



## ऋणदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता

जैसा कि भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर अपने परिपत्रों के माध्यम से निर्देशित किया गया है, बैंक ने निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित उधारदाताओं के लिए संशोधित उचित व्यवहार कोड अपनाया है। उसी की मुख्य विशेषताएं निम्न हैं:

### 1. कर्ज के लिए आवेदन:

ऋण आवेदन पत्र में, बैंक प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क और शुल्क के बारे में जानकारी सहित व्यापक जानकारी प्रदान करेगा और आवेदन की गैर-स्वीकृति, पूर्व भुगतान विकल्प और अन्य मामले जो उधारकर्ताओं के ब्याज को प्रभावित करते हैं, सभी श्रेणियों के ऋणों के मामले में वापसी योग्य ऐसी फीस की राशि, चाहे उनके द्वारा मांगी गई ऋण की राशि कुछ भी हो।

### 2. ऋण आवेदन का प्रसंस्करण:

- a. बैंक सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती प्रदान करेगा जिसमें उस समय सीमा का उल्लेख होगा जिसके भीतर आवेदन का निपटान किया जाएगा।
- b. बैंक ऋण आवेदन का सत्यापन करेगा और यदि अतिरिक्त विवरण / दस्तावेजों की आवश्यकता है; इन्हें आवेदक से मांगा जाएगा।
- c. सभी श्रेणियों के ऋणों के लिए और किसी भी सीमा सीमा के बावजूद, बैंक से बिना किसी देरी के आवेदन को संसाधित करने की अपेक्षा की जाएगी। यदि आवेदन अस्वीकार कर दिया जाता है, तो बैंक एक महीने के भीतर आवेदक को लिखित रूप में या ईमेल के माध्यम से अस्वीकृति के कारण बताएगा।

### 3. ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें

- a. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण की आवश्यकता और उधारकर्ताओं की साख का उचित मूल्यांकन हो। मार्जिन और सुरक्षा का निर्धारण बैंक की मौजूदा ऋण नीति के अनुरूप उधारकर्ताओं की उचित परिश्रम और साख पर आधारित होगा। बैंक के विभिन्न नीति / उत्पाद नोटों में मूल्यांकन के तरीकों का विस्तृत विवरण दिया गया है। मूल्यांकन सभी क्रेडिट संबंधी और ऐसी अन्य जानकारी पर आधारित होगा जिसे बैंक द्वारा मांगा / एकत्र किया जा सकता है।

- b. बैंक उधारकर्ता को उसके नियमों और शर्तों के साथ ऋण सीमा बताएगा और उसकी पूरी जानकारी के साथ दिए गए इन नियमों और शर्तों की उधारकर्ता की स्वीकृति को रिकॉर्ड में रखेगा।
- c. बैंक स्वीकृति पत्र की शर्तों के अनुसार दस्तावेजों के उचित निष्पादन के बाद सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों में से प्रत्येक की एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति प्रदान करेगा, भले ही उधारकर्ता द्वारा इस संबंध में कोई विशेष अनुरोध नहीं किया गया हो।
- d. जहां तक संभव हो, सुविधा की शर्तें क्रेडिट सुविधाओं से संबंधित नियम और शर्तें निर्धारित करेंगी जो पूरी तरह से बैंक के विवेक पर हैं। इनमें सुविधाओं की स्वीकृति या अस्वीकृति शामिल हो सकती है, जैसे कि स्वीकृत सीमा से अधिक की पैसे निकलवाना, क्रेडिट स्वीकृति में विशेष रूप से सहमत होने के अलावा अन्य उद्देश्य के लिए जारी किए गए चेक का सम्मान करना और एक गैर-निष्पादित परिसंपत्ति के रूप में या चूक की स्थिति में या मंजूरी की शर्तों का अनुपालन न करने की स्थिति में उधारकर्ता के खाते पर आहरण की अनुमति नहीं है। क्रेडिट सीमा की उचित समीक्षा के बिना व्यवसाय आदि में वृद्धि के कारण उधारकर्ताओं की आगे की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए बैंक का दायित्व नहीं होगा।

#### 4. ऋण आवेदन का प्रसंस्करण:

बैंक इस तरह की मंजूरी को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों के अनुरूप स्वीकृत ऋणों का समय पर वितरण सुनिश्चित करेगा। बैंक ब्याज दरों, सेवा शुल्क आदि सहित नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देगा। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी हों (जब तक कि विनियमन/कानून द्वारा अन्यथा आवश्यक न हो)।

#### 5. अदायगी के बाद निरीक्षण

- a. सुविधा शर्तों के तहत भुगतान या प्रदर्शन को याद करवाने / तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय लेने से पहले, बैंक उधारकर्ताओं को नोटिस देगा, जैसा कि सुविधा शर्तों या उचित अवधि में निर्दिष्ट है यदि सुविधा शर्तों में ऐसी कोई शर्त मौजूद नहीं है (जब तक कि सुरक्षा खतरे में न हो)।
- b. बैंक ऋण का भुगतान प्राप्त करने या ऋण की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा जो उधारकर्ताओं के खिलाफ हो सकता है। यदि निर्धारित करने के इस तरह के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ताओं को इसके बारे में 3 नोटिस दिए जाएंगे और दस्तावेज जिनके तहत ऋणदाता प्रतिभूतियों को बनाए रखने के हकदार हैं।

6. सामान्य

- a. उधारकर्ता से या किसी बैंक से, उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, जो खाते को लेने का प्रस्ताव करता है, सहमति या अन्यथा अर्थात् बैंक की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा।
- b. बैंक अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा यथा बेवक्त उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि
- c. बैंक ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा।
- d. एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया गया है जिससे बैंक के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले विवादों को बैंक की शिकायत निवारण नीति के तहत निर्धारित तरीके से सुना और निपटाया जाएगा।
- e. व्यापार संवाददाता के खिलाफ किसी भी शिकायत या शिकायत के मामले में, उधारकर्ता इक्विटास स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड (ESFB) के ग्राहक सेवा विभाग से टोल फ्री नंबर: 1800 103 2977 पर संपर्क कर सकते हैं या अपनी परिवेदना या शिकायत 'customerservice@equitasbank.com' पर मेल कर सकते हैं।
- f. बैंक अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा अनुचित व्यवहार के लिए जवाबदेह होगा और समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगा।