

ਰਿਟੇਲ ਮਾਇਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ

ਇਸ ਦੇ ਸਰਕੂਲਰਾਂ ਦੇ ਜਰੀਏ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਜੋਂ ਬੈਂਕ ਨੇ ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਜੋਂ ਰਿਟੇਲ ਮਾਇਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਦੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਉਸ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਖਾਸੀਅਤਾਂ ਇਹ ਹਨ:

i) ਕਰਜੇ ਲਈ ਅਰਜੀਆਂ

ਕਰਜਾ ਅਰਜੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਸੁਲਕਾਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ, ਅਤੇ ਕਰਜਾ ਅਰਜੀ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਵਿਕਲਪਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਮਸਲਿਆਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਰਿਫੰਡ ਕਰਨ ਯੋਗ ਅਜਿਹੀਆਂ ਫੀਸਾਂ ਦੀ ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਮੇਤ ਵਿਆਪਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ii) ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ

- ਬੈਂਕ ਉਸ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਰਜੀ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਸਾਰੀਆਂ ਕਰਜੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਕਰਜੇ ਦੀ ਅਰਜੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵਿਆਂ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ; ਤਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਬਿਨੈਕਾਰ ਤੋਂ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਬੈਂਕ ਦੇਰੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਅਰਜੀ ਦੀ ਪਰਕਿਰਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਜੇ ਅਰਜੀ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਭੌਤਿਕ ਜਾਂ ਡਿਜਿਟਲ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਜਰੀਏ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਲਈ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗਾ।

iii) ਕਰਜੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

- ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਤੋਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪਾਲਿਸੀ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਰਜੀ ਦੇ ਉਚਿਤ ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਲਗਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਉਚਿਤ ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਸਾਖ ਤੇ ਉਚਿਤ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਇੱਕ ਇਵਜ਼ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚੇਤਾਵਨੀਆਂ ਦਾ ਲਿਖਤ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਇਸ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ/ਗਰੰਟਰ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਰਿਕਾਰਡ ਤੇ ਉਸ ਦੇ ਪੂਰੇ ਗਿਆਨ ਦੇ ਨਾਲ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ/ਗਰੰਟਰ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਹਾਸਲ ਕਰੇਗਾ।
- ਕਰਜੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਨੱਥੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਹਰੇਕ ਦੀ ਨਕਲ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਨਕਲ ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ / ਕਰਜੇ ਦਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸੂਝ ਤੇ ਹੀ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਸਾਥੀ/ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਕੋਈ ਵੀ ਫੀਸਾਂ/ਸੁਲਕਾਂ ਦਾ ਤੱਥ-ਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵੀ ਰਕਮ ਦਾ ਸੁਲਕ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦਾ ਤੱਥ-ਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਉਲੇਖ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਬੈਂਕ ਇਸ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਸਾਹਿਤ (ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੁਸਤਿਕਾਵਾਂ/ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਾਂ) ਵਿੱਚ, ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਵਿੱਚ ਮਾਇਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਕਰਜਿਆਂ ਤੇ ਲਗਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਨਿਮਨਤਮ, ਅਧਿਕਤਮ ਅਤੇ ਐਸਤ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ।
- ਮਾਇਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਕਰਜਿਆਂ ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੁਲਕਾਂ/ਫੀਸਾਂ ਵਿਆਜਦਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਖਾਸ ਹਲਾਤਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਰਿਫੰਡ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਫੀਸਾਂ ਦੀ ਰਕਮ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਕੀਤਾ

ਜਾਵੇਗਾ।

j. ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਰਜਾਮੰਦੀ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਫੀਸ ਸੰਰਚਨਾ ਦਾ ਇਸ ਦੇ ਕਰਜਾ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਸੰਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

k. ਬੈਂਕ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਕਰਜਾ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚਿੰਨ੍ਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ:

(i) ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਦੀ ਹੈ।

(ii) ਕੀਮਤ ਨਿਰਧਾਰਨ ਤੇ ਸਰਲੀਕ੍ਰਿਤ ਤੱਥ-ਸ਼ੀਟ।

(iii) ਕਰਜੇ ਦੇ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਸਾਰੇ ਹੋਰ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ।

(iv) ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਭੁਗਤਾਨ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀਆਂ ਅਤੇ

(v) ਬੈਂਕ ਦੇ ਨੇਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਸਮੇਤ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ

iv) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

a. ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਪਾਲਣ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜਿਆਂ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਿਰ ਵੰਡ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗਾ।

b. ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਵਾਂਗ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

c. ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ ਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋਣਗੀਆਂ।

v) ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ

a. ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ, ਜੋ ਕੋਈ ਹੈ, ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੇ ਤੈਅ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਇਹ ਵੀ ਉੱਲੇਖ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਕੀ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨਿਗਰਾਨੀ ਦੀ ਲਾਗਤ ਨੂੰ ਝੱਲੇਗਾ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

b. ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਬੈਂਕ ਕਰਜੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਜਾਣ ਵਜੋਂ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਅਵਧੀ ਵਿੱਚ, ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ, ਜੋ ਕਰਜੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਰਤ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹੈ।

c. ਮਾਇਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਕਰਜੇ ਦੀ ਕਲੈਟਰਲ-ਮੁਕਤ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਕਰਜੇ ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤੇ ਤੇ ਇੱਕ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਜੋੜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

vi) ਹੋਰ

a. ਬੈਂਕ ਕਰਜੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤੈਅ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ।

b. ਜੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕੀਤੀ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਪਤਾ ਲੱਗਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੇ ਰੋਸ਼ਨੀ ਪਾਉਣ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਹਿੱਤ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

c. ਜਦਕਿ, ਬੈਂਕ ਸਮਾਜ ਦੇ ਕਮਜ਼ੋਰ ਖੰਡਾਂ ਲਈ ਬਣੀਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ-ਲਿੰਕਡ ਸਕੀਮਾਂ ਵਿੱਚ ਭਾਗ ਲੈ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਰਿਣ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਪੱਖਪਾਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

d. ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇਸ ਦਾ ਏਜੰਟ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਕੋਈ ਵੀ ਕਠੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ:

(i) ਧਮਕਾਉਣ ਜਾਂ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦਾ ਉਪਯੋਗ

(ii) ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਵੇਰੇ 9.00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ ਦੇ 6.00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ

(iii) ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੇਸਤਾਂ, ਜਾਂ ਸਹਿ-ਕਰਮੀਆਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ

(iv) ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ

(v) ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ / ਸੰਪੱਤੀਆਂ / ਸਾਖ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਹਿੰਸਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਤਰੀਕੇ ਦਾ ਉਪਯੋਗ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਉਪਯੋਗ ਕਰਨ ਦੀ ਧਮਕੀ ਦੇਣਾ

(vi) ਰਿਣ ਦੀ ਹੱਦ ਜਾਂ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਸਿੱਟਿਆਂ ਬਾਰੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨਾ।

e. ਜਾਂ ਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਫੇਰ ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ/ਐਫਆਈ ਤੋਂ, ਉਧਾਰ ਵਾਲੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਦੀ ਰਜਾਮੰਦੀ ਜਾਂ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਬਾਰੇ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

g. ਬੈਂਕ ਇਸ ਦੇ ਮੁਲਾਜ਼ਮਾਂ ਜਾਂ ਬਾਹਰੀ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਮੁਲਾਜ਼ਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅਨੁਚਿਤ ਰਵੱਈਏ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਮਸਲੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਘੋਸ਼ਣਾ-ਪੱਤਰ ਨੂੰ ਵੀ ਕਰਜੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

vii) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਚੈਨਲ

ਪੱਧਰ 1:

ਪੱਧਰ 1 ਵਿੱਚ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਨੰਬਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ: 1860-419-5555, 1860-500-5555 ਜਾਂ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਬੈਂਕ ਨੇ ਜਵਾਬ ਲਈ 10 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਟਰਨ-ਅਰਾਊਂਡ ਸਮੇਂ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਦਿੱਤੀ ਹੈ

ਟੇਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ ਦਾ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜੇ ਦੇ ਕਾਰਡ ਦੇ ਜਰੀਏ ਵੀ ਸੰਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਪੱਧਰ 2:

ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨੇਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇ ਗਾਹਕ ਪੱਧਰ 1 ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ

ਦਾ ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਸੀਜ਼ਰ ਪਿੰਟੋ,

ਨੇਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ,

ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਲਿ, ਐਨਪੀਸੀ1

5ਵੀਂ ਮੰਜਿਲ, "ਗਿਗਾਪਲੈਕਸ",

ਪਲਾਟ ਨੰ ਆਈ.ਟੀ.5, ਐਮਆਈਡੀਸੀ,

ਐਰੇਲੀ ਨੇਲੇਜ ਪਾਰਕ,

ਐਰੇਲੀ, ਨਵੀ ਮੁੰਬਈ-400708

ਈਮੇਲ: - nodal.officer@axisbank.com

ਫੋਨ ਨੰ. 080-61865200

ਸਮਾਂ: ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 9.30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ ਦੇ 5.30 ਵਜੇ ਤਕ (ਦੂਜੇ ਅਤੇ ਚੌਥੇ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)

ਬੈਂਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗਾ ਕਿ ਜਵਾਬ ਨੂੰ 10 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਅਵਧੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ

ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਰਿਕਵਰੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਇੱਕ ਸਮਰਪਿਤ ਵਿਧੀ ਹੋਵੇਗੀ।