

## FAIR PRACTICES CODE FOR LENDERS

Approved by: Board of Directors

Effective date: 01 April, 2024

### 1. FAIR PRACTICES CODE FOR LENDERS

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

#### 1.1. Applications for Loan

1.1.1. In the loan application form/ terms and conditions in the sanction letter, the Bank shall provide comprehensive information including information about fees / charges payable for processing the loan application, the amount of fees refundable if loan amount is not sanctioned / disbursed, pre-payment options and charges, if any, penalty for delayed / repayments if any, conversion charges for switching loan from fixed to floating rates or vice versa, existence of any interest reset clause and any other matter which affects the interest of the borrower irrespective of the amount of loan sought by them. Such information shall also be displayed in all its offices and on the website of the Bank for all categories of loan products.

1.1.2. The Bank shall inform 'all-in-cost' to the customer to enable him/ her to compare the rates charges with other sources of finance. It shall also be ensured that such charges / fees are non-discriminatory.

1.1.3. The amount of fees to be refunded under certain circumstances shall be governed by extant RBI guidelines.

#### 1.2. Processing

1.2.1. The Bank shall provide acknowledgement for receipt of all loan applications. In case of loan applications up to Rupees two lakhs, the Bank shall also indicate the time frame within which the application will be disposed of in the acknowledgement. The timeframe from the date of receipt of completed loan application shall be as per the following table:

<b>Up to Rs.50000</b>	Within 2 weeks
<b>Above Rs.50000 and up to Rs.2.00 lakh</b>	Within 2 weeks
<b>Above Rs.2.00 lakh and up to Rs. 25 lakh</b>	Within 3 weeks
<b>Above Rs. 25 lakh</b>	Within 8-9 weeks

1.2.2. The Bank shall verify the loan application within a reasonable period and if additional details/ documents are required; these will be sought from the applicant.

1.2.3. For all categories of loans and irrespective of any threshold limits, the Bank shall process the application without delay on its part. In case the application is turned down, the Bank shall convey in writing to the applicant the reasons for rejection within one month.

#### 1.3. Loan Appraisal and Terms and Conditions

1.3.1. The sanctioning authority shall 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 shall not be a substitute for due diligence on the creditworthiness of the customer.

1.3.2. The Bank shall convey to the borrower/guarantor the credit limit along with the terms and conditions thereof and obtain the borrower's/guarantor's acceptance of these terms and conditions given with his/ her full knowledge on record.

1.3.3. In case of approved credit proposals, terms and conditions and other caveats governing credit facilities given by the Bank shall be reduced in writing and duly certified by a Bank official. In case of individual loans, a copy of the loan agreement along with a copy each of all enclosures quoted in the

loan agreement shall be furnished to all the borrowers at the time of sanction / disbursement.

- 1.3.4. There shall be a standard form of the loan agreement for all loans in a language understood by the borrower.
- 1.3.5. The sanction letter / loan agreement will clearly state that the credit facilities will be extended solely at the discretion of the Bank and that drawings under the following circumstances will be solely at the discretion of the Bank:
  - 1.3.5.1. Drawings beyond the drawing power / sanctioned limits.
  - 1.3.5.2. Honouring of cheques issued for the purpose other than specifically stipulated in the sanction.
  - 1.3.5.3. Drawings in an account once it is classified as NPA.
- 1.3.6. No drawings will be allowed in case of non-compliance of the terms and conditions by the borrower.
- 1.3.7. Meeting further requirements of the borrower on account of growth in business will be subject to proper review of the credit limits.

#### **1.4. Disbursement of loans including changes in Terms and Conditions**

- 1.4.1. The Bank would ensure timely disbursement of loans sanctioned in conformity of terms and conditions governing such sanction.
- 1.4.2. Any changes in the terms and conditions of the sanction such as interest and service charges shall be notified to the borrower before effecting the changes.
- 1.4.3. Any changes in interest rate and service charges shall be effected only prospectively.
- 1.4.4. The Bank will provide a loan card to the Microfinance borrower which will cover the following aspects:
  - 1.4.4.1. Information which adequately identifies the borrower;
  - 1.4.4.2. Simplified factsheet on pricing;
  - 1.4.4.3. All other terms and conditions attached to the loan;
  - 1.4.4.4. Bank shall provide acknowledgements for all repayments including instalments received and the final discharge.-
  - 1.4.4.5. Details of the grievance redressal system, including the name and contact number of the nodal officer of the Bank.
  - 1.4.4.6. All entries in the loan card should be in a language understood by the borrower.
- 1.4.5. All non-credit products shall be issued with full consent of the borrowers and fee structure shall be communicated in the loan card itself.

#### **1.5. Post Disbursement Supervision**

- 1.5.1. The post disbursement supervision, such as submission of periodical reports and periodic inspection, 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 inspection. Such supervision shall be constructive with a view to taking care of any "lender-related" genuine difficulty that the borrower may face, particularly in respect of loans up to Rupees two lakh.
- 1.5.2. Before taking a decision to recall / accelerate payment or performance under the agreement or seeking additional securities, the Bank shall give notice to borrowers, as specified in the loan agreement or a reasonable period, if no such condition exists in the loan agreement.
- 1.5.3. The Bank shall release all securities on receiving payment of loan. However, the Bank may decide to exercise the right to set off any legitimate right or lien for any other claim against borrower. If such

right of set off is to be exercised, borrowers shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the documents under which the Bank is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled/ paid.

## **1.6. Penal Charges**

- 1.6.1. Penalty on non-compliance of material terms and conditions of loan contract by the borrower shall be treated as 'penal charges' and shall not be levied in the form of 'penal interest' that is added to the rate of interest charged on the advances. There shall be no capitalisation of penal charges i.e., no further interest computed on such charges. However, this shall not affect the normal procedures for compounding of interest in the loan account.
- 1.6.2. The Bank shall not introduce any additional component to the rate of interest.
- 1.6.3. The quantum of penal charges shall be reasonable and commensurate with the non-compliance of material terms and conditions of loan contract without being discriminatory within a particular loan / product category.
- 1.6.4. The penal charges in case of loans sanctioned to 'individual borrowers, for purposes other than business', shall not be higher than the penal charges applicable to non-individual borrowers for similar non-compliance of material terms and conditions.
- 1.6.5. The quantum and reason for penal charges shall be disclosed by the Bank to the customers in the loan agreement and most important terms & conditions / Key Fact Statement (KFS) as applicable and displayed on the Bank's website.
- 1.6.6. Whenever reminders for non-compliance of material terms and conditions of loan are sent to borrowers, the applicable penal charges shall be communicated. Further, any instance of levy of penal charges and the reason therefor shall also be communicated.
- 1.6.7. The above shall not apply to Credit Cards, External Commercial Borrowings, Trade Credits and Structured Obligations which are covered under product specific directions.

## **1.7. Reset of Floating Interest Rate on Equated Monthly Instalments (EMI) based Personal Loans**

- 1.7.1. At the time of sanction of EMI based floating rate personal loans, the Bank shall take into account the repayment capacity of borrowers to ensure that adequate headroom/ margin is available for elongation of tenor and/ or increase in EMI, in the scenario of possible increase in the external benchmark rate during the tenor of the loan. However, in respect of EMI based floating rate personal loans, in the wake of rising interest rates, several consumer grievances related to elongation of loan tenor and/or increase in EMI amount, without proper communication with and/or consent of the borrowers have been received.
- 1.7.2. At the time of sanction, the Bank shall clearly communicate to the borrowers about the possible impact of change in benchmark interest rate on the loan leading to changes in EMI and/or tenor or both. Subsequently, any increase in the EMI/ tenor or both on account of the above shall be communicated to the borrower immediately through appropriate channels.
- 1.7.3. At the time of reset of interest rates, the Bank shall provide the option to the borrowers to switch over to a fixed rate as per the Board approved policy of the Bank.
- 1.7.4. The borrowers shall be given the choice to opt for (i) enhancement in EMI or elongation of tenor or for a combination of both options; and, (ii) to prepay, either in part or in full, at any point during the tenor of the loan. Levy of foreclosure charges/ pre-payment penalty shall be subject to extant instructions.
- 1.7.5. All applicable charges for switching of loans from floating to fixed rate and any other service charges/ administrative costs incidental to the exercise of the above options shall be transparently disclosed in the sanction letter and also at the time of revision of such charges/ costs by the Bank from time to time.

- 1.7.6. The Bank shall ensure that the elongation of tenor in case of floating rate loan will not result in negative amortisation.
- 1.7.7. The Bank shall share / make accessible to the borrowers, through appropriate channels, a statement at the end of each quarter which shall at the minimum, enumerate the principal and interest recovered till date, EMI amount, number of EMIs left and annualized rate of interest / Annual Percentage Rate (APR) for the entire tenor of the loan. The Bank shall ensure that the statements are simple and easily understood by the borrower.
- 1.7.8. Apart from the equated monthly instalment loans, these instructions shall also apply to all equated instalment based loans of different periodicities. In case of loans linked to an external benchmark under the External Benchmark Lending Rate (EBLR) regime, the Bank will follow extant instructions and also put in place adequate information systems to monitor transmission of changes in the benchmark rate to the lending rate.

#### **1.8. Release of Movable / Immovable Property Documents on Repayment/ Settlement of Personal\* Loans and compensation for delay in release of the same**

- 1.8.1. The Bank shall release all the original movable / immovable property documents and remove charges registered with any registry within a period of 30 days after full repayment/ settlement of the loan account
- 1.8.2. The borrower shall be given the option of collecting the original movable / immovable property documents either from the banking outlet / branch where the loan account was serviced or any other office of the Bank where the documents are available, as per the customer's preference.
- 1.8.3. The timeline and place of return of original movable / immovable property documents will be mentioned in the loan sanction letters issued on or after the effective date
- 1.8.4. The procedure to return the original movable / immovable property documents to the legal heirs in case of demise of the sole borrower shall be displayed on the Bank's website for customer information.
- 1.8.5. In case of delay in releasing of original movable / immovable property documents or failing to file charge satisfaction form with relevant registry beyond 30 days after full repayment/ settlement of loan, the Bank shall communicate to the borrower reasons for such delay. In case where the delay is attributable to the Bank, the Bank shall compensate the borrower at the rate of ₹5,000/- for each day of delay.
- 1.8.6. In case of loss/damage to original movable / immovable property documents, either in part or in full, the Bank shall assist the borrower in obtaining duplicate/certified copies of the movable / immovable property documents and shall bear the associated costs, in addition to paying compensation as indicated in 1.8.5 above. However, in such cases, an additional time of 30 days will be available to the Bank to complete this procedure and the delayed period penalty will be calculated thereafter (i.e., after a total period of 60 days).
- 1.8.7. The compensation provided shall be without prejudice to the rights of a borrower to get any other compensation as per any applicable law.

*\*Personal loans refers to loans given to individuals and consist of: (a) consumer credit, (b) education loan, (c) loans given for creation/ enhancement of immovable assets (e.g., housing, etc.), and (d) loans given for investment in financial assets (shares, debentures, etc.).*

#### **1.9. General Principles**

- 1.9.1. The Bank shall not interfere in the affairs of the borrowers except where provided for in the terms and conditions of the loan sanction documents, such as periodic inspection, scrutiny of books of accounts, verification of stocks and book debts, and scrutiny of QIS statements.
- 1.9.2. 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.

1.9.3. 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.

1.9.4. In the matter of recovery of loans, the Bank shall not resort to undue harassment such as persistently bothering the borrowers at odd hours, use of muscle power etc.

1.9.5. 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 Bank's consent or objection, if any, shall be conveyed within 21 days from the date of receipt of request.

**1.10. Grievance Redressal**

1.10.1. Though the sanction of the loans will be at the sole discretion of the Bank, borrowers will have an opportunity to appeal against the decision. For this purpose, the applicant/ borrower may contact the relevant contact for grievance redressal as defined in the grievance redressal policy of the Bank (part of the customer service policy of the Bank).

1.10.2. The Bank shall be accountable for inappropriate behavior by its employees or employees of the outsourced agency and shall provide timely grievance redressal.

**1.11. Monitoring and Reporting**

1.11.1. Adherence to this code shall be reviewed on an annual basis by Head-Compliance and a report of the same shall be submitted to the Board of Directors

**1.12. Policy implementation and update**

1.12.1. This policy shall come into force from the date of approval by the board of the Bank

1.12.2. This may be reviewed annually or on an as-needed basis, but shall be effective till subsequent approval by the board of the Bank

\*\*\*\*\*

## लोनदाताओं के लिए उचित आचरण संहिता

प्रभावी तिथि: 01 April, 2024

### 1. लोनदाताओं के लिए उचित आचरण संहिता

भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशानुसार, समय-समय पर अपने सर्कुलर के माध्यम से, बैंक ने निदेशक मंडल की मंजूरी के आधार पर लोनदाताओं के लिए उचित आचरण संहिता को अपनाया है। इसकी मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं:

#### 1.1. लोन के लिए आवेदन

1.1.1. लोन एप्लिकेशन फॉर्म/ मंजूरी पत्र में नियम और शर्तों में, लोन आवेदन को संसाधित करने के लिए देय शुल्क / शुल्क, लोन राशि स्वीकृत / वितरित नहीं होने पर वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, देरी/पुनर्भुगतान के लिए जुर्माना, यदि कोई हो, लोन को फिक्स्ड से फ्लोटिंग दरों पर या इसके विपरीत स्विच करने के लिए रूपांतरण शुल्क, किसी इंटररेस्ट रीसेट क्लॉज़ का अस्तित्व और कोई अन्य मामला जो उनके द्वारा मांगे गए लोन की राशि की परवाह किए बिना उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता हो, के बारे में जानकारी सहित व्यापक जानकारी बैंक द्वारा प्रदान की जाएगी। ऐसी जानकारी बैंक के सभी कार्यालयों और सभी श्रेणियों के लोन प्रोडक्ट्स के लिए उसकी वेबसाइट पर भी प्रदर्शित की जाएगी।

1.1.2. बैंक ग्राहक को 'सारी शामिल लागत' के बारे में सूचित करेगा ताकि वह पैसे पाने के अन्य स्रोतों के साथ दरों के शुल्क की तुलना कर सके। यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे चार्ज/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण हों।

1.1.3. कुछ परिस्थितियों में वापस की जाने वाली फीस की राशि मौजूदा RBI दिशानिर्देशों के अधीन होगी।

#### 1.2. प्रसंस्करण

1.2.1. बैंक सभी लोन आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती प्रदान करेगा। दो लाख रुपये तक के लोन आवेदनों के मामले में, पावती में बैंक उस समयसीमा का भी उल्लेख करेगा जिसके भीतर आवेदन का निपटान किया जाएगा। पूरे भरे गए लोन आवेदन की प्राप्ति की तारीख से समयसीमा नीचे मौजूद टेबल के अनुसार होगी:

50000 रुपये तक	2 सप्ताह के भीतर
50000 रुपये से अधिक और 2.00 लाख रुपये तक	2 सप्ताह के भीतर
2.00 लाख रुपये से अधिक और 25 लाख रुपये तक	3 सप्ताह के भीतर
25 लाख रुपये से अधिक	8-9 सप्ताह के भीतर

1.2.2. बैंक उचित अवधि के भीतर लोन आवेदन का सत्यापन करेगा और यदि अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की आवश्यकता होगी; ये आवेदक से मांगे जाएंगे।

1.2.3. सभी श्रेणियों के लोन के लिए और प्रारंभिक सीमा चाहे जो भी हो, बैंक अपनी ओर से बिना कोई देरी किए आवेदन पर कार्रवाई करेगा। यदि आवेदन अस्वीकार कर दिया जाता है, तो एक महीने के भीतर बैंक, आवेदक को अस्वीकृति के कारण लिखित रूप में बताएगा।

#### 1.3. लोन मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें

1.3.1. मंजूरी देने वाला प्राधिकारी, बैंक के मौजूदा निर्देशों और क्रेडिट नीति के अनुसार क्रेडिट आवेदन का उचित मूल्यांकन सुनिश्चित करेगा। पर्याप्त मार्जिन की उपलब्धता और सुरक्षा को ग्राहक की विश्वसनीयता के लिए जाँच-पड़ताल का विकल्प नहीं माना जाएगा।

- 1.3.2. बैंक द्वारा उधारकर्ता/गारंटर को नियमों और शर्तों के साथ क्रेडिट सीमा बताई जाएगी और बैंक द्वारा रिकॉर्ड पर उधारकर्ता/गारंटर की पूरी जानकारी के साथ उससे इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति प्राप्त की जाएगी।
- 1.3.3. मंजूरी प्राप्त क्रेडिट प्रस्तावों के मामले में, बैंक द्वारा दी गई क्रेडिट सुविधाओं को नियंत्रित करने वाले नियम और शर्तें और अन्य चेतावनी लिखित रूप में दी जाएंगी और बैंक अधिकारी द्वारा विधिवत तौर पर प्रमाणित की जाएंगी। व्यक्तिगत लोन के मामले में, लोन समझौते की एक प्रति के साथ-साथ लोन समझौते में उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक प्रति मंजूरी/डिस्बर्समेंट के समय सभी उधारकर्ताओं को दी जाएगी।
- 1.3.4. सभी लोन के लिए लोन समझौते का एक मानक रूप उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में मौजूद होगा।
- 1.3.5. मंजूरी पत्र/लोन समझौते में स्पष्ट रूप से लिखा होगा कि लोन सुविधाएं पूरी तरह से बैंक के विवेक पर निर्भर होंगी और नीचे दी परिस्थितियों में धननिकासी पूरी तरह से बैंक के विवेक पर होगी:
  - 1.3.5.1. धननिकासी की शक्ति/स्वीकृत सीमा से अधिक धननिकासी।
  - 1.3.5.2. मंजूरी में विशेष रूप से निर्धारित उद्देश्य के अलावा अन्य उद्देश्य के लिए जारी किए गए चेक का सम्मान।
  - 1.3.5.3. NPA के रूप में वर्गीकृत होने के बाद किसी खाते में धननिकासी।
- 1.3.6. उधारकर्ता द्वारा नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने की स्थिति में किसी भी धननिकासी की अनुमति नहीं दी जाएगी।
- 1.3.7. व्यवसाय में वृद्धि के कारण उधारकर्ता की आगे की आवश्यकताओं को पूरा करना क्रेडिट सीमा की उचित समीक्षा के अधीन होगा।

#### **1.4. नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित लोन का डिस्बर्समेंट**

- 1.4.1. बैंक ऐसी मंजूरी को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों के अनुरूप स्वीकृत लोन का समय पर डिस्बर्समेंट सुनिश्चित करेगा।
- 1.4.2. मंजूरी के नियमों और शर्तों जैसे कि ब्याज और सेवा शुल्क में कोई भी बदलाव, बदलाव लागू करने से पहले उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।
- 1.4.3. ब्याज दर और सेवा शुल्क में कोई भी परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही लागू होगा।
- 1.4.4. बैंक द्वारा माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ता को एक लोन कार्ड प्रदान किया जाएगा जिसमें निम्नलिखित पहलू शामिल होंगे:
  - 1.4.4.1. वह जानकारी जो उधारकर्ता की पर्याप्त रूप से पहचान करती है;
  - 1.4.4.2. प्राइसिंग पर सरलीकृत फैक्टशीट;
  - 1.4.4.3. लोन से जुड़ी अन्य सभी नियम और शर्तें;
  - 1.4.4.4. प्राप्त किस्तों और अंतिम भुगतान सहित सभी पुनर्भुगतानों के लिए बैंक पावती प्रदान करेगा।-
  - 1.4.4.5. बैंक के नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर सहित शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण।
  - 1.4.4.6. लोन कार्ड में मौजूद सभी प्रविष्टियाँ उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होनी चाहिए।
- 1.4.5. सभी नॉन-क्रेडिट प्रोडक्ट्स को उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से जारी किया जाएगा और फीस की जानकारी लोन कार्ड में ही दी जाएगी।

## 1.5. डिस्बर्समेंट के बाद की निगरानी

- 1.5.1. डिस्बर्समेंट के बाद की निगरानी, जैसे आवधिक रिपोर्ट प्रस्तुत करना और आवधिक निरीक्षण, मंजूरी पत्र जारी करने के समय निर्धारित किया जाएगा। मंजूरी पत्र में यह भी उल्लेख होगा कि बैंक या उधारकर्ता निरीक्षण का खर्चा उठाएगा या नहीं। ऐसी निगरानी किसी भी "लोनदाता-संबंधी" वास्तविक कठिनाई का ध्यान रखने की दृष्टि से रचनात्मक होगी जिसका उधारकर्ता को सामना करना पड़ सकता है, विशेष रूप से दो लाख रुपये तक के लोन के संबंध में।
- 1.5.2. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज़ करने या अतिरिक्त सिक्योरिटीज़ की मांग करने का निर्णय लेने से पहले, बैंक उधारकर्ताओं को लोन समझौते में निर्दिष्ट या उचित अवधि के अनुसार नोटिस देगा, यदि लोन समझौते में ऐसी कोई शर्त मौजूद नहीं है।
- 1.5.3. लोन का भुगतान प्राप्त होने पर बैंक सभी सिक्योरिटीज़ रिलीज़ कर देगा। हालाँकि, उधारकर्ता के खिलाफ बैंक किसी भी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार को बंद करने के अधिकार का प्रयोग करने का निर्णय ले सकता है। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ताओं को शेष दावों और दस्तावेज़ों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिसके तहत बैंक प्रासंगिक दावे के निपटान/भुगतान होने तक सिक्योरिटीज़ को बनाए रखने का हकदार है।

## 1.6. दंडात्मक शुल्क

- 1.6.1. उधारकर्ता द्वारा लोन अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने पर जुर्माना 'दंडात्मक शुल्क' के रूप में माना जाएगा और उस 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा जो अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं होगा अर्थात् ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। हालाँकि, इससे लोन खाते में ब्याज की चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रियाओं पर कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा।
- 1.6.2. ब्याज दर में बैंक कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगा।
- 1.6.3. दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होगी और यह किसी विशेष लोन/प्रोडक्ट श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना लोन अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के अनुरूप होगी।
- 1.6.4. 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को, व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए' स्वीकृत किए गए लोन के मामले में दंडात्मक शुल्क, सामग्री नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होगा।
- 1.6.5. दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण का खुलासा बैंक द्वारा ग्राहकों को लोन समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों / मुख्य तथ्य विवरण (KFS) में किया जाएगा जो लागू होंगे और बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाएंगे।
- 1.6.6. जब भी लोन के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को रिमाइंडर भेजे जाते हैं, तो उसके साथ ही लागू दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने की कोई भी घटना और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा।
- 1.6.7. जो ऊपर बताया गया है वो उन क्रेडिट कार्ड, बाहरी वाणिज्यिक उधार, व्यापार क्रेडिट और स्ट्रक्चर्ड ऑब्लिगेशन पर लागू नहीं होगा जो प्रोडक्ट विशिष्ट निर्देशों के अंतर्गत आते हैं।

### 1.7. समान मासिक किस्तों (EMI) पर आधारित व्यक्तिगत लोन पर फ्लोटिंग ब्याज दर रीसेट करना

- 1.7.1. EMI आधारित फ्लोटिंग रेट व्यक्तिगत लोन की मंजूरी के समय, बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता को ध्यान में रखेगा कि संभावित वृद्धि के परिदृश्य में, लोन की अवधि के दौरान बाहरी बेंचमार्क दर में अवधि बढ़ाने और/या EMI में वृद्धि के लिए पर्याप्त हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध है। हालाँकि, EMI आधारित फ्लोटिंग रेट व्यक्तिगत लोन के संबंध में, बढ़ती ब्याज दरों के मद्देनजर, उधारकर्ताओं के साथ उचित संचार और/या सहमति के बिना, लोन अवधि बढ़ाने और/या EMI राशि में वृद्धि से संबंधित कई उपभोक्ता शिकायतें सामने आई हैं।
- 1.7.2. मंजूरी के समय, बैंक द्वारा उधारकर्ताओं को लोन पर बेंचमार्क ब्याज दर में बदलाव के संभावित प्रभाव के बारे में, जिससे EMI और/या अवधि या दोनों में बदलाव होगा, स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा। इसके बाद, उपरोक्त के कारण EMI/अवधि या दोनों में कोई भी वृद्धि उधारकर्ता को उचित चैनलों के माध्यम से तुरंत सूचित की जाएगी।
- 1.7.3. ब्याज दरों के पुनर्निर्धारण के समय, बैंक द्वारा उधारकर्ताओं को बैंक की बोर्ड द्वारा मंजूरी प्राप्त नीति के अनुसार एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान किया जाएगा।
- 1.7.4. उधारकर्ताओं को (i) EMI में वृद्धि या अवधि बढ़ाने या दोनों विकल्पों के संयोजन का विकल्प चुनने; और, (ii) लोन की अवधि के दौरान किसी भी समय, आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करने का विकल्प दिया जाएगा। फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना लगाना मौजूदा निर्देशों के अधीन होगा।
- 1.7.5. लोन को फ्लोटिंग से निश्चित दर पर स्विच करने के लिए सभी लागू शुल्क और उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग से संबंधित किसी भी अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागत का मंजूरी पत्र में और समय-समय पर बैंक द्वारा ऐसे शुल्क/लागत के संशोधन के समय पारदर्शी रूप से खुलासा किया जाएगा।
- 1.7.6. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि फ्लोटिंग रेट लोन के मामले में अवधि बढ़ने से नकारात्मक अमॉर्टाइज़ेशन नहीं होगा।
- 1.7.7. बैंक प्रत्येक तिमाही के अंत में उचित चैनलों के माध्यम से उधारकर्ताओं के लिए एक ब्यौरा साझा करेगा / सुलभ कराएगा, जिसमें न्यूनतम, अब तक वसूल किए गए मूलधन और ब्याज, EMI राशि, शेष EMI की संख्या और वार्षिक ब्याज दर / लोन की पूरी अवधि के लिए वार्षिक प्रतिशत दर (APR) की गणना होगी। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ब्यौरा सरल हो और उधारकर्ता आसानी से समझ सकें।
- 1.7.8. ये निर्देश समान मासिक किस्त वाले लोन के अलावा, विभिन्न अवधियों के सभी समान किस्त आधारित लोन पर भी लागू होंगे। बाहरी बेंचमार्क लोन दर (EBLR) व्यवस्था के तहत बाहरी बेंचमार्क से जुड़े लोन के मामले में, बैंक मौजूदा निर्देशों का पालन करेगा और बेंचमार्क दर में लोन दर में परिवर्तन के संचरण की निगरानी के लिए पर्याप्त सूचना प्रणाली भी लगाएगा।

### 1.8. व्यक्तिगत\* लोन के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को रिलीज़ करना और उनके जारी होने में देरी के लिए मुआवज़ा

- 1.8.1. बैंक सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को रिलीज़ कर देगा और लोन खाते का लोन पूरा चुकाने/निपटाने के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर रजिस्ट्री में मौजूद किसी भी पंजीकृत शुल्क को हटा देगा।
- 1.8.2. उधारकर्ता को ग्राहक की पसंद के अनुसार, मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को या तो उस बैंकिंग आउटलेट/शाखा से, जहां लोन खाता संचालित किया गया था या बैंक के किसी अन्य कार्यालय से, जहां दस्तावेज उपलब्ध हैं, एकत्र करने का विकल्प दिया जाएगा।

- 1.8.3. लागू तिथि को या उसके बाद जारी किए गए लोन स्वीकृति पत्रों में मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समयसीमा और स्थान का उल्लेख किया जाएगा।
- 1.8.4. ग्राहक की जानकारी के लिए, एकमात्र उधारकर्ता की मृत्यु के मामले में कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को वापस लौटाने की प्रक्रिया बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।
- 1.8.5. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में देरी या लोन पूरा चुकाने/निपटाने के बाद 30 दिनों से अधिक समय तक संबंधित रजिस्ट्री के साथ चार्ज सैटिसफैक्शन फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने के मामले में, बैंक द्वारा उधारकर्ता को इस तरह की देरी के कारणों के बारे में बताया जाएगा। ऐसे मामले में, जहां देरी के लिए बैंक ज़िम्मेदार है, बैंक उधारकर्ता को हर दिन की देरी के लिए ₹5,000/- की दर से मुआवज़ा देगा।
- 1.8.6. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, बैंक द्वारा उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता दी जाएगी और इसके अलावा बैंक ऊपर 1.8.5 में बताए अनुसार मुआवज़ा देने संबंधित खर्च भी उठाएगा। हालाँकि, ऐसे मामलों में, इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए बैंक को 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और विलंबित अवधि के जुर्माने की गणना उसके बाद (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद) की जाएगी।
- 1.8.7. दिया गया मुआवज़ा, किसी भी लागू कानून के अनुसार उधारकर्ता के किसी भी अन्य मुआवज़े को प्राप्त करने के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगा।

*\* व्यक्तिगत लोन का तात्पर्य व्यक्तियों को दिए गए लोन से है और इसमें शामिल हैं: (ए) उपभोक्ता क्रेडिट, (बी) शिक्षा लोन, (सी) अचल संपत्तियों (जैसे, आवास, आदि) के निर्माण/वृद्धि के लिए दिए गए लोन, और (डी) वित्तीय संपत्तियों (शेयर, डिबेंचर, आदि) में निवेश के लिए दिए गए लोन।*

## 1.9. सामान्य सिद्धांत

- 1.9.1. बैंक उधारकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगा, सिवाय इन स्थितियों के:- जब लोन मंजूरी दस्तावेजों के नियमों और शर्तों में प्रावधान किया गया हो, जैसे कि आवधिक निरीक्षण, खातों की किताबों की जांच, स्टॉक और बुक लोन का सत्यापन और QIS ब्यौरों की जांच।
- 1.9.2. यदि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई कोई जानकारी बैंक के ध्यान में आती है, तो बैंक को उधारकर्ता से आवश्यक जानकारी प्राप्त करने और उसके हितों की रक्षा के लिए कार्रवाई शुरू करने का अधिकार होगा।
- 1.9.3. हालाँकि बैंक समाज के कमज़ोर वर्गों के लिए बनाई गई क्रेडिट-लिंकड योजनाओं में भाग ले सकता है, लेकिन बैंक लोन देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा।
- 1.9.4. लोन की वसूली के मामले में, बैंक अनुचित उत्पीड़न, जैसे कि उधारकर्ताओं को विषम समय में लगातार परेशान करना, बाहुबल का उपयोग करना आदि का सहारा नहीं लेगा।
- 1.9.5. उधारकर्ता से या अन्य बैंकों/FIs से, जो लोन लेने का प्रस्ताव रखते हैं, उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, बैंक की सहमति या आपत्ति, यदि कोई हो, तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी।

## 1.10. शिकायत निवारण

- 1.10.1. हालाँकि लोन की मंजूरी बैंक के विवेक पर निर्भर होगी, उधारकर्ताओं के पास निर्णय के खिलाफ अपील करने का अवसर होगा। इस प्रयोजन के लिए, आवेदक/उधारकर्ता बैंक की शिकायत निवारण नीति (बैंक की ग्राहक सेवा नीति का हिस्सा) में परिभाषित शिकायत निवारण के लिए संबंधित व्यक्ति से संपर्क कर सकता है।
- 1.10.2. बैंक अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा अनुचित व्यवहार के लिए जवाबदेह होगा और समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगा।

**1.11. निगरानी और रिपोर्टिंग**

1.11.1. इस संहिता के अनुपालन की वार्षिक आधार पर अनुपालन के प्रमुख द्वारा समीक्षा की जाएगी और इसकी एक रिपोर्ट निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।

**1.12. नीति कार्यान्वयन और अद्यतन**

1.12.1. यह नीति बैंक के बोर्ड द्वारा मंजूरी की तारीख से लागू होगी

1.12.2. इसकी वार्षिक या आवश्यकतानुसार समीक्षा की जा सकती है, लेकिन यह बैंक के बोर्ड द्वारा आगामी मंजूरी तक लागू रहेगी।

\*\*\*\*\*

**ಸಾಲದಾತರಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿ**

ಜಾರಿ ದಿನಾಂಕ: 01 April, 2024

**1. ಸಾಲದಾತರಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿ**

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದೇಶಿಸಿದಂತೆ, ತನ್ನ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳ ಮೂಲಕ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲದಾತರಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಅನುಮೋದಿಸಿದ್ದಾರೆ. ಅದರ ಮುಖ್ಯ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಹೀಗಿವೆ:

**1.1. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅರ್ಜಿಗಳು**

1.1.1. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ/ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿನ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿ ಮಾಡಬೇಕಿರುವ ಫೀಗಳು/ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ / ಬಟವಾಡೆ ಮಾಡಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲಾಗುವ ಫೀಗಳಿದ್ದರೆ, ಅವುಗಳ ಮೊತ್ತ, ವಿಳಂಬವಾಗಿರುವ / ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲಾಗುವ ದಂಡಗಳು, ಫಿಕ್ಸ್‌ಡ್‌ನಿಂದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳು ಅಥವಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್‌ನಿಂದ ಫಿಕ್ಸ್‌ಡ್‌ಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಬದಲಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಈಗಾಗಲೇ ಇರುವ ಬಡ್ಡಿ ರಿಸೆಟ್ ನಿಬಂಧನೆ ಮತ್ತು ಪಡೆದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಎಷ್ಟೇ ಇದ್ದರೂ ಸಾಲಗಾರರ ಬಡ್ಡಿಗೇ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಮಗ್ರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಇಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಎಲ್ಲ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ತನ್ನ ಎಲ್ಲ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ವೆನಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

1.1.2. ಇತರ ಹಣಕಾಸಿನ ಮೂಲದೊಂದಿಗೆ ದರಗಳ ಶುಲ್ಕಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಲು ಅನುವು ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ 'ಎಲ್ಲ ವೆಚ್ಚ'ವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು. ಇಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಫೀಗಳು ತಾರತಮ್ಯರಹಿತವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಎಂದೂ ಖಚಿತಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

1.1.3. ಕೆಲವು ಸನ್ನಿವೇಶಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲಾಗುವ ಫೀಗಳ ಮೊತ್ತವನ್ನು RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು.

**1.2. ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ**

1.2.1. ಎಲ್ಲ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳ ರಸೀದಿಗೆ ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಎರಡು ಲಕ್ಷ ರೂ.ಗಳವರೆಗೆ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳು ಇದ್ದರೆ, ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ವೀಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುವ ಕಾಲಾವಧಿಯನ್ನೂ ಅಂಗೀಕಾರದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಬೇಕು. ಪೂರ್ತಿಗೊಳಿಸಿದ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಕಾಲಾವಧಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿದೆ:

ರೂ. 50000 ವರೆಗೆ	2 ವಾರಗಳೊಳಗೆ
ರೂ. 50000 ಇಂದ ರೂ. 2.00 ಲಕ್ಷದವರೆಗೆ	2 ವಾರಗಳೊಳಗೆ
ರೂ. 2.00 ಲಕ್ಷದಿಮದ 25 ಲಕ್ಷ ರೂ.ವರೆಗೆ	3 ವಾರಗಳೊಳಗೆ
ರೂ. 25 ಲಕ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು	8-9 ವಾರಗಳೊಳಗೆ

1.2.2. ಸಕಾರಣ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು/ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಅರ್ಜಿದಾರರಿಂದ ಆಗ್ರಹಿಸಬೇಕು.

1.2.3. ಯಾವುದೇ ಮಿತಿಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಎಲ್ಲ ಸಾಲಗಳ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ತನ್ನ ಕಡೆಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬವಾಗದಂತೆ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಬೇಕು. ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ, ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ನಿರಾಕರಣೆಗೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

**1.3. ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯ ನಿರ್ಣಯ ಮತ್ತು ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು**

1.3.1. ಮಂಜೂರು ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಸಮಗ್ರ ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯ ಸರಿಯಾದ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಲಭ್ಯ ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಡಮಾನದ ಲಭ್ಯತೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲ ಅರ್ಹತೆಯ ಸೂಕ್ತ

ತಪಾಸಣೆಗೆ ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

- 1.3.2. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲಗಾರರು/ಜಾಮೀನುದಾರರ ಸಾಲ ಮಿತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರು/ಜಾಮೀನುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ತಿಳಿವಳಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಅವರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬೇಕು.
- 1.3.3. ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಸಾಲ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಗಳ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡಿದ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಇದನ್ನು ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳಿದ್ದರೆ, ಸಾಲ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಅನುಬಂಧಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದೂ ಪ್ರತಿಯು ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲ ಕರಾರಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ / ಬಟವಾಡೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 1.3.4. ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಾಲ ಕರಾರಿನ ಪ್ರಮಾಣಿತ ನಮೂನೆ ಇರುತ್ತದೆ.
- 1.3.5. ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಏಕ ಪಕ್ಷೀಯ ವಿವೇಚನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ / ಸಾಲ ಕರಾರು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆಗಳು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಏಕಪಕ್ಷೀಯ ವಿವೇಚನೆಯ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ನಡೆಯುತ್ತದೆ:
  - 1.3.5.1. ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ / ಮಂಜೂರಾತಿ ಮಿತಿಗಳಿಗೂ ಹೊರತುಪಡಿಸಿದ ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆಗಳು.
  - 1.3.5.2. ಮಂಜೂರಾತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕೆ ವಿತರಿಸಿದ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸುವುದು.
  - 1.3.5.3. NPA ಎಂದು ಒಮ್ಮೆ ವರ್ಗೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಹಿಂಪಡೆತಗಳು.
- 1.3.6. ಸಾಲಗಾರರು ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ ಯಾವುದೇ ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆಗಳನ್ನು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- 1.3.7. ವ್ಯಾಪಾರದಲ್ಲಿ ಬೆಳವಣಿಗೆ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಗತ್ಯಗಳ ಪೂರೈಸುವಿಕೆಯು ಸಾಲ ಮಿತಿಗಳ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

#### **1.4. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ಬಟವಾಡೆ**

- 1.4.1. ಮಂಜೂರಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಸಕಾಲಿಕ ಬಟವಾಡೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- 1.4.2. ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುವುದಕ್ಕೂ ಮೊದಲೇ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 1.4.3. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಮುಂದಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮಾತ್ರವೇ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ.
- 1.4.4. ಈ ಮುಂದಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುವ ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:
  - 1.4.4.1. ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಗುರುತು ಮಾಡುವ ಮಾಹಿತಿ;
  - 1.4.4.2. ಬೆಲೆ ನಿಗದಿಯಲ್ಲಿ ಸರಳೀಕರಿಸಿದ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್‌ಶೀಟ್;
  - 1.4.4.3. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಲಗತ್ತಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು;
  - 1.4.4.4. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಬಟವಾಡೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲ ಮರುಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡಬೇಕು.-
  - 1.4.4.5. ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಸೇರಿದಂತೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಸಿಸ್ಟಮ್‌ನ ವಿವರಗಳು.
  - 1.4.4.6. ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲ ನಮೂದುಗಳು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕು.

1.4.5. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಹೊರತಾದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕದ ರಚನೆಯನ್ನು ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿಯೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 1.5. ಬಟವಾಡೆ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

1.5.1. ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ವರದಿಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಪಾಸಣೆ ಮಾಡುವುದರಂತಹ ಬಟವಾಡೆ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ವಿತರಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ತಪಾಸಣೆಯ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಭರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನೂ ನಮೂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯು ರಚನಾತ್ಮಕವಾಗಿದ್ದು, ಸಾಲಗಾರರು ಎದುರಿಸಬಹುದಾದ "ಸಾಲದಾತರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ" ಯಾವುದೇ ನಿಜವಾದ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ದೃಷ್ಟಿಕೋನ ಇರುತ್ತದೆ. ಅದರಲ್ಲೂ ವಿಶೇಷವಾಗಿ, ಎರಡು ಲಕ್ಷ ರೂ.ವರೆಗಿನ ಸಾಲಗಳ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

1.5.2. ಕರಾರಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವುದು / ಪಾವತಿಯನ್ನು ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ವರ್ಧಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕೂ ಮೊದಲು, ಸಾಲ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಷರತ್ತುಗಳು ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಸಕಾಲಿಕ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡಬೇಕು.

1.5.3. ಸಾಲ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ ಎಲ್ಲ ಅಡಮಾನಗಳನ್ನೂ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಇರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗೆ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಯುತ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸ್ವಾಧೀನತೆ ಹಕ್ಕನ್ನು ವಜಾಗೊಳಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ಧರಿಸಬಹುದು. ಅಂತಹ ಸೆಟ್-ಆಫ್ ಅಥವಾ ವಜಾಗೊಳಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುತ್ತದೆ.

### 1.6. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

1.6.1. ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅದಕ್ಕೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡವನ್ನು 'ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾದ 'ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ' ರೂಪದಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯ ಸಂಯೋಜನೆಯ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.

1.6.2. ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಂಶವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರಿಚಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

1.6.3. ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿದೆ.

1.6.4. ಬ್ಯುಸಿನೆಸ್ ಅನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ 'ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ' ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ವಸ್ತುತಃ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಇದೇ ರೀತಿಯ ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹೆಚ್ಚಿರುವುದಿಲ್ಲ.

1.6.5. ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖವಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು / ಪ್ರಮುಖ ವಾಸ್ತವಿಕ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ (KFS) ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

1.6.6. ಸಾಲದ ವಸ್ತುತಃ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದಾಗ, ಅನ್ವಯಿಸುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ನಿದರ್ಶನ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

1.6.7. ಉತ್ಪನ್ನದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು, ಬಾಹ್ಯ ವಾಣಿಜ್ಯ ಸಾಲಗಳು, ವ್ಯಾಪಾರ

ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ರಚನಾತ್ಮಕ ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳಿಗೆ ಮೇಲಿನವು ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

**1.7. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳ (EMI) ಮೇಲೆ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ರಿಸೆಟ್**

- 1.7.1. EMI ಆಧಾರಿತ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಂಭವನೀಯ ಹೆಚ್ಚಳದ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಬಾಹ್ಯ ಮಾನದಂಡದ ದರದಲ್ಲಿ ಸಂಭಾವ್ಯ ಏರಿಕೆಯಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅವಧಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ EMI ಹೆಚ್ಚಳಕ್ಕೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಹೆಡ್‌ರೂಮ್ / ಮಾರ್ಜಿನ್ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಬಡ್ಡಿ ದರ ಹೆಚ್ಚುತ್ತಿರುವ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ, EMI ಆಧಾರಿತ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ EMI ಮೊತ್ತದ ಹೆಚ್ಚಳಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಹಲವಾರು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದೇವೆ.
- 1.7.2. ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, EMI ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವಂತಹ, ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಬೆಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ನಂತರ, ಮೇಲಿನ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ EMI/ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳವಾದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 1.7.3. ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- 1.7.4. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ (i) EMI ಹೆಚ್ಚಳ ಅಥವಾ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು; ಮತ್ತು, (ii) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡದ ಲೆವಿಯು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.
- 1.7.5. ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್‌ನಿಂದ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನ್ವಯಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆ ಪ್ರಾಸಂಗಿಕವಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು / ವೆಚ್ಚಗಳ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
- 1.7.6. ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆಯು ಋಣಾತ್ಮಕ ಭೋಗ್ಯಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- 1.7.7. ಬ್ಯಾಂಕ್, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ, ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಒಂದು ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಇದು ಕನಿಷ್ಠ, ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ, EMI ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದಿರುವ EMI ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ / ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (APR) ವನ್ನು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ಲೆಕ್ಕಹಾಕುತ್ತದೆ. ಹೇಳಿಕೆಗಳು ಸರಳವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತಿರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- 1.7.8. ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತು ಸಾಲಗಳ ಹೊರತಾಗಿ, ಈ ಸೂಚನೆಗಳು ವಿವಿಧ ಅವಧಿಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಾನ ಕಂತು ಆಧಾರಿತ ಸಾಲಗಳಿಗೂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ಬಾಹ್ಯ ಬೆಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ಸಾಲ ದರ (EBLR) ವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬಾಹ್ಯ ಮಾನದಂಡಕ್ಕೆ ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಲಾದ ಸಾಲಗಳಿದ್ದಾಗ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ದರಕ್ಕೆ ಬೆಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಪ್ರಸರಣವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

**1.8. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ \* ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ಮೇಲೆ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಸ್ವತ್ತಿನ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಬಿಡುಗಡೆಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ**

- 1.8.1. ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ / ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ/ ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನೋಂದಾವಣೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು

ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ.

- 1.8.2. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಡೆಪೋಜಿಟ್ / ಶಾಖೆಯಿಂದ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರ ಆದ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 1.8.3. ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್ ಮತ್ತು ವಾಪಸಾತಿ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಜಾರಿ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- 1.8.4. ಏಕೈಕ ಸಾಲಗಾರನ ಮರಣದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 1.8.5. ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಸಾಲದ ಇತ್ಯರ್ಥದ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಾವಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬವು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಆಗಿದ್ದರೆ, ಪ್ರತಿ ವಿಳಂಬದ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 5,000/- ದರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- 1.8.6. ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ, ನಷ್ಟ/ಹಾನಿ ಉಂಟಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಚರ/ ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ 1.8.5 ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ 30 ದಿನಗಳ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬವಾದ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು (ಅಂದರೆ, ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ನಂತರ) ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 1.8.7. ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವು ಯಾವುದೇ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಲಗಾರನ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

\*ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಿದ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ: (ಎ) ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲ, (ಬಿ) ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಸಾಲ, (ಸಿ) ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಗಳ ಸೃಷ್ಟಿ/ವರ್ಧನೆಗಾಗಿ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲಗಳು (ಉದಾ. ವಸತಿ, ಇತ್ಯಾದಿ), ಮತ್ತು (ಡಿ) ಹಣಕಾಸು ಸ್ವತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ (ಷೇರುಗಳು, ಡಿಬೆಂಚರ್‌ಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ) ಹೂಡಿಕೆಗಾಗಿ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲಗಳು.

## 1.9. ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಿದ್ಧಾಂತಗಳು

- 1.9.1. ನಿಯತಕಾಲಿಕ ತಪಾಸಣೆ, ಖಾತೆ ಪುಸ್ತಕಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆ, ಸ್ಟಾಕ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು QIS ಹೇಳಿಕೆಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಯಂತಹ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದವುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
- 1.9.2. ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದರೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಅದರ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
- 1.9.3. ಸಮಾಜದ ದುರ್ಬಲ ವರ್ಗಗಳಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್-ಲಿಂಕ್ಡ್ ಯೋಜನೆಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಭಾಗವಹಿಸಬಹುದಾದರೂ, ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು.
- 1.9.4. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯತಿರಿಕ್ತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು, ಬಲವಂತ ಮಾಡುವುದು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.
- 1.9.5. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಾಲವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸುವ ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು / FI ಗಳಿಂದ ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು

ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

**1.10. ದೂರು ಪರಿಹಾರ**

1.10.1. ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿಯು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸ್ವಂತ ವಿವೇಚನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿದ್ದರೂ, ಸಾಲಗಾರರು ನಿರ್ಧಾರದ ವಿರುದ್ಧ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅವಕಾಶವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, ಅರ್ಜಿದಾರ/ಸಾಲಗಾರನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ (ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ನೀತಿಯ ಭಾಗ) ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

1.10.2. ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಿದ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಗೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಘೋಷಣೆ ಮತ್ತು ಸಕಾಲಕ್ಕೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.

**1.11. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆ**

1.11.1. ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಅನುಸರಣೆ ವಿಭಾಗದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅದರ ವರದಿಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

**1.12. ನೀತಿ ಅನುಷ್ಠಾನ ಮತ್ತು ನವೀಕರಣ**

1.12.1. ಈ ನೀತಿಯು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ

1.12.2. ಇದನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಬಹುದು, ಆದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯವರೆಗೂ ಇದು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ.

\*\*\*\*\*

## கடன் வழங்குபவர்களுக்கான நியாயமான நடத்தை விதிகள்

அமலுக்கு வந்த தேதி: 01 April, 2024

### 1. கடன் வழங்குபவர்களுக்கான நியாயமான நடத்தை விதிகள்

அவ்வப்போது அது வெளியிடும் சுற்றறிக்கைகள் மூலம் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வழிகாட்டுதலின் படி, இயக்குநர்கள் செயற்குழு அங்கீகரித்துள்ள கடன் வழங்குபவர்களுக்கான இந்த நியாயமான நடத்தை விதிகளை ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது. இதன் முக்கிய அம்சங்கள்:

#### 1.1. கடனுக்கான விண்ணப்பங்கள்

1.1.1. கடன் விண்ணப்பப் படிவம் / அனுமதி கடிதத்தில் உள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வங்கியானது, கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்கு செலுத்தவேண்டிய ஃபீஸ் / கட்டணங்கள், கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படாத / விநியோகிக்கப்படாத பட்சத்தில் ரீஃபண்டு செய்யப்பட வேண்டிய தொகை எதேனும் இருந்தால், கடன் திருப்பிச் செலுத்த வேண்டிய தொகை தாமதமானதற்கு அபராதத் தொகை எதேனும் இருந்தால், நிலையான வட்டியிலிருந்து மாறக்கூடிய வட்டிக்கு மாறுதல் அல்லது அதற்கு நேர்மாறாக மாறுதல் ஆகியவற்றுக்கு மாற்றுக் கட்டணம், வட்டி மீளமைவு உட்பிரிவு எதேனும் இருந்தால் மற்றும் கடன் வாங்குபவர் எவ்வளவு தொகைக்கு விண்ணப்பித்திருந்தாலும் அவர்களது வட்டி விகிதத்தை பாதிக்கும் வேறு எந்த விஷயமானக் இருந்தாலும் இவை அனைத்தையும் உள்ளிட்ட அனைத்துத் தகவலையும் வங்கி முழுமையாகத் தெரிவிக்கும். அத்தகையத் தகவல் அதன் அனைத்து அலுவலகங்கள் மற்றும் வங்கி வலைத்தளத்தில் அனைத்து கடன் திட்டங்களின் வகைப்பிரிவுகளுக்கும் காட்சிப்படுத்தப்படும்.

1.1.2. வங்கியானது வாடிக்கையாளருக்கு 'செலவுகள் அனைத்தையும்' தெரிவிக்கும், இதன் மூலம் வாடிக்கையாளர் விகிதங்கள், கட்டணங்கள் ஆகியவற்றை மற்ற நிதி ஆதாரங்களுடன் ஒப்பிடுவது சலபமாக இருக்கும். அத்தகைய கட்டணங்கள் / ஃபீஸ் பாகுபாடின்றி இருப்பதும் உறுதி செய்யப்படும்.

1.1.3. சில சூழ்நிலைகளின் கீழ் ரீஃபண்டு செய்யப்பட வேண்டிய தொகை அப்போது நிலவும் RBI வழிகாட்டுதல்களால் நிர்வகிக்கப்படும்.

#### 1.2. செயலாக்கம்

1.2.1. அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களைப் பெற்றுக்கொண்டதற்கும் வங்கி ஒப்புக்கை அளிக்கும். ரூபாய் இரண்டு லட்சம் வரையான கடன் விண்ணப்பங்களுக்கு, ஒப்புக்கையிலேயே விண்ணப்பம் செயலாக்கப்படும் நேரத்தையும் வங்கி குறிப்பிடும். நிர்வகிக்கப்பட கடன் விண்ணப்பத்தைப் பெற்ற தேதியிலிருந்தான காலவரையறை பின்வரும் அட்டவணையின் படி இருக்கும்:

ரூ. 50000 வரை	2 வாரங்களுக்குள்
ரூ. 50000 முதல் ரூ. 2.00 இலட்சம் வரை	2 வாரங்களுக்குள்
ரூ. 2.00 இலட்சத்திலிருந்து ரூ. 25 லட்சம் வரை	3 வாரங்களுக்குள்
ரூ. 25 லட்சத்திற்கு மேல்	8-9 வாரங்களுக்குள்

1.2.2. வங்கியானது நியாயமான காலத்திற்குள் கடன் விண்ணப்பத்தை சரிபார்க்கும் மற்றும் கூடுதல் விவரங்கள் / ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால் அவை விண்ணப்பதாரரிடமிருந்து பெறப்படும்.

1.2.3. அனைத்து வகையான கடன்களுக்கும் மற்றும் எந்தவித வரம்புகளுக்கும், வங்கி தனது தரப்பிலிருந்து எந்தவித தாமதமும் செய்யாமல் செயலாக்கும். விண்ணப்பம் மறுக்கப்பட்டால், மறுக்கப்பட்டதற்கான காரணங்களுடன் வங்கி அதை விண்ணப்பதாரருக்கு ஒரு மாதத்திற்குள் எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்கும்.

### 1.3. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும்

1.3.1. கடன் அனுமதி தரும் அதிகாரியானவர், வங்கியில் அப்போது நிலவும் அறிவுறுத்தல்கள் மற்றும் கிரெடிட் பாலிசிக்கு ஏற்ப கடன் விண்ணப்பத்தை சரியாகச் செயலாக்குவதை உறுதி செய்வார். போதுமான மார்ஜின் மற்றும் பிணை இருப்பது வாடிக்கையாளரின் கடன்பெறும் தகுதியை சரிபார்ப்பதற்கு மாற்றாக இருக்காது.

1.3.2. வங்கி அதன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் கடன் வரம்பை கடன் வாங்குபவருக்கு/உத்தரவாததாரருக்குத் தெரிவிக்கும் மற்றும் கடன் வாங்குபவர்/உத்தரவாததாரர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை அவர் புரிந்து கொண்டு ஏற்றுக்கொண்டாதற்கான ஒப்புதலைப் பெற்று பதிவு செய்யும்.

1.3.3. கடன் அனுமதிக்கப்படும் பட்சத்தில் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் வங்கியால் வழங்கப்பட்ட கடன் வசதிகளை நிர்வகிக்கும் பிற எச்சரிக்கைகள் எழுத்துப்பூர்வமாக பதியப்பட்டு, வங்கி அதிகாரியால் முறையாக சான்றளிக்கப்படும். தனிநபர் கடன்களில், கடன் விண்ணப்பத்தின் ஒரு நகல் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்படும் அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களுடன் கடன் அனுமதிக்கப்படும் /. விநியோகிக்கப்படும் நேரத்தில் கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்படும்.

1.3.4. அனைத்துக் கடன்களுக்கும் கடன் பெறுபவருக்கு புரிந்த மொழியில் கடன் ஒப்பந்தப் படிவம் ஒன்று இருக்கும்.

1.3.5. கடன் வசதிகள் வங்கியின் முழு விருப்பத்தின் பேரில் மட்டுமே வழங்கப்படும் மற்றும் பின்வரும் சூழல்களின் கீழ் கடன் தொகையைப் பெறுவது வங்கியின் முழு விருப்பத்தின் பேரில் மட்டுமே என்பது அனுமதி கடிதம் / கடன் ஒப்பந்தத்தில் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்படும்.

1.3.5.1. கடன் தொகையை எடுக்கும் அதிகாரம் / அனுமதிக்கப்பட்ட வரம்பு ஆக்கியவற்றுக்கு அப்பாற்பட்டு தொகையை எடுப்பது.

1.3.5.2. அனுமதியில் குறிப்பாகத் தெரிவிக்கப்பட்டிருக்கும் காரணத்தைத் தவிர பிற காரணங்களுக்கு காசோலையைப் பணமாக்க அனுமதி தருவது.

1.3.5.3. NPA என்று வகைப்படுத்தப்பட்ட கணக்கில் பணத்தைப் பெறுவது.

1.3.6. கடன் வாங்குபவர் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைப் பின்பற்றாவிட்டால் பணம் எடுக்க அனுமதி கிடைக்காது.

1.3.7. வணிக வளர்ச்சியின் காரணமாக கடன் வாங்குபவரின் கூடுதல் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்வது கடன் வரம்புகளின் சரியான மதிப்பாய்வுக்கு உட்பட்டது.

#### 1.4. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றம் உட்பட கடன்களின் விநியோகம்

1.4.1. அத்தகைய அனுமதியை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்க அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்களை சரியான நேரத்தில் வழங்குவதை வங்கி உறுதி செய்யும்.

1.4.2. வட்டி மற்றும் சேவைக் கட்டணங்கள் போன்ற அனுமதியின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால், மாற்றங்கள் மேற்கொள்ளப்படும் முன் கடன் வாங்குபவருக்கு அறிவிக்கப்படும்.

1.4.3. வட்டி விகிதம் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் எதேனும் இருந்தால் அதற்குப் பிறகு மட்டுமே செயல்படுத்தப்படும்.

1.4.4. மைக்ரோஃபைனான்ஸ் (சிறுநிதிக் கடன்) கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பின்வரும் தகவல்கள் உள்ளடங்கிய ஒரு லோன் கார்டை வங்கி வழங்கும்.

1.4.4.1. கடன் வாங்குபவரை போதுமான அளவு அடையாளப்படுத்தும் தகவல்கள்;

1.4.4.2. கடன் கட்டணங்கள் மீதான எளிதாக்கப்பட்ட தகவல் தாள்;

1.4.4.3. கடன் தொடர்பான மற்ற அனைத்து விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும்;

1.4.4.4. வங்கி பெற்ற தவணைகள் மற்றும் இறுதி விடுவிப்பு உள்ளிட்ட அனைத்து கடன் திருப்பிச் செலுத்துதல் கட்டணங்களுக்கும் வங்கி ஒப்புக்கொள்ளும் வழங்கும்.-

1.4.4.5. வங்கியின் நோடல் ஆபீசரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் உள்ளிட்ட குறைதீர்க்கும் அமைப்பின் விவரங்கள்.

1.4.4.6. லோன் கார்டில் இருக்கும் அனைத்துத் தகவல்களும் கடன் வாங்குபவருக்கு புரியும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

1.4.5. அனைத்து கடன் சாரா திட்டங்களும் கடன் வழங்குபவரின் முழு ஒப்புதலுடன் வழங்கப்படும் மற்றும் கட்டண அமைப்பு லோன் கார்டு மூலம் தெரிவிக்கப்படும்.

#### 1.5. கடன் விநியோகத்திற்குப் பிறகான மேற்பார்வை

1.5.1. காலமுறையான அறிக்கைகள் சமர்ப்பிப்பது மற்றும் அவ்வப்போது ஆய்வு செய்தல் போன்ற கடன் விநியோகத்திற்குப் பிறகான மேற்பார்வை அனுமதி கடிதம் வழங்கும் நேரத்தில் வரையறுக்கப்படும். ஆய்வுச் செலவை வங்கி ஏற்குமா அல்லது கடன் வாங்குபவர் ஏற்பாரா என்பதும் கூட அனுமதி கடிதத்தில் குறிப்பிடப்படும். கடன் வாங்குபவர் எதிர்கொள்ளக்கூடிய "கடன் வழங்குபவர்

தொடர்பான" உண்மையான சிரமங்களை, குறிப்பாக ரூபாய் இரண்டு லட்சம் வரையிலான கடனைப் பொறுத்த வரையில், அத்தகைய மேற்பார்வை ஆக்கபூர்வமானதாக இருக்கும்.

- 1.5.2. பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப்பெற / விரைவுபடுத்த அல்லது கூடுதல் பிணைகளைக் கேட்க ட முடிவு செய்யும் முன், கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டுள்ளவாறு அல்லது கடன் ஒப்பந்தத்தில் அத்தகைய நிபந்தனை இல்லாவிட்டால் நியாயமான நேரத்தில் வங்கி கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அறிக்கை வழங்கும்.
- 1.5.3. கடனை முழுமையாக பெற்ற பிறகு வங்கி அனைத்துப் பிணைகளையும் விடுவிக்கும். எவ்வாறாயினும், கடன் வாங்குபவருக்கு எதிரான வேறு எந்த கிளைமூக்கும் எந்தவொரு சட்டபூர்வமான உரிமை அல்லது உரிமை விதிகளை செட் ஆஃப் செய்யும் உரிமையைப் பயன்படுத்த வங்கி முடிவு செய்யலாம். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமென்றால், கடன் வாங்குபவர்களுக்கு மீதமுள்ள கிளைம்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட கிளைம் தீர்க்கப்படும் வரை/செலுத்தப்படும் வரை பிணைகளை தக்கவைத்துக்கொள்ள வங்கிக்கு உரிமையுள்ள விதிகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் அதைப் பற்றி அறிவிக்கப்படும்.

## 1.6. அபராதத் தொகை

- 1.6.1. கடன் வாங்குபவர் கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ள விதிமுறைகளையும் நிபந்தனைகளையும் பின்பற்றாவிட்டால் விதிக்கப்படும் அபராதம் 'அபராதத் தொகையாக' கருதப்படும் மற்றும் முன்பணத்தில் விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தில் சேர்க்கப்படும் 'அபராத வட்டி' வடிவில் விதிக்கப்படாது. அபராதத் தொகை மீது மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது. எனினும், இது கடன் கணக்கில் வட்டியை கூட்டுவதற்கான நடைமுறைகளை பாதிக்காது.
- 1.6.2. வட்டி விகிதத்தின் மீது வங்கி கூடுதல் கூறுகள் எதையும் அறிமுகம் செய்யாது.
- 1.6.3. அபராதத் தொகையின் அளவு நியாயமாக இருக்கும் மற்றும் ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் / திட்ட வகைக்குள் பாகுபாடு காட்டாமல் கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கு ஏற்றதாக இருக்கும்.
- 1.6.4. 'வணிகம் தவிர பிற காரணங்களுக்காக கடன் வாங்கும் தனி நபர்களுக்கு' அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்களுக்கான அபராதத் தொகை தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்கு இதேபோன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்கக்கூடாது.
- 1.6.5. அபராதத் தொகைக்கான அளவு மற்றும் காரணத்தை வங்கி வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் / முக்கியத் தகவல் அறிக்கை (KFS) ஆகியவை பொருந்தும் வகையில் மற்றும் வங்கியின் இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்படும்.
- 1.6.6. கடன் வழங்குபவர்கள் கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காமல் மீறுயதற்கான நினைவூட்டல்கள் அவர்களுக்கு

அனுப்பப்படும்போது, பொருந்தும் அபராதத் தொகை அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதத் தொகை விதிக்கப்படும் எந்த நிகழ்வும் அதற்கான காரணமும் கூட தெரிவிக்கப்படும்.

1.6.7. மேலே கூறப்பட்டவை திட்டத்திற்குப் பிரத்யேகமான வழிகாட்டுதல்களில் உள்ளடக்கப்பட்டிருக்கும் கிரெடிட் கார்டுகள், வெளிப்புற வணிகக் கடன்கள், டிரேட் கிரெடிட்கள் மற்றும் கட்டமைக்கப்பட்ட கடமைகள் ஆகியவற்றுக்குப் பொருந்தாது.

### **1.7. சமமாக்கப்பட்ட மாதாந்திர தவணைகள் (EMI) சார்ந்த தனிநபர் கடன்களின் மீது மாறக்கூடிய வட்டி விகிதத்தை மீளமைத்தல்**

1.7.1. EMI சார்ந்த மாறக்கூடிய வட்டி விகிதம் கொண்ட தனிநபர் கடன்களுக்கான அனுமதியின் போது, வங்கியானது கடன் வாங்குபவரின் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை கருத்தில் கொள்ளும். கடன் காலத்தின் போது வெளிப்புற அளவுகோல் விகிதம் அதிகரிக்கும் சாத்தியமுள்ள சூழல்களில், கடன் காலத்தை நீடித்தல் மற்றும் / அல்லது EMI ஐ அதிகரித்தல் ஆகியவற்றுக்கு போதுமான மார்ஜின் இருப்பதை இது உறுதி செய்யும். எனினும், EMI சார்ந்த மாறக்கூடிய வட்டி விகிதம் கொண்ட தனிநபர் கடன்களைப் பொறுத்தவரை, அதிகரிக்கும் வட்டி விகிதத்தைப் பற்றி கடன் வாங்குபவர்களுக்கு சரியாக தகவல் தெரிவிக்காமல் மற்றும் / அல்லது அவர்களின் ஒப்புதல் இல்லாமல் கடன் காலத்தை நீட்டிப்பது மற்றும் / அல்லது EMI தொகையை அதிகரிப்பது குறித்த பல வாடிக்கையாளர்கள் குறைகள் எழுந்தவண்ணம் உள்ளன.

1.7.2. அனுமதி காலத்தின் போது, EMI மற்றும்/அல்லது கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் காலத்தில் அல்லது இரண்டிலும் ஏற்படும் மாற்றங்களுக்கு வழிவகுக்கும் கடனுக்கான அளவுகோல் வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றத்தின் சாத்தியமான தாக்கம் குறித்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வங்கி தெளிவாகத் தெரிவிக்கும். அதனைத் தொடர்ந்து, மேலே உள்ள காரணங்களுக்காக EMI / கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் காலம் அதிகரித்தால், பொருத்தமான வழிகளில் உடனடியாக கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

1.7.3. வட்டி விகிதங்கள் மீளமைக்கப்படும் நேரத்தில், வங்கியின் நிர்வாகக் குழு அங்கீகரித்த கொள்கைக்கு ஏற்ப நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு மாறும் விருப்பத்தை வங்கி கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கும்.

1.7.4. கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பின்வருவதைத் தேர்ந்தெடுக்கும் விருப்பம் வழங்கப்பட வேண்டும் (i) EMI அதிகரிப்பு அல்லது கடன் காலம் நீட்டிப்பு அல்லது இரண்டு விருப்பங்களின் கலவை, மற்றும் (ii) கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் காலத்தின் போது கடனை பகுதியாகவோ முழுமையாகவோ முன்கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்தும் விருப்பம். முன்கூட்டியே கடனை திருப்பிச் செலுத்துவாதக்கான கட்டணம் / அபராதத்தை விதிப்பது அப்போது நிலவும் வழிகாட்டுத்தல்களுக்கு உட்பட்டது.

1.7.5. மாறக்கூடிய வட்டி விகிதத்திலிருந்து நிலையான விகிதத்திற்கு மாறுவதற்குப் பொருந்தும் கட்டணங்கள் மற்றும் மேற்கூறிய விருப்பங்களைப் பயன்படுத்துவதால் ஏற்படும் தற்செயலான வேறு எந்த சேவைக் கட்டணம் / நிர்வாகச் செலவுகள் ஆகியவை வெளிப்படையாக அனுமதி கடிதத்திலும் அவ்வப்போது வங்கி அத்தகைய கட்டணங்கள் / செலவுகளைத் திருத்தும்

போதும் வெளிப்படுத்தப்படும்.

1.7.6. மாறக்கூடிய வட்டி கொண்ட கடனில் கடன் காலத்தின் நீட்டிப்பு எதிர்மறை பணமதிப்பிழப்பை விளைவிக்காததை வங்கி உறுதி செய்யும்.

1.7.7. ஒவ்வொரு காலாண்டின் முடிவிலும் குறைந்தபட்சம் அன்றைய தேதி வரை மீட்கப்பட்ட அசல் மற்றும் வட்டி தொகை, EMI தொகை, நிலுவையிலுள்ள EMI எண்ணிக்கை மற்றும் கடன் திருப்பிச் செலுத்தும் காலம் முழுவதற்குமான ஆண்டு வட்டி விகிதம் / வருடாந்திர விழுக்காடு வீதம் (APR) ஆகியவற்றைக் காட்டும் அறிக்கை ஒன்றை பொருத்தமான சேனல்கள் மூலம் வங்கி கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பகிரும் / அவர்கள் அணுகுவதற்கு ஏற்பாடு செய்யும். அந்த அறிக்கை சுலபமானதாகவும் கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ள எளிதாகவும் இருப்பதை வங்கி உறுதி செய்யும்.

1.7.8. சமமாக்கப்பட்ட மாதாந்திர தவணைக் கடன்கள் தவிர, வெவ்வேறு கால இடைவேளைகள் கொண்ட சமமாக்கப்பட்ட தவணை சார்ந்த அனைத்துக் கடன்களுக்கும் பொருந்தும். வெளிப்புற அளவுகோல் வட்டி விகிதம் (EBLR) இன் கீழ் வெளிப்புற அளவுகோலுடன் இணைக்கப்பட்ட கடன்களில், வங்கி தற்போதுள்ள வழிமுறைகளைப் பின்பற்றி, அளவுகோல் விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றங்களை கடன் விகிதத்திற்கு கடத்துவதைக் கண்காணிக்க போதுமான தகவல் அமைப்புகளையும் அமைக்கும்.

**1.8. தனிநபர்\* கடன்களை திருப்பிச் செலுத்திய/செட்டில்மெண்ட் செய்த பிறகு அசையும் / அசையாச் சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல் \* மற்றும் அதை வெளியிடுவதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்கான இழப்பீடு**

1.8.1. கடனை முழுவதும் திருப்பிச் செலுத்திய / செட்டில்மெண்ட் செய்த பிறகு 30 நாட்களுக்குள் அனைத்து அசையும் / அசையாச் சொத்து ஆவணங்களையும் வங்கி விடுவிக்கும் மற்றும் எந்த ஒரு பதிவேட்டிலும் பதிவு செய்யப்பட்ட கட்டணங்களை நீக்கும்.

1.8.2. அசையும் / அசையாச் சொத்துக்களின் ஆவணங்களை கடன் கணக்கு பராமரிக்கப்பட்ட வங்கி அலுவலகம் / கிளையிலிருந்து அல்லது ஆவணங்கள் கிடைக்கப்பெறும் வங்கியின் வேறு எந்த அலுவலகத்திலிருந்தும் பெற்றுக்கொள்ளும் விருப்பம் வாடிக்கையாளரின் விருப்பத்திற்கு ஏற்ப கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்.

1.8.3. அசையும் / அசையாச் சொத்து ஆவணங்களின் அசலை திருப்பித் தரும் நேரம் மற்றும் இடம் கடன் செயல்படுத்தப்பட்ட தேதியன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு வழங்கப்படும் அனுமதி கடிதத்தில் குறிப்பிடப்படும்.

1.8.4. கடன் வாங்கும் தனிநபர் இறந்துவிட்டால், சட்டபூர்வ வாரிசுகளுக்கு அசையும் / அசையாச் சொத்து ஆவணங்களின் அசலை திருப்பித் தரும் செயல்முறை வாடிக்கையாளர் தகவலுக்காக வங்கியின் வலைத்தளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்படும்.

1.8.5. கடனை முழுவதும் திருப்பிச் செலுத்திய / செட்டில் செய்த பிறகு 30 நாட்களுக்கு அசையும் / அசையாச் சொத்து ஆவணங்களின் அசலை விடுவிப்பது தாமதமாகிவிட்டால் அல்லது திருப்பிச் செலுத்தியதற்கான திருப்பி

படிவத்தை தாக்கல் செய்யத் தவறிவிட்டால், அத்தகைய தாமதங்களுக்கான காரணங்களை வங்கி கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கும். தாமதம் வங்கி தரப்பிலிருந்து ஏற்படும் பட்சத்தில், தாமதமாகும் ஒவ்வொரு நாளுக்கு ரூ 5,000/- என்ற விகிதத்தில் கடன் வாங்குபவருக்கு வங்கி ஈடு செய்யும்.

1.8.6. அசையும் / அசையாச் சொத்து ஆவணங்கள் பகுதியாளவு அல்லது முழுமையாக தொலைந்து விட்டாலோ / சேதமாகி விட்டாலோ, அசையும் / அசையாச் சொத்து ஆவணங்களின் நகல் / சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெற வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு உதவும் மற்றும் மேலே 1.8.5 இல் குறிப்பிட்டுள்ளவாறு ஈடு செய்வதோடு தொடர்புடைய செலவுகளையும் ஏற்கும். எனினும் அத்தகைய சூழல்களில் இந்த செயல்முறையை முடிக்க வங்கிக்கும் கூடுதல் 30 நாட்கள் கிடைக்கும் மற்றும் தாமதமான காலத்திற்கான அபராதம் அதற்குப் பிறகு கணக்கிடப்படும் (அதாவது மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு).

1.8.7. வழங்கப்படும் இழப்பீடு, பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தின்படி வேறு எந்த இழப்பீட்டையும் பெறுவதற்கு கடன் வாங்குபவரின் உரிமைகளுக்கு பாரபட்சம் இல்லாமல் இருக்க வேண்டும்.

*\*தனிநபர் கடன்கள் என்பவை தனிநபருக்கு வழங்கப்படும் கடன் மற்றும் பின்வருபவற்றை உள்ளடக்கும் கடன் ஆகும்: (a) நுகர்வோர் கடன், (b) கல்விக் கடன், (c) அசையாச் சொத்துக்களை உருவாக்க/மேம்படுத்த வழங்கப்படும் கடன் (எ.கா., வீட்டு வசதி போன்றவை), மற்றும் (d) நிதிச் சொத்துக்களில் முதலீடு செய்ய வழங்கப்படும் கடன் (ஷேர்ஸ், டிபென்சர்ஸ் போன்றவை).*

## 1.9. பொதுக் கொள்கைகள்

1.9.1. காலமுறை ஆய்வு, கணக்கு புத்தகங்களை ஆய்வு செய்தல், பங்குகள் மற்றும் புத்தகக் கடன்களை சரிபார்த்தல் மற்றும் QIS அறிக்கைகளை அவ்வப்போது ஆய்வு செய்தல் போன்ற கடன் அனுமதி ஆவணத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் உள்ள விஷயங்களைத் தவிர கடன் வாங்குபவர்களின் மற்ற விஷயங்களில் வங்கி தலையிடாது.

1.9.2. எனினும் கடன் வசதி குறித்த முக்கியத் தகவலை கடன் வாங்குபவர் வங்கிக்கு வழங்காமல் இருப்பது தெரியவந்தால், தேவையான தகவல்களைப் பெற வங்கிக்கு உரிமை உண்டு மற்றும் வங்கியின் நலனைப் பாதுகாக்க பொருத்தமான நடவடிக்கையை எடுப்போம்.

1.9.3. கடன் வழங்குவதில் பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் காரணமாக வங்கி பாகுபாடு பார்க்காது, எனினும் சமூகத்தின் நலிந்த பிரிவினருக்காக உருவாக்கப்பட்ட கடன்-இணைக்கப்பட்ட திட்டங்களில் பங்கேற்பதில் இருந்து இது வங்கியைத் தடுக்காது.

1.9.4. கடன்களை மீட்பதில் வங்கி அளவுமீறி தொந்தரவு செய்வதில் ஈடுபடாது. அதாவது கடன் வாங்கியவர்களை தொடர்ந்து அகால நேரத்தில் தொந்தரவு செய்வது அல்லது அதிகாரத்தை வைத்து மிரட்டுவது போன்றவற்றை செய்யாது.

1.9.5. கடன் வாங்கியவரிடமிருந்தோ அல்லது கடனைப் பெறுவதற்கு

முன்மொழிகிற பிற வங்கிகள் / F1களிடமிருந்தும் கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை ரசீது பெறப்பட்டால், வங்கியின் ஒப்புதல் அல்லது ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கையைப் பெற்ற தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும்.

#### **1.10. குறை தீர்க்கும் வழிமுறை**

1.10.1. கடனை அனுமதிப்பது வங்கியின் முழு விருப்பத்தின் பேரில் இருக்கும் என்றாலும், அந்த முடிவுக்கு எதிராக மேல் முறையீடு செய்யும் வாய்ப்பு கடன் வாங்குபவர்களுக்கு உண்டு. இந்த காரணத்திற்காக வங்கியின் குறை தீர்க்கும் கொள்கையில் விவரிக்கப்பட்டுள்ளவாறு குறைகளைத் தீர்க்க பொருத்தமான தொடர்பை விண்ணப்பதாரர்/கடன் வாங்குபவர் தொடர்பு கொள்ளலாம். (வங்கியின் வாடிக்கையாளர் சேவைக் கொள்கையின் ஒரு பகுதி)

1.10.2. வங்கி ஊழியர்கள் அல்லது வெளிப்புற ஏஜென்சியின் ஊழியர்களின் பொருத்தமற்ற நடத்தைக்கு வங்கி பொறுப்பேற்று சரியான நேரத்தில் குறை தீர்க்கும்

#### **1.11. கண்காணித்தல் மற்றும் புகாரளித்தல்**

1.11.1. இந்த விதிகளைக் கடைப்பிடிப்பது ஆண்டுதோறும் தலைமை-இணக்கத்தால் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு, அதன் அறிக்கை இயக்குநர்கள் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

#### **1.12. கொள்கையை நடைமுறைப்படுத்துதல் மற்றும் புதுப்பிப்பு**

1.12.1. இந்தக் கொள்கை வங்கியின் இயக்குநர்கள் குழு அங்கீகரிக்கும் தேதியிலிருந்து நடைமுறைக்கு வரும்

1.12.2. இது வருடாந்திர அடிப்படையிலோ தேவைக்கு ஏற்பவோ மதிப்பாய்வு செய்யப்படும். ஆனால் அதனைத் தொடர்ந்து வங்கியின் இயக்குநர்கள் குழுவின் அங்கீகாரத்திற்குப் பிறகே நடைமுறைக்கு வரும்.

\*\*\*\*\*

## ਕਰਜ਼ਦਾਤਾਵਾਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਪੱਧਤੀ ਜਾਬਤਾ

ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤਾਰੀਖ: 01 April, 2024

### 1. ਕਰਜ਼ਦਾਤਾਵਾਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਪੱਧਤੀ ਜਾਬਤਾ

ਸਮੇ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਰਕੂਲਰਾਂ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਬੈਂਕ ਨੇ ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ਦਾਤਾਵਾਂ ਲਈ ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਪੱਧਤੀ ਜਾਬਤਾ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਇਸਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਹਨ:

#### 1.1. ਲੋਨ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ

- 1.1.1. ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਫਾਰਮ/ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਵਿਆਪਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰੋਸੈਸ ਕਰਨ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਫੀਸ / ਸੁਲਕ, ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰ ਨਾ ਹੋਣ / ਵੰਡੇ ਨਾ ਜਾਣ 'ਤੇ ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਫੀਸ ਦੀ ਰਕਮ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਸੁਲਕ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਦੇਰੀ/ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਲੋਨ ਨੂੰ ਫਿਕਸਡ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਉਲਟ ਲਈ ਤਬਦੀਲੀ ਸੁਲਕ, ਕਿਸੇ ਵਿਆਜ ਰੀਸੈਟ ਧਾਰਾ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮਾਮਲੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਭਾਵੇਂ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗੀ ਗਈ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਰਕਮ ਜੇ ਵੀ ਹੋਵੇ। ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਲਈ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਉਸਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- 1.1.2. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤ ਦੇ ਹੋਰ ਸਰੋਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਦਰਾਂ ਦੇ ਸੁਲਕ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਬੈਂਕ ਉਸਨੂੰ 'ਸੰਪੂਰਨ ਲਾਗਤ' ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਸੁਲਕ/ਫੀਸਾਂ ਗੈਰ-ਪੱਖਪਾਤੀ ਹਨ।
- 1.1.3. ਕੁਝ ਖ਼ਾਸ ਹਾਲਾਤਾਂ ਹੇਠ ਵਾਪਸ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਫੀਸ ਦੀ ਰਕਮ RBI ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਦਿਸ਼ਾਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

#### 1.2. ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ

- 1.2.1. ਬੈਂਕ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਦੋ ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੇ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਉਹ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਵੀ ਦਰਸਾਏਗਾ ਜਿਸਦੇ ਅੰਦਰ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਲੋਨ ਦੀ ਮੁਕੰਮਲ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸਾਰਣੀ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਹੋਵੇਗੀ:

ਰੁ. 50000 ਤੱਕ	2 ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ
ਰੁ. 50000 ਤੋਂ ਉੱਪਰ ਅਤੇ ਰੁ. 2.00 ਲੱਖ ਤੱਕ	2 ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ
ਰੁ. 2.00 ਲੱਖ ਤੋਂ ਉੱਪਰ ਅਤੇ ਰੁ. 25 ਲੱਖ ਤੱਕ	3 ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ
ਰੁ. 25 ਲੱਖ ਤੋਂ ਉੱਪਰ	8-9 ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ

- 1.2.2. ਬੈਂਕ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵਿਆਂ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਉਹ ਬਿਨੈਕਾਰ ਤੋਂ ਮੰਗੇ ਜਾਣਗੇ।
- 1.2.3. ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਰੇਣੀਆਂ ਲਈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਥਰੈਸ਼ੋਲਡ ਸੀਮਾ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਵੱਲੋਂ ਦੇਰ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰੋਸੈਸ ਕਰੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਅਰਜ਼ੀ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗਾ।

#### 1.3. ਲੋਨ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

- 1.3.1. ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਮੌਜੂਦਾ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਉਚਿਤ

ਮੁਲਾਂਕਣ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ। ਉਚਿਤ ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਗਾਹਕ ਦੀ ਭਰੋਸੇਯੋਗਤਾ ਦੀ ਪੜਚੋਲ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

- 1.3.2. ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਦੱਸੇਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਗਾਰੰਟਰ ਦੀ ਰਿਕਾਰਡ 'ਤੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਦੱਸੇ ਗਏ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਲਈ ਉਸਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਹਾਸਿਲ ਕਰੇਗਾ।
- 1.3.3. ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਸਤਾਵਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਹੋਰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਘਟਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਵਿਧੀਵਤ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਹਵਾਲਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਰੇਕ ਨੱਥੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਲੋਨ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- 1.3.4. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਲੋਨ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦਾ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਰੂਪ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- 1.3.5. ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ / ਲੋਨ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸਾਫ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਹ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਬੈਂਕ ਦੇ ਇਖ਼ਤਿਆਰ ਵਿੱਚ ਹੀ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਕਿ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਾਲਾਤਾਂ ਹੇਠ ਰਕਮ ਨਿਕਾਸੀਆਂ ਸਿਰਫ਼ ਬੈਂਕ ਦੇ ਇਖ਼ਤਿਆਰ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੀਆਂ:
  - 1.3.5.1. ਰਕਮ ਨਿਕਾਸੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ / ਮਨਜ਼ੂਰ ਸੀਮਾਵਾਂ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਰਕਮ ਨਿਕਾਸੀਆਂ।
  - 1.3.5.2. ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵਿੱਚ ਖ਼ਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਮਕਸਦ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਮਕਸਦ ਲਈ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ।
  - 1.3.5.3. ਕਿਸੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ NPA ਵਜੋਂ ਵਰਗੀਕ੍ਰਿਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਸ ਵਿੱਚੋਂ ਰਕਮ ਨਿਕਾਸੀਆਂ।
- 1.3.6. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਰਕਮ ਨਿਕਾਸੀ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।
- 1.3.7. ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੀ ਸਹੀ ਸਮੀਖਿਆ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ।

#### **1.4. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ**

- 1.4.1. ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੀ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਲੋਨਸ ਦੀ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਵੰਡ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ।
- 1.4.2. ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਸੁਲਕ, ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- 1.4.3. ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਸੁਲਕ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ਼ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।
- 1.4.4. ਬੈਂਕ ਮਾਈਕਰੋਫਾਇਨਾਂਸ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਪਹਿਲੂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ:
  - 1.4.4.1. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਹੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ;
  - 1.4.4.2. ਕੀਮਤਾਂ 'ਤੇ ਸਰਲ ਤੱਥ ਸੀਟ;
  - 1.4.4.3. ਲੋਨ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ;
  - 1.4.4.4. ਬੈਂਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਡਿਸਚਾਰਜ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਲਈ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।-
  - 1.4.4.5. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦਾ ਵੇਰਵਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨੇਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਦਾ ਨਾਂ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਸ਼ਾਮਲ

ਹਨ।

1.4.4.6. ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਦੇ ਸਾਰੇ ਇੰਦਰਾਜ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

1.4.5. ਸਾਰੇ ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਫੀਸ ਦਾ ਬਿਓਰਾ ਲੋਨ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਹੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

### 1.5. ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ

1.5.1. ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਸਬਮਿਟ ਕਰਨੀਆਂ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਜੀਖਣ ਕਰਨਾ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਨਿਰੀਖਣ ਦੀ ਲਾਗਤ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗਾ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ। ਅਜਿਹੀ ਨਿਗਰਾਨੀ "ਕਰਜ਼ਦਾਰ-ਸੰਬੰਧੀ" ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਸਲ ਮੁਸ਼ਕਲ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਣ ਦੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਨਾਲ ਰਚਨਾਤਮਕ ਹੋਵੇਗੀ, ਜੋ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੋ ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਆ ਸਕਦੀ ਹੈ।

1.5.2. ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲੋਨ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਜਾਂ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਜੇਕਰ ਲੋਨ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਕੋਈ ਸ਼ਰਤ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹੈ।

1.5.3. ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਹੱਕ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਖਤਮ ਕਰਨ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਆ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਬੈਂਕ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦੀ ਸੈਟਲਮੈਂਟ/ ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

### 1.6. ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ

1.6.1. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨੂੰ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ' ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੁਰਮਾਨੇ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਯਾਨੀ, ਅਜਿਹੇ ਸੁਲਕ 'ਤੇ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਦਾ ਹਿਸਾਬ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਚੱਕਰਵਰਿੱਧੀ ਲਈ ਆਮ ਪਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

1.6.2. ਬੈਂਕ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਭਾਗ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

1.6.3. ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ ਦੀ ਰਕਮ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਲੋਨ / ਉਤਪਾਦ ਸ਼ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੱਖਪਾਤੀ ਹੋਏ ਬਿਨਾਂ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਹੋਵੇਗੀ।

1.6.4. 'ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ' ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨਸ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ, ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਮਾਨ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

1.6.5. ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ / ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਓਰਾ (KFS) ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਵਜ੍ਹਾ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਹ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵਿਖਾਏ ਜਾਣਗੇ।

- 1.6.6. ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੇ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਉਦੋਂ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ ਲਗਾਉਣ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਉਸਦਾ ਕਾਰਨ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- 1.6.7. ਉਪਰੋਕਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਸ, ਬਾਹਰੀ ਵਪਾਰਕ ਉਧਾਰ, ਵਪਾਰਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਤੇ ਢਾਂਚਾਗਤ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇ ਉਤਪਾਦ ਲਈ ਖ਼ਾਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਆਉਂਦੇ ਹਨ।

### 1.7. ਸਮਾਨ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) 'ਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਪਰਸਨਲ ਲੋਨਸ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨਾ

- 1.7.1. EMI ਅਧਾਰਤ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਪਰਸਨਲ ਲੋਨਸ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵੇਲੇ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗਾ ਕਿ ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਬਾਹਰੀ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਦਰ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਵੀ ਵਾਧੇ ਦੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ ਵਿੱਚ, ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਪਰਯਾਪਤ ਗੁੰਜਾਇਸ਼/ ਮਾਰਜਿਨ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, EMI ਅਧਾਰਤ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਪਰਸਨਲ ਲੋਨਸ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵੱਧਦੀਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦੇ ਮੱਦੇਨਜ਼ਰ, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸਹੀ ਸੰਚਾਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ, ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਅਤੇ/ਜਾਂ EMI ਦੀ ਰਕਮ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਕਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਹਨ।
- 1.7.2. ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਵੇਲੇ, ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੀ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਦੇ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਸਾਫ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇਗਾ ਜਿਸ ਕਰਕੇ EMI ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਕਾਰਨ EMI/ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਧੇ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 1.7.3. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਵੇਲੇ, ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਬੈਂਕ ਦੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- 1.7.4. ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਚੋਣ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ (i) EMI ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣਾ ਜਾਂ ਦੋਵੇਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦਾ ਮੇਲ; ਅਤੇ, (ii) ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਸੰਪੂਰਨ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ। ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਖਤਮ ਕਰਨ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ/ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਮੌਜੂਦਾ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ।
- 1.7.5. ਲੋਨਸ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਤੋਂ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਲਈ ਲਾਗੂ ਸਾਰੇ ਸੁਲਕ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਲਕਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਸੁਲਕ/ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਖਰਚੇ ਦਾ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੇ ਸੁਲਕ/ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਵੀ, ਪਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 1.7.6. ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।
- 1.7.7. ਬੈਂਕ ਹਰ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ 'ਤੇ, ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਸਾਂਝੀ ਕਰੇਗਾ / ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਏਗਾ ਜੋ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ, ਅੱਜ ਤੱਕ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਮੂਲ ਅਤੇ ਵਿਆਜ, EMI ਦੀ ਰਕਮ, ਬਕਾਇਆ EMI ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ / ਸਲਾਨਾ ਫੀਸਦੀ ਦਰ (APR) ਦਾ ਬਿਓਰਾ ਦੇਵੇਗੀ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਸਰਲ ਹਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।
- 1.7.8. ਸਮਾਨ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਾਲੇ ਲੋਨਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਵੱਖੋ-ਵੱਖ ਮਿਆਦਾਂ ਵਾਲੇ ਸਮਾਨ ਕਿਸ਼ਤਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਸਾਰੇ ਲੋਨਸ 'ਤੇ ਵੀ ਇਹ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਜੇਕਰ ਲੋਨਸ ਬਾਹਰੀ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਉਧਾਰ ਦਰ (EBLR) ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਿਸੇ ਬਾਹਰੀ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਨਾਲ ਜੋੜਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਮੌਜੂਦਾ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਦਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵਾਂ ਦੇ ਉਧਾਰੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਹੋਣ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੀਆਂ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਵੀ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰੇਗਾ।

**1.8. ਪਰਸਨਲ\* ਲੋਨ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਕਰਨ 'ਤੇ ਚੱਲ/ ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ**

- 1.8.1. ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੈਂਕ ਚੱਲ / ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੇ ਸੁਲਕ ਹਟਾਏਗਾ
- 1.8.2. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਤਰਜੀਹ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ, ਉਸਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਆਊਟਲੈੱਟ / ਸ਼ਾਖਾ, ਜਿੱਥੇ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ, ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫ਼ਤਰ, ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ਤੋਂ ਚੱਲ / ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦੇ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 1.8.3. ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤਾਰੀਖ ਨੂੰ ਜਾਂ ਉਸਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਚੱਲ / ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦੇ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾਂ ਅਤੇ ਥਾਂ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ
- 1.8.4. ਇਕੱਲੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਮੌਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਚੱਲ / ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦੇ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 1.8.5. ਚੱਲ / ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦੇ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਸੁਲਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਨਾਕਾਮਯਾਬ ਰਹਿਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦੱਸੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ ਦਾ ਕਾਰਨ ਬੈਂਕ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ ₹5,000/- ਦੀ ਦਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।
- 1.8.6. ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਸੰਪੂਰਨ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਚੱਲ / ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦੇ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਗੁਆਚਣ/ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਚੱਲ / ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਹਾਸਿਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉੱਪਰ 1.8.5 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਖਰਚੇ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਕੋਲ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦਾ ਹਿਸਾਬ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ (ਯਾਨੀ, ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ)।
- 1.8.7. ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਪੱਖਪਾਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਹੋਵੇਗਾ।

*\* ਪਰਸਨਲ ਲੋਨ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ: (ਏ) ਖਪਤਕਾਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ, (ਬੀ) ਸਿੱਖਿਆ ਲੋਨ, (ਸੀ) ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਬਣਾਉਣ/ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋਨ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਰਿਹਾਇਸ਼, ਆਦਿ), ਅਤੇ (ਡੀ) ਵਿੱਤੀ ਸੰਪੱਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਨਿਵੇਸ਼ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋਨ (ਸ਼ੇਅਰ, ਡਿਬੈਂਚਰ, ਆਦਿ)।*

**1.9. ਆਮ ਸਿਧਾਂਤ**

- 1.9.1. ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ, ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਜਿੱਥੇ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਵਸਥਾ ਹੋਵੇ, ਜਿਵੇਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਜੀਖਣ, ਬਹੀ-ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ, ਸਟਾਕ ਅਤੇ ਬੁੱਕ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਤਸਦੀਕ, ਅਤੇ QIS ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ।
- 1.9.2. ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- 1.9.3. ਜਦਕਿ ਬੈਂਕ ਸਮਾਜ ਦੇ ਕਮਜ਼ੋਰ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ-ਲਿੰਕਡ ਸਕੀਮਾਂ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤੀ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

1.9.4. ਲੇਨਸ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਅਨਿਸ਼ਚਿਤ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ।

1.9.5. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਲੇਨ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਲੈਣ ਦਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ / FI ਤੋਂ, ਕਰਜ਼ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਬਾਰੇ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

#### **1.10. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ**

1.10.1. ਹਾਲਾਂਕਿ ਲੇਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਬੈਂਕ ਦੇ ਇਖਤਿਆਰ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗੀ, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਫੈਸਲੇ ਦੇ ਖਿਲਾਫ਼ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦਾ ਮੌਕਾ ਮਿਲੇਗਾ। ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਬਿਨੈਕਾਰ/ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ (ਬੈਂਕ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੀਤੀ ਦਾ ਹਿੱਸਾ) ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸੰਪਰਕ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

1.10.2. ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਹਾਰ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

#### **1.11. ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ**

1.11.1. ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਪ੍ਰਮੁੱਖ-ਅਨੁਪਾਲਨ ਦੁਆਰਾ ਸਲਾਨਾ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਸਬਮਿਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ

#### **1.12. ਨੀਤੀ ਲਾਗੂ ਅਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕਰਨਾ**

1.12.1. ਇਹ ਨੀਤੀ ਬੈਂਕ ਦੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ

1.12.2. ਸਲਾਨਾ ਜਾਂ ਲੋੜ ਮੁਤਾਬਕ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਇਸਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਪਰ ਇਹ ਬੈਂਕ ਦੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਅਗਲੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਤੱਕ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਰਹੇਗੀ

\*\*\*\*\*

## ऋणदात्यांसाठी योग्य सराव कोड

प्रभावी तारीख: 01 April, 2024

### 1. ऋणदात्यांसाठी योग्य सराव कोड

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी आपल्या परिपत्रकांद्वारे निर्देशित केल्यानुसार, बँकेने संचालक मंडळाने मंजूर केल्यानुसार कर्जदारांसाठी हा योग्य सराव कोड स्वीकारला आहे. त्याची ठळक वैशिष्ट्ये अशी आहेत:

#### 1.1. कर्जासाठी अर्ज

1.1.1. कर्ज अर्जाच्या फॉर्ममध्ये/ मंजूरी पत्रातील अटी व शर्तीमध्ये, बँक कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय फी/शुल्क, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित न झाल्यास परत करण्यायोग्य फीची रक्कम, यासह प्री-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, असल्यास, विलंब / परतफेडीसाठी दंड काही असल्यास, कर्ज स्थिर दरावरून फ्लोटिंग रेटवर किंवा त्याउलट बदलण्यासाठी रूपांतरण शुल्क, अस्तित्वात असलेले कोणतेही व्याज पुनर्स्थापना कलम आणि कर्जदाराने किती कर्ज मागितले आहे याची पर्वा न करता त्याच्या व्याजावर परिणाम करणारी कोणतीही बाब अशी सर्वसमावेशक माहिती प्रदान करेल. अशी माहिती बँकेच्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि कर्ज उत्पादनांच्या सर्व श्रेणींसाठी बँकेच्या वेबसाइटवर देखील प्रदर्शित केली जाईल.

1.1.2. बँक ग्राहकाला 'सर्व-किंमत' सूचित करेल जेणेकरून त्याला/तिला दर शुल्काची इतर वित्त स्रोतांशी तुलना करता येईल. हे देखील सुनिश्चित केले जाईल की असे शुल्क / फी भेदभावरहित आहे.

1.1.3. काही विशिष्ट परिस्थितीत परत केल्या जाणाऱ्या फीची रक्कम सध्याच्या RBI मार्गदर्शक तत्वांद्वारे नियंत्रित केली जाईल.

#### 1.2. प्रक्रिया करणे

1.2.1. बँक सर्व कर्ज अर्जांच्या पावतीसाठी पोचपावती देईल. दोन लाख रुपयांपर्यंतच्या कर्जांच्या अर्जांच्या बाबतीत, बँक पोचपावतीमध्ये अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढला जाईल हे देखील सूचित करेल. पूर्ण कर्ज अर्ज मिळाल्याच्या तारखेपासूनची कालमर्यादा खालील तक्त्यानुसार असेल:

₹.50000 पर्यंत	2 आठवड्यांच्या आत
₹.50000 च्या वर आणि ₹.2.00 लाख पर्यंत	2 आठवड्यांच्या आत
₹.2.00 लाखाच्या वर आणि ₹. 25 लाख पर्यंत	3 आठवड्यांच्या आत
25 लाखाच्या वर	8-9 आठवड्यांच्या आत

1.2.2. बँक कर्ज अर्जाची वाजवी कालावधीत पडताळणी करेल आणि अतिरिक्त तपशील/कागदपत्रे आवश्यक असल्यास; ते अर्जदाराकडून मागवले जातील.

1.2.3. कर्जाच्या सर्व श्रेणींसाठी आणि कोणत्याही थ्रेशोल्ड मर्यादा विचारात न घेता, बँक तिच्याकडून विलंब न करता अर्जावर प्रक्रिया करेल. अर्ज फेटाळला गेल्यास, बँकेने अर्जदाराला एक महिन्याच्या आत नाकारण्याचे कारण लेखी कळवले पाहिजे.

#### 1.3. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी व शर्ती

1.3.1. बँकेच्या विद्यमान सूचना आणि पत धोरणानुसार मंजूरी देणारा अधिकारी क्रेडिट अर्जाचे योग्य मूल्यमापन सुनिश्चित करेल. पुरेशा मार्जिनची आणि सुरक्षिततेची उपलब्धता ही ग्राहकाच्या पतपुरवठ्यासाठी योग्य काळजी घेण्याचा पर्याय असू शकत नाही.

- 1.3.2. बँक कर्जदार/जामीनदाराला क्रेडिट मर्यादा त्याच्या अटी आणि शर्तीसह कळवेल आणि कर्जदार/जामीनदाराकडून नोंदीमधील त्याच्या/तिच्या पूर्ण माहितीसह दिलेल्या या अटी व शर्तीची स्वीकृती मिळवेल.
- 1.3.3. मंजूर क्रेडिट प्रस्तावांच्या बाबतीत, अटी आणि शर्ती आणि बँकेने दिलेल्या क्रेडिट सुविधा नियंत्रित करणाऱ्या इतर पूर्वसूचना लिखित स्वरूपात कमी केल्या जातील आणि बँकेच्या अधिकाऱ्याद्वारे योग्यरित्या प्रमाणित केल्या जातील. वैयक्तिक कर्जाच्या बाबतीत, कर्ज कराराची प्रत आणि कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची प्रत सर्व कर्जदारांना मंजूरी/वितरणाच्या वेळी दिली जाईल.
- 1.3.4. कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत सर्व कर्जासाठी कर्ज कराराचा एक मानक प्रकार असला पाहिजे.
- 1.3.5. मंजूरी पत्र/कर्ज करारामध्ये स्पष्टपणे नमूद केले जाईल की क्रेडिट सुविधा पूर्णपणे बँकेच्या विवेकबुद्धीनुसार वाढविण्यात येतील आणि खालील परिस्थितीत पैसे काढून घेणे पूर्णपणे बँकेच्या विवेकबुद्धीनुसार असतील:
  - 1.3.5.1. पैसे काढून घेण्याची शक्ती / मंजूर मर्यादेपलीकडे पैसे काढून घेणे.
  - 1.3.5.2. मंजूरीमध्ये विशिष्टपणे नमूद केल्याशिवाय इतर उद्देशांसाठी जारी केलेले धनादेश.
  - 1.3.5.3. एकदा खाते NPA म्हणून वर्गीकृत झाल्यानंतर त्यातील पैसे काढून घेणे.
- 1.3.6. कर्जदाराने अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास कोणत्याही प्रकारे पैसे काढून घेण्यास परवानगी दिली जाणार नाही.
- 1.3.7. व्यवसायातील वाढीमुळे कर्जदाराच्या पुढील गरजा पूर्ण करणे क्रेडिट मर्यादेच्या योग्य पुनरावलोकनाच्या अधीन असेल.

#### 1.4. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- 1.4.1. बँक अशा मंजूरीचे संचालन करणाऱ्या अटी व शर्तीच्या अनुषंगाने मंजूर केलेल्या कर्जाचे वेळेवर वितरण सुनिश्चित करेल.
- 1.4.2. व्याज आणि सेवा शुल्क यासारख्या मंजूरीच्या अटी आणि शर्तीमधील कोणतेही बदल असे बदल लागू करण्यापूर्वी कर्जदाराला सूचित केले जातील.
- 1.4.3. व्याज दर आणि सेवा शुल्कातील कोणतेही बदल केवळ भविष्यातील हेतू प्रमाणे लागू केले जातील.
- 1.4.4. बँक मायक्रोफायनान्स कर्जदाराला कर्ज कार्ड देईल ज्यामध्ये खालील बाबींचा समावेश असेल:
  - 1.4.4.1. कर्जदाराची पुरेशी ओळख करून देणारी माहिती;
  - 1.4.4.2. किंमतीवरील सरलीकृत तथ्यपत्रक;
  - 1.4.4.3. कर्जाशी संलग्न इतर सर्व अटी व शर्ती;
  - 1.4.4.4. प्राप्त हप्ते आणि कर्जाची अंतिम परतफेड करणे यासह सर्व पेमेंटसाठी बँक पोचपावती देईल.-
  - 1.4.4.5. बँकेच्या नोडल ऑफिसरचे नाव आणि संपर्क क्रमांकासह तक्रार निवारण प्रणालीचे तपशील.
  - 1.4.4.6. कर्ज कार्डमधील सर्व नोंदी कर्जदाराला समजतील अशा भाषेत असाव्यात.
- 1.4.5. सर्व नॉन-क्रेडिट उत्पादने कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीने जारी केली जातील आणि फीची रचना कर्ज कार्डमध्येच कळविली जाईल.

#### 1.5. वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण

- 1.5.1. वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण, जसे की नियतकालिक अहवाल सादर करणे आणि नियतकालिक तपासणी, ही मंजुरी पत्र जारी करताना निश्चित केली जाईल. तपासणीचा खर्च बँक किंवा कर्जदार यापैकी कोण उचलेल याचाही या मंजुरी पत्रात उल्लेख असेल. कर्जदारासाठी, विशेषतः दोन लाख रुपयांपर्यंतच्या कर्जाच्या बाबतीत, कोणत्याही "कर्जदाराशी संबंधित" वास्तविक अडचणीची काळजी घेण्याच्या दृष्टीकोनातून असे पर्यवेक्षण रचनात्मक असेल.
- 1.5.2. कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन रिकॉल / वेगवान करण्याचा निर्णय घेण्यापूर्वी किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज मिळविण्यापूर्वी, जर कर्ज करारामध्ये अशी कोणतीही अट अस्तित्वात नसेल, तर बँक कर्जदारांना, कर्ज करारामध्ये निर्दिष्ट केल्यानुसार किंवा वाजवी कालावधीची सूचना देईल.
- 1.5.3. कर्जाचे परतफेड मिळाल्यावर बँक सर्व रोखे जारी करेल. तथापि, बँक कर्जदाराविरुद्ध इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणताही वैध अधिकार किंवा धारणाधिकार सेट करण्याचा अधिकार वापरण्याचा निर्णय घेऊ शकते. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरला जाणार असेल तर, उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/फेड होईपर्यंत सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या कागदपत्रांबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह कर्जदारांना नोटीस दिली जाईल.

## 1.6. दंडात्मक शुल्क

- 1.6.1. कर्जदाराकडून कर्ज कराराच्या भौतिक अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल दंड हा 'दंडात्मक शुल्क' म्हणून गणला जाईल आणि आगाऊ व्याजाच्या दरामध्ये जोडलेल्या 'दंडीय व्याज' स्वरूपात आकारला जाणार नाही. दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण होणार नाही, म्हणजे अशा शुल्कांवर कोणतेही व्याज मोजले जाणार नाही. तथापि, कर्ज खात्यातील व्याज चक्रवाढ करण्याच्या सामान्य प्रक्रियेवर याचा परिणाम होणार नाही.
- 1.6.2. बँक व्याजदरामध्ये कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही.
- 1.6.3. दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी आणि विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता कर्ज कराराच्या भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न करण्याशी सुसंगत असेल.
- 1.6.4. वैयक्तिक कर्जदारांना, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत भौतिक अटी व शर्तीचे समान पालन न केल्याबाबतीत दंडात्मक शुल्क, गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असू शकत नाही.
- 1.6.5. दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण बँकेद्वारे ग्राहकांच्या कर्ज करारामध्ये आणि सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती / की फॅक्ट स्टेटमेंट (KFS) मध्ये उघड केले जाईल आणि बँकेच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केले जाईल.
- 1.6.6. जेव्हा कधी कर्जदारांना भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठविली जातात तेव्हा लागू दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. पुढे, दंडात्मक शुल्क आकारण्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.
- 1.6.7. जे उत्पादन विशिष्ट निर्देशांखाली समाविष्ट आहेत त्यांना वरील क्रेडिट कार्ड्स, बाह्य व्यावसायिक कर्जे, व्यापार क्रेडिट्स आणि संरचित दायित्वांना लागू होणार नाही.

## 1.7. समान मासिक हप्त्यांवर (EMI) आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याज दर रीसेट करणे

- 1.7.1. EMIवर आधारित फ्लोटिंग रेट वैयक्तिक कर्ज मंजूर करताना, कर्जाच्या कालावधी दरम्यान बाह्य बँचमार्क दरात संभाव्य वाढीच्या परिस्थितीमध्ये, मुदत वाढवण्यासाठी आणि/किंवा ईएमआयमध्ये वाढ करण्यासाठी पुरेशी हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध आहे याची खात्री करण्यासाठी बँक कर्जदारांची परतफेड क्षमता विचारात घेईल. तथापि, EMI आधारित फ्लोटिंग रेट वैयक्तिक कर्जाच्या संदर्भात, वाढत्या व्याजदरांच्या पार्श्वभूमीवर, कर्जाची मुदत

वाढवणे आणि/किंवा EMI रक्कम वाढण्याशी संबंधित ग्राहकांच्या अनेक तक्रारी, कर्जदारांच्या योग्य संवाद आणि/किंवा संमतीशिवाय प्राप्त झाल्या आहेत.

- 1.7.2. मंजूरीच्या वेळी, बँक कर्जदारांना कर्जावरील बँचमार्क व्याज दरातील बदलामुळे EMI आणि/किंवा मुदतीत किंवा दोन्हीमध्ये बदल होण्याच्या संभाव्य परिणामाबद्दल स्पष्टपणे कळवेल. त्यानंतर, वरील कारणांमुळे EMI/ मुदतीत किंवा दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ झाल्यास योग्य चॅनेलद्वारे कर्जदाराला त्वरित कळवले जाईल.
- 1.7.3. व्याजदर पुनर्संचयित करताना, बँक कर्जदारांना बँकेच्या मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार निश्चित दरावर परत जाण्याचा पर्याय प्रदान करेल.
- 1.7.4. कर्जदारांना (i) EMI वाढवणे किंवा मुदत वाढवणे किंवा दोन्ही पर्यायांच्या संयोजनासाठी निवड करण्याचा; आणि, (ii) कर्जाच्या कालावधी दरम्यान कोणत्याही टप्प्यावर, एकतर अंशतः किंवा पूर्ण स्वरूपात, आधीच परतफेड करण्याचा पर्याय दिला जाईल. कर्जाची वेळेआधीच परतफेड करण्याचे शुल्क/ आधीच देय देण्याच्या दंडाची आकारणी सध्याच्या सूचनांच्या अधीन असेल.
- 1.7.5. कर्ज फ्लोटिंगवरून निश्चित दरावर बदलून घेण्यासाठी सर्व लागू शुल्क आणि वरील पर्यायांच्या वापराशी संबंधित इतर कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च मंजूरी पत्रात पारदर्शकपणे आणि बँकेद्वारे वेळोवेळी अशा शुल्क/खर्चाच्या सुधारणेच्या वेळी उघड केले जातील.
- 1.7.6. फ्लोटिंग रेट कर्जाच्या बाबतीत मुदत वाढवल्यास नकारात्मक परिशोधन होणार नाही याची बँक खात्री करेल.
- 1.7.7. कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी बँक प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी कर्जदारांना योग्य चॅनेलद्वारे सामायिक करेल / उपलब्ध करून देईल, ज्यामध्ये किमान मुद्दल आणि आजपर्यंत वसूल केलेले व्याज, EMI रक्कम, शिल्लक EMI ची संख्या आणि वार्षिक व्याज दर / वार्षिक टक्केवारी दर (APR) असेल. वाक्य सोपी आणि कर्जदाराला सहज समजण्यायोग्य असल्याची बँक खात्री करेल.
- 1.7.8. समान मासिक हप्त्याच्या कर्जाव्यतिरिक्त, या सूचना वेगवेगळ्या कालावधीच्या सर्व समान हप्त्यांवर आधारित कर्जांना देखील लागू होतील. बाह्य बँचमार्क कर्ज दर (EBLR) नियमांतर्गत एकसद्वर्तनल बँचमार्कशी जोडलेल्या कर्जाच्या बाबतीत, बँक सध्याच्या सूचनांचे पालन करेल आणि बँचमार्क रेटमधील बदलांच्या संदर्भात कर्जाच्या दरात ट्रान्समिशनचे निरीक्षण करण्यासाठी पुरेशी माहिती प्रणाली देखील स्थापित करेल.

### **1.8. वैयक्तिक कर्जाची परतफेड/ सेटलमेंटवर जंगम/अचल मालमतेचे दस्तऐवज जारी करणे\*आणि ते जारी करण्यात विलंब झाल्यास भरपाई करणे**

- 1.8.1. कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत बँक सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमतेचे दस्तऐवज जारी करेल आणि कोणत्याही रजिस्ट्रीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल.
- 1.8.2. ग्राहकाच्या पसंतीनुसार कर्जदाराला मूळ जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे एकतर बँकिंग आउटलेट/शाखेतून जिथे कर्ज खाते चालू होते तिथून किंवा बँकेच्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून जेथे कागदपत्रे उपलब्ध आहेत, तिथून गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल.
- 1.8.3. मूळ जंगम/स्थावर मालमतेच्या कागदपत्रांच्या परताव्याची वेळ आणि ठिकाण प्रभावी तारखेला किंवा नंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रांमध्ये नमूद केले जाईल.
- 1.8.4. एकमेव कर्जदाराचा मृत्यू झाल्यास मूळ जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे कायदेशीर वारसांना परत करण्याची प्रक्रिया ग्राहकांच्या माहितीसाठी बँकेच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जाईल.
- 1.8.5. मूळ जंगम/स्थावर मालमतेचे दस्तऐवज जारी करण्यात उशीर झाल्यास किंवा कर्जाची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट

झाल्यानंतर 30 दिवसांनंतर संबंधित रजिस्ट्रीमध्ये शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, बँक अशा विलंबाची कारणे कर्जदाराला कळवेल. जर विलंबासाठी बँक कारणीभूत असेल, तर बँक प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी ₹5,000/- दराने कर्जदाराला भरपाई देईल.

1.8.6. मूळ जंगम/स्थावर मालमतेच्या दस्तऐवजांचे हानी/नुकसान झाल्यास, वरील 1.8.5 मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे बँक कर्जदाराला जंगम/स्थावर मालमतेच्या कागदपत्रांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यासाठी, एकतर अंशतः किंवा पूर्ण मदत करेल आणि त्याव्यतिरिक्त भरपाई म्हणून संबंधित खर्च उचलेल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी बँकेला 30 दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि त्यानंतर विलंब कालावधीच्या दंडाची गणना केली जाईल (म्हणजे, एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर).

1.8.7. प्रदान केलेली भरपाई कर्जदाराच्या कोणत्याही लागू कायद्यानुसार इतर कोणतीही भरपाई मिळविण्याच्या अधिकारांवर पूर्वग्रह न ठेवता असेल.

*\*वैयक्तिक कर्ज म्हणजे व्यक्तींना दिलेली कर्जे आणि त्यात खालील गोष्टींचा समावेश होतो: (a) ग्राहक पत्र, (b) शैक्षणिक कर्ज, (c) स्थावर मालमत्ता (उदा. गृहनिर्माण इ.) निर्माण/वाढीसाठी दिलेली कर्जे आणि (d) आर्थिक मालमत्ता (शेअर्स, डिबेंचर इ.) मध्ये गुंतवणुकीसाठी दिलेली कर्जे.*

### 1.9. सर्वसामान्य तत्त्वे

1.9.1. कर्ज मंजूरी दस्तऐवजांच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या बाबींमध्ये, म्हणजेच नियतकालिक तपासणी, खात्यांच्या पुस्तकांची छाननी, स्टॉक आणि बुक डेटची पडताळणी आणि QIS स्टेटमेंटची छाननी याव्यतिरिक्त बँक कर्जदारांच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही.

1.9.2. कर्जदाराने यापूर्वी उघड न केलेली कोणतीही माहिती बँकेच्या निदर्शनास आल्यास, बँकेला कर्जदाराकडून आवश्यक माहिती मिळविण्याचा आणि बँकेच्या हिताचे रक्षण करण्यासाठी कारवाई सुरू करण्याचा अधिकार असेल.

1.9.3. समाजातील दुर्बल घटकांसाठी बनवलेल्या क्रेडिट-लिंकड योजनांमध्ये बँक सहभागी होऊ शकते, परंतु बँक कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही.

1.9.4. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, बँकेने कर्जदारांना विचित्र वेळेस सतत त्रास देणे, शारीरिक शक्तीचा वापर इत्यादीसारख्या अनावश्यक छळाचा अवलंब करू नये.

1.9.5. कर्जदाराकडून किंवा कर्ज घेण्याचा प्रस्ताव असलेल्या इतर बँका/FIs कडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्याच्या बाबतीत, जर बँकेची संमती किंवा आक्षेप असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल.

### 1.10. तक्रार निवारण

1.10.1. कर्ज मंजूर करणे बँकेच्या विवेकबुद्धीनुसार असले तरी कर्जदारांना या निर्णयाविरुद्ध अपील करण्याची संधी असेल. या उद्देशासाठी, अर्जदार/कर्जदार बँकेच्या तक्रार निवारण धोरणात (बँकेच्या ग्राहक सेवा धोरणाचा भाग) दिल्याप्रमाणे तक्रार निवारणासाठी संबंधित संपर्काशी संपर्क साधू शकतात.

1.10.2. बँक तिच्या कर्मचाऱ्यांकडून किंवा आउटसोर्स केलेल्या एजन्सीच्या कर्मचाऱ्यांच्या अनुचित वर्तनासाठी जबाबदार असेल आणि वेळेवर तक्रारींचे निवारण करेल.

### 1.11. देखरेख आणि अहवाल

1.11.1. या संहितेचे पालन मुख्य-अनुपालनाद्वारे वार्षिक आधारावर पुनरावलोकन केले जाईल आणि त्याचा अहवाल संचालक मंडळाला सादर केला जाईल.

**1.12. धोरणाची अंमलबजावणी आणि अद्यतन**

1.12.1. हे धोरण बँकेच्या संचालक मंडळाच्या मंजूरीच्या तारखेपासून लागू होईल

1.12.2. याचे वार्षिक किंवा आवश्यकतेनुसार पुनरावलोकन केले जाऊ शकते, परंतु बँकेच्या संचालक मंडळाच्या नंतरच्या मंजूरीपर्यंत ते प्रभावी असेल.

\*\*\*\*\*

**ରଣଦାତାଙ୍କ ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା**

ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତାରିଖ: 01 April, 2024

**1. ରଣଦାତାଙ୍କ ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା**

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା, ସମୟ ସମୟରେ ଏହାର ବିଜ୍ଞପ୍ତି ମାଧ୍ୟମରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶିତ ଅନୁଯାୟୀ, ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର ବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା ଏହି ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଗ୍ରହଣ କରିଛି । ଏହାର ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ହେଉଛି:

**1.1. ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ**

- 1.1.1. ଏହି ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ /ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ରହିଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ପୈଠାଯୋଗ୍ୟ ଫି/ଦେୟ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ବିସ୍ତୃତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯେପରିକି: ଯଦି ରଣ ପରିମାଣ ମଞ୍ଜୁର ହୁଏ ନାହିଁ/ବିଚରଣ ହୁଏ ନାହିଁ ପରିଶୋଧଯୋଗ୍ୟ ଦେୟର ପରିମାଣ, ପ୍ରାକ୍ ପୈଠା ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ଦେୟଗୁଡ଼ିକ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ବିଳମ୍ବରେ ପୈଠା/ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଜରିମାନା ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦାରିତ ଫ୍ଲୋଟର୍ ହାରରୁ ରଣ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ପାଇଁ ରୁପାନ୍ତରଣ ହାର ବା ଏହାର ବିପରୀତ, ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସୁଧ ହାର ପୁନଃ ନିର୍ଦ୍ଦାରିଣ ଧାରା ରହିଥିଲେ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟ ଯାହାକି ରଣଗ୍ରହଣ ଚାହୁଁଥିବା ରଣ ପରିମାଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକରେ ରଣଗ୍ରହଣ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିପାରେ । ଏପରି ସୂଚନା ମଧ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ଖେତ୍ରସାଇଟ୍‌ରେ ସମସ୍ତ ବର୍ଗର ରଣ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।
- 1.1.2. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ 'ସମସ୍ତ ଜଡ଼ିତ ଖର୍ଚ୍ଚ' ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବ ଯାହାକି ତାଙ୍କୁ ଅନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ ସହିତ ଦେୟର ହାର ତୁଳନା କରିବାକୁ ସମ୍ଭବ କରିବ । ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ଯେ ଏପରି ଦେୟ/ଫି କୌଣସି ଭେଦଭାବ ବ୍ୟତୀତ ହୋଇଥାଏ ।
- 1.1.3. ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିସ୍ଥିତିରେ ପରିଶୋଧ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଦେୟ RBI ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ମୁତାବକ ପରିଚାଳିତ ହେବ ।

**1.2. ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରୁଅଛି**

1.2.1. ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ବାବଦକୁ ଏକ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଦୁଇ ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତର ରଣ ଆବେଦନ ଘଟଣାରେ ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟ କେଉଁ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଏହି ଆବେଦନ ବିଚାର ଶେଷ ହେବ ଏହାର ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାରରେ ସୂଚିତ କରିବ । ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହୋଇଥିବା ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ତାରିଖଠାରୁ ସମୟସୀମା ନିମ୍ନଲିଖିତ ସାରଣୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ:

<b>50000 ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ</b>	2 ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ
<b>ଟ.50000 ରୁ ଅଧିକ ଏବଂ ଟ. 2.00 ଲକ୍ଷ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ</b>	2 ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ
<b>2.00 ଟଙ୍କା ଲକ୍ଷରୁ ଉର୍ଦ୍ଧ୍ୱ ଏବଂ 25 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ</b>	3 ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ
<b>25 ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କାରୁ ଉର୍ଦ୍ଧ୍ୱ</b>	8-9 ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ

- 1.2.2. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ଯଥାର୍ଥ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଏହି ରଣ ଆବେଦନ ଯାଞ୍ଚ କରିବ ଏବଂ ଯଦି ଅତିରିକ୍ତ ବିବରଣୀ/ଦଲିଲ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ; ଏଗୁଡ଼ିକ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ମଗାଯିବ ।
- 1.2.3. ସମସ୍ତ ବର୍ଗର ରଣ ଏବଂ କୌଣସି ଥେସହୋଲଡ୍ ସୀମାର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକରେ ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ କୌଣସି ବିଳମ୍ବ ବ୍ୟତୀତ ଏହି ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରିବେ । ଏହି ଆବେଦନ ଅଗ୍ରାହ୍ୟ ହେବା ଘଟଣାରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଗ୍ରାହ୍ୟ ହେବାର କାରଣ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଜଣାଇବେ ।

**1.3. ରଣର ବିଚାର ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି**

- 1.3.1. ମଞ୍ଜୁର କରୁଥିବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ବ୍ୟାଙ୍କର ରଣ ନୀତି ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳିରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ଆବେଦନର ଉପଯୁକ୍ତ ମୂଲ୍ୟାୟନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ । ଯଥେଷ୍ଟ ମାର୍ଜିନ୍ ଏବଂ ସିକ୍ୟୁରିଟି ବା ବନ୍ଧକ ଉପଲବ୍ଧ ରହିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କର ରଣଯୋଗ୍ୟତା ବିଷୟରେ ବିଧି ମୁତାବକ ଯାଞ୍ଚର ପରିପୁରକ ହେବ ନାହିଁ ।
- 1.3.2. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହଣ/ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରୁ ରଣର ସୀମା ସହିତ ତାହା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ବିଷୟରେ ଜଣାଇବେ ଏବଂ ତାଙ୍କର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଜାତସାରରେ ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ରଣଗ୍ରହଣ/ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ସ୍ୱୀକାର କରିବାର ରେକର୍ଡ୍ ହାସଲ କରିବେ ।
- 1.3.3. ଅନୁମୋଦିତ ରଣ ପ୍ରସ୍ତାବ ଘଟଣାରେ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ଓ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ପରିଚାଳିତ କରୁଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆନୁସଙ୍ଗିକ ବିଷୟ ସଂକ୍ଷିପ୍ତରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଯଥାର୍ଥ

ଭାବରେ ପ୍ରମାଣିତ କରାଯିବ। ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଘଟଣାରେ, ଏହାର ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହଣକୁ ମଞ୍ଜୁରୀ/ ରଣ ବିତରଣ ସମୟରେ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ସମସ୍ତ ସଂଲଗ୍ନ ନକଲ ସହିତ ଏହି ରଣ ରାଜିନାମାର ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବେ।

1.3.4. ରଣଗ୍ରହଣ ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ସମସ୍ତ ରଣ ପାଇଁ ରଣ ରାଜିନାମାର ଏକ ମାନକ ଫର୍ମ ରହିବ।

1.3.5. ଏହି ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର/ରଣ ରାଜିନାମା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରିବ ଯେ ଏହି ରଣ ସୁବିଧା ଏକକ ଭାବରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ବିଚାର ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହିକ ଯେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଏହାର ଉଠାଣ ଏକକ ଭାବରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ବିଚାର ଅନୁଯାୟୀ ହେବ:

1.3.5.1. ଉଠାଣ କ୍ଷମତା/ମଞ୍ଜୁରୀ କରାଯାଇଥିବା ସୀମା ଉର୍ଦ୍ଧ୍ୱରେ ଉଠାଣ।

1.3.5.2. ଏହି ମଞ୍ଜୁରୀରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଥିବା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଟେକକୁ ଅନର୍ କରିବା ବା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବାକୁ ଦେବା।

1.3.5.3. NPA ଭାବରେ ବର୍ଗୀକୃତ ହେବା ପରେ ଏକ ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ଉଠାଣ କରିବା।

1.3.6. ରଣଗ୍ରହଣକୁ ଦ୍ୱାରା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅନୁପାଳନ ନହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ କୌଣସି ଉଠାଣ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ନାହିଁ।

1.3.7. ବ୍ୟବସାୟରେ ବୃଦ୍ଧି କାରଣରୁ ରଣଗ୍ରହଣକୁ ଅତିରିକ୍ତ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବା ରଣ ସୀମାର ଉପଯୁକ୍ତ ସମୀକ୍ଷା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।

**1.4. ରଣ ବିତରଣ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି**

1.4.1. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ଏପରି ମଞ୍ଜୁରୀକୁ ପରିଚାଳିତ କରୁଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରି ଠିକ୍ ସମୟରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣର ବିତରଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

1.4.2. ଏହି ମଞ୍ଜୁରୀର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଯେପରିକି ସୁଧ ଏବଂ ସେବା ଦେୟଗୁଡ଼ିକ ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ରଣଗ୍ରହଣକୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

1.4.3. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଦେୟଗୁଡ଼ିକରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମାନ୍ତରାଳ ଭାବରେ କେବଳ ପ୍ରଭାବଶୀଳ ହେବ।

1.4.4. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣଗ୍ରହଣମାନଙ୍କୁ ଏକ ରଣ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯାହାକି ନିମ୍ନଲିଖିତ ଦିଗଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ:

1.4.4.1. ରଣଗ୍ରହଣକୁ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ଚିହ୍ନିତ କରୁଥିବା ସୂଚନା;

1.4.4.2. ମୂଲ୍ୟାୟନ ଉପରେ ସରଳୀକୃତ ଫ୍ୟାକ୍ଟସିଟ୍ ବା ଘଟଣାପୁଷ୍ଟା;

1.4.4.3. ରଣ ସହିତ ସଂଲଗ୍ନ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ;

1.4.4.4. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ପରିଶୋଧ ସହିତ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା କିଛି ଏବଂ ଚୁଡ଼ାନ୍ତ ଦାୟିତ୍ୱ ନିର୍ବାହ ପାଇଁ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ପ୍ରଦାନ କରିବ।

1.4.4.5. ଆପଣ ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବିବରଣୀ, ବ୍ୟାଙ୍କର ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି।

1.4.4.6. ରଣ କାର୍ଡରେ ସମସ୍ତ ଏଣ୍ଟ୍ରି ବା ପ୍ରବିଷ୍ଟ ରଣଗ୍ରହଣ ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ହେବା ଉଚିତ୍।

1.4.5. ସମସ୍ତ ଅଣ-ରଣ ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକ ରଣଗ୍ରହଣକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ମତ ସହିତ ହେବ ଜାରି କରାଯିବ ଏବଂ ଦେୟ ସଂରଚନାର ରଣ କାର୍ଡରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

**1.5. ବିତରଣ ପରିବର୍ତ୍ତା ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ**

1.5.1. ବିତରଣ ପରିବର୍ତ୍ତା ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ ଯେପରିକି ସାମୟିକ ବ୍ୟବଧାନରେ ରିପୋର୍ଟ ଦାଖଲ ଏବଂ ସାମୟିକ ବ୍ୟବଧାନରେ ନିରୀକ୍ଷଣ କରିବା, ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଜାରି ସମୟରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯିବ। ଏହି ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରିବ ଯେ ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହଣ ନିରୀକ୍ଷଣର ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବେ କି ନା। ଏପରି ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ ଗଠନମୂଳକ ହେବା ସହିତ କୌଣସି “ରଣବାତାଙ୍କ ସମ୍ପର୍କିତ” ପ୍ରକୃତ ଅସୁବିଧା ଯାହାର କି ରଣଗ୍ରହଣ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହୋଇପାରନ୍ତି ସେସବୁର ଯତ୍ନ ନେବ, ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ

ଭାବରେ ଦୁଇ ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତର ରଣ ବାବଦକୁ ।

- 1.5.2. ଏହି ରାଜିନାମା ଅଧୀନରେ ପୈଠ କରିବା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେବା/ଭରାଦିତ କରିବା କିମ୍ବା ପ୍ରଦର୍ଶନ ପାଇଁ କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ବନ୍ଧକ ଚାହିଁବା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେବାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପୂର୍ବରୁ, ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ, ଏହି ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ କିମ୍ବା ଏକ ଯଥାର୍ଥ ଅବଧି ପାଇଁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯଦି ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଏପରି କୌଣସି ସର୍ତ୍ତାବଳି ବିଦ୍ୟମାନ ନଥାଏ ।
- 1.5.3. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣ ଉପରେ ଦେୟ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପରେ ସମସ୍ତ ବନ୍ଧକ ମୁକ୍ତ କରିବା ଅବଶ୍ୟ, ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ବିରୋଧରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ବାବଦକୁ କୌଣସି ବୈଧାନିକ ଅଧିକାର ବା ଲିଏନ୍ ସେଟ୍ ଅପ୍ କରିବାର ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରିବାକୁ ସ୍ଥିର କରିପାରେ । ଯଦି ଏହିପରି ସେଟ୍ ଅପ୍ ଅଧିକାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଏ, ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ବିଷୟରେ ଏବଂ କେଉଁ ଦଲିଲ୍ ଅଧିନରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଯଥାର୍ଥ ଦାବି ବନ୍ଧୋବସ୍ତ/ ପୈଠ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବନ୍ଧକ ରଖିବା ପାଇଁ ହକ୍ ଦାର ସୂଚିତ କରାଯିବ ।

**1.6. ଦଣ୍ଡ ଦେୟ**

- 1.6.1. ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ଦ୍ଵାରା ରଣ ଚୁକ୍ତିର ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ପାଳନ ନ କରାଯିବା କାରଣରୁ ଜୋରିମାନାକୁ ‘ଦଣ୍ଡ ଦେୟ’ ଭାବରେ ବିଚାର କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାକୁ ‘ଦଣ୍ଡ ସୁଧ’ ଦେୟ ଆକାରରେ କାଟ୍ କରିବା ଅନୁଚିତ୍ ଯାହା କି ଆଗୁଆ ଚାର୍ଜ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ହାରରେ ଯୋଗ କରାଯାଇଥାଏ । ଏହି ଦଣ୍ଡ ଦେୟ ଉପରେ କୌଣସି କ୍ୟାପିଟାଲାଇଜେସନ୍ ବା ଅତିରିକ୍ତ ହିସାବ ହେବ ନାହିଁ ଯଥା:- ଏପରି ଦେୟ ଉପରେ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ହିସାବ କରାଯାଏ ନାହିଁ । ଅବଶ୍ୟ, ରଣ ଖାତାରେ ସୁଧ ହିସାବ ପାଇଁ ଏହା ସାଧାରଣ ପଦ୍ଧତିକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ ।
- 1.6.2. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଦିଗ ପ୍ରଚଳନ କରିବ ନାହିଁ ।
- 1.6.3. ରଣ ଚୁକ୍ତିର ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ପାଳନ ନ କରିବା ବାବଦକୁ ଦଣ୍ଡ ଦେୟର ପରିମାଣ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ/ ଉତ୍ପାଦ ବର୍ଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ ବ୍ୟତୀତ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ଏବଂ ସାମାନ୍ୟପାତ୍ରିକ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯିବ ।
- 1.6.4. ଏହି ଦଣ୍ଡ ଦେୟଗୁଡ଼ିକ ‘ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ’ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ରଣଗୁଡ଼ିକ ଘଟଣାରେ ସମାନ ପ୍ରକାରର ଅଣବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡ ଦେୟଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ ।
- 1.6.5. ଦଣ୍ଡ ଦେୟର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ଏବଂ ଅତି ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି/ ମୁଖ୍ୟ ବିଷୟ ବକ୍ତବ୍ୟ (KFS) ରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ର ଝେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା ସହିତ ପରିପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।
- 1.6.6. ଯେତେବେଳେ ରଣର ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା ବିଷୟରେ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ଅନୁସ୍ମାରକ ପଠାଯାଇଥାଏ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡ ଦେୟ ବିଷୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଏହା ସହିତ, ଦଣ୍ଡ ଦେୟ କାଟ୍ କରିବାର କୌଣସି ଘଟଣା ଏବଂ କାରଣ ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।
- 1.6.7. ଉପରୋକ୍ତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ, ବାହ୍ୟ ବ୍ୟାବସାୟିକ ରଣଗୁଡ଼ିକ ନେବା, ଟ୍ରେଡ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ଏବଂ ସୁସଂଗଠିତ ଦାୟ ଯାହାକି ଉତ୍ପାଦ ନିର୍ଦ୍ଦାରଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ଅଧୀନରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇଥାଏ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ନାହିଁ ।

**1.7. ସମୟିତ ମାସିକ କିସ୍ତିଗୁଡ଼ିକ (EMI) ଭିତ୍ତିକ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଉପରେ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାର ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା**

- 1.7.1. EMI ଭିତ୍ତିକ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାର ସହିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ମଞ୍ଜୁର ହେବା ସମୟରେ, ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତାକୁ ବିଚାର କରି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, ରଣ ଅବଧିରେ ବାହ୍ୟ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ହାର ବୃଦ୍ଧି ପାଇବାର ସମ୍ଭାବନା ରହିଥିବା ଦୃଶ୍ୟପଟରେ, ଅବଧି ସମ୍ପ୍ରସାରଣ ଏବଂ/କିମ୍ବା EMI ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ବ୍ୟବଧାନ/ପରିସର ରହିଛି । ଅବଶ୍ୟ, EMI ଭିତ୍ତିକ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାର ସହିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ବାବଦକୁ, ସୁଧ ହାର ବୃଦ୍ଧି ପାଇବା ଘଟଣାରେ, ବିଭିନ୍ନ ଉପଭୋକ୍ତା ଆପତ୍ତି ଯାହାକି ରଣ ଅବଧି ସମ୍ପ୍ରସାରଣ ଏବଂ/କିମ୍ବା EMI ପରିମାଣ ବୃଦ୍ଧି ସମ୍ପର୍କିତ ହୋଇଥାଏ, ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଏବଂ/କିମ୍ବା ତାଙ୍କର ସମ୍ମତି ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ବ୍ୟତୀତ ହୋଇଥାଏ ।
- 1.7.2. ମଞ୍ଜୁରୀ ସମୟରେ ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ରଣ ନେବା ଉପରେ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବ କାରଣରୁ EMI ଏବଂ/କିମ୍ବା ଅବଧି ବା ଉଭୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଜଣାଇ ଦେବ । ପରିବର୍ତ୍ତା ସମୟରେ,

EMI/ଅବଧି କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ଉପରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯାଇଥିବା କାରଣରୁ ବୃଦ୍ଧି ଘଟଣାରେ ସେ ବିଷୟରେ ରଖିଗ୍ରହଣକୁ ତୁରନ୍ତ ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

- 1.7.3. ସୁଧ ହାର ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ସମୟରେ ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ରଖିଗ୍ରହଣାମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କର ବୋର୍ଡ଼ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହାରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ପାଇଁ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- 1.7.4. ଏହି ରଖିଗ୍ରହଣାମାନଙ୍କୁ ଏହା ବାଛିବାର ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯିବ (i) EMI ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଅବଧି ସମ୍ପ୍ରସାରଣ କିମ୍ବା ଉଭୟ ବିକଳ୍ପର ସମ୍ମେଳନ; ଏବଂ କିମ୍ବା (ii) ରଖି ଅବଧିରେ କୌଣସି ସମୟରେ ଆଂଶିକ ଭାବରେ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପରିଶୋଧ କରିବା । ଆଗୁଆ ସମାପ୍ତି ଦେୟଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଦେୟ/ ପ୍ରାକ୍ ପୈଠ ଦଣ୍ଡରାଶି କାଟି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ମୁତାବକ ହେବ ।
- 1.7.5. ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳରୁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହାରକୁ ରଖି ବଦଳାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦେୟ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସେବା ଦେୟଗୁଡ଼ିକ/ପ୍ରାଣୀସନିକ ଖର୍ଚ୍ଚ /ଯାହାକି ଉପରୋକ୍ତ ବିକଳ୍ପ ବ୍ୟବହାର କାରଣରୁ ହୋଇଥାଏ ସେ ବିଷୟରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଶୈଳୀରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏପରି ଦେୟ/ଖର୍ଚ୍ଚର ସଂଶୋଧନ ସମୟରେ ମଧ୍ୟ ହୋଇଥାଏ ।
- 1.7.6. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାର ସହିତ ରଖି ଘଟଣାରେ ଅବଧି ପରିବର୍ତ୍ତନ କାରଣରୁ ବିଯୁକ୍ତାତ୍ମକ ରଖି ପରିଶୋଧ ସୃଷ୍ଟି ହେବ ନାହିଁ ।
- 1.7.7. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମ ଦେଇ ରଖିଗ୍ରହଣାଙ୍କ ସହିତ, ପ୍ରତି ତ୍ରୟମାସ ଶେଷରେ ଏକ ବିବରଣୀ ଅଂଶୀଦାର କରିବ /ରଖିଗ୍ରହଣାଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ, ଯେଉଁଥିରେ ଅତି କମରେ ଉକ୍ତ ତାରିଖ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆଦାୟ ହୋଇଥିବା ମୂଳ ଓ ସୁଧର ବ୍ୟାଖ୍ୟା, ବାକି ରହିଥିବା EMIର ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ବାର୍ଷିକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୁଧ ହାର/ରଖିର ସମୁଦାୟ ଅବଧି ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ଶତକଡ଼ା ହାର (APR) ରହିବ । ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହି ବିବରଣୀ ସରଳ ଏବଂ ରଖିଗ୍ରହଣାଙ୍କ ପାଇଁ ସହଜରେ ବୁଝିହେବା ପରି ରହିଛି ।
- 1.7.8. ସମନ୍ୱିତ ମାସିକ କିଷ୍ତି ରଖି ବ୍ୟତୀତ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ମଧ୍ୟ ବିଭିନ୍ନ ସମୟକାଳର ସମସ୍ତ ସମନ୍ୱିତ କିଷ୍ତି ଆଧାରିତ ରଖି ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ । ରଖି ବାହ୍ୟ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ସହିତ ଲିଙ୍କ ହୋଇଥିବା ଘଟଣାରେ ଏକ୍ସଚରନାଲ୍ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗ୍ ରେଟ୍ (EBLR) ରେଜିମେ ଅଧୀନରେ, ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପଯୁକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳି ଅନୁସରଣ କରିବ ଏବଂ ରଖି ପ୍ରଦାନ ହାରରେ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ହାର ପରିବର୍ତ୍ତନ ପ୍ରସାରଣକୁ ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ସୂଚନା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିବ ।

**1.8. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ\* ରଖିର ପରିଶୋଧ/ବନ୍ଦୋବସ୍ତ କ୍ରମେ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ମୁକ୍ତ କରିବାରେ ଏବଂ ଏହା ମୁକ୍ତ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ**

- 1.8.1. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ରଖି ଆକାଉଣ୍ଟ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ବନ୍ଦୋବସ୍ତ ହେବାର 30 ଦିନ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ମୁକ୍ତ କରିବ ଏବଂ କୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରିରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ଚାର୍ଜ ଅପସାରଣ କରିବ ।
- 1.8.2. ରଖିଗ୍ରହଣାଙ୍କୁ ମୂଳ ସ୍ଥାବର /ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତିର ଦଲିଲ ବ୍ୟାଙ୍କ ର କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରୁ ଯେଉଁଠାରେ ରଖି ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସର୍ଭିସ୍ କରାଯାଉଥାଏ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ ର ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ/ଶାଖାରୁ ଯେଉଁଠାରେ ଏହି ଦଲିଲ୍ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି, ଏହି ଗ୍ରାହକଙ୍କର ପ୍ରାଥମିକତା ଅନୁଯାୟୀ ସଂଗ୍ରହ କରିବାକୁ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- 1.8.3. ମୂଳ ସ୍ଥାବର /ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଫେରସ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ସମୟ ରେଖା ଏବଂ ସ୍ଥାନ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ରଖି ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରଗୁଡ଼ିକରେ ବଳବତ୍ତର ତାରିଖରେ କିମ୍ବା ପରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- 1.8.4. ଏକକ ରଖିଗ୍ରହଣାଙ୍କର ମୃତ୍ୟୁ ଘଟଣାରେ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲକୁ ଆଇନତଃ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଫେରସ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।
- 1.8.5. ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ମୁକ୍ତ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ଘଟଣାରେ କିମ୍ବା ରଖି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ବନ୍ଦୋବସ୍ତର 30 ଦିନ ପରେ ଯଥାର୍ଥ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରି ସହିତ ସନ୍ତୋଷଜନକ ଭାବରେ ଚାର୍ଜ ଫାଇଲ୍ କରିବାରେ ବିଫଳ ଘଟଣାରେ, ଏପରି ବିଳମ୍ବର କାରଣ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଖିଗ୍ରହଣାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଯେଉଁଠାରେ ବିଳମ୍ବ ବ୍ୟାଙ୍କ କାରଣରୁ ହୋଇଥାଏ, କ୍ଷତିପୂରଣ ବିଳମ୍ବର ପ୍ରତି ଦିନ ପିଛା ଟ.5000 ହାରରେ ରଖିଗ୍ରହଣାଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- 1.8.6. ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲ ହଜିଯିବା/କ୍ଷତିଗ୍ରସ୍ତ ହେବା ଘଟଣାରେ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ରଖିଗ୍ରହଣାଙ୍କୁ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦଲିଲର ଡୁପ୍ଲିକେଟ୍/ପ୍ରମାଣିତ ନକଲ ପାଇବାରେ ସହାୟତା କରିବେ ଏବଂ ଏହା ସହିତ

ଜଡ଼ିତ ଖର୍ଚ୍ଚ ବହନ କରିବେ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ 1.8.5ରେ ସୂଚିତ ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଷତିପୂରଣ ପୈଠ କରିବେ। ଏପରି ଘଟଣାଗୁଡ଼ିକରେ ପାଇଁ ଏହି ପଦ୍ଧତି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ 30 ଦିନର ସମୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ବିଳମ୍ବିତ ଅବଧି ଦଣ୍ଡ ରାଶି ତାହା ପରେ (ଯଥା:- ମୋଟ ଅବଧି 60 ଦିନ ପରେ) ହିସାବ କରାଯିବ।

1.8.7. ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ରଖିଗ୍ରହଣକାରୀ କୌଣସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଅନ୍ୟ କୌଣସି କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର ଅଧିକାର ବିରୋଧାତରଣ ବ୍ୟତୀତ ହେବ।

*\* ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ବ୍ୟକ୍ତିଗତଗଣଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣକୁ ସୂଚିତ କରେ ଏବଂ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ: (a) ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କୁ କରଜ, (b) ଶିକ୍ଷା ରଣ, (c) ସ୍ତ୍ରୀଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି ସୃଷ୍ଟି ପାଇଁ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ରଣ (ଯଥା ଗୃହ ନିର୍ମାଣ ଇତ୍ୟାଦି) ଏବଂ (d) ଆର୍ଥିକ ସମ୍ପତ୍ତି (ସେୟାର୍, ଡିବେଣ୍ଚର୍, ଇତ୍ୟାଦି) ରେ ନିବେଶ ପାଇଁ ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣଗୁଡ଼ିକ।*

**1.9. ସାଧାରଣ ନୀତିଗୁଡ଼ିକ**

- 1.9.1. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ଦଲିଲର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ବିଷୟ ବ୍ୟତୀତ ରଖିଗ୍ରହଣକାରୀ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ, ଯେପରିକି ସାମୟିକ ବ୍ୟବଧାନରେ ନିରୀକ୍ଷଣ କରିବା, ହିସାବ ବହିର ଯାଞ୍ଚ, ଷ୍ଟକ୍ ଏବଂ ବୁକ୍ ଡେପୁଥ ଯାଞ୍ଚକରଣ ଏବଂ O/S ବିବରଣୀର ସ୍କ୍ରୁଟିନ୍ ବା ତଦାରଖ।
- 1.9.2. କୌଣସି ସୂଚନା ରଖିଗ୍ରହଣକାରୀ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଆସିବା ଘଟଣାରେ, ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କର ରଖିଗ୍ରହଣକାରୀ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନାର ବର୍ଣ୍ଣନା ମାଗିବାର ଏବଂ ଏହାର ସ୍ୱାର୍ଥ ରକ୍ଷାପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ଅଧିକାର ରହିବ।
- 1.9.3. ଯେତେବେଳେ କି ବ୍ୟାଙ୍କ ସମାଜର ଦୁର୍ବଳ ବର୍ଗ ପାଇଁ ଗଠିତ ରଣ-ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଯୋଜନାଗୁଡ଼ିକର ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିପାରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଦାନ ବିଷୟରେ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି ଏବଂ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ।
- 1.9.4. ରଣ ଆଦାୟ ଘଟଣାରେ ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଯଥା ନିର୍ଯ୍ୟାତନାର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ, ଯେପରିକି ରଖିଗ୍ରହଣକାରୀ ଅବେଳରେ ବାରମ୍ବାର ବିରକ୍ତ କରିବା, ଶାରୀରିକ ବଳ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି,
- 1.9.5. ରଖିଗ୍ରହଣକାରୀ ରଖିଗ୍ରହଣକାରୀ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ଘଟଣାରେ, ରଖିଗ୍ରହଣକାରୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ/FIsରୁ ଯେକୌଣସି ସ୍ଥାନରୁ, ଯେଉଁ ସ୍ଥାନକୁ ରଣ ନିଆଯିବାର ପ୍ରସ୍ତାବ ରହିଛି, ବ୍ୟାଙ୍କର ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଆପଣ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଅନ୍ୟଥା ଏପରି ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବା ତାରିଖର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

**1.10. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ**

- 1.10.1. ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀର ମାଧ୍ୟମ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିଜସ୍ୱ କ୍ଷମତା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ, ରଖିଗ୍ରହଣକାରୀ ଏହି ନିଷ୍ପତ୍ତି ବିରୋଧରେ ଆବେଦନ କରିବାକୁ ଅଧିକାର ପାଇବେ। ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ, ଏହି ଆବେଦନକାରୀ/ରଖିଗ୍ରହଣକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କର ଆପଣ ଶୁଣାଣି ନୀତିରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ଆପଣ ଶୁଣାଣି ନିମନ୍ତେ ଯଥାର୍ଥ ଯୋଗାଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରନ୍ତି (ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାହକ ସେବା ନୀତିର ଅଂଶ ଭାବରେ)।
- 1.10.2. ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟ ଏହାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସ କରାଯାଇଥିବା ଏଜେଣ୍ଟର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ଅସଙ୍ଗତ ଆଚରଣ ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବ ଏବଂ ଯଥା ସମୟରେ ଆପଣ ଶୁଣାଣି ପ୍ରଦାନ କରିବ।

**1.11. ତଦ୍ୱାବଧାନ କରିବା ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା**

1.11.1. ଏହି ଆଚରଣ ସଂହିତା ଅନୁପାଳନ ବାର୍ଷିକ ଭିତ୍ତିରେ ହେଡ୍-କମ୍ପ୍ଲିଆନ୍ସ ବା ମୁଖ୍ୟ -ସମନ୍ୱୟକ ଦ୍ୱାରା କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାର ଏକ ରିପୋର୍ଟ ବୋଡ୍ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀଙ୍କ ନିକଟରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ

**1.12. ନୀତି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ଏବଂ ଅବ୍ୟତନ କରିବା**

- 1.12.1. ବ୍ୟାଙ୍କର ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦନ ତାରିଖଠାରୁ ଏହି ନୀତି ବଳବତ୍ତର ହେବ
- 1.12.2. ଏହା ମାନୁଆଲ୍ କିମ୍ବା ଯେତେବେଳେ ଆବଶ୍ୟକ ଭିତ୍ତିରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇପାରେ କିନ୍ତୁ ବ୍ୟାଙ୍କର ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ପରିବର୍ତ୍ତା ଅନୁମୋଦନ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବଳବତ୍ତର ହେବ

\*\*\*\*\*

## ધિરાણકર્તાઓ માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

અમલી તારીખ: 01 April, 2024

### 1. ધિરાણકર્તાઓ માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે તેના પરિપત્રો દ્વારા નિર્દેશિત કર્યા મુજબ, બેંક બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર કર્યા મુજબ ધિરાણકર્તાઓ માટે આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ સ્વીકાર્યો છે. તેના મુખ્ય લક્ષણો છે:

#### 1.1. લોન માટેની અરજીઓ

1.1.1. લોન એપ્લિકેશન ફોર્મ/ મંજૂરી પત્રમાં નિયમો અને શરતોમાં, બેંક લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી / શુલ્ક વિશેની માહિતી સહિત વ્યાપક માહિતી પ્રદાન કરશે, જો લોનની રકમ મંજૂર/વિતરિત કરવામાં ન આવી હોય તો રિફંડપાત્ર ફીની રકમ, પૂર્વ ચૂકવણી વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, વિલંબ/પુનઃચૂકવણી માટે ઇંડ જો કોઈ હોય તો, લોનને ડિફલ્ટમાંથી ફ્લોટિંગ રેટમાં અથવા તેનાથી વિપરીત પર સ્વિચ કરવા માટેના રૂપાંતરણ શુલ્ક, કોઈપણ વ્યાજ રીસેટ શરતનું અસ્તિત્વ અને અન્ય કોઈપણ બાબત જે લોન લેનારના વ્યાજને અસર કરે છે, પછી ભલે તેઓ દ્વારા માંગવામાં આવેલી લોનની રકમ કોઈ પણ હોય. આવી માહિતી તેની તમામ કચેરીઓમાં અને બેંકની વેબસાઈટ પર લોન પ્રોડક્ટ્સની તમામ કેટેગરી માટે પણ દર્શાવવામાં આવશે.

1.1.2. બેંક ગ્રાહકને દર શુલ્કની તુલના નાણાંના અન્ય સ્ત્રોતો સાથે કરવામાં સક્ષમ બનાવવા માટે તેને 'બધાં-બધાં' ની જાણ કરશે. તે પણ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે આવા શુલ્ક/ફી બિન-ભેદભાવપૂર્ણ છે.

1.1.3. ચોક્કસ સંજોગોમાં રિફંડ કરવાની ફીની રકમ હાલની RBI માર્ગદર્શિકા દ્વારા સંચાલિત થશે.

#### 1.2. પ્રક્રિયા

1.2.1. બેંક તમામ લોન એપ્લિકેશનની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરશે. બે લાખ રૂપિયા સુધીની લોન એપ્લિકેશનના કિસ્સામાં, બેંક સ્વીકૃતિમાં એ સમયમર્યાદા પણ દર્શાવશે કે જે સમય મર્યાદામાં એપ્લિકેશનનો નિકાલ કરવામાં આવશે. સમયમર્યાદા પૂર્ણ થયેલ લોન એપ્લિકેશનની પ્રાપ્તિની તારીખથી નીચેના કોષ્ટક મુજબ રહેશે:

રૂ. 50000 સુધી	2 અઠવાડિયાની અંદર
રૂ. 50000 થી વધારે અને રૂ. 2.00 લાખ સુધી	2 અઠવાડિયાની અંદર
રૂ. 2.00 લાખ થી વધારે અને રૂ. 25 લાખ સુધી	3 અઠવાડિયાની અંદર
રૂ. 25 લાખ થી વધારે	8-9 અઠવાડિયાની અંદર

1.2.2. બેંક યોગ્ય સમયગાળામાં લોન એપ્લિકેશનની ચકાસણી કરશે અને જો વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજોની જરૂર હોય તો; તે અરજદાર પાસેથી માંગવામાં આવશે.

1.2.3. લોનની તમામ કેટેગરી માટે અને કોઈપણ શ્રેણી મર્યાદાને ધ્યાનમાં લીધા વિના, બેંક તેના તરફથી વિલંબ કર્યા વિના અરજી પર પ્રક્રિયા કરશે. જો અરજી ફગાવી દેવામાં આવે તો, બેંક એક મહિનાની અંદર અરજદારને અસ્વીકારના કારણો લેખિતમાં જણાવશે.

#### 1.3. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો અને શરતો

1.3.1. મંજૂરી આપનાર સત્તાધિકારીએ બેંકની વર્તમાન સૂચનાઓ અને ધિરાણ નીતિ અનુસાર ક્રેડિટ એપ્લિકેશનનું

યોગ્ય મૂલ્યાંકન સુનિશ્ચિત કરવું પડશે. પર્યાપ્ત માર્જિન અને સિક્યોરિટીની ઉપલબ્ધતા ગ્રાહકની ધિરાણપાત્રતા પર યોગ્ય તપાસનો વિકલ્પ બની શકશે નહીં.

- 1.3.2. બેંક લોન લેનાર/બાંધધરી આપનારને તેના નિયમો અને શરતો સાથે ક્રેડિટ મર્યાદા જણાવશે અને લોન લેનાર/બાંધધરી આપનારની આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ તેના/તેણીના રેકોર્ડ પરની સંપૂર્ણ જાણકારી સાથે મેળવશે.
- 1.3.3. મંજૂરી પ્રાપ્ત ક્રેડિટ પ્રસ્તાવના કિસ્સામાં, બેંક દ્વારા આપવામાં આવતી ક્રેડિટ સુવિધાઓને સંચાલિત કરતી નિયમો અને શરતો અને અન્ય ચેતવણીઓ લેખિતમાં ઘટાડવામાં આવશે અને બેંક અધિકારી દ્વારા યોગ્ય રીતે પ્રમાણિત કરવામાં આવશે. વ્યક્તિગત લોનના કિસ્સામાં, લોન કરારની એક નકલ સાથે લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા દરેક બિડાણની નકલ લોન મંજૂર/વિતરિત કરતી વખતે તમામ લોન લેનારોને આપવામાં આવશે.
- 1.3.4. લોન કરારનું ફોર્મેટ લોન લેનારને સમજાય તે ભાષામાં તમામ લોન માટે પ્રમાણભૂત હોવું જોઈએ.
- 1.3.5. મંજૂરી પત્ર/લોન કરાર સ્પષ્ટપણે જણાવશે કે ક્રેડિટ સુવિધાઓ ફક્ત બેંકની વિવેકબુદ્ધિથી વધારવામાં આવશે અને નીચેના સંજોગોમાં ઉપાડ ફક્ત બેંકની વિવેકબુદ્ધિ પર રહેશે:
  - 1.3.5.1. ઉપાડ શક્તિ / મંજૂર મર્યાદાની બહારના ઉપાડ.
  - 1.3.5.2. મંજૂરીમાં સ્પષ્ટપણે નિયત કરેલ સિવાયના હેતુ માટે જારી કરાયેલા ચેક પાસ કરવા.
  - 1.3.5.3. એકવાર ખાતું ડ્રોઇંગ NPA તરીકે વર્ગીકૃત થઈ જાય તે પછી તેમાંથી ઉપાડ.
- 1.3.6. લોન લેનાર દ્વારા નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવાના કિસ્સામાં કોઈ ઉપાડને મંજૂરી આપવામાં આવશે નહીં.
- 1.3.7. વ્યાપારમાં વૃદ્ધિને કારણે લોન લેનારની વધુ જરૂરિયાતો પૂરી કરવી એ ક્રેડિટ મર્યાદાની યોગ્ય સમીક્ષાને આધીન રહેશે.

#### 1.4. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- 1.4.1. બેંક આવી મંજૂરીને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતોને અનુરૂપ મંજૂર કરાયેલ લોનના સમયસર વિતરણની ખાતરી કરશે.
- 1.4.2. મંજૂરીના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારો જેમ કે વ્યાજ અને સેવા શુલ્કમાં ફેરફારોને અસર કરતા પહેલા લોન લેનારને સૂચિત કરવામાં આવશે.
- 1.4.3. વ્યાજ દર અને સેવા શુલ્કમાં કોઈપણ ફેરફાર માત્ર સંભવિતપણે જ અસર કરશે.
- 1.4.4. બેંક માઇક્રોફાઇનાન્સ લેનારને લોન કાર્ડ આપશે જે નીચેના પાસાઓને આવરી લેશે:
  - 1.4.4.1. માહિતી કે જે લોન લેનારને પર્યાપ્ત રીતે ઓળખે છે;
  - 1.4.4.2. કિંમતો પર સરળ ફેક્ટશીટ;
  - 1.4.4.3. લોન સાથે જોડાયેલ અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો;
  - 1.4.4.4. બેંક પ્રાપ્ત હપ્તાઓ અને અંતિમ વિતરણ સહિત તમામ પુનઃચુકવણી માટે સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરશે.-
  - 1.4.4.5. બેંકના નોડલ ઓફિસરના નામ અને સંપર્ક નંબર સહિત ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીની વિગતો.
  - 1.4.4.6. લોન કાર્ડમાંની તમામ એન્ટ્રીઓ લોન લેનારને સમજે તેવી ભાષામાં હોવી જોઈએ.
- 1.4.5. તમામ બિન-ક્રેડિટ ઉત્પાદનો ઉધાર લેનારોની સંપૂર્ણ સંમતિ સાથે જારી કરવામાં આવશે અને ફી માળખું લોન કાર્ડમાં જ જણાવવામાં આવશે.

## 1.5. વિતરણ પછીની દેખરેખ

- 1.5.1. વિતરણ પછીની દેખરેખ, જેમ કે સામયિક અહેવાલો અને સમયાંતરે નિરીક્ષણ, મંજૂરી પત્ર જારી કરતી વખતે નિયત કરવામાં આવશે. મંજૂરી પત્રમાં એ પણ ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે કે નિરીક્ષણનો ખર્ચ કોણ ઉઠાવશે બેંક અથવા લોન લેનાર. ખાસ કરીને રૂપિયા બે લાખ સુધીની લોનના સંદર્ભમાં, લોન લેનારને સામનો કરવો પડી શકે તેવી કોઈપણ "ધિરાણકર્તા-સંબંધિત" વાસ્તવિક મુશ્કેલીની કાળજી લેવા માટે આવી દેખરેખ રચનાત્મક રહેશે.
- 1.5.2. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવા / વેગ આપવા અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનો નિર્ણય લેતા પહેલા, જો લોન કરારમાં આવી કોઈ શરત અસ્તિત્વમાં ન હોય તો બેંક લોન લેનારને નોટિસ આપશે, જેમ કે લોન કરાર અથવા વ્યાજબી સમયગાળામાં ઉલ્લેખિત કરેલ છે.
- 1.5.3. બેંક લોનની ચુકવણી પ્રાપ્ત કરવા પર તમામ સિક્યોરિટીઝ મુક્ત કરશે. જો કે, બેંક લોન લેનાર સામે અન્ય કોઈપણ દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને સેટ ઓફ કરવાના અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનું નક્કી કરી શકે છે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો બાકીના દાવાઓ અને દસ્તાવેજો કે જેના હેઠળ બેંક સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે લોન લેનારને તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે.

## 1.6. દંડાત્મક શુલ્ક

- 1.6.1. લોન લેનાર દ્વારા લોન કરારના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા પરના દંડને 'દંડાત્મક શુલ્ક' તરીકે ગણવામાં આવશે અને એડવાન્સ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજના દરમાં ઉમેરવામાં આવેલા 'દંડના વ્યાજ' ના સ્વરૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં. દંડાત્મક શુલ્કનું કોઈ મૂડીકરણ હોવું જોઈએ નહીં, એટલે કે, આવા શુલ્ક પર કોઈ વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.
- 1.6.2. બેંક વ્યાજના દરમાં કોઈ વધારાના ઘટક દાખલ કરશે નહીં.
- 1.6.3. દંડાત્મક શુલ્કનું પ્રમાણ યોગ્ય અને ચોક્કસ લોન / પ્રોડક્ટ કેટેગરીમાં ભેદભાવ વિના લોન કરારના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ.
- 1.6.4. 'વ્યક્તિગત લોન લેનારને, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે' મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનના કિસ્સામાં દંડાત્મક શુલ્ક, ભૌતિક નિયમો અને શરતોના સમાન બિન-અનુપાલન માટે બિન-વ્યક્તિગત લોન લેનારને લાગુ પડતા દંડાત્મક શુલ્ક કરતાં વધારે નહીં હોય.
- 1.6.5. દંડાત્મક શુલ્કનું પ્રમાણ અને કારણ બેંક દ્વારા ગ્રાહકોને લોન કરારમાં અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો / કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) માં લાગુ કરવામાં આવશે અને બેંકની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- 1.6.6. જ્યારે પણ લોનના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટેના રિમાઇન્ડર્સ લોન લેનારને મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડાત્મક શુલ્કની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડ વસૂલવાનો કોઈપણ દાખલો અને તેના માટેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.
- 1.6.7. ઉપરોક્ત કેડિટ કાર્ડ્સ, બાહ્ય વાણિજ્યિક ઉધાર, વેપાર કેડિટ્સ અને માળખાગત જવાબદારીઓને લાગુ પડશે નહીં જે ઉત્પાદન વિશિષ્ટ નિર્દેશો હેઠળ આવરી લેવામાં આવ્યા છે.

## 1.7. સમાન માસિક હપ્તાઓ (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરને ફરીથી સેટ કરવો

- 1.7.1. EMI આધારિત ફ્લોટિંગ રેટની વ્યક્તિગત લોન મંજૂર કરતી વખતે, લોનના સમયગાળા દરમિયાન એક્સટર્નલ બેન્ચમાર્ક રેટમાં સંભવિત વધારાની પરિસ્થિતિમાં મુદત વધારવા અને/અથવા EMI માં વધારો

કરવા માટે પર્યાપ્ત હેડરૂમ/ માર્જિન ઉપલબ્ધ છે તેની ખાતરી કરવા માટે બેંક લોન લેનારની પુનઃચુકવણી ક્ષમતાને ધ્યાનમાં લેશે. જો કે, EMA આધારિત ફ્લોટિંગ રેટની વ્યક્તિગત લોનના સંદર્ભમાં, વધતા વ્યાજ દરોને પગલે, લોન લેનારની સાથે યોગ્ય સંદેશાવ્યવહાર અને/અથવા સંમતિ વિના, લોનની મુદત લંબાવવા અને/અથવા EMA ની રકમમાં વધારાને લગતી ઘણી ગ્રાહક ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવામાં આવી છે.

1.7.2. મંજૂરી સમયે, બેંક સ્પષ્ટપણે લોન લેનારને લોન પરના બેન્યુમાર્ક વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે સ્પષ્ટપણે જણાવશે જેનાથી EMA અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર થશે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત કારણોસર EMA/ મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારાની રકમની જાણ લોન લેનારને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તરત જ કરવામાં આવશે.

1.7.3. વ્યાજ દરો રિસેટ કરતી વખતે, બેંક લોન લેનારને બેંકની બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી નીતિ અનુસાર નિશ્ચિત દર પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ પ્રદાન કરશે.

1.7.4. લોન લેનારને પસંદગી કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે (i) EMA માં વધારો અથવા મુદત લંબાવવા અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજન માટે; અને, (ii) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, પૂર્વચુકવણી કરવા માટે. ફોરકલોઝર શુલ્ક/પૂર્વ ચુકવણી દંડની વસૂલાત હાલની સૂચનાઓને આધીન રહેશે.

1.7.5. લોનને ફ્લોટિંગથી ફિક્સ્ડ રેટ પર સ્વિચ કરવા માટે તમામ લાગુ પડતા શુલ્ક અને ઉપરોક્ત વિકલ્પોના ઉપયોગને અનુરૂપ અન્ય કોઈપણ સેવા શુલ્ક/ વહીવટી ખર્ચ મંજૂરી પત્રમાં પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે અને બેંક દ્વારા સમયાંતરે આવા શુલ્ક/ખર્ચમાં સુધારો કરતી વખતે પણ જાહેર કરવામાં આવશે.

1.7.6. બેંક એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફ્લોટિંગ રેટની લોનના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિ નહીં થાય.

1.7.7. બેંક લોન લેનાર સાથે, યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા, દરેક સત્રના અંતે એક નિવેદન જે ઓછામાં ઓછું, આજ સુધીમાં વસૂલ કરેલ મુદ્દલ અને વ્યાજ, EMA રકમ, બાકી EMA ની સંખ્યા અને લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે વાર્ષિક વ્યાજ દર/વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) નું વર્ણન શેર કરશે / સુલભ બનાવશે. બેંક એ સુનિશ્ચિત કરશે કે નિવેદનો સરળ હોય અને લોન લેનાર સરળતાથી સમજી શકે છે.

1.7.8. સમાન માસિક હપ્તાની લોન સિવાય, આ સૂચનાઓ અલગ-અલગ સમયગાળાની તમામ સમાન હપ્તા આધારિત લોનને પણ લાગુ પડશે. એક્સટર્નલ બેન્યુમાર્ક લેન્ડિંગ રેટ (EBLR) ના અમલ હેઠળ એક્સટર્નલ બેન્યુમાર્ક સાથે જોડાયેલ લોનના કિસ્સામાં, બેંક પ્રવર્તમાન સૂચનાઓનું પાલન કરશે અને બેન્યુમાર્ક રેટમાં થતા ફેરફારોને ધિરાણ દરમાં ટ્રાન્સમિશન પર દેખરેખ રાખવા માટે પર્યાપ્ત માહિતી પ્રણાલીઓ પણ સ્થાપિત કરશે.

**1.8. વ્યક્તિગત\*લોનની પુનઃચુકવણી/ પતાવટ પર જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો અને તે મુક્ત કરવામાં વિલંબ માટે વળતર**

1.8.1. બેંક તમામ મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરશે અને લોન ખાતાની સંપૂર્ણ પુનઃચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસની અંદર કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા શુલ્કને દૂર કરશે.

1.8.2. લોન લેનારને ગ્રાહકની પસંદગી મુજબ, બેંકિંગ આઉટલેટ/શાખા કે જ્યાં લોન એકાઉન્ટની સેવા આપવામાં આવી હતી અથવા બેંકની અન્ય કોઈ ઓફિસ કે જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે ત્યાંથી મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.

1.8.3. મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ અસરકારક તારીખે અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવામાં આવશે

- 1.8.4. લોન લેનાર એકલ વ્યક્તિના અવસાનના કિસ્સામાં મૂળ જંગમ / અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો કાયદેસરના વારસદારોને પરત કરવાની પ્રક્રિયા ગ્રાહકની માહિતી માટે બેંકની વેબસાઇટ પર દર્શાવવામાં આવશે.
- 1.8.5. મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવામાં વિલંબના કિસ્સામાં અથવા લોનની સંપૂર્ણ પુનઃચુકવણી/પતાવટના 30 દિવસ પછી સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ગીરો સમાપ્તિ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જવાના કિસ્સામાં, બેંક આવા વિલંબના કારણો લોન લેનારને જણાવશે. જો વિલંબ બેંકને કારણે હોય, તો બેંક વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000/- ના દરે લોન લેનારને વળતર આપશે.
- 1.8.6. મૂળ જંગમ / અચલ મિલકતના દસ્તાવેજોને નુકશાન/ક્ષતિના કિસ્સામાં, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, બેંક લોન લેનારને જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને ઉપર 1.8.5 માં દર્શાવ્યા મુજબ વળતર ચુકવવા ઉપરાંતનો સંબંધિત ખર્ચ પણ ઉઠાવશે. જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે બેંકને 30 દિવસનો વધારાનો સમય મળશે અને વિલંબિત સમયગાળાનો દંડ ત્યાર બાદ (એટલે કે, કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી) ગણવામાં આવશે.
- 1.8.7. આપવામાં આવેલ વળતર કોઈપણ લાગુ કાયદા મુજબ અન્ય કોઈપણ વળતર મેળવવા માટે લોન લેનારના અધિકારો સાથે પૂર્વગ્રહ વિનાનું રહેશે.

\*વ્યક્તિગત લોન વ્યક્તિઓને આપવામાં આવેલી લોનનો સંદર્ભ આપે છે અને તેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે: (a) ઉપભોક્તા ધિરાણ, (b) શિક્ષણ લોન, (c) અચલ અસ્કયામતો (દા.ત., ઘર, વગેરે) બનાવવા/વધારવા માટે આપવામાં આવેલી લોન અને (d) નાણાંકીય અસ્કયામતો (શેર, ડિબેન્ચર, વગેરે) માં રોકાણ માટે આપવામાં આવેલી લોન.

### 1.9. સામાન્ય સિદ્ધાંતો

- 1.9.1. લોનની મંજૂરીના દસ્તાવેજોના નિયમો અને શરતોમાં ઉલ્લેખિત સિવાય બેંક લોન લેનારની બાબતોમાં દખલ કરશે નહીં, જેમ કે સમયાંતરે નિરીક્ષણ, હિસાબના ચોપડાઓની ચકાસણી, સ્ટોક અને ચોપડે લખેલ દેવાની ચકાસણી અને QIS સ્ટેટમેન્ટની ચકાસણી.
- 1.9.2. જો લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરવામાં આવેલ કોઈપણ માહિતી બેંકના ધ્યાન પર આવી હોય તો, બેંક પાસે લોન લેનાર પાસેથી જરૂરી માહિતી મેળવવાનો અને તેના હિતના રક્ષણ માટે કાર્યવાહી શરૂ કરવાનો અધિકાર હશે.
- 1.9.3. જ્યારે બેંક સમાજના નબળા વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી ક્રેડિટ-લિંકડ સ્કીમ્સમાં ભાગ લઈ શકે છે, ત્યારે બેંક ધિરાણની બાબતમાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં.
- 1.9.4. લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, બેંકે અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેવો જોઈએ નહીં જેમ કે લોન લેનારને કસમચે સતત પરેશાન કરવા, શારીરિક શક્તિનો ઉપયોગ વગેરે.
- 1.9.5. ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, ક્યાં તો ઉધાર લેનાર પાસેથી અથવા અન્ય બેંકો/FA પાસેથી જે લોન લેવાનો પ્રસ્તાવ મૂકે છે, બેંકની સંમતિ અથવા વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે.

### 1.10. ફરિયાદ નિવારણ

- 1.10.1. જો કે લોનની મંજૂરી બેંકની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિ પર હશે, લોન લેનારને નિર્ણય સામે અપીલ કરવાની તક મળશે. આ હેતુ માટે, અરજદાર/લોન લેનાર બેંકની ફરિયાદ નિવારણ નીતિ (બેંકની ગ્રાહક સેવા નીતિનો ભાગ) માં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ ફરિયાદ નિવારણ માટે સંબંધિત સંપર્ક વ્યક્તિનો સંપર્ક કરી શકે છે.
- 1.10.2. બેંક તેના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સ એજન્સીના કર્મચારીઓ દ્વારા અયોગ્ય વર્તન માટે જવાબદાર રહેશે

અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ પ્રદાન કરશે.

**1.11. મોનિટરિંગ અને રિપોર્ટિંગ**

**1.11.1.** આ કોડના પાલનની સમીક્ષા હેડ-કમ્પ્લાયન્સ (અનુપાલન) દ્વારા વાર્ષિક ધોરણે કરવામાં આવશે અને તેનો રિપોર્ટ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને સબમિટ કરવામાં આવશે.

**1.12. નીતિ અમલીકરણ અને અપડેટ**

1.12.1. આ નીતિ બેંકના બોર્ડ દ્વારા મંજૂરીની તારીખથી અમલમાં આવશે

1.12.2. આની સમીક્ષા વાર્ષિક અથવા જરૂરિયાત મુજબ થઈ શકે છે, પરંતુ બેંકના બોર્ડ દ્વારા અનુગામી મંજૂરી ન મળે ત્યાં સુધી તે અસરકારક રહેશે.

\*\*\*\*\*

**ঋণদাতাদের ন্যায্য অনুশীলন বিধিসমূহ**

কার্যকর হওয়ার তারিখ: 01 April, 2024

**1. ঋণদাতাদের ন্যায্য অনুশীলন বিধিসমূহ**

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া প্রদত্ত সময়ে সময়ে জারি করা সার্কুলার অনুসারে, ব্যাঙ্ক এই ঋণদাতাদের ন্যায্য অনুশীলন বিধি গ্রহণ করেছে, যেটি পরিচালক পর্যদ থেকেও অনুমোদিত হয়েছে। এটির নিহিত বৈশিষ্ট্যগুলি হল:

**1.1. ঋণপ্রাপ্তির আবেদনপত্র**

- 1.1.1. ঋণ আবেদনপত্রের ফর্ম/ অনুমোদনের চিঠির নিয়ম ও শর্তাবলিতে ব্যাঙ্ক সমস্ত সামগ্রিক তথ্য প্রদান করবে, যার মধ্যে রয়েছে ঋণের আবেদন প্রসেস করার ফি/ চার্জ, ঋণের পরিমাণ অনুমোদন / বিতরণ না হলে কত পরিমাণ ফি ফেরত দেওয়া হবে, পূর্বে পেমেন্ট করার বিকল্প ও চার্জ রয়েছে কি না ও থাকলে সেটা কত, বিলম্বে পেমেন্ট/ রিপেমেন্টের জন্য জরিমানা আছে কি না ও থাকলে সেটা কত, ঋণে স্থায়ী হার থেকে অস্থায়ী হারে পরিবর্তন বা উলটোটা করার ক্ষেত্রে কনভার্সন চার্জ কত, সুদের হার পরিবর্তনের কোনও নিয়মের অস্তিত্ব আছে কি না বা এই ধরনের অন্য কোনও অন্তর্নিহিত নিয়ম রয়েছে কি না, যার কারণে ঋণগ্রহীতার নেওয়া ঋণের পরিমাণ নির্বিশেষে সুদের হার পরিবর্তন হতে পারে। এছাড়াও, এই ধরনের তথ্যগুলি ব্যাঙ্কের সমস্ত অফিস এবং ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট যেখানে সমস্ত রকমের ঋণের পণ্য প্রদর্শিত হয়, সেখানেও দেখাতে হবে।
- 1.1.2. ব্যাঙ্ক গ্রাহককে 'সামগ্রিক-বায়' সম্পর্কে অবহিত করবে, যাতে তিনি অন্যান্য আর্থিক উৎসের সাথে এই হারের চার্জ তুলনা করতে পারেন। এই ধরনের চার্জ/ফি-এ যেন বৈষম্য না করা হয়, সেটাও নিশ্চিত করতে হবে।
- 1.1.3. সুনির্দিষ্ট পরিস্থিতিতে কত পরিমাণ ফি ফেরত দেওয়া হবে, তা বর্তমান RBI নির্দেশ অনুসারে নিয়ন্ত্রিত হবে।

**1.2. প্রক্রিয়াকরণ বা প্রসেসিং**

- 1.2.1. ব্যাঙ্ক থেকে সমস্ত ঋণ আবেদনপত্র প্রাপ্তির স্বীকৃতি প্রদান করা হবে। দুই লাখ টাকা পর্যন্ত ঋণ আবেদনের ক্ষেত্রে, যে সময়ের মধ্যে আবেদনপত্রের নিষ্পত্তি করা হবে, সেই সময়সীমাও ব্যাঙ্ককে স্বীকৃতিতে উল্লেখ করতে হবে। নিম্নলিখিত টেবিলের সময়সীমা অনুযায়ী, সম্পূর্ণ করা ঋণ আবেদনপত্র প্রাপ্তির তারিখ থেকে ঋণের নিষ্পত্তি করা হবে:

50000 টাকা পর্যন্ত	2 সপ্তাহের মধ্যে
50000 টাকা থেকে 2.00 লাখ টাকা পর্যন্ত	2 সপ্তাহের মধ্যে
2.00 লাখের বেশি থেকে 25 লাখ টাকা পর্যন্ত	3 সপ্তাহের মধ্যে
25 লাখ টাকার বেশি	8 -9 সপ্তাহের মধ্যে

- 1.2.2. ব্যাঙ্ক যুক্তিসঙ্গত সময়সীমার মধ্যে ঋণের আবেদন যাচাই করবে এবং অতিরিক্ত বিবরণ/নথির প্রয়োজন হলে তা আবেদনকারীর কাছ থেকে চেয়ে নেওয়া হবে।
- 1.2.3. সমস্ত ধরনের ঋণ এবং কোনও ন্যূনতম সীমা নির্বিশেষে, ব্যাঙ্ক নিজের তরফে কোনও বিলম্ব না করেই আবেদন প্রক্রিয়া করবে। ঋণের আবেদন প্রত্যাখ্যান করা হলে, ব্যাঙ্ক আবেদনকারীকে এক মাসের মধ্যে প্রত্যাখ্যানের কারণ লিখিতভাবে জানাবে।

**1.3. ঋণ মূল্যায়ন এবং নিয়ম ও শর্তাবলি**

- 1.3.1. অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ ব্যাঙ্কের বিদ্যমান নির্দেশ ও ঋণের নীতি অনুযায়ী ঋণ আবেদনপত্র যথাযথভাবে মূল্যায়ন করবে। গ্রাহকের পর্যাপ্ত মার্জিন ও সিকিউরিটির উপলভ্যতার কারণে, তার ঋণের প্রাপ্যতা মূল্যায়নের কাজে অমনোযোগী হলে চলবে না।
- 1.3.2. ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতা/গ্যারান্টারকে ঋণ লাভের সীমা ও সংশ্লিষ্ট নিয়ম ও শর্তাবলি অবহিত করবে এবং ঋণগ্রহীতার/গ্যারান্টারের কাছ থেকে তার অবগতি সাপেক্ষে এই নিয়ম ও শর্তাবলিতে তার সম্মতি রেকর্ড করবে।
- 1.3.3. অনুমোদিত ঋণ প্রস্তাবে, এই ঋণ সংক্রান্ত নিয়ম ও শর্তাবলি এবং ব্যাঙ্ক প্রদত্ত ক্রেডিট সুবিধা পরিচালনাকারী অন্যান্য সতর্কতাগুলি হ্রাস করা হলে, তা লিখিতভাবে জানানো হবে এবং কোনও ব্যাঙ্ক কর্মকর্তার তা যথাযথভাবে প্রত্যয়িত করবে। ব্যক্তিগত ঋণের ক্ষেত্রে, ঋণ অনুমোদন/প্রদানের সময় ঋণের চুক্তিপত্রে উল্লিখিত প্রত্যেকটি কাগজ সহ ঋণ চুক্তিপত্রের একটি অনুলিপি ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করতে হবে।
- 1.3.4. সমস্ত ঋণের ক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতা যে ভাষা বোঝেন সেই ভাষায় স্ট্যান্ডার্ড ঋণ চুক্তিপত্রের ফর্ম উপলভ্য রাখতে হবে।

1.3.5. অনুমোদনের চিঠি / ঋণ চুক্তিপত্রে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা থাকবে যে, ক্রেডিট লাভের সুবিধাগুলি একান্তই ব্যাঙ্কের নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে সম্প্রসারিত হবে এবং নিম্নলিখিত নির্দিষ্ট পরিস্থিতিতে টাকা তোলাটা ব্যাঙ্কের নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে পরিচালিত হবে:

1.3.5.1. টাকা তোলার ক্ষমতা / অনুমোদিত সীমার থেকে বেশি টাকা তোলা।

1.3.5.2. এই অনুমোদনে নির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করা উদ্দেশ্য ব্যতীত অন্য কোনও উদ্দেশ্যে চেক দেওয়া হলে, তা গ্রহণ করা।

1.3.5.3. কোনও অ্যাকাউন্ট NPA হিসাবে শ্রেণীভুক্ত করা হলে সেই অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা তোলা।

1.3.6. ঋণগ্রহীতা নিয়ম ও শর্তাবলী মেনে চলতে সম্মত না হলে, টাকা তুলতে দেওয়া হবে না।

1.3.7. ঋণগ্রহীতার ব্যবসায় উন্নতি হলে যদি তিনি অতিরিক্ত প্রয়োজনীয়তা পূরণ করতে পারেন, তাহলে তার ঋণ লাভের সীমা পর্যালোচনা করা হবে।

#### 1.4. শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ ঋণ প্রদান

1.4.1. ব্যাঙ্ক ঋণ অনুমোদনের নিয়ম ও শর্তাবলী অনুসারে, অনুমোদিত ঋণের সময়মত বিতরণ নিশ্চিত করবে।

1.4.2. অনুমোদনের নিয়ম ও শর্তাবলীতে সুদ ও পরিষেবা চার্জের মতো যেকোনো পরিবর্তন কার্যকর করার আগে, ঋণগ্রহীতাকে অবহিত করা হবে।

1.4.3. সুদের হার ও পরিষেবা চার্জের পরিবর্তন করা হলে, তা শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর করা হবে।

1.4.4. ব্যাঙ্ক ক্ষুদ্রঋণ গ্রহীতাকে একটি ঋণের কার্ড প্রদান করবে, যেখানে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি উল্লেখ করা থাকবে:

1.4.4.1. ঋণগ্রহীতাকে যথাযথভাবে সনাক্ত করার মতো তথ্য;

1.4.4.2. সহজ ভাষায় মূল্য সংক্রান্ত তথ্যপত্র;

1.4.4.3. ঋণের সাথে যুক্ত সমস্ত নিয়ম ও শর্তাবলী;

1.4.4.4. ব্যাঙ্ক প্রাপ্ত কিস্তি এবং চূড়ান্ত অর্থপ্রদান সহ সমস্ত পরিশোধের স্বীকৃতি প্রদান করবে।-

1.4.4.5. অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থার বিশদ বিবরণ প্রদান করবে, যার মধ্যে ব্যাঙ্কের নোডাল অফিসারের নাম ও যোগাযোগ নম্বরও উল্লেখ করা থাকবে।

1.4.4.6. ঋণের কার্ডের সমস্ত এন্ট্রি ঋণগ্রহীতার চেনা ভাষায় প্রদান করতে হবে।

1.4.5. অ-ঋণ যোগ্য পণ্য প্রদানের ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতাদের সম্পূর্ণ সম্মতিক্রমে ইস্যু করা হবে এবং ফি প্রণালীটি ঋণ কার্ডের মধ্যেই জানানো হবে।

#### 1.5. বিতরণ পরবর্তী তত্ত্বাবধান

1.5.1. অনুমোদনের চিঠি ইস্যু করার সময়ই পর্যায়ক্রমিক রিপোর্ট জমা দেওয়া ও পর্যায়ক্রমিক পরিদর্শনের মতো তত্ত্বাবধান ব্যবস্থা নির্ধারণ করা হবে। ব্যাঙ্ক বা ঋণগ্রহীতা পরিদর্শনের খরচ বহন করবে কি না, সেটাও অনুমোদনের চিঠিতে উল্লেখ করা থাকবে। "ঋণগ্রহীতা-সম্পর্কিত" প্রকৃত কোনও সমস্যা দেখা দিলে, তা সমাধানের জন্যই এই ধরনের তত্ত্বাবধান করা হয়, বিশেষত দুই লাখ টাকা পর্যন্ত ঋণের ক্ষেত্রে।

1.5.2. চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা পারফরম্যান্স প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত নেওয়ার আগে, বা অতিরিক্ত সিকিউরিটি চাওয়ার আগে ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতাদের ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত সময় অনুসারে, অথবা ঋণের চুক্তিপত্রে এই ধরনের কোনো শর্ত বিদ্যমান না থাকলে যুক্তিসঙ্গত সময় বাকি রেখে, নোটিস প্রদান করবে।

1.5.3. ঋণ পরিশোধের পর ব্যাঙ্ক সমস্ত সিকিউরিটি ফেরত দিয়ে দেবে। তবে, ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে অন্য কোনো দাবির জন্য কোনো বৈধ অধিকার বা লিয়েন বন্ধ করার অধিকার প্রয়োগ করার সিদ্ধান্ত নিতে পারে। যদি এই ধরনের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাদের বকেয়া দাবি ও ব্যাঙ্কের যে শর্তাবলীর অধীনে সংশ্লিষ্ট দাবী নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত সিকিউরিটি ধরে রাখার অধিকার রয়েছে সে সম্পর্কে পূর্ণ বিবরণ দিয়ে যথাযথ নোটিস দেওয়া হবে।

#### 1.6. দণ্ডনীয় চার্জ

1.6.1. ঋণগ্রহীতা যদি ঋণ চুক্তির বাস্তব নিয়ম ও শর্তাবলী মেনে না চলেন, তাহলে তা 'দণ্ডনীয় চার্জ' হিসাবে গণ্য করা হবে এবং তা 'দণ্ডনীয় সুদ' রূপে

আরোপিত হবে না, 'দণ্ডনীয় সুদ' বলতে অগ্রিম নেওয়া অর্থের ওপর নেওয়া সুদকে বোঝায়। দণ্ডনীয় চার্জের ওপর কোনও অতিরিক্ত চার্জ নেওয়া হবে না, অর্থাৎ এই চার্জের ওপর নতুন কোনও চার্জ ধার্য হবে না। তবে, এর ফলে ঋণ অ্যাকাউন্টে সাধারণভাবে চক্রবৃদ্ধি সুদ গণনায় কোনও প্রভাব পড়বে না।

- 1.6.2. ব্যাঙ্ক কোনও সুদের হারে অতিরিক্ত কোনও কমপোনেন্ট যুক্ত করবে না।
- 1.6.3. দণ্ডনীয় চার্জের পরিমাণটি যুক্তিসঙ্গত হতে হবে এবং তা কোনও নির্দিষ্ট ঋণ/ পণ্যের বিভাগ নির্বিশেষেই ঋণ চুক্তির বাস্তব নিয়ম ও শর্তাবলী মেনে না চলার কারণেই সামঞ্জস্যপূর্ণভাবে আরোপিত হবে।
- 1.6.4. 'ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাকে ব্যবসা ব্যতীত অন্য কোনও কারণে দেওয়া ঋণ'-এর ক্ষেত্রে, বাস্তব নিয়ম ও শর্তাবলী মেনে না চলার কারণে তার ওপর আরোপিত দণ্ডনীয় চার্জের পরিমাণটি, একই কারণে অ-ব্যক্তিগত ঋণ গ্রহীতার ওপর আরোপিত চার্জের পরিমাণের থেকে বেশি হবে না।
- 1.6.5. দণ্ডনীয় চার্জের পরিমাণ ও তা নেওয়ার কারণগুলি ব্যাঙ্ককে ঋণের চুক্তিপত্রের গ্রাহকের কাছে উল্লেখ করতে হবে এবং তার পাশাপাশি প্রযোজ্য সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী / মূল বিবৃতিগুলিও (কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট, KFS) এই ঋণ চুক্তি ও ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করতে হবে।
- 1.6.6. ঋণের বাস্তব নিয়ম ও শর্তাবলী অমান্য করা সংক্রান্ত রিমাইন্ডার যদি গ্রাহকের পাঠানো হয়, সাথে সাথে প্রযোজ্য দণ্ডনীয় চার্জগুলিও জানাতে হবে। এছাড়াও, দণ্ডনীয় চার্জের ওপর লেভি নেওয়া হলে তা কারণ সহকারে গ্রাহককে জানাতে হবে।
- 1.6.7. উপরোক্ত বিধানগুলি ক্রেডিট কার্ড, বাহ্যিক বাণিজ্যিক ঋণ গ্রহণ, ট্রেড ক্রেডিট ও গঠনগত দায়বদ্ধতার ওপর প্রযোজ্য থাকবে, যা পণ্য নির্দিষ্ট নির্দেশনার অন্তর্গত।

## 1.7. ইকুয়েটেড মাসলি ইনস্টলমেন্ট (EMI) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণে অস্থায়ী সুদের হারে পরিবর্তন

- 1.7.1. EMI ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণ অনুমোদনের সময় ব্যাঙ্ক ঋণ গ্রহীতার ঋণ রিপেমেট করার ক্ষমতার বিষয়ে পর্যালোচনা করবে, যাতে ঋণের মেয়াদে বহিঃস্থ বেঞ্চমার্কেট হার বৃদ্ধি পেলে নিশ্চিত করা যায় মেয়াদ বৃদ্ধি এবং/বা EMI বৃদ্ধি হলেও তার কাছে পর্যাপ্ত সময়/মার্জিন পাওয়া যাবে। তবে ব্যক্তিগত ঋণে EMI ভিত্তিক অস্থায়ী সুদের হারের ক্ষেত্রে, সুদের হার বৃদ্ধি পেলে ঋণের মেয়াদ বৃদ্ধি এবং/বা EMI-এর পরিমাণ বৃদ্ধি পেলে অনেক উপভোক্তা অভিযোগ জমা পড়ে, যেখানে হয়ত তাদের সাথে এই বিষয়ে যোগাযোগ করা হয়নি বা ঋণগ্রহীতার সম্মতি নেওয়া হয়নি।
- 1.7.2. ঋণ অনুমোদনের সময়, ব্যাঙ্ককেই বেঞ্চমার্কেট সুদের হার পরিবর্তনের ফলে ঋণ গ্রহণের EMI এবং/বা মেয়াদ বা উভয়ের ওপরেই কী প্রভাব পড়তে পারে, সেই বিষয়ে ঋণগ্রহীতাদের স্পষ্টভাবে জানাতে হবে। পরবর্তীকালে, EMI/ মেয়াদ বা উভয়ের যেকোনো বৃদ্ধি হলে, তা অবিলম্বে ঋণগ্রহীতাকে যথাযথ উপায়ে জানাতে হবে।
- 1.7.3. সুদের হার পরিবর্তনের সময়, ব্যাঙ্ক ঋণ গ্রহীতাকে ব্যাঙ্কের পর্যদ অনুমোদিত নীতি অনুসারে স্থায়ী সুদের হারে পরিবর্তন করার বিকল্প প্রদান করবে।
- 1.7.4. ঋণগ্রহীতার কাছে এই বিকল্পগুলি থাকে (i) EMI বৃদ্ধি বা মেয়াদ বৃদ্ধি বা উভয়ের কোনও সংমিশ্রণ; এবং (ii) ঋণের মেয়াদে যেকোনো সময় আংশিক বা সম্পূর্ণ ঋণ পূর্বেই পেমেট করার সুবিধা। পূর্বে মিটিয়ে দেওয়ার জন্য প্রদত্ত চার্জ/পূর্বে পেমেট করা সংক্রান্ত জরিমানার পরিমাণটি বিদ্যমান নির্দেশের সাপেক্ষে থাকে।
- 1.7.5. ঋণ অস্থায়ী থেকে স্থায়ী হারে পরিবর্তন এবং অন্যান্য যেকোনো পরিষেবার চার্জ/ প্রশাসনিক ব্যয় উপরোক্ত বিকল্প প্রয়োগের সাপেক্ষে থাকে এবং তা স্পষ্টভাবে অনুমোদনের চিঠিতে উল্লেখ করতে হবে এবং এই ধরনের চার্জ/ব্যয় সংশোধন করা হলে সময়ে সময়ে সেটাও গ্রাহককে জানাতে হবে।
- 1.7.6. ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে অস্থায়ী হারে ঋণে মেয়াদ বৃদ্ধি করলে, তা যেন পরিশোধে নেতিবাচক প্রভাব না ফেলে।
- 1.7.7. ব্যাঙ্ক উপযুক্ত চ্যানেলের মাধ্যমে একটি বিবৃতি শেয়ার করবে/তাদের নাগালের মধ্যে রাখবে, যে বিবৃতিতে প্রতি ত্রৈমাসিকের শেষে ন্যূনতমভাবে মূলধন ও এখনও পর্যন্ত পরিশোধ করা সুদের পরিমাণ, EMI-এর পরিমাণ, অবশিষ্ট EMI-এর সংখ্যা এবং ঋণের সম্পূর্ণ মেয়াদের বার্ষিক সুদের হার / বার্ষিক শতাংশের হার (APR) গণনা করা থাকবে। বিবৃতি যেন সরল ভাষায় লেখা হয় ও ঋণগ্রহীতা সহজে বুঝতে পারে, তা ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করবে।
- 1.7.8. সমান মাসিক কিস্তি ঋণ ছাড়াও, এই নির্দেশাবলী বিভিন্ন পর্যায়ক্রমিক সকল সমান কিস্তি ভিত্তিক ঋণের ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য হবে। যদি ঋণ বহিঃস্থ বেঞ্চমার্কেট ঋণের হার (EBLR) অনুসারে কোনও বাহ্যিক বেঞ্চমার্কেটের সাথে যুক্ত থাকে, তাহলে ব্যাঙ্ক বিদ্যমান নির্দেশনা অনুসরণ করবে এবং যথাস্থানে উপযুক্ত তথ্য রাখবে যাতে বেঞ্চমার্কেট হার থেকে ঋণের হারে পরিবর্তন পর্যবেক্ষণ করা যায়।

**1.8. ব্যক্তিগত ঋণ রিপেমেন্ট/নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে স্থাবর / অস্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেওয়া এবং \*ফেরত দিতে দেরি হলে ক্ষতিপূরণ প্রদান করা**

- 1.8.1. ব্যাঙ্ক সমস্ত স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি ফেরত দেবে এবং ঋণ অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ রি-পেমেন্ট/নিষ্পত্তির 30 দিনের মধ্যে যেকোনও রেজিস্ট্রিতে নিবন্ধিত চার্জ সরিয়ে দেবে।
- 1.8.2. গ্রাহক নিজের পছন্দ অনুযায়ী, যে ব্যাঙ্কিং আউটলেট/শাখা-তে ঋণ অ্যাকাউন্ট সার্ভিস করা হয়েছে বা ব্যাঙ্কের অন্য যে অফিস থেকে নথিগুলি পাওয়া যাবে সেখান থেকে আসল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি সংগ্রহ করতে পারবেন।
- 1.8.3. ঋণ প্রাপ্তি কার্যকর হওয়ার তারিখে বা তার পরে প্রদান করা ঋণ অনুমোদনের চিঠিতে স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির আসল নথি ফেরত দেওয়ার সময়সীমা এবং স্থান উল্লেখ করা হবে।
- 1.8.4. ঋণগ্রহীতার মৃত্যু হয়ে গেলে, সেক্ষেত্রে স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির আসল নথিপত্র বৈধ উত্তরাধিকারীদের কাছে ফেরত দেওয়া হবে এবং তার পদ্ধতি ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত থাকবে।
- 1.8.5. স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির আসল নথিপত্র ফেরত দিতে দেরি হলে বা ঋণের সম্পূর্ণ রি-পেমেন্ট/নিষ্পত্তির 30 দিন পেরিয়ে গেলেও প্রাসঙ্গিক রেজিস্ট্রিতে চার্জ সন্তুষ্টি ফর্ম ফাইল না করতে পারলে, ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতার সাথে যোগাযোগ করে এই দেরি হওয়ার কারণগুলি জানাবে। ব্যাঙ্কের তরফে দেরি হয়ে থাকলে, ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতাকে বিলম্বের প্রত্যেক দিনের জন্য ₹5,000/- হারে ক্ষতিপূরণ দেবে।
- 1.8.6. স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির আসল নথি আংশিক বা সম্পূর্ণরূপে ক্ষতিগ্রস্ত/বিনষ্ট হলে, ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতাকে স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথির নকল/প্রত্যয়িত কপি লাভ করতে সহায়তা করবে এবং এর সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে। এছাড়াও উপরে উল্লিখিত 1.8.5-এ নির্দেশিত ক্ষতিপূরণও প্রদান করবে। তবে, এই ক্ষেত্রে এই পদ্ধতিটি সম্পূর্ণ করার জন্য ব্যাঙ্ককে 30 দিনের অতিরিক্ত সময় দেওয়া হয় এবং বিলম্বের জন্য জরিমানা তারপরে গণনা করা হয় (অর্থাৎ, মোট 60 দিনের পরে)।
- 1.8.7. প্রদত্ত ক্ষতিপূরণটি, কোনো প্রয়োজ্য আইন অনুসারে ঋণগ্রহীতার অন্য কোনো ক্ষতিপূরণ পাওয়ার অধিকার খর্ব না করেই দেওয়া হবে।

\* ব্যক্তিগত ঋণ বলতে কোনও ব্যক্তিকে দেওয়া ঋণ বোঝায় এবং এর মধ্যে রয়েছে: (a) উপভোক্তা ঋণ, (b) শিক্ষা ঋণ, (c) স্থাবর সম্পদ (যেমন, বাড়ি ইত্যাদি) তৈরি/সম্প্রসারণের জন্য দেওয়া ঋণ এবং (d) আর্থিক সম্পদে (শেয়ার, ডিবেঞ্চার, ইত্যাদি) বিনিয়োগের জন্য দেওয়া ঋণ।

**1.9. সাধারণ নীতি**

- 1.9.1. ব্যাঙ্ক ঋণ অনুমোদনের নথিপত্রে উল্লিখিত নিয়ম ও শর্তাবলীতে উল্লিখিত কাজকর্ম যেমন পর্যায়ক্রমিক পরিদর্শন, অ্যাকাউন্ট বুকিং পরীক্ষা, স্টক ও বুক ঋণের যাচাইকরণ ও QIS বিবৃতির বিশ্লেষণ ছাড়া, ঋণগ্রহীতার কাজে কোনও রকম ব্যাঘাত করবে না।
- 1.9.2. যদি ঋণগ্রহীতা কোনও তথ্য না জানান এবং তা ব্যাঙ্কের নজরে আসে, তাহলে ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতার থেকে প্রয়োজনীয় তথ্য লাভের এবং নিজ স্বার্থ অক্ষুণ্ণ রাখার জন্য পদক্ষেপ গ্রহণের অধিকারী।
- 1.9.3. ব্যাঙ্ক সমাজের দরিদ্র শ্রেণীর জন্য ঋণ প্রদানের ক্ষিমে অংশগ্রহণ করতে পারে, কিন্তু কখনোই ঋণগ্রহীতার লিঙ্গ, জাতি বা ধর্মের ভিত্তিতে বৈষম্য করতে পারে না।
- 1.9.4. ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে, ব্যাঙ্ক ঋণগ্রহীতাকে অসময়ে বা গায়ের জোর দেখিয়ে ক্রমাগত অযাচিত হয়রান করতে পারে না।
- 1.9.5. ঋণগ্রহীতার থেকে বা ঋণ অধিগ্রহণ করতে রাজী অন্য কোনও ব্যাঙ্ক/FI-এর কাছ থেকে যদি ব্যাঙ্ক ঋণের অ্যাকাউন্ট হস্তান্তরের জন্য অনুরোধ পায়, তবে এই বিষয়ে ব্যাঙ্কের যদি সম্মতি বা আপত্তি থাকে, তা সেই অনুরোধ পাওয়ার দিন থেকে 21 দিনের মধ্যে জানাতে হবে।

**1.10. অভিযোগ নিষ্পত্তি**

- 1.10.1. ঋণের অনুমোদন ব্যাঙ্কের নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে হয় ঠিকই, কিন্তু ঋণগ্রহীতারাও এই সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল করার সুযোগ পাবেন। এই উদ্দেশ্যে, আবেদনকারী/ঋণগ্রহীতা ব্যাঙ্কের অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিতে (ব্যাঙ্কের গ্রাহক পরিষেবা নীতির অংশ) সংজ্ঞায়িত অভিযোগ নিষ্পত্তির কাজে নিযুক্ত প্রাসঙ্গিক ব্যক্তির সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।
- 1.10.2. ব্যাঙ্কই তার কর্মী বা ব্যাঙ্কে কাজ করা বাইরের এজেন্সির কর্মীদের যেকোনো অনুপযুক্ত আচরণের জন্য দায়ী থাকবে এবং সেজন্য যথাসময়ে অভিযোগ

নিষ্পত্তির ব্যবস্থা করবে।

**1.11. পর্যবেক্ষণ ও রিপোর্ট করা**

**1.11.1.** এই বিধি মান্য করা হচ্ছে কি না, তা অনুবর্তীতা বিষয়ক প্রধান বার্ষিক ভিত্তিতে পর্যালোচনা করবেন এবং এর একটি রিপোর্ট পরিচালনা পর্ষদের কাছে জমা দেওয়া হবে

**1.12. নীতির বাস্তবায়ন এবং আপডেট**

1.12.1. এই নীতিটি অনুমোদনের তারিখ থেকে ব্যাঙ্কের পর্ষদ কর্তৃক কার্যকর হবে

1.12.2. এটি বার্ষিক ভাবে বা প্রয়োজনীয়তা অনুসারে পর্যালোচনা করা যেতে পারে, তবে ব্যাঙ্কের পর্ষদ কর্তৃক পরবর্তী কোনও অনুমোদন না আসা পর্যন্ত এটি কার্যকর থাকবে।

\*\*\*\*\*

**ঋণদাতাৰ বাবে ন্যায্য পদ্ধতিৰ নিৰ্দেশনা**

কাৰ্য্যকৰী তাৰিখ: 01 April, 2024

**1. ঋণদাতাৰ বাবে ন্যায্য পদ্ধতিৰ নিৰ্দেশনা**

ভাৰতীয় বিজাৰ্ড বেঙ্কৰ নিৰ্দেশনা অনুসৰি, সময়ে সময়ে ইয়াৰ বিজ্ঞপ্তিৰ জৰিয়তে, বেঙ্কে পৰিচালক মণ্ডলীৰ অনুমোদন অনুসৰি ঋণদাতাৰ বাবে এই ন্যায্য অনুশীলন নিৰ্দেশনা গ্ৰহণ কৰিছে। ইয়াৰ মুখ্য বৈশিষ্ট্যবোৰ হৈছে:

**1.1. ঋণৰ বাবে আবেদনসমূহ**

- 1.1.1. অনুমোদন পত্ৰত ঋণ আবেদন প্ৰপত্ৰ/ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত, বেঙ্কে ঋণ আবেদন প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে পৰিশোধ কৰিব লগা মাচুল / মাচুলৰ বিষয়ে তথ্য, ঋণৰ পৰিমাণ মঞ্জুৰ/ বিতৰণ নকৰিলে ঘূৰাই দিয়া মাচুলৰ পৰিমাণ, যদি থাকে, বিলম্বিত /পৰিশোধৰ বাবে জৰিমনা, যদি থাকে, ঋণ স্থিৰৰ পৰা ফ্লোটিং হাৰলৈ সলনি কৰাৰ বাবে জৰিমনা বা ইয়াৰ বিপৰীতে, বিপৰীত তথ্য প্ৰদান কৰিব। যিকোনো সূত পুনৰ নিৰ্ধাৰণ কৰা ধাৰা আৰু আন যিকোনো বিষয়ৰ অন্তিম যি ঋণ লওঁতাৰ স্বার্থক প্ৰভাৱিত কৰে তেওঁলোকে বিচৰা ঋণৰ পৰিমাণ নিৰ্বিশেষে। এনে তথ্য ইয়াৰ সকলো কাৰ্যালয়ত আৰু সকলো শ্ৰেণীৰ ঋণ সামগ্ৰীৰ বাবে বেঙ্কৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।
- 1.1.2. বেঙ্কে গ্ৰাহকক 'সৰ্বমুঠ-ব্যয়' জনাব যাতে তেওঁ/ তেখেতে বিত্তৰ অন্যান্য উৎসৰ সৈতে হাৰ মাচুল তুলনা কৰিব পাৰে। এইটোও নিশ্চিত কৰা হ'ব যে এনে মূল্য / মাচুল বৈষম্যহীন।
- 1.1.3. কিছুমান পৰিস্থিতিত ঘূৰাই দিব লগা মাচুলৰ পৰিমাণ RBIৰ অক্ষত নিৰ্দেশনাৰ দ্বাৰা নিয়ন্ত্ৰিত হ'ব।

**1.2. প্ৰক্ৰিয়াকৰণ**

- 1.2.1. বেঙ্কে সকলো ঋণ আবেদন লাভ কৰাৰ বাবে স্বীকৃতি ৰছিদ প্ৰদান কৰিব। দুই লাখ টকালৈকে ঋণৰ আবেদনৰ ক্ষেত্ৰত, বেঙ্কে স্বীকৃতি আবেদন নিষ্পত্তি কৰাৰ সময়সীমাও সূচিত কৰিব। সম্পূৰ্ণ হোৱা ঋণ আবেদন লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ সময়সীমা নিম্নলিখিত তালিকা অনুসৰি হ'ব:

50000 টকালৈকে	2 সপ্তাহৰ ভিতৰত
50000 টকাৰ ওপৰত আৰু 2.00 লাখ টকালৈকে	2 সপ্তাহৰ ভিতৰত
2.00 লাখ টকাৰ ওপৰত আৰু 25 লাখ টকালৈকে	3 সপ্তাহৰ ভিতৰত
25 লাখ টকাৰ ওপৰত	8-9 সপ্তাহৰ ভিতৰত

- 1.2.2. বেঙ্কে এক যুক্তিসঙ্গত ম্যাদৰ ভিতৰত আৰু অতিৰিক্ত বিৱৰণ/নথিপত্ৰৰ প্ৰয়োজন হ'লে ঋণৰ আবেদন পৰীক্ষা কৰিব; এইবোৰ আবেদনকাৰীৰ পৰা বিচৰা হ'ব।
- 1.2.3. সকলো শ্ৰেণীৰ ঋণৰ বাবে আৰু যিকোনো সীমা নিৰ্বিশেষে, বেঙ্কে ইয়াৰ তৰফৰ পৰা পলম নকৰাকৈ আবেদনটো প্ৰক্ৰিয়া কৰিব। আবেদনখন প্ৰত্যাখ্যান কৰা হ'লে বেঙ্কে এমাহৰ ভিতৰত প্ৰত্যাখ্যানৰ কাৰণবোৰ আবেদনকাৰীক লিখিতভাৱে জনাব।

**1.3. ঋণ মূল্যাঙ্কন নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী**

- 1.3.1. অনুমোদন কৰ্তৃপক্ষই বেঙ্কৰ অক্ষত নিৰ্দেশনা আৰু ঋণ নীতি অনুসৰি ক্ৰেডিট আবেদনৰ সঠিক মূল্যাঙ্কন নিশ্চিত কৰিব। পৰ্যাপ্ত মাৰ্জিন আৰু সুৰক্ষাৰ উপলব্ধতা গ্ৰাহকৰ ক্ৰেডিট যোগ্যতাৰ ওপৰত যথাযথ পৰিশ্ৰমৰ বিকল্প নহ'ব।
- 1.3.2. বেঙ্কে ঋণ লওঁতা/গেৰাণ্টৰক ইয়াৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ সৈতে ঋণৰ সীমা জনাব আৰু ঋণ লওঁতাই তেওঁৰ সম্পূৰ্ণ জ্ঞান ৰেকৰ্ডত দিয়া চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী গ্ৰহণ কৰিব।
- 1.3.3. অনুমোদিত ঋণ প্ৰস্তাৱৰ ক্ষেত্ৰত, বেঙ্কে প্ৰদান কৰা ঋণ সুবিধাবোৰ নিয়ন্ত্ৰণ কৰা নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী আৰু অন্যান্য কেভেটবোৰ লিখিতভাৱে হ্ৰাস কৰা হ'ব আৰু বেঙ্কৰ বিষয়া এজনৰ দ্বাৰা যথাযথভাৱে প্ৰমাণিত কৰা হ'ব। ব্যক্তিগত ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, ঋণ চুক্তিত উদ্ধৃত সকলো বেটনীৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ চুক্তিৰ এটা প্ৰতিলিপি অনুমোদন / বিতৰণৰ সময়ত সকলো ঋণ লওঁতাক প্ৰদান কৰা হ'ব।
- 1.3.4. ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষা এটাত সকলো ঋণৰ বাবে ঋণ চুক্তিৰ এক মানক প্ৰপত্ৰ থাকিব।
- 1.3.5. অনুমোদন পত্ৰ / ঋণ চুক্তিত স্পষ্টকৈ উল্লেখ থাকিব যে ঋণ সুবিধাবোৰ কেৱল বেঙ্কৰ বিবেচনাত সম্প্ৰসাৰিত কৰা হ'ব আৰু নিম্নলিখিত পৰিস্থিতিত আহৰণ কেৱল বেঙ্কৰ বিবেচনাৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰিব:

- 1.3.5.1. আহৰণ শক্তি / অনুমোদিত সীমাৰ বাহিৰত আহৰণ।
- 1.3.5.2. অনুমোদনত নিৰ্ধাৰিত কৰাৰ বাহিৰে আন উদ্দেশ্যৰ বাবে জাৰী কৰা চেকবোৰ মাননা কৰা।
- 1.3.5.3. একাউন্ট এটাত আহৰণ এবাৰ NPA হিচাপে শ্ৰেণীবদ্ধ কৰা হ'লে।
- 1.3.6. ঋণ লওঁতাই চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী পালন নকৰিলে কোনো অংকনৰ অনুমতি দিয়া নহ'ব।
- 1.3.7. ব্যৱসায়ৰ বিকাশৰ বাবে ঋণ লওঁতাৰ অধিক প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ কৰাটো ঋণৰ সীমাৰ সঠিক সমীক্ষা সাপেক্ষে হ'ব।

#### 1.4. নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী পৰিৱৰ্তন সহ ঋণ বিতৰণ

- 1.4.1. বেঙ্কে এনে অনুমোদন নিয়ন্ত্ৰণ কৰা নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী অনুসৰি অনুমোদিত ঋণ সময়মতে বিতৰণ কৰাটো নিশ্চিত কৰিব।
- 1.4.2. অনুমোদনৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীত যিকোনো পৰিৱৰ্তন যেনে সূত আৰু সেৱা মাচুলসমূহৰ পৰিৱৰ্তনসমূহ কাৰ্যকৰী কৰাৰ আগতে ঋণ লওঁতাক জনোৱা হ'ব।
- 1.4.3. সূতৰ হাৰ আৰু সেৱা মাচুলসমূহৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাৱ্যভাৱে কাৰ্যকৰী হ'ব।
- 1.4.4. বেঙ্কে মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণ লওঁতাক ঋণ কাৰ্ড প্ৰদান কৰিব যি নিম্নলিখিত দিশবোৰ সামৰি ল'ব:
  - 1.4.4.1. ঋণ লওঁতাক পৰ্যাপ্তভাৱে চিনাক্ত কৰা তথ্য;
  - 1.4.4.2. মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ ওপৰত সবলীকৃত তথ্যপত্ৰ;
  - 1.4.4.3. ঋণৰ সৈতে সংলগ্ন আন সকলো নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী;
  - 1.4.4.4. বেঙ্কে কিস্তি লাভ আৰু চূড়ান্ত ডিচাৰ্জকে ধৰি সকলো পৰিশোধৰ বাবে স্বীকৃতি প্ৰদান কৰিব।-
  - 1.4.4.5. অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ বিৱৰণ, বেঙ্কৰ নোডেল বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগ নম্বৰসহ।
  - 1.4.4.6. ঋণ কাৰ্ডৰ সকলো প্ৰবিষ্টি ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত থাকিব লাগিব।
- 1.4.5. সকলো নন-ফ্ৰেডিট সামগ্ৰী ঋণ লওঁতাৰ সম্পূৰ্ণ সন্মতিৰ সৈতে জাৰী কৰা হ'ব আৰু মাচুলৰ গাঁথনি ঋণ কাৰ্ডত জনোৱা হ'ব।

#### 1.5. বিতৰণৰ পিছত তত্ত্বাৱধান

- 1.5.1. বিতৰণৰ পিছত তত্ত্বাৱধান, যেনে সাময়িক প্ৰতিবেদন দাখিল আৰু নিয়মিয়া পৰিদৰ্শন, অনুমোদন পত্ৰ জাৰী কৰাৰ সময়ত নিৰ্ধাৰণ কৰা হ'ব। অনুমোদন পত্ৰখনত বেঙ্ক বা ঋণ লওঁতাই পৰিদৰ্শনৰ ব্যয় বহন কৰিব নে নাই সেয়াও উল্লেখ থাকিব লাগিব। ঋণ লওঁতাই সন্মুখীন হ'ব পৰা যিকোনো "ঋণদাতা-সম্পৰ্কীয়" প্ৰকৃত অসুবিধাৰ যত্ন লোৱাৰ লক্ষ্যৰে এনে তত্ত্বাৱধান গঠনমূলক হ'ব, বিশেষকৈ দুই লাখ টকালৈকে ঋণৰ ক্ষেত্ৰত।
- 1.5.2. চুক্তিৰ অধীনত পৰিশোধ বা প্ৰদৰ্শন পুনৰাহ্বান/ ত্বৰাস্থিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত লোৱাৰ আগত নাইবা অতিৰিক্ত চিকিউৰিটি বিচৰাৰ আগতে, ঋণ চুক্তি বা যুক্তিসঙ্গত ম্যাদত নিৰ্ধাৰিত কৰা অনুসৰি, বেঙ্কে ঋণ লওঁতাসকলক জাননী দিব, যদি ঋণ চুক্তিত এনে কোনো চৰ্ত নাথাকে।
- 1.5.3. ঋণ পৰিশোধ লাভ কৰাৰ পিছত বেঙ্কে সকলো চিকিউৰিটি মুকলি কৰিব। অৱশ্যে, বেঙ্কে ঋণ লওঁতাৰ বিৰুদ্ধে আন যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা অধিগ্ৰহণ ৰখাৰ অধিকাৰ প্ৰয়োগ কৰাৰ সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে। যদি ছেট অফৰ এনে অধিকাৰ প্ৰয়োগ কৰিব লগা হয়, ঋণ লওঁতাসকলক বাকী থকা দাবীবোৰৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু প্ৰাসংগিক দাবী নিষ্পত্তি/পৰিশোধ নোহোৱালৈকে বেঙ্কে চিকিউৰিটিবোৰ ৰাখিবলৈ অধিকাৰ লাভ কৰা নথিপত্ৰৰ সৈতে একেটা বিষয়ে জাননী দিয়া হ'ব।

#### 1.6. দণ্ডমূলক মাচুল

- 1.6.1. ঋণ লওঁতাৰ দ্বাৰা ঋণ চুক্তিৰ সামগ্ৰিক নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী পালন নকৰাৰ জৰিমনা 'দণ্ডনীয় মাচুল' হিচাপে গণ্য কৰা হ'ব আৰু অগ্ৰিমৰ ওপৰত আৰোপ কৰা সূতৰ হাৰত যোগ দিয়া 'দণ্ডমূলক সূত'ৰ ৰূপত আৰোপ কৰা নহ'ব। দণ্ডমূলক মাচুলৰ কোনো মূলধন নাথাকিব, অৰ্থাৎ এনে অভিযোগৰ ওপৰত আৰু কোনো সূত গণনা কৰা নহ'ব। অৱশ্যে, ই ঋণ একাউন্টত সূত বৃদ্ধি কৰাৰ স্বাভাৱিক প্ৰক্ৰিয়াবোৰ প্ৰভাৱিত নকৰিব।
- 1.6.2. বেঙ্কে সূতৰ হাৰত কোনো অতিৰিক্ত উপাদান প্ৰৱৰ্তন নকৰিব।
- 1.6.3. এক নিৰ্দিষ্ট ঋণ / সামগ্ৰী শ্ৰেণীৰ ভিতৰত বৈষম্যমূলক নোহোৱাকৈ ঋণ চুক্তিৰ সামগ্ৰিক নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী পালন নকৰাৰ সৈতে দণ্ডমূলক মাচুলৰ পৰিমাণ যুক্তিসঙ্গত আৰু সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব।

- 1.6.4. 'ব্যক্তিগত ঋণ লওঁতাসকলক, ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে আন উদ্দেশ্যৰ বাবে' অনুমোদিত ঋণৰ ক্ষেত্ৰত দণ্ডমূলক মাচুল, একেধৰণৰ সামগ্ৰীৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী পালন নকৰাৰ বাবে অ-ব্যক্তিগত ঋণ লওঁতাসকলকৰ বাবে প্ৰযোজ্য দণ্ডমাচুলকৈ অধিক নহ'ব।
- 1.6.5. বেঙ্কৰ ৱেবছাইটত প্ৰযোজ্য আৰু প্ৰদৰ্শিত আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী / মূল তথ্য বিবৃতি (KFS) ঋণ চুক্তিত বেঙ্কৰ গ্ৰাহকসকলক দণ্ড মাচুলৰ পৰিমাণ আৰু কাৰণ প্ৰকাশ কৰিব।
- 1.6.6. যেতিয়াই ঋণৰ সামগ্ৰীৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী পালন নকৰাৰ বাবে স্মাৰক ঋণ লওঁতাসকললৈ প্ৰেৰণ কৰা হয়, প্ৰযোজ্য দণ্ডমাচুলসমূহ জনোৱা হ'ব। লগতে, দণ্ডমূলক মাচুল আৰোপ কৰাৰ যিকোনো উদাহৰণ আৰু ইয়াৰ কাৰণো জনোৱা হ'ব।
- 1.6.7. ওপৰোক্তবোৰ ক্ৰেডিট কাৰ্ড, বাহ্যিক বাণিজ্যিক ঋণ, বাণিজ্য ঋণ আৰু সংগঠিত বাধ্যবাধকতাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য নহ'ব যিবোৰ সামগ্ৰী নিৰ্দিষ্ট নিৰ্দেশনাৰ অধীনত আৱৰা হয়।

### 1.7. সমান সমান মাহিলী কিস্তি (EMI) আধাৰিত ব্যক্তিগত ঋণৰ ওপৰত ঋণ প্ৰবাহ সূতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ কৰা

- 1.7.1. EMI আধাৰিত ফ্লোটিং হাৰ ব্যক্তিগত ঋণ অনুমোদনৰ সময়ত, ঋণ ৰখাৰ সময়ত বাহ্যিক মানদণ্ডৰ হাৰ বৃদ্ধি হোৱাৰ পৰিস্থিতিত, ম্যাদ দীঘলীয়া কৰাৰ বাবে আৰু/বা EMI বৃদ্ধিৰ বাবে পৰ্যাপ্ত হেডবুম/মার্জিন উপলব্ধ হোৱাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ বেঙ্কৰ ঋণ লওঁতাসকলক পৰিশোধ ক্ষমতা বিবেচনা কৰিব। অৱশ্যে, EMI আধাৰিত ফ্লোটিং হাৰ ব্যক্তিগত ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, বৰ্ধিত সূতৰ হাৰৰ পৰিপ্ৰেক্ষিতত, ঋণ লওঁতাৰ সৈতে সঠিক যোগাযোগ আৰু/বা সন্মতি অবিহনে ঋণৰ ম্যাদ দীঘলীয়া কৰা আৰু/বা EMI পৰিমাণ বৃদ্ধি সম্পৰ্কীয় কেইবাটাও উপভোক্তা অভিযোগ লাভ কৰা হৈছে।
- 1.7.2. অনুমোদনৰ সময়ত, বেঙ্কৰ ঋণ লওঁতাসকলক ঋণৰ ওপৰত বেঞ্চমাৰ্ক সূতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তনৰ সম্ভাৱ্য প্ৰভাৱৰ বিষয়ে স্পষ্টভাৱে জনাব যাৰ ফলত ই EMI আৰু/বা ম্যাদ বা দুয়োটা পৰিৱৰ্তন হ'ব। পৰৱৰ্তী সময়ত, ওপৰোক্ত বোৰৰ বাবে EMI /ম্যাদ বা দুয়োটা বৃদ্ধিৰ খাতিৰত ঋণ লওঁতাক উপযুক্ত চেনেলৰ জৰিয়তে লগে লগে জনোৱা হ'ব।
- 1.7.3. সূতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ সময়ত, বেঙ্কৰ বেঙ্কৰ বোৰ্ড অনুমোদিত নীতি অনুসৰি ঋণ লওঁতাসকলক এক স্থিৰ হাৰলৈ সলনি কৰাৰ বিকল্প প্ৰদান কৰিব।
- 1.7.4. ঋণ লওঁতাসকলক (i) EMI বৃদ্ধি বা ম্যাদৰ দীঘলীয়াকৰণ বা দুয়োটা বিকল্পৰ সংমিশ্ৰণৰ বাবে বাছনি কৰাৰ বিকল্প দিয়া হ'ব; আৰু, (ii) ঋণৰ ম্যাদৰ সময়ত যিকোনো সময়তে আংশিক বা সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ কৰিব। বন্ধকী সম্পত্তি দখল মাচুল/ প্ৰাক-পৰিশোধ জৰিমনা আৰোপ কৰাটো প্ৰত্যাশিত নিৰ্দেশনা সাপেক্ষে হ'ব।
- 1.7.5. ওপৰোক্ত বিকল্পবোৰৰ ব্যৱহাৰৰ বাবে ঋণবোৰ ফ্লোটিংৰ পৰা স্থিৰ হাৰলৈ সলনি কৰাৰ বাবে সকলো প্ৰযোজ্য মাচুল আৰু ওপৰোক্ত বিকল্পবোৰৰ ব্যৱহাৰৰ বাবে আন যিকোনো সেৱা মাচুল/ প্ৰশাসনিক ব্যয় স্বচ্ছভাৱে প্ৰকাশ কৰা হ'ব আৰু লগতে সময়ে সময়ে বেঙ্কৰ এনে মাচুল/ব্যয় সংশোধন কৰাৰ সময়তো প্ৰকাশ কৰিব লাগিব।
- 1.7.6. বেঙ্কৰ নিশ্চিত কৰিব যে ফ্লোটিং ৰেট ঋণৰ ক্ষেত্ৰত ম্যাদ দীঘল হোৱাৰ ফলত ঋণাত্মক এমটাৰ্জিচেন নহ'ব।
- 1.7.7. বেঙ্কৰ ঋণ লওঁতাসকলক উপযুক্ত চেনেলৰ জৰিয়তে, প্ৰতি তিনিমাহৰ শেষত এক বিবৃতি প্ৰদান কৰিব/ উপলব্ধ কৰিব, যি যি আজিলৈকে পুনৰুদ্ধাৰ কৰা মূলধন আৰু সূত, EMIৰ পৰিমাণ, বাকী থকা EMIৰ সংখ্যা আৰু বাৰ্ষিক সূতৰ হাৰ / বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ (APR) ঋণৰ সমগ্ৰ ম্যাদৰ বাবে গণনা কৰিব। বিবৃতিবোৰ ঋণ লওঁতাই সৰল আৰু সহজে বুজি পোৱাটো বেঙ্কৰ নিশ্চিত কৰিব।
- 1.7.8. সমান মাহিলী কিস্তি ঋণৰ উপৰিও, এই নিৰ্দেশনাবোৰ বিভিন্ন সময়ৰ সকলো সমান কিস্তি আধাৰিত ঋণৰ ক্ষেত্ৰতো প্ৰযোজ্য হ'ব। বাহ্যিক মানদণ্ড ঋণৰ হাৰ (EBLR) ব্যৱস্থাৰ অধীনত বাহ্যিক মানদণ্ডৰ সৈতে সম্পৰ্কিত ঋণৰ ক্ষেত্ৰত, বেঙ্কৰ বহিৰ্ভূত নিৰ্দেশনা অনুসৰণ কৰিব আৰু লগতে ঋণৰ হাৰলৈ মানদণ্ড হাৰৰ পৰিৱৰ্তন নিৰীক্ষণ ৰখাৰ বাবে পৰ্যাপ্ত তথ্য প্ৰণালী স্থাপন কৰিব।

### 1.8. ব্যক্তিগত পৰিশোধ/ নিষ্পত্তিৰ ওপৰত স্থাৱৰ / অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ দস্তাবেজ মুকলি কৰা\* ঋণ আৰু ইয়াৰ মুকলিত পলম হোৱাৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ

- 1.8.1. বেঙ্কৰ সকলো মূল স্থাৱৰ / অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰিব আৰু ঋণ একাউন্টৰ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ/নিষ্পত্তিৰ 30 দিনৰ ভিতৰত যিকোনো ৰেজিষ্ট্ৰাৰ সৈতে পঞ্জীয়ন কৰা মাচুল আঁতৰ কৰিব।
- 1.8.2. ঋণ লওঁতাক মূল স্থাৱৰ / অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰসমূহ বেঙ্কিং আউটলেট / শাখাৰ পৰা সংগ্ৰহ কৰাৰ বিকল্প দিয়া হ'ব য'ত ঋণ একাউন্টটো সেৱা আৰম্ভ কৰা হৈছিল বা গ্ৰাহকৰ পছন্দ অনুসৰি নথিপত্ৰ উপলব্ধ থকা বেঙ্কৰ আন যিকোনো কাৰ্যালয়ৰ পৰা।
- 1.8.3. কাৰ্যকৰী তাৰিখত বা তাৰ পিছত জাৰী কৰা ঋণ অনুমোদন পত্ৰত মূল স্থাৱৰ / অস্থাৱৰ সম্পত্তি নথি ঘূৰাই দিয়াৰ সময়সীমা আৰু স্থান উল্লেখ কৰা হ'ব।
- 1.8.4. একমাত্ৰ ঋণ লওঁতাৰ মৃত্যুৰ ক্ষেত্ৰত মূল স্থাৱৰ / অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ আইনী উত্তৰাধিকাৰীক ঘূৰাই দিয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াটো গ্ৰাহকৰ তথ্যৰ বাবে বেঙ্কৰ

ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।

- 1.8.5. মূল স্থাৱৰ/ অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰাত পলম হ'লে বা ঋণৰ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধ/নিষ্পত্তিৰ 30 দিনৰ পিছত প্ৰাসঙ্গিক পঞ্জীৰ সৈতে চাৰ্জ সন্তুষ্টি প্ৰপত্ৰ দাখিল কৰাত বিফল হ'লে, বেঙ্কে এনে বিলম্বৰ বাবে ঋণ লওঁতাৰ কাৰণসমূহ জনাব। যদি বিলম্বৰ বাবে বেঙ্ক দায়ী হ'লে, বেঙ্কে প্ৰতিদিনৰ বিলম্বৰ বাবে ঋণ লওঁতাক ₹5,000/- হাৰত ক্ষতিপূৰণ দিব।
- 1.8.6. মূল স্থাৱৰ / অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ লোকচান/ক্ষতিৰ ক্ষেত্ৰত, আংশিক বা সম্পূৰ্ণৰূপে, বেঙ্কে ঋণ লওঁতাক স্থাৱৰ / অস্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নকল/প্ৰমাণিত প্ৰতিলিপি লাভ কৰাত সহায় কৰিব আৰু ওপৰৰ 1.8.5-ত দেখুওৱাৰ দৰে ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধ কৰাৰ উপৰিও সম্পৰ্কিত ব্যয় বহন কৰিব। অৱশ্যে, এনে ক্ষেত্ৰত, এই প্ৰক্ৰিয়াটো সম্পূৰ্ণ কৰিবলৈ বেঙ্কৰ ওচৰত অতিৰিক্ত 30 দিনৰ সময় উপলব্ধ হ'ব আৰু তাৰ পিছত বিলম্বিত ম্যাদৰ জৰিমনা গণনা কৰা হ'ব (অৰ্থাৎ মুঠ 60 দিনৰ পিছত)।
- 1.8.7. প্ৰদান কৰা ক্ষতিপূৰণ যিকোনো প্ৰয়োজ্য আইন অনুসৰি আন যিকোনো ক্ষতিপূৰণ লাভ কৰাৰ ঋণ লওঁতাৰ অধিকাৰৰ প্ৰতি পক্ষপাতিত্ব নকৰাকৈ হ'ব।

\* ব্যক্তিগত ঋণ হৈছে কোনো ব্যক্তিক দিয়া ঋণ আৰু ইয়াত অন্তৰ্ভুক্ত থাকে: (a) উপভোক্তা ঋণ, (b) শিক্ষা ঋণ, (c) স্থাৱৰ সম্পত্তি নিৰ্মাণ/বৃদ্ধিৰ বাবে প্ৰদান কৰা ঋণ (যেনে গৃহ, ইত্যাদি), আৰু (d) বিত্তীয় সম্পদত বিনিয়োগৰ বাবে প্ৰদান কৰা ঋণ (স্বেয়াৰ, ঋণপত্ৰ ইত্যাদি)।

### 1.9. সাধাৰণ নীয়মসমূহ

- 1.9.1. ঋণ অনুমোদন নথিপত্ৰৰ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীত প্ৰদান কৰা স্থানৰ বাহিৰে বেঙ্কে ঋণ লওঁতাসকলৰ কামত হস্তক্ষেপ নকৰিব, যেনে নিয়মিয়া পৰিদৰ্শন, একাউন্টৰ বহী পৰীক্ষা কৰা, ষ্টক আৰু বহীৰ ঋণৰ প্ৰমাণীকৰণ, আৰু QIS বিবৃতিবোৰ পৰীক্ষা কৰা।
- 1.9.2. যদি ঋণ লওঁতাই আগতে প্ৰকাশ নকৰা যিকোনো তথ্য বেঙ্কৰ দৃষ্টিগোচৰ হয়, বেঙ্কৰ ঋণ লওঁতাৰ পৰা প্ৰয়োজনীয় তথ্য লাভ কৰাৰ আৰু ইয়াৰ স্বাৰ্থ সুৰক্ষিত কৰাৰ বাবে পদক্ষেপ লোৱাৰ অধিকাৰ থাকিব।
- 1.9.3. যদিও বেঙ্কে সমাজৰ দুৰ্বল শ্ৰেণীৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা ঋণ-সম্পৰ্কিত আঁচনিত অংশগ্ৰহণ কৰিব পাৰে, বেঙ্কে ঋণ দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত লিংগ, জাতি আৰু ধৰ্মৰ ভিত্তিত বৈষম্য নকৰিব।
- 1.9.4. ঋণ পুনৰুদ্ধাৰৰ ক্ষেত্ৰত, বেঙ্কে অযথা উৎপীড়ন কৰিব নোৱাৰিব যেনে ঋণ লওঁতাসকলক অদ্ভূত সময়ত নিৰন্তৰ আমনি কৰা, বাহুবল ব্যৱহাৰ ইত্যাদি।
- 1.9.5. ঋণ লওঁতাৰ পৰা বা ঋণ লোৱাৰ প্ৰস্তাৱ দিয়া আন বেঙ্ক / FIsমূহৰ পৰা ধৰিলে একাউন্ট স্থানান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, বেঙ্কৰ সন্মতি বা আপত্তি, যদি থাকে, অনুৰোধ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত জনোৱা হ'ব।

### 1.10. অভিযোগ নিষ্পত্তি

- 1.10.1. ঋণৰ অনুমোদন বেঙ্কৰ একমাত্ৰ বিবেচনাত হ'ব যদিও, ঋণ লওঁতাসকলে সিদ্ধান্তটোৰ বিৰুদ্ধে আপীল কৰাৰ সুযোগ লাভ কৰিব। এই উদ্দেশ্যৰ বাবে, আবেদনকাৰী/ঋণ লওঁতাই বেঙ্কৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিত নিৰ্ধাৰিত অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে প্ৰাসঙ্গিক সম্পৰ্কৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে (বেঙ্কৰ গ্ৰাহক সেৱা নীতিৰ অংশ)।
- 1.10.2. বেঙ্কে ইয়াৰ কৰ্মচাৰী বা আউটচৰ্চ এজেন্সিৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ দ্বাৰা অনুপযুক্ত আচৰণৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব আৰু সময়মতে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰদান কৰিব।

### 1.11. নিৰীক্ষণ আৰু প্ৰতিবেদন

- 1.11.1. এই নিৰ্দেশনা অনুসৰণৰ বাবে হেড-কমপ্লায়েন্সৰ দ্বাৰা বাৰ্ষিক ভিত্তিত পুনৰীক্ষণ কৰা হ'ব আৰু ইয়াৰ প্ৰতিবেদন পৰিচালক মণ্ডলীৰ ওচৰত দাখিল কৰা হ'ব।

### 1.12. নীতি ৰূপায়ণ আৰু আপডেট

- 1.12.1. এই আঁচনিখন বেঙ্কৰ পৰিষদৰ অনুমোদনৰ তাৰিখৰ পৰা কাৰ্যকৰী হ'ব।
- 1.12.2. ইয়াক বাৰ্ষিক বা প্ৰয়োজন অনুসৰি পুনৰীক্ষণ কৰা হ'ব পাৰে, কিন্তু বেঙ্কৰ পৰিষদৰ দ্বাৰা পৰৱৰ্তী অনুমোদন লৈকে কাৰ্যকৰী হ'ব।

\*\*\*\*\*