

इक़ितास स्मॉल फाइनेंस बैंक

माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ताओं के प्रति उचित व्यवहार संहिता

उचित व्यवहार संहिता (FPC) सभी कार्यालयों और वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी। FPC उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में जारी की जाएगी। माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में ऋण समझौते के आदर्श रूप का उपयोग किया जाएगा।

बैंक उधारकर्ता को भौतिक या डिजिटल रूप में निम्नलिखित जानकारी वाला लोन कार्ड प्रदान करेगी:

- i. उधारकर्ता की पर्याप्त पहचान करने वाली जानकारी;
- ii. मूल्य निर्धारित करने पर सरल भाषा में तथ्य पत्रक;
- iii. लोन से जुड़ी अन्य सभी नियम और शर्तें;
- iv. प्राप्त किश्तों और अंतिम भुगतान सहित सभी पुनर्भुगतानों की बैंक द्वारा पावती; और
- v. बैंक के नोडल अधिकारी के नाम और संपर्क नंबर सहित शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण।

लोन कार्ड में सभी प्रविष्टियाँ उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होनी चाहिए।

माइक्रोफाइनेंस लोन प्राप्त करने के लिए किसी कोलेट्रल की आवश्यकता नहीं है। माइक्रोफाइनेंस लोन के मामले में कोई पूर्वभुगतान दंड अतिदेय शुल्क नहीं है। लागू प्रोसेसिंग शुल्क ऑन-बोर्डिंग के समय स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा और यह तथ्य पत्रक सहित ऋण दस्तावेज का हिस्सा होगा। गैर-क्रेडिट उत्पाद, उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से जारी किए जाएंगे और ऐसे उत्पादों के लिए शुल्क की जानकारी लोन कार्ड में ही उधारकर्ता को स्पष्ट रूप से बताई जाएगी।

कर्मचारियों की ट्रेनिंग

बैंक कर्मचारियों के आचरण और उनकी भर्ती, ट्रेनिंग और निगरानी की प्रणाली के बारे में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति का पालन करेगी। बैंक कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ प्रभावी ढंग से व्यवहार करने के लिए उपकरणों और तकनीकों पर आवश्यक ट्रेनिंग प्रदान करेगी। कर्मचारियों को दी जाने वाली ट्रेनिंग में ग्राहकों के प्रति उचित व्यवहार को अपनाने के कार्यक्रम शामिल होंगे। ग्राहकों के प्रति कर्मचारियों के आचरण को भी उनके मुआवज़े के मैट्रिक्स में उचित रूप से शामिल किया जाएगा।

फील्ड स्टाफ़ को घरेलू आय और मौजूदा लोन के बारे में आवश्यक पूछताछ करने के लिए ट्रेनिंग दी जाएगी। उधारकर्ताओं को दी जाने वाली ट्रेनिंग, यदि कोई हो, निःशुल्क होगी।

आउटसोर्स की गई गतिविधियाँ

माइक्रो फाइनेंस लोन बिजनेस कॉरिस्पॉन्डेंट और डिजिटल चैनल सहित सभी चैनलों के माध्यम से प्राप्त किए जाएँगे। यह घोषणा कि बैंक अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा अनुचित व्यवहार के लिए ज़िम्मेदार होगी और समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगी, ऋण समझौते में और कार्यालय/शाखा/वेबसाइट में प्रदर्शित FPC में भी की जाएगी।

लोन की वसूली

बैंक, पुनर्भुगतान संबंधी कठिनाइयों का सामना कर रहे उधारकर्ताओं की पहचान करने, ऐसे उधारकर्ताओं से जुड़ने और उन्हें उपलब्ध उपायों के बारे में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए एक तंत्र स्थापित करेगी।

यह वसूली उधारकर्ता और बैंक द्वारा आपसी सहमति से तय किए गए निर्दिष्ट/केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर की जाएगी। हालांकि, अगर उधारकर्ता लगातार दो या उससे अधिक मौकों पर निर्दिष्ट/केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित नहीं रहता, तो फील्ड स्टाफ को उधारकर्ता के घर या कार्य के स्थान पर वसूली करने की अनुमति दी जाएगी।

बैंक और उसके एजेंट वसूली के लिए किसी भी कठोर तरीके का इस्तेमाल नहीं करेंगे। ऊपर बताए गए सामान्य अनुप्रयोग को सीमित किए बिना, निम्नलिखित प्रथाओं को कठोर माना जाएगा:

- धमकी देना या अपमानजनक भाषा का उपयोग
- उधारकर्ता को लगातार कॉल करना और/या उधारकर्ता को सुबह **9:00** बजे से पहले और शाम **6:00** बजे के बाद कॉल करना
- उधारकर्ता के रिश्तेदारों, दोस्तों या सहकर्मियों को परेशान करना
- उधारकर्ताओं का नाम प्रकाशित करना
- उधारकर्ता या उधारकर्ता के परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या अन्य समान साधनों का उपयोग या धमकी देना
- ऋण की सीमा या भुगतान न करने के परिणामों के बारे में उधारकर्ता को गुमराह करना

बैंक के पास वसूली से संबंधित शिकायतों के निवारण के लिए एक समर्पित तंत्र भी होगा। बिजनेस कॉन्सपॉन्डेंट या उसके कर्मचारियों के खिलाफ अनुचित व्यवहार की किसी भी शिकायत के मामले में, उधारकर्ता इक्विटीस स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड (**ESFB**) के ग्राहक सेवा विभाग से टोल फ्री नंबर **18001032977** पर संपर्क कर सकते हैं या अपनी शिकायत **customerservice@equitasbank.com** पर भेज सकते हैं। इस तंत्र का विवरण ऋण वितरण के समय उधारकर्ता को प्रदान किया जाएगा।

रिकवरी एजेंट की नियुक्ति

बैंक के पास रिकवरी एजेंट की नियुक्ति के लिए उचित परिश्रम प्रक्रिया होगी, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ वसूली की प्रक्रिया में शामिल व्यक्ति भी शामिल होंगे। बैंक यह सुनिश्चित करेगी कि रिकवरी एजेंट, पुलिस सत्यापन सहित अपने कर्मचारियों के पिछले रिकॉर्ड का सत्यापन करें। बैंक यह भी तय करेगी कि पिछले रिकॉर्ड का पुनः सत्यापन कब-कब किया जाएगा। नोटिस और प्राधिकरण पत्र में अन्य विवरणों के साथ-साथ रिकवरी एजेंसी और बैंक के संपर्क विवरण भी शामिल होंगे।

वसूली की प्रक्रिया शुरू करते समय बैंक उधारकर्ता को रिकवरी एजेंट का विवरण प्रदान करेगा। एजेंट बैंक या एजेंसी द्वारा जारी किए गए पहचान पत्र के साथ बैंक से नोटिस और प्राधिकरण पत्र की एक प्रति भी साथ रखेगा।

बैंक द्वारा नियुक्त रिकवरी एजेंसियों का नवीनतम विवरण भी वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा।