

FAIR PRACTICE CODE FOR MICROFINANCE LOANS

1. PREAMBLE

1.1 This is a voluntary Code for adoption of Microfinance Loans granted by the Bank. It is expected that this fair practice code will act as a benchmark service standard in their dealings with individual customers. The code details the obligations towards beneficiaries under Microfinance Loans and will guide their staff in dealing with customers. The code is expected to help the Micro Finance Loanee Customers in knowing their rights and also the measures they should take to protect their interests.

1.2 About This Code

As a voluntary document, the Code promotes competition and encourages market forces to achieve higher operating standards to benefit customers. In the Code, 'you' denotes the customer and 'we' the Bank.

Unless stated otherwise, all parts of this Code apply to all Micro Finance Loan product and services, whether we provide them across the counter, over the phone, on the internet or by any other method.

Commitments outlined in this Code are applicable under normal operating environment. In the event of force majeure, we may not be able to fulfill the commitments under this Code.

2. Definition of Microfinance Loan:

2.1 A microfinance loan is defined as a collateral-free loan given to a household having annual household income up to ₹3, 00,000. For this purpose, the household shall mean an individual family unit, i.e., husband, wife and their unmarried children

2.2 All collateral-free loans, irrespective of end use and mode of application/ processing/ disbursement (either through physical or digital channels), provided to low-income households, i.e., households having annual income up to ₹3,00,000, shall be considered as microfinance loans

2.3 To ensure collateral-free nature of the microfinance loan, the loan shall not be linked with a lien on the deposit account of the borrower

3. Assessment of Household Income:

For undertaking the income assessment of a low-income household, information related to following parameters may be captured by the lender:

(i) Parameters to capture household profile

a) Composition of the household

i. Number of earning members

ii. Number of non-earning members

- b) Type of accommodation (owned/ rented, etc.)
- c) Availability of basic amenities (electricity, water, toilet, sewage, LPG connection, etc.)
- d) Availability of other assets (land, livestock, vehicle, furniture, smart phone, electronic items, etc.)

(ii) Parameters to capture household income

- a) Primary source of income
 - i. Sector of work (Agriculture & allied activities, trading, manufacturing, services, etc.)
 - ii. Nature of work (Self-employed or salaried, regular or seasonal, etc.)
 - iii. Frequency of income (daily/ weekly/ monthly)
 - iv. Months/ days of employment over last one year
 - v. Self-reported monthly income
 - vi. Average monthly income (to be derived from (iv) & (v) above)

b) Other sources of income

- i. Remittance
- ii. Rent/ Lease
- iii. Pension
- iv. Government transfer
- v. Scholarship
- vi. Others (specify details)

c) The income assessment as above may be carried out for all earning members with respect to all sources (primary or secondary) of income. While assessing income of all members from all sources, it may be ensured that there is no double counting of income such as counting of salary income of one migrant member also as remittance income for the household. d) While the income computation may be done on a monthly basis, the income assessment for all members and sources may be carried out over a period of minimum one year to ascertain the stability of the household income.

(iii) Parameters to capture household expenses

- a) Regular monthly expenses (food, utilities, transport, house/ shop rent, clothing, regular medical costs, school/ college fees, etc.)
- b) Irregular expenses over last one year (medical expenses, house renovation, purchase of household goods, functions, etc.)

2. Self-reported income at 1(ii) above may be corroborated with the profile of household at 1(i) and household expenses at 1(iii). Further, household income may also be verified from other sources (bank account statements of the borrowers, group members, other references in the vicinity, etc.).

4. Limit on Loan Repayment Obligations of a Household

4.1 The limit on the outflows on account of repayment of monthly loan obligations of a household as a percentage of the monthly household income. This shall be subject to a limit of maximum 50 per cent of the monthly household income.

4.2 The computation of loan repayment obligations shall take into account all outstanding loans (collateral-free microfinance loans as well as any other type of collateralized loans) of the household. The outflows capped at 50 per cent of the monthly household income shall include repayments (including both principal as well as interest component) towards all existing loans as well as the loan under consideration.

4.3 Existing loans, for which outflows on account of repayment of monthly loan obligations of a household as a percentage of the monthly household income exceed the limit of 50 per cent, shall be allowed to mature. However, in such cases, no new loans shall be provided to these households till the prescribed limit of 50 per cent is complied with.

5. Pricing of Loans

5.1 Rate of Interest should be 12.00% p.a. irrespective of loan limit. Penal interest 2.00% over the normal rate on overdue portion only. Penal interest shall be applied on the overdue amount and not on the entire loan amount.

5.2 Processing fees @ 0.50% of the loan limit shall be collected. Charges pertaining to CIR, CERSAI, Inspection charges etc. shall be collected as applicable to MSME.

1.3 There shall be no pre-payment penalty on microfinance loans.

6. Recovery of Loans

Bank 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.

7. Quantum of Loan

Rs.1,50,000/-(Rs.75,000 in the first cycle and Rs.75,000/- in the subsequent cycles). Total indebtedness of the borrower shall not exceed Rs.1,50,000 (excluding loan for education and medical expenses); Cut back shall not exceed maximum 50 per cent of the monthly household income.

8. REDRESSAL OF GRIEVANCES

8.1 Redressal of your complaints internally

- We have a Grievance Redressal Cell / Department / Center within the organization. If you want to make a complaint, we will tell you how to do this and what to do if you are not happy about the outcome. Our staff will help you with any queries you have.
- Our complaint handling procedure is displayed on our website. The timeframe for responding to your complaints and escalation process etc., are also displayed on the website.

8.2 Banking Ombudsman Service and other avenues for redressal: Within 30 days of lodging a complaint with us, if you do not get a satisfactory response from us and you wish to pursue other avenues for redressal of grievances, you may approach Banking Ombudsman appointed by Reserve Bank of India under Banking Ombudsman Scheme.

ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲ (ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್) ಯೋಜನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಬದ್ಧತೆಯ
ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ

(Fair practice codes)

1. ಪೀಠಿಕೆ :

1.1 1.1 ಈ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಹಾಗೂ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕಾದ ಕನಿಷ್ಠ ನಡವಳಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುವುದರೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕೆಂದು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಅಲ್ಲದೆ ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲ ಸಾಲಪಡೆದ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು ಈ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ.

1.2 ಈ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ವಿವರ:

ಈ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಿತ ದಾಖಲೆಯಾಗಿ, ಇದು ಸ್ಪರ್ಧೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಸಾಧಿಸಲು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತದೆ. ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ, 'ನೀವು' ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮತ್ತು 'ನಾವು' ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕು ಅನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳಿದ ಹೊರತು, ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗಗಳು ಎಲ್ಲಾ ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲ ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ನಾವು ಈ ಸೇವೆಯನ್ನು ಕೌಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ, ಫೋನ್‌ನಲ್ಲಿ, ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದಿಂದ ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ. ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿರುವ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಮಾಡುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ಅನಿವಾರ್ಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬದ್ಧತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಮಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿರಬಹುದು.

2. ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲದ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ :

2.1 ₹ 3, 00,000 ವರೆಗಿನ ಕೌಟುಂಬಿಕ ವಾರ್ಷಿಕ ಆದಾಯ ಹೊಂದಿರುವ ಕುಟುಂಬಕ್ಕೆ ನೀಡಿದ ಭದ್ರತೆರಹಿತ ಸಾಲವನ್ನು ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲ ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕೆ ಕುಟುಂಬ ಅಂದರೆ, ಗಂಡ, ಹೆಂಡತಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅವಿವಾಹಿತ ಮಕ್ಕಳು.

2.2 ಕಡಿಮೆ ಆದಾಯದ ಕುಟುಂಬಗಳಿಗೆ, ಅಂದರೆ ₹3,00,000 ವರೆಗಿನ ವಾರ್ಷಿಕ ಆದಾಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಕುಟುಂಬಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್/ಸಂಸ್ಕರಣೆ/ವಿತರಣೆ ವಿಧಾನ (ಭೌತಿಕ ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ) ಪರಿಗಣಿಸದೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆರಹಿತ ಸಾಲಗಳು ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

2.3 ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲದ ಭದ್ರತೆಹಿತ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಸಾಲವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಯ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಜೋಡಣೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

3. ಮನೆಯ ಆದಾಯದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ:

ಕಡಿಮೆ ಕೌಟುಂಬಿಕ ಆದಾಯ ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಾಲಗಾರನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು:

(i) ಕೌಟುಂಬಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಲೆಹಾಕಲು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕಾದ ಅಂಶಗಳು

a) ಕುಟುಂಬದ ಸಂಯೋಜನೆ

i. ಆದಾಯಗಳಿಸುವ ಮನೆಯ ಸದಸ್ಯರ ಸಂಖ್ಯೆ

ii ಆದಾಯಗಳಿಸದ ಮನೆಯ ಸದಸ್ಯರ ಸಂಖ್ಯೆ

b) ವಸತಿ ವರ್ಗೀಕರಣ (ಮಾಲೀಕತ್ವ / ಬಾಡಿಗೆ, ಇತ್ಯಾದಿ)

c) ಮೂಲ ಸೌಕರ್ಯಗಳ ಲಭ್ಯತೆ (ವಿದ್ಯುತ್, ನೀರು, ಶೌಚಾಲಯ, ಒಳಚರಂಡಿ, ಎಲ್ವಿಜಿ ಸಂಪರ್ಕ, ಇತ್ಯಾದಿ)

d) ಇತರ ಆಸ್ತಿಗಳ ಲಭ್ಯತೆ (ಭೂಮಿ, ಜಾನುವಾರು, ವಾಹನ, ಪೀಠೋಪಕರಣಗಳು, ಸ್ಮಾರ್ಟ್‌ಫೋನ್, ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಸ್ತುಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ)

(ii) ಕೌಟುಂಬಿಕ ಆದಾಯವನ್ನು ಕಲೆಹಾಕಲು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕಾದ ಅಂಶಗಳು

a) ಕುಟುಂಬದ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಆದಾಯದ ಮೂಲ

i. ಕೆಲಸದ ವಲಯ (ಕೃಷಿ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು, ವ್ಯಾಪಾರ, ಉತ್ಪಾದನೆ, ಸೇವೆಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ)

ii ಕೆಲಸದ ಸ್ವರೂಪ (ಸ್ವಯಂ ಉದ್ಯೋಗಿ ಅಥವಾ ಸಂಬಳಗಾರ, ನಿಯಮಿತ ಅಥವಾ ಕಾಲೋಚಿತ, ಇತ್ಯಾದಿ)

iii ಆದಾಯದ ಆವರ್ತನ (ದೈನಂದಿನ/ ಸಾಪ್ತಾಹಿಕ/ ಮಾಸಿಕ)

iv. ಕಳೆದ ಒಂದು ವರ್ಷದಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗದ ಮಾಡಿದ ಅವಧಿ ತಿಂಗಳುಗಳು/ದಿನಗಳು

v. ಸ್ವಯಂ-ಘೋಷಿತ ಮಾಸಿಕ ಆದಾಯ

vi. ಸರಾಸರಿ ಮಾಸಿಕ ಆದಾಯ (ಮೇಲಿನ (iv) ಮತ್ತು (v) ನಿಂದ ನಿರ್ಧಾರಿತ)

b) ಆದಾಯದ ಇತರ ಮೂಲಗಳು

i. ರವಾನೆ (ವರ್ಗಾವಣೆ ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ಆದಾಯ)

ii ಬಾಡಿಗೆ / ಗುತ್ತಿಗೆ

iii ಪಿಂಚಣಿ

iv. ಸರ್ಕಾರ ದಿಂದ ಪಡೆದ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ

v. ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿವೇತನ

vi. ಇತರೆ (ವಿವರಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಿ)

c) ಈ ಮೇಲಿನಂತೆ ಆದಾಯದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಮಾಡುವಾಗ ಆದಾಯಗಳಿಸುವ ಸದಸ್ಯರ ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಬರುವ ಆದಾಯವನ್ನು (ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಅಥವಾ ಇತರೆ) ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ. ಹೀಗೆ ಮಾಡುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕೌಟುಂಬಿಕ ಆದಾಯ ಎರಡೆರಡುಸಲ ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು (ಒಬ್ಬ ಸದಸ್ಯರ ಆದಾಯ ಇನ್ನೊಬ್ಬರಿಗೆ ಹಣ ರವಾನೆ ಮೂಲಕ ಬಂದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಒಂದೇ ಆದಾಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುವುದು)

d) ಆದಾಯದ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರವನ್ನು ಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾಡಬಹುದಾದರೂ, ಮನೆಯ ಆದಾಯದ ಸ್ಥಿರತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಲ್ಲಾ ಸದಸ್ಯರು ಮತ್ತು ಮೂಲಗಳಿಂದ ಬಂದ ಆದಾಯದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಒಂದು ವರ್ಷದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಕೈಗೊಳ್ಳಬಹುದು.

(iii) ಕೌಟುಂಬಿಕ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕಾದ ಅಂಶಗಳು

a) ನಿಯಮಿತ ಮಾಸಿಕ ವೆಚ್ಚಗಳು (ಆಹಾರ, ಉಪಯುಕ್ತತೆಗಳು, ಸಾರಿಗೆ, ಮನೆ/ಅಂಗಡಿ ಬಾಡಿಗೆ, ಬಟ್ಟೆ, ನಿಯಮಿತ ವೈದ್ಯಕೀಯ ವೆಚ್ಚಗಳು, ಶಾಲಾ/ಕಾಲೇಜು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ)

b) ಕಳೆದ ಒಂದು ವರ್ಷದಲ್ಲಿ ಮಾಡಿದ ಆಕಸ್ಮಿಕ ವೆಚ್ಚಗಳು (ವೈದ್ಯಕೀಯ ವೆಚ್ಚಗಳು, ಮನೆ ನವೀಕರಣ, ಗೃಹೋಪಯೋಗಿ ವಸ್ತುಗಳ ಖರೀದಿ, ಕಾರ್ಯಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ)

2. ಮೇಲಿನ 1(ii.) ನಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಿದ ಸ್ವಯಂ-ಘೋಷಿತ ಆದಾಯವು 1(i) ನಲ್ಲಿನ ಮನೆಯ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು 1(iii) ನಲ್ಲಿನ ಮನೆಯ ವೆಚ್ಚಗಳೊಂದಿಗೆ ತಾಳೆಹೊಂದಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಮನೆಯ ಆದಾಯವನ್ನು ಇತರ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಬಹುದು (ಸಾಲಗಾರರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ವ್ಯವಹಾರದ ಪ್ರತಿ, ಗುಂಪಿನ ಸದಸ್ಯರು, ಸುತ್ತಮುತ್ತಲಿನ ಇತರ ಉಲ್ಲೇಖಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ.).

4. ಕೌಟುಂಬಿಕ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಯ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ಮೇಲಿನ ಮಿತಿ :

4.1 ಒಂದು ಕುಟುಂಬದ ಮಾಸಿಕ ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಯ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ/ ಖರ್ಚಿನ ಮಿತಿ ಕೌಟುಂಬಿಕ ಮಾಸಿಕ ಆದಾಯದ ಶೇಕಡಾವಾರು ಕುಟುಂಬದ ಆದಾಯದ ಗರಿಷ್ಠ 50 ಪ್ರತಿಶತದ ಮಿತಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

4.2 ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕುಟುಂಬದ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಸಾಲಗಳನ್ನು (ಭದ್ರತೆರಹಿತಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಭದ್ರತೆ ಸಾಲಗಳು) ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಕುಟುಂಬದ ಆದಾಯದ ಶೇಕಡಾ 50 ರಷ್ಟು ಮಿತಿಯು ಈಗಾಲೇ ಇರವಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಕೊಡಬೇಕಾಗಿರುವ ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಗಳನ್ನು (ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ಅಂಶವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

4.3 ಈಗಾಲೇ ಇರವಂತಹ ಸಾಲಗಳು, ಮಾಸಿಕ ಕುಟುಂಬದ ಆದಾಯದ ಶೇಕಡಾ 50 ರಷ್ಟು ಮಿತಿಯನ್ನು ಮೀರಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತುತ ಸಾಲದ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ತನಕ ಕಾಯಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ನಿಗದಿತ ಶೇಕಡಾ 50 ರ ಮಿತಿ ತಲುಪುವವರೆಗೆ ಈ ಕುಟುಂಬಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

5. ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ನಿರ್ಧಾರಣೆ:

5.1 ಎಲ್ಲಾ ಮಿತಿಯ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ದರ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾ 12.00% ಆಗಿರಬೇಕು ಹಾಗೂ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ ದರವು ಕಟಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇ ೨ ಆಗಿರುತ್ತದೆ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯು ಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಆಗಿರದೆ ಕಟಬಾಕಿ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಆಗಿರುತ್ತದೆ .

5.2 ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ ಸಾಲದ ಮಿತಿಯ ಶೇ 0.50% ಆಗಿರುತ್ತದೆ. CIR, CERSAI, ಪರಿವೀಕ್ಷಣಾ, ಇತ್ಯಾದಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಉದ್ಯಮ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವಂತೆ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

5.3 ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡ ಇರುವುದಿಲ್ಲ.

6. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ:

ಸಾಲಗಾರನು ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಸತತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಕೇಂದ್ರ/ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸಾಲಗಾರನ ನಿವಾಸ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಹೋಗಬಹುದಾಗಿದೆ.

7. ಸಾಲದ ಪ್ರಮಾಣ :

ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವು ಮೊದಲ ಆವರ್ತದಲ್ಲಿ ರೂ 75,000/- ಮತ್ತು ನಂತರದ ಆವರ್ತಗಳಲ್ಲಿ ರೂ 75,000/- ಗರಿಷ್ಠ ಮೊತ್ತ ರೂ 1,50,000/- ಆಗಿರುತ್ತದೆ (ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ವೈದ್ಯಕೀಯ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಸಾಲವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ); ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಳ ಕಂತು ಒಟ್ಟು ಮಾಸಿಕ ಆದಾಯದ ಗರಿಷ್ಠ 50 ಪ್ರತಿಶತವನ್ನು ಮೀರಬಾರದು.

8. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ:

8.1 ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಹೊಂದಲಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ನೀಡಲು ಬಯಸಿದರೆ, ದೂರು ಕೊಡುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಹೇಗೆ ಕೊಡಬೇಕೆಂಬುದನ್ನು ಹಾಗೂ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಆಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಏನು ಕ್ರಮ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕೆನ್ನುವುದನ್ನು ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳು ತಿಳಿಸಿಕೊಡುತ್ತಾರೆ ಅಲ್ಲದೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳು ಸಹಕರಿಸುತ್ತಾರೆ

ನಮ್ಮ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ವಿಧಾನವನ್ನು ನಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅಂತರಜಾಲದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಲ್ಲದೆ ನಿಮ್ಮ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸ್ಪಂದಿಸುವ ಸಮಯದ ಮಿತಿ ಹಾಗೂ ದೂರನ್ನು ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕುರಿತು ಸಹ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅಂತರಜಾಲದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

8.2 ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಇತರ ಮಾರ್ಗಗಳು:

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ತೃಪ್ತಿಕರ ಸ್ಪಂದನೆ ಸಿಗದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ನೀವು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಇತರ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಬಯಸಿದರೆ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೇಮಿಸಿದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ನೀವು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.
