Fair Practice Code-MFI Borrowers

1. ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಾರರ ಬಗ್ಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ:

1.1. ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಆರ್ ಬಿಐ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ, ಪಾರದರ್ಶಕ, ತಾರತಮ್ಯರಹಿತ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ-ಕೇಂದ್ರಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ಸಾಲದ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರತಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು (ಕೆಎಫ್ಎಸ್) ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಕೆಎಫ್ಎಸ್ ನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಅದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾನೆ ಎಂದು ದೃಢೀಕರಿಸುವ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೆಎಫ್ಎಸ್ ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ/ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕನಿಷ್ಠ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳವರೆಗೆ ಮಾನ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಕೆಎಫ್ಎಸ್ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕ, ಶುಲ್ಕ ಅಥವಾ ಇತರ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

1.2. ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವು ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

1.3. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ-ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಒಟ್ಟುಗೂಡಿಸುವಿಕೆ ಅಂದರೆ ಯಾವುದೇ ಥರ್ಡ್-ಪಾರ್ಟಿ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು ಸಾಲದ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಪೂರ್ವ-ಷರತ್ತಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

1.4. ವಸೂಲಾತಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಂಡಳಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ. ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

1.5. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

1.6. ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು:

1.6.1. ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಗುರುತಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ.

1.6.2. ಬೆಲೆ ನಿಗದಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಸರಳೀಕೃತ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್.

1.6.3. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಲಗತ್ತಿಸಲಾದ ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು.

1.6.4. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಅಂತಿಮ ವಿಸರ್ಜನೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಮರುಪಾವತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಂದ ಸ್ವೀಕೃತಿ.

1.6.5. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವಿವರಗಳು.

1.6.6. ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್ ನಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ನಮೂದುಗಳು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

1.7. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕಾದ ಆರ್ ಬಿಐ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್ (ಎಫ್ ಪಿಸಿ). ಎಫ್ ಪಿಸಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಎಂಎಫ್ ಐ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದರ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಎಫ್ ಪಿಸಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.

1.8. ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಗದಿತ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ, ನಿರಾಕರಣೆಯ ಕಾರಣವನ್ನು (ಗಳನ್ನು) ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

1.9. ಸಾಲ ರಹಿತ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿತರಣೆಯು ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಇರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಶುಲ್ಕ ರಚನೆಯನ್ನು ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್ ನಲ್ಲಿಯೇ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

1.10. ವಿಮಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಪರವಾಗಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರದ (ಎಪಿಆರ್) ಭಾಗವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಪ್ರತಿ ಪಾವತಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ರಸೀದಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಬೆಂಬಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

1.11. ಮನೆಯ ಆದಾಯ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲದ ಬಗ್ಗೆ ಅಗತ್ಯ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು. ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಅರ್ಹತೆಗಳು ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳು (10 ನೇ ತರಗತಿ / ಪ್ರೌಢಶಾಲೆ) ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭೌಗೋಳಿಕತೆಯ ಕೆಲಸದ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

1.12. ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ನೇಮಕಾತಿ, ನಡವಳಿಕೆ, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ತರಬೇತಿ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಅವರ ಪರಿಹಾರ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸೇರಿಸಬೇಕು.

1.13. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತರಬೇತಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಉಚಿತವಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

1.14. ಮರುಪಾವತಿ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒಂದು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಮರುಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮಾರ್ಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

1.15. ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರಸ್ಪರ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ನಿಯೋಜಿತ ಗುಂಪು ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲಗಾರನು ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸತತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗುಂಪು ಕೇಂದ್ರದ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಹಾಜರಾಗಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಸಾಲಗಾರನ ನಿವಾಸ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡಲು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಅನುಮತಿ ನೀಡಬೇಕು. ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿಯು ಗುಂಪಿನ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಇತರ ಸದಸ್ಯರ ಸಮ್ಮುಖದಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕು. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಡಿಜಿಟಲ್ ಚಾನೆಲ್ ಗಳ ಮೂಲಕವೂ ಬಾಕಿ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

1.16. ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಏಜೆಂಟರು ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ನಿಂದನೀಯ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸುವ ಮೂಲಕ ವಸೂಲಾತಿಯ ಕಡೆಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಠಿಣ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಬಾರದು; ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:00 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 6:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಕರೆಯುವುದು; ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು; ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು; ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಟುಂಬ / ಆಸ್ತಿಗಳು / ಖ್ಯಾತಿಗೆ ಹಾನಿ ಮಾಡಲು ಹಿಂಸಾಚಾರ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸುವ ಬೆದರಿಕೆ; ಸಾಲದ ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವುದರ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು

ದಾರಿ ತಪ್ಪಿಸುವುದು. ಬ್ಯಾಂಕ್ / ಸಿಬ್ಬಂದಿ / ಏಜೆಂಟರು ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಕಠಿಣ ಮತ್ತು ಬಲವಂತದ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಾರದು. ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗಾಗಿ; ಮಂಡಳಿಯು ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ಮರುಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ.

1.17. ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಲೈಂಗಿಕ ದೃಷ್ಟಿಕೋನ ಮುಂತಾದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಅನ್ಯಾಯವಾಗಿ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

1.18. ತನ್ನ ಪರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:

1.18.1. ಸಾಲಗಾರರ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.

1.18.2. ಗೌರವಯುತ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು, ಸಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಮತ್ತು ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಸೂಕ್ಷ್ಮತೆಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು

1.18.3. ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಬಲವಂತವನ್ನು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ. ಸಾಲಗಾರನು ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಹಾಜರಾಗಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಮಾತ್ರ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಉದ್ಯೋಗಿ ಸಾಲಗಾರನ ನಿವಾಸ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.

1.18.4. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಬೆದರಿಸುವ ಅಥವಾ ಅವಮಾನಿಸಲು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

1.18.5. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅನುಚಿತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

1.18.6. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರು, ನೆರೆಹೊರೆಯವರು ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ.

1.18.7. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಿದರೆ ಉಚಿತವಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

1.18.8. ವಸೂಲಾತಿಯ ಕಡೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಯಾವುದೇ ಕಠಿಣ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗುವುದಿಲ್ಲ. ವಸೂಲಾತಿಯ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕಠಿಣ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

1.18.9. ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ನಿಂದನೀಯ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ

1.18.10. ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಸರನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು

1.18.11. ಸಾಲದ ಪ್ರಮಾಣ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವುದರ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ದಾರಿ ತಪ್ಪಿಸುವುದು.