1. निष्पक्ष ऋण व्यवहार संहिता

भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुपालन में, बैंक ने कर्जदाताओं के लिए अपनी निष्पक्ष व्यवहार संहिता तैयार की है. बैंक अपने कर्जदारों को बैंक के साथ उनके लेन–देन के संबंध में पारदर्शिता और स्पष्टता प्रदान करना चाहता है.

यह दस्तावेज़ उन पद्धतियों का विवरण प्रदान करता है जिनका पालन बैंक को अपने ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और पारदर्शी व्यवहार सुनिश्चित करने के लिए करना चाहिए, जो कर्ज प्राप्त करने के लिए उससे संपर्क करते हैं और कर्ज स्वीकृत होने के बाद ग्राहकों के साथ लेन–देन करते हैं. यह संहिता कर्मचारियों को बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने और अपने ग्राहकों के साथ व्यापारिक व्यवहार में पारदर्शिता बनाए रखने में सक्षम बनाएगी. संहिता के मूल सिद्धांत इस प्रकार हैं:

1.1. दायरा

निष्पक्ष ऋण व्यवहार संहिता हमारे बैंक द्वारा अपनाई गई एक स्वैच्छिक संहिता है, जिसका उद्देश्य ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय सर्वोत्तम कार्यपद्धतियों का समन्वय करना है.

1.2. संहिता के उद्देश्य

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे और निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा देना.
- पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक इस बात को बेहतर समझ सके कि वह सेवाओं से क्या उचित अपेक्षा कर सकता है.
- प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को प्रचालन के ऊँचे मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित करना.
- ग्राहक और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना.
- हाउसिंग वित्त प्रणाली में आत्मविश्वास को बल देना.

1.3. संहिता का उपयोग

यह संहिता बैंक के सभी कर्मचारियों और सभी उत्पादों और सेवाओं के संबंध में इसके व्यवसाय के दौरान इसका प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत अन्य व्यक्तियों पर लागू होगी.

1.4. महत्वपूर्ण घोषणाएँ

बैंक इस संहिता का पालन करने की घोषणा करता है और वचनबद्धता प्रकट करता है कि वित्त उद्योग में प्रचलित मानक पद्धतियों को पूरा करने के लिए प्रमाणिकता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांत पर सभी लेन–देन में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करेगा.

ए) बैंक ग्राहकों को स्पष्ट और पारदर्शी जानकारी प्रदान करेगा ताकि वे निम्नलिखित बातों को समझ सकें:

- ब्याज दर और सेवा शुल्क सहित पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के नियम व शर्तें;
- ग्राहकों को उपलब्ध लाभ.

बी) बैंक के उत्पाद और सेवाएँ संबंधित कानूनों और विनियमों का पूरी तरह से अनुपालन करेंगी;

सी) बैंक इस संहिता के उद्देश्यों के अनुसार गलतियों को सुधारने और अपने ग्राहकों द्वारा दर्ज की गई शिकायतों पर ध्यान देने के लिए तेजी से काम करेगा;

डी) बैंक अपने संभावित/मौजूदा ग्राहकों के बीच आयु, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा. लेकिन, ऋण उत्पादों में उल्लिखित प्रतिबंध, यदि कोई हों, तो वह लागू रहेंगे;

ई) किसी भी संभावित या मौजूदा ग्राहक को अनुरोध करने पर संहिता की एक प्रति प्रदान की जा सकती है.

एफ) खुदरा ऋण के मामले में पेशेवर तरीके से कुशल, विनम्र, मेहनती और शीघ्र सेवाएँ प्रदान करना.

जी) सार्वजनिक रूप से सूचना जारी करते समय और कर्ज उत्पादों की मार्केटिंग के दौरान प्रकटीकरण, सूचना के प्रसार और प्रस्तुति में निष्पक्षता और प्रामाणिकता बरतना.

एच) कर्ज के लिए आवेदन करने वाले ग्राहकों को आवश्यक सहायता प्रदान करना.

आई) यदि मांगा जाए, तो कर्ज अनुबंध में ग्राहकों को ऐसी सहायता या सलाह प्रदान करना.

जे) संगठन के भीतर शिकायत निवारण प्रकोष्ठों की स्थापना करके ग्राहकों के साथ किसी भी विवाद या मतभेद को सद्भावपूर्वक हल करने का प्रयास करना.

के) सभी विनियामक आवश्यकताओं का सद्भावनापूर्वक अनुपालन करना.

एल) कर्ज अनुबंध में संभावित जोखिमों के बारे में सामान्य जागृति फैलाना और ग्राहकों को स्वतंत्र वित्तीय सलाह लेने के लिए प्रोत्साहित करना और केवल बैंकों के प्रस्तुतिकरणों पर कार्य न करने के लिए प्रोत्साहित करना.

1.5. निष्पक्ष व्यवहार

1.5.1. उत्पाद जानकारी

i) एक संभावित ग्राहक को उसकी आवश्यकताओं के अनुरूप बैंक के पास उपलब्ध कर्ज उत्पादों की श्रेणी को पर्याप्त रूप से समझाते हुए सभी आवश्यक जानकारी दी जाएगी.

ii) पसंदगी जताने पर, ग्राहक को पसंद के कर्ज उत्पाद के बारे में संबंधित जानकारी दी जाएगी.

iii) ग्राहक को कर्ज की स्वीकृति और संवितरण तक शामिल प्रक्रियाओं के बारे में समझाया जाएगा और समय सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा, जिसके भीतर हमारे बैंक में सभी प्रक्रियाएं पूरी हो जाएंगी.

iv) ग्राहक को शाखाओं के नाम और फोन नंबर और उन व्यक्तियों के बारे में सूचित किया जाएगा जिनसे वह अपनी आवश्यकताओं के अनुरूप कर्ज प्राप्त करने के लिए संपर्क कर सकता है.

v) ग्राहक को लिए गए कर्ज की चुकौती और समापन में शामिल प्रक्रिया के बारे में सूचित किया जाएगा.

1.5.2. प्रकटीकरण और पारदर्शिता

बैंक ब्याज दरों, सामान्य शुल्कों और प्रभारों की जानकारी इनके माध्यम से देगा:

ए) शाखाओं में सूचनाएँ लगाना

बी) जब भी निवेदन किया जाता है शुल्कों की अनुसूची देना

सी) बैंक की वेबसाइट पर

डी) उचित सत्यापन के बाद फोन पर

1.5.3. ब्याज दरों में संशोधन

ए) बैंक मौजूदा ब्याज दरों में किसी भी संशोधन को यथाशीघ्र अधिसूचित करेगा और उन्हें ग्राहकों को उपलब्ध कराएगा.

बी) मौजूदा ग्राहकों को ब्याज दर संशोधन की सूचना बैंक की वेबसाइट/मीडिया/शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर अधिसूचनाओं के माध्यम से दी जाएगी.

1.5.4. डिफ़ॉल्ट ब्याज/दंडात्मक ब्याज

बैंक संभावित ग्राहकों को डिफ़ॉल्ट ब्याज/दंडात्मक ब्याज दरों के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित करेगा.

1.5.5. शुल्क

i) बैंक ग्राहकों द्वारा उनके ऋण खाते के संबंध में देय सभी शुल्कों का विवरण सूचित करेगा.

ii) बैंक भावी ग्राहकों के लाभ के लिए अपने खुदरा उत्पादों के संबंध में शुल्क से संबंधित सभी विवरण मीडिया में उपलब्ध कराएगा.

iii) शुल्क में किसी भी संशोधन को पहले से सूचित किया जाएगा और मीडिया में भी उपलब्ध कराया जाएगा.

1.6. कर्ज के संवितरण के लिए नियम और शर्तें

ए) कर्ज की सभी श्रेणियों के संबंध में कर्ज आवेदन पत्र, चाहे कर्जदाता द्वारा मांगी गई कर्ज की राशि कुछ भी हो, व्यापक होंगे.

बी) बैंक कर्जदार को कर्ज के आवेदन की प्रक्रिया के लिए देय शुल्क/प्रभार, कर्ज की राशि स्वीकृत/वितरित न होने की स्थिति में वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व–भुगतान विकल्प और प्रभार, यदि कोई हो, विलंबित पुनर्भुगतान के लिए जुर्माना, कर्ज को फिक्स्ड से फ्लोटिंग दरों में बदलने या इसके विपरीत, किसी भी ब्याज रिसेट क्लॉज़ की मौजूदगी और कोई अन्य मामला जो कर्जदार के हित को प्रभावित करता है, के बारे में सभी जानकारी का खुलासा करेगा.

सी) सभी कर्ज आवेदनों की प्राप्ति के प्रति पावती दी जाएगी.

डी) बैंक समुचित अवधि के भीतर कर्ज के आवेदनों का सत्यापन करेगा.

ई) आमतौर पर कर्ज आवेदन की प्रक्रिया 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 जानकारी प्रदान करने के लिए सूचित किया जाएगा.

एफ) बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उचित सतर्कता की आवश्यकताओं पर समझौता किए बिना उचित समय में कर्ज का निर्णय दिया जाएगा.

जी) बैंक कर्जदार को स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा लिखित रूप में सूचित करेगा. सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत कर्ज की राशि जिसमें वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क शामिल हैं. कर्जदार द्वारा इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगा.

एच) कर्ज स्वीकृत करने के निर्णय के तुरंत बाद, बैंक ग्राहक को उन दस्तावेजों का मसौदा दिखाएगा जिन्हें क्रियान्वित करना आवश्यक है और यदि ग्राहक द्वारा मांग की जाती है, तो कर्ज की स्वीकृति और संवितरण के लिए प्रासंगिक नियम और शर्तों को समझाएगा.

आई) कर्ज की स्वीकृति/संवितरण की अस्वीकृति के मामले में, निर्णय कर्जदार को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा. उचित विचार–विमर्श के बाद बैंक की राय में अस्वीकृति का कारण, जिसके कारण कर्ज के आवेदनों को अस्वीकार कर दिया गया है, उनको भी लिखित रूप में सूचित किया जाएगा. यदि प्रस्ताव बैंक के आंतरिक उत्पाद मापदंडों को पूरा नहीं करता है, तो कर्जदार को तदनुसार सूचित किया जाएगा.

जे) कर्ज वितरण से पहले और कर्ज के दस्तावेजों के तत्काल निष्पादन पर, बैंक अनुरोध पर कर्जदार को दस्तावेजों की एक प्रति प्रदान करेगा.

के) कर्ज/सीमा का उद्देश्य स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाना चाहिए और कर्जदार द्वारा निष्पादित किए जाने वाले दस्तावेजों का भी स्वीकृति पत्र में उल्लेख किया जाना चाहिए.

1.7. वितरण के बाद निगरानी

ए) फंड्स के उचित अंतिम उपयोग और कर्जदार द्वारा कर्ज की निर्धारित शर्तों और नियमों का पालन सुनिश्चित करने के उद्देश्य से, बैंक की परिसंपत्तियों के आवधिक निरीक्षण, आवधिक रिपोर्ट और रिटर्न प्राप्त करने, निर्धारित अंतराल पर खाते की समीक्षा करने आदि के माध्यम से वितरण के बाद फॉलो अप (अनुवर्ती कार्रवाई) और निगरानी करना जारी रखेगा.

बी) अग्रिम वापस लेने या कर्ज की तत्काल चुकौती या यहां तक कि अतिरिक्त प्रतिभूतियां (प्रतिभूति की शर्तों से परे) की मांग करने का निर्णय लेने से पहले बैंक स्वीकृत शर्तों और नियमों/कर्ज के समझौते में दिए अनुसार कर्जदार को उचित सूचना देगा. यदि स्वीकृति/कर्ज समझौते की शर्तों में ऐसी कोई विशिष्ट सूचना अवधि निर्धारित नहीं है, तो आम तौर पर एक से दो महीने की अवधि को उचित माना जाएगा.

सी) कर्जदार को दिए गए कर्ज के प्रति बैंक द्वारा रखी गई प्रतिभूतियाँ ऋण की बकाया राशि के पूर्ण निपटारे के बाद जारी की जाएँगी, बशर्ते कि ऐसे कर्जदार के प्रति बैंक के किसी अन्य दावे के लिए उन प्रतिभूतियों पर कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो. ऐसे मामलों में जहाँ समायोजन करने के लिए ऐसे अधिकार का प्रयोग करना ज़रूरी हो, बैंक स्वीकृति/कर्ज के समझौते की शर्तों के अनुसार कर्जदार को इस बारे में उचित सूचना देगा, जिसमें शेष दावों का पूरा विवरण और वे दस्तावेज़ होंगे जिनके तहत बैंक प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक सिक्योरिटीज़ को अपने

पास रखने का हकदार है. जहाँ स्वीकृति/कर्ज समझौते की शर्तों में ऐसी कोई शर्त नहीं है, वहाँ १५ से २१ दिनों की सूचना उचित मानी जाती है.

1.8. बकाया राशि की वसूली

ए) जब भी कर्ज दिया जाता है, तो बैंक ग्राहक को राशि, अवधि और भुगतान की आवधिकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में बताएगा. फिर भी, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों और बैंक के साथ ग्राहक के अनुबंध के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा. इस प्रक्रिया में ग्राहक को सूचना भेजकर या व्यक्तिगत रूप से जाकर याद दिलाना और/या यदि कोई हो तो सिक्योरिटी को फिर से कब्जे में लेना शामिल होगा.

बी) बैंक कर्मचारी या कोई अधिकृत व्यक्ति बकाया राशि की वसूली या/और सुरक्षा वापस लेने के लिए बैंक का प्रतिनिधित्व करते समय पहचान पत्र या किसी अन्य माध्यम से अपनी पहचान बताएगा.

सी) बैंक ग्राहकों को बकाया राशि के बारे में सारी जानकारी प्रदान करेगा और बकाया राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त सूचना देने का प्रयास करेगा.

डी) बकाया राशि के बारे में विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी सहायता दी जाएगी.

ई) बकाया राशि की वसूली के लिए ग्राहक के घर जाने के दौरान, शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखा जाएगा.

एफ) कर्ज की वसूली के मामले में बैंक अनावश्यक उत्पीड़न या शारीरिक बल का प्रयोग नहीं करेगा.

1.9. सामान्य

ए) बैंक कर्ज की स्वीकृति दस्तावेजों की शर्तों और नियमों में उल्लिखित मामलों को छोड़कर कर्जदाताओं के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगा (जब तक कि कर्जदार द्वारा पहले से प्रकट न की गई कोई नई जानकारी कर्जदाता के संज्ञान में न आ जाए).

बी) कर्ज देने के मामले में बैंक लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा. फिर भी, यह समाज के कमजोर वर्गों के लिए बनाई गई कर्ज संबंधी योजनाओं में भाग लेने से बैंक को नहीं रोकता है.

सी) कर्ज खाते के हस्तांतरण के लिए निवेदन प्राप्त होने की स्थिति में, चाहे कर्जदार से या किसी बैंक/वित्तीय संस्थान से, जो खाते को अपने अधीन करने का प्रस्ताव करता है, सहमति या अन्यथा यानी बैंक की आपत्ति, यदि कोई हो, निवेदन प्राप्त होने की तारीख से २१ दिनों के भीतर बताई जाएगी.

1.10. लेखा पद्धतियाँ

ए) बैंक नियमित रूप से खातों का विवरण उपलब्ध कराएगा, जब तक कि ग्राहक इसे अनावश्यक न समझें.

बी) यदि उनका उल्लेख कर्ज के आवेदनों, दस्तावेजों या पत्राचार में नहीं किया गया है तो बैंक सहमत ब्याज, दंडात्मक ब्याज, डिफ़ॉल्ट ब्याज और शुल्कों के आवेदन के लिए संबंधित नियत दिनांकों की सूचना देगा.

सी) बैंक लेखा पद्धतियों में ऐसे किसी भी परिवर्तन को अग्रिम रूप से सूचित करेगा जो ग्राहक को प्रभावित करेगा.

1.11. गोपनीयता

बैंक व्यक्तिगत जानकारी एकत्र करेगा जो उसे ग्राहक की प्रोफाइल को समझने और उसके व्यवसाय का संचालन करने के लिए प्रासंगिक और आवश्यक लगता है. बैंक ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय रखेगा और किसी तीसरे व्यक्ति को कोई भी जानकारी नहीं देगा, जब तक कि किसी कानून या सरकारी प्राधिकरणों जैसे कि विनियामक या क्रेडिट एजेंसियों द्वारा आवश्यक न हो या जहां ग्राहक द्वारा जानकारी साझा करने की अनुमति है. यदि बैंक सहायता सेवाएँ प्रदान करने के लिए किसी तीसरे पक्ष की सेवाएँ लेता है, तो बैंक के लिए आवश्यक होगा कि ऐसे तीसरे पक्ष के ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को उसी गोपनीयता के साथ संभालें.

1.12. भ्रष्टाचार विरोधी मानदंड

शिवालिक स्मॉल फायनांस बैंक लिमिटेड रिश्वतखोरी और भ्रष्टाचार के प्रति शून्य–सहिष्णुता का दृष्टिकोण अपनाता है और अपने सभी व्यापारिक लेन–देन और संबंधों में पेशेवर, निष्पक्ष और ईमानदारी के साथ काम करने के लिए प्रतिबद्ध है. बैंक रिश्वतखोरी और भ्रष्टाचार का मुकाबला करने के लिए प्रभावी प्रणालियों को क्रियान्वित करने और लागू करने के लिए वचनबद्ध है. हमारे कर्मचारियों और सहयोगियों की प्रामाणिकता हमारी सफलता के लिए महत्वपूर्ण है.

1.12.1. भ्रष्टाचार में यह शामिल होगा

ए) जब कोई व्यक्ति किसी कार्य के बदले में अपने कर्तव्यों के उल्लंघन में कोई कार्य करता है या अपने कर्तव्यों का हिस्सा होने वाले कार्य को करने से दूर रहता है.

बी) दुर्भावनापूर्ण इरादे से किसी व्यक्ति को किसी कार्य को करने या न करने के लिए किसी व्यक्ति को किसी प्रलोभन या इनाम के रूप में किसी प्रकार का प्रस्ताव, भुगतान करने का वादा, आग्रह करना या रिश्वत देना.

सी) निजी लाभ के लिए पद का दुरुपयोग.

डी) लाभ या कुछ पाने के लिए किसी व्यक्ति के कर्तव्यों के उल्लंघन में कार्य करने या कार्य न करने के लिए २ या अधिक व्यक्तियों के बीच सहमति.

ई) 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 द्वारा, किसी व्यक्ति को पक्षपात या अहित दिखाने के लिए उसके कर्तव्यों के प्रयोग में कोई कार्य करने या करने से दूर रहने के लिए प्रेरित करने के लिए किसी व्यक्ति से, किसी प्रकार का रिश्वत स्वीकार करता है या प्राप्त करता है, या स्वीकार करने या प्राप्त करने का प्रयास करने के लिए सहमत होता है.

एफ) कोई अन्य कार्य जो बैंक की नीतियों के तहत अनुमत नहीं है या विशेष रूप से निषिद्ध है.

जी) कोई अन्य कार्य जो बैंक के हितों के विरुद्ध है.

एच) कोई अन्य कार्य जो भ्रष्टाचार निवारण अधिनियम और उस समय लागू देश के किसी अन्य संबंधित कानून के तहत अपराध और दंडनीय है.

आई) ग्राहकों को अवैध रूप से सुविधा प्रदान करने के लिए अन्य स्टाफ सदस्यों के साथ मिलीभगत का कोई कार्य

जे) बैंक को आर्थिक नुकसान पहुंचाने के लिए जानबूझकर नकली या फोटोकॉपी किए गए दस्तावेजों को स्वीकार करना.

के) अधीनस्थों/टीम के सदस्यों/ग्राहकों से अनुचित/अनैतिक लाभ की मांग करना.

एल) गोपनीय डेटा/सूचना को अनधिकृत रूप से बाहरी लोगों को प्रेषित करना.

एम) ग्राहकों के खराब अतीत के बारे में जानकारी को दबाना जो बैंक से प्राप्त हो सकता हैं.

1.12.2. निषिद्ध व्यवहार

ए) भ्रष्ट व्यवहार, अर्थात किसी अन्य पक्ष के कार्यों को अनुचित/अवैध रूप से प्रभावित करने के लिए प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से किसी भी मूल्यवान वस्तु का प्रस्ताव करना, देना, लेना या मांगना.

बी) धोखाधड़ीपूर्ण व्यवहार, अर्थात कोई भी कार्य या भूल, जिसमें गलत बयानी भी शामिल है, जो जानबूझकर या लापरवाही से किसी पक्ष को वित्तीय या अन्य लाभ प्राप्त करने या किसी दायित्व से बचने के लिए गुमराह करती है या गुमराह करने का प्रयास करती है.

सी) मिलीभगत के साथ व्यवहार, अर्थात दो या दो से अधिक पक्षों के बीच एक व्यवस्था जो किसी अनुचित उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए बनाई गई है, जिसमें किसी दूसरे पक्ष की कार्रवाई को अनुचित तरीके से प्रभावित करने का समावेश होता है.

डी) मनी लॉन्ड्रिंग, अर्थात आपराधिक गतिविधि से प्राप्त संपत्ति का जानबूझकर रूपांतरण या हस्तांतरण, ताकि इसकी अवैध उद्गम को छिपाया या दबाया जा सके; आपराधिक गतिविधि से प्राप्त संपत्ति का वास्तविक स्वरूप, स्रोत, स्थान, निपटारा, हटाना या स्वामित्व को छिपाना या दबाना; आपराधिक गतिविधि से प्राप्त संपत्ति का अधिग्रहण, कब्जा या उपयोग; उपरोक्त किसी भी गतिविधि के कमीशन में भागीदारी, या सहायता.

ई) आतंकवादियों को आर्थिक सहायता, अर्थात किसी भी तरह से, प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से, इस इरादे से धन का प्रबंध या संग्रह करना कि उनका उपयोग इस जानकारी के साथ किया जाता है कि उनका उपयोग आतंकवादी गतिविधियों को अंजाम देने के लिए पूर्ण या आंशिक रूप से किया जाना है.

1.12.3. धोखाधड़ी और भ्रष्टाचार को रोकने और उससे निपटने के लिए कर्जदार की कार्रवाई

ए) कर्ज के धन के उपयोग के संबंध में भ्रष्ट, धोखाधड़ी, मिलीभगत और बलपूर्वक व्यवहार को रोकने के लिए सभी उचित उपाय करना, जिसमें (लेकिन केवल इन्हीं तक सीमित नहीं) उचित न्यायिक और प्रशासनिक व्यवहार और संस्थागत व्यवस्था को अपनाना शामिल है, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कर्ज के धन का उपयोग केवल उन्हीं उद्देश्यों के लिए किया जाए, जिनके लिए कर्ज दिया गया था.

बी) कर्ज के धन के उपयोग के संबंध में धोखाधड़ी और भ्रष्टाचार के किसी भी आरोप के संबंध में बैंक के प्रधान कार्यालय को तुरंत रिपोर्ट करना जो इसके ध्यान में आते हैं.

सी) ऐसे प्राप्तकर्ता से यह अपेक्षा करना कि वह बैंक को उनके सभी खातों और अभिलेखों तथा परियोजना से संबंधित अन्य दस्तावेजों का निरीक्षण करने की अनुमति दे, जिन्हें कर्ज के समझौते के अनुसार बनाए रखा जाना आवश्यक है और बैंक द्वारा या उसकी ओर से उनका ऑडिट किया जाना चाहिए.

डी) यदि ऐसे प्राप्तकर्ता को बैंक द्वारा अयोग्य घोषित किया जाता है, तो कर्जदार द्वारा समझौते को समय से पहले समाप्त करने या निलंबित करने का प्रावधान करना.

ई) ऐसे प्राप्तकर्ता से कर्ज की किसी राशि की प्रतिपूर्ति की मांग करना जिसके संबंध में धोखाधड़ी और भ्रष्टाचार हुआ है.

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

ए) कर्ज को तुरंत वापस लेना.

बी) आवश्यक जांच शुरू करना और उचित कार्रवाई करना.

सी) ऐसे कर्जदार और अधिकारी के खिलाफ आवश्यक अनुशासनात्मक कार्रवाई करना जो न्यायसंगत और उचित हो.

डी) जांच में दोषी पाए जाने पर ऐसे कर्जदार और अधिकारी के खिलाफ आवश्यक आपराधिक कार्रवाई शुरू करना.

ई) उचित जांच के बाद बैंक को अनुशासनात्मक कार्रवाई और कानूनी सहारा लेने का अधिकार है, जिसमें दोषी के खिलाफ मुकदमा दायर करना शामिल है, चाहे वह उसका अधिकारी हो या कर्जदार या तीसरा पक्ष हो.

1.12.5. शिकायत निवारण

ए) बैंक कानून, अपनाई गई नीतियों और प्रक्रियाओं के दायरे में ग्राहकों की संतुष्टि के लिए प्रयास करेगा.

बी) किसी भी शिकायत के मामले में, ग्राहक नीचे दिए गए एस्केलेशन मैट्रिक्स का उपयोग कर सकता है –

स्तर 1 – शाखा प्रबंधक/फोन बैंकिंग नंबर/ग्राहक सेवा केंद्र. फोन बैंकिंग नंबर 1800202-5333 है.

स्तर 2 – यदि ग्राहक शाखा प्रबंधक द्वारा दिए गए जवाब से संतुष्ट नहीं है या 7 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिलता है, तो ग्राहक क्षेत्रीय नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकता है, जिनका विवरण बैंक की वेबसाइट पर उल्लिखित है.

स्तर 3 – यदि ग्राहक क्षेत्रीय नोडल अधिकारी द्वारा दिए गए जवाब से संतुष्ट नहीं है या 7 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिलता है, तो ग्राहक प्रधान नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकता है, जिनका विवरण बैंक की वेबसाइट पर उल्लिखित है.

एकीकृत लोकपाल के पास शिकायत ले जाना: बैंक ''रिज़र्व बैंक– एकीकृत लोकपाल योजना, 2021'' के अंतर्गत आता है. यदि ग्राहक बैंक द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है या यदि ग्राहक की शिकायत का समाधान शिकायत जमा करने के 30 दिनों के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक https://cms.rbi.org.in. पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज करके एकीकृत लोकपाल से संपर्क कर सकता है. शिकायतें इलेक्ट्रॉनिक या कागजी मोड के माध्यम से 'केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र' (सीआरपीसी) में भी जमा की जा सकती हैं. विवरण बैंक की वेबसाइट पर उल्लिखित हैं.

1.12.6. कर्जदार इस प्रकार बैंक के साथ वचनबद्ध है:–

ए) वह भारत में रिश्वतखोरी और भ्रष्टाचार से संबंधित सभी लागू कानूनों, नियमों, विनियमों का पालन करेगा.

बी) वह कर्ज की राशि के उपयोग के संबंध में धोखाधड़ी और भ्रष्टाचार के किसी भी मामले की जानकारी बैंक को तुरंत देगा जो उसके ध्यान में आता हैं.

सी) वह कर्ज की राशि के उपयोग के संबंध में रिपोर्ट की गई धोखाधड़ी और भ्रष्टाचार से संबंधित किसी भी जांच में बैंक के प्रतिनिधियों के साथ पूर्ण सहयोग करेगा.

डी) वह इसमें उल्लिखित सभी नियमों और शर्तों को पढ़ने और समझने की स्वीकृति देगा और घोषणा करेगा कि वह उक्त निष्पक्ष व्यवहार संहिता का अक्षरशः पालन करने के लिए सहमत होगा.

ई) बैंक कर्ज के आवेदन में ग्राहक द्वारा उल्लिखित विवरणों को उसके निवास पर और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या अपने अधिकारियों को नियुक्त करके या इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर जाकर, जब भी आवश्यक समझे, दिन के उचित समय पर सत्यापित कर सकता है.

एफ) यदि बैंक को पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों की भागीदारी के साथ या उसके बिना उसके ऋण खाते में किसी लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता हो तो ग्राहक सहयोग करेगा.

जी) यदि ग्राहक धोखाधड़ी करता है, तो वह अपने खाते में होने वाले सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित सावधानी के बिना काम करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है.

एच) बैंक प्रबंधन के विभिन्न स्तरों द्वारा निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली के लिए वार्षिक समीक्षा करेगा. ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है.