

## आचार संहिता

### उचित ऋण व्यवहार संहिता (एफएलपीसी)

उचित ऋण व्यवहार संहिता निम्नानुसार है:

#### 1. महत्वपूर्ण घोषणाएँ:

हमारा बैंक निम्न को करने की घोषणा करता है

खुदरा उधार के मामले में व्यावसायिक, सक्षम, विनम्र, मेहनती और त्वरित सेवाएँ प्रदान करने की घोषणा करता है।

धर्म, जाति, लिंग, वंश या इनमें से किसी के आधार पर भेदभाव नहीं करना।

ऋण उत्पादों के विज्ञापन और विपणन में निष्पक्ष और ईमानदार होना।

ग्राहकों को ऋण लेनदेन के संबंध में शर्तों, लागतों, अधिकारों और देनदारियों का सटीक और समय पर प्रकटीकरण प्रदान करना।

ग्राहकों को ऋण के विषय में सहायता मांगे जाने पर आवश्यक सहयोग प्रदान करना।

संगठन के भीतर शिकायत निवारण प्रकोष्ठों की स्थापना करके ग्राहकों के साथ किसी भी विवाद या मतभेद को अच्छी नीयत से हल करने का प्रयास करना।

सदभावना में सभी नियामक आवश्यकताओं का पालन करना।

ऋण लेने में संभावित जोखिमों के बारे सामान्य जागरूकता फैलाना और ग्राहकों को स्वतंत्र वित्तीय सलाह लेने के लिए प्रोत्साहित करना और केवल बैंक के प्रतिनिधित्व पर कार्रवाई नहीं करना।

#### 2. उचित व्यवहार:

##### 2.1 उत्पाद की जानकारी:

एक संभावित ग्राहक को उसकी के जरूरतों के अनुरूप हमारे बैंक के पास उपलब्ध ऋण उत्पादों की श्रेणी के बारे में पर्याप्त रूप से समझाते हुए सभी आवश्यक जानकारी दी जाएगी।

अपनी पसंद चुनने पर, ग्राहक को उसके पसंद के ऋण उत्पाद के बारे में प्रासंगिक जानकारी दी जाएगी।

ग्राहक को ऋण की मंजूरी और संवितरण तक शामिल प्रक्रियाओं के बारे में बताया जाएगा और समय सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा जिसके भीतर हमारे बैंक में सभी प्रक्रियाएँ सामान्य रूप से पूरी हो जाएगी।

ग्राहक को शाखाओं और उन व्यक्तियों के नाम और फोन नंबर के बारे में सूचित किया जाएगा, जिनसे वह अपनी आवश्यकताओं के अनुरूप ऋण के उद्देश्य से संपर्क कर सकता है।

ग्राहक को लिए गए ऋण की चुकौती और समापन में शामिल प्रक्रिया के बारे में सूचित किया जाएगा।

##### 2.2 ब्याज दर

2.2.1 विभिन्न ऋण उत्पादों के लिए ब्याज दरें निम्नलिखित माध्यमों में से किसी एक या सभी माध्यम से उपलब्ध कराई जाएंगी, अर्थात:

बैंक की वेबसाइट।

फोन पर, यदि टेली-बैंकिंग सेवाएँ प्रदान की जाती हैं।

शाखाओं और अन्य वितरण बिन्दुओं पर प्रमुख प्रदर्शन के माध्यम से ।

समय-समय पर अन्य मीडिया के माध्यम से ।

2.2.2. ग्राहक अपने खातों पर लागू ब्याज दरों पर समय-समय पर अपडेट प्राप्त करने के हकदार होंगे ।

2.2.3. मांग करने पर, ग्राहक ब्याज के आवेदन की विधि का पूरा विवरण प्राप्त कर सकते हैं ।

### 2.3. ब्याज दरों में संशोधन:

हमारा बैंक मौजूदा ब्याज दरों में किसी भी संशोधन को तुरंत या जितनी जल्दी हो सके अधिसूचित करेगा और परिच्छेद 2.2.1. में सूचीबद्ध, मीडिया में ग्राहकों को उपलब्ध कराएगा ।

मौजूदा ग्राहकों को ब्याज दर संशोधन परिवर्तन की तारीख से 3 कार्य दिवसों के भीतर सूचित किया जाएगा ।

### 2.4. डिफ़ॉल्ट ब्याज/दंडात्मक ब्याज:

ए) हमारा बैंक संभावित ग्राहकों को डिफ़ॉल्ट ब्याज/दंडात्मक ब्याज दरों के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित करेगा ।

### 2.5. शुल्क:

हमारा बैंक ग्राहकों द्वारा उनके ऋण खाते में देय सभी शुल्कों का विवरण अधिसूचित करेगा ।

हमारा बैंक संभावित ग्राहकों के लाभ के लिए आमतौर पर पैरा 2.2.1 में निर्दिष्ट मीडिया में उनके खुदरा उत्पादों के संबंध में शुल्कों से संबंधित सभी विवरण उपलब्ध कराएगा ।

प्रभारों में किसी भी संशोधन की सूचना अग्रिम में दी जाएगी और पैरा 2.2.1 में सूचीबद्ध अनुसार मीडिया में भी उपलब्ध कराई जाएगी ।

हमारा बैंक स्पष्ट रूप से ब्याज और शुल्कों के लिए शुल्क खाते को स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट करेगा, जहां आवश्यक हो और दस्तावेज़ हो और दस्तावेज़ के साथ उक्त शुल्क खाते को डेबिट करने के लिए एक आदेश प्राप्त करें ।

### 2.6. उधार देने के लिए नियम एवं शर्तें:

हमारा बैंक आमतौर पर ऋण अनुरोध की प्राप्ति की पावती देता है और यदि ग्राहक द्वारा मांग की जाती है, तो ऐसे ही ग्राहक अपनी पसंद का उत्पाद या सेवा खरीदने का विकल्प चुनता है, आवेदन पत्र की विधिवत पावती की एक प्रति भी दी जाएगी ।

ऋण स्वीकृत करने के निर्णय के तुरंत बाद, हमारा बैंक उन दस्तावेजों का मसौदा दिखाएगा, जिन्हें ग्राहक को निष्पादित करना आवश्यक है और यदि ग्राहक द्वारा ऋण की मंजूरी और संवितरण के लिए संबंधित नियमों और शर्तों की मांग की जाती है, तो उसे समझाएगा ।

ग्राहक द्वारा हस्ताक्षरित किए गए जाने वाले ऋण आवेदन फॉर्म, ड्राफ्ट दस्तावेज़ या ऐसे अन्य दस्तावेज़ में व्यापक रूप से उसकी पसंद के उत्पाद या सेवा से संबंधित सभी नियम और शर्तें शामिल होनी चाहिए ।

जहां भी संभव होगा, ऋण की अस्वीकृति के कारणों से ग्राहकों को अवगत कराया जाएगा ।

ऋण के संवितरण से पहले और ऋण दस्तावेजों के तत्काल निष्पादन पर हमारा बैंक ग्राहकों को विधिवत निष्पादित दस्तावेजों की एक प्रति प्रदान करेगा ।

### 2.7. खाते की कार्य प्रणालियाँ:

हमारा बैंक खातों का नियमित विवरण प्रदान करेगा, जब तक कि ग्राहक द्वारा अनावश्यक पाया जाए ।

हमारा बैंक सहमत ब्याज, दंडात्मक ब्याज, डिफाल्ट ब्याज और शुल्कों के आवेदन के लिए प्रासंगिक देय तिथियों को सूचित करेगा, यदि ऋण आवेदनों, दस्तावेजों या पत्राचार में उनका उल्लेख नहीं किया गया है ।

हमारा बैंक लेखांकन प्रथाओं में किसी बदलाव के बारे में अग्रिम रूप से सूचित करेगा, जो कार्यान्वयन से पहले ग्राहक को प्रभावित करेगा ।

## 2.8. सूचना गोपनीयता:

ग्राहक की सभी व्यक्तिगत जानकारी गोपनीय होगी और ग्राहक द्वारा सहमत होने तक तीसरे पक्ष को प्रकट नहीं की जाएगी । 'तृतीय पक्ष' शब्द में सभी विधि प्रवर्तन एजेंसी, क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्यूरो, भारतीय रिजर्व बैंक, अन्य बैंक और वित्तीय संस्थान शामिल नहीं हैं.

उपरोक्त पैरा के अधीन, ग्राहक की जानकारी केवल निम्न परिस्थितियों में प्रकट की जाएगी, अर्थात:

यदि बैंक कानून द्वारा बाध्य है ।

यदि सूचना प्रकट करना जनहित में है ।

यदि बैंक के हितों के प्रकटीकरण की आवश्यकता है ।

## 2.9. वित्तीय संकट:

हमारा बैंक ग्राहक के वित्तीय संकट के मामलों की गणना करेगा और उन पर सहानुभूतिपूर्वक विचार करेगा ।

ग्राहक को उनके वित्तीय संकट के बारे में जल्द से जल्द सूचित करने के लिए प्रोत्साहित किया जाएगा ।

वित्तीय संकट से जूझ रहे ग्राहकों की बात धैर्यपूर्वक सुनने के लिए हमारा बैंक परिचालन कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित करेगा और हमारी दृष्टि में यथासंभव सहायता प्रदान करेगा ।

## 2.10. शिकायत निवारण:

हमारे बैंक में अंदर या बाहर एक शिकायत निवारण कक्ष/विभाग/केंद्र होगा ।

हमारा बैंक सभी विवरण उपलब्ध कराएगा, अर्थात;

शिकायत कहाँ की जा सकती है,

शिकायत कैसे की जा सकती है,

जवाब की अपेक्षा कब करें,

शिकायत के निवारण के लिए किससे संपर्क करें आदि,

(सी) शिकायत का जवाब सकारात्मक या नकारात्मक या निवारण के लिए अधिक समय की आवश्यकता को शिकायत किए जाने से लेकर अधिक से अधिक चार हफ्तों की अवधि में किया जाएगा, बशर्ते कि शिकायत ऐसी न हो जिसके लिए भरी तथ्यों एवं आंकड़ों के सत्यापन की आवश्यकता हो ।