

इक्विटास स्मॉल फायनान्स बँक

मायक्रोफायनान्स कर्जदारांसाठी फेअर प्रॅक्टिस कोड (रास्त आचार संहिता)

फेअर प्रॅक्टिस कोड (एफपीसी) सर्व कार्यालयांमध्ये आणि वेबसाइटवर प्रदर्शित केला जाईल. एफपीसी कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत जारी केली जाईल. मायक्रोफायनान्स कर्जासाठी कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत कर्ज कराराचा मानक प्रकार वापरला जाईल.

बँक कर्जदाराला प्रत्यक्ष किंवा डिजिटल स्वरूपात खालील गोष्टींचा समावेश करून कर्ज कार्ड प्रदान करेल:

१. कर्जदाराची पुरेशी ओळख पटविणारी माहिती;
२. किंमतीबाबत सोपी फॅक्टशीट/ तथ्यपत्रिका ;
३. कर्जाशी निगडित इतर सर्व अटी व शर्ती;
४. प्राप्त हप्ते आणि अंतिम वितरणासह सर्व परतफेडीची बँकेकडून पावती; आणि
५. बँकेच्या नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क क्रमांकासह तक्रार निवारण प्रणालीचा तपशील.

लोन कार्डमधील सर्व नोंदी कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असाव्यात.

मायक्रोफायनान्स कर्ज घेण्यासाठी कोणत्याही तारणाची आवश्यकता नाही. मायक्रोफायनान्स कर्जाच्या बाबतीत प्री-पेमेंट पेनल्टी (पेमेंट पूर्व दंड) किंवा ओव्हरड्यू चार्जेस नाहीत. लागू प्रक्रिया शुल्क ऑन-बोर्डिंगच्या वेळी स्पष्टपणे सूचित केले जाईल आणि ते तथ्य पत्रकासह कर्जाच्या दस्तऐवजाचा भाग असेल.

नॉन-क्रेडिट उत्पादने जारी करणे कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीने असेल आणि अशा उत्पादनांची शुल्क रचना कर्ज कार्डमध्येच कर्जदारास स्पष्टपणे कळविली जाईल.

कर्मचाऱ्यांचे प्रशिक्षण

बँक कर्मचा-यांचे वर्तन आणि त्यांची भरती, प्रशिक्षण आणि देखरेखीची प्रणाली यासंदर्भात मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणाचे अनुसरण करेल. बँक कर्मचा-यांना ग्राहकांशी प्रभावीपणे व्यवहार करण्यासाठी साधने आणि तंत्रांबद्दल आवश्यक प्रशिक्षण देईल. कर्मचार्यांना देण्यात येणाऱ्या प्रशिक्षणात ग्राहकांप्रती योग्य वर्तन निर्माण करण्यासाठी कार्यक्रमांचा समावेश असेल. ग्राहकांप्रती कर्मचाऱ्यांचे वर्तनही त्यांच्या नुकसान भरपाईच्या आराखड्यात योग्य प्रकारे समाविष्ट केले जाईल.

घरातील उत्पन्न आणि विद्यमान कर्जाबाबत आवश्यक चौकशी करण्यासाठी फिल्ड कर्मचा-यांना प्रशिक्षण दिले जाईल. कर्जदारांना देण्यात येणारे प्रशिक्षण जर देण्यात आले तर विनामूल्य असेल.

आऊटसोर्स केलेले उपक्रम

मायक्रो फायनान्स लोन बिझनेस करस्पॉन्डेंट आणि डिजिटल चॅनेलसह सर्व चॅनेल्सद्वारे घेतले जातील. आऊटसोर्स एजन्सीच्या कर्मचार्यांनी किंवा कर्मचा-यांनी केलेल्या अयोग्य वागणुकीसाठी बँक जबाबदार राहील आणि वेळेवर तक्रारींचे निवारण करेल, अशी घोषणा कर्ज करारनाम्यात आणि कार्यालय / शाखा परिसर / वेबसाइटवर प्रदर्शित केलेल्या एफपीसीमध्ये केली जाईल.

कर्जाची वसुली

परतफेडीशी संबंधित अडचणींना सामोरे जाणाऱ्या कर्जदारांची ओळख पटविणे, अशा कर्जदारांशी संपर्क साधणे आणि त्यांना उपलब्ध असलेल्या उपाययोजनांविषयी आवश्यक मार्गदर्शन करण्यासाठी बँक यंत्रणा उभी करेल.

कर्जदार आणि बँक यांनी परस्पर ठरविलेल्या नियुक्त/ मध्यवर्ती नेमून दिलेल्या ठिकाणी वसुली केली जाईल. तथापि, सलग दोन किंवा त्यापेक्षा अधिक वेळा कर्जदार निर्धारित / मध्यवर्ती निर्धारित ठिकाणी हजर न झाल्यास फील्ड कर्मचार्यांना कर्जदाराच्या निवासाच्या ठिकाणी किंवा कामाच्या ठिकाणी वसुली करण्याची परवानगी दिली जाईल.

बँक आणि त्याचे एजंट वसुलीसाठी कोणत्याही कठोर पद्धतीचा अवलंब करणार नाहीत. वरील गोष्टींचा सामान्य वापर मर्यादित न करता, खालील पद्धती कठोर मानल्या जातील:

- धमकावणारी किंवा अपमानास्पद भाषा वापरणे
- सकाळी 9.00 च्या आधी आणि संध्याकाळी 6:00 नंतर कर्जदाराला सतत कॉल करणे आणि / किंवा कर्जदारास कॉल करणे.
- कर्जदाराचे नातेवाईक, मित्र किंवा सहकाऱ्यांना त्रास देणे
- कर्जदारांची नावे प्रसिद्ध करणे
- कर्जदार किंवा कर्जदाराच्या कुटुंबाला/ मालमत्तेला/ प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवण्यासाठी हिंसाचार किंवा तत्सम इतर साधनांचा वापर किंवा धमकी
- कर्जाची व्याप्ती किंवा परतफेड न केल्याने होणाऱ्या परिणामांबद्दल कर्जदाराची दिशाभूल करणे

वसुलीशी संबंधित तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी बँकेकडे एक समर्पित यंत्रणा असेल. बिझनेस करस्पॉन्डेंट किंवा त्याच्या कर्मचा-यांविरुद्ध कोणतीही तक्रार किंवा अयोग्य वर्तनाची तक्रार असल्यास, कर्जदार टोल फ्री नंबर 18001032977 वर इक्विटीस स्मॉल फायनान्स बँक लिमिटेड (ईएसएफबी) च्या ग्राहक सेवा विभागाशी संपर्क साधू शकतो किंवा आपली तक्रार किंवा तक्रार customerservice@equitasbank.com मेल करू शकतो. या यंत्रणेचा तपशील कर्जदाराला कर्ज वाटपाच्या वेळी देण्यात येईल.

रिकव्हरी/वसुली एजंटची नेमणूक

रिकव्हरी एजंटच्या नियुक्तीसाठी बँकेकडे योग्य तपासणी प्रक्रिया असेल, जी इतर गोष्टींबरोबरच वसुली प्रक्रियेत सामील असलेल्या व्यक्तींचा समावेश करेल. वसुली एजंट पोलिस पडताळणीसह त्यांच्या कर्मचार्यांच्या पार्श्वभूमीची पडताळणी करतील याची खात्री बँक करेल. पार्श्वभूमीची फेरपडताळणी कोणत्या कालावधीत करायची हेही बँक ठरवेल. नोटीस आणि अधिकृतता पत्रांमध्ये इतर तपशीलांसह वसुली एजन्सी आणि बँकेच्या संपर्क तपशीलांचा देखील समावेश असेल.

वसुलीची प्रक्रिया सुरू करताना बँक कर्जदाराला वसुली एजंटचा तपशील देईल. एजंट बँक किंवा एजन्सीने दिलेल्या ओळखपत्रासह नोटीसची प्रत आणि बँकेचे अधिकृतपत्र देखील सोबत ठेवेल.

बँकेने नेमलेल्या वसुली एजन्सींचा अद्ययावत तपशील ही संकेतस्थळावर उपलब्ध करून देण्यात येणार आहे.