

युनिटी

युनिटी स्मॉल फायनान्स बँक लिमिटेड

फेअर प्रॅक्टिस कोड (न्याय्य पद्धत संहिता)

अस्वीकृती

या दस्तावेजात युनिटी स्मॉल फायनान्स बँकेची (यूएसएफबी) गोपनीय साहित्य मालमत्ता आहे. येथे दिलेली माहिती, कल्पना व संकल्पना यांचा वापर यूएसएफबीसाठी करायचा आहे आणि यूएसएफबीबाहेरील कोणापुढेही त्या उघड केल्या जाऊ शकत नाहीत. यूएसएफबीने स्पष्ट लेखी संमती दिल्याशिवाय या माहितीतील कोणत्याही भागाची, संपूर्ण किंवा अंशतः नक्कल काढण्यास, पुनर्निर्मिती करण्यास, वितरण करण्यास, अन्य पक्षांसोबत तिचे आदानप्रदान करण्यास मनाई आहे.

अनुक्रमणिका..... पृष्ठक्रमांक

१. परिचय..... ३
२. कर्जासाठी अर्ज.....३
३. कर्ज प्रक्रिया.....३
४. कर्ज मूल्यमापन आणि नियम व अटी.....४
५. कर्ज वितरण.....४
६. वितरणोत्तर पर्यवेक्षण.....५
७. ठेवीदारांसाठी उचित पद्धत संहिता.....६
८. माहितीची गोपनीयता.....७
९. सामान्य.....७
१०. बोर्डाद्वारे परीक्षण.....८
११. परीक्षण व सुधारणा.....८

दस्तावेजांचा इतिहास

आवृत्ती क्रमांक	राखणारा विभाग	मंजूरी देणारे	मंजूरीची तारीख
१.०	पूर्तता विभाग	संचालक मंडळ	१४/१०/२१
२.०	पूर्तता विभाग	संचालक मंडळ	१९/०५/२०२२

१. परिचय

हे धोरण, युनिटी स्मॉल फायनान्स बँक लिमिटेडला ('बँक'), ग्राहकांकडून आलेले कर्ज प्रस्ताव हाताळताना निःपक्षपात तसेच पारदर्शकतेची खात्री करण्यासाठी, एक चौकट पुरवतो. बँक व त्यांच्या कर्जदार ग्राहकांमध्ये परिणामकारक आणि पारदर्शक आंतरक्रिया सुलभ करण्याचे उद्दिष्ट या धोरणापुढे आहे. विक्री/मार्केटिंग, कर्जासाठी अर्ज/विनंती, प्रक्रिया, मंजूरी, वितरण, देखरेख व प्रशासन या कर्जचक्राच्या सर्व टप्प्यांमध्ये बँकेच्या कर्जदार ग्राहकाशी असलेल्या संबंधांमध्ये स्पष्टता, पारदर्शकता, वक्तशीरपणा व प्रतिसादशीलता राहावी या दृष्टीने या धोरणाखाली प्रक्रिया आखून देण्यात आल्या आहेत.

२. कर्जासाठी अर्ज

कर्जासाठी दिल्या जाणाऱ्या अर्जामध्ये बँक सर्वसमावेश माहिती पुरवेल. यामध्ये कर्जदाराने सादर करावयाची कागदपत्रे, प्रक्रियेसाठी काही फी व शुल्के लागणार असतील तर त्याची माहिती, अर्ज नाकारला गेल्यास परत देण्याजोग्य (रिफंडेबल) शुल्कांची माहिती, मुदतपूर्व परतफेडीचे पर्याय व असल्यास शुल्क, परतफेडीस विलंब झाल्यास त्यासाठीचे दंड (असल्यास) आणि कर्जदाराचा संबंध येतो अशा अन्य कोणत्याही माहितीचा यात समावेश होतो. ही माहिती अर्जाच्या सर्व प्रकारांसाठी, मग कर्जाद्वारे मागितली गेलेली रक्कम कितीही असो, पुरवली जाईल. कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आकारल्या जाणाऱ्या सर्व शुल्क/आकारांची माहिती कर्जासाठीच्या अर्जाच्या नमुन्यात स्पष्टपणे दिली जाईल. कर्ज उत्पादनांच्या सर्व प्रवर्गांसाठी ही माहिती बँकेच्या वेबसाइटवरही प्रसिद्ध केली जाईल.

कर्जासाठी लागणाऱ्या 'संपूर्ण खर्चाची' माहिती बँक ग्राहकाला देईल, जेणेकरून त्याला/तिला या दरांची/शुल्कांची तुलना कर्जपुरवठ्याच्या अन्य स्रोतांशी करून बघणे शक्य व्हावे. हे आकार/शुल्क भेदकारक नसतील याचीही खात्री केली जाईल.

३. कर्ज प्रक्रिया

बँक सर्व कर्ज अर्ज स्वीकारल्यानंतर स्वीकृती पावती देईल आणि हा अर्ज किती काळात निकाली काढला जाईल याचा निश्चित कालावधी त्यात नमूद असेल. दिलेला कालावधी उलटून गेल्यानंतरही प्रलंबित राहिलेल्या अर्जांचे परीक्षण करण्यासाठी एक देखरेख यंत्रणा स्थापन केली जाईल. आपली वेबसाइट, नोटिस-बोर्ड, उत्पादनाबद्दलचे साहित्य यांच्या माध्यमातून कर्जविषयक निर्णय कळवण्यासाठी बँक नियमितपणे योग्य ती प्रकटीकरणे करत राहील. प्रारंभाची मर्यादा काहीही असली, तरी

कर्जाच्या सर्व प्रवर्गांसाठी आलेल्या अर्जावर विनाविलंब प्रक्रिया करणे बँकेकडून अपेक्षित आहे. जर अर्ज नाकारण्यात आला असेल, तर बँक एक महिन्याच्या आत अर्जदाराला लेखी किंवा ईमेल/व्हॉट्सअप/एसएमएस यांमार्फत नकाराच्या कारणासह ते कळवेल.

बँकेने ऑनलाइन किंवा फोन-बँकिंग मार्गांद्वारे पत सुविधेचा प्रस्ताव दिला असेल/ पत सुविधा मंजूर केली असेल, तर बँक ग्राहकाच्या खात्यात कर्जाची रक्कम जमा करेल किंवा ग्राहकाने लेखी स्वीकृती

दिल्यानंतर वा पडताळणीकृत इलेक्ट्रॉनिक साधनांद्वारे ग्राहकाची संमती प्राप्त केल्यानंतर/आवश्यक ती पडताळणी केल्यानंतरच क्रेडिट कार्डची मर्यादा वाढवून देईल. बँक कोणत्याही स्वरूपातील अनाहूत पूर्वमंजूरीप्राप्त पत सुविधा देऊ करणार नाही.

४. कर्जाचे मूल्यमापन आणि नियम व अटी

१. कर्जदाराच्या कर्ज आवश्यकतेचे व पतपात्रतेचे योग्य मूल्यांकन केले जाईल याची बँक खात्री करेल. बँकेच्या विद्यमान कर्ज धोरणाशी सुसंगती राखून परिश्रमपूर्वक केलेल्या संशोधनाच्या तसेच कर्जदारांच्या पतपात्रतेच्या आधारे परतफेडीची मुदत (मार्जिन) व तारण (सिक्युरिटी) विहित केले जाईल. बँकेच्या विविध धोरणांमध्ये/उत्पादन टिपणांमध्ये मूल्यांकनाच्या पद्धती तपशीलवार दिल्या आहेत. बँकेने मागवलेल्या/जमवलेल्या कर्जाशी संबंधित तसेच अन्य माहितीच्या आधारे मूल्यांकन केले जाईल.

२. बँक कर्जदाराला कर्जाची मर्यादा सर्व नियम व अटींसह कळवले आणि या नियम व अटी कर्जदाराने संपूर्ण माहितीसह स्वीकारल्या आहेत याची नोंद करेल.

३. कागदपत्रांवर आवश्यक ती कार्यवाही झाल्यानंतर कर्ज कराराची प्रत तसेच कर्ज करारात नमूद सर्व कागदपत्रांच्या प्रती बँक सर्व कर्जदारांना पुरवेल. कर्ज करार कोणत्याही मार्गाने (यांमध्ये ईमेल/व्हॉट्सअपचा समावेश होतो) पुरवला जाऊ शकतो आणि त्याचा लॉग (ग्राहकाच्या स्वीकृतीसह) राखला जाईल तसेच कर्ज करार ग्राहकांना कस्टमर लॉगइन विभागातही उपलब्ध होऊ शकेल.

४. शक्यतो कर्ज सुविधेच्या नियमांनुसार पत सुविधेशी निगडित नियम व अटी घालून दिल्या जातील तसेच हे नियम व अटी पूर्णपणे बँकेच्या विवेकबुद्धीनुसार निश्चित केले जातील. यांमध्ये मंजूरीप्राप्त मर्यादेहून अधिक पैसे उचलणे, कर्जमंजूरीत विशेषत्वाने सहमती दाखवलेल्या हेतूव्यतिरिक्त अन्य हेतूंनी धनादेश देणे आणि कर्जदाराचे खाते नॉनपरफॉर्मिंग असेट म्हणून वर्गीकृत झाल्यानंतर त्यातून पैसे काढण्यास परवानगी न देणे आदी सुविधांना मंजूरी देण्याचा किंवा त्या नाकारण्याचा समावेश होऊ शकतो किंवा कर्ज बुडवल्याच्या किंवा कर्ज मंजूरीच्या अटींची पूर्तता न केल्याच्या परिस्थितीचाही यात समावेश होऊ शकतो. पत मर्यादेचे व्यवस्थित फेरपरीक्षण केल्याशिवाय व्यवसायाची वाढ किंवा अन्य काही कारणांमुळे कर्जदाराला निर्माण झालेल्या आवश्यकता पूर्ण करण्याचे कोणतेही बंधन बँकेवर नाही.

५. समूहाद्वारे कर्ज दिले जाण्याच्या व्यवस्थेत बँक सहभागी असेल, तर व्यवहार्यता तपासण्यासाठी बँक कालबद्ध रितीने प्रस्तावांचे परीक्षण करणारी प्रक्रिया विकसित करेल आणि वित्तपुरवठा करणार असल्यास किंवा नसल्यात तो निर्णय वाजवी कालावधीत कळवेल.

५. कर्जाचे वितरण

बँक, मंजूर झालेल्या कर्जाच्या वितरणासाठी या मंजूरीचे प्रशासन करणाऱ्या नियम व अटींची पूर्तता करून, वेळेत व्यवस्था करेल.

कर्जाशी निगडित नियम व अटींमध्ये (उदाहरणार्थ, वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवाशुल्क, मुदतपूर्व परतफेडीवरील आकार) बदल करावे असे बँकेला वाटल्यास, संबंधित कर्जदाराला प्रादेशिक भाषेत किंवा

कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत नोटिस दिली जाणे आवश्यक आहे. व्याजदर व अन्य शुल्कांमध्ये काही बदल झाल्यास बँक ते केवळ संभाव्यतेने लागू करेल.

६. वितरणोत्तर पर्यवेक्षण

बँकेने जारी केलेल्या मंजूरीपत्रात/अन्य कोणत्याही दस्तावेजात वितरणोत्तर पर्यवेक्षण आवश्यकतांचे सामान्य तपशील दिलेले असतील. यांमध्ये नियमित अहवालांचे सादरीकरण, खातेपुस्तिकांची छाननी, समभाग/बुक डेट्स यांची पडताळणी, युनिटची नियमित तपासणी आणि या तपासणीचा खर्च कर्जदार उचलणार आहे की बँक यासंदर्भातील माहिती या सर्वांचा या तपशिलात समावेश असेल पण ते तेवढ्यापुरते मर्यादित नसतील.

यांत पुढील कृतींचा विचार केला आहे:

१. ग्राहकाकडून विनंती प्राप्त झाल्यानंतर त्यांनी कार्यान्वित केलेल्या दस्तावेजाच्या प्रती त्याला/तिला पुरवणे
२. अन्य बँक/वित्तीय संस्थेकडून कर्जाऊ पैसे घेऊन आपले कर्ज मुदतपूर्व फेडण्यासाठी ग्राहकांकडून आलेल्या विनंतीवर प्रक्रिया करणे आणि विनंती प्राप्त झाल्यानंतर २१ दिवसांच्या आत बँकेची संमती असल्यास किंवा नसल्या तसे ग्राहकाला कळवणे
३. ग्राहकांना त्यांच्या कर्जखात्याची स्थिती समजत राहिल याची खात्री नियमितपणे खातेपत्रक पाठवून करत राहणे
४. कर्जाच्या/उचलीच्या मुदतीतील ग्राहकाच्या खात्याच्या वर्तनावर लक्ष ठेवण्यासाठी ग्राहकाकडून आवश्यक ती माहिती मागवणे व प्राप्त करणे
५. कर्ज बुडवले गेल्यास किंवा मंजूरीअटींची पूर्तता न झाल्यास, यासंदर्भातील सामान्य प्रक्रिया पाळून बँकेना आपले पैसे वसूल करण्यासाठी तारणाचा उपयोग करण्याचा अधिकार वापरता येईल याची निश्चिती करणे
६. मंजूरीच्या नियम व अटींमध्ये दिलेल्या मर्यादेपलीकडे जाऊन (ग्राहकाने प्रकट केलेली नाही अशी नवीन माहिती बँकेच्या निदर्शनास येत नाही तोपर्यंत) ग्राहकाच्या व्यवहारांमध्ये हस्तक्षेप टाळणे
७. बँकेने कर्ज मागे घेण्याचा किंवा करारातील परतफेड किंवा कामगिरीचा वेग वाढवण्याच्या किंवा अतिरिक्त तारण मागण्याचा निर्णय घेतल्यास हा निर्णय, कर्ज करारात नमूद केल्याप्रमाणे किंवा कर्ज करारात अशी काही अट अस्तित्वात नसल्यास किमान १५ दिवसांची आवश्यक नोटिस देऊन, ग्राहकाला कळवला पाहिजे.
८. बँकेला कर्जदाराविरोधात अन्य कोणत्या दाव्यापोटी वैध धारणाधिकार नसेल, तर कर्जदाराने कर्जाची संपूर्ण परतफेड केल्यानंतर सर्व तारणांच्या मुक्ततेची निश्चिती करणे आणि धारणाधिकार असेल तर संबंधित ग्राहकाला योग्य ती नोटीस उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशिलांसह पाठवणे आणि ज्या

कागदपत्रांनुसार बँक संबंधित दावे निकाली निघेपर्यंत तारण ठेवून घेण्यास पात्र आहे त्या कागदपत्रांच्या प्रती नोटिशीला जोडणे

९. देय कर्जाच्या वसुली/संकलनादरम्यान ग्राहकांना अवाजवी त्रास दिला जाणार नाही याची निश्चिती करणे

१०. २ लाख रुपयांपर्यंतच्या कर्जाच्या प्रकरणात वितरणोत्तर पर्यवेक्षण रचनात्मक स्वरूपाचे ठेवणे म्हणजेच कर्जदाराला 'कर्जदात्याशी संबंधित' अडचणीचा सामना करावा लागत असेल तर त्याची काळजी घेणे

७. ठेवीदारांसाठी उचित पद्धत संहिता (फेअर प्रॅक्टिस कोड)

खालील बाबींची पूर्तता होईल याची खातरजमा बँक करेल:

१. शाखांमधील नोटीस बोर्ड/स्क्रीन्सवर तसेच वेबसाइटद्वारे विविध ठेव योजनांवरील व्याजदर वेळोवेळी जाहीर करणे

२. व्याजदर, शुल्क, नियम व अटींमधील बदल/सुधारणांविषयी ग्राहकांना बँकेच्या वेबसाइटद्वारे माहिती देणे

३. बाहेरील ठिकाणांचे धनादेश जमा होण्यास विलंब झाल्यास, आरबीआयने वेळोवेळी दिलेल्या सूचनांनुसार, त्यावर व्याज देणे

४. आरबीआयने वेळोवेळी दिलेल्या सूचनांनुसार, बाहेरील ठिकाणच्या व स्थानिक धनादेशांची रक्कम, विशिष्ट अटींना अधीन राहून, तत्काळ जमा करणे

५. बँकेच्या विविध ठेव योजना/सेवा यांचे तपशील बँकेच्या वेबसाइटवर प्रसिद्ध करणे

६. विविध शाखांमधील ग्राहकांना एकसमान अकाउंट ओपनिंग फॉर्म (एओएफ) अर्थात खाते उघडण्याचा अर्ज देणे

७. खाते उघडण्यासाठी आवश्यक कागदपत्रांची ग्राहकांना माहिती देणे आणि ही माहिती वेबसाइटवरूनही प्रसिद्ध करणे

८. वित्तीय समावेशनाच्या धोरणाखाली, विशेषत्वाने सवलत दिलेल्या खात्यांचा अपवाद करून, विहित किमान शिल्लकेसह, 'नो फ्रिल' खाती उघडणे

९. १० वर्षे किंवा त्याहून अधिक वयाची मुले किंवा नैसर्गिक/कायदेशीर पालकत्वाखालील मुले किंवा अशिक्षित/दिव्यांग व्यक्तींच्या नावे, एकल किंवा संयुक्त हाताळणीची, सेव्हिंग फंड खाती उघडणे

१०. बँकेतर्फे, पासबुक/खातेपत्रिकेमध्ये, पैसे काढल्याच्या नोंदींमध्ये प्राप्तकर्त्याचे नाव तसेच इन्स्ट्रुमेंट क्रमांक नमूद केला जावा, तर जमा नोंदींमध्ये पैसे दिले जात असलेली बँक/इन्स्ट्रुमेंट काढणाऱ्याचे नाव व इन्स्ट्रुमेंट क्रमांक नमूद केला जावा.

११. एका शाखेतून दुसऱ्या शाखेत रकमेचे हस्तांतर विनाशुल्क करणे

१२. खाते क्रमांक पोर्टेबिलिटी: ग्राहक दुसऱ्या शहरात स्थलांतरित झाल्यास किंवा त्याच शहरातील दुसऱ्या शहरात त्याने/तिने आपले खाते हलवल्यास, तोच खातेक्रमांक कायम ठेवण्याची मुभा ग्राहकाला दिली जाईल. खातेक्रमांक कायम ठेवून खात्याचे हस्तांतर करण्यासाठी विनंतीपत्र, जेथे खाते हलवायचे आहे त्या शाखेत किंवा जेथून खाते हलवायचे आहे त्या शाखेत, सादर केले जाऊ शकते.

१३. विम्याचा हप्ता, भाडे, कर आदी नियमित पेमेण्ट्ससाठी खातेदाराला स्टॅण्डिंग इन्स्ट्रक्शन (स्थायी सूचना) सुविधा पुरवणे

१४. ठेव मुदतपूर्व मोडायची असल्यास ती जेवढा काळ होती, तेवढ्या काळासाठी लागू व्याजदर (विशिष्ट अट नमूद नसल्यास) किंवा कॉट्रॅक्टेड व्याजदर यापैकी जो कमी असेल तो, बँकेद्वारे विहित दंडाची तरतूद असल्यास तिला अधीन राहून, दिला जावा. एफडीआर जारी झाल्यापासून विहित किमान दिवसांच्या आत मोडल्या जाणाऱ्या ठेवींसाठी कोणताही व्याजदर दिला जाणार नाही.

१५. मृत ठेवीदाराच्या (ठेवीदारांच्या) नावावरील मुदतठेवी मुदतपूर्वी मोडण्यास, या निश्चित खासगी व गोपनीय मुदतठेवीच्या जारीकरणाच्या वेळी ठेवीदाराने (ठेवीदारांनी) नेमलेल्या जिवंत व्यक्ती/नामनिर्देशित व्यक्तींना, परवानगी दिली जाईल. मुदत उलटून गेलेल्या मुदतठेवींसाठी बँक वेळोवेळी निश्चित मार्गदर्शक तत्वांनुसार मोजणीची पद्धत वापरून व्याज देऊ शकते.

१६. सर्टिफिकेट्स ऑफ डिपॉझिट (सीडी), टॅक्स सेव्हर योजना/कॅपिटल गेन्स योजना यांचा अपवाद वगळता सामान्यपणे ठेवीवर कर्जे/उचल (ओव्हरड्राफ्ट) घेण्याची मुभा ठेवीदारांना द्यावी. ही कर्जे आरबीआयने वेळोवेळी निर्देशित केलेले किंवा बँकेने विहित केलेले व्याजदर आकारून मंजूर केली जातात.

१७. उत्तम ग्राहकसेवेचा भाग म्हणून, बँक ठेवीदाराला परिपक्वतेच्या तारखेची आगाऊ सूचना देऊ शकते. ग्राहकाच्या विनंतीवरून बँक स्वयंचलित नूतनीकरणाची सुविधाही पुरवू शकते. मुदतठेवींसाठी नूतनीकरणाच्या नोटिसा- मुदतठेवीच्या नूतनीकरणाची नोटीस ग्राहकांना प्राधान्याने इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने पाठवली जाईल, जेणेकरून त्यांना नूतनीकरणाच्या अटींबाबत निर्णय करता येईल त्याचप्रमाणे सर्व ठेवखात्यांच्या माहिताचा सारांश म्हणजेच मुद्दलाची रक्कम, परिपक्वता मूल्य, परिपक्वतेची तारीख, व्याजदर, वार्षिक व्याज उत्पन्न आदी बँकेद्वारे पुरवली जाईल.

१८. मुदतठेवींवरील व्याज एकतर सवलतीच्या मूल्यात मासिक किंवा त्रैमासिक किंवा सहामाही (व्याजाच्या फेरगुंतवणुकीसह त्रैमासिक एकत्रीकरण करून) तत्वावर जमा केले जावे किंवा परिपक्वतेच्या तारखेला जमा केले जावे. विशिष्ट मुदतठेवीला लागू असेल त्याप्रमाणे ठेवीदाराला पर्याय दिला जावा. २०,००० रुपये किंवा त्याहून अधिक परिपक्वता रक्कम खात्यात जमा होणाऱ्या धनादेशाद्वारे किंवा थेट खात्यात जमा केली जाईल. मुद्दल + व्याज ही रक्कम २०,००० रुपये किंवा त्याहून अधिक असेल, तर एफडीआर/टीडीआरची रक्कम रोख दिली जाणार नाही.

१९. पीपीएफसारख्या विविध उत्पादनांच्या किंवा ज्येष्ठ नागरिक किंवा तत्सम विशिष्ट वर्गासाठीच्या आगामी उत्पादनांच्या नियम व अटींचे दुवे (लिंकेज) पुरवले जावेत, हे दुवे बँकेद्वारे एजन्सी तत्वावर पुरवले जातात आणि सीबीएसमध्ये त्याचे व्यवस्थित एकात्मीकरण केले जाते.

८. माहितीची गोपनीयता

ग्राहकाची सर्व व्यक्तिगत माहिती गोपनीय ठेवली जाईल आणि ग्राहकाच्या सहमतीखेरीज ती कोणत्याही त्रयस्थ पक्षाकडे उघड केली जाणार नाही. 'त्रयस्थ पक्ष' या संज्ञेमध्ये कायदा प्रवर्तन यंत्रणा, क्रेडिट इन्फर्मेशन ब्युरो, भारतीय रिझर्व्ह बँक आणि अन्य बँका व वित्तीय संस्था येत नाहीत. ग्राहकाची माहिती केवळ खालील परिस्थितींमध्ये उघड केली जाईल:

१. बँकेला माहिती उघड करणे कायद्याने बंधनकारक असेल तर
२. माहिती उघड करणे, सार्वजनिक हितासाठी आवश्यक असेल तर
३. बँकेच्या हितासाठी माहितीचे प्रकटीकरण आवश्यक असेल तर

९. सामान्य

१. कर्जदार खात्याच्या हस्तांतराची विनंती, खातेदाराकडून किंवा हे खाते ताब्यात घेण्याचा प्रस्ताव मांडणाऱ्या एखाद्या बँकेकडून प्राप्त झाल्यास, बँकेची संमती किंवा असल्यास आक्षेप, विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत कळवला जाईल.
२. बँक कर्जदाराला अवाजवी त्रास कधीच देणार नाही, म्हणजेच कर्जदाराशी अवेळी संपर्क करणे किंवा बळाचा वापर करून कर्ज वसुली करणे हे कधीच करणार नाही. शिल्लक वसूल करण्यासाठी आणि रिपेझेशन ऑफ सिक्युरिटीसाठी वापरले जाणारे धोरण/संहिता आपल्या वेबसाइटवर प्रसिद्ध करेल.
३. बँक कर्ज देताना लिंग, जात व धर्म यांच्या आधारावर कोणताही भेदभाव करणार नाही. हे तत्त्व बँकेला समाजाच्या कमकुवत घटकांसाठी तयार करण्यात आलेल्या कर्ज-आधारित योजनांमध्ये सहभागी होण्यापासून प्रतिबंध करत नाही.
४. बँकेच्या कामकाजात घेतल्या जाणाऱ्या निर्णयांवरून निर्माण होणारे वाद ऐकून घेण्यासाठी तसेच बँकेच्या तक्रार निवारण धोरणात दिलेल्या पद्धतीने सोडवण्यासाठी एक सुयोग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन करण्यात आली आहे.
५. हे धोरण बँकेच्या वेबसाइटवर विस्तृत प्रसारासाठी प्रसिद्ध केले जाईल.

१०. बोर्डाद्वारे परीक्षण

फेअर प्रॅक्टिस कोडच्या पूर्ततेचे तसेच तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचे परीक्षण करण्यासाठी बँकेच्या पूर्तता पथकाद्वारे/अंतर्गत लेखापरीक्षण पथकाद्वारे त्रैमासिक आढावा घेतला जाईल. या परीक्षणांच्या आधारे ठोस अहवाल बोर्डाला त्रैमासिक तत्वावर सादर केले जातील.

११. परीक्षण व सुधारणा

- या धोरणात नमूद करण्यात आलेल्या आवश्यकतांखेरीज, आरबीआय नियमनांमध्ये नमूद तरतुदींचे (लागू असेल त्याप्रमाणे) पालन केले जाईल.
- बोर्डाद्वारे धोरणाचा वार्षिक आढावा घेतला जाईल.

- या धोरणात प्रस्तावित करण्यात आलेले कोणतेही बदल हे कंपनीच्या संचालक मंडळाच्या मंजूरीच्या अधीन असतील.
- आरबीआयने एखादी सुधारणा जाहीर केल्यास धोरण त्यानुसार आपोआप अद्ययावत होईल.
- हे धोरण आणि आरबीआयचे नियमन यांमध्ये संघर्ष उद्भवल्यास, आरबीआयचे नियमन ग्राह्य धरले जाईल.