

**ग्राहकांसाठी आय बी एल चा फेयर प्रॅक्टिस कोड बिझनेस करस्पॉन्डंट (बीसी) द्वारे
मिळाला आहे**

प्रस्तावना

इंडसइंड बँक लिमिटेड ("आई बी एल" किंवा "आम्ही" किंवा "आमचा") असा विश्वास आहे की मूलभूत वित्तीय सेवा समाजातील आर्थिकदृष्ट्या दुर्बल घटकांमधील कुटुंबांसाठी च्या आर्थिक संधींमध्ये लक्षणीय वाढ करू शकतो आणि त्या बदल्यात त्या घटकांना त्यांचे जीवन सुधारण्यास मदत करतो: आई बी एल अश्या कुटुंबांना आर्थिक सेवा देते आणि त्यांना आवश्यक असलेल्या वस्तू आणि सेवा वापरण्यासाठी आणि राहणीमानाचा दर्जा सुधारण्यासाठी तसेच उत्पन्न मिळविण्यासाठी त्यांचे नेटवर्क वापरते. आई बी एल खालील मूलभूत मूल्यांचे पालन करून आपले व्यावसायिक उद्दिष्ट पूर्ण करते:

- ✓ **योग्य लक्ष - ग्राहकाला प्राधान्य:** आमची उत्पादने, कार्यपद्धत आणि लोक/कर्मचारी हे सर्व ग्राहकांसाठी सर्वोच्च मूल्य निर्माण करण्यासाठी बांधील आहेत. यामध्ये ग्राहकांचा आदर करणे, ग्राहकांच्या गरजा समजून घेणे आणि ग्राहकांशी पारदर्शक असणे समाविष्ट आहे.
- ✓ **योग्य पर्याय - सदा नैतिकता:** आम्ही नेहमी आमच्या सर्व नातेसंबंधांमध्ये कायदा आणि नैतिकतेचे पालन करू. यामध्ये लाच न देणे, कमिशन न देणे किंवा न घेणे किंवा इतर कोणतेही पर्यायी मार्ग यांचा समावेश आहे
- ✓ **योग्य मार्ग - सातत्यपूर्ण गुणवत्ता:** आमच्याकडे प्रमाणित कार्यप्रणाली असतील ज्यामुळे आम्हाला जास्तीत जास्त ग्राहकांपर्यंत प्रभावीपणे पोहोचता येईल. आम्ही सातत्यपूर्ण गुणवत्तेची खात्री देणाऱ्या नवीन उपक्रमांना चालना देऊ.

प्रामाणिकपणा, पारदर्शकता, निष्पक्ष कार्यप्रणाली आणि नैतिक वर्तन अशा सर्वोच्च मानकांचे पालन आमच्या व्यवसाय कार्यपद्धतीसाठी मूलभूत आहेत.

आमच्या बँकेचे वचन खालीलप्रमाणे आहे:

- सर्व ग्राहकांशी निष्पक्षतेने आणि आदराने वागणे .
- ग्राहकांशी सर्व संभाषण (मौखिक किंवा लिखित) स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजणाऱ्या भाषेत असतात.
- जात, भाषा, पंथ, धर्म आणि लिंग याला अनुसरून ग्राहकांशी भेदभाव करणार नाही.
- मायक्रोफायनान्स कर्ज मंजूर होते ज्याची व्याख्या कॉलॅटरल फ्री लोन म्हणून केली जाते जे रु. ३,००,०००/- पर्यंत वार्षिक कौटुंबिक उत्पन्न असलेल्या कुटुंबाला दिले जाते. या उद्देशासाठी, कुटुंबाचा अर्थ म्हणजे वैयक्तिक कुटुंब ज्यामध्ये पती, पत्नी आणि त्यांची अविवाहित मुले असा होतो.
- एखाद्या कुटुंबाच्या मायक्रोफायनान्स कर्जाच्या मासिक परतफेडीसाठी त्या कुटुंबाच्या मासिक उत्पन्नाच्या जास्तीतजास्त 50% इतकी रक्कम खात्यातून काढता येईल.
- सीआयसी कडे वेळोवेळी व अचूक माहिती सादर केली जाईल.

कर्जाचा अर्ज, मूल्यांकन/मंजूरी, वितरण, आणि अटी व शर्ती:

- कर्ज वाटप करण्यापूर्वी ग्राहकांना कर्ज/इतर उत्पादनांशी संबंधित प्रक्रिया आणि प्रणालींची पूर्ण जाणीव करून देते आणि मोफत प्रशिक्षण देते.
- कर्ज अर्जामध्ये सर्व आवश्यक असलेली माहिती स्पष्ट आणि पारदर्शक रीतीने समाविष्ट करते जेणेकरून ती ग्राहकाला समजू शकेल.
- कर्जाच्या सर्व अर्जासाठी आयबीएल पोचपावती देते, त्यासह कर्ज मंजूरी स्थिती कळवते आणि कर्जाच्या कागदपत्रांची एक प्रतही देते.
- कर्ज मंजूरी आणि वितरणासह सर्व व्यवहार पारदर्शक पद्धतीने केले जातील याची खात्री करेल.

कर्जाच्या अटी आणि शर्ती / कर्ज कार्ड / मुख्य पत्रातील खुलासे:

आय बी एल प्रत्येक ग्राहकाला कर्जाच्या अटी आणि शर्तीची एक प्रत आणि परतफेडीचे वेळापत्रक असलेले पासबुक/कर्ज कार्ड, किमतीवर एक सरल पत्रक आणि वितरित केलेल्या कर्जासाठी अटी व शर्ती प्रदान करते.

- बोर्डाने मंजूर केलेले किंमत धोरण व प्रॉडक्ट प्रोग्रॅम्सनुसार आयबीएल व्याजदर आकारते. नियामक व वैधानिक मार्गदर्शक तत्वांनुसार.
- नियामक व वैधानिक मार्गदर्शक तत्वांप्रमाणे बोर्डाने मंजूर केलेले किंमत धोरण व प्रॉडक्ट प्रोग्रॅम्सनुसार आयबीएल व्याजदर आकारते.
- सिंप्लिफाईड की फॅक्टशीटमधील व्याजदर, प्रोसेसिंग फी आणि इन्शुरन्स प्रीमियम व कर्जाच्या अर्ज फॉर्ममधील अन्य नियम व अटी, लोन कार्ड, इ. माहिती जाहीर करते.
- प्राप्त झालेल्या हप्त्यांसह सर्व परत फेडीच्या पावत्या आणि अंतिम डिस्चार्ज;
- आय बी एल ग्राहकाला वितरणाचे वेळापत्रक, व्याज दर आणि सेवा शुल्का वगैरे या सह अटी आणि शर्तीमध्ये सूचना असल्यास देते. .
- आयबीएलकडे मायक्रोफायनान्स व नॉन-एमएफआय कर्जासाठी, कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत कर्जाच्या नियम व अटींसाठीचे एक प्रमाण स्वरूप असेल.
- आय बी एल आपल्या ग्राहकांना विम्याची निवड करण्याचा पर्याय देते आणि आणि ज्या ग्राहकांनी कर्जाच्या कालावधीसाठी लागू असलेल्या ग्राहकाच्या आणि तिच्या जोडीदाराच्या विमा संरक्षणासाठी ज्या विमा कर्त्याकडून आकारला आहे अशा निवडक ग्राहकांसाठी केवळ परत न करण्यायोग्य/ नॉन रिफंडेबल टर्म इन्शुरन्स प्रीमियम गोळा करते.
- कर्जदारानी निवडलेल्या पर्यायानुसार मायक्रोफायनान्स कर्जासाठी हप्त्याची वारंवारता ही दैनिक, साप्ताहिक, पाक्षिक/द्वि-साप्ताहिक किंवा मासिक/ दर ४ आठवड्यांनी आहे.
- यात मोरेटोरियम अर्थात स्थगिती कालावधी दिल्यास तो ग्राहकाने निवडलेल्या परतफेडीच्या वारंवारितेपेक्षा कमी नसेल.

नॉन-कोअरसिव्ह वसुलीच्या पद्धती:

- आय बी एल किंवा त्याचे बीसी कर्मचारी/एजंट वसुलीसाठी कोणत्याही कठोर पद्धतींमध्ये गुंतणार नाहीत, खालील पद्धती कठोर मानल्या जातील.
- आयबीएल हे कोणत्याही परिस्थितीत कर्जवसुलीसाठी जबरदस्ती किंवा ग्राहकांना त्रास देण्यात कधीच भाग घेत नाही, उदा. ग्राहकांना सातत्याने अवेळी (सकाळी 9 च्या आधी आणि

संध्याकाळी 6 च्या नंतर) त्रास देणे, शिवीगाळ करणे, कर्जवसुलीसाठी गुंडगिरीचा वापर करणे, इ.

- कर्जदारांचे नातेवाईक, मित्र किंवा सहकारी यांना त्रास देणे.
- कर्जदारांचे कुटुंब/मालमत्ता/प्रतिष्ठा याला हानी पोहोचवण्यासाठी हिंसा किंवा इतर तत्सम माध्यमांचा वापर किंवा वापर करण्याची धमकी देणे.
- कर्जाची व्याप्ती किंवा परतफेड न केल्यामुळे होणाऱ्या परिणामांबद्दल कर्जदारांची दिशाभूल करणे.
- कर्जदारांची नावे प्रसिद्ध करणे.
- आरबीआयच्या परिपत्रकानुसार तसेच बोर्डाचे मंजूर केलेल्या आउटसोर्सिंग धोरणानुसार कर्जाच्या वसुलीसाठी आय बी एल आउटसोर्स केलेले वसुलीचे प्रतिनिधी वापरू शकते. बँक तिच्या कर्मचाऱ्यांकडून किंवा आउटसोर्स एजन्सीच्या कर्मचाऱ्यांकडून किंवा BC च्या कर्मचाऱ्यांकडून अनुचित वर्तनासाठी जबाबदार असेल आणि वसुली संबंधित तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी योग्य यंत्रणेद्वारे वेळेवर तक्रार निवारण करेल.
- जर कर्जदार दोन किंवा अधिक प्रसंगी मध्यवर्ती नियुक्त ठिकाणी उपस्थित राहू शकला नाही तर बीसी /प्रातिनिधिक फील्ड कर्मचाऱ्यांना ग्राहकाच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी वसुली करण्याची परवानगी दिली जाईल.

सामान्य :

- आई बी एल कर्जाच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय ग्राहकांच्या कुठल्याही इतर बाबींमध्ये हस्तक्षेप करत नाही.
- मंजूर केलेल्या मायक्रोफायनान्स कर्जावर आयबीएल कधीच फोरक्लोजर चार्जेस / प्री-पेमेंट पेनल्टीज आकारत नाही.
- ग्राहकाला फक्त उर्वरित रकमेसाठी दंडात्मक शुल्क आकारले जाऊ शकते, कर्जाच्या पूर्ण रकमेसाठी नाही. सिंप्लिफाईड फॅक्ट शीटमध्ये त्या अर्थाचे स्पष्टीकरण दिले जाऊ शकते.
- आय बी एल ग्राहकांची माहिती गोपनीय ठेवेल आणि ती बँकेच्या धोरणानुसार आणि कायदेशीर पालनाच्या बाबतीत नियामक/सरकारी अधिकाऱ्यांनी मंजूर केलेल्या एजन्सीशिवाय कोणाशीही शेअर केली जाणार नाही.
- आय बी एल कडे बँकेच्या नोडल अधिकाऱ्यांचे नाव आणि संपर्क क्रमांकासह बहु-स्तरीय तक्रार निवारण यंत्रणा आहे.
- ग्राहकाला समजणाऱ्या भाषेत बँकेच्या सर्व बीसी शाखांमध्ये व वेबसाईटवर बँकेद्वारे एफआरसी दाखविले जाते.
- मायक्रोफायनान्ससह (कुटुंबाचे उत्पन्न आणि संध्याच्या कर्जाबाबत चौकशी) सर्व कर्जांशी संबंधित ग्राहक, उत्पादन आणि प्रक्रिया हाताळण्यासाठी बीसी कर्मचारी योग्यरित्या प्रशिक्षित आणि सुसज्ज आहेत. कर्मचाऱ्यांच्या प्रशिक्षणामध्ये ग्राहकांप्रती योग्य वर्तन घडवून आणण्याचा कार्यक्रम समाविष्ट असतो.
- आय बी एल खात्री करेल की नॉन-क्रेडिट उत्पादने कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीने जारी केली जातील आणि अशा उत्पादनांसाठी शुल्क रचना कर्जदाराला कर्ज कार्डमध्येच स्पष्टपणे कळवली जाईल.

- आय बी एल संभाव्य कर्जदाराला किंमतीशी संबंधित माहिती आणि शुल्क सरल पत्रकात नमूद करेल आणि सरल पत्रकात स्पष्टपणे नमूद केले नसलेले कोणतेही शुल्क आकारले जाणार नाही.
- ऑफर केलेली उत्पादने ही ग्राहकाच्या गरजेनुरूप असावीत व ग्राहकाच्या आर्थिक परिस्थिती व समजेनुसार बांधलेल्या अंदाजावर आधारित असावीत.

तक्रारी / गाऱ्हाणे आणि अभिप्राय / सूचना

तपशीलवार माहितीसाठी, तुम्ही आमच्या वेबसाइटवर उपलब्ध तक्रार निवारण धोरणाचा संदर्भ घेऊ शकता.