

## **Fair Practices Code for Lenders**

We will abide by the following fair practices code with respect to our lending activities to provide financial solutions in a transparent and fair manner.

### **A. Application processing:**

- We will provide comprehensive information about fees and charges including refundable/non-refundable fees, any other material information so that a meaningful comparison with that of other banks can be made and informed decision can be taken by the borrower.
- All loans applications will have an acknowledgement indicating the application process timelines is provided to the borrowers for the customer to easily track the application. The customer can use his/her mobile number to track the application through any of our channels. In case of loans to non-individual borrowers (particularly large borrowers and corporates) where the credit proposals are originated through detailed interaction with the borrowers, an application/ acknowledgement process may not be followed, however requests from the borrower would be obtained for availing the facility.
- Borrowers can contact the bank's various channels (Branch, Phone banking, etc) for any enquires with respect to loan processing.
- The Bank would ordinarily verify the loan applications/requests received within two months from the date of receipt of loan applications/requests. Bank will inform the borrowers within a reasonable time with respect to delay in the application processing. If additional details /documents are required, we will intimate the borrowers immediately. The Bank will convey in writing the decision (approval/rejection) of the loan application/request within 2 months from the date of submission of all information by the customer required by the Bank for processing the loan application/request along with the reasons. The same will be communicated on customer's contact details (e-mail/mobile number) provided at the time of application.

### **B. Loan appraisal and terms and conditions:**

- We will ensure fair and proper assessment of borrower loan application. Bank's credit policies and procedures and relevant regulatory guidelines will guide the credit assessment.
- Availability of adequate margin and security will not be a substitute for due diligence on the creditworthiness of the borrower.
- We will provide the borrower in writing, detailing particulars of amount sanctioned and the terms and conditions and obtain borrower acceptance of the same prior to loan disbursement.
- We will provide copies of agreement and terms & conditions executed by the borrower at our cost post the loan disbursement.
- The sanction letter / loan agreement will clearly state that the credit facilities will be extended solely at the discretion of the Bank. These may include approval or disallowance of facilities, such as:
  - Drawings beyond the drawing power / sanctioned limits.
  - Honouring of cheques issued for the purpose other than specifically stipulated in the sanction.

- ▶ Disallowing drawings in an account once it is classified as NPA or on account of non-compliance with the terms of sanction.
- Meeting further requirements of the borrower on account of growth in business will be subject to proper review of the credit limits.
- In the case of lending under consortium arrangement, we would actively liaise with other lenders for priority completion of credit appraisal in a time bound manner to the extent feasible, and communicate its decisions on financing or otherwise within a reasonable time, in co-ordination with other members of the consortium.

**C. Disbursements of loans including changes in terms and conditions:**

- We will ensure timely disbursement of loans sanctioned in conformity with the terms and conditions governing such sanction.
- We will inform borrower of the changes in terms and conditions before effecting the changes.
- We will inform borrower any changes in the interest rate and the same will be effected prospectively after giving due notice to the customer. We will also display the base rate/MCLR (as applicable) of the Bank on our website and any revisions on the same from time to time.

**D. Post disbursement supervision:**

- We would carry out post-disbursement supervision in accordance with our credit policy, sanction terms and any other prevailing regulatory guidelines.
- We will issue notices to the borrowers well in advance in case if we decide to recall/ accelerate payment or performance under the agreement or seek additional securities.
- We would release all securities, in a reasonable period, on receiving payment of loan or realisation of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim that we may have against borrowers. If such right of set off is to be exercised, borrowers shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the provisions under which the bank is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled/paid.

**E. Others:**

- We will not interfere in the affairs of the borrowers except where provided for in the terms and conditions of the loan sanction documents/loan agreement.
- However we will take appropriate measures/steps if it comes to our notice that the borrower has withheld material information with respect to the credit facility to protect our interest.
- We will not discriminate on grounds of sex, caste and religion in the matter of lending. However, this does not preclude us from participating in credit-linked schemes framed for weaker sections of the society.
- In the matter of recovery of loans, the Bank shall not resort to undue harassment such as persistently bothering the borrowers at odd hours and use of muscle power.

- We will convey our consent or otherwise within 21 days of receipt of a request for transfer of the borrower account, either from the borrower or from the bank / financial institution that proposes to take over the account.
- Also that the Bank shall be responsible for any inappropriate behavior by its or BC's employees and shall provide timely grievance redressal.

**F. Grievance Redressal Mechanism:**

- The process will be as per the IDFC FIRST Bank Grievance Redressal Policy.

**G. Microfinance Borrowers**

Over and above the general fair practice code applicable to all borrowers of the Bank, below mentioned codes will be explicitly applicable to Microfinance Borrowers:

1. The FPC (Fair Practice Code) will be displayed in vernacular language in all branch premises. The rate of interest applicable and grievance redressal mechanism will be displayed in all branch premises in vernacular language and on the company website.
2. The procedure for application of Loan and disbursement procedure will be adequately simple and the pre-determined time structure will be adhered to. Disclosures, in vernacular language of the borrower, by way of the Loan Agreement/Application Form shall include all terms and conditions of the loan, the pricing of the loan such as the interest charge, the processing charge and the insurance premium applicable. There will be no penalty charged on prepayment or Security Deposit / Margin collected from the borrower. The Loan Card/Repayment Schedule shall reflect the details as specified in the Micro Finance (Reserve Bank) Directions, 2022 including the loan pricing, applicable charges and loan terms.
3. Non- Coercive Methods of Recovery:
  - a. Recovery shall be made only at a central designated place. Field staff shall be allowed to make recovery at the place of residence or work of the borrower only if borrower fails to appear at designated/central designated place on two or more successive occasions.
  - b. The procedure as provided in the manuals read together with Fair Practice Code covers the Code of Conduct by field staff. Field staff will have appropriate behavior towards borrowers without adopting any abusive or coercive debt collection / recovery practices.

## ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ

ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನಮ್ಮ ಸಾಲ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಈ ಮುಂದಿನ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಗೆ ನಾವು ಬದ್ಧವಾಗುತ್ತೇವೆ.

### ಎ. ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

- ರಿಫಂಡ್ ಮಾಡಬಹುದಾದ/ರಿಫಂಡ್ ಮಾಡಲಾಗದ ಫೀಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಫೀಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಮಗ್ರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಾವು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ. ಇದರಿಂದ, ಸಾಲಗಾರರು ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಅರ್ಥವತ್ತಾದ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದಾಗಿದೆ.
- ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಸುಲಭವಾಗಿ ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲ ಸಾಲಗಳ ಅರ್ಜಿಗಳು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ. ನಮ್ಮ ಯಾವುದೇ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವಿವರವಾದ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಗಳು ಉದ್ಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕೇತರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲಗಳು ಇದ್ದಲ್ಲಿ (ವಿಶೇಷವಾಗಿ ದೊಡ್ಡ ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್‌ಗಳು), ಅರ್ಜಿ/ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರಬಹುದು. ಆದರೆ, ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಾಲಗಾರರು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ವಿವಿಧ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು (ಶಾಖೆ, ಫೋನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಇತ್ಯಾದಿ) ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ/ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಎರಡು ತಿಂಗಳುಗಳೊಳಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ/ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಕಾರಣ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು/ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ನಾವು ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ಕಾರಣಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ/ವಿನಂತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಮಾಹಿತಿ ಸಲ್ಲಿಕೆಯಾದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 2 ತಿಂಗಳುಗಳೊಳಗೆ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ/ವಿನಂತಿಯ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು (ಅನುಮತಿ/ನಿರಾಕರಣೆ) ಬ್ಯಾಂಕ್ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನೇ, ಅರ್ಜಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ (ಇಮೇಲ್/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ) ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### ಬಿ. ಸಾಲ ಅಪ್ಲೈಸಲ್ ಮತ್ತು ನಿಯಮ ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳು:

- ಸಾಲಗಾರರ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಮಾಡುವುದಾಗಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಿಸುತ್ತವೆ.
- ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ಲಭ್ಯತೆಯು ಸಾಲಗಾರರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅರ್ಹತೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಮೊತ್ತದ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳ ವಿವರವನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ, ವಿವರವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಬಟವಾಡೆಗೂ ಮುನ್ನ ಇದರ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೇವೆ.
- ಸಾಲ ಬಟವಾಡೆ ನಂತರ ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾದ ಕರಾರು ಮತ್ತು ನಿಯಮ ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಏಕಪಕ್ಷೀಯ ವಿವೇಚನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಮಾತ್ರವೇ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ/ಸಾಲಗಾರರು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಅನುಮತಿ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಣೆಯನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಿರಬಹುದು, ಅವುಗಳೆಂದರೆ:
  - ▶ ಹಿಂಪಡೆತದ ಶಕ್ತಿ/ಮಂಜೂರಾತಿ ಮಿತಿಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ಹಿಂಪಡೆಯುವುದು.
  - ▶ ಮಂಜೂರಾತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿದವುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿದ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕೆ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು.
  - ▶ ಎನ್‌ಪಿಎ ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಮಂಜೂರಾತಿ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಸರಣೆ ಇಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಹಿಂಪಡೆತಗಳನ್ನು ಅನುಮತಿಸದಿರುವುದು.

- ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಬೆಳವಣಿಗೆಯಿಂದಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಿತಿಗಳ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.
- ಸಂರಚಿತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ ನೀಡಿದರೆ, ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟರ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಸಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಬಗ್ಗೆ ಇತರ ಸಾಲದಾತರ ಜೊತೆಗೆ ನಾವು ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ವಿಚಾರದಲ್ಲಿ ಸಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಇತರ ಸಂರಚಿತ ಸದಸ್ಯರ ಸಹಭಾಗಿತ್ವದಲ್ಲಿ ಅದರ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಇತರೆಯನ್ನು ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತೇವೆ.

**ಸಿ. ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ಬಟವಾಡೆಗಳು:**

- ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಸಾಲಗಳ ಸಕಾಲಿಕ ಬಟವಾಡೆಯನ್ನು ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕೂ ಮೊದಲು ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಾವು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.
- ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಾವು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸೂಚನೆ ನೀಡಿದ ನಂತರ ನಂತರದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಇದನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಮೂಲ ದರ/ಎಂಸಿಎಲ್‌ಆರ್ (ಅನ್ವಯಿಸಿದಂತೆ) ಅನ್ನು ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಇದಕ್ಕೆ ಮಾಡಲಾಗುವ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗಳನ್ನು ನಾವು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತೇವೆ.

**ಡಿ. ಬಟವಾಡೆ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ:**

- ನಮ್ಮ ಸಾಲ ನೀತಿ, ಮಂಜೂರಾತಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಬಟವಾಡೆ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ನಾವು ನಡೆಸುತ್ತೇವೆ.
- ಕರಾರು ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು/ವರ್ಧಿಸಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಡಮಾನವನ್ನು ಬಯಸಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದರೆ ನಾವು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮೊದಲೇ ನೋಟೀಸ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ.
- ಸಾಲದ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ನಗದೀಕರಣದ ನಂತರ, ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ನಾವು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಬಾಧ್ಯತೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಸಕಾರಣವಾದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲ ಅಡಮಾನಗಳನ್ನು ನಾವು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ. ಇಂತಹ ವಜಾಗೊಳಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದರೆ, ಸೂಕ್ತ ಕ್ಲೇಮ್ ಅನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದರೆ/ಪಾವತಿ ಮಾಡಿದರೆ ಅಡಮಾನಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಅನುಬಂಧಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ನೋಟೀಸ್‌ಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

**ಇ. ಇತರೆ:**

- ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ದಾಖಲೆಗಳು/ಸಾಲ ಕರಾರಿನ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ನೀಡಿದವುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಮಧ್ಯಪ್ರವೇಶಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಹಿಡಿದಿಟ್ಟುಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ನಮ್ಮ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದರೆ, ನಮ್ಮ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳು/ಹೆಜ್ಜೆಗಳನ್ನು ನಾವು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.
- ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ನಾವು ಸಾಲದ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಮಾಜದ ಬಲಹೀನ ಸಮಾಜಗಳಿಗೆ ರೂಪಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಲಿಂಕ್ ಸ್ಕೀಮ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಇದು ಅಡ್ಡಿಯಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ವ್ಯತಿರಿಕ್ತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು ಅಥವಾ ಭುಜಬಲ ಬಳಸುವುದರ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದೌರ್ಜನ್ಯವನ್ನು ಎಸಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಖಾತೆಯನ್ನು ವಹಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಸ್ತಾಪ ಮಾಡುವ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಸಾಲಗಾರರ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವಾದಲ್ಲಿ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ನಾವು ನಮ್ಮ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

- ತನ್ನ ಅಥವಾ ಬಿಸಿಗಳ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಯಾವುದೇ ಸೂಕ್ತವಲ್ಲದ ವರ್ತನೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

**ಎಫ್. ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಾರರು:**

- ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಐಡಿಎಫ್‌ಸಿ ಫಸ್ಟ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.

**ಜಿ. ಸಣ್ಣ ಹಣಕಾಸು ಸಾಲಗಾರರು:**

ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಎಲ್ಲ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಈ ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿದ ಸಂಹಿತೆಯು ಸಣ್ಣ ಹಣಕಾಸು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ:

1. ಎಫ್‌ಪಿಸಿ (ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸದ ಸಂಹಿತೆ) ಅನ್ನು ಎಲ್ಲ ಶಾಖೆಯ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅನ್ವಯಿಸುವ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ತಾಂತ್ರಿಕತೆಯನ್ನು ಎಲ್ಲ ಶಾಖೆಗಳ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಂತೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯ ಕ್ರಮ ಮತ್ತು ಬಟವಾಡೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸರಳವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೊದಲೇ ನಿಗದಿಸಿದ ಕಾಲಾವಧಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಕರಾರು/ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರ ಪ್ರಾಂತೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಗೊಳಿಸುವಿಕೆಗಳು ಸಾಲದ ಎಲ್ಲ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಸಾಲದ ಬೆಲೆ ನಿಗದಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಮೆ ಪ್ರೀಮಿಯಂ‌ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ. ಮೊದಲೇ ಪಾವತಿ ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ ಭದ್ರತಾ ಡೆಪಾಸಿಟ್/ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ದಂಡ ಶುಲ್ಕ ಇರುವುದಿಲ್ಲ. ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್/ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯು ಸಾಲ ಬೆಲೆ, ಅನ್ವಯಿಕ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲ ನಿಯಮಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಣ್ಣ ಹಣಕಾಸು (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2022 ರಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿಫಲಿಸುತ್ತದೆ.
3. ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಬಲವಂತವಿಲ್ಲದ ವಿಧಾನಗಳು:
  - ಎ. ಕೇಂದ್ರೀಯ ನಿಗದಿತ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ನಿರಂತರ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಲ್ಲಿ ನಿಗದಿತ/ಕೇಂದ್ರೀಯ ನಿಗದಿತ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಬರಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಮಾತ್ರ ಸಾಲಗಾರರ ನಿವಾಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಅನುಮತಿಸಲಾಗಿದೆ.
  - ಬಿ. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸದ ನೀತಿಯ ಜೊತೆಗಿನ ಕೈಪಿಡಿಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದ ಕ್ರಮವು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಸದಾಚಾರ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಬಲವಂತದ ಸಾಲ ಸಂಗ್ರಹ/ವಸೂಲಾತಿ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳದೇ ಸಾಲಗಾರರ ಕಡೆಗೆ ಸೂಕ್ತ ವರ್ತನೆಯನ್ನು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.