

IndusInd Bank

कारोबार प्रतिनिधियों (बीसी) के माध्यम से उद्भूत ग्राहकों के लिए इंडसइंड बैंक लि. (आईबीएल) की उचित व्यवहार संहिता

परिचय

इंडसइंड बैंक लि. ("आईबीएल" या "हम" या "हमारा") का मानना है कि मूलभूत वित्तीय सेवाओं तक पहुंच समाज के आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों के परिवारों के लिए आर्थिक अवसरों को महत्वपूर्ण रूप से बढ़ा सकती है जिससे इस वर्ग को उसके जीवन-स्तर को बेहतर बनाने में मदद कर सकती है: आईबीएल उक्त परिवारों को वित्तीय सेवाएं मुहैया कराता है और अपने नेटवर्क का उपयोग उन्हें उन वस्तुओं और सेवाओं तक पहुंच प्रदान करने के लिए करता है जिनकी उन्हें आवश्यकता होती है और वे जीवन स्तर में सुधार के लिए आय उत्पन्न करते हैं। आईबीएल अपने निम्नलिखित आधार मूल्यों का पालन करके अपने व्यावसायिक उद्देश्य का अनुसरण करता है:

- ✓ **सही केंद्र-बिंदु - ग्राहक पहले:** हमारे उत्पाद, प्रक्रियाएं और लोग सभी ग्राहक के लिए उच्चतम मूल्य सृजित करने पर केंद्रित हैं। इसमें ग्राहकों का सम्मान करना, ग्राहकों की जरूरतों को समझना और ग्राहकों के साथ पारदर्शी होना शामिल है।
- ✓ **सही साधन - नैतिकता हमेशा:** हम कानून का अक्षरशः पालन करने सहित, अपने सभी संबंधों में हमेशा नैतिक प्रथाओं का पालन करेंगे। इसमें रिश्वत न देना, कमीशन न तो देना और न लेना, या कोई अन्य शार्ट-कट शामिल है।
- ✓ **सही तरीका - सतत गुणवत्ता:** हमारे पास मानकीकृत प्रक्रियाएं होंगी क्योंकि इससे हम अधिकांश ग्राहकों तक किफायती ढंग से पहुंच सकेंगे। हम नवोन्मेष को बढ़ावा तो देंगे, लेकिन इस प्रकार से जो सतत गुणवत्ता सुनिश्चित करता हो।

सत्यनिष्ठा, पारदर्शिता, निष्पक्ष व्यवहार और नैतिक व्यवहार के उच्चतम मानकों का पालन करना हमारे कारोबार मॉडल के मूलभूत सिद्धांत हैं।

हमारे बैंक की प्रतिबद्धताएँ निम्नानुसार हैं:

- अपने सभी ग्राहकों के साथ पूरी निष्पक्षता और सम्मान के साथ व्यवहार करना।
- ग्राहकों के साथ सभी सम्प्रेषण (मौखिक या लिखित) या तो स्थानीय भाषा में या फिर ग्राहक की समझ में आने वाली भाषा में होते हैं।
- अपने ग्राहकों के साथ जाति, भाषा, पंथ, धर्म और लिंग के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे।

- माइक्रोफाइनेंस ऋण मंजूर करेगा, जिसे ऐसे परिवार को दिए गए संपार्श्विक-मुक्त ऋण के रूप में परिभाषित किया गया है जिसकी वार्षिक पारिवारिक आय 3,00,000/- रुपये तक हो। इस प्रयोजन के लिए, परिवार का अर्थ होगा एक व्यक्तिगत परिवार इकाई, अर्थात् पति, पत्नी और उनके अविवाहित बच्चे।
 - किसी परिवार के मासिक लोन दायित्वों के पुनर्भुगतान में दी जाने वाली राशि को माइक्रोफाइनेंस लोन के लिए, मासिक घरेलू आय के अधिकतम 50% तक सीमित करेंगे।
 - CICs को समय पर और सटीक डेटा जमा करेंगे।

ऋण आवेदन, मूल्यांकन/स्वीकृति, संवितरण, और निबंधन एवं शर्तें:

- निःशुल्क प्रशिक्षण प्रदान करता है और ऋण संवितरण के पूर्व, ग्राहकों को ऋण/अन्य उत्पादों से संबंधित प्रक्रिया और प्रणालियों की पूरी जानकारी दी जाती है।
- ऋण आवेदन पत्र में सभी आवश्यक जानकारी स्पष्ट और पारदर्शी तरीके से शामिल होती है ताकि ग्राहक उसे आसानी से समझ सकें।
- IBL लोन एप्लीकेशनों के प्राप्त होने की पुष्टि के लिए एक्नॉलेजमेंट प्रदान करता है, लोन सैंक्शन स्टेटस के बारे में सूचित करता है और लोन डॉक्यूमेंट की एक प्रति प्रदान करता है।
- यह सुनिश्चित करेगा कि ऋणों की मंजूरी और संवितरण सहित, सभी लेन-देन पारदर्शी तरीके से किए जाते हैं।

ऋण के निबंधनों एवं शर्तों / ऋण कार्ड / मुख्य तथ्य-पत्रक में प्रकटीकरण:

आईबीएल प्रत्येक ग्राहक को ऋण के निबंधनों एवं शर्तों की एक प्रति और एक पासबुक/ऋण कार्ड देता है जिसमें चुकौती अनुसूची, मूल्य-निर्धारण संबंधी सरलीकृत तथ्य-पत्रक, और संवितरित ऋणों के लिए निबंधन एवं शर्तें शामिल होती हैं।

- आईबीएल बोर्ड द्वारा अप्रूव्ड प्राइसिंग पॉलिसी और प्रोडक्ट प्रोग्राम के अनुसार ब्याज दर लेता है। विनियामक और वैधानिक दिशानिर्देशों के अनुरूप।
- आईबीएल विनियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप बोर्ड द्वारा अप्रूव्ड प्राइसिंग पॉलिसी और प्रोडक्ट प्रोग्राम के अनुसार प्रोसेसिंग फीस लेता है।
- सरलीकृत मुख्य फैक्टशीट में ब्याज दर, प्रोसेसिंग फीस और बीमा प्रीमियम का खुलासा करता है और लोन एप्लीकेशन फॉर्म, लोन कार्ड आदि में अन्य सभी नियमों और शर्तों का खुलासा करता है।
- प्राप्त किस्तों और अंतिम भुगतान सहित, सभी चुकौतियों की पावती देता है;
- आईबीएल संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों और सेवा प्रभारों आदि, यदि कोई हों, सहित, निबंधनों एवं शर्तों में होने वाले किसी भी परिवर्तन की ग्राहक को सूचना देता है।
- IBL के पास माइक्रोफाइनेंस और गैर-एमएफआई लोन के लिए उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लोन नियम और शर्तों का एक मानक रूप होगा।

- आईबीएल अपने ग्राहक को बीमा चुनने का विकल्प देता है और केवल उन ग्राहकों के लिए गैर-वापसी योग्य लागू टर्म बीमा प्रीमियम वसूल करता है, जिन्होंने ग्राहक और उसके पति या पत्नी के बीमा कवर के लिए बीमाकर्ता द्वारा ऋण अवधि के लिए यथा लागू शुल्क लिया है;
- माइक्रोफाइनेंस ऋणों के लिए किस्त की आवृत्ति उधारकर्ता के विकल्प के अनुसार दैनिक, साप्ताहिक, पाक्षिक/द्वि-साप्ताहिक, या मासिक/4 साप्ताहिक चुकौती है।
- अगर मोरेटोरियम प्रदान किया जाता है, तो वह उधारकर्ता द्वारा चयनित पुनर्भुगतान की फ्रीक्वेंसी से कम नहीं होनी चाहिए।

वसूली की अवपीड़क-रहित पद्धतियाँ:

- आईबीएल या उसके कारोबार प्रतिनिधि स्टाफ/एजेंट वसूली के लिए कोई भी कठोर पद्धति नहीं अपनाएँगे, और निम्नलिखित प्रथाओं को कठोर माना जाएगा:
- IBL कभी भी वसूली के दौरान या किसी भी परिस्थिति में ग्राहकों के साथ बलप्रयोग या उत्पीड़न का सहारा नहीं लेता है; ग्राहकों को लगातार बेवक्त (सुबह 9 बजे से पहले और शाम 6 बजे के बाद) परेशान करना, अभद्र भाषा का प्रयोग करना, लोन की वसूली के लिए बाहुबल का इस्तेमाल करना आदि।
- उधारकर्ताओं के रिश्तेदारों, मित्रों या सहकर्मियों को परेशान करना।
- उधारकर्ता और उधारकर्ता के परिवार/उसकी आस्तियों/उसकी प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या ऐसे अन्य साधनों का प्रयोग या प्रयोग करने की धमकी।
- उधारकर्ताओं को ऋण की मात्रा या चुकौती न करने के परिणामों के बारे में गुमराह करना।
- उधारकर्ताओं के नाम प्रकाशित करना।
- आईबीएल भारतीय रिजर्व बैंक के परिपत्र के अनुसार आउटसोर्सिंग पर बोर्ड द्वारा अनुमोदित पॉलिसी के अनुसार ऋणों की वसूली के लिए आउटसोर्स वसूली एजेंटों का इस्तेमाल कर सकता है। बैंक अपने कर्मचारी या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों या कारोबार प्रतिनिधि के कर्मचारियों द्वारा अनुचित व्यवहार के लिए जिम्मेदार होगा और वसूली संबंधी शिकायतों के निवारण के लिए एक तंत्र के माध्यम से समय पर शिकायतों का निपटारा करेगा।
- कारोबार प्रतिनिधि/एजेंट फील्ड स्टाफ को ग्राहक के आवास या कार्य के स्थान पर वसूली करने की अनुमति तभी दी जाएगी जब उधारकर्ता लगातार दो या उससे अधिक अवसरों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहा हो।

सामान्य:

- आईबीएल ऋण संबंधी निबंधनों एवं शर्तों के निबंधनों एवं शर्तों के प्रयोजनों को छोड़कर, ग्राहकों के अन्य मामलों में हस्तक्षेप नहीं करता है।
- IBL स्वीकृत माइक्रोफाइनेंस लोनों पर फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट जुर्माना नहीं लगाएगा।

- ओवरड्यू राशि पर देर से भुगतान करने पर दंडात्मक शुल्क लगाया जा सकता है, न कि ग्राहक की संपूर्ण लोन राशि पर। ऐसी जानकारी का एक खुलासा सरलिकृत फैक्ट शीट में किया जा सकता है।
- आईबीएल ग्राहक से संबंधित जानकारी को गोपनीय रखेगा और इसे बैंक की पॉलिसी के अनुसार तथा कानूनी अनुपालन के मामलों में नियामकों/सरकारी अधिकारियों द्वारा अनुमोदित एजेंसियों को छोड़कर, किसी के साथ भी साझा नहीं की जाएगी।
- आईबीएल में एक बहु-स्तरीय शिकायत निवारण तंत्र है, जिसमें बैंक के नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर दिया गया होता है।
- बैंक अपनी सभी बीसी शाखाओं में एफपीसी की शर्तों को उस भाषा में प्रदर्शित करता है जिसे ग्राहक समझ सकते हैं, और वेबसाइट पर भी।
- कारोबार प्रतिनिधि स्टाफ माइक्रोफाइनेंस (परिवार की आय और मौजूदा ऋण के बारे में पूछताछ) सहित सभी ऋणों से संबंधित ग्राहक, उत्पाद और प्रक्रिया को संभालने के लिए विधिवत प्रशिक्षित और सुसज्जित है। कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण में ग्राहकों के प्रति उचित व्यवहार विकसित करने का कार्यक्रम शामिल है।
- आईबीएल यह सुनिश्चित करेगा कि गैर-क्रेडिट उत्पाद उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से ही जारी किए जाएँ और ऐसे उत्पादों के लिए फीस से संबंधित जानकारी उधारकर्ता को ऋण कार्ड में ही स्पष्ट रूप से सूचित की जाएगी।
- आईबीएल तथ्य-पत्रक में भावी उधारकर्ता को मूल्य-निर्धारण संबंधी जानकारी और वसूल किए जाने वाले शुल्क का खुलासा करेगा और ऐसा कोई शुल्क नहीं लगाया जाएगा जिनका तथ्य-पत्रक में स्पष्ट रूप से उल्लेख नहीं किया गया है।
- पेश किए गए प्रोडक्ट ग्राहक की जरूरतों के अनुरूप होने चाहिए और ग्राहक की वित्तीय परिस्थितियों और समझ के मूल्यांकन पर आधारित होने चाहिए।

शिकायतें/परिवाद और प्रतिक्रिया/सुझाव

विस्तृत जानकारी के लिए, आप हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध शिकायत निवारण पॉलिसी देख सकते हैं।

