



उचित ऋण व्यवहार संहिता

निष्पक्ष ऋण अभ्यास संहिता

भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुपालन में, बैंक ने ऋणदाताओं के लिए अपना निष्पक्ष व्यवहार कोड तैयार किया है। बैंक का उद्देश्य बैंक के साथ अपने लेन-देन के संबंध में बैंक के उधारकर्ताओं को पारदर्शिता और स्पष्टता प्रदान करना है।

यह दस्तावेज़ उन प्रथाओं का विवरण प्रदान करता है जिनका पालन बैंक को अपने ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और पारदर्शी व्यवहार सुनिश्चित करने के लिए करना चाहिए जो ऋण प्राप्त करने के लिए उसके पास आते हैं और ऋण स्वीकृत होने के बाद ग्राहकों के साथ लेन-देन करते हैं। यह कोड कर्मचारियों को बेहतर सेवाएं प्रदान करने में सक्षम बनाएगा।

ग्राहक सेवा और अपने ग्राहकों के साथ व्यापारिक लेन-देन में पारदर्शिता बनाए रखना। बुनियादी सिद्धांत संहिता के प्रावधान निम्नानुसार हैं:

दायरा

निष्पक्ष ऋण व्यवहार संहिता (संक्षेप में एफएलपीसी) हमारे बैंक द्वारा अपनाई गई एक स्वैच्छिक संहिता है, जिसका उद्देश्य है ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय सर्वोत्तम प्रथाओं के समन्वय पर ध्यान देना।

संहिता के उद्देश्य

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे और निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा देना
- पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक को बेहतर समझ हो सके
वह सेवाओं से उचित अपेक्षा कर सकता है
- प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित करना
- ग्राहक और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना
- आवास वित्त प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना

संहिता का अनुप्रयोग

यह संहिता बैंक के सभी कर्मचारियों तथा सभी उत्पादों और सेवाओं के संबंध में बैंक के कारोबार के दौरान इसका प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत अन्य व्यक्तियों पर लागू होगी।

महत्वपूर्ण घोषणाएँ

बैंक इस संहिता का पालन करने की घोषणा करता है और वचनबद्धता व्यक्त करता है तथा वित्त उद्योग में प्रचलित मानक प्रथाओं को पूरा करने के लिए, ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांत पर, सभी लेन-देन में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करने का वचन देता है।

- बैंक ग्राहकों को स्पष्ट एवं पारदर्शी जानकारी उपलब्ध कराएगा ताकि वे अपने वित्तीय लेन-देन का सही तरीके से निपटान कर सकें।
समझना:
क) ब्याज दर सहित प्रस्तावित उत्पादों और सेवाओं की शर्तें और नियम
सेवा शुल्क
ख) ग्राहकों को उपलब्ध लाभ
- बैंक के उत्पाद और सेवाएँ पत्र और अधिसूचना दोनों में प्रासंगिक कानूनों और विनियमों के अनुरूप होंगी।
और आत्मा
- बैंक गलतियों को सुधारने में शीघ्रता से कार्रवाई करेगा और अपने ग्राहकों द्वारा दर्ज कराई गई शिकायतों पर ध्यान देगा।

इस संहिता के उद्देश्यों के आलोक में ग्राहकों के लिए • बैंक अपने संभावित/मौजूदा ग्राहकों के बीच आयु, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। हालाँकि, ऋण उत्पादों में उल्लिखित प्रतिबंध, यदि कोई हों, लागू होते रहेंगे। • किसी भी संभावित या मौजूदा ग्राहक को अनुरोध करने पर संहिता की एक प्रति प्रदान की जा सकती है। • पेशेवर तरीके से कुशल, विनम्र, मेहनती और त्वरित सेवाएँ प्रदान करना।

खुदरा ऋण का मामला

• प्रकटीकरण, सूचना के प्रसार और प्रस्तुति में निष्पक्ष और ईमानदार होना
ऋण उत्पादों की जानकारी जनता को जारी करना और विपणन करना। ऋण के लिए आवेदन करने वाले ग्राहकों को आवश्यक सहायता प्रदान करना। ऋण अनुबंध करने में यदि सहायता या सलाह मांगी जाए तो उसे प्रदान करना। ऋण स्थापित करके ग्राहकों के साथ किसी भी विवाद या मतभेद को हल करने का सद्भावपूर्वक प्रयास करना।

संगठन के भीतर शिकायत निवारण प्रकोष्ठ • सभी नियामक आवश्यकताओं का सद्भावपूर्वक अनुपालन करना • ऋण लेने में संभावित जोखिमों के बारे में सामान्य जागरूकता फैलाना और ग्राहकों को स्वतंत्र वित्तीय सलाह लेने तथा केवल बैंकों के प्रतिनिधित्व पर कार्य न करने के लिए प्रोत्साहित करना

निष्पक्ष व्यवहार

उत्पाद की जानकारी

• भावी ग्राहक को उसकी ज़रूरतों के हिसाब से बैंक के पास उपलब्ध ऋण उत्पादों की रेंज के बारे में पूरी जानकारी दी जाएगी। • ग्राहक के चयन पर उसे ऋण के बारे में प्रासंगिक जानकारी दी जाएगी।

पसंद का उत्पाद.

• ग्राहक को ऋण की स्वीकृति और संवितरण तक की प्रक्रियाओं के बारे में बताया जाएगा और समय-सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा जिसके भीतर सामान्यतः हमारे बैंक में सभी प्रक्रियाएँ पूरी कर ली जाएंगी। • ग्राहक को शाखाओं के नाम और फोन नंबर तथा ऋण की स्वीकृति और संवितरण तक की प्रक्रियाओं के बारे में बताया जाएगा।

ऐसे व्यक्ति जिनसे वह अपनी आवश्यकताओं के अनुरूप ऋण प्राप्त करने के लिए संपर्क कर सकता है।

• ग्राहक को ऋण की सेवा और समापन में शामिल प्रक्रिया के बारे में सूचित किया जाएगा लिया गया।

प्रकटीकरण और पारदर्शिता

बैंक निम्नलिखित माध्यम से ब्याज दरों, सामान्य शुल्कों और प्रभारों के बारे में जानकारी प्रदान करेगा:

• शाखाओं में नोटिस लगाना • अनुरोध किए जाने पर टैरिफ
अनुसूची उपलब्ध कराना • बैंक की वेबसाइट पर

• उचित सत्यापन के बाद, फ़ोन पर

ब्याज दरों में संशोधन

• बैंक मौजूदा ब्याज दरों में किसी भी संशोधन को यथाशीघ्र अधिसूचित करेगा और उन्हें ग्राहकों के लिए उपलब्ध
• मौजूदा ग्राहकों को ब्याज दर संशोधन की सूचना अधिसूचना के माध्यम से दी जाएगी।
बैंक की वेबसाइट/मीडिया/शाखाओं के नोटिस बोर्ड

डिफॉल्ट ब्याज/दंड ब्याज

बैंक भावी ग्राहकों को डिफॉल्ट ब्याज/दंडात्मक ब्याज दरों के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित करेगा।

प्रभार

- बैंक ग्राहकों द्वारा उनके ऋण के संबंध में देय सभी शुल्कों का विवरण अधिसूचित करेगा खाता
- बैंक भावी ग्राहकों के लाभ के लिए सभी विवरण उपलब्ध कराएगा मिडिया में उनके खुदरा उत्पादों के संबंध में आम तौर पर शुल्क से संबंधित
- शुल्क में किसी भी संशोधन की सूचना पहले ही दे दी जाएगी तथा इसकी जानकारी भी उपलब्ध करा दी जाएगी। मिडिया

ऋण वितरण सहित ऋण देने के नियम व शर्तें

- उधारकर्ता द्वारा मांगी गई ऋण की राशि के बावजूद सभी श्रेणियों के ऋणों के संबंध में ऋण आवेदन पत्र व्यापक होंगे। • बैंक उधारकर्ता को ऋण आवेदन के प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क / प्रभारों के बारे में सभी जानकारी का खुलासा करेगा, यदि ऋण राशि स्वीकृत / वितरित नहीं की जाती है, तो वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, देरी से पुनर्भुगतान के लिए जुर्माना यदि कोई हो, ऋण को निश्चित से अस्थिर दरों पर स्विच करने के लिए रूपांतरण शुल्क या इसके विपरीत, किसी भी ब्याज रीसेट खंड का अस्तित्व और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है।

- सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के विरुद्ध पावती दी जाएगी • बैंक उचित समयावधि के भीतर ऋण आवेदनों का सत्यापन करेगा • आम तौर पर ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी विवरण आवेदन के समय बैंक द्वारा एकत्र किए जाएंगे। यदि उसे किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो ग्राहक को तुरंत उसे प्रदान करने के लिए सूचित किया जाएगा • बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उचित परिश्रम आवश्यकताओं पर समझौता किए बिना उचित समयावधि में ऋण निर्णय दिया जाएगा • बैंक स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा, स्वीकृत ऋण राशि के साथ-साथ वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क सहित सभी नियमों और शर्तों के बारे में उधारकर्ता को लिखित रूप में बताएगा और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगा।

- ऋण स्वीकृत करने के निर्णय के तुरंत बाद, बैंक ग्राहक को उन दस्तावेजों का मसौदा दिखाएगा जिन्हें निष्पादित करना आवश्यक है और यदि ग्राहक द्वारा मांग की जाती है, तो ऋण की स्वीकृति और संवितरण के लिए प्रासंगिक नियम और शर्तें समझाएगा। • ऋण स्वीकृति/संवितरण की अस्वीकृति के मामले में, निर्णय उधारकर्ता को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा। उचित विचार-विमर्श के बाद बैंक की राय में अस्वीकृति का कारण, जिसके कारण ऋण आवेदनों को अस्वीकार कर दिया गया है, को भी लिखित रूप में सूचित किया जाएगा। यदि प्रस्ताव बैंक के आंतरिक उत्पाद मापदंडों को पूरा नहीं करता है, तो उधारकर्ता को तदनुसार सूचित किया जाएगा।

- ऋण वितरण से पहले और ऋण दस्तावेजों के तत्काल निष्पादन पर, बैंक उधारकर्ता के अनुरोध पर उसे दस्तावेजों की एक प्रति प्रदान की जाएगी
- स्वीकृति पत्र में ऋण/सीमा का उद्देश्य स्पष्ट रूप से उल्लिखित होना चाहिए तथा उधारकर्ता द्वारा निष्पादित किए जाने वाले दस्तावेजों का भी स्वीकृति पत्र में उल्लेख किया जाना चाहिए।

संवितरण पश्चात पर्यवेक्षण

- निधियों के उचित अंतिम उपयोग और उधारकर्ता द्वारा निर्धारित नियमों का पालन सुनिश्चित करने के उद्देश्य से

ऋण की शर्तों और नियमों के अनुसार, बैंक परिसंपत्तियों का आवधिक निरीक्षण, आवधिक रिपोर्ट और रिटर्न प्राप्त करना, निर्धारित अंतराल पर खाते की समीक्षा आदि के माध्यम से संवितरण के बाद अनुवर्ती कार्रवाई और पर्यवेक्षण करना जारी रखेगा। • अग्रिम राशि को वापस लेने/ या ऋण की त्वरित चुकौती या यहां तक कि अतिरिक्त प्रतिभूतियों (प्रतिभूति शर्तों से परे) की मांग करने का निर्णय लेने से पहले बैंक स्वीकृत नियमों और शर्तों/ ऋण समझौते के तहत निर्धारित अनुसार उधारकर्ता को उचित नोटिस देगा। यदि मंजूरी/ ऋण समझौते की शर्तों में ऐसी कोई विशिष्ट नोटिस अवधि निर्धारित नहीं है, तो आमतौर पर एक से दो महीने की अवधि को उचित माना जाएगा। • उधारकर्ता को दिए गए ऋण के खिलाफ बैंक द्वारा रखी गई प्रतिभूतियां, ऋण की बकाया राशि के पूर्ण निपटान के बाद जारी की जाएंगी, ऐसे मामलों में जहां सेट ऑफ करने के ऐसे अधिकार का प्रयोग करना ज़रूरी है, बैंक स्वीकृति/ऋण समझौते की शर्तों के अनुसार उधारकर्ता को शेष दावों और दस्तावेजों के पूर्ण विवरण के साथ इस बारे में उचित नोटिस देगा जिसके तहत बैंक प्रासंगिक दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने का हकदार है। जहां स्वीकृति/ऋण समझौते की शर्तों में ऐसा कोई प्रावधान नहीं है, वहां 15 से 21 दिनों का नोटिस उचित माना जाता है।

बकाया राशि का संग्रह

- जब भी ऋण दिया जाता है, बैंक ग्राहक को राशि, अवधि और चुकौती की आवधिकता के माध्यम से चुकौती प्रक्रिया समझाएगा। हालांकि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो देश के कानूनों और बैंक के साथ ग्राहक के अनुबंध के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन बकाया राशि की वसूली के लिए किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत मुलाकात करके और/ या यदि कोई हो तो सुरक्षा वापस लेने के जरिए उसे याद दिलाना शामिल होगा। • बैंक कर्मचारी या कोई अधिकृत व्यक्ति बकाया राशि के संग्रह या/और सुरक्षा वापस लेने के लिए बैंक का प्रतिनिधित्व करते समय आईडी कार्ड या किसी अन्य माध्यम से अपनी पहचान बताएगा। • बैंक ग्राहकों को बकाया राशि के बारे में सभी जानकारी प्रदान करेगा और बकाया राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेगा। • बकाया राशि के संबंध में विवादों या मतभेदों को आपसी सहमति से हल करने के लिए सभी प्रकार की सहायता दी जाएगी।

स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से।

- बकाया राशि वसूलने के लिए ग्राहक के स्थान पर जाते समय शालीनता और शिष्टाचार का ध्यान रखा जाएगा। बनाए रखा।
- ऋण वसूली के मामले में बैंक अनुचित उत्पीड़न या दबाव का प्रयोग नहीं करेगा। शारीरिक बल।

सामान्य

- बैंक ऋण स्वीकृति दस्तावेजों की शर्तों और नियमों में उल्लिखित मामलों को छोड़कर ऋणकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगा (जब तक कि ऋणदाता के संज्ञान में कोई नई जानकारी न आ जाए, जिसका ऋणकर्ता द्वारा पहले खुलासा न किया गया हो)
- बैंक ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। हालांकि, यह बैंक को समाज के कमजोर वर्गों के लिए तैयार की गई ऋण-लिंक्ड योजनाओं में भाग लेने से नहीं रोकता है। • उधारकर्ता या बैंक/वित्तीय संस्थान से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, जो खाते को लेने का प्रस्ताव करता है, सहमति या अन्यथा यानी बैंक की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर बताई जाएगी।

लेखांकन प्रथाएँ

- बैंक नियमित रूप से खातों का विवरण उपलब्ध कराएगा, जब तक कि इसे अनावश्यक न समझा जाए।
ग्राहकों
- बैंक सहमत ब्याज, दंडात्मक ब्याज के आवेदन के लिए प्रासंगिक नियत तारीखों को अधिसूचित करेगा, यदि ऋण आवेदनों, दस्तावेजों में इनका उल्लेख नहीं किया गया है तो चूक ब्याज और शुल्क पत्र-व्यवहार
- बैंक लेखांकन प्रथाओं में किसी भी बदलाव को अग्रिम रूप से सूचित करेगा जो कि बैंक के वित्तीय विवरण को प्रभावित करेगा।
ग्राहक

गोपनीयता

बैंक ऐसी व्यक्तिगत जानकारी एकत्रित करेगा जो उसे ग्राहक की प्रोफाइल को समझने और अपना व्यवसाय संचालित करने के लिए प्रासंगिक और आवश्यक लगे। बैंक ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय के रूप में और किसी भी तीसरे व्यक्ति को कोई भी जानकारी नहीं बताएगा जब तक कि किसी कानून या सरकारी प्राधिकरणों द्वारा विनियामकों या क्रेडिट एजेंसियों सहित या जहां ग्राहक द्वारा जानकारी साझा करने की अनुमति दी गई हो, द्वारा आवश्यक न हो। यदि बैंक किसी तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाएगा समर्थन सेवाएँ, बैंक को यह अपेक्षा होगी कि ऐसे तृतीय पक्ष ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को संभालें गोपनीयता की समान डिग्री।

भ्रष्टाचार विरोधी मानदंड

शिवालिक स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड रिश्वतखोरी और भ्रष्टाचार के प्रति शून्य सहनशीलता का दृष्टिकोण अपनाता है तथा अपने सभी व्यापारिक लेन-देन और संबंधों में पेशेवर, निष्पक्ष और ईमानदारी के साथ कार्य करने के लिए प्रतिबद्ध है। बैंक रिश्वतखोरी और भ्रष्टाचार से निपटने के लिए प्रभावी प्रणालियों के कार्यान्वयन और प्रवर्तन के लिए प्रतिबद्ध है। हमारे कर्मचारियों और सहयोगियों की ईमानदारी हमारी सफलता के लिए महत्वपूर्ण है।

भ्रष्टाचार में शामिल होगा

- जब कोई व्यक्ति किसी परितोषण के बदले में अपने कर्तव्यों के विपरीत कार्य करता है वह ऐसे कार्य करने से विरत रहता है जो उसके कर्तव्यों का हिस्सा है
- किसी को प्रलोभन या पुरस्कार के रूप में किसी प्रकार का प्रस्ताव, भुगतान का वादा, याचना या प्राप्ति किसी व्यक्ति को दुर्भावनापूर्ण इरादे से कोई कार्य करने या न करने के लिए कहना
- निजी लाभ के लिए पद का दुरुपयोग
- किसी व्यक्ति के अधिकारों के उल्लंघन में कार्य करने या कार्य न करने के लिए दो या अधिक व्यक्तियों के बीच समझौता।
लाभ या प्राप्ति के लिए कर्तव्य
- कोई भी आचरण जिसके तहत कोई व्यक्ति किसी व्यक्ति से, अपने लिए या किसी अन्य व्यक्ति के लिए, किसी अधिकारी को भ्रष्ट या अवैध तरीकों से या व्यक्तिगत प्रभाव के प्रयोग से, किसी व्यक्ति के प्रति पक्षपात या अरुचि दिखाने के लिए अपने कर्तव्यों का पालन करने में कोई कार्य करने या न करने के लिए प्रेरित करने के लिए कोई परितोषण स्वीकार करता है या प्राप्त करता है, या स्वीकार करने या प्राप्त करने का प्रयास करता है।
- कोई अन्य कार्य जिसकी बैंक नीतियों के तहत अनुमति नहीं है या विशेष रूप से निषिद्ध है
- कोई अन्य कार्य जो बैंक के हितों के विरुद्ध हो
- कोई अन्य कार्य जो भ्रष्टाचार निवारण अधिनियम और किसी अन्य के तहत अपराध और दंडनीय है
उस समय लागू देश का संबंधित कानून
- ग्राहकों को अवैध रूप से सुविधा प्रदान करने के लिए अन्य स्टाफ सदस्यों के साथ मिलीभगत का कोई भी कार्य
- जानबूझकर नकली या फोटोकॉपी किए गए दस्तावेजों को स्वीकार करना ताकि कंपनी को वित्तीय नुकसान हो।
किनारा
- अधीनस्थों/टीम के सदस्यों/ग्राहकों से अनुचित/अनैतिक लाभ की मांग करना
- गोपनीय डेटा/सूचना को अनधिकृत रूप से बाहरी लोगों तक पहुंचाना

- ग्राहकों के खराब पूर्ववृत्त की जानकारी को दबाना, जो कि किसी के पास हो सकती है।
बैंक.

निषिद्ध प्रथाएँ

- भ्रष्ट आचरण, जिसका अर्थ है प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से किसी की पेशकश करना, देना, प्राप्त करना या याचना करना।
किसी अन्य पक्ष के कार्यों को अनुचित/अवैध रूप से प्रभावित करने के लिए मूल्यवान वस्तु
- धोखाधड़ीपूर्ण व्यवहार, जिसका अर्थ है कोई भी कार्य या चूक, जिसमें गलत बयानी भी शामिल है, जो धोखाधड़ी के लिए उत्तरदायी है।
जानबूझकर या लापरवाही से किसी पार्टी को वित्तीय या अन्य लाभ प्राप्त करने के लिए गुमराह करता है या गुमराह करने का प्रयास करता है
लाभ के लिए या किसी दायित्व से बचने के लिए
- एक कपटपूर्ण अभ्यास, जिसका अर्थ है दो या दो से अधिक पक्षों के बीच एक व्यवस्था जो किसी अनुचित उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए बनाई गई है जिसमें किसी अन्य पक्ष
की कार्रवाई को अनुचित तरीके से प्रभावित करना शामिल है
- मनी लॉन्ड्रिंग, जिसका अर्थ है आपराधिक गतिविधि से प्राप्त संपत्ति का जानबूझकर रूपांतरण या हस्तांतरण, ताकि इसकी अवैध उत्पत्ति को छुपाया या छिपाया जा सके;
ज्ञात संपत्ति की वास्तविक प्रकृति, स्रोत, स्थान, स्वभाव, आंदोलन या स्वामित्व को छुपाना या छिपाना।

आपराधिक गतिविधि से उत्पन्न; संपत्ति का अधिग्रहण, कब्जा या उपयोग जो ज्ञात है
आपराधिक गतिविधि से उत्पन्न; उपरोक्त किसी भी गतिविधि के कमीशन में भागीदारी, या सहायता

- आतंकवादी वित्तपोषण, जिसका अर्थ है किसी भी तरह से प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से धन का प्रावधान या संग्रह इस इरादे से कि उनका उपयोग किया जाना चाहिए या इस
ज्ञान के साथ कि उनका उपयोग किया जाना है।
आतंकवादी गतिविधियों को अंजाम देने के लिए पूर्णतः या आंशिक रूप से उपयोग किया जाता है

धोखाधड़ी और भ्रष्टाचार को रोकने और उससे निपटने के लिए उधारकर्ता की कार्रवाई

- ऋण राशि के उपयोग के संबंध में भ्रष्ट, धोखाधड़ी, मिलीभगत और बलपूर्वक प्रथाओं को रोकने के लिए सभी उचित उपाय करें, जिसमें उचित उपाय अपनाना (परन्तु केवल
इन्हीं तक सीमित नहीं) शामिल है
प्रत्ययी और प्रशासनिक प्रथाएं तथा संस्थागत व्यवस्थाएं यह सुनिश्चित करने के लिए कि ऋण की आय का उपयोग केवल उन्हीं उद्देश्यों के लिए किया जाए जिनके लिए
ऋण दिया गया था
- धोखाधड़ी के किसी भी आरोप के संबंध में बैंक के प्रधान कार्यालय को तुरंत रिपोर्ट करें।
ऋण राशि के उपयोग के संबंध में भ्रष्टाचार के मामले जो उसके ध्यान में आते हैं
- ऐसे प्राप्तकर्ता को बैंक को अपने सभी खातों और अभिलेखों तथा परियोजना से संबंधित अन्य दस्तावेजों का निरीक्षण करने की अनुमति देने की आवश्यकता होती है, जिन्हें
ऋण समझौते के अनुसार बनाए रखा जाना आवश्यक है और
उन्हें बैंक कोड के अनुसार, या उसकी ओर से, लेखापरीक्षित कराना
- बैंक ऋण आवेदन में ग्राहक द्वारा उल्लिखित विवरणों को उसके निवास पर और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर और/या व्यक्तिगत रूप से संपर्क करके सत्यापित कर
सकता है।
अपने अधिकारी/अधिकारियों को नियुक्त करके या एजेंसियों के माध्यम से उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर जाकर
इस प्रयोजन के लिए, जब भी आवश्यक समझा जाए, दिन के उचित समय पर नियुक्त किया जाएगा
- यदि बैंक को उसके ऋण में किसी लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता हो तो ग्राहक सहयोग करेगा।
पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों की भागीदारी के साथ या बिना भागीदारी के
- यदि ग्राहक धोखाधड़ी करता है, तो वह अपने सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा।
और यदि ग्राहक उचित सावधानी के बिना कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो
ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है

बैंक निष्पक्ष आचरण संहिता के अनुपालन और बैंक की कार्यप्रणाली की वार्षिक समीक्षा करेगा।
प्रबंधन के विभिन्न स्तरों द्वारा शिकायत निवारण तंत्र की एक समेकित रिपोर्ट
ऐसी समीक्षाएं बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती हैं।
- यदि उधारकर्ता को ऐसा कोई कारण नजर आए तो समझौते को समय से पहले समाप्त करने या निलंबित करने का प्रावधान करना।
बैंक द्वारा प्राप्तकर्ता को अयोग्य घोषित कर दिया गया है।

- ऐसे प्राप्तकर्ता से ऋण की किसी भी राशि की प्रतिपूर्ति की मांग करना जिसके संबंध में धोखाधड़ी और भ्रष्टाचार हुआ है।

धोखाधड़ी और भ्रष्टाचार को रोकने और उससे निपटने के लिए बैंक की कार्रवाई

- ऋण को तुरंत वापस लेना। • आवश्यक जांच शुरू करना और उचित कार्रवाई करना। • ऐसे उधारकर्ता और अधिकारी के खिलाफ आवश्यक अनुशासनात्मक कार्रवाई करना जो उचित और उचित हो।
न्यायसंगत
- ऐसे उधारकर्ता और अधिकारी को दोषी पाए जाने पर उनके खिलाफ आवश्यक आपराधिक कार्रवाई शुरू करना
पूछताछ में
- उचित जांच के बाद बैंक को अनुशासनात्मक कार्रवाई और कानूनी सहारा लेने का अधिकार है, जिसमें दोषी के खिलाफ मुकदमा दायर करना भी शामिल है, चाहे वह उसका अधिकारी हो, उधारकर्ता हो या तीसरा पक्ष हो।

शिकायत निवारण

- बैंक कानून, अपनाई गई नीतियों और नियमों के दायरे में ग्राहकों की संतुष्टि के लिए प्रयास करेगा।
प्रक्रियाओं
- किसी भी शिकायत के मामले में, ग्राहक उस व्यावसायिक स्थान के प्रभारी से संपर्क कर सकता है जहाँ उसका खाता था और प्रभारी के पास उपलब्ध 'शिकायत रजिस्टर' में शिकायत दर्ज कर सकता है। शिकायत दर्ज करने पर, ग्राहक को भविष्य के संदर्भ के लिए शिकायत संख्या और तारीख प्राप्त करनी चाहिए। यदि और जब कोई शिकायत प्राप्त होती है, तो संबंधित शाखा प्राप्ति की तारीख से सात (7) दिनों के भीतर पूरे विवरण के साथ मामले की रिपोर्ट अपने क्लस्टर प्रमुख को देगी, जो अधिकतम तीस (30) दिनों की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद के निवारण और समाधान के लिए सभी आवश्यक कदम उठाएंगे।
- यदि प्रतिक्रिया असंतोषजनक है, या कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं हुई है, तो शिकायत दर्ज की जानी चाहिए
निम्नलिखित तक बढ़ा दिया गया:
स्तर 1 - संबंधित क्लस्टर प्रमुख
स्तर 2 - मुख्य वित्तीय अधिकारी
स्तर 3 - प्रबंध निदेशक

ऋणी इस प्रकार बैंक के साथ अनुबंध करता है:-

- वह रिश्ततखोरी विरोधी और भ्रष्टाचार विरोधी गतिविधियों से संबंधित सभी लागू कानूनों, विधियों, विनियमों का पालन करेगा।
भारत में भ्रष्टाचार विरोधी
- वह बैंक के संबंध में धोखाधड़ी और भ्रष्टाचार के किसी भी मामले की तुरंत रिपोर्ट बैंक को देगा।
ऋण की आय के उपयोग से जो उसके ध्यान में आता है
- वह बैंक के प्रतिनिधियों के साथ किसी भी जांच में पूर्ण सहयोग करेंगे।
ऋण राशि के उपयोग के संबंध में धोखाधड़ी और भ्रष्टाचार की रिपोर्ट की गई
- वह इसमें उल्लिखित सभी नियमों और शर्तों को पढ़ और समझ लेगा और घोषणा करेगा कि वह उक्त निष्पक्ष व्यवहार का पालन करने के लिए सहमत होगा