

उचित व्यवहार संहिता

1. व्यक्तिगत बैंकिंग

कैपिटल स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड एक स्वैच्छिक संहिता द्वारा शासित होता है, जो इंडियन बैंक्स एसोसिएशन के सदस्य बैंकों के लिए उचित बैंकिंग प्रथाओं के मानक निर्धारित करती है, ताकि वे व्यक्तिगत ग्राहकों के साथ काम करते समय उनका पालन कर सकें। यह शाखाओं को उनके दैनिक कार्यों में बहुमूल्य मार्गदर्शन प्रदान करता है। यह संहिता इन पर लागू होती है:

- 1.1 चालू बचत और अन्य सभी जमा खाते
- 1.2 बैंक द्वारा दी जाने वाली संग्रहण और विप्रेषण सेवाएँ
- 1.3 विदेशी मुद्रा सेवाएँ
- 1.4 कार्ड उत्पाद
- 1.5 हमारे नेटवर्क के माध्यम से प्रस्तावित तृतीय पक्ष उत्पाद

(इस संहिता में उल्लिखित प्रतिबद्धताएं सामान्य परिचालन वातावरण में लागू होती हैं। अप्रत्याशित घटनाओं की स्थिति में, बैंक इस संहिता के तहत प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में सक्षम नहीं हो सकता है।

2. संहिता की मुख्य विशेषताएं:

- 2.1 शाखाओं को ग्राहकों के साथ अपने सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और यथोचित तरीके से कार्य करना होगा।
- 2.2 शाखाओं को अंग्रेजी/स्थानीय भाषा में उनके बारे में जानकारी देकर ग्राहकों को यह समझने में मदद करनी होगी कि हमारे वित्तीय उत्पाद और सेवाएँ कैसे काम करती हैं।
- 2.3 ग्राहकों की शिकायतों को निपटाने के लिए शाखाओं को जल्दी और सहानुभूतिपूर्वक कार्य करना होगा।
- 2.4 शाखाओं को ग्राहकों को उनकी ज़रूरतों को पूरा करने वाले उत्पादों और सेवाओं को चुनने में मदद करनी होगी।
- 2.5 शाखाओं को सेवाओं और उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं के बारे में बताते हुए स्पष्ट जानकारी देनी होगी
- 2.6 शाखाओं को ग्राहक को यह बताना होगा कि कानूनी और विनियामक आवश्यकताओं (यानी केवाईसी मानदंड) का अनुपालन करने के लिए उसकी पहचान और पते को प्रमाणित करने के लिए हमें उससे क्या जानकारी चाहिए।
- 2.7 शाखाओं को डेटा बेस बनाने के लिए ग्राहक से उसके और उसके परिवार के बारे में अतिरिक्त जानकारी के लिए अनुरोध करना पड़ता है, लेकिन ऐसी जानकारी ग्राहक द्वारा केवल तभी दी जा सकती है जब वे चाहें और शाखाओं को खाता खोलते समय ग्राहक को यह जानकारी देने के लिए मजबूर नहीं करना चाहिए।
- 2.8 खाता खुलने के बाद, शाखाओं को ग्राहकों को नामांकन सुविधाओं के बारे में पूरी जानकारी देनी होगी।

- 2.9 शाखा को ग्राहकों को सूचित करना चाहिए कि वे निम्नलिखित तरीकों से हमारी ब्याज दरों के बारे में जान सकते हैं:
- शाखाओं में नोटिसों को देखकर
 - हमारी शाखाओं में कॉल करके
 - हमारी वेबसाइट पर पर देखकर; या
 - स्टाफ़ से पूछकर
- 2.10 जब कोई व्यक्ति ग्राहक बनता है, तो शाखाओं को उसे उसके खातों पर लागू होने वाली ब्याज दरों की जानकारी देनी होगी और यह भी बताना होगा कि हम उसकी जमाओं पर ब्याज कब देंगे या उसके ऋण खातों पर डेबिट ब्याज कब लगाएंगे।
- 2.11 जब कोई व्यक्ति ग्राहक बनता है, तो शाखाओं को उसे एटीएम कार्ड सहित उसके द्वारा चुने गए उत्पादों पर लागू होने वाले किसी भी शुल्क के बारे में पहले से जानकारी देनी होगी।
- 2.12 जब कोई व्यक्ति ग्राहक बनता है या पहली बार कोई उत्पाद स्वीकार करता है, तो शाखाओं को उसके द्वारा आवश्यक सेवाओं के लिए उसे प्रासंगिक नियम एवं शर्तें देनी होती हैं। शाखाओं को यह सुनिश्चित करना होगा कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, निष्पक्ष हों और भ्रामक न हों।
- 2.13 शाखाओं को आम तौर पर हमारी नीति के अनुसार समय-समय पर ग्राहक को खातों का विवरण देना होता है। ग्राहक हमसे सामान्य रूप से उपलब्ध होने की तुलना में अधिक बार खाता विवरण (अकाउंट स्टेटमेंट) देने के लिए कह सकता है, लेकिन इस सेवा के लिए शुल्क लग सकता है।
- 2.14 शाखाओं को ग्राहक को समाशोधन चक्र (क्लियरिंग चक्र) के बारे में सूचित करना होता है, जिसमें यह भी शामिल है कि ग्राहक संग्रह उपकरण (कलेक्शन इंस्ट्रूमेंट्स) जमा करने के बाद पैसे कब निकाल सकता है और वह कब ब्याज अर्जित करना शुरू करेगा।
- 2.15 शाखाओं को ग्राहकों को नोट गिनने और कैश काउंटर से बाहर निकलने से पहले गिनती सही होना सुनिश्चित करने के लिए सूचित करना होगा।
- 2.16 ग्राहक से अनुरोध किया जाना चाहिए कि वह नोटों पर कुछ भी लिखने से बचें और आरबीआई की स्वच्छ नोट नीति के तहत तहत आवश्यक बिना स्टेपल (अनस्टैपल)/बिना सिले (अनस्टिच्ड) नोटों को जमा करके हमारे साथ सहयोग करें।
- 2.17 शाखाएं सीधे डेबिट (जैसे ईसीएस) और अन्य स्थायी निर्देशों के लिए ग्राहक द्वारा दिए गए अधिदेशों (मैन्डेट्स) पर कार्रवाई करेंगी।
- 2.18 शाखा ग्राहक के खाते से भुगतान किए गए मूल चेकों को कानून द्वारा आवश्यक अवधि के लिए रखेगी।
- 2.19 शाखाओं को ग्राहकों को विदेशी मुद्रा सेवाओं, विनिमय दरों, विदेशी मुद्रा लेनदेन पर लागू होने वाले शुल्कों और विनियामक आवश्यकताओं का विवरण प्रदान करना होगा।
- 2.20 यदि ग्राहक की चेक बुक, पासबुक या एटीएम/डेबिट कार्ड गुम/चोरी हो जाता है या किसी और को ग्राहक का पिन या अन्य सुरक्षा जानकारी पता चल जाती है, तो ग्राहक से जानकारी प्राप्त करने पर, शाखा इनका दुरुपयोग होने से रोकने के लिए तत्काल कदम उठाएगी।
- 2.21 शाखाओं को ग्राहकों को उनके कार्ड के लिए अलग से पिन (व्यक्तिगत पहचान संख्या) देना होगा।

2.22 शाखा ग्राहक को उन प्रणालियों के बारे में बताएगी जो उन्हें अपना पिन चुनने या बदलने की अनुमति देती हैं। इससे उन्हें अपनी पसंद का पिन याद रखना आसान हो जाएगा।

2.23 शाखाएं ग्राहक की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेंगी (जब वे बैंक के ग्राहक नहीं भी रह जाते हैं तब भी)। शाखाएं ग्राहक के खाते के लेनदेन विवरण को किसी तीसरे पक्ष को, अपने समूह की संस्थाओं सहित, निम्नलिखित तीन अपवादजनक मामलों को छोड़कर प्रकट नहीं करेंगी जब बैंकों को ऐसा करने की अनुमति है:

- यदि शाखा को कानून द्वारा जानकारी देनी पड़े
- यदि जानकारी प्रकट करने का जनता के प्रति कर्तव्य है
- यदि हमारे हितों के लिए शाखा को जानकारी देने की आवश्यकता होती है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन शाखा इसका उपयोग ग्राहक या ग्राहक के खाते (नाम और पते सहित) के बारे में किसी और को जानकारी देने के लिए नहीं करेगी।

2.24 कृपया ग्राहक को सलाह दें कि जब भी वह अपनी निम्नलिखित जानकारी में परिवर्तन करे तो शाखा को जल्द से जल्द सूचित करें:

- नाम
- पता
- फ़ोन नंबर या
- ईमेल पता

2.25 शाखाओं को ग्राहकों को सलाह देनी होगी कि वे अपना स्टेटमेंट या पास बुक या क्रेडिट कार्ड स्टेटमेंट नियमित रूप से जांचें। यदि कोई प्रविष्टि गलत लगती है, तो उन्हें जितनी जल्दी हो सके शाखा को बताना चाहिए ताकि शाखा इसे सुलझा सके।

2.26 यदि शाखा को ग्राहक के खाते के किसी लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता है, तो ग्राहक को शाखा और पुलिस या किसी अन्य प्राधिकरण के साथ सहयोग करना चाहिए, यदि शाखा को उन्हें शामिल करने की आवश्यकता हो। कृपया खाता खोलते समय ग्राहकों को इस बिंदु से अवगत कराएं।

2.27 ग्राहकों को निम्नलिखित सावधानियां बरतने की सलाह दी जानी चाहिए:

2.27.1 यह आवश्यक है कि ग्राहक धोखाधड़ी को रोकने और अपने खातों की सुरक्षा करने में मदद करने के लिए अपने चेक, पासबुक, कार्ड, पिन और अन्य सुरक्षा जानकारी का ध्यान रखें। ग्राहकों से यह सुनिश्चित करने का अनुरोध किया जाना चाहिए कि वे नीचे दी गई सलाह का पालन करें:

- चेक बुक और कार्ड को एक साथ न रखें।
- खाली चेक पत्तों पर हस्ताक्षर न करें।
- किसी और को अपने कार्ड, पिन, पासवर्ड या अन्य सुरक्षा जानकारी का उपयोग करने की अनुमति न दें।
- यदि पिन नंबर बदलना है, तो नए पिन नंबर को सावधानी से चुना जाना चाहिए।
- हमेशा पिन, पासवर्ड और अन्य सुरक्षा जानकारी याद करें और नोटिस प्राप्त होते ही उसे नष्ट कर दें।
- पिन, पासवर्ड या अन्य सुरक्षा जानकारी को कहीं भी न लिखें या रिकॉर्ड न करें।
- कार्ड को सुरक्षित रखने और पिन, पासवर्ड और अन्य सुरक्षा जानकारी को हर समय गुप्त रखने के लिए उचित कदम उठाएं।
- किसी को भी खाते का विवरण, पासवर्ड या या अन्य सुरक्षा जानकारी न बताएं।

2.27.2 ग्राहक को सूचित किया जाना चाहिए कि यदि वह धोखाधड़ी करता है, तो वह सभी परिणामी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा।

2.27.3 जहां भी संभव हो, ऋण अस्वीकार करने के कारणों के बारे में ग्राहक को बताया जाना चाहिए।

ध्यान दें: शिकायत निवारण तंत्र के लिए कृपया बैंक की शिकायत निवारण नीति देखें।

3. ऋण देना

3.1 ऋण के लिए आवेदन:

ऋण आवेदन पत्र में, बैंक, ऋण खाते में प्रसंस्करण और सेवाओं के लिए ऋण और अग्रिम में लागू फीस और शुल्कों के बारे में जानकारी सहित व्यापक जानकारी प्रदान करेगा।

3.2 शुल्क और प्रभार

चाहे ऋण राशि जो भी हो, सभी श्रेणियों के उधारकर्ताओं पर लागू ऋण आवेदन प्रपत्रों में अब से, प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क/प्रभार, यदि कोई हो, के बारे में जानकारी होगी, आवेदन स्वीकार न होने की स्थिति में वापसी योग्य ऐसे शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्पों और उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाले किसी भी अन्य मामले के बारे में जानकारी होगी, ताकि अन्य बैंकों के साथ तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा समुचित जानकारी के आधार पर निर्णय लिया जा सके।

3.3 प्रसंस्करण

- बैंक द्वारा पहले से जारी चेकलिस्ट के अनुसार सभी कागजात /दस्तावेजों/सूचनाओं की प्राप्ति पर सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए बैंक पावती प्रदान करेगा।
- बैंक ऋण आवेदन का सत्यापन करेगा और यदि अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की आवश्यकता हो, तो आवेदक से इनकी मांग की जाएगी।
- सभी श्रेणियों के ऋणों के लिए चाहे वे कीसी भी सीमा के हों, बैंक से अपेक्षा की जाएगी कि वह बिना किसी देरी के आवेदन को संसाधित करे। यदि आवेदन अस्वीकार कर दिया जाता है, तो बैंक आवेदक को लिखित रूप में अस्वीकृति के कारणों से जल्द से जल्द अवगत कराएगा।
- चेकलिस्ट के अनुसार सभी आवश्यक जानकारी/दस्तावेजों के साथ विधिवत पूर्ण किए गए ऋण आवेदन की प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों के भीतर सभी ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा। यह समय सीमा प्रबंध निदेशक के स्तर तक के प्रस्तावों के लिए है। क्रेडिट स्वीकृति समिति और निदेशक मंडल की शक्तियों के अंतर्गत आने वाले प्रस्तावों के मामले में, प्रस्तावों के निपटान में 30 दिन से अधिक समय लग सकता है।

3.4 ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें

- स्वीकृति प्राधिकारी से अपेक्षा की जाएगी कि वह बैंक के वर्तमान निर्देशों और क्रेडिट नीति के अनुसार क्रेडिट आवेदन का उचित मूल्यांकन सुनिश्चित करे। पर्याप्त मार्जिन और प्रतिभूति (जमानत) की उपलब्धता ग्राहक की साख योग्यता का निर्धारण करने के विषय में उचित परिश्रम किए जाने का विकल्प नहीं होगी।
- सभी नियम एवं शर्तें और अन्य सावधानियां बैंक के एक अधिकृत अधिकारी द्वारा ग्राहक को लिखित रूप में विधिवत रूप से सूचित की जाएंगी।
- ऋण अनुबंध में उद्धृत सभी संलग्नकों के साथ ऋण अनुबंध की एक प्रति ग्राहक को स्वीकृति पत्र जारी करने के समय दी जाएगी।
- स्वीकृति पत्र पर या एक अलग शीट पर ग्राहक की स्वीकृति प्राप्त की जाएगी, जिस पर "मैंने/हमने सभी नियमों एवं शर्तों को पढ़ और समझ लिया है और बैंक द्वारा मुझे अनुबंध की एक प्रति भी दी गई है" शीर्षक के तहत ग्राहक के हस्ताक्षर होंगे।

- स्वीकृति पत्र/ऋण अनुबंध में स्पष्ट रूप से लिखा होगा कि क्रेडिट सुविधाएं पूरी तरह से बैंक के विवेक पर दी जाएंगी और निम्नलिखित परिस्थितियों में आहरण पूरी तरह से बैंक के विवेक पर होगा:
- आहरण शक्ति/स्वीकृत सीमाओं से अधिक आहरण।
- स्वीकृति में विशेष रूप से निर्धारित उद्देश्यों के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए जारी किए गए चेकों का सम्मान करना।
- किसी खाते को एनपीए के रूप में वर्गीकृत किए जाने के बाद उससे आहरण।
- उधारकर्ता द्वारा नियम एवं शर्तों का अनुपालन न करने की स्थिति में किसी भी आहरण की अनुमति नहीं दी जाएगी।
- व्यवसाय में वृद्धि के लिए उधारकर्ता की आगे की आवश्यकताओं को पूरा करना क्रेडिट सीमाओं की उचित समीक्षा के अधीन होगा।

3.5 ऋणों का वितरण, नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित

- उधारकर्ता द्वारा स्वीकृति के सभी नियमों एवं शर्तों के अनुपालन पर संवितरण तुरंत किया जाएगा और शाखाओं को संवितरण के लिए स्वीकृति प्राधिकारी को संदर्भित करने की आवश्यकता नहीं है।
- ब्याज और शुल्क जैसी स्वीकृति की शर्तों में किसी भी प्रकार के परिवर्तन की सूचना परिवर्तन लागू करने से पहले उधारकर्ता को दी जाएगी।
- ब्याज दर और शुल्क में कोई भी परिवर्तन उधारकर्ता को उचित सूचना देने के बाद केवल भविष्य से ही प्रभावी होगा।

3.6 संवितरण के बाद पर्यवेक्षण

- संवितरण के बाद के पर्यवेक्षण की शर्तें यानी आवधिक रिपोर्ट और आवधिक निरीक्षण की प्रस्तुति, स्वीकृति पत्र जारी करते समय निर्धारित की जाएंगी। स्वीकृति पत्र में यह भी उल्लेख किया जाएगा कि निरीक्षण की लागत बैंक या उधारकर्ता कौन वहन करेगा।
- यदि बैंक अग्रिम को वापस मांगने/भुगतान में तेजी लाने/ऋण अनुबंध के तहत प्रदर्शन में तेजी लाने का निर्णय लेता है या अतिरिक्त प्रतिभूतियां मांगता है, तो बैंक उधारकर्ताओं को पहले से नोटिस जारी करेगा।
- बैंक, ऋण का भुगतान प्राप्त करने पर सभी प्रतिभूतियां मुक्त कर देगा। हालांकि, बैंक, उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या धारणाधिकार का प्रयोग करने का निर्णय ले सकता है। यदि बैंक प्रतिभूति को बनाए रखने का निर्णय लेता है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन दस्तावेजों के बारे में सूचित किया जाएगा जिनके तहत संबंधित दावे का भुगतान/निपटान होने तक बैंक प्रतिभूति बनाए रखने का हकदार है।

3.7 अन्य

- बैंक उधारकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगा, सिवाय ऋण स्वीकृति दस्तावेजों के नियम एवं शर्तों में प्रदान किए गए मामलों के, जैसे आवधिक निरीक्षण, खातों की पुस्तकों की जांच, स्टॉक और बही ऋणों का सत्यापन, और क्यूआईएस विवरणों की जांच।
- यदि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई कोई जानकारी बैंक के ध्यान में आती है, तो बैंक को उधारकर्ता से आवश्यक जानकारी प्राप्त करने और अपने हित की रक्षा के लिए कार्रवाई शुरू करने का अधिकार होगा।
- हालांकि, बैंक समाज के कमजोर वर्गों के लिए बनाई गई क्रेडिट-लिंक्ड योजनाओं में भाग ले सकता है, लेकिन ऋण देने के मामले में बैंक लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा।

- बकाया राशि की वसूली के संबंध में, बैंक, बैंक की वसूली नीति के अनुसार कार्य करेगा और प्रतिभूतियों का पुनर्कब्जा लेगा। बैंक के पास पहले से ही बकाया राशि की वसूली और प्रतिभूतियों के पुनर्कब्जे के लिए आदर्श नीति मौजूद है।
- उधार खाते के हस्तांतरण के अनुरोध की प्राप्ति के मामले में, चाहे वह उधारकर्ता से हो या अन्य बैंकों/वित्तीय संस्थानों से जो ऋण का अधिग्रहण करना चाहते हैं, बैंक की सहमति या आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी।

4. शिकायत निवारण

हालांकि ऋणों की स्वीकृति पूरी तरह से बैंक के विवेकाधिकार पर होगी, उधारकर्ताओं को बैंक के अधिकारियों के निर्णय के विरुद्ध अपील करने का अवसर होगा। उधारकर्ता से प्राप्त किसी भी ऐसी शिकायत को निम्नानुसार प्राधिकारी द्वारा सुना और निपटाया जाएगा:

किसके निर्णय के विरुद्ध शिकायत	समीक्षा करने वाला प्राधिकारी
शाखा प्रमुख	वरिष्ठ उपाध्यक्ष (क्रेडिट)
वरिष्ठ उपाध्यक्ष (क्रेडिट), उपाध्यक्ष (क्रेडिट)	प्रबंध निदेशक

उधारकर्ताओं के लिए मूल्य और प्रासंगिकता बढ़ाने के लिए इस संहिता की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी। इसलिए, बैंक सुधार के लिए किसी भी सुझाव को बहुत महत्व देगा।