

FAIR PRACTICE CODE – LENDING (CUSTOMERS)

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ - ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ (ಗ್ರಾಹಕರು)

1. PREAMBLE

Scope:

Fair Practice Code is a voluntary code adopted by RBL Bank, which aims to achieve synchronization of best practices while dealing with our customers in India. It aims to provide valuable inputs to customers and facilitates effective interaction of customers with the bank

1. ಪೀಠಿಕೆ

ವ್ಯಾಪ್ತಿ:

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಆರ್ ಬಿ ಎಲ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಿತ ಕೋಡ್ ಆಗಿದೆ, ಇದು ಭಾರತದಲ್ಲಿನ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಿಂಕ್ರೊನೈಸೇಶನ್ ಅನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಮೂಲ್ಯವಾದ ಒಳಹರಿವುಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

2. DECLARATIONS:

The Bank declares and undertakes

- a) To provide in a professional manner, efficient, courteous, diligent and speedy services in the matter of retail lending.
- b) Not to discriminate on the basis of religion, caste, sex, or orientation.
- c) To be fair and transparent in advertisement and marketing of Loan Products.
- d) To provide customers with accurate and timely disclosure of terms, costs, rights and liabilities as regards loan transactions.
- e) To attempt in good faith to resolve any disputes or differences with customers by setting up complaint redressal cells within the organization.
- f) To comply with all the regulatory requirements in good faith.

2. ಘೋಷಣೆಗಳು:

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಘೋಷಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ

- a. ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಾಲದ (ರಿಟೇಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್) ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ವೃತ್ತಿಪರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ದಕ್ಷ, ಸೌಜನ್ಯ, ಶ್ರದ್ಧೆ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
- b. ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ಅಥವಾ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡದೇ ಇರುವುದು.
- c. ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ನಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರುವುದು.
- d. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲದ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು, ವೆಚ್ಚಗಳು, ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳ ನಿಖರ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
- e. ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಉತ್ತಮ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದು.
- f. ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತಮ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಅನುಸರಿಸುವುದು.

3. FAIR PRACTICES:

a. Product Information:

- i. A prospective customer would be given all the necessary information adequately explaining the range of loan products available with the Bank to suit his / her needs.
- ii. On exercise of choice, the customer would be given the relevant information about the loan product of choice.
- iii. The Customer would be explained the processes involved till sanction and disbursement of loan.
- iv. The Customer would be informed of the procedure involved in servicing and closure of the loan taken

3. ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು:

a. ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ:

- i. ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅವನ / ಅವಳ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಸರಿಹೊಂದುವಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ವಿವರಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ii. ಆಯ್ಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆಯ್ಕೆಯ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- iii. ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆಯ ತನಕ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲಾಗುವುದು.

- iv. ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಸಾಲದ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಕ್ಲೋಸರ್ ನಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು

b. Interest Rates

- i. Interest Rates for different loan products and frequency of charging interest would be made available through and in anyone or all of the following media, namely:
1. Sanction Letters
- ii. Interest rate will be displayed on Bank's website and in BC Branches/customer service point as applicable.
- iii. Through display in the branches

b. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು

- i. ವಿವಿಧ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸುವ ಆವರ್ತನವನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಅಥವಾ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳೆಂದರೆ::
1. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳು
- ii. ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು BC ಶಾಖೆಗಳು/ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- iii. ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶನದ ಮೂಲಕ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

c. Revision in Interest Rates:

- i. Interest Rate revisions to the existing variable rate customers would be intimated within 15 working days from the date of change through notifications on the Bank's Website . Or through written communication at the customer's postal address
- ii. Any change in interest rate or any other charge shall be informed to the borrower well in advance and these changes shall be effective only prospectively.

c. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ::

- i. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ವೇರಿಯಬಲ್ ದರದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗಳನ್ನು ಬದಲಾವಣೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 15 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಧಿಸೂಚನೆಗಳ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

- ii. ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗುತ್ತವೆ.

d. Additional Interest:

- i. The Bank would notify clearly about the additional interest rates in case of default to the prospective customers on the bank's website and on the application form
- ii. For Microfinance Loans: Penal charges, if any, on delayed payment shall be applied only on the overdue amount and not on the entire loan amount.

d. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ::

- i. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ವೇರಿಯಬಲ್ ದರದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗಳನ್ನು ಬದಲಾವಣೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 15 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಧಿಸೂಚನೆಗಳ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.
- iii. ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗುತ್ತವೆ.

e. Charges:

- i. The Bank would notify details of all key charges payable by the customers in relation to their loan account on the bank's website and on the application form.
- ii. Any revision in charges would be made available on the bank's website

e. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಗಳು:

- i. ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಆಗಿದ್ದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

- ii. ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲಗಳಿಗೆ: ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬವಾದ ಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಮಿತಮೀರಿದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

f. Terms and Conditions for Lending:

- i. The Bank would ordinarily give an acknowledgement of receipt of loan request
- ii. Immediately after the decision to sanction or disburse the loan, the Bank would provide a loan sanction letter with the terms of the sanction or welcome letter with the terms of the disbursement.
- iii. Loan Application forms; Draft documents or such other papers to be signed by a customer shall comprehensively contain all the key terms and conditions relating to the product or service of his choice.
- iv. On disbursement of loan and on immediate execution of the loan documents, the Bank shall share a welcome letter with the key loan details, agreement copy and a list of documents if applicable

f. ಸಾಲ ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು:

- i. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲದ ವಿನಂತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ
- ii ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಅಥವಾ ವಿತರಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರದ ನಂತರ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಂಜೂರಾತಿ ನಿಯಮಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಅಥವಾ ವಿತರಣೆಯ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವಾಗತ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- iii ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು; ಕರೆಡು ದಾಖಲೆಗಳು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಇತರ ಪೇಪರ್‌ಗಳು ಅವರ ಆಯ್ಕೆಯ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಮಗ್ರವಾಗಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ.
- iv. ಸಾಲದ ವಿತರಣೆಯ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದಾಗ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರಮುಖ ಸಾಲದ ವಿವರಗಳು, ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯೊಂದಿಗೆ ಸ್ವಾಗತ ಪತ್ರವನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

g. Information Secrecy:

- i. All personal information of the customer would be confidential and would not be disclosed to any third party unless agreed to by customer. The term 'Third party' excludes all Law enforcement agencies, Credit Information Bureaus, Reserve Bank of India, other banks/ financial and lending institutions.

ii. Subject to above Para, customer information would be revealed only under the following circumstances

1. If the bank is compelled by law
2. If it is in the Public Interest to reveal the information
3. If the interest of the Bank require disclosure

g. ಮಾಹಿತಿ ಗೌಪ್ಯತೆ:

- i. ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಒಪ್ಪದ ಹೊರತು ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. 'ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ' ಪದವು ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಬ್ಯೂರೋಗಳು, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು/ ಹಣಕಾಸು ಮತ್ತು ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸುತ್ತದೆ
- ii. ಮೇಲಿನ ಪ್ಯಾರಾಗ್ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
 1. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾನೂನು ಒತ್ತಡಕ್ಕೆ ಒಳಗಾಗಿದ್ದರೆ
 2. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿ ಇದ್ದರೆ
 3. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ

h. Guidelines Applicable to Microfinance Loans:

- i. Microfinance loans should be collateral free loans
- ii. Loan shall not be linked, with a lien on the deposit account of the borrower
- iii. Flexibility of repayment periodicity is made available at the time of loan application
- iv. Bank/BC Loan officer will conduct the household income assessment during at the time of filling loan application to arrive at loan eligibility. Such income information will be reported to the credit information companies (CICs) as part of regulatory requirement
- v. No prepayment penalty will be levied on Microfinance Loans
- vi. Details on pricing and charges are provided in KEY FACT SHEET, part of loan documents
- vii. Bank shall be accountable for inappropriate behavior by its employees or employees of the outsourced agency/BCs and timely Grievance Redressal.
- viii. Guidelines related to Recovery of Loans:
 - a. BC field staff shall be allowed to make recovery at the place of residence or work of the borrower if the borrower fails to appear at the designated/ central designated place on two or more successive occasions.
 - b. Bank or its agent shall not engage in any harsh methods towards recovery.
 - c. Customer can contact to BC Branch/Bank's Toll Free Number/Bank's Nodal officer as details provided in loan card for redressal of recovery related grievances.

- d. BC field staff shall be allowed to do collection/ recovery for borrowers having overdue loan only between timing 9:00am to 6:00 pm. For other borrowers with regular loan accounts, BC field staff can continue with the existing timing/ process as per borrowers' convenience.

h. ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು::

- i. ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲಗಳು ಮೇಲಾಧಾರ ಮುಕ್ತ ಸಾಲಗಳಾಗಿರಬೇಕು
- ii. ಸಾಲವನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಸಾಲಗಾರನ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಯ ಮೇಲೆ ಬದ್ಧತೆ ಇರುತ್ತದೆ
- iii. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿ ಆವರ್ತಕತೆಯ ನಮ್ಯತೆಯನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ
- iv. ಸಾಲದ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಬಿಸಿ ಸಾಲದ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಮನೆಯ ಆದಾಯದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತಾರೆ. ಅಂತಹ ಆದಾಯದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಗತ್ಯತೆಯ ಭಾಗವಾಗಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (ಸಿಐಸಿ) ವರದಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ
- v. ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- vi. ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ಭಾಗವಾಗಿರುವ ಪ್ರಮುಖ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬೆಲೆ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ
- vii. ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆ/BCಗಳ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಗೆ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- viii. ಸಾಲಗಳ ರಿಕವರಿಗಾಗಿ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು:
 - a. ಸಾಲಗಾರನು ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಸತತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ/ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿಫಲವಾದರೆ BC ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನ ನಿವಾಸ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - b. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಏಜೆಂಟ್ ರಿಕವರಿಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಕಠಿಣ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಬಾರದು.
 - c. ವಸೂಲಾತಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ವಿವರಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು BC ಶಾಖೆ/ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ/ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.
 - d. ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:00 ಗಂಟೆಯ ನಡುವೆ ಮಾತ್ರ ಮಿತಿಮೀರಿದ ಸಾಲವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಸೂಲಾತಿ/ ರಿಕವರಿಗಾಗಿ ಮಾಡಲು BC ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಅವಕಾಶ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಿಯಮಿತ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಇತರ

ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, BC ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ
ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಮಯ/ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಬಹುದು.