

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ - ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಾಲಗಳು

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸಂವಾದ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ

1. ಗ್ರಾಹಕರ ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲೂ ಅನ್ಯಾಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
2. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಗೌರವಯುತವಾದ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸುತ್ತಾರೆ, ಸಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮತ್ತು ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಸೂಕ್ಷ್ಮತೆಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
3. ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ ಸಂಬಂಧಿತ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ, ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಮಾಲೋಚಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪರಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ಅಗತ್ಯ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ನೀಡುವುದು.
4. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಏಜೆಂಟ್ ಇಬ್ಬರೂ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ನಿಯೋಜಿತ ಕೇಂದ್ರ/ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲಗಾರನು ಸತತವಾಗಿ ಎರಡು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕೂ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ನಿಯೋಜಿತ ಕೇಂದ್ರ/ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಹಾಜರಾಗಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಫೀಲ್ಡ್ ಎಗ್ಜಿಕ್ಯೂಟಿವ್ ಗೆ ಸಾಲಗಾರ ಗ್ರಾಹಕ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಾಸಸ್ಥಳ ಅಥವಾ ಅವರು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಅವಕಾಶ ನೀಡಲಾಗುವುದು.
5. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಏಜೆಂಟರು ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಕಠಿಣ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಬಾರದು. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಕಠಿಣ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಧಾನವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- i. ಸಾಲಗಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬೆದರಿಕೆ ಹಾಕುವುದು ಅಥವಾ ಅವರನ್ನು ನಿಂದನಾತ್ಮಕ ಭಾಷೆ ಬಳಸಿ ಬಯ್ಯುವುದು.
- ii. ಸಾಲಗಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:00 ಕ್ಕಿಂತ ಮೊದಲೇ ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 6:00 ರ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಮುಂಜಾನೆ ವೇಳೆ ಒಂದು ವೇಳೆ ಸಾಲಗಾರ ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಏಜೆಂಟ್ ಇಬ್ಬರೂ ಒಪ್ಪಿ ಪರಸ್ಪರ ಭೇಟಿಯಾಗಬಹುದು ಅಥವಾ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9 ಗಂಟೆಗೆ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 6 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರ ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಏಜೆಂಟ್ ಇಬ್ಬರೂ ಸಾಲ ವಸೂಲಿಯಲ್ಲದ ಎಂದಿನಂತಹ ನಿಯಮಿತವಾದ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು/ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಮುಂದುವರೆಸಬಹುದು.
- iii. ಸಾಲಗಾರ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು.
- iv. ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಸರನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು.
- v. ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಟುಂಬ/ಸ್ವತ್ತುಗಳು/ಘನತೆಗೆ ಹಾನಿ ಮಾಡಲು ಹಿಂಸೆ ಅಥವಾ ಇನ್ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಅಥವಾ ಬಳಸುತ್ತೇವೆ ಎಂದು ಬೆದರಿಕೆ ಹಾಕುವುದು.
- vi. ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ಉಂಟಾಗಬಹುದಾದ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಪ್ಪು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿ ಅವನನ್ನು ತಪ್ಪುದಾರಿಗಳೆಡೆಯುವುದು.

ಸೂಕ್ತತೆ (ಹಲವು/ಅತಿಯಾದ ಸಾಲ ನೀಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು)

1. ಅರ್ಜಿದಾರ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸುವ ಮೊದಲು ಅರ್ಜಿದಾರ ಗ್ರಾಹಕನು ಸ್ವಯಂ ನೀಡುವ ಮಾಹಿತಿ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ ನೀಡುವ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕ್ಷೇತ್ರ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿದಾರ ಗ್ರಾಹಕನ ಬಗ್ಗೆ ಸರಿಯಾದ ಗುಪ್ತಚರ ಮಾಹಿತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅರ್ಜಿದಾರ ಗ್ರಾಹಕನ ಸಾಲದ ಅಗತ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಅವನ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ಣಯಿಸುವುದು .
2. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸುವುದು.
3. ಯಾವುದೇ ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಒಂದು ಮಾನ್ಯವಾದ ಸಾಲ ಮಾಹಿತಿ ವರದಿಯನ್ನು (ಸಿಐಆರ್) ಬಳಸುವುದು.
4. ಒಂದು ಕುಟುಂಬದ ಮಾಸಿಕ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಬಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ಮಾಸಿಕ ಕೌಟುಂಬಿಕ ಆದಾಯದ ಶೇಕಡಾವಾರು ರೂಪದಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದಾಗ ನೀಡುವ ಸಾಲವು ಆ ಕುಟುಂಬದ ಮಾಸಿಕ ಆದಾಯದ ಶೇಕಡಾ 50 ರ ಗರಿಷ್ಠ ಮಿತಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರತಕ್ಕದ್ದು .
5. ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕುವಾಗ ಕುಟುಂಬದ ಎಲ್ಲಾ ತೀರಿಸಬೇಕಾಗಿರುವ ಸಾಲಗಳನ್ನು (ಮೇಲಾಧಾರ-ಮುಕ್ತ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಮೇಲಾಧಾರ ನೀಡಿದ ಸಾಲಗಳು) ಲೆಕ್ಕಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು. ಮಾಸಿಕ ಕುಟುಂಬ ಆದಾಯದ ಶೇಕಡಾ 50 ಕ್ಕೆ ಮಿತಿಗೊಳಿಸಲಾದ ಹಣಕಾಸಿನ ಹೊರಹರಿವು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ಹಣ (ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಮತ್ತು ಚಿನ್ನದ ಸಾಲಗಳು, ಠೇವಣಿಗಳ ಮೇಲಿನ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಸರ್ಕಾರಿ ಉಳಿತಾಯ ಯೋಜನೆ ಬಾಂಡುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಪರಿಗಣನೆಯಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲ ಸಾಲವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ .
6. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ವೆಸ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಕಂಪೆನಿಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕು ಸಮಯೋಚಿತವಾದ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಅವರ ಬಳಿ ಇರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಮಟ್ಟದ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬಳಸತಕ್ಕದ್ದು . ಇದಲ್ಲದೆ, ಬಹುಸಾಲ ಅಥವಾ ಅತಿಯಾದ ಸಾಲವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಘೋಷಣೆಪತ್ರ, ಅವರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ಹೇಳಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ವಿಚಾರಣೆಗಳಂತಹ ಇತರ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು .

ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ

1. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾದ ರೂಪದಲ್ಲಿರತಕ್ಕದ್ದು.

2. ಬ್ಯಾಂಕು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡನ್ನು ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು, ಅದು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರತಕ್ಕದ್ದು:

- i. ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಗುರುತಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತಹ ಮಾಹಿತಿಗಳು;
- ii. ಸಾಲದ ಬೆಲೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸರಳವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಾಸ್ತವಾಂಶ ಮಾಹಿತಿಗಳು;
- iii. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಲಗತ್ತಿಸಲಾದ ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು;
- iv. ಸಾಲಗಾರನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಸಾಲತೀರಿಕೆಯ ವಿವರ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಮರುಪಾವತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರಗಳು;
- v. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಅವರ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವಿವರಗಳು.

3. ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್ ನಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಗಳು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರತಕ್ಕದ್ದು.

4. ಸಾಲೇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ವಿತರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸುವ ಶುಲ್ಕದ ರಚನೆಯ ವಿವರವನ್ನು ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್ ನಲ್ಲಿಯೇ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

5. ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು (ತರಬೇತಿ, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಸಂವಹನಗಳಂತಹ) ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

6. ಸಾಲ ಮಾಹಿತಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಉತ್ತಮ ಸಾಲಗಾರ ಹಿನ್ನೆಲೆ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡುವುದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ, ಅದರ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು, ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ಉಂಟಾಗಬಹುದಾದ ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಹಣಕಾಸು ವಹಿವಾಟುಗಳ ಬಗೆಗಿನ ಅಗತ್ಯ ಸುರಕ್ಷತಾ ಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವಲ್ಲಿ ಒತ್ತು ನೀಡಬೇಕು.

7. ಗುಂಪು ಮತ್ತು ಗುಂಪಿನ ಪ್ರಮುಖ ನಾಯಕನ ಮೇಲಿನ ಅಂಧ ನಂಬಿಕೆಯ ವಿರುದ್ಧ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣಕಾಸು ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವರ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಳಲ್ಲಿನ ಸುಸ್ತಿಗಳು ಅವಳ ಸಾಲದ ಹಿನ್ನೆಲೆ ವಿವರಗಳ ಮೇಲೆ ಹೇಗೆ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ಮೂಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಇದು ಔಪಚಾರಿಕ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಅವಳ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಿತಿಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅವರಿಗೆ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ತಿಳಿಸಿ ಹೇಳಬೇಕು. ಇದು ಕಡ್ಡಾಯ ಗುಂಪು ತರಬೇತಿ (ಸಿಜಿಟಿ) /ಗುಂಪು ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ ಪರೀಕ್ಷೆ (ಜಿ.ಆರ್.ಟಿ.) ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಒಂದು ಭಾಗವಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು.

8. ಗ್ರಾಹಕರು ಗುಂಪಿನ ಸಭೆಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಜರಾಗುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

ಮಾಹಿತಿ & ಗೌಪ್ಯತೆ

1. ಭಾರತೀಯ ರಿಜರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಸಾಲ ಮಾಹಿತಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಏಕರೂಪ ಸಾಲ ಮಾಹಿತಿ ಮಾದರಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ನಿಗದಿತ ಕಾಲಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ, ನಿಖರವಾದ ಮತ್ತು ಸಮಗ್ರವಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
2. ಸಾಲ ಮಾಹಿತಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ ತನ್ನ ಸಾಲದ ಮಾಹಿತಿಯ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಉದ್ಭವಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದವನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
3. ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಗೌಪ್ಯವಾಗಿರಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಕ್ಕೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ:

- ಒಂದು ವೇಳೆ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅದನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯ ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಒದಗಿಸಬೇಕಾಗಿದ್ದರೆ. (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಸಾಲ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ)

- ಒಂದು ವೇಳೆ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೊದಲೇ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಅವರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆದಿದ್ದರೆ- ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯ ಬಯಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕನು ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದಾಗಿದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ

1. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ದೃಢವಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮೀಸಲಾದ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಅಥವಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನೆರವಿನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಕ್ಕೆ (ಸಿ.ಜಿ.ಆರ್.ಎಂ.) ಸುಲಭ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
2. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆಗಳು, ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂವಹನ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.
3. ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿದರೂ ಸಹ ಆಕೆಯನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.

ಇತರ ಮಾಹಿತಿಗಳು

1. ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಾನದಂಡಕ್ಕನುಗುಣವಾದ ಸರಳೀಕೃತ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್ ನಲ್ಲಿ ಬೆಲೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು.

2. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅದರ ಪಾಲುದಾರ/ಏಜೆಂಟರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್ ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುವುದು . ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್ ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸದ ಯಾವುದೇ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ .
3. ಕಡಿಮೆ ಆದಾಯದ ಕುಟುಂಬಗಳಿಗೂ ನೀಡಲಾಗುವ ಇತರ ಸಾಲಗಳಿಗೂ (ಅಂದರೆ, ಮೇಲಾಧಾರ ನೀಡಿದ ಸಾಲಗಳು) ಸಹ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.
4. ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡ ಇರುವುದಿಲ್ಲ . ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
5. ಬಡ್ಡಿದರ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಈ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರಬೇಕು .
6. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಥರ್ಡ್-ಪಾರ್ಟಿ ಉತ್ಪನ್ನದ ಮಾರಾಟವನ್ನು (ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಅಲ್ಲದ ಉತ್ಪನ್ನ) ನೀಡುವಾಗ, ಅಂತಹ ಉತ್ಪನ್ನದ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ವಿವರಗಳನ್ನು (ಬೆಲೆ, ಪ್ರಯೋಜನಗಳು, ವಾರಂಟಿಗಳು ಮತ್ತು ಹೊರತುಗಳು) ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು . ಕಿರುಹಣಕಾಸು-ಸಾಲ ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಪೂರ್ವ ಷರತ್ತಾಗಿ ಅಥವಾ ಇದಕ್ಕೆ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು .
7. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ-ಜೋಡಿತ ಜೀವವಿಮೆಯನ್ನು ನೀಡುವಾಗ, ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
8. ಒಂದು ವೇಳೆ ಯಾವುದೇ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಿದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಘೋಷಣೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.
