

ಈಕ್ವಿಟಾಸ್ ಸ್ಕಾಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಾರರ ಕಡೆಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಗಳು

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ (FPC) ಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ FPC (ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್) ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ (ಕಿರುಬಂಡವಾಳ) ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ರೂಪವನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಭೌತಿಕ ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:

- i. ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಗುರುತಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ;
- ii. ಬೆಲೆ ನಿಗದಿಯ ಕುರಿತು ಸರಳವಾದ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್‌ಶೀಟ್;
- iii. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಲಗತ್ತಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು;
- iv. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಡಿಸ್ಚಾರ್ಜ್ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಮರುಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳು; ಮತ್ತು
- v. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವಿವರಗಳು.

ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ನಮೂದುಗಳು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಯಾವುದೇ ಮೇಲಾಧಾರದ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ. ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡಗಳು ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಶುಲ್ಕಗಳಿಲ್ಲ. ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಆನ್-ಬೋರ್ಡಿಂಗ್ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದು ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಯ ಭಾಗವಾಗಿದ್ದು, ಫ್ಯಾಕ್ಟ್‌ಶೀಟ್ ಅನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಸಾಲರಹಿತ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಶುಲ್ಕದ ರಚನೆಯನ್ನು ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿಯೇ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳ ತರಬೇತಿ

ಬ್ಯಾಂಕ್, ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಅವರ ನೇಮಕಾತಿ, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ

ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಉಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ತಂತ್ರಗಳ ಕುರಿತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಗತ್ಯವಾದ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ನೌಕರರ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಅವರ ಪರಿಹಾರ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಮನೆಯ ಆದಾಯ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲದ ಬಗ್ಗೆ ಅಗತ್ಯ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ತರಬೇತಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಉಚಿತವಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು

ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಬಿಸಿನೆಸ್ ಕರೆಸ್ಪಾಂಡೆಂಟ್ ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಗೆ ಹೊಣೆಗಾರನಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಚೇರಿ/ಶಾಖೆಯ ಆವರಣ/ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ FPC ಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ

ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು, ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಮಾರ್ಗದ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒಂದು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರಸ್ಪರ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ/ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂದಹಾಗೆ, ಸಾಲಗಾರರು ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ/ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಹಾಜರಾಗಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರ ವಾಸಸ್ಥಳ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡಲು ಅವಕಾಶವಿರುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಅದರ ಏಜೆಂಟ್ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಕಠಿಣ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗುವುದಿಲ್ಲ. ಮೇಲಿನ ಸಾಮಾನ್ಯ ಅನ್ವಯವನ್ನು ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸದೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಕಠಿಣವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ನಿಂದನೀಯ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ

- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:00 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 6:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು.
- ಸಾಲಗಾರನ ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು.
- ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಸರನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು.
- ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಟುಂಬ/ ಆಸ್ತಿಗಳು/ ಖ್ಯಾತಿಗೆ ಹಾನಿ ಮಾಡಲು ಹಿಂಸೆ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಅಥವಾ ಬಳಸುವ ಬೆದರಿಕೆ.
- ಸಾಲದ ಪ್ರಮಾಣ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ದಾರಿ ತಪ್ಪಿಸುವುದು.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಮೀಸಲಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ವ್ಯವಹಾರ ವರದಿಗಾರ ಅಥವಾ ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಯ ದೂರು ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರು ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 18001032977 ನಲ್ಲಿ ಈಕ್ವಿಟಾಸ್ ಸ್ಮಾಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ESFB)ನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಅವರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು XXXXXX ಗೆ ಈಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು. ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ

ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಗಾಗಿ ಸೂಕ್ತ ಎಚ್ಚರಿಕೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ, ಇದು ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ನಡುವೆ, ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಭಾಗಿಯಾಗಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಪೊಲೀಸ್ ಪರಿಶೀಲನೆ ಸೇರಿದಂತೆ ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಪೂರ್ವಾಪರಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ನಡೆಸುವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಪೂರ್ವಾಪರಗಳ ಮರು ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಎಷ್ಟು ಸಮಯದವರೆಗೆ ಆಶ್ರಯಿಸಬೇಕೆಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಸೂಚನೆ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವು ಇತರ ವಿವರಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ವಸೂಲಾತಿ ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವಾಗ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಏಜೆಂಟ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಏಜೆನ್ಸಿ ನೀಡಿದ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯೊಂದಿಗೆ ನೋಟೀಸ್‌ನ ಪ್ರತಿ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಬಂದ ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಸಹ ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ನವೀಕೃತ ವಿವರಗಳನ್ನು
ಸಹ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಆಯೋಜಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.