।
c. সুদের হার এবং চার্জের কোনো পরিবর্তন ঋণগ্রহীতাকে যথাযথ নোটিশ দেওয়ার পরেই কার্যকর করা হবে।

v) বিতরণ পরবর্তী তত্ত্বাবধান

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

vi) অন্যান্য

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

(vii) হুমকি বা আপত্তিজনক ভাষা ব্যবহার

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

(iii) ঋণগ্রহীতার আত্মীয়স্বজন, বন্ধুবান্ধব, বা সহকর্মীদের হয়রানি করা

(iv) ঋণগ্রহীতাদের নাম প্রকাশ করা

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

(vi) ঋণের পরিমাণ পরিশোধ না করার পরিণতি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে বিভ্রান্ত করা।

e. ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে বা ঋণ নেওয়ার প্রস্তাবকারী অন্যান্য ব্যাঙ্ক/FI-এর কাছ থেকে ঋণ অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্কের সম্মতি বা আপত্তি থাকলে 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 ঋণ চুক্তিতেও একটি ঘোষণা করা হবে।

vii) অভিযোগ নিষ্পত্তি

<u>গ্রাহকদের অভিযোগ জানাতে চ্যানেল উপলব্ধ</u>

লেভেল 1-এ কল সেন্টার নম্বর রয়েছে: 1800-419-5577 অথবা নিকটতম Axis ব্যাঙ্ক শাখায় যোগাযোগ করতে পারেন।
ব্যাঙ্ক একটি প্রতিক্রিয়ার জন্য 10 দিনের টার্নঅ্যারাউণ্ড সময় সংজ্ঞায়িত করেছে।
এছাড়াও ঋণগ্রহীতাদের কাছে ঋণ কার্ডের মাধ্যমে টোল-ফ্রি নম্বরটি জানানো হবে।
লেভেল 2:
গ্রাহক যদি লেভেল 1-এ গ্রাহককে দেওয়া প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হয় তাহলে ঋণগ্রহীতা ব্যাঙ্কের নোডাল অফিসারের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

অশোক সোনার
নোডাল অফিসার
অ্যাক্সিস ব্যাংক লিমিটেড, NPC1,
5ম তল, "গিগাপ্লেক্স"
প্লট নম্বর I.T.5, MIDC,
এরোলি নলেজ পার্ক,
এরোলি, নভি মুম্বাই -400708
ইমেলের: - nodal.officer@axis.bank.in
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 স্বীকার করবে এবং একটি প্রতিক্রিয়া প্রদান করা হয়েছে তা নিশ্চিত করবে
পুনরুদ্ধার সংক্রান্ত অভিযোগের প্রতিকারের জন্য ব্যাঙ্কের একটি নিবেদিত ব্যবস্থা থাকতে হবে।

AXIS BANK

Fair Practice Code For Retail Microfinance

Kannada

AXIS BANK

ರಿಟೇಲ್ ಮೈಕ್ರೊಫಿನಾನ್ಸ್‌ಗಾಗಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವಿಧಾನ ಸಂಹಿತೆ

ಭಾರತೀಯ ರಿಜರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ನಿರ್ದೇಶಿಸಲ್ಪಟ್ಟಂತೆ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತನ್ನ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳ ಮೂಲಕ, ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಂತೆ ರಿಟೇಲ್ ಮೈಕ್ರೊಫಿನಾನ್ಸ್ ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರಿಗಾಗಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವಿಧಾನ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಹೀಗಿವೆ:

i) ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿ

ಈ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಕರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಪಾವತಿಸತಕ್ಕ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಆಕರಿಸುವಿಕೆಗಳೇನಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಡದಿರುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಇಂಥ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮರುಸಂದಾಯ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರಿಂದ ಕೋರಲಾದ ಸಾಲದ ಮೊಬಲಗಿಗೆ ಸಂಬಂಧವಿಲ್ಲದಂತೆ ಅವರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಬಾಧಿಸುವ ಇತರ ಸಂಗತಿಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಮಗ್ರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಈ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ii) ಸಂಸ್ಕರಣೆ

a. ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಎಷ್ಟು ಕಾಲಾವಧಿಯೊಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತಾ ಎಲ್ಲ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿರುವುದಕ್ಕೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
b. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರಿಶೀಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು, ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು/ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಾದಲ್ಲಿ, ಅರ್ಜಿದಾರರಿಂದ ಅವುಗಳನ್ನು ಕೋರಲಾಗುತ್ತದೆ.
c. ಈ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಳಂಬ ಮಾಡದೇ ಸಂಸ್ಕರಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಅರ್ಜಿಯು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಆ ತಿರಸ್ಕರಿಸುವಿಕೆಗೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಫಿಜಿಕಲ್ ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ಒಂದು ತಿಂಗಳಿನೊಳಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

iii) ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

a. ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಾಲಿಸಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಎಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಲಾಭಾಂಶ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ಲಭ್ಯತೆಯು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆಗಾಗಿನ ಸೂಕ್ತತೆಯ ಮೇಲೆ ಸೂಕ್ತ ಶ್ರದ್ಧಾಪರತೆಗೆ ಪರ್ಯಾಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
b. ಎಲ್ಲ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
c. ಸಾಲದ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರು ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರು/ಜಾಮೀನುದಾರರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರು/ಜಾಮೀನುದಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ತಿಳುವಳಿಕೆಯೊಂದಿಗೆ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುವ ಈ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ಅವರಿಂದ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
d. ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆಯಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಅಡಕಗಳ ಒಂದು ನಕಲು ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಈ ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆಯ ಒಂದು ನಕಲುಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರು ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅವರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
e. ಈ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಏಕಮಾತ್ರ ವಿವೇಚನೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ/ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆಯು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
f. ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅದರ ಪಾಲುದಾರರು/ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರಿಂದ ಪಾವತಿಸತಕ್ಕ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಆಕರಿಸುವಿಕೆಗಳನ್ನು ಫ್ಯಾಕ್ಟ್‌ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಫ್ಯಾಕ್ಟ್‌ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಿರದ ಯಾವುದೇ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರಿಂದ ಆಕರಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ.
g. ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ, ತಾನು ನೀಡುವ ಸಾಹಿತ್ಯ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳೇನಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವುಗಳಲ್ಲಿ (ಮಾಹಿತಿ ಕಿರುಪುಸ್ತಿಕೆ/ಕರಪತ್ರಗಳು) ಮೈಕ್ರೊಫಿನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಆಕರಿಸಲಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠತಮ,

ಗರಿಷ್ಠತಮ ಹಾಗೂ ಸರಾಸರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎದ್ದುಕಾಣುವಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್
h. ಮೈಕ್ರೊಫಿನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಆಕರಿಸುವಿಕೆ/ಶುಲ್ಕಗಳು ಬಡ್ಡಿ ವ್ಯಾಪಾರದಂತೆ ಇರಬಾರದು.
I. ಕೆಲವು ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಡಿಯಲ್ಲಿ ಮರುಸಂದಾಯ ಮಾಡಬೇಕಿರುವ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತವು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಂದ ಆಳಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.
j. ಸಾಲ-ಅಲ್ಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ನೀಡಿಕೆಯು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಮ್ಮತಿಯೊಂದಿಗೆ ಇರತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಇಂಥ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಶುಲ್ಕ ಸಂರಚನೆಯನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರಿಗೆ ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿಯೇ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.
ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುವ ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್ ಒಂದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅವರಿಗೆ ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಅದು ಈ ಮುಂದಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು:
(i) ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಗುರುತಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ.
(ii) ಬೆಲೆ ನಿಗದಿಯ ಮೇಲೆ ಸರಳೀಕರಿಸಿದ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್‌ಶೀಟ್.
(iii) ಸಾಲಕ್ಕೆ ಲಗತ್ತಿಸಿದ ಇತರ ಎಲ್ಲ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು.
(iv)ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಎಲ್ಲ ಮರುಪಾವತಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಬಿಡುಗಡೆ ಮತ್ತು
(v) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯೂ ಸೇರಿದಂತೆ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ

iv) ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

a. ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳನ್ನು, ಇಂಥ ಮಂಜೂರಾತಿಯನ್ನು ಆಳುವ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯಲ್ಲಿ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ವಿತರಿಸುವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
b. ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಂಥವುಗಳನ್ನು ಆ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕೂ ಮೊದಲು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರಿಗೆ ಸೂಚಿತಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
c. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಆಕರಿಸುವಿಕೆಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ನೀಡಿದ ನಂತರ ಭವಿಷ್ಯಾರ್ಥಿಯಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

v) ವಿತರಿಸಿದ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

a. ವಿತರಿಸಿದ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಭರಿಸುತ್ತದೆಯೇ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರು ಭರಿಸುತ್ತಾರೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನೂ ಸಹ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ನಮೂದಿಸುತ್ತದೆ.
b. ಈ ಒಪ್ಪಂದದಡಿಯ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ನೆರವೇರಿಕೆಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು/ವೇಗವರ್ಧಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರವೊಂದನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು, ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ನೋಟೀಸ್ ಒಂದನ್ನು ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಅಂಥ ಷರತ್ತು ಇಲ್ಲದಿರುವಲ್ಲಿ ಸಮಂಜಸ ಕಾಲಾವಧಿಯೊಂದನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುತ್ತದೆ.
c. ಮೈಕ್ರೊಫಿನಾನ್ಸ್ ಸಾಲದ ಮೇಲಾಧಾರ-ರಹಿತ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಈ ಸಾಲವು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಯ ಮೇಲಿನ ಲೀನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಬೆಸೆಯಲ್ಪಡಬಾರದು.

vi) ಇತರೆ

a. ಈ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಿಗಾಗಿ ಹೊರತು ಸಾಲ ಪದುಕೊಳ್ಳುಗರ ವ್ಯವಹಾರಗಳೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
b. ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರಿಂದ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರಿಂದ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊರಕ್ಕೆಳೆಯುವ ಹಾಗೂ ತನ್ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕ್ರಮವನ್ನು ಆರಂಭಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
c. ಸಮಾಜದ ದುರ್ಬಲ-ವರ್ಗದವರಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಿರುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್-ಲಿಂಕ್ಡ್ ಸ್ಕೀಮ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್

ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳುತ್ತಿರಬಹುದಾದಂತೆಯೇ, ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪಕ್ಷಪಾತವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
d. ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಏಜಂಟರು ಈ ಮುಂದಿನವುಗಳಂಥ ಯಾವುದೇ ಒರಟು ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ:

(viii) ಬೆದರಿಸುವ ಅಥವಾ ನಿಂದನಾತ್ಮಕ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ

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

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

(iv) ಸಾಲ ಪಡೆದವರ ಹೆಸರನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು

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

(vi) ಋಣ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿಸದಿರುವಿಕೆಯ ತತ್ಪರಿಣಾಮದ ಪ್ರಮಾಣದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲ ಪಡೆದವರನ್ನು ತಪ್ಪು ದಾರಿಗೆಳೆಯುವುದು.

e. ಸಾಲ ಪಡೆದವರಿಂದಾಗಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸುವ ಬೇರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು/ಆರ್ಥಿಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದಾಗಲಿ ಸಾಲ ಪಡೆದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಏನಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಅದನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
g. ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದ ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಿದ ಏಜನ್ಸಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದ ಅಸಮರ್ಪಕ ವರ್ತನೆಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಸಕಾಲಿಕವಾಗಿ ದೂರು ನಿವಾರಣೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಈ ಸಂಬಂಧವಾಗಿ ಘೋಷಣೆಯೊಂದನ್ನೂ ಸಹ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

vii) ದೂರು ನಿವಾರಣೆ

<u>ದೂರನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಾಹಿನಿ</u>

ಹಂತ 1:
1800-419-5577 ಈ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ನಂಬರ್‌ಗಳಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಸಮೀಪದ ಆ್ಯಕ್ಸಿಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಶಾಖೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಸ್ಪಂದಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ 10 ದಿನಗಳ ಸ್ಪಂದನಾ ಸಮಯವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದೆ.
ಈ ಶುಲ್ಕ ರಹಿತ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರಿಗೆ ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್ ಮುಖಾಂತರವೂ ಸಹ ಸಂವಹನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
ಹಂತ 2:
ಹಂತ 1 ರಲ್ಲಿ ತಮಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ಸ್ಪಂದನೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಈ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನೂ ಸಹ ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುಗರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

AXIS BANK

ಅಶೋಕ್ ಸುನಾರ್
ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ,
ಆ್ಯಕ್ಸಿಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಲಿ, NPC1,
ಫಿಫ್ತ್ ಫ್ಲೋರ್, "ಗಿಗಾಪ್ಲೆಕ್ಸ್",
ಪ್ಲಾಟ್ ನಂ. I.T.5, MIDC,
ಐರೊಲಿ ನಾಲೇಜ್ ಪಾರ್ಕ್,
ಐರೊಲಿ, ನವಿ ಮುಂಬೈ -400708
ಇ-ಮೇಲ್: - nodal.officer@axis.bank.in
ಫೋ. ನಂ. 080-61865200
ಸಮಯ: ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಾಯಂಕಾಲ 5:30 ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರ (ಎರಡನೇ ಮತ್ತು ನಾಲ್ಕನೇ ಶನಿವಾರಗಳು ಹಾಗೂ ಬ್ಯಾಂಕ್ ರಜಾದಿನಗಳಂದು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)
ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ 10 ದಿನಗಳ ಒಂದು ಅವಧಿಯೊಳಗಾಗಿ ಸ್ಪಂದನೆಯೊಂದನ್ನು ನೀಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ
ವಸೂಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳ ನಿವಾರಣೆಗಾಗಿ ಸಮರ್ಪಿತ ಯಾಂತ್ರಿಕತೆಯೊಂದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

AXIS BANK

-

Fair Practice Code For Retail Microfinance

Tamil

AXIS BANK

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

a. அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் அந்த விண்ணப்பம் எந்த காலக்கெடுவிற்குள் பரிசீலிக்கப்பட்டு முடிவு அறிவிக்கப்படும் என்பதைக் குறிப்பிட்டு அதைப் பெற்றதற்கான ஒப்புதலை வங்கி வழங்கும்.
b. வங்கி கடன் விண்ணப்பத்தை சரிபார்க்கும் மற்றும் கூடுதல் விவரங்கள் / ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால், அவை விண்ணப்பதாரரிடமிருந்து கோரப்படும்.
c. 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

a. 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.
b. அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் பிற முன்னெச்சரிக்கைகள் வங்கியால் முறையாக கடன் வாங்குபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கப்படும்.
c. 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.
d. கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களுடம், கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலும் கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் அவரிடம் வழங்கப்படும்.
e. அனுமதிக் கடிதம் / கடன் ஒப்பந்தத்தில் வங்கியின் விருப்பப்படி மட்டுமே கடன் வசதிகள் நீட்டிக்கப்படும் என்று தெளிவாகக் குறிப்பிட்டிருக்கும்.
f. அனுமதிக் கடிதம் / கடன் ஒப்பந்தத்தில் வங்கியின் விருப்பப்படி மட்டுமே கடன் வசதிகள் நீட்டிக்கப்படும் என்று தெளிவாகக் குறிப்பிட்டிருக்கும். உண்மைத் தாளில் வெளிப்படையாகக் குறிப்பிடப்படாத எந்தத் தொகையும் கடன் வாங்குபவரிடம் வசூலிக்கப்படாது.
g. வங்கி அதன் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் நுண்நிதிக் கடன்களுக்கு விதிக்கப்படும் குறைந்தபட்ச, அதிகபட்ச மற்றும் சராசரி வட்டி விகிதங்களை, அது வெளியிடும் இதழ்களில் (தகவல் கையேடுகள் / துண்டுப்பிரசுரங்கள்) (ஏதேனும்

இருந்தால்) மற்றும் அதன் இணையதளத்தில் விவரங்களை காட்சிப்
h. நுண்நிதி கடன்களுக்கான வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்கள்/விதிப்புகள் கந்து வட்டியாக இருக்கக்கூடாது.
I. சில சூழ்நிலைகளில் திருப்பிச் செலுத்தப்படும் கட்டணத்தின் அளவு RBI-யின் தற்போதுள்ள வழிகாட்டுதல்களால் நிர்வகிக்கப்படும்.
j. கடன் அல்லாத தயாரிப்புகளை வழங்குவது கடன் வாங்குபவர்களின் முழு ஒப்புதலுடன் இருக்க வேண்டும் மற்றும் அத்தகைய தயாரிப்புகளுக்கான கட்டண அமைப்பு கடன் அட்டையிலேயே கடன் வாங்கியவருக்கு வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
k. வங்கி கடன் வாங்குபவருக்கு அவர்கள் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் கடன் அட்டையை வழங்கும், அதில் பின்வருவன அடங்கும்:
(i) கடன் வாங்குபவரை போதுமான அளவு அடையாளம் காட்டும் தகவல்.
(ii) விலை நிர்ணயம் பற்றிய எளிமைப்படுத்தப்பட்ட தாள்.
(iii) கடன் சார்ந்த பிற அனைத்து விதிகள் & நிபந்தனைகள்.
(iv)பெறப்பட்ட தவணைகள் மற்றும் இறுதி டிஸ்சார்ஜ் உட்பட அனைத்து திருப்பிச் செலுத்துதல்களுக்கான ஏற்பளிப்புகள் மற்றும்
(v) வங்கியின் நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் உட்பட, குறை தீர்க்கும்

iv) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் உள்ள மாற்றங்கள் உட்பட கடனை அளித்தல்

a. அத்தகைய ஒப்புதலுக்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்க அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்கள் சரியான நேரத்தில் வழங்கப்படுவதை வங்கி உறுதி செய்யும்.
b. வட்டி மற்றும் கட்டணங்கள் போன்ற அனுமதியின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால், மாற்றங்களைச் செய்வதற்கு முன் கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
c. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் செய்யப்படுமானால் கடன் வாங்குபவருக்கு உரிய அறிவிப்பை வழங்கிய பின்னரே எதிர்காலத்தில் முன்னோக்கி மட்டுமே செயல்படுத்தப்படும்.

v) பணப் பட்டுவாடாவுக்குப் பிந்தைய மேற்பார்வை

a. பணப் பட்டுவாடாவுக்குப் பிந்தைய மேற்பார்வை ஏதும் இருந்தால், ஒப்பளிப்புக் கடிதம் அளிக்கும் நேரத்தில் அது கட்டுத்தளைகள் விதிக்கப்படும். கண்காணிப்புச் செலவை வங்கி அல்லது கடன் வாங்கியவர் ஏற்பாரா என்பதையும் ஒப்பளிப்புக் கடிதம் குறிப்பிடும்.
b. ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுதல் / விரைவுபடுத்துதல் என்ற முடிவை எடுப்பதற்கு முன், கடன் ஒப்பந்தத்தில் அத்தகைய நிபந்தனை இல்லை என்றால், கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி அல்லது நியாயமான காலக்கெடுவில் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வங்கி அறிவிப்பை வழங்கும்.
c. நுண்நிதிக் கடனின் பிணையமற்ற தன்மையை உறுதிசெய்ய, கடன் வாங்குபவரின் வைப்புக் கணக்கில் உள்ள மீள் உரிமையுடன் ~~கடன் இணைக்கப்படாது.~~

vi) பிற

a. கடன் அனுமதி ஆவணங்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிபந்தனைகளைத் தவிர, கடன் வாங்குபவர்களின் விவகாரங்களில் வங்கி தலையிடாது.
b. கடன் பெற்றவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல்கள் வங்கியின் கவனத்திற்கு வந்திருந்தால், கடன் வாங்கியவரிடமிருந்து தேவையான தகவல்களைப் பெறுவதற்கும் தன்னுடைய நலனைப் பாதுகாப்பதற்கான நடவடிக்கையைத் தொடங்குவதற்கும் வங்கிக்கு உரிமை உண்டு.
c. சமூகத்தின் நலிந்த பிரிவினருக்காக உருவாக்கப்பட்ட கடன்-இணைக்கப்பட்ட

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

(ix) அச்சுறுத்தும் அல்லது வசைமொழியைப் பயன்படுத்துதல்

(ii) கடனாளியை தொடர்ந்து அழைப்பது மற்றும் / அல்லது கடனாளியை காலை 9:00 மணிக்கு முன் மற்றும் மாலை 6:00 மணிக்குப் பிறகு அழைப்பது.

(iii) கடன் வாங்கியவரின் உறவினர்கள், நண்பர்கள் அல்லது சக ஊழியர்களைத் துன்புறுத்துதல்

(iv) கடன் வாங்கியவர்களின் பெயரை வெளியிடுதல்

(v) கடன் பெறுபவர் அல்லது கடன் வாங்குபவரின் குடும்பம்/சொத்துக்கள்/ நற்பெயருக்கு தீங்கு விளைவிக்க வன்முறை அல்லது பிற ஒத்த வழிமுறைகளைப் பயன்படுத்துதல் அல்லது அச்சுறுத்துதல்

(vi) கடனின் அளவு அல்லது திருப்பிச் செலுத்தாததால் ஏற்படும் விளைவுகள் குறித்து கடன் வாங்கியவரை தவறாக வழிநடத்துதல்.

e. கடன் வாங்கியவரிடமிருந்தோ அல்லது கடனைப் பெற முன்மொழியும் பிற வங்கிகள் / நிதி நிறுவனங்களிடமிருந்தும் கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்டால், வங்கிகளின் ஒப்புதல் அல்லது ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் அதுபற்றித் தெரிவிக்கப்படும்.
g. வங்கி அதன் ஊழியர்கள் அல்லது அவுட்சோர்ஸ் முகமையின் ஊழியர்களின் தகாத நடத்தைக்கு பொறுப்பேற்க வேண்டும் மற்றும் சரியான நேரத்தில் குறைகளை நிவர்த்தி செய்ய வேண்டும். இந்த விஷயம் பற்றிய ஒரு பிரகடனமும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் செய்யப்பட வேண்டும்.

vii) குறை தீர்ப்பு

<u>குறைகளை தெரிவிக்க வாடிக்கையாளர்களுக்கு உள்ள சேனல்</u>

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 எண் கடன் அட்டை மூலமாகவும் தெரிவிக்கப்படும்.
நிலை 2:
நிலை 1ல் வாடிக்கையாளருக்கு அளிக்கப்பட்ட பதிலில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், கடன் வாங்கியவர் வங்கியின் நோடல் அலுவலரையும் தொடர்பு

அசோக் சுனார்
நோடல் அதிகாரி
ஆக்சிஸ் பேங்க் லிமிடெட், NPC1,
5-வது தளம், "ஜிகாபிளெக்ஸ்"
பிளாட் எண் I.T.5, MIDC,
அய்ரோலி நாலெட்ஜ் பார்க்,
அக்ரோலி, நவி மும்பை -400708
மின்னஞ்சல்: - nodal.officer@axis.bank.in
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.

AXIS BANK

Fair Practice Code For Retail Microfinance

Malayalam

AXIS BANK

റീട്ടെയിൽ മൈക്രോഫിനാൻസിന്റെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ നിർദ്ദേശപ്രകാരം, അതിന്റെ സർക്കുലറുകളിലൂടെ കാലാകാലങ്ങളിൽ, റീട്ടെയിൽ മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പക്കാർക്കായി ബാങ്ക് ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച പെരുമാറ്റ ചട്ടം സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. വായ്പയുടെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്:

i) വായ്പയ്ക്കുള്ള അപേക്ഷകൾ

വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ, പ്രോസസ്സിംഗിനായി അടയ്ക്കേണ്ട ഫീസും ചാർജുകളും, വായ്പ അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ റീഫണ്ട് ചെയ്യാവുന്ന ഫീസിന്റെ തുകയും, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകൾ, പലിശയെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റ് കാര്യങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾതുടങ്ങിയവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള സമഗ്രമായ വിവരങ്ങൾ ബാങ്ക് നൽകും. കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ, അവർ ആവശ്യപ്പെട്ട വായ്പയുടെ തുക പരിഗണിക്കാതെ തന്നെ. അപേക്ഷാ ഫോറം കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ നൽകും.

ii) പ്രോസസ്സിംഗ്

a. എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളുടെയും സ്വീകരിച്ചുകൊണ്ടുള്ള അംഗീകാരപത്രം ബാങ്ക് നൽകും, അപേക്ഷ തീർപ്പാക്കേണ്ട സമയപരിധി അതിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കും.
b. വായ്പാ അപേക്ഷ ബാങ്ക് പരിശോധിക്കും, കൂടാതെ കൂടുതൽ വിശദാംശങ്ങൾ / രേഖകൾ ആവശ്യമെങ്കിൽ; ഇവ അപേക്ഷകനിൽ നിന്ന് തേടുന്നതായിരിക്കും
c. ബാങ്ക് കാലതാമസം കൂടാതെ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യും. അപേക്ഷ നിരസിക്കപ്പെട്ടാൽ, അപേക്ഷകനെ ഫിസിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ ഡിജിറ്റൽ ആശയവിനിമയം വഴി ബാങ്ക് ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ നിരസിക്കാനുള്ള കാരണങ്ങൾ സഹിതം വിവരം അറിയിക്കും.

iii) വായ്പ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

a. വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന അതോറിറ്റി ബാങ്കിന്റെ നിലവിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങളും ക്രെഡിറ്റ് പോളിസിയും അനുസരിച്ച് ക്രെഡിറ്റ് അപേക്ഷയുടെ ശരിയായ വിലയിരുത്തൽ ഉറപ്പാക്കുമെന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു. മതിയായ മാർജിൻ, സെക്യൂരിറ്റി എന്നിവയുടെ ലഭ്യത, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യതയെക്കുറിച്ചുള്ള സൂക്ഷ്മപരിശോധനയ്ക്ക് പകരമാവില്ല.
b. എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും മറ്റ് മുന്നറിയിപ്പുകളും ബാങ്ക് കടമെടുക്കുന്നയാളെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കും.
c. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് / ഗ്യാരന്റിക്ക് ബാങ്ക് വായ്പയുടെ പരിധിയും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ അറിയിക്കുകയും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അവന്റെ/അവളുടെ പൂർണ്ണ അറിവോടെ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യും.
d. വായ്പ എഗ്രിമെന്റിന്റെ ഒരു പകർപ്പും വായ്പ എഗ്രിമെന്റിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെ ഓരോ കോപ്പിയും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ നൽകും.
e. വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ മാത്രം വിപുലീകരിക്കുമെന്ന് അനുമതി കത്ത്/ വായ്പ എഗ്രിമെന്റ് വ്യക്തമായി പ്രസ്താവിക്കും.
f. ബാങ്കിനും/അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ പങ്കാളി/ഏജന്റിനും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അടയ്ക്കേണ്ട ഏതെങ്കിലും ഫീസ്/ചാർജുകൾ വസ്തുതാപത്രത്തിൽ വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും. വസ്തുതാപത്രത്തിൽ വ്യക്തമായി പരാമർശിച്ചിട്ടില്ലാത്ത ഒരു തുകയും കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ഈടാക്കില്ല.
g. ബാങ്ക് അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾക്ക് ഈടാക്കുന്ന ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ, കൂടിയ, ശരാശരി പലിശ നിരക്കുകൾ, അത് പുറപ്പെടുവിച്ച ലിഖിതങ്ങളിലും (വിവര ലഘുലേഖകൾ/ ലഘുലേഖകൾ) എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും വിശദാംശങ്ങൾ

h. മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകളുടെ പലിശ നിരക്കുകളും മറ്റ് ചാർജുകളും/ഫീസും കൊള്ള നിരക്കിലുള്ളതാകാൻ പാടില്ല.
I. ചില സാഹചര്യങ്ങളിൽ റീഫണ്ട് ചെയ്യേണ്ട ഫീസുകളുടെ തുക നിലവിലുള്ള ആർബിഐ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
j. നോൺ-ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്നത് കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ പൂർണ്ണ സമ്മതത്തോടെ ആയിരിക്കണം കൂടാതെ അത്തരം ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ ഫീസ് ഘടന വായ്പ കാർഡിൽ തന്നെ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
k. ബാങ്ക് കടമടുക്കുന്നയാൾക്ക് അവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ ഒരു വായ്പ കാർഡ് നൽകും അതിൽ ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുന്നു:
(i) കടം വാങ്ങുന്നയാളെ തിരിച്ചറിയുന്നതിനുള്ള വേണ്ടത്ര വിവരങ്ങൾ.
(ii) വിലനിർണ്ണയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ലളിതമായ വസ്തുതാപത്രം.
(iii) വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റെല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും.
(iv)കൈപ്പറ്റിയ തവണ തുകകൾ ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ തിരിച്ചടവുകളുടെയും അംഗീകാരങ്ങൾ, അവസാന ഡിസ്ചാർജ് എന്നിവയും
(v) ബാങ്കിന്റെ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറും ഉൾപ്പെടെയുള്ള പരാതി പരിഹാര

iv) നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം

a. അത്തരം അനുമതിയെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും അനുസൃതമായി അനുവദിച്ച വായ്പകൾ സമയബാധ്യസ്ഥവുമായി വിതരണം ചെയ്യുമെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.
b. പലിശയും നിരക്കുകളും പോലുള്ള അനുമതിയുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുന്നതിന് മുമ്പ് കടമടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കും.
c. പലിശ നിരക്കിലും ചാർജുകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ അത് കടമടുക്കുന്നയാൾക്ക് കൃത്യമായ അറിയിപ്പ് നൽകിയതിന് ശേഷം മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയുള്ളൂ.

v) വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം

a. വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അനുമതി കത്ത് ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് വ്യവസ്ഥ ചെയ്യും. മേൽനോട്ടച്ചെലവ് ബാങ്കാണോ കടം വാങ്ങുന്നയാളാണോ വഹിക്കുക എന്നതും അനുമതി കത്തിൽ പരാമർശിക്കും.
b. കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചുവിളിക്കുന്നതിനോ / ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനോ ഒരു തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, വായ്പാ കരാറിൽ അതു സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥകളൊന്നും നിലവിലില്ലെങ്കിൽ, വായ്പ കരാറിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ളപോലെയോ അല്ലെങ്കിൽ ന്യായമായ കാലയളവിലോ വായ്പക്കാർക്ക് ബാങ്ക് നോട്ടീസ് നൽകും.
c. മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണിന്റെ ഈട്ടില്ലാത്ത സ്വഭാവം ഉറപ്പാക്കാൻ, വായ്പയെ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടിൽ ആസ്തി കൈവശം വയ്ക്കുന്നതിനുള്ള അവകാശം ചേർത്ത് ബന്ധിപ്പിക്കാൻ ~~പാടില്ല.~~

vi) മറ്റുള്ളവ

a. വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന രേഖകളിലെ വ്യവസ്ഥകളിലും നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥ ചെയ്തിട്ടുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ ഒഴികെ കടമടുക്കുന്നവരുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ബാങ്ക് ഇടപെടില്ല.
b. കടമടുക്കുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത ഏതെങ്കിലും വിവരങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടാൽ, കടമടുക്കുന്നയാളിൽ നിന്ന് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ശേഖരിക്കാനും അതിന്റെ താൽപര്യം സംരക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ ആരംഭിക്കാനും ബാങ്കിന് അവകാശമുണ്ട്.
c. സമൂഹത്തിലെ ദുർബല വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപീകരിച്ചിട്ടുള്ള ക്രെഡിറ്റ്-ലിങ്ക്ഡ് സ്കീമുകളിൽ ബാങ്കിന് പങ്കാളിയാകാം, വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ ബാങ്ക് ലിംഗഭേദം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കില്ല.

d. ബാങ്കോ അതിന്റെ ഏജന്റോ വായ്പ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് ഇനിപ്പറയുന്നതുപോലുള്ള കഠിനമായ രീതികളിൽ ഏർപ്പെടരുത്:

(x) ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്നതോ അധിക്ഷേപിക്കുന്നതോ ആയ ഭാഷയുടെ ഉപയോഗം

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

(iii) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ബന്ധുക്കളെയോ സുഹൃത്തുക്കളെയോ ഹപ്രവർത്തകരെയോ ഉപദ്രവിക്കുക

(iv) കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ പേര് പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തുക

(v) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെയോ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കുടുംബത്തെ/ ആസ്തികളെ/ പ്രശസ്തിയെയോ ദ്രോഹിക്കാൻ അക്രമത്തിന്റെ ഉപയോഗം അല്ലെങ്കിൽ ഭീഷണി അല്ലെങ്കിൽ സമാനമായ മറ്റ് മാർഗങ്ങൾ

(vi) കടത്തിന്റെ വ്യാപ്തിയെക്കുറിച്ചോ തിരിച്ചടയ്ക്കാത്തതിന്റെ അനന്തരഫലങ്ങളെക്കുറിച്ചോ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നു.

e. കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്നോ വായ്പ ഏറ്റെടുക്കാൻ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന മറ്റ് ബാങ്കുകൾ / എഫ്ഐകളിൽ നിന്നോ വായ്പാ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, ബാങ്കുകളുടെ സമ്മതമോ എതിർപ്പോ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
g. ബാങ്ക് അതിന്റെ ജീവനക്കാരുടെയോ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസിയിലെ ജീവനക്കാരുടെയോ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് ഉത്തരവാദിത്തം വഹിക്കുകയും സമയബാധ്യസ്ഥവുമായ പരാതി പരിഹാരങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യും. ഈ വിഷയത്തിൽ ഒരു പ്രഖ്യാപനവും വായ്പ കരാറിൽ ഉണ്ടായിരിക്കും.

vii) പരാതിപരിഹാരം

<u>പരാതികൾ അറിയിക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമായ മാർഗ്ഗങ്ങൾ</u>

ലെവൽ 1:
ലെവൽ 1-ൽ കോൾ സെന്റർ നമ്പറുകൾ ഉൾപ്പെടുന്നു: 1800-419-5577 അല്ലെങ്കിൽ അടുത്തുള്ള ആക്സിസ് ബാങ്ക് ശാഖയുമായി ബന്ധപ്പെടാം. ഒരു പ്രതികരണത്തിനായി ബാങ്ക് 10 ദിവസത്തെ ടേൺറൗണ്ട് സമയം നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നു
വായ്പ കാർഡ് വഴിയും കടം വാങ്ങുന്നവരെ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ അറിയിക്കും.
ലെവൽ 2:
ലെവൽ 1-ൽ ഉപഭോക്താവിന് വാഗ്ദാനം ചെയ്ത പ്രതികരണത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, കടമടുക്കുന്നയാൾക്ക് ബാങ്കിന്റെ നോഡൽ

അശോക് സുനാർ
നോഡൽ ഓഫീസർ
ആക്സിസ് ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ്, NPC1,
അഞ്ചാം നില, "ജിഗാപ്ലക്സ്"
പ്ലോട്ട് നമ്പർ I.T.5, MIDC,
ഐരോളി നോളജ് പാർക്ക്,
ഐരോളി, നവി മുംബൈ -400708
ഇമെയിൽ: - nodal.officer@axis.bank.in
പിഎച്ച്.നം. 080-61865200
സമയം: 9:30 AM മുതൽ 5:30 PM വരെ തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ (രണ്ടും നാലും ശനിയാഴ്ചകളും ബാങ്ക് അവധികളും ഒഴികെ)
പരാതി കൈപ്പറ്റിയ കാര്യം ബാങ്ക് അംഗീകരിക്കുകയും 10 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രതികരണം നൽകുകയും ചെയ്യും
വായ്പ വീണ്ടെടുക്കൽ സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ബാങ്കിന് ഒരു പ്രത്യേക സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കും.

AXIS BANK

Fair Practice Code For Retail Microfinance

Punjabi

AXIS BANK

ਰਿਟੇਲ ਮਾਇਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ

ਇਸ ਦੇ ਸਰਕੂਲਰਾਂ ਦੇ ਜਰੀਏ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਜੋਂ ਬੈਂਕ ਨੇ ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਜੋਂ ਰਿਟੇਲ ਮਾਇਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਦੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਉਸ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਖਾਸੀਅਤਾਂ ਇਹ ਹਨ:

i) ਕਰਜੇ ਲਈ ਅਰਜੀਆਂ

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

ii) ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ

a. 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।
b. ਬੈਂਕ ਕਰਜੇ ਦੀ ਅਰਜੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵਿਆਂ / ਦਸਤਾਵੇਜਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ; ਤਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਬਿਨੈਕਾਰ ਤੋਂ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
c. ਬੈਂਕ ਦੇਰੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਅਰਜੀ ਦੀ ਪਰਕਿਰਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਜੇ ਅਰਜੀ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਭੌਤਿਕ ਜਾਂ ਡਿਜਿਟਲ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਜਰੀਏ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਲਈ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗਾ।

iii) ਕਰਜੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

a. ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਤੋਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪਾਲਿਸੀ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ 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।
b. ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚੇਤਾਵਨੀਆਂ ਦਾ ਲਿਖਤ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
c. ਬੈਂਕ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਇਸ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ 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 ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਹਾਸਲ ਕਰੇਗਾ।
d. ਕਰਜੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਨੱਥੀਆਂ 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।
e. ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ / ਕਰਜੇ ਦਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸੂਝ ਤੇ ਹੀ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
f. ਬੈਂਕ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਸਾਥੀ/ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਕੋਈ ਵੀ ਫੀਸਾਂ/ਸੁਲਕਾਂ ਦਾ ਤੱਥ-ਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵੀ ਰਕਮ ਦਾ ਸ਼ੁਲਕ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦਾ ਤੱਥ-ਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਉੱਲੇਖ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
g. ਬੈਂਕ ਇਸ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਸਾਹਿਤ (ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੁਸਤਿਕਾਵਾਂ/ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਾਂ) ਵਿੱਚ, ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਵਿੱਚਮਾਇਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਕਰਜਿਆਂ ਤੇ ਲਗਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਨਿਮਨਤਮ, ਅਧਿਕਤਮ ਅਤੇ ਔਸਤ ਵਿਆਜ਼ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ।
h. ਮਾਇਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਕਰਜਿਆਂ ਤੇ ਵਿਆਜ਼ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸ਼ੁਲਕਾਂ/ਫੀਸਾਂ ਵਿਆਜ਼ਦਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
I. ਖਾਸ ਹਲਾਤਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਰਿਫੰਡ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਫੀਸਾਂ ਦੀ ਰਕਮ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
j. ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਰੁਜਾਮੰਦੀ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਫੀਸ ਸੰਰਚਨਾ ਦਾ ਇਸ ਦੇ ਕਰਜਾ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਸੰਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
k. ਬੈਂਕ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਕਰਜਾ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚਿੰਨ੍ਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ:
(i) ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਦੀ ਹੈ।
(ii) ਕੀਮਤ ਨਿਰਧਾਰਨ ਤੇ ਸਰਲੀਕ੍ਰਿਤ ਤੱਥ-ਸ਼ੀਟ।
(iii) ਕਰਜੇ ਦੇ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਸਾਰੇ ਹੋਰ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ।
(iv)ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਭੁਗਤਾਨ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀਆਂ ਅਤੇ
(v) ਬੈਂਕ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਸਮੇਤ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ

iv) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

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

v) ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ

a. ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੇ ਤੈਅ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਇਹ ਵੀ ਉੱਲੇਖ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਕੀ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨਿਗਰਾਨੀ ਦੀ ਲਾਗਤ ਨੂੰ ਝੱਲੇਗਾ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।
b. ਇਕ੍ਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕ੍ਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਜਾਣ ਵਜੋਂ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਅਵਧੀ ਵਿੱਚ, ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ, ਜੇ ਕਰਜੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਰਤ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹੈ।
c. ਮਾਇਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ 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

a. ਬੈਂਕ ਕਰਜੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤੈਅ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ।
b. ਜੇ ਉਧਾਰਕ੍ਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕੀਤੀ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਪਤਾ ਲੱਗਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੇ ਰੋਸ਼ਨੀ ਪਾਉਣ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਹਿੱਤ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
c. ਜਦਕਿ, ਬੈਂਕ ਸਮਾਜ ਦੇ ਕਮਜੋਰ ਖੰਡਾਂ ਲਈ ਬਣੀਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ-ਲਿੰਕਡ ਸਕੀਮਾਂ ਵਿੱਚ ਭਾਗ ਲੈ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਰਿਣ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਪੱਖਪਾਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
d. ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇਸ ਦਾ ਏਜੰਟ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਕੋਈ ਵੀ ਕਠੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ:

a. ਧਮਕਾਉਣ ਜਾਂ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦਾ ਉਪਯੋਗ

(ii) 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, ਦੋਸਤਾਂ, 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 ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨਾ।

e. ਜਾਂ ਤੇ ਉਧਾਰਕ੍ਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਫੇਰ ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ/ਐਫਆਈ ਤੋਂ, ਉਧਾਰ ਵਾਲੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਦੀ ਰੁਜਾਮੰਦੀ ਜਾਂ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਬਾਰੇ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
g. ਬੈਂਕ ਇਸ ਦੇ ਮੁਲਾਜ਼ਮਾਂ ਜਾਂ ਬਾਹਰੀ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਮੁਲਾਜ਼ਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅਨੁਚਿਤ ਰਵੱਈਏ 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 ਸੈਂਟਰ ਨੰਬਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ: 1800-419-5577 ਜਾਂ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਬੈਂਕ ਨੇ ਜਵਾਬ ਲਈ 10 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਟਰਨ-ਅਰਾਊਂਡ ਸਮੇਂ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਦਿੱਤੀ ਹੈ
ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ ਦਾ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜੇ ਦੇ ਕਾਰਡ ਦੇ ਜਰੀਏ 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
ਅਸ਼ੋਕ ਸੁਨਾਰ,
ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ,
ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਲਿ, ਐਨਪੀਸੀ1
5ਵੀਂ ਮੰਜਿਲ, "ਗਿਗਾਪਲੈਕਸ",
ਪਲਾਟ ਨੰ ਆਈ.ਟੀ.5, ਐਮਆਈਡੀਸੀ,
ਐਰੋਲੀ ਨੋਲੇਜ ਪਾਰਕ,
ਐਰੋਲੀ, ਨਵੀ ਮੁੰਬਈ-400708
ਈਮੇਲ: - nodal.officer@axis.bank.in
ਫੋਨ ਨੰ. 080-61865200
ਸਮਾਂ: ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 9.30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ ਦੇ 5.30 ਵਜੇ ਤਕ (ਦੂਜੇ ਅਤੇ ਚੌਥੇ ਸ਼ਨੀਵਾਰ 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।

AXIS BANK

Fair Practice Code For Retail Microfinance

Telugu

AXIS BANK

రిటైల్ మైక్రోఫైనాన్స్ కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా నిర్దేశించినట్లుగా, ఎప్పటికప్పుడు తన సర్క్యులర్‌ల ద్వారా, రిటైల్ మైక్రోఫైనాన్స్ రుణగ్రహీతల కోసం బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఆమోదించిన విధంగా బ్యాంక్ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్‌ను స్వీకరించింది. అదే ముఖ్యమైన లక్షణాలు:

i) లోన్ కోసం దరఖాస్తులు

రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్‌లో, ఏదైనా ఉంటే, [illegible] మరియు రుణ దరఖాస్తును అంగీకరించనట్లయితే, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు వడ్డీని ప్రభావితం చేసే ఇతర అంశాలకు తిరిగి చెల్లించాల్సిన మొత్తంతో సహా బ్యాంక్ సమగ్ర సమాచారాన్ని అందిస్తుంది. రుణగ్రహీతల, వారు కోరిన రుణం మొత్తంతో సంబంధం లేకుండా. దరఖాస్తు ఫారమ్ రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో అందించబడుతుంది.

ii) ప్రాసెసింగ్

a. అన్ని రుణ దరఖాస్తుల రసీదు కోసం బ్యాంక్ రసీదుని అందజేస్తుంది.
బి. బ్యాంక్ రుణ దరఖాస్తును ధృవీకరించాలి మరియు అదనపు వివరాలు / పత్రాలు అవసరమైతే; ఇవి దరఖాస్తుదారు నుండి కోరబడతాయి.
సి. బ్యాంక్ ఆలస్యం లేకుండా దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేస్తుంది. [illegible] తిరస్కరించబడినట్లయితే, బ్యాంకు దరఖాస్తుదారునికి భౌతిక లేదా డిజిటల్ కమ్యూనికేషన్ ద్వారా ఒక నెలలోపు తిరస్కరణకు గల కారణాలను తెలియజేస్తుంది.

iii) లోన్ అప్రైజల్ మరియు నిబంధనలు మరియు షరతులు

a. మంజూరు చేసే అధికారం బ్యాంకు యొక్క ప్రస్తుత సూచనలు మరియు క్రెడిట్ పాలసీ ప్రకారం క్రెడిట్ అప్లికేషన్ యొక్క సరైన అంచనాను నిర్ధారిస్తుంది. తగిన మార్జిన్ మరియు సెక్యూరిటీ లభ్యత రుణగ్రహీత యొక్క క్రెడిట్ యోగ్యతపై తగిన శ్రద్ధకు ప్రత్యామ్నాయం కాదు.
బి. అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు ఇతర హెచ్చరికలు బ్యాంకు ద్వారా వ్రాతపూర్వకంగా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.
సి. బ్యాంకు రుణగ్రహీత/గ్యారంటర్‌కు క్రెడిట్ పరిమితిని దాని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటుగా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో తెలియజేస్తుంది మరియు రుణగ్రహీత/గ్యారంటర్ రికార్డులో అతని/ఆమె పూర్తి పరిజ్ఞానంతో అందించిన ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల ఆమోదాన్ని పొందుతుంది.
డి. రుణ ఒప్పందం యొక్క నకలు మరియు రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్‌క్లోజర్‌లలో ప్రతి ఒక్కటి రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో రుణగ్రహీతకు అందించబడుతుంది.
ఇ. మంజూరు లేఖ / రుణ ఒప్పందంలో క్రెడిట్ సౌకర్యాలు పూర్తిగా బ్యాంక్ విచక్షణతో పొడిగించబడతాయని స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది.
f. బ్యాంక్ మరియు/లేదా దాని భాగస్వామి/ఏజెంట్‌కు రుణగ్రహీత చెల్లించాల్సిన ఏవైనా రుసుములు/ఛార్జీలు ఫాక్ట్‌షీట్‌లో స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి. ఫాక్ట్‌షీట్‌లో స్పష్టంగా పేర్కొనబడని మొత్తాన్ని రుణగ్రహీత వసూలు చేయకూడదు.
g. బ్యాంక్ తన అన్ని కార్యాలయాలలో మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలపై విధించే కనిష్ట, [illegible] వడ్డీ రేట్లను, అది జారీ చేసిన సాహిత్యంలో (సమాచార బుక్‌లెట్‌లు/కరపత్రాలు) ఏదైనా ఉంటే మరియు దాని వెబ్‌సైట్‌లో వివరాలను ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తుంది.
h. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలపై వడ్డీ రేట్లు మరియు ఇతర ఛార్జీలు/ఫీజులు వడ్డీగా ఉండకూడదు.
I. నిర్దిష్ట పరిస్థితులలో రీఫండ్ చేయాల్సిన రుసుము మొత్తం ప్రస్తుతం ఉన్న RBI మార్గదర్శకాల ద్వారా నిర్వహించబడుతుంది.
జె. నాన్-క్రెడిట్ ఉత్పత్తుల జారీ రుణగ్రహీతల పూర్తి సమ్మతితో ఉంటుంది మరియు అటువంటి ఉత్పత్తులకు రుసుము నిర్మాణం లోన్ కార్డ్‌లోనే రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.
కె. బ్యాంకు రుణగ్రహీతకి వారికి అర్థమయ్యే భాషలో రుణం కార్డును అందజేస్తుంది, ఇందులో కింది వాటిని పొందుపరచాలి:
(i) రుణగ్రహీతను తగినంతగా గుర్తించే సమాచారం.
(ii) ధరపై సరళీకృత ఫ్యాక్ట్‌షీట్.
(iii) రుణానికి జోడించబడిన అన్ని ఇతర నిబంధనలు మరియు షరతులు.
(iv) స్వీకరించిన వాయిదాలు మరియు చివరి డిశ్చార్జ్‌తో సహా అన్ని తిరిగి చెల్లింపుల రసీదులు మరియు

(v) బ్యాంక్ నోడల్ అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు నంబర్‌తో సహా ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ వివరాలు

iv) నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

a. అటువంటి మంజూరును నియంత్రించే నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా మంజూరు చేయబడిన రుణాలను సకాలంలో పంపిణీ చేసేలా బ్యాంక్ నిర్ధారిస్తుంది.
బి. వడ్డీ మరియు ఛార్జీలు వంటి మంజూరు యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏవైనా మార్పులు ఉంటే, మార్పులను అమలు చేయడానికి ముందు రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.
సి. వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలలో ఏవైనా మార్పులు రుణగ్రహీతకు ముందస్తు నోటీసు ఇచ్చిన తర్వాత మాత్రమే అమలు చేయబడతాయి.

v) పోస్ట్ డిస్బర్స్‌మెంట్ పర్యవేక్షణ

a. మంజూరు లేఖ జారీ చేసే సమయంలో పోస్ట్ డిస్బర్స్‌మెంట్ పర్యవేక్షణ, ఏదైనా ఉంటే నిర్దేశించబడుతుంది. బ్యాంకు లేదా రుణగ్రహీత పర్యవేక్షణ ఖర్చును భరిస్తారా అనే విషయాన్ని కూడా మంజూరు లేఖలో పేర్కొనవచ్చు.
బి. ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి / వేగవంతం చేయడానికి నిర్ణయం తీసుకునే ముందు, రుణ ఒప్పందంలో అటువంటి షరతు లేనట్లయితే, రుణ ఒప్పందంలో లేదా సహేతుకమైన వ్యవధిలో పేర్కొన్న విధంగా రుణగ్రహీతలకు బ్యాంక్ నోటీసు ఇస్తుంది.
సి. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణం యొక్క అనుషంగిక రహిత స్వభావాన్ని నిర్ధారించడానికి, రుణం రుణగ్రహీత యొక్క డిపాజిట్ ఖాతాపై తాత్కాలిక హక్కుతో లింక్ చేయబడదు.

vi) ఇతరులు

a. రుణ మంజూరు పత్రాల నిబంధనలు మరియు షరతులలో నిర్దేశించిన షరతులు మినహా రుణగ్రహీతల వ్యవహారాల్లో బ్యాంక్ జోక్యం చేసుకోదు.
బి. రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని ఏదైనా సమాచారం బ్యాంక్ దృష్టికి వచ్చినట్లయితే, రుణగ్రహీత నుండి అవసరమైన సమాచారాన్ని రాబట్టే హక్కు మరియు దాని వడ్డీని రక్షించడానికి చర్యను ప్రారంభించే హక్కు బ్యాంకుకు ఉంటుంది.
సి. సమాజంలోని బలహీన వర్గాల కోసం రూపొందించిన క్రెడిట్-లింక్డ్ స్కీమ్‌లలో బ్యాంక్ పాల్గొనవచ్చు, రుణం ఇచ్చే విషయంలో లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా బ్యాంక్ వివక్ష చూపదు.
డి. బ్యాంక్ లేదా దాని ఏజెంట్ రికవరీకి సంబంధించి ఎలాంటి కఠినమైన పద్ధతులను అనుసరించకూడదు:

(xi)బెదిరింపు లేదా దుర్వినియోగ భాష ఉపయోగం

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

(iii) రుణగ్రహీత బంధువులు, స్నేహితులు లేదా సహోద్యోగులను వేధించడం

(iv) రుణగ్రహీతల పేరును ప్రచురించడం

(v) రుణగ్రహీత లేదా రుణగ్రహీత కుటుంబం/ఆస్తులు/ ప్రతిష్టకు హాని కలిగించేందుకు హింస లేదా ఇతర సారూప్య మార్గాలను ఉపయోగించడం లేదా బెదిరింపు

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

ఇ. రుణగ్రహీత నుండి లేదా రుణాన్ని స్వాధీనం చేసుకోవాలని ప్రతిపాదించిన ఇతర బ్యాంకులు / ఎఫ్ఐల నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో, బ్యాంకుల సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అభ్యర్థన యొక్క రసీదు.
g. బ్యాంక్ తన ఉద్యోగులు లేదా ఔట్‌సోర్సింగ్ ఏజెన్సీలోని ఉద్యోగుల అనుచిత ప్రవర్తనకు జవాబుదారీగా ఉంటుంది మరియు సకాలంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది. ఈ విషయంలో ఒక ప్రకటన

కూడా రుణ ఒప్పందంలో చేయబడుతుంది.

vii) ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

ఫిర్యాదులను నివేదించడానికి కస్టమర్ లకోసం ఛానెల్ అందుబాటులో ఉంది

లెవెల్ 1 కాల్ సెంటర్ నంబర్ లను కలిగి ఉంటుంది: 1800-419-5577 లేదా సమీపంలోని యాక్సిస్ బ్యాంక్ బ్రాంచ్ ను సంప్రదించవచ్చు. ప్రతిస్పందన కోసం 10 రోజుల టర్నరౌండ్ సమయాన్ని బ్యాంక్ నిర్వచించింది
రుణగ్రహీతలకు కూడా లోన్ కార్డ్ ద్వారా టోల్ ఫ్రీ నంబర్ తెలియజేయబడుతుంది.
స్థాయి 2:
లెవెల్ 1లో కస్టమర్ కు అందించిన ప్రతిస్పందనతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే రుణగ్రహీత బ్యాంక్ నోడల్ అధికారిని కూడా సంప్రదించవచ్చు.

అశోక్ సునార్ గారూ,
నోడల్ అధికారి,
యాక్సిస్ బ్యాంక్ లిమిటెడ్, ఎన్పిసి1,
5 వ అంతస్తు, "గిగా ప్లెక్స్",
ప్లాట్ నెం.ఐటి.5, ఎం.ఐ.డి.సి,
ఐరోలి నాలెడ్జ్ పార్క్,
ఐరోలి, నవీ ముంబై - 400708
ఇమెయిల్ : nodal.officer@axis.bank.in
ఫోన్ నెంబర్ 080-61865200
సమయాలు: సోమవారం నుంచి శనివారం వరకు ఉదయం 9:30 నుంచి సాయంత్రం 5:30 వరకు (రెండో, నాలుగో శనివారాలు, బ్యాంకు సెలవులు మినహా)
ఫిర్యాదు స్వీకరించిన విషయాన్ని బ్యాంకు అంగీకరిస్తుంది మరియు 10 రోజుల వ్యవధిలో ప్రతిస్పందన అందించబడుతుందని ధృవీకరిస్తుంది.