



## ಸಾಲದಾತರಿಗಾಗಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದಿಂದ ನಿರ್ದೇಶಿಸಲ್ಪಟ್ಟಂತೆ, ಅದರ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳ ಮೂಲಕ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲದಾತರಿಗಾಗಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಮಾನ್ಯತೆ ಪಡೆದಿರುವಂತೆ ಮಾರ್ಪಡಿಸಿದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಅದರ ಮುಖ್ಯವಾದ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳೆಂದರೆ:

### 1. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ:

ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಫೀಸುಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಮಗ್ರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಾಗ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು, ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಇತರ ಅಂಶಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಎಲ್ಲಾ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ, ಅವರು ಕೋರಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ, ಅಂತಹ ಫೀಸುಗಳ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದು.

### 2. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

- ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಯಾವ ಸಮಯದೊಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ರಸೀದಿಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಂಗೀಕಾರ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ; ಇವುಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿದಾರರಿಂದ ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮಿತಿ ಮಿತಿಗಳನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಳಂಬವಿಲ್ಲದೆ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ. ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

### 3. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಹಾಗೂ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು

- ಸಾಲದ ಅಗತ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಸಾಲದ ಅರ್ಹತೆಯ ಸರಿಯಾದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವಿದೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ಷರತ್ತುಗಳು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರ ಸರಿಯಾದ ಶ್ರದ್ಧೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತದೆ. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿವಿಧ ನೀತಿ / ಉತ್ಪನ್ನ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಂಬಂಧಿತ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದಾದ / ಸಂಗ್ರಹಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತದೆ.

- b. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅದರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಮಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅರಿವಿನೊಂದಿಗೆ ನೀಡಿದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಾಲಗಾರನ ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸುತ್ತದೆ.
- c. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಮಾಡದಿದ್ದರೂ ಸಹ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- d. ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ, ಸೌಲಭ್ಯದ ನಿಯಮಗಳು ಕೇವಲ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಮಂಜೂರಾದ ಮಿತಿಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ಡ್ರಾಯಿಂಗ್‌ಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಂಜೂರಾತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಸಮ್ಮತಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೀಡಲಾದ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಎರವಲುಗಾರ ಖಾತೆಯನ್ನು ಅನುತ್ಪಾದಕ ಆಸ್ತಿ ಎಂಬ ವರ್ಗೀಕರಣದ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಅಥವಾ ಮಂಜೂರಾತಿ ನಿಯಮಗಳ ಅನುಸರಣೆಯ ಖಾತೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಡ್ರಾಯಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಅನುಮತಿಸದಂತಹ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಅನುಮೋದನೆ ಅಥವಾ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬಹುದು. ಸಾಲದ ಮಿತಿಗಳ ಸರಿಯಾದ ಪರಿಶೀಲನೆಯಿಲ್ಲದೆ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿನ ಬೆಳವಣಿಗೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರ ಮುಂದಿನ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ.

#### 4. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

ಅಂತಹ ಮಂಜೂರಾತಿಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳ ಸಕಾಲಿಕ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ (ನಿಯಂತ್ರಣ / ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ).

#### 5. ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

- a. ಸೌಲಭ್ಯದ ನಿಯಮಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು, ಸೌಲಭ್ಯದ ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಅಥವಾ ಸೌಲಭ್ಯದ ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಷರತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ (ಭದ್ರತೆಯು ಅಪಾಯದಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ), ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- b. ಸಾಲದ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಸಮಾಪ್ತಿಯಾದ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲದಾತರು ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಅಂತಹ ಕೊನೆಗೊಳಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅದಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ 3 ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

**ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅದರ ನೌಕರರ ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೌಕರರ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಗಳಿಗೆ ಹೊಣೆಯಾಗಿರುತ್ತದೇ**

**ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ಒದಗಿಸುತ್ತದೇ.**

6. ಸಾಮಾನ್ಯ

- a. ಸಾಲಗಾರ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ವಿನಂತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ, ಖಾತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸುವ, ಸಮ್ಮತಿಸುವ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರುವ ಅಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಬಾರದು, ಅಂದರೆ. ಅವೇಳೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ
- c. ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
- d. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ.
- e. ವ್ಯಾಪಾರ ವರದಿಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಅಥವಾ ದೂರಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರನು ಇಕ್ವಿಟಾಸ್ ಸ್ಮಾಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿಭಾಗವನ್ನು (ESFB) ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: 1800 103 2977 ನಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಅವರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಅಥವಾ ದೂರುಗಳನ್ನು 'customerservice@equitasbank.com' ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು.
- f. ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ