



ಸುಕೋ ಸೌಹಾರ್ದ ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕ್
SUCO SOUHARDA SAHAKARI BANK

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ - ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಹಣಕಾಸು (ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್) ಸಾಲಗಳು

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ

1. ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ ಮುಂತಾದ ಆಧಾರಗಳ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಅನ್ಯಾಯದ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡದಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
2. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಗೌರವಯುತ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸುವುದನ್ನು, ಸಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಹಾಗೂ ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಸೂಕ್ಷ್ಮತೆಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
3. ಮರುಪಾವತಿ ಸಂಬಂಧಿತ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ, ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಾದ ನಡೆಸಿ, ಅವರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪರಿಹಾರ ಮಾರ್ಗಗಳ ಕುರಿತು ಅಗತ್ಯ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುವುದು.
4. ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಂದ ನಿರ್ಧರಿಸಲಾದ ನಿಗದಿತ/ಕೇಂದ್ರ ನಿಗದಿತ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲಗಾರರು ಸತತ ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ನಿಗದಿತ/ಕೇಂದ್ರ ನಿಗದಿತ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಹಾಜರಾಗಲು ವಿಫಲರಾದರೆ, ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರ ವಾಸಸ್ಥಳ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡಲು ಅವಕಾಶ ನೀಡಲಾಗುವುದು.
5. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಏಜೆಂಟರು ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಕಠಿಣ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಕಠಿಣ ವಿಧಾನಗಳೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು:
 - i. ಬೆದರಿಕೆಯ ಅಥವಾ ಅವಮಾನಕರ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ
 - ii. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪದೇ ಪದೇ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:00 ಗಂಟೆಗೂ ಮೊದಲು ಹಾಗೂ ಸಂಜೆ 6:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಬೆಳಗಿನ ಮುಂಜಾವಿನ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರ ಸಭೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವ ಮತ್ತು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9 ಗಂಟೆಗೂ ಮೊದಲು ಹಾಗೂ ಸಂಜೆ 6 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ನಿಯಮಿತ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು/ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಸ್ತುತ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಬಹುದು.
 - iii. ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು
 - iv. ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಸರನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು
 - v. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬ/ಆಸ್ತಿ/ಪ್ರತಿಷ್ಠೆಗೆ ಹಾನಿ ಉಂಟುಮಾಡಲು ಹಿಂಸೆಯ ಬಳಕೆ ಅಥವಾ ಹಿಂಸೆಯ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಇಂತಹುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಬಳಕೆ
 - vi. ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಪ್ರಮಾಣದ ಬಗ್ಗೆ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವುದರ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವುದು

ಸೂಕ್ತತೆ (ಬಹು ಸಾಲ / ಅತಿಯಾದ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು)

- 1.ಸಾಲ ವಿತರಿಸುವ ಮೊದಲು ಅರ್ಜಿದಾರರಿಂದ ಪಡೆದ ಮಾಹಿತಿ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೊ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕ್ಷೇತ್ರ ಮಟ್ಟದ ಮಾಹಿತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲು ಸೂಕ್ತ ಪರಿಶೀಲನೆ (ಡ್ಯೂ ಡಿಲಿಜೆನ್ಸ್) ನಡೆಸುವುದು.
- 2.ಗ್ರಾಹಕರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸುವುದು.
- 3.ಯಾವುದೇ ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಮಾನ್ಯವಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ವರದಿಯನ್ನು (CIR) ಬಳಸುವುದು.
- 4.ಕುಟುಂಬದ ಮಾಸಿಕ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು, ಮಾಸಿಕ ಕುಟುಂಬ ಆದಾಯದ ಶೇಕಡಾವಾರು ಪ್ರಮಾಣವಾಗಿ, ಮಾಸಿಕ ಕುಟುಂಬ ಆದಾಯದ ಗರಿಷ್ಠ ಶೇಕಡಾ 50ರ ಮಿತಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರತಕ್ಕದ್ದು.
- 5.ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರವು ಕುಟುಂಬದ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು (ಮೇಲಾಧಾರ ರಹಿತ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಹಣಕಾಸು ಸಾಲಗಳು ಹಾಗೂ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಬಗೆಯ ಮೇಲಾಧಾರ ಸಹಿತ ಸಾಲಗಳು) ಪರಿಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು. ಮಾಸಿಕ ಕುಟುಂಬ ಆದಾಯದ ಶೇಕಡಾ 50ಕ್ಕೆ ಮಿತಿಗೊಳಿಸಲಾದ ಹೊರಹರಿವುಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತುತ ಪರಿಗಣನೆಯಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿಗಳು (ಅಸಲು ಹಾಗೂ ಬಡ್ಡಿ ಎರಡೂ ಘಟಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಸೇರಿರತಕ್ಕದ್ದು.
- 6.ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (CICs) ಸಕಾಲಿಕ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾದ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಸಾಲಭಾರದ ಮಟ್ಟದ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವುಗಳ ಬಳಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ಬಳಸತಕ್ಕದ್ದು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಬಹು ಸಾಲ ಅಥವಾ ಅತಿಯಾದ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಘೋಷಣೆ, ಅವರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ವಿವರಪಟ್ಟಿಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ವಿಚಾರಣೆಗಳಂತಹ ಇತರ ಮೂಲಗಳಿಂದಲೂ ಅದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ

- 1.ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸ್ವರೂಪದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಇರತಕ್ಕದ್ದು.
- 2.ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್ ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು, ಅದರಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳು ಒಳಗೊಂಡಿರತಕ್ಕದ್ದು:
 - i.ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಗುರುತಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ;
 - ii.ದರ ನಿಗದಿ ಕುರಿತ ಸರಳೀಕೃತ ಸಂಗತಿಪತ್ರ (ಫ್ಯಾಕ್ಟ್‌ಶೀಟ್);
 - iii.ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು;
 - iv.ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಬಿಡುಗಡೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಮರುಪಾವತಿಗಳ ಕುರಿತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳು;
 - v.ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಸೇರಿದಂತೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವಿವರಗಳು.
- 3.ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ನಮೂದುಗಳು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರತಕ್ಕದ್ದು.
- 4.ಸಾಲೇತರ (ನಾನ್-ಕ್ರೆಡಿಟ್) ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿತರಣೆಯು ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಮ್ಮತಿಯೊಂದಿಗೆ ಇರತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಶುಲ್ಕ ರಚನೆಯನ್ನು ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿಯೇ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

5.ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು (ತರಬೇತಿ, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಸಂವಾದಗಳಂತಹ) ಕೈಗೊಳ್ಳಲೇಬೇಕು.

6.ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಲ್ಲಿ (CICs) ಉತ್ತಮ ಸಾಲ ಇತಿಹಾಸಕ್ಕಾಗಿ ಸಕಾಲಿಕ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮಹತ್ವ, ಡಿಜಿಟಲ್ ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು, ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯ ಸುರಕ್ಷತಾ ಕ್ರಮಗಳು ಹಾಗೂ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವುದಕ್ಕೆ ಒತ್ತು ನೀಡಲೇಬೇಕು.

7.ಗುಂಪು ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರದ ನಾಯಕಿಯ ಮೇಲೆ ಕುರುಡು ನಂಬಿಕೆ ಇಡದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಲೇಬೇಕು ಮತ್ತು ಆಕೆಯ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಳಲ್ಲಿನ ಸುಸ್ತಿಯು ಆಕೆಯ ಸಾಲ ಇತಿಹಾಸದ ಮೇಲೆ ಹೇಗೆ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದು ಮತ್ತು ಔಪಚಾರಿಕ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವ ಆಕೆಯ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ತಿಳಿಸಲೇಬೇಕು. ಇದು ಕಡ್ಡಾಯ ಗುಂಪು ತರಬೇತಿ (CGT)/ಗುಂಪು ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ ಪರೀಕ್ಷೆ (GRT) ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಭಾಗವಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು.

8.ಗುಂಪು ಸಭೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಾಜರಾತಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲೇಬೇಕು.

ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

1.ಏಕರೂಪ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ದತ್ತಾಂಶ ನಮೂನೆಯ (Uniform Credit Data Format) ಪ್ರಕಾರ, ನಿಗದಿತ ಅವರ್ತನದಲ್ಲಿ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಅನುಮೋದಿತ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (CICs) ನಿಖರ ಮತ್ತು ಸಮಗ್ರ ಗ್ರಾಹಕ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ಅಪ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಲೇಬೇಕು.

2.ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಲ್ಲಿನ (CICs) ತನ್ನ ದತ್ತಾಂಶದ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರು ಎತ್ತುವ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದವನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲೇಬೇಕು.

3.ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಇರಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಹುದು:

-ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಅಗತ್ಯವಾಗಿದ್ದಾಗ ಅಥವಾ ನಿಗದಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ) ಅದನ್ನು ಒದಗಿಸಿದಾಗ

-ಅಂತಹ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದ್ದು, ಅವರಿಂದ ಲಿಖಿತ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗಿದ್ದಾಗ

-ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಪಕ್ಷಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಿ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಿದ್ದಾಗ

ದೂರು ಪರಿಹಾರ

1.ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಸದೃಢವಾದ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು. ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಮೀಸಲಾದ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನೆರವಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮೂಲಕ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ (CGRM) ಸುಲಭ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಒದಗಿಸಲೇಬೇಕು.

2.ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂವಹನ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುವುದು.

3.ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿದ ಹೊರತಾಗಿಯೂ ತನ್ನನ್ನು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು ಎಂಬ ಭರವಸೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವುದು.

ಇತರೆ

1.ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ದರ ನಿಗದಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸರಳೀಕೃತ ಸಂಗತಿಪತ್ರದಲ್ಲಿ (ಫ್ಯಾಕ್ಟ್‌ಶೀಟ್) ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು.

2.ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅದರ ಪಾಲುದಾರ/ಏಜೆಂಟರು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಂಗತಿಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಸಂಗತಿಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸದ ಯಾವುದೇ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿಧಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ.

3.ಕಡಿಮೆ ಆದಾಯದ ಕುಟುಂಬಗಳ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಇತರ ಸಾಲಗಳಿಗೂ (ಅಂದರೆ, ಮೇಲಾಧಾರ ಸಹಿತ ಸಾಲಗಳಿಗೂ) ಸಂಗತಿಪತ್ರವನ್ನು ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

4.ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಹಣಕಾಸು ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ದಂಡ (ಪ್ರೀ-ಪೇಮೆಂಟ್ ಪೆನಾಲ್ಟಿ) ಇರತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ. ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗೆ ದಂಡವಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ವಿಧಿಸತಕ್ಕದ್ದೇ ಹೊರತು ಇಡೀ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಅಲ್ಲ.

5.ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕದಲ್ಲಿ ಆಗುವ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಈ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಮುಂಬರುವ ಅವಧಿಗೆ ಮಾತ್ರ (ಪ್ರಾಸ್ಟೆಕ್ಟಿವ್ ಆಗಿ) ಜಾರಿಗೆ ಬರತಕ್ಕದ್ದು.

6.ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು (ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಸಾಲೇತರ ಉತ್ಪನ್ನ) ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವಾಗ, ಅಂತಹ ಉತ್ಪನ್ನದ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ವಿವರಗಳನ್ನು (ದರ, ಪ್ರಯೋಜನಗಳು, ಖಾತರಿಗಳು ಮತ್ತು ಹೊರತುಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳು) ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲೇಬೇಕು. ಅಲ್ಲದೆ, ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಸಾಲ ಪಡೆಯಲು ಪೂರ್ವಷರತ್ತಾಗಿ ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಖರೀದಿಸುವಂತೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

7.ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ-ಸಂಬಂಧಿತ ಜೀವ ವಿಮೆಯನ್ನು ನೀಡುವಾಗ, ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲೇಬೇಕು.

8.ಯಾವುದೇ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊಣೆಗಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು; ಈ ಕುರಿತ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.
