

लोनदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर उसके परिपत्रों के माध्यम से निर्देशित अनुसार, इक्विटास स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड ("बैंक") ने निदेशक मंडल द्वारा स्वीकृत लोनदाताओं के लिए संशोधित उचित व्यवहार संहिता को अपनाया है। इसकी मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं:

लोन आवेदन:

लोन आवेदन पत्र में, बैंक सभी श्रेणियों के लोन के लिए (चाहे उनके द्वारा मांगी गई लोन राशि कुछ भी हो), ब्याज दर, प्रोसेसिंग शुल्क और अन्य शुल्क (अगर कोई हो), विलंबित पुनर्भुगतान के लिए जुर्माना, आवेदन स्वीकार न होने की स्थिति में वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और उधारकर्ताओं के हितों को प्रभावित करने वाले अन्य मामलों सहित व्यापक जानकारी प्रदान करेगा। भुगतान के बाद ही ग्राहक से ब्याज की राशि ली जाएगी।

लोन आवेदन प्रक्रिया:

- a. बैंक सभी लोन आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती प्रदान करेगा जिसमें आवेदन के निपटान की समय-सीमा दर्ज होगी।
- b. बैंक लोन आवेदन का सत्यापन करेगा और अगर अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की आवश्यकता होगी, तो वे आवेदन पत्र प्राप्त होने की तिथि से 14 दिनों के भीतर आवेदक से मांगे जाएंगे (क्रेडिट कार्ड के आवेदनों के लिए, 30 दिनों की समय-सीमा लागू होगी)।
- c. सभी श्रेणियों के लोन के लिए और चाहे वह कितनी भी राशि की हो, बैंक से अपेक्षा की जाएगी कि वह आवेदन पत्र प्राप्त होने की तिथि से 14 दिनों के भीतर आवेदन प्रक्रिया पूरी कर दे (क्रेडिट कार्ड आवेदनों के लिए, 30 दिनों की समय-सीमा लागू होगी)।
- d. अगर आवेदन अस्वीकार कर दिया जाता है, तो बैंक द्वारा एक महीने के भीतर आवेदक को लिखित रूप में या ईमेल/एसएमएस के माध्यम से अस्वीकृति के कारण बताया जाएगा।

लोन मूल्यांकन और नियम व शर्तें:

- a. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उधारकर्ताओं की लोन आवश्यकता और लोन-पात्रता का उचित मूल्यांकन किया गया हो। मार्जिन और सुरक्षा का निर्धारण बैंक की मौजूदा लोन पॉलिसी के अनुसार उधारकर्ताओं की उचित जांच और साख पर आधारित होगा। मूल्यांकन की कार्यप्रणाली बैंक की विभिन्न पॉलिसी/उत्पाद नोटों में विस्तृत रूप से दर्ज है। मूल्यांकन सभी लोन संबंधी और बैंक द्वारा मांगी/एकत्रित की जाने वाली अन्य सूचनाओं पर आधारित होगा।

b. बैंक उधारकर्ता को क्रेडिट लिमिट के साथ-साथ उसके नियम और शर्तें भी बताएगा और उधारकर्ता द्वारा उसकी पूरी जानकारी के साथ दी गई इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगा।

c. बैंक, स्वीकृति पत्र की शर्तों के अनुसार दस्तावेजों के उचित निष्पादन के बाद, सभी उधारकर्ताओं को लोन अनुबंध की एक प्रति और लोन अनुबंध में दर्ज सभी अनुलग्नकों की एक-एक प्रति (उधारकर्ताओं की इच्छानुसार डिजिटल या फिजिकल रूप से) प्रदान करेगा, भले ही उधारकर्ता द्वारा इस संबंध में कोई विशेष अनुरोध न किया गया हो।

d. लोन अनुबंध में स्पष्ट रूप से उल्लेख होगा कि लोन सुविधाओं की स्वीकृति पूरी तरह से बैंक के विवेक पर निर्भर है। इनमें स्वीकृत राशि से अधिक राशि निकालने जैसी सुविधाओं की स्वीकृति या अस्वीकृति, क्रेडिट स्वीकृति के समय विशेष रूप से सहमत उद्देश्यों के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए जारी किए गए चेकों को स्वीकार करना और नॉन-परफॉर्मिंग एसेट के रूप में वर्गीकृत होने पर या चूक की स्थिति में या स्वीकृति की शर्तों का पालन न करने के कारण उधारकर्ता के खाते से राशि निकालने की अनुमति न देना शामिल हो सकता है। लोन सीमाओं की उचित समीक्षा के बिना, व्यवसाय में वृद्धि आदि के कारण उधारकर्ताओं की आगे की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए बैंक बाध्य नहीं होगा।

e. बैंक ऐसी स्वीकृति को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों के अनुरूप स्वीकृत लोन का समय पर वितरण सुनिश्चित करेगा। बैंक ब्याज दरों, सेवा शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देगा। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी रूप से लागू किए जाएं (जब तक कि विनियमन/कानून द्वारा अन्य रूप से अपेक्षित न हो)।।

- i. बैंक केवल वास्तविक वितरण की तिथि से, अर्थात् ऑनलाइन ट्रांसफर या दूसरे पक्ष को चेक सौंपने की तिथि से ही ब्याज लेगा।
- ii. जहां लोन महीने के केवल एक भाग के लिए बकाया है, वहां ब्याज केवल उस अवधि के लिए लिया जाएगा, जिसके लिए लोन बकाया है।
- iii. एडवांस ईएमआई कलेक्शन के मामले में, ब्याज की गणना करते समय उसे मूलधन में एडजस्ट किया जाएगा।
- iv. अगर किसी भी कारण से अनजाने में ऐसा किया जाता है, तो बैंक अतिरिक्त ब्याज वापस कर देगा।

वितरण के बाद जांच:

a. लोन अनुबंध के तहत भुगतान वापस लेने/भुगतान को तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय लेने से पहले, बैंक लोन अनुबंध में दर्ज समय-सीमा के भीतर उधारकर्ताओं को सूचना देगा या अगर लोन अनुबंध में ऐसी कोई शर्त नहीं है, तो एक उचित अवधि (जब तक कि प्रतिभूति जोखिम में न हो) प्रदान की जाएगी।

b. लोन का भुगतान प्राप्त होने या लोन राशि प्राप्त होने पर बैंक सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगा, बशर्ते उधारकर्ताओं के विरुद्ध बैंक का कोई वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए लियन न हो। अगर इस तरह के

सेट-ऑफ अधिकार का प्रयोग किया जाता है, तो उधारकर्ताओं को इसके बारे में सूचना दी जाएगी और वे दस्तावेज भी दिए जाएंगे जिनके तहत बैंक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने का हकदार है।

सामान्य:

a. उधारकर्ता से या किसी बैंक/वित्तीय संस्थान से, जो खाते को अपने अधीन लेने का प्रस्ताव रखता है, उसके द्वारा उधार वाले खाते के ट्रांसफर के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, बैंक की सहमति या अन्यथा, यानी आपत्ति (अगर कोई हो) अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर बता दी जाएगी।

b. बैंक अनुचित उत्पीड़न जैसे कि उधारकर्ताओं को बार-बार परेशान करना, लोन वसूली के लिए बल का प्रयोग आदि नहीं करेगा।

c. बैंक लोन देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा।

d. एक उपयुक्त शिकायत निवारण प्रक्रिया स्थापित की गई है, जिसके तहत बैंक के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न विवादों की सुनवाई की जाएगी और बैंक की शिकायत निवारण नीति के तहत निर्धारित तरीके से उनका निपटारा किया जाएगा।

e. बैंक अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों के अनुचित व्यवहार के लिए उत्तरदायी होगा और समय पर शिकायत का निवारण करेगा।

f. बिजनेस पार्टनर या उसके कर्मचारियों के विरुद्ध अनुचित व्यवहार की किसी भी शिकायत के मामले में, उधारकर्ता बैंक के ग्राहक सेवा विभाग से टोल फ्री नंबर: 1800 103 2977 पर संपर्क कर सकते हैं या [customerservice@equitasbank.com](mailto:customerservice@equitasbank.com) पर अपनी शिकायत या शिकायत मेल कर सकते हैं।