



फॉर्म नं. २२७/२८०००/८/२०१०

जनता सहकारी बँक लि., पुणे. (शेड्युल्ड बँक)

मुख्य कचेरी : १४४४, शुक्रवार पेठ, थोरले बाजीराव रोड, पुणे - ४११ ००२

फोन : २४४५३२५८, २४४५३२५९, २४४५२८९४ ● फॅक्स : ०२०-२४४५३४३०

भारत भवन कार्यालय : फोन : २४४९४०३२, २४४९४२२६ ● फॅक्स : ०२०-२४४९३४०२

ई-मेल-jsbho@pn3.vsnl.net.in ● वेबसाईट-www.janatabankpune.com

संदर्भ : पत्र क्र.

दिनांक :

Fair Practice Code

प्रस्तावना :-

देशभरातल्या बँकिंग कर्ज व्यवहारांचा अभ्यास करून भारत सरकारने गठीत केलेल्या " Working Group On Lenders Liability Lawas " या अभ्यास गटाने सुचविलेल्या शिफारशीचा विचार करून रिझर्व बँकेने पत्रक क्र. DBOD.Leg.No.BC.104/09.07.007/2002-03 दिनांक ०५ मे २००३ रोजी Guidelines On Fair Practices Code For Lenders सर्व शेड्युल्ड कमर्शियल बँकांना व वित्तीय संस्थांनी स्वीकाराव्यात असे सुचविले होते.

सदर Guidelines On Fair Practices Code अर्बन कॉ-ऑपरेटीव्ह बँकांनाही लागू करण्यात याव्यात अशी शिफारस TAFUCB यांनी केली. त्याचा विचार करून रिझर्व बँकेने पत्रक क्र. UDB.MRO.PLAN.TAFUCB.2099/13.05.002/06-07 दिनांक २८ डिसेंबर २००७ अन्वये काढून अर्बन कॉ-ऑपरेटीव्ह बँकांनी सदर Guidelines On Fair Practices Code For Lenders असे सुचविण्यात आले. सदर पत्रकानुसार बँकांनी सदर Fair Practices Code आहे तसे स्वीकारण्याची गरज नसून बँकांनी त्यांचे आवश्यकतेनुसार त्यामध्ये बदल करणेची मुभा बँकांना दिलेली आहे.

सबब रिझर्व बँकपत्रक, आपल्या बँकेची प्रचलित पद्धती, रिझर्व बँक गाईडलाईनचा आधार व सूचना लक्षात घेऊन Fair Practices Code तयार करणेत आले असून मा. संचालक मंडळ सभा दिनांक ११ ऑगस्ट २०११ रोजीचे त्यास मान्यता देण्यात आली असून ती लागू करण्यात येत आहे.



Fair Practice Code

क्र.	तपशील		
१	कर्ज अर्ज	१	माहिती :-
		अ	विविध कर्ज योजना , कर्ज रक्कम, मुदत , व्याजदर , मार्जीन, तारण, जोडतारण , याबाबत कर्ज प्रकारानुसार आवश्यक माहिती शाखेमध्ये उपलब्ध असली पाहिजे
		२	कर्ज अर्ज -
		अ	बँकेच्या प्रचलित पद्धती नुसार नोकरदारांसाठी / व्यावसायिकांसाठी / विविध कर्ज योजनानुसार कर्ज अर्ज उपलब्ध असावेत
		ब	कर्ज अर्जासोबतची जोडपत्रे :- उदा : शुल्क तक्ता , जामीनदार अर्ज, नाममात्र सभासद अर्ज, सभासद अर्ज, वैयक्तिक तपशील पत्र, डी.पी. स्टेटमेंट , स्थायी सूचना पत्र, अंडरटेकिंग नमुना, कर्जासाठी बँकेने विहित नमुने उपलब्ध असले पाहिजेत.
		३	कर्ज अर्ज देणेची पद्धती :-
		अ	खातेदार यांनी मागणी केल्यास वेळोवेळी विहित केलेले शुल्क घेऊन त्याची पावती देऊन दिले पाहिजेत
		ब	सदर अर्जासोबत कर्ज आवश्यकतेनुसार जोडपत्र (Annexure) दिली पाहिजेत
		क	खातेदार सभासदत्वाबाबत माहिती घेणे -सभासद नसल्यास व्यक्तीस (कंपनी/भागीदारीफर्म नाही) नाममात्र सभासद करणे / सभासद अर्ज घेणे
		ड	नाममात्र सभासद केल्यास / सभासद अर्ज स्वीकारल्यास त्याची बँकेने विहित केलेल्या नमुन्यातील रजिस्टरला नोंद करणे - त्याची पावती देणे.
		ई	कर्ज अर्ज देताना बँकेने विहित केलेले शुल्क / मुल्यांकन खर्च/ वकील फी / कर्ज कागद पत्रांस लागणारी स्टॅम्प फी / स्क्रुटिनी चार्जेस व अन्य चार्जेस याबाबत स्पष्ट कल्पना देऊन शुल्क तक्ता मिळाल्याची पोच घेणे
		फ	प्रीपेमेंट चार्जेस किती ? व कधी लागू होतील याची माहिती देणे (शुल्क तक्ता)
		ग	कर्ज मंजूर न झाल्यास स्क्रुटिनीपोटी /अन्य खर्चापोटी भरणा केलेल्या रक्कमेमधून किती रक्कम परत अर्जदारास मिळणार याची खातेदारास माहिती द्यावी . सध्या प्रचलितपद्धती नुसार कर्ज मंजूर न झाल्यास -- सुधारित शुल्क तक्त्यानुसार -त्या प्रकरणी होणारे स्क्रुटिनी चार्जेस अथवा रु. १०,०००/- यापैकी जी कमी ती रक्कम आकारावी व उर्वरित रक्कम परत करावी. (शुल्कतक्ता मध्ये वेळोवेळी बदल होऊ शकतो त्यानुसार कार्यवाही करणे)
		४	कर्ज अर्ज स्वीकारण्याची पद्धती :-
		अ	कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याची पोच देणे -
		ब	अर्ज प्राप्त झाल्यावर - कर्ज स्क्रुटिनी करून मंजूर अथवा नामंजूर करणेस किती कालावधी लागेल याचा अंदाज देणे परंतु असा कालावधी २१ दिवसापेक्षा अथवा वेळोवेळी बँक ठरवेल त्यापेक्षा जास्त असू नये.
		क	कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्यावर त्याची बँकेने विहित केलेल्या नमुन्यात नोंद करणे

२	कर्ज	१	कर्ज स्क्रुटिनी
	स्क्रुटिनी व मंजुरीच्या अटी शर्ती	अ	कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्यावर बँकेने तो योग्य मुदतीत तपासावा/प्रोसेस करावा. परंतु अशी मुदत १५ दिवसापेक्षा जास्त असू नये. योग्य कारण असल्यास अशी मुदत वाढू शकते.
		ब	अधिक माहिती /कागदपत्र, अन्य तपशील ह्या असल्यास तसे अर्जदारास त्वरित लेखी कळवावे.
	२	कर्ज मंजुरीची प्रक्रिया	
	अ	बँकेच्या कर्ज धोरण असून कर्जाची व कर्जदाराची गुणवत्ता पाहूनच कर्ज धोरणानुसार कर्ज मंजूर करावे . अशी मंजुरी करताना , खातेदाराची माहिती, परतफेड क्षमता, उत्पन्न, तारण व जोडतारण , आवश्यक तेथे वकील अभिमत, मुल्यांकन, गोपनीय अहवाल भेट व वेळोवेळी बँकेने दिलेले निर्देश याचा सारासार विचार करून कर्ज मंजुरी करणेत यावी	
	ब	केवळ तारण /मार्जीन विचारात घेऊन कर्ज मंजूर करू नये.	
	क	बँकेने विहित केलेल्या अधिकार तक्त्यातील नमूद अधिकारानुसार कर्ज मंजुरी करणेत यावी	
	ड	अपवादात्मक परिस्थितीत मार्जीन बदल/ तारण ई मध्ये बदलाचा विचार केला जाईल. परंतु असे अधिकार मुख्यकचेरीस राहतील.	
	ई	कर्जमंजूर झाल्यावर कर्ज मंजुरीच्या अटी-शर्ती सह अर्जदारास लेखी कळवावे आणि सदर मंजुरी पत्र मिळाल्याची व अटी-शर्ती मान्य असल्याची पोहोच घावी. तसेच रजिस्टरला तशी नोंद करणेत यावी.	
	फ	मंजुरी पत्रामध्ये कर्ज रक्कम, मुदत, व्याजदर,मार्जीन , कर्ज हसा, तारण, जामीनदार व प्रकरणाच्या आवश्यकतेनुसार अन्य अटीशर्तीचा उल्लेख असावा.	
ग	तसेच मंजुरी मध्ये पुढील विविक्षित प्रकरणात बँकेचे अधिकारचा उदा:- १) डी.पी नुसार व्यवहार नसल्यास/ अटीशर्तीचा भंग झाल्यास / खाते एनपीए झाल्यास --- चेक न वटता परत पाठविले जातील, पुढील कर्ज अदा थांबविले जाईल, कर्ज रीकॉल केले जाईल, हे अर्जदारास कळविणे. २) केवळ व्यवसाय वाढ आहे म्हणून मर्यादा वापरू न देता सदर व्यवसायाची/व्यवहारांची योग्य तपासणी करूनच मर्यादा मंजूर व अदा केली जाईल हे अर्जदारास कळविणे.		
य	सहभाग कर्ज प्रकरणामध्ये सहभागी बँकांनी कर्ज मंजुरीची तसेच कर्ज अदा करण्याची पद्धती ठरविण्यात यावी. सदर पद्धती व झालेलं निर्णय अर्जदारास योग्य मुदतीत कळवावे		
र	सर्व रक्कमेच्या कर्जप्रकरणी कर्ज नामंजूर असल्यास नामंजुरीच्या कारणासह अर्जदारास लेखी कळवावे, व ते पत्र मिळाल्याची पोच घावी. तसेच रजिस्टरला तशी नोंद करणेत यावी.		

3	कर्ज अदा पद्धत व अटी शर्ती मध्ये झालेल्या बदला बाबत	१	कर्ज अदा करण्याची पद्धती :-	
		अ	बँकेने कर्ज मजुरी व अटीशर्तीना अधीन राहून कर्ज अदा केले पाहिजे आणि अर्जदारास तसे आश्चस्त केले पाहिजे.	
		ब	कर्ज अदा केल्यानंतर मंजुरी पत्र-अटी शर्ती मधील कोणत्याही बदल उदा. व्याजदर बदल, हसा बदल, चार्जस बदल, वा अन्य बदल ई. बाबत अर्जदारास सूचना / नोटीस देणे आवश्यक आहे. तसेच असे बदल हे फक्त पुढील कालावधी साठीच असावेत.	
		क	कर्ज मंजूरीनुसार करून घेतलेल्या कागदपत्रांची कर्जदार यांनी लेखी मागणी केल्यास योग्य ते शुल्क आकारून (उदा. झेरोक्स / टायपिंग खर्च) अशी प्रत/सत्यप्रत देण्यात यावी. अशी पूर्तता १५ दिवसात करणेत यावी. योग्य कारण असल्यास अशी मुदत वाढू शकते.	
४	कर्ज पश्चात - पर्यवेक्षण	१	मॉनिटरिंग	
		अ	रु. २/- लाख पेक्षा कमी रक्कमेच्या कर्ज प्रकरणात कर्ज पश्चात - पर्यवेक्षण करताना - रचनात्मक असावे परंतु असे करताना बकेशी संबंधित खर्चा अडचणी/प्रश्नामुळे अर्जदारास त्रास होणार नाही याची काळजी घेणे गरजेचे आहे.	
		ब	कर्ज दारास उपलब्ध कर्जपुरवठा थांबविताना , रिकॉल करताना कर्ज कागद पत्रांमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे नोटीस दिली पाहिजे. कागद पत्रांमध्ये अशी मुदत नसल्यास योग्य कालावधीची नोटीस दिली पाहिजे.	
		क	कर्ज पूर्ण झाल्यावर बँकेने विहित केलेल्या रजिस्टरला त्याची नोंद केली पाहिजे. तसेच खातेदारास बेबाकी दाखला दिला पाहिजे.	
		ड	कर्ज पूर्ण झाल्यावर बँकेने तातडीने तारण मालमता तारण मुक्त करून दिली पाहिजे. परंतु तारण मालमता विकून कर्ज वसुली करावयाची झाल्यास कर्जदारास योग्य मुदतीची नोटीस दिली पाहिजे.	
५	सामान्य	१		
		अ	बँकेने कर्ज कागद पत्रांमध्ये नमूद अधिकाराशिवाय कर्जदाराच्या दैनंदिन व्यवहारात ढवळाढवळ करू नये, परंतु कर्जदाराबाबत नवीन माहिती जी कर्जदाराने दिलेली नाही आणि जी बँकेच्या निदर्शनास आलेली असल्यास असा अधिकार वापरता येईल.	

		ब	बँकेने लिंग, जात, व धर्मानुसार कर्जदारास सापत्नभावाची वागणूक देता काम नये. परंतु दुर्बलघटकासाठी बँकेने केलेल्या कर्ज योजनासाठी याची बाधा येवू देवू नये.	
		क	कर्ज वसुली करताना कर्जदाराचा मानसिक छळ, त्रास देणे अश्या मार्गाचा अवलंब करू नये. उदा :- अवेळी कर्जदाराचा पाठपुरावा करणे, वेळीअवेळी फोन करणे, ताकतीचा उपयोग करून वसुली करणे. ई चा अवलंब करू नये. अशी वसुली करताना कायद्यास अधीन राहून / वेळोवेळी रिझर्व बँक देत असलेल्या निर्देशांप्रमाणे वसुली केली पाहिजे.	
		ड	कर्जदार अथवा बँक /वित्तीय संस्था यांचेकडून सदर कर्ज खाते वर्ग करणे बाबत सूचना अथवा काही माहिती/गोपनीय अहवाल मागविला असेल तर त्याची पूर्तता अथवा ऑब्जेक्शन असेल तर अशी कार्यवाही २१ दिवसात केली पाहिजे.	
६	तक्रार	१	तक्रारीचे निराकरण	
	निवारण यंत्रणा	अ	कर्ज अर्ज, मंजूरी, वितरण, कर्जपश्चात पर्यवेक्षण व वसुली संदर्भात कर्जदारांकडून आलेल्या तक्रारींची / वादाची दखल घेऊन त्याचे निराकरण करणे आणि त्याची भरपाई करणे यासाठी बँकेच्या संचालक मंडळ यांनी दखल घेऊन बँकेच्या अंतर्गत कामकाजामध्ये अशी यंत्रणा उभी केली आहे. त्यामध्ये विविध स्तर तयार केले असून त्याची रिपोर्टिंग सिस्टीम केली आहे. ठराविक अंतराने संचालक मंडळास रिपोर्ट सादर करावयाचे असून त्याचा आढाव संचालक मंडळाने घेणार आहे.	
		ब	अश्या प्रकारच्या तक्रारी आल्यास त्याचे निराकरण करणेसाठी ते काम बँकेच्या " कस्टमर केअर विभाग " यांचेकडे दिले असून त्याची कार्यपद्धती ठरविण्यात आली आहे. दर सहा महिन्यांनी सदर तक्रारींचा अहवाल मा. संचालक मंडळ सभेमध्ये सादर करावयाचा असून तो अहवाल रिझर्व बँकेकडे पाठविणेत येईल.	

७	प्रसिद्धी	अ	रिझर्व बँकेच्या मार्गदर्शक पत्रकानुसार बँकेच्या संचालक मंडळाने हे Fair Practice Code त्यांचे सभेत मान्य केली असून त्याची माहिती व्हावी यासाठी ते शाखांना वितरीत करणेत येत आहे. तसेच ती माहिती बँकेच्या वेबसाईट टाकण्यात येणार आहे. तसेच योग्य प्रसिद्धी देण्यात येत आहे. ... त्याची एक प्रत रिझर्व बँकेस पाठविणे येणार आहे.	
---	-----------	---	---	--

८	बँकेचे अधिकार	अ	रिझर्व बँकेच्या मार्गदर्शक पत्रकानुसार Fair Practice Code तयार केले असून आवश्यकते नुसार त्यामध्ये बदल करण्याचा, त्यातील काही अथवा संपूर्ण भाग वगळण्याचा, त्यामध्ये दुरुस्ती करण्याचा , वाढविणेचा अथवा त्यास सवलत देणेचा अधिकार बँकेने राखून ठेवला आहे.
		ब	सदरचे Fair Practice Code हे खातेदारांचा अधिकार नाही. Fair Practice Code बाबत बँकेचा निर्णय अंतिम राहिल
		क	एखाद्या खातेदारास कर्ज अर्ज देणे / नाकारणे, कर्ज देणे/नाकारणे , कर्ज थांबविणेचा, अदा केलेले कर्ज परत मागण्याचा, शुल्क रचना बदलणेचा, अटी शर्ती बदलणेचा, व्याजदर बदलणेचा संपूर्ण अधिकार बँकेने राखून ठेवला आहे.
९	कार्यक्षेत्र		सदर बाबत कोणताही वाद उदभवल्यास न्यायालयीन कार्यक्षेत्र (Jurisdiction) पुणे राहिल.

स्थळ :- पुणे



[Signature]
मुख्य कार्यकारी अधिकारी