

कर्ज देणाऱ्यांसाठी योग्य व्यवहार संहिता

भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या वेळोवेळी जारी केलेल्या परिपत्रकांनुसार, इक्विटास स्मॉल फायनान्स बँकेने तिच्या संचालक मंडळाने मंजूर केलेली 'कर्ज देणाऱ्यांसाठी सुधारित योग्य व्यवहार संहिता' स्वीकारली आहे. त्याचे महत्त्वाचे वैशिष्ट्य खालीलप्रमाणे आहेत:

कर्जासाठी अर्ज

कर्जाच्या अर्जामध्ये, बँक कर्जासाठी आकारले जाणारे व्याजदर, शुल्क आणि इतर खर्च (असल्यास), अर्ज प्रक्रियेसाठी लागणारे शुल्क, उशिरा परतफेड केल्यास लागणारा दंड, अर्ज स्वीकारला न गेल्यास परत मिळणाऱ्या शुल्काची रक्कम, मुदतीआधी कर्ज फेडण्याचे पर्याय आणि कर्जदारांच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या इतर सर्व बाबींची सविस्तर माहिती देईल. हे सर्व प्रकारच्या कर्जासाठी, तसेच कर्जदारांनी मागितलेल्या रकमेची पर्वा न करता लागू असेल. ग्राहकांना कर्ज वितरित झाल्यानंतरच व्याज आकारले जाईल.

कर्जाच्या अर्जाची प्रक्रिया

a. बँक, प्राप्त झालेल्या सर्व कर्ज अर्जांची पोच देईल आणि तो अर्ज निकाली काढण्यासाठी लागणारा कालावधी देखील नमूद करेल.

b. बँक कर्जाच्या अर्जाची पडताळणी करेल आणि जर काही अतिरिक्त माहिती किंवा कागदपत्रे लागल्यास, ती अर्ज मिळाल्यापासून १४ दिवसांच्या आत (क्रेडिट कार्ड अर्जासाठी ३० दिवसांची मुदत असेल) अर्जदाराकडून मागवली जातील.

c. सर्व प्रकारच्या कर्जासाठी आणि कोणत्याही रकमेची मर्यादा विचारात न घेता, बँक अर्ज मिळाल्यापासून १४ दिवसांच्या आत त्यावर प्रक्रिया करेल (क्रेडिट कार्ड अर्जासाठी ३० दिवसांची मुदत असेल) अशी अपेक्षा आहे.

d. जर अर्ज नामंजूर झाला, तर बँक अर्जदाराला अर्ज नाकारण्याचे कारण एका महिन्याच्या आत लेखी, ईमेलद्वारे किंवा एस.एम.एस.द्वारे कळवेल.

कर्ज मूल्यमापन आणि अटी व शर्ती

a. बँक कर्जदाराच्या कर्जाची गरज आणि त्याची पतपात्रता यांचे योग्य मूल्यांकन करेल याची खात्री करेल. तारण आणि मार्जिनची अट बँकेच्या सध्याच्या कर्ज धोरणानुसार, कर्जदाराच्या योग्य पडताळणीवर आणि पतपात्रतेवर आधारित असेल. मूल्यमापनाच्या पद्धती बँकेच्या विविध धोरणे आणि उत्पादनविषयक नोंदींमध्ये सविस्तर दिलेल्या आहेत. हे मूल्यमापन बँकेने मागवलेल्या किंवा गोळा केलेल्या सर्व पत आणि इतर संबंधित माहितीवर आधारित असेल.

b. बँक कर्जदाराला कर्जाची मर्यादा आणि त्यासंबंधित अटी व शर्तीची माहिती देईल. तसेच, या अटी व शर्तीची कर्जदाराला पूर्ण माहिती असून त्याने त्या स्वीकारल्या आहेत, हे सुनिश्चित करून त्याची संमती रेकॉर्डवर ठेवेल.

c. बँक कर्जदारांना, मंजुरी पत्रामधील अटीनुसार सर्व कागदपत्रांची योग्य अंमलबजावणी झाल्यानंतर, कर्ज कराराची आणि त्यामध्ये नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकाची एक प्रत (कर्जदाराच्या सोयीनुसार डिजिटल किंवा प्रत्यक्ष) देईल, जरी कर्जदाराने तशी कोणतीही विशेष विनंती केली नसली तरीही.

d. कर्ज करारामध्ये हे स्पष्टपणे नमूद केले जाईल की, कर्ज सुविधा मंजूर करणे हे पूर्णपणे बँकेच्या विवेकबुद्धीवर अवलंबून आहे. यामध्ये मंजूर मर्यादेपलीकडे पैसे काढण्याची किंवा नाकारण्याची परवानगी, कर्ज मंजुरीमध्ये विशेषतः मान्य नसलेल्या कामांसाठी काढलेले धनादेश स्वीकारणे, तसेच कर्जदाराचे खाते अनुत्पादक मालमत्ता म्हणून वर्गीकृत झाल्यावर, किंवा थकबाकी झाल्यास, किंवा मंजुरीच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास खात्यातून पैसे काढण्यास मनाई करणे इत्यादींचा समावेश असू शकतो. व्यवसायाच्या वाढीमुळे कर्जदारांना भविष्यात अधिक पैशांची गरज भासल्यास, क्रेडिट मर्यादांचे योग्य पुनरावलोकन केल्याशिवाय ती गरज पूर्ण करण्याची बँकेला कोणतीही सक्ती किंवा बंधन असणार नाही.

e. बँक, मंजूर झालेल्या कर्जाचे वितरण मंजूर पत्रातील अटी व शर्तीनुसार वेळेवर करेल. बँक, व्याजदर, सेवा शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास त्याची सूचना देईल. बँक हे सुनिश्चित करेल की व्याजदर आणि शुल्कांमध्ये झालेले बदल हे केवळ भविष्यातील व्यवहारांसाठीच लागू होतील (जोपर्यंत नियमानुसार किंवा कायदानुसार अन्यथा आवश्यक नसेल).

- i. बँक, प्रत्यक्ष कर्ज वितरणाच्या तारखेपासूनच म्हणजे ऑनलाइन हस्तांतरण किंवा कर्जदाराला धनादेश सुपूर्द केल्याच्या दिवसापासूनच व्याज आकारेल.
- ii. ज्या महिन्यात कर्ज फक्त काही कालावधीसाठी बाकी असेल, त्या कालावधीपुरतेच व्याज आकारले जाईल.
- iii. जेव्हा कर्जाचा हप्ता आगाऊ भरला जातो, तेव्हा व्याज मोजताना ही रक्कम मूळ रकमेतून वजा केली जाईल.
- iv. बँकेकडून कोणत्याही कारणास्तव चुकून जास्त व्याज आकारले गेले असल्यास, ते व्याज बँक परत करेल.

कर्ज वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण

a. कर्ज करारामध्ये नमूद केल्यानुसार, किंवा जर अशी कोणतीही अट नसेल तर, एका वाजवी कालावधीची नोटीस दिल्यानंतरच बँक कर्ज करारांतर्गत असलेले कर्ज परत मागण्याचा / त्याची परतफेड जलद करण्याचा किंवा अतिरिक्त तारण मागण्याचा निर्णय घेईल (जोपर्यंत तारण धोक्यात येत नाही).

b. कर्जाची रक्कम मिळाल्यावर किंवा कर्ज वसूल झाल्यावर, बँक कर्जदारांविरुद्ध असलेल्या तिच्या कोणत्याही कायदेशीर हक्क किंवा कर्जासाठी असलेले हक्क सोडून सर्व तारण परत करेल. जर बँक कर्जदाराच्या इतर दाव्यांसाठी तारण ठेवून घेण्याचा अधिकार वापरणार असेल, तर त्याबद्दलची सूचना कर्जदाराला दिली जाईल आणि ज्या कागदपत्रांनुसार बँक तारण ठेवून घेण्यास पात्र आहे, ती कागदपत्रेही त्याला दाखवली जातील.

सामान्य:

- a. कर्जदाराकडून किंवा खाते ताब्यात घेऊ इच्छिणाऱ्या बँक/वित्तीय संस्थेकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती प्राप्त झाल्यास, बँकेची संमती किंवा हरकत असल्यास ही विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत कळवली जाईल.
- b. बँक कर्ज वसुलीसाठी अवाजवी छळ करणार नाही, जसे की - कर्जदारांना अयोग्य वेळेस वारंवार त्रास देणे, बळाचा वापर करणे इत्यादी.
- c. कर्ज वितरणाच्या बाबतीत बँक लिंग, जात किंवा धर्म यांच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही.
- d. बँकेच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवलेल्या वादांचे ऐकून त्यांचे निराकरण करण्यासाठी, बँकेच्या तक्रार निवारण धोरणात नमूद केल्याप्रमाणे कार्यवाही होईल अशा प्रकारची योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा बँकेत स्थापित केली आहे.
- e. बँकेच्या कर्मचाऱ्यांकडून किंवा बाह्य सेवा देणाऱ्या संस्थेच्या कर्मचाऱ्यांकडून होणाऱ्या अयोग्य वर्तनासाठी बँक जबाबदार असेल आणि वेळेत तक्रार निवारण करेल.
- f. व्यवसाय प्रतिनिधी किंवा त्याच्या कर्मचाऱ्यांविरुद्ध कोणत्याही तक्रारीसाठी किंवा अयोग्य वर्तनाबद्दल तक्रार करण्यासाठी, कर्जदार बँकेच्या ग्राहक सेवा विभागाशी टोल फ्री क्रमांकावर संपर्क साधू शकतात. 1800 103 2977 या टोल फ्री क्रमांकावर किंवा customerservice@equitasbank.com या ईमेल आयडीवर आपली तक्रार किंवा गाऱ्हाणे पाठवू शकतात.