ಕರ್ನಾಟಕ ಗ್ರಾಮೀಣ ಬ್ಯಾಂಕ್
(ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರದಿಂದ ಸ್ಥಾಪಿತ ಶೆಡ್ಯೂಲ್ಡ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಪ್ರಾಯೋಜಕರು : ಕೆನರಾ ಬ್ಯಾಂಕ್)
ಪ್ರಧಾನ ಕಛೇರಿ : ಬಳ್ಳಾರಿ

Karnataka Gramin Bank
(A Scheduled Bank Established by Government of India - Sponsored by Canara Bank)
Head Office : BALLARI

ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್‌ಗೆ ಯೋಜನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಬದ್ಧತೆಯ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ

(fair practice codes)

1. *ಪೀಠಿಕೆ*

1.1. *ಈ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯು ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಹಾಗು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕಾದ ಕನಿಷ್ಠ ನಡವಳಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುವುದರೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ನಡದುಳ್ಕೊಳಬೇಕೆಂದು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ .ಅಲ್ಲದೆ ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಪಡೆದ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು ಈ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆyu ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ.*

1.2. *ಈ ಕೋಡ್ ಬಗ್ಗೆ*

ಈ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಿತ ದಾಖಲೆಯಾಗಿ, ಕೋಡ್ ಸ್ಪರ್ಧೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತದೆ. ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ, 'ನೀವು' ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮತ್ತು 'ನಾವು' ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳದ ಹೊರತು, ಈ ಕೋಡ್‌ನ ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗಗಳು ಎಲ್ಲಾ ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲೋನ್ ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ, ನಾವು ಅವುಗಳನ್ನು ಕೌಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ, ಫೋನ್‌ನಲ್ಲಿ, ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದಿಂದ ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ. ಈ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿರುವ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ಬಲವಂತದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಈ ಕೋಡ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬದ್ಧತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಮಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿರಬಹುದು.

2. *ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲದ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ*

2.1. *ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲವನ್ನು ₹ 3, 00,000 ವರೆಗಿನ ವಾರ್ಷಿಕ ಕುಟುಂಬದ ಆದಾಯ ಹೊಂದಿರುವ ಕುಟುಂಬಕ್ಕೆ ನೀಡಿದ ಭದ್ರತೆರಹಿತ ಸಾಲ ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, ಕುಟುಂಬವು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಕುಟುಂಬ ಘಟಕವನ್ನು ಅರ್ಥೈಸುತ್ತದೆ, ಅಂದರೆ, ಗಂಡ, ಹೆಂಡತಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅವಿವಾಹಿತ ಮಕ್ಕಳು.*

2.2. *ಕಡಿಮೆ-ಆದಾಯದ ಕುಟುಂಬಗಳಿಗೆ, ಅಂದರೆ ₹3,00,000 ವರೆಗಿನ ವಾರ್ಷಿಕ ಆದಾಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಕುಟುಂಬಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಅಂತಿಮ ಬಳಕೆ ಮತ್ತು ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್/ಸಂಸ್ಕರಣೆ/ವಿತರಣೆ ವಿಧಾನ (ಭೌತಿಕ ಅಥವಾ*

ಡಿಜಿಟಲ್ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ) ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆರಹಿತ ಸಾಲಗಳು ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

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

3. *ಮನೆಯ ಆದಾಯದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ*

ಕಡಿಮೆ-ಆದಾಯದ ಮನೆಯ ಆದಾಯದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು, ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಯತಾಂಕಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಾಲಗಾರನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸೆರೆಹಿಡಿಯಬಹುದು:

I. *ಮನೆಯ ಸಾಲಗಾರನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸೆರೆಹಿಡಿಯಲು ನಿಯತಾಂಕಗಳು*

ಎ) ಮನೆಯ ಸಂಯೋಜನೆ

i. ಆದಾಯ ಗಳಿಸುವ ಮನೆಯ ಸದಸ್ಯರ ಸಂಖ್ಯೆ

ii. ಆದಾಯ ಗಳಿಸದ ಮನೆಯ ಸದಸ್ಯರ ಸಂಖ್ಯೆ

ಬಿ) ವಸತಿ ಪ್ರಕಾರ (ಮಾಲೀಕತ್ವ / ಬಾಡಿಗೆ, ಇತ್ಯಾದಿ)

ಸಿ) ಮೂಲ ಸೌಕರ್ಯಗಳ ಲಭ್ಯತೆ (ವಿದ್ಯುತ್, ನೀರು, ಶೌಚಾಲಯ, ಒಳಚರಂಡಿ, ಎಲ್‌ಪಿಜಿ ಸಂಪರ್ಕ, ಇತ್ಯಾದಿ)

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

II. ಮನೆಯ ಆದಾಯವನ್ನು ಸೆರೆಹಿಡಿಯಲು ನಿಯತಾಂಕಗಳು

a) ಮನೆಯ ಆದಾಯದ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಮೂಲ

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

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

iii ಆದಾಯದ ಆವರ್ತನ (ದೈನಂದಿನ/ ಸಾಪ್ತಾಹಿಕ/ ಮಾಸಿಕ)

iv. ಕಳೆದ ಒಂದು ವರ್ಷದಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗದ ತಿಂಗಳುಗಳು/ದಿನಗಳು

v. ಸ್ವಯಂ-ವರದಿ ಮಾಡಿದ ಮಾಸಿಕ ಆದಾಯ

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

ಬಿ) ಆದಾಯದ ಇತರ ಮೂಲಗಳು

i. ರವಾನೆ

ii ಬಾಡಿಗೆ / ಗುತ್ತಿಗೆ

iii ಪಿಂಚಣಿ

iv. ಸರ್ಕಾರಿ ವರ್ಗಾವಣೆ

v. ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿವೇತನ

vi. ಇತರೆ (ವಿವರಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಿ)

ಸಿ) ಆದಾಯದ ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲಗಳಿಗೆ (ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಅಥವಾ ಮಾಧ್ಯಮಿಕ) ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಆದಾಯಗಳಿಸುವ ಸದಸ್ಯರಿಗೆ ಮೇಲಿನ ಆದಾಯದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಬಹುದು. ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಎಲ್ಲಾ ಸದಸ್ಯರ ಆದಾಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುವಾಗ, ಒಬ್ಬ ವಲಸಿಗ ಸದಸ್ಯರ ಸಂಬಳದ ಆದಾಯದ ಎಣಿಕೆಯಂತಹ ಆದಾಯದ ಎರಡು ಎಣಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಕುಟುಂಬಕ್ಕೆ ರವಾನೆ ಆದಾಯವಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

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

III. ಮನೆಯ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಸೆರೆಹಿಡಿಯಲು ನಿಯತಾಂಕಗಳು

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

ಬಿ) ಕಳೆದ ಒಂದು ವರ್ಷದಲ್ಲಿ ಅನಿಯಮಿತ ವೆಚ್ಚಗಳು (ವೈದ್ಯಕೀಯ ವೆಚ್ಚಗಳು, ಮನೆ ನವೀಕರಣ, ಗೃಹೋಪಯೋಗಿ ವಸ್ತುಗಳ ಖರೀದಿ, ಕಾರ್ಯಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ)

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

4. ಮನೆಯೊಂದರ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಯ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ಮೇಲಿನ ಮಿತಿ

4.1. ಮಾಸಿಕ ಮನೆಯ ಆದಾಯದ ಶೇಕಡಾವಾರು ಒಂದು ಮನೆಯ ಮಾಸಿಕ ಸಾಲದ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಖರ್ಚಿನ ಮಿತಿ. ಇದು ಮಾಸಿಕ ಮನೆಯ ಆದಾಯದ ಗರಿಷ್ಠ 50 ಪ್ರತಿಶತದ ಮಿತಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

4.2. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಳು, ಮಾಸಿಕ ಕುಟುಂಬದ ಆದಾಯದ ಶೇಕಡಾ 50 ರಷ್ಟು ಮಿತಿಯನ್ನು ಮೀರಿದ ಒಂದು ಮನೆಯ ಮಾಸಿಕ ಸಾಲದ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಖರ್ಚುಗಳನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ನಿಗದಿತ ಶೇಕಡಾ 50 ರ ಮಿತಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವವರೆಗೆ ಈ ಕುಟುಂಬಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

5. ಸಾಲಗಳ ಬೆಲೆ

5.1. ಸಾಲದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ಬಡ್ಡಿ ದರವು 12.00% p.a ಆಗಿರಬೇಕು. ಸಾಮಾನ್ಯ ದರಕ್ಕಿಂತ 2.00% ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ.

5.2. ಸಾಲದ ಮಿತಿಯ 0.50% ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. CIR, CERSAI ತಪಾಸಣೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಉದ್ಯಮ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವಂತೆ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

5.3. ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡ ಇರುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗೆ ಮಿತಿಮೀರಿದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಅಲ್ಲ.

6. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ

ಸಾಲಗಾರನು ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಸತತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ/ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನ ನಿವಾಸ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮರುಪಡೆಯಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ಸಾಲದ ಪ್ರಮಾಣ

ರೂ. 1,50,000/- ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವು ಮೊದಲ ಚಕ್ರದಲ್ಲಿ ರೂ 75,000/- ಮತ್ತು ನಂತರದ ಚಕ್ರಗಳಲ್ಲಿ ರೂ 1, 50,000/- ಮೀರುವುದಿಲ್ಲ (ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ವೈದ್ಯಕೀಯ ವೆಚ್ಚಗಳಿಗಾಗಿ ಸಾಲವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ); ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಳ ಕಂತು ಒಟ್ಟು ಮಾಸಿಕ ಮನೆಯ ಆದಾಯದ ಗರಿಷ್ಠ 50 ಪ್ರತಿಶತವನ್ನು ಮೀರಬಾರದು. ಗರಿಷ್ಠ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ- ರೂ 1, 50,000/-\

8. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ

8.1. ಆಂತರಿಕವಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನಾವು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕೋಶ / ಇಲಾಖೆ / ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ. ನೀವು ದೂರು ನೀಡಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಇದನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ಮತ್ತು ಫಲಿತಾಂಶದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮಗೆ ಸಂತೋಷವಾಗದಿದ್ದರೆ ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಾವು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ. ನೀವು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. • ನಮ್ಮ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ವಿಧಾನವನ್ನು ನಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅಂತರಜಾಲದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಉಲ್ಬಣಗೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸಹ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅಂತರಜಾಲದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

8.2. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಇತರ ಮಾರ್ಗಗಳು ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು ನಮ್ಮಿಂದ ತೃಪ್ತಿಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ನೀವು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಇತರ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಬಯಸಿದರೆ, ನೀವು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೇಮಿಸಿದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.