



यूनिटी स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड
निष्पक्ष व्यवहार संहिता

अस्वीकरण

इस दस्तावेज में यूनिटी स्मॉल फाइनेंस बैंक (यूएसएफबी) के स्वामित्व की गोपनीय सामग्री है। इसमें सन्निहित जानकारी, विचार और अवधारणायें यूएसएफबी के लिए प्रयोज्य हैं और किसी भी बाहरी व्यक्ति से इसका खुलासा नहीं किया जा सकता। यूएसएफबी की स्पष्ट लिखित सहमति के बिना इस जानकारी के किसी भी भाग की प्रतिलिपि, प्रतिकृति, वितरण या दूसरे पक्षों के साथ सहभाजन नहीं किया जा सकता है।

1. भूमिका	3
2. ऋण आवेदन	3
3. ऋण प्रक्रमण.....	3
4. ऋण का मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें.....	4
5. ऋण का वितरण... ..	4
6. वितरण पश्चात निरीक्षण.....	5
7. जमाकर्ताओं के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता	6
8. सूचना की गोपनीयता.....	7
9. सामान्य	7
10. बोर्ड द्वारा समीक्षा	8
11. समीक्षा एवं संशोधन.....	8

दस्तावेज का इतिवृत्त

संस्करण संख्या	द्वारा अनुरक्षित	अनुमोदक	अनुमोदन की तिथि
1.0	अनुपालन विभाग	निदेशक मंडल	14/10/2021
2.0	अनुपालन विभाग	निदेशक मंडल	19/05/2022

1. प्रस्तावना

यह नीति यूनिटी स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड ("बैंक") को ग्राहकों के ऋण आवेदनों पर कारवाई करते समय निष्पक्षता और पारदर्शिता सुनिश्चित करने का ढाँचा मुहैया करती है। इसका लक्ष्य बैंक और इसके ऋणी ग्राहकों के बीच प्रभावकारी एवं पारदर्शी अंतःक्रिया को सरल बनाना है। इसमें ऋण चक्र के सभी चरणों - विक्रय/विपणन, ऋण आवेदन/अनुरोध, प्रक्रमण, स्वीकृति, वितरण, निगरानी और प्रबंधन - में ऋण लेने वाले ग्राहकों के साथ बैंक के रिश्ते में स्पष्टता, पारदर्शिता, सामयिकता और अनुक्रियता सुनिश्चित करने की प्रक्रिया दी गई है।

2. ऋण आवेदन

ऋण आवेदन प्रपत्र में बैंक माँगे गए ऋण की रकम के निरपेक्ष ऋणों के सभी वर्गों के लिए आवेदक द्वारा जमा किये जाने वाले दस्तावेजों, प्रक्रमण हेतु देय (यदि हो) शुल्कों और प्रभारों और इस आवेदन की अस्वीकृति की स्थिति में वापसी योग्य (यदि हो) शुल्कों की राशि के बारे में जानकारी, पूर्व-भुगतान के विकल्प और प्रभार (यदि हो), विलंबित चुकौतियों के लिए आर्थिक दंड (यदि हो) और ऋणी के ब्याज को प्रभावित करने वाले अन्य बातों सहित व्यापक जानकारी प्रदान करेगा। ऋण आवेदन प्रपत्र में ऋण आवेदनों के प्रक्रमण के लिए प्रभारों/शुल्कों से सम्बंधित सभी जानकारी का अनिवार्य रूप से खुलासा किया जाएगा। इस प्रकार की जानकारी लोन उत्पादों के सभी वर्गों के लिए बैंक की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जाएगा।

बैंक उसे सभी लागतों (आल-इन-कॉस्ट) की जानकारी देगा जिससे कि वह वित्त के अन्य स्रोतों के साथ दरों/ प्रभारों की तुलना कर सके। यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि इस प्रकार के प्रभार / शुल्क भेदभाव रहित (निष्पक्ष) हैं।

3. ऋण का प्रक्रमण (लोन प्रोसेसिंग)

बैंक सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती प्रदान करेगा जिसमें आवेदन के निपटारे की समय-सीमा का उल्लेख करना होगा। निर्धारित अवधि से ज्यादा समय तक लंबित आवेदनों की समीक्षा के लिए एक निगरानी तंत्र लागू किया जाएगा। बैंक ऋण सम्बन्धी फैसले बताने के लिए समयसीमा के बारे में भी अपनी वेबसाइटों, सूचना-पट्टों, उत्पाद साहित्य, आदि पर उचित खुलासा करेगा।

बैंक ऋण आवेदन की जाँच करेगा और यदि अतिरिक्त विवरण / दस्तावेजों की जरूरत होगी, तो उसे आवेदक से माँगा जाएगा।

बैंक से अपेक्षा होती है कि वह ऋण के सभी वर्गों के लिए और किसी भी सीमारेखा से निरपेक्ष सभी आवेदनों का अविलम्ब प्रक्रमण करेगा। यदि आवेदन खारिज कर दिया जाता है, तो बैंक एक महीने के भीतर लिखित रूप में या ईमेल/ व्हाट्सएप/ एसएमएस के माध्यम से आवेदक को खारिज किए जाने के कारण बताएगा।

बैंक द्वारा ऑनलाइन या फोन-बैंकिंग चैनलों के माध्यम से ऋण सुविधा प्रस्तावित/ स्वीकृत किये जाने की स्थिति में, बैंक ग्राहक के खाते में ऋण की राशि जमा करेगा या उसके क्रेडिट कार्ड की लिमिट्स बढ़ाएगा, जो केवल ग्राहक के लिखित स्वीकृति प्राप्त होने के बाद या प्रामाणिक इलेक्ट्रॉनिक साधनों के माध्यम से ग्राहक की सहमति प्राप्त करने/ आवश्यक सत्यापन करने के बाद ही किया जाएगा।

4. ऋण का मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें

i. बैंक ऋणियों के ऋण की जरूरत और ऋण-योग्यता का उचित आंकलन सुनिश्चित करेगा। मार्जिन और

प्रतिभूति का निर्धारण बैंक की विद्यमान ऋण नीति के अनुरूप ऋणियों की उचित तत्परता और ऋण-योग्यता (साख) के आधार पर होगा। आंकलन की कार्य-प्रणाली का विवरण बैंक के विभिन्न नीति/उत्पाद नोट्स में दिया गया है। आंकलन ऋण सम्बंधित सभी सूचनाओं और बैंक वारा माँगे गए/ संकलित और इस प्रकार की अन्य सूचनाओं पर आधारित होगा।

- ii. बैंक ऋणी को ऋण के नियमों और शर्तों के साथ ऋण की सीमा की जानकारी देगा और इन नियमों एवं शर्तों की ऋणी द्वारा उसकी पूर्ण जानकारी में दी गई स्वीकृति को रिकॉर्ड में रखेगा।
- iii. बैंक दस्तावेजों के विधिवत निष्पादन के बाद सभी ऋणियों को ऋण अनुबंध में उद्धृत प्रत्येक संलग्नक की एक-एक प्रतिलिपि के साथ ऋण अनुबंध की एक प्रति प्रदान करेगा। ऋण अनुबंध किसी भी विधि (ईमेल/ व्हाट्सएप आदि सहित) से प्रदान की जाएगी और उसकी दैनिकी (लॉग) (ग्राहक की स्वीकृति सहित) अनुरक्षित की जाएगी और ग्राहक को ग्राहक लॉग इन सेक्शन पर भी ऋण अनुबंध उपलब्ध कराया जा सकता है।
- iv. यथासंभव, सुविधा की शर्तों में ऋण सुविधाओं के सम्बन्ध में नियमों और शर्तों का निर्धारण किया जाएगा, जो पूरी तरह बैंक की विवेक पर हैं। इनमें सुविधाओं की स्वीकृति या अस्वीकृति, जैसे कि स्वीकृत सीमा से अधिक निकासी करना, ऋण स्वीकृति में विशिष्ट रूप से सहमत से अलग उद्देश्य के लिए जारी चेकों का आदर और ऋणी के खाते का अनिष्पादित संपत्ति के रूप में वर्गीकरण होने या चूक होने या स्वीकृति की शर्तों के गैर-अनुपालन के कारण खाते से निकासी की अस्वीकृति शामिल हो सकती हैं। बव्यवसाय में वृद्धि आदि के कारण ऋणियों की अगली ज़रूरतों को पूरा करने के लिए ऋण सीमा की उचित समीक्षा किये बगैर बैंक का कोई दायित्व नहीं होगा।
- v. संघीय सहायता (कंसोर्टियम) व्यवस्था के अंतर्गत ऋण के मामले में अगर बैंक सहभागी ऋणदाता है, तो यह व्यवहारिक सीमा तक समयबद्ध विधि से प्रस्तावों का मूल्यांकन पूरा करने की प्रक्रिया तैयार करेगा और वित्तीयन या अन्यथा पर फैसलों को एक उचित समय के भीतर सूचित करेगा।

5. ऋण का वितरण

बैंक स्वीकृत ऋण के इस प्रकार की स्वीकृति को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों के अनुरूप समय पर वितरण की व्यवस्था करेगा।

अगर बैंक ऋण के नियमों और शर्तों (जैसे कि वितरण समय-सारणी, ब्याज तारों, सेवा प्रभागों, चुकौती प्रभागों, आदि) में बदलाव करना चाहता है तो उस स्थिति में देशी भाषा में या ऋणी द्वारा समझने योग्य भाषा में सम्बंधित ऋणी के पास सूचना भेजना ज़रूरी है। ब्याज दरों और प्रभागों में किसी बदलाव की स्थिति में बैंक उसे केवल उत्तर्व्यापी प्रभाव से लागू प्रभावी करेगा।

6. वितरण पश्चात निरीक्षण

बैंक द्वारा जारी स्वीकृति पत्र / कोई अन्य दस्तावेज वितरण पश्चात निरीक्षण संबंधी अपेक्षाओं के सामान्य विवरण सूचित करेगा, जिनमें सावधिक रिपोर्ट, लेखा बही की जाँच, स्टॉक्स/ बही उधारी की जाँच, इकाई का सावधिक निरीक्षण और इस प्रकार के निरीक्षण का खर्च ऋणी वहन करेगा या बैंक द्वारा वहन किया जाएगा, सम्मिलित होंगे, लेकिन इतने तक सीमित नहीं होंगे।

निम्नलिखित कारवाइयों का उल्लेख किया गया है :

- क. ग्राहक से अनुरोध प्राप्त होने के एवज में उनके द्वारा निष्पादित दस्तावेजों की प्रतिलिपियाँ ग्राहकों को प्रदान करना
- ख. किसी दूसरे बैंक/ वित्तीय संस्थान से ऋण के रूप में ग्राहकों के ऋण की समय से पहले बंदी के लिए ग्राहकों से प्राप्त अनुरोध का प्रक्रमण और अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर बैंक की सहमति या अन्यथा की सूचना देना
- ग. सुनिश्चित करना कि ग्राहक के खाते का विवरण मुहैया करते हुए ऋण खाते की स्थिति के बारे में ग्राहकों को सावधिक सूचना दी जा रही है
- घ. ऋण/अग्रिम की अवधि के दौरान ग्राहकों के खाते के संचालन की निगरानी के लिए ग्राहकों से आवश्यक जानकारी माँगना और प्राप्त करना
- ङ. यह सुनिश्चित करना कि चूक या स्वीकृति की शर्तों का पालन नहीं किये जाने की स्थिति में अपने बकाये की वसूली के लिए बैंक प्रतिभूति प्रवर्तन करने के अधिकार का इस सम्बन्ध में सामान्य प्रक्रियाओं का पालन करते हुए प्रयोग कर रहा है
- च. स्वीकृति के नियमों और शर्तों में यथा उल्लिखित सीमा को छोड़कर ग्राहक के मामलों में हस्तक्षेप करने से दूर रहना (जब तक कि ग्राहक द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई कोई नई सूचना बैंक की जानकारी में नहीं आई हो)
- छ. ग्राहक ऋण अनुबंध में यथा-उल्लिखित अपेक्षित सूचना या कम से कम 15 दिनों की सूचना देकर ऋण की वापसी या भुगतान में शीघ्रता या अनुबंध के अंतर्गत व्यवहार या अवितरित प्रतिभूतियाँ माँगने के किसी फैसले को तुरंत सूचित करना, अगर ऋण अनुबंध में ऐसी शर्त नहीं हो
- ज. ऋणी से ऋण की पूरी चुकौती प्राप्त होने पर सभी प्रतिभूतियाँ वापस करना सुनिश्चित करना, बशर्ते कि किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार का कोई वैध अधिकार हो, जो ऋणी के विरुद्ध बैंक के पास हो सकता है, जिस स्थिति में अवशिष्ट दावों के पूर्ण विवरण और वे दस्तावेज जिनके तहत बैंक सम्बंधित दावे का निपटारा होने तक प्रतिधारित करने के लिए अधिकृत है, के साथ ग्राहक को उचित सूचना भेजी जाएगी
- झ. यह सुनिश्चित करना कि बकाये ऋण की वसूली/संग्रह के दौरान ग्राहकों को अनावश्यक परेशान नहीं किया जा रहा है
- ञ. 2 लाख रुपये तक के ऋण के सम्बन्ध में, 'ऋणदाता-संबंधी' वास्तविक कठिनाई, जो ऋणी को हो सकती है, का ध्यान रखने के विचार से वितरण पश्चात निरीक्षण रचनात्मक होगी।

5. जमाकर्ताओं के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता

बैंक निम्नलिखित का अनुपालन सुनिश्चित करेगा :

- i. समय-समय पर शाखाओं में सूचना पट्टों/स्क्रीन पर और वेबसाइट पर विभिन्न जमा योजनाओं के लिए ब्याज दरों का प्रदर्शन।
- ii. बैंक की वेबसाइट के माध्यम से ग्राहकों को ब्याज दरों, प्रभारों, नियमों और शेयरटन में परिवर्तन / संशोधनों के बारे में सूचित रखना।

- iii. बाहरी (आउटस्टेशन) चेक खाते में जमा (क्रेडिट) करने में देरी के लिए समय-समय पर आरबीआई द्वारा बताये गए के अनुसार ब्याज अदा करना।
- iv. ग्राहकों को खाता खोलने के लिए आवश्यक दस्तावजों की सूचना देना और साथ ही वेबसाइट पर भी प्रदर्शित करना।
- v. वित्तीय समावेशन के अंतर्गत, विशिष्ट रूप से छूट-प्राप्त खातों को छोड़कर, मूलभूत जमा खाता (नो फ्रिल अकाउंट) खोलना।
- vi. एकल या संयुक्त रूप से व्यक्तियों, 10 वर्ष या इससे अधिक उम्र या स्वाभाविक/क़ानून अभिभावकत्व के अंतर्गत अवयवों, या निरक्षर/दृष्टिहीन व्यक्ति के नाम में बचत निधि खाता खोलना।
- vii. बैंक द्वारा पासबुक/ खाता विवरण में नाम प्रविष्टि (डेबिट एंट्रीज) के मामले में आदाता का नाम और लेखपत्र संख्या और जमा प्रविष्टि (क्रेडिट एंट्रीज) के मामले में आदत बैंक/लेखपत्र का आदेशक और लेखपत्र संख्या प्रदान की जाएगी।
- viii. एक शाखा से दूसरी शाखा में खाते का निःशुल्क स्थानान्तरण करना।
- ix. खाता संख्या पोर्टेबिलिटी : ग्राहक यदि किसी दूसरे शहर में भी स्थानांतरित होता/होती है या अपने खाते को एक ही शहर में किसी दूसरी शाखा में बदली करता/करती है तो उसे समान खाता संख्या रखने की अनुमति होगी। खाता संख्या पोर्टेबिलिटी के साथ खाते के स्थानान्तरण का अनुरोध पत्र स्थानान्तरकर्ता या स्थानान्तरिती शाखा में जमा किया जा सकता है।
- x. बीमा प्रीमियम, किराया, टैक्स आदि जैसे नियमित भुगतानों के लिए स्थाई निर्देश की सुविधा प्रदान करना।
- xi. जब तक अन्यथा निर्दिष्ट नहीं हो, जमा राशि की विद्यमानता अवधि के लिए प्रयोज्य ब्याज दर या अनुबंधित दर, जो कम हो, पर बैंक द्वारा निर्धारित अर्थदंड, यदि हो, के अधीन समयपूर्व निकासी की अनुमति देना। एफडीआर के निर्गम के लिए निर्धारित न्यूनतम दिनों से कम समय तक बैंक में जमा की समयपूर्व निकासी पर कोई ब्याज अदा नहीं किया जाएगा।
- xii. सावधि निजी और गोपनीय जमा के जारी करने के समय जमाकर्ता(ओं) द्वारा निर्दिष्ट उत्तरजीवी/नामिती को मृत जमाकर्ता(ओं) के नाम में सावधि जमा (फिक्स्ड डिपोजिट) की समयपूर्व निकासी की अनुमति। अतिदेय सावधि जमा पर बैंक समय-समय पर लागू दिशानिर्देशों के अनुसार गणना विधि के अनुसार ब्याज अदा करेगा।
- xiii. आम तौर पर जमा प्रमाण पत्र यानी सर्टिफिकेट्स ऑफ़ डिपोजिट (सीडी) कर बचत योजना/ पूँजी लाभ योजना, यानी कैपिटल गेन स्कीम पर ऋण/ओवरड्राफ्ट की अनुमति देना। ऐसे ऋण समय-समय आरबीआई द्वारा निर्देशित या बैंक द्वारा यथा-निर्धारित दर पर ब्याज लगाकर स्वीकृत किये जाते हैं।
- xiv. अच्छी ग्राहक सेवा के कदम के रूप में बैंक जमाकर्ता को परिपक्वता की तिथि के बारे में अग्रिम रूप से सूचित कर सकता है। बैंक ग्राहक के अनुरोध पर नवीकरण सुविधा भी प्रदान कर सकता है। सावधि जमा के लिए नवीकरण सूचना - सावधि जमा नवीकरण सूचना ग्राहक के पास प्राथमिकता के साथ इलेक्ट्रॉनिक

रूम में भेजी जाएगी ताकि उन्हें रिन्यूअल की अवधि तय करने में आसानी हो। सभी जमा खातों के विवरण संक्षिप्त रूप में मूल धन, परिपक्वता मूल्य, परिपक्वता तिथि, ब्याज दर, वार्षिकीकृत ब्याज अर्जन, आदि जैसे विवरण के साथ बैंक द्वारा मुहैया कराया जाएगा।

- xv. जमा पर रियायती मूल्य पर मासिक या तिमाही या छमाही (तिमाही चक्रवृद्धि, यानी ब्याज का पुनर्निवेश) रूप से या जमाकर्ता के विकल्प पर परिपक्वता की तिथि पर विशिष्ट जमा योजना के तहत यथा लागू ब्याज अदा करना। 20,000/- रुपये और इससे अधिक परिपक्वता राशि का भुगतान आदाता खाता चेक (अकाउंट पेयी चेक) द्वारा या खाते में जमा द्वारा किया जाएगा। एफडीआर/टीडीआर की मूलधन + ब्याज राशि अगर 20,000/- रुपये और इससे अधिक होगी तो इसका नकद भुगतान नहीं किया जाएगा।
- xvi. पीपीएफ जैसे विभिन्न उत्पादों या निर्दिष्ट वर्गों, यथा वरिष्ठ नागरिकों के लिए प्रस्तुत भावी उत्पादों, जो बैंक द्वारा अभिकरण आधार पर प्रदान किए जाते हैं, के नियमों और शर्तों का सीबीएस में एकीकृत लिंकेज प्रदान करना।

7. सूचना की गोपनीयता

ग्राहक की सभी निजी सूचना गोपनीय रखी जाएगी और ग्राहक की सहमति के बिना किसी तृतीय पक्ष को इसे प्रकट नहीं किया जाएगा। 'तृतीय पक्ष' शब्द में सभी कानून प्रवर्तन संगठन, साख सूचना ब्यूरो (क्रेडिट इनफार्मेशन ब्यूरो), भारतीय रिज़र्व बैंक और अन्य बैंक तथा वित्तीय संस्थान शामिल नहीं हैं। ग्राहक संबंधी सूचना केवल निम्नलिखित परिस्थितियों में ही प्रकट की जायेगी :

- i. यदि बैंक कानून द्वारा बाध्य है।
- ii. यदि सूचना प्रकट करना सार्वजनिक हित में है।
- iii. यदि बैंक के हितों के लिए इस प्रकार का प्रकटन आवश्यक है।

8. सामान्य

- i. ऋणी खाता को ऋणी से या बैंक से स्थानांतरण करने के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, जिसमें खाते का भार ग्रहण करने का प्रस्ताव किया गया है, सहमति या अन्यथा, यानी बैंक की आपत्ति, यदि हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर बताई जायेगी।
- ii. बैंक ऋण की वसूली के लिए ऋणियों को बेवक्त लगातार परेशान करना, बाहुबल का प्रयोग करना, आदि जैसे अनावश्यक उत्पीड़न के तरीके नहीं अपनाएगा। बैंक बकाये के संग्रह और प्रतिभूति के प्रत्यावर्तन के लिए अपनी नीति/संहिता को अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेगा।
- iii. बैंक ऋण देने के बावत लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। इससे बैंक समाज के कमजोर वर्गों के लिए बनी ऋण-सम्बद्ध योजनाओं में भागीदारी से प्रतिबंधित नहीं होगा।
- iv. एक यथोचित शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित की गई है जिसके द्वारा बैंक के कर्मियों के फैसलों से उत्पन्न विवादों की सुनवाई की जाएगी और उसे बैंक की शिकायत निवारण नीति के अंतर्गत निर्धारित विधि से निपटाया जाएगा।

v. व्यापक प्रचार के लिए नीति को बैंक की वेबसाइट पर रखा जाएगा।

9. बोर्ड द्वारा समीक्षा

बैंक की अनुपालन टीम/ अंतरित ऑडिट टीम के द्वारा तिमाही आधार पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कार्यकलाप की समीक्षा की जाएगी। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट तिमाही आधार पर बोर्ड को सुपुर्द की जायेगी।

10. समीक्षा और संशोधन

- इस नीति में उल्लिखित अपेक्षाओं के अतिरिक्त, आरबीई नियमावली में उल्लिखित प्रावधानों का अनुसरण किया जाएगा (प्रयोज्य सीमा तक)।
- बोर्ड द्वारा वार्षिक रूप से नीति की समीक्षा की जाएगी।
- नीति में कोई प्रस्तावित परिवर्गन कंपनी के निदेशक मंडल के अनुमोदन के अधीन होगा।
- आरबीआई द्वारा घोषित किसी संशोधन की स्थिति में यह नीति स्वतः अद्यतनीकृत (अपडेट) मानी जाएगी।
- इस नीति और आरबीआई नियमावली के बीच टकराव की स्थिति में आरबीआई नियमावली अभिभावी होगी।