

# एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड

---

## ऋणदाता के उचित व्यवहार मानक

### अप्रैल-2018

## विषय सूची

1.	परिचय.....	3
2.	मार्गदर्शक सिद्धांत.....	3
3.	ऋण आवेदन पत्र (CAF) व उसकी प्रक्रिया.....	3
4.	क्रेडिट मूल्यांकन और नियम / शर्तें.....	4
5.	वितरण, नियम व शर्तों में परिवर्तन सहित.....	6
6.	वितरण के बाद का पर्यवेक्षण.....	7
7.	सामान्य.....	8
8.	बैंक द्वारा जानकारियों का प्रदर्शन .....	8
9.	शिकायत, कष्ट और प्रतिक्रियाएं .....	9
10.	मुख्य वक्तव्य (की स्टेटमेंट) / तथ्य पत्र (फैक्ट शीट).....	9
	शब्दकोष .....	10

## 1. परिचय :

यह ऋणदाता के 'उचित व्यवहार मानक' ऋणी, सह-आवेदक और गारंटर (इस दस्तावेज में जहाँ कहीं भी सन्दर्भ के लिए आवश्यक है इन्हें इस दस्तावेज में सामूहिक रूप से "ऋणी" या "आवेदक" कहा गया है) के साथ होने वाले लेनदेन में पारदर्शिता और स्पष्ट नीति बताने के लिए बनाये गए हैं | यह नीति बैंक द्वारा प्रस्तुत सभी ऋण उत्पादों पर लागू होती है |

## 2. मार्गदर्शक सिद्धांत :

यह नीतिगत दस्तावेज बैंक द्वारा प्रस्तुत सभी प्रकार के ऋण उत्पादों के सम्पूर्ण योजना और कार्य को नियंत्रित करता है और साथ ही उनमें से हर एक से जुड़े नियम व शर्तों के बारे में भी बताता है | यह नीतिगत दस्तावेज ऋणी के अधिकारों को स्थापित करता है तथा भावी ऋणी को आवेदन, प्रक्रिया, वितरण के बाद के कार्य, सेवाएं और ऋण की समाप्ति के बारे में जानकारी देने के लिए एक महत्वपूर्ण उपकरण की तरह कार्य करता है | बैंक की "देयता का संग्रहण और प्रतिभूतियों का अधिग्रहण" नामक अलग नीति है जिसमें बैंक और उसके अधिकारियों द्वारा देयता के संग्रहण व प्रतिभूतियों के अधिग्रहण के दौरान पालन किये जाने वाले दिशानिर्देशों को बताया गया है |

## 3. ऋण आवेदन पत्र (CAF) और उनके प्रसंस्करण :

3.1 बैंक यह सुनिश्चित करेगा की ग्राहक को सीएएफ निशुल्क उपलब्ध कराया जाये तथा साथ ही आवेदक को CAF के साथ जमा होने वाले दस्तावेजों की एक सूची उपलब्ध करायी जाये | बैंक सामान्यतया प्रसंस्करण के लिए आवश्यक सभी विवरण फॉर्म जमा कराते समय एकत्रित करेगा | बैंक ऋणी से एक घोषणापत्र प्राप्त करेगा जिसमें उनके द्वारा दूसरे बैंकों से लिए गए ऋण की जानकारी होगी, जिसे ऋण मूल्यांकन के लिए और यह सुनिश्चित करने के लिए काम लिए जायेगा कि ऋणी ने दूसरे बैंक से लिए ऋण को किसी एक कंपनी या समूह कंपनी के शेयर्स के बदले तो नहीं लिया है | इसके अलावा अगर किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है तो बैंक आवेदक से जरूरी जानकारी लेने के लिए संपर्क करेगा |

3.2 ऋण आवेदन पत्र (CAF) जानकारी के लिहाज से अपने आप में पूर्ण होगा, चाहे किसी भी प्रकार का या रकम का ऋण दिया जा रहा हो | ऋण आवेदन पत्र में प्रक्रिया प्रभार और दूसरे प्रभारों के बारे में पूरी जानकारी होगी जैसे कि :

- ऋण आवेदन की प्रक्रिया निपटाने पर लागू शुल्क तथा प्रलेखन शुल्क
- आवेदन के अस्वीकार होने पर लौटाए जाने वाला शुल्क
- देरी से पुनर्भुगतान होने पर लगने वाले जुर्माने के राशी
- जल्द-पुनर्भुगतान का विकल्प और अन्य विविध शुल्क, यदि हों

- रूपांतरण शुल्क जो ऋण सुविधा के प्रकार को स्थायी से अस्थायी या व्युत्क्रम पर लागू होती है।
  - ऐसा अन्य कोई भी प्रभार जो ऋणी के हितों को प्रभावित करता है।
- 3.3 सभी आवेदकों को ऋण आवेदन पत्र के प्राप्त होने की पावती दी जाएगी। इस पावती में ऋण आवेदन पत्र के प्रक्रिया में लगने वाली समय सीमा की जानकारी भी होगी।
- अस्वीकृति की स्थिति में बैंक के आन्तरिक जोखिम दिशानिर्देशों के आधार पर ऋण आवेदन के अस्वीकृत होने के मुख्य कारणों को लिखित में आवेदक को, सामान्यतया एक उचित समय सीमा में देगा।
- 3.4 बैंक 2 करोड़ तक के ऋण आवेदनों को 4 हफ्तों में और 2 करोड़ से ज्यादा के आवेदनों को 6 हफ्तों में सत्यापित करेगा। अगर किसी अतिरिक्त दस्तावेजों की आवश्यकता है तो बैंक तुरंत आवेदक को सूचित करेगा।

#### 4. क्रेडिट मूल्यांकन और नियम व शर्तें :

- 4.1 ऋण सुविधाओं को जोखिम अभिगोपन के स्थापित मानदंडों, जो बैंक की आंतरिक ऋण नीति पुस्तिका में दिए गए हैं, के आधार पर मंजूरी दी जाएगी। ऋण आवेदन को स्वीकार करते समय ऋण अधिकारी सावधानी से यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण नीतियों का पूरी तरह पालन हो रहा है।
- 4.2 बैंक भावी ऋणी की ऋण योग्यता और ऋण आवश्यकता का एक समग्र मूल्यांकन करेगा। बैंक उन ऋण आवेदकों के समूह को भी सुविधाएँ प्रदान करता है जिनके पास अपनी आय को प्रमाणित करने के लिए पर्याप्त कागजात नहीं हैं। बैंक ने ग्राहकों के इस समूह की ऋण योग्यता और ऋण आवश्यकता के आकलन करने का एक विशेष कौशल विकसित किया है। बैंक अपने जोखिम स्तर, बैंक की ऋण नीति और सम्बंधित नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार एक उचित स्तर का सतर्क मूल्यांकन करेगा।
- 4.3 बैंक CAF में उल्लिखित जानकारियों के सत्यापन हेतु आवेदक के निवास / व्यावसायिक स्थल जैसा भी CAF में बताया गया है, पर अपने कर्मचारियों / अधिकारियों के माध्यम से संपर्क करेगा।
- 4.4 बैंक आवेदक को अपने ऋण नियम तथा अन्य नियम व शर्तों से अवगत कराएगा और पूरी जानकारी के साथ आवेदक से लिखित में सहमति लेगा।

- 4.5 ऋण सुविधाओं की स्वीकृति के मामले में बैंक सभी नियम व शर्तों और ऋण सुविधा से सम्बंधित अन्य सभी जानकारियों को लिखित रूप में ऋणी और बैंक के बीच समझौते का वैधानिक दस्तावेज बना कर रखेगा जो ऋणी और बैंक के बीच कानूनन बाध्यकारी होगा | बैंक इस ऋण सुविधा अनुबंध की और इसके साथ अनुसूचित अन्य सभी दस्तावेजों की प्रमाणित प्रतियाँ, ऋण लेते समय या बाद में अनुरोध किये जाने पर, ऋणी को निशुल्क प्रदान करेगा |
- 4.6 बैंक आवेदक को सहमत शर्तों पर स्वीकृत ऋण सीमा तक ऋण सुविधा का उपयोग करने की अनुमति देगा हालाँकि निम्न स्थितियों समेत स्वीकृत सीमा से अधिक रकम का आहरण करने की अनुमति देने का निर्णय केवल बैंक की इच्छा पर निर्भर करता है :
- 4.6.1 ऋण आवेदन पत्र में उल्लिखित और स्वीकृत ऋण सीमा से अधिक का आहरण |
- 4.6.2 एक ऐसे खाते से रकम का आहरण जो गैर-निष्पदकीय संपत्ति (एन.पी.ए.) की तरह वर्गीकृत हैं |
- 4.6.3 ऋण आवेदन पत्र में उल्लिखित और सहमत उद्देश्य के अलावा किसी और उद्देश्य के लिए रकम का आहरण |
- 4.7 किसी नए ऋण को जारी करने का निर्णय केवल बैंक की अपनी इच्छा पर निर्भर करता है जो कि आवेदक से एक नए सिरे से ऋण मूल्यांकन / सतर्कता मूल्यांकन के बाद होगा |
- 4.8 ग्राहक द्वारा किये गए मौजूदा ऋण सुविधा में बदलाव / वृद्धि के अनुरोध पर निर्णय बैंक की अपनी इच्छा पर निर्भर करता है जो बैंक की अपनी आन्तरिक नीतियों और जोखिम मूल्यांकन के आधार पर होगा |
- 4.9 लघु वित्त ऋण या SHG / JLG को ऋण के मामलों में बैंक सबसे पहले ऋणी के समूह के गठन का फैसला करेगा फिर आवेदन प्रक्रिया को आगे बढ़ाएगा |
- 4.10 आवेदक को ऋण सुविधा दिए जाने के निर्णय लेने के लिए बैंक ऋण सूचना कम्पनीज (सी.आई.सी.) की सेवाएँ लेगा और उनसे प्राप्त जानकारी के आधार पर निर्णय करेगा | बैंक यह सुनिश्चित करेगा की भावी ऋणी को निम्न प्रकार से ऋण सूचना कम्पनीज की भूमिका के बारे में बता दिया गया है :
- बैंक द्वारा भावी ऋणी की सभी जानकारियों की सूचना सी.आई.सी. को दी जाएगी |
  - बैंक इन सूचनाओं को नियामक प्राधिकरण सुझावों के अनुसार समय समय पर अपडेट कर सी.आई.सी. को सूचित करेगा |
  - बैंक सी.आई.सी. को दी जाने वाली जानकारियों में ऋण राशी, तब भी जब ऋणी अपने पुनर्भुगतान सारिणी में पीछे चल रहा हो या देयता की रकम विवादों में हो या

ऋणी ने ऋण के पुनर्भुगतान के लिए कुछ असंतोषपूर्ण प्रस्ताव किये हों, आदि को भी शामिल करेगा |

- यदि ऋणी का ऋण सुविधा खाता डिफॉल्ट में चल रहा था पर बाद में पुनः नियमित कर किया जाता है तो इस बात की जानकारी भी सी.आई.सी. को अगली रिपोर्ट में दे दी जाएगी |
- बैंक, ऋणी के अनुरोध करने और एक मामूली से प्रभार चुकाने पर सी.आई.सी. से प्राप्त ऋण सूचना के एक प्रतिलिपि ऋणी को भी देगा |
- बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि सी.आई.सी. को सारी नयी जानकारी दे दी गयी है, तब भी जब लंबे समय से 'सब-स्टैंडर्ड' रहने के बाद खाता 'स्टैंडर्ड' बन गया हो या खाते के नियमित होने या बैंक की संतुष्टि के बाद बंद होने के तुरंत बाद भी ये जानकारी दी जाएगी |

## 5. वितरण, जिसमें नियम व शर्तों में बदलाव भी शामिल है :

- 5.1 बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण सुविधा को नियंत्रित करने वाले सभी नियम व शर्तों की अनुपालना के बाद ऋण का समय पर वितरण हो गया है |
- 5.2 सावधि ऋणों के लिए बैंक एक परिशोधन सारिणी भी प्रदान करेगा |
- 5.3 समय समय पर ऋण स्वीकृति के नियमों के अनुसार ऋण सुविधा की समीक्षा और निगरानी के लिए आवश्यक है कि ऋणी अपने ऋण की आवधिक जानकारी देता रहे | यह जानकारी तब भी दी जानी चाहिए जब ऋणी के व्यवसाय पर या बैंक की सुविधाओं पर महत्वपूर्ण असर डालने वाली घटना हुई है और बैंक को लगता है कि इस स्थिति में इन जानकारियों की बैंक को जरूरत है |
- 5.4 ऋण सुविधा का नवीनीकरण ऊपर बताये अनुसार ऋणी द्वारा दिए जाने वाले सुविधा के आवधिक समीक्षा दस्तावेजों के अनुसार किया जाता है तथा यह नवीनीकरण ऋण सुविधा समझौते में लिखित नियम व शर्तों में बतायी ऋण सुविधा की नवीनीकरण की तारीख से पहले होता है |
- 5.5 बैंक ऋणी के बारे में कोई नयी जानकारी मिलने या उपलब्ध होने पर समीक्षा करेगा कि ग्राहक को आगे ऋण आहरण दिया जाये या न दिया जाये |
- 5.6 बैंक अपने ग्राहक को नियम व शर्तों जैसे ब्याज दर या सेवा प्रभार में परिवर्तन की लिखित (संचार के किसी भी स्वीकार्य माध्यम से जैसे ईमेल, पत्र आदि) में सूचना देगा और यह सुनिश्चित करेगा कि इस तरह के परिवर्तन प्रत्याशित प्रभाव से लागू हों |

ऐसे ऋणी जिन्हें ऋण सुविधा चलायमान ब्याजदर पर दी गयी है उन्हें मार्जिनल कॉस्ट ऑफ़ फण्ड बेस्ड लेंडिंग रेट (MCLR) में किसी भी परिवर्तन की लिखित में सूचना दी जाये | इसके अलावा अगर ऋण सुविधा किसी और मानक दर (समय समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रस्तावित) से जुड़ी हुई हैं तो इन मानक दरों में परिवर्तन की सूचना ग्राहक को लिखित में दी जाये |

- 5.7 बैंक यह सुनिश्चित करें कि शुल्क / प्रक्रिया प्रभार से जुड़ी सभी जानकारी ऋण आवेदन पत्र में स्पष्ट रूप से प्रकट की गयी हों | इसके अलावा बैंक अपने ग्राहक को 'सभी सम्मिलित लागत' की सूचना दें ताकि ग्राहक वित्त के अन्य स्रोतों से जुड़ी दर की तुलना कर सके |

## 6. वितरण के बाद का पर्यवेक्षण :

- 6.1 ऋण सुविधा अनुबंध में उल्लिखित तथा आर.बी.आई. द्वारा सुझाई गयी सामान्य बैंकिंग प्रथाओं के अनुसार बैंक वितरण के बाद का पर्यवेक्षण करेगा |
- 6.2 ऋण सुविधा के पूर्ण पुनर्भुगतान के बाद बैंक सभी प्रतिभूतियों का निस्तारण कर देगा | हालाँकि बैंक ग्राहक द्वारा ली गयी किसी और ऋण सुविधा के एक वैध दावे के रूप में, अथवा उनकी सह-आवेदक की क्षमता की स्थिति में, अथवा बैंक के किसी अन्य ऋणी के गारंटर होने पर बैंक कुछ प्रतिभूतियों को अपने पास रोक सकता है | इस स्थिति में बैंक, बैंक के बचे हुए सभी दावों की पूरी जानकारी की सूचना ग्राहक को देगा, और जब तक दावों का पूर्ण निपटारा नहीं हो जाता तब तक इन प्रतिभूतियों को रोक के रखने के बैंक के वैध अधिकार के सारे कागजात भी बना कर देगा |
- 6.3 ऋण सुविधा अनुबंध में दर्शाए अनुसार बैंक अपने ग्राहक को एक उचित अवधि का नोटिस देगा अगर बैंक ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान, त्वरित पुनर्भुगतान, अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग या ज्यादा मार्जिन रखने का निर्णय लेता है | यह नियम तब लागू नहीं होंगे जब इस तरह की घटना के निर्णय का ऋण सुविधा अनुबंध में पहले ही उल्लेख हो | इस स्थिति में बैंक पूर्ण पुनर्भुगतान / त्वरित पुनर्भुगतान या अतिरिक्त प्रतिभूति / ज्यादा मार्जिन के मांग अपने विवेकानुसार कर सकता है |
- 6.4 अगर बैंक के पास सभी देयताओं और संबंधित खर्चों की वसूली के बाद भी कुछ अतिरिक्त रकम बच जाती है और बैंक के पास ऋणी के खिलाफ और कोई दावा नहीं है तो बैंक इस सारी रकम को ऋणी को लौटा देगा |

## 7. सामान्य :

- 7.1 बैंक, ऋण सुविधा अनुबंध में बतायी स्थितियों के अलावा खुद को ऋणी के मामलों में शामिल नहीं करेगा जब तक कि बैंक की राय में बैंक के हितों पर बड़ा प्रतिकूल असर डालने वाली कोई जानकारी सामने नहीं आती है। इस स्थिति में बैंक को बैंक के हितों की रक्षा के लिए आवश्यक जानकारी प्राप्त करने और जुटाने का अधिकार होगा। हालाँकि इसका ये तात्पर्य नहीं है कि इस प्रतिबद्धता से बैंक का वसूली का अधिकार, कानूनन सुरक्षा के प्रवर्तन का अधिकार या जहाँ जरूरत हो वहाँ मानांकित निदेशक की नियुक्ति का अधिकार प्रभावित होता है।
- 7.2 बैंक ऋण देते समय धर्म, जाती और लिंग के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। हालाँकि, बैंक को समाज के कमजोर वर्गों के लिए ऋण-आधारित सुविधाओं का लाभ देना चाहिए।
- 7.3 ऋण सुविधाओं के पुनर्भुगतान के लिए बैंक किसी प्रकार के बल या उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा। बैंक ऋणों के पुनर्भुगतान और दावों के निपटारे के लिए कानून के तहत तथा ऋण सुविधा अनुबंध में निर्दिष्ट उपलब्ध तरीकों का ही सहारा लेगा।
- 7.4 अगर ऋणी द्वारा अथवा किसी दूसरे बैंक, जो ऋण सुविधा को लेने की पेशकश कर रहा हो, द्वारा ऋण सुविधा खाते के स्थानांतरण का कोई अनुरोध प्राप्त होता है तो बैंक अपनी अंतिम सहमती या आपत्ति को इस प्रकार के अनुरोध की तारीख से 21 दिनों के अन्दर अन्दर अवगत करायेगा।
- 7.5 बैंक ओवरड्राफ्ट (किसी संपत्ति जैसे जायदाद या सावधि जमायें आदि पर ऋण) की सुविधा भी प्रदान करेगा और अतिदेय राशी की गणना और उस ऋण सुविधा पर ब्याज की गणना की पूरी जानकारी प्रदान करेगा।

## 8. बैंक द्वारा जानकारियों का प्रदर्शन :

आर.बी.आई. द्वारा समय समय पर दिए गये प्रारूपों में बैंक ब्याज की दरों और सेवा शुल्क से सम्बंधित जानकारियां प्रदर्शित करेगा। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि बैंक की वेबसाइट पर नवीनतम जानकारी प्रदर्शित की गयी है जिससे ग्राहक एक सूचित निर्णय ले सके।

बैंक विभिन्न श्रेणियों के अनुबंधित ऋण पर पिछले तिमाही में लागू ब्याज दरों की सीमा अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेगा साथ ही इस तरह के ऋण की औसत ब्याज दर भी प्रदर्शित करेगा।

इसके अलावा बैंक निम्न जानकारियों भी अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेगा :

- ऋण और अग्रिम से सम्बंधित सी.ए.एफ.



- ऋणी द्वारा निष्पादित अनुबंध की एक खाली प्रतिलिपि
- ऋण सुविधा पर लागू नियम व शर्तें
- प्रसंस्करण शुल्क और अन्य प्रभार
- ऋण तथा अग्रिमों पर ब्याज की दरें

बैंक द्वारा अपनाये गये उचित व्यवहार मानक को भी बैंक अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएगा और शाखाओं में भी प्रदर्शित किया जाएगा।

बैंक सी.ए.एफ. के निष्पादन की समय सीमा का स्पष्ट उल्लेख करेगा और निश्चित समय सीमा के बाद भी लंबित सी.ए.एफ. की लिग्रानी के लिए एक उपयुक्त तंत्र की स्थापना करेगा।

## 9. शिकायतें, कष्ट और प्रतिक्रियाएं :

ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए बैंक के पास एक 'ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र' है। ग्राहक शिकायत निवारण नीतिगत दस्तावेज का उद्देश्य ग्राहकों से मिलने वाली शिकायतों व कष्टों को, उचित सेवा वितरण और समीक्षा तंत्र और ग्राहकों से मिलने वाली शिकायतों और कष्टों के त्वरित निवारण को सुनिश्चित कर के न्यूनतम रखना है। ग्राहकों की शिकायतों को संचालित करने वाले सभी अधिकारियों के संपर्क की जानकारी "ग्राहक शिकायत निवारण नीति" में दी गयी है। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि बैंक में कार्यरत व्यक्तियों के निर्णयों से उत्पन्न विवादों को सुना जाये और कम से कम उससे अगले उच्च अधिकारी द्वारा निपटाया जाये।

## 10. मुख्य वक्तव्य (की स्टेटमेंट) / तथ्य पत्र (फैक्ट शीट) :

बैंक ग्राहकों को ऋण के प्रसंस्करण के प्रत्येक चरण में और नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव के समय एक स्पष्ट, संक्षिप्त एक पृष्ठ का, निश्चित प्रारूप में, तथ्य वक्तव्य (फैक्ट स्टेटमेंट) / तथ्य विवरण प्रदान करेगी।

## शब्द कोष

शब्द	परिभाषा
Bank	AU Small Finance Bank को प्रदर्शित करता है
CAF	'Credit Application Form' के संक्षिप्त रूप में उपयोग; यह प्रारंभिक आवेदन है जिसे ऋण लेने के पहले भर कर बैंक को देना होता है
CIC	'Credit Information Company' के संक्षिप्त रूप में उपयोग
ऋण सुविधा अनुबंध (credit facility agreement)	इसका तात्पर्य बैंक और ग्राहक के बीच होने वाले एक कानूनी अनुबंध से है जो ऋण सुविधा के वितरण के नियम और शर्तों को बताता है।
IBA	'Indian Banks' Association' के संक्षिप्त रूप में उपयोग
JLG	'Joint Liabilities Group' के संक्षिप्त रूप में उपयोग
MCLR	'Marginal Cost of Fund Based Lending Rate' के संक्षिप्त रूप में उपयोग
RBI	'Reserve Bank of India' के संक्षिप्त रूप में उपयोग
SHG	'Self Help Group' के संक्षिप्त रूप में उपयोग