निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफपीसी)
माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर लागू

बैंक का निष्पक्ष व्यवहार कोड:

1. माइक्रोफाइनेंस ऋणों के लिए: वर्तमान में बैंक ग्राहक द्वारा भुगतान में देरी के कारण कोई दंडात्मक ब्याज या दंडात्मक शुल्क नहीं लेता है। यदि भविष्य में बैंक दंडात्मक शुल्क लगाने का निर्णय लेता है, तो वह केवल बकाया राशि पर ही लिया जाएगा, पूरी ऋण राशि पर नहीं।

2. बैंक नीचे उल्लिखित दिशानिर्देशों का पालन करेगा:
   (i) माइक्रोफाइनेंस ऋण संपार्श्विक-मुक्त ऋण होंगे।
   (ii) ऋण को उधारकर्ता के जमा खाते पर ग्रहणाधिकार के साथ नहीं जोड़ा जाएगा।
   (iii) आवेदन पत्र के समय भरे गए सहमति/आवेदन पत्र में पुनर्भुगतान आवृत्ति पर लचीलापन उपलब्ध कराया गया है।
   (iv) बैंक/बीसी ऋण अधिकारी ऋण आवेदन भरते समय ऋण पात्रता निर्धारित करने के लिए घरेलू आय का आकलन करेंगे। ऐसी आय का मूल्यांकन पारदर्शी और सटीक तरीके से किया जाएगा। ऐसी आय नियामक आवश्यकता के भाग के रूप में क्रेडिट सूचना कंपनियों (CIC) को रिपोर्ट की जाएगी।
   (v) माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर कोई पूर्वभुगतान जुर्माना नहीं लगाया जाएगा।
   (vi) मूल्य निर्धारण और शुल्कों का विवरण फैक्ट शीट में दिया गया है, जो ऋण दस्तावेजों/ऋण कार्ड का हिस्सा है।
   (vii) बैंक अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी/बीसी के कर्मचारियों द्वारा अनुचित व्यवहार और समय पर शिकायत निवारण के लिए जवाबदेह होगा।
   (viii) ऋण वसूली से संबंधित दिशानिर्देश:
   (क) यदि उधारकर्ता लगातार दो या अधिक अवसरों पर निर्दिष्ट/केन्द्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है, तो बीसी फील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के निवास या कार्य के स्थान पर वसूली करने की अनुमति दी जाएगी।
   (ख) बैंक या उसके एजेंट वसूली के लिए किसी भी कठोर तरीके का प्रयोग नहीं करेंगे।
   (ग) ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए ऋण कार्ड में दिए गए विवरण के अनुसार बीसी शाखा/बैंक के टोल-फ्री नंबर/बैंक के नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।

3. बैंक की एफपीसी बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।

4. बैंक की एफपीसी बीसी कार्यालय और शाखा में स्थानीय भाषा में प्रदर्शित की जाएगी।