

కస్టమర్ల కోసం ఐబిఎల్ (IBL) యొక్క ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ బిజినెస్ కరస్పాండెంట్ల (BC) ద్వారా

ప్రారంభించబడింది

పరిచయం

ఇండస్ఇండ్ బ్యాంకు లిమిటెడ్. ("ఐబిఎల్ (IBL)" లేదా "మేము" లేదా "మా") ప్రాథమిక ఆర్థిక సేవలను పొందడం వలన సమాజంలోని ఆర్థికంగా బలహీన వర్గాల కుటుంబాలకు ఆర్థిక అవకాశాలను గణనీయంగా పెంపొందించవచ్చని మరియు వారి జీవితాలను మెరుగుపర్చడానికి ఈ విభాగం సహాయపడుతుందని విశ్వసించింది: ఐబిఎల్ (IBL) పేర్కొన్న కుటుంబాలకు ఆర్థిక సేవలను అందిస్తుంది మరియు వారికి అవసరమైన వస్తువులు మరియు సేవలను యాక్సెస్ చేయడానికి మరియు జీవన ప్రమాణాలను మెరుగుపరచడానికి ఆదాయాన్ని అందించడానికి దాని నెట్వర్క్ను ఉపయోగిస్తుంది. ఐబిఎల్ (IBL) తన క్రింది ప్రధాన విలువలకు కట్టుబడి దాని వ్యాపార లక్ష్యాన్ని కొనసాగిస్తుంది:

- ✓ **రైట్ ఫోకస్ - కస్టమర్ ఫస్ట్:** మా ఉత్పత్తులు, పద్ధతులు మరియు వ్యక్తులు అందరూ కస్టమర్ కోసం అత్యధిక విలువను సృష్టించడంపై దృష్టి సారినారు. ఇందులో కస్టమర్లకు గౌరవప్రదంగా ఉండటం, కస్టమర్ల అవసరాలను అర్థం చేసుకోవడం మరియు కస్టమర్లతో పారదర్శకంగా ఉండటం వంటివి ఉండవు.
- ✓ **సరైన అర్థం - నీతి ఎల్లప్పుడూ:** మేము ఎల్లప్పుడూ మా అన్ని సంబంధాలలో నైతిక పద్ధతులను అనుసరిస్తాము, అక్షరం మరియు ఆచరణ రెండింటిలోనూ చట్టాన్ని అనుసరించడం. ఇందులో లంచాలు ఇవ్వడం, కమిషన్లు చెల్లించడం లేదా తీసుకోవడం మరియు మరేదైనా షార్ట్ కట్ లాంటివి ఉండవు
- ✓ **సరైన మార్గం - స్థిరమైన నాణ్యత:** మేము ప్రామాణిక ప్రక్రియలను కలిగి ఉంటాము, ఇది చాలా మంది వినియోగదారులకు ఖర్చుతో సమర్థవంతంగా చేరుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది. మేము ఆవిష్కరణలను ప్రోత్సహిస్తాము కాని స్థిరమైన నాణ్యతను నిర్ధారించే విధంగా చేస్తాము.

సమగ్రత, పారదర్శకత, న్యాయమైన అభ్యాసం మరియు నైతిక ప్రవర్తన యొక్క అత్యున్నత ప్రమాణాలకు కట్టుబడి ఉండటం మా వ్యాపార నమూనాకు ప్రాథమికమైనది.

మా బ్యాంక్ కింది విధంగా కట్టుబడి ఉంది:

- దాని కస్టమర్లందరినీ నిష్పక్షపాతంగా మరియు గౌరవంగా చూసుకోండి.
- కస్టమర్లతో అన్ని కమ్యూనికేషన్లు (మాఖిక లేదా వ్రాతపూర్వక) స్థానిక భాషలో లేదా కస్టమర్ అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉంటాయి.
- కులం, భాష, మతం, జాతి మరియు లింగం ఆధారంగా వినియోగదారులను వివక్ష చూపదు.
- వార్షిక కుటుంబ ఆదాయం రూ. 3,00,000/- వరకు ఉన్న కుటుంబానికి ఇచ్చే పూచీకత్తు లేని రుణంగా నిర్వచించబడిన మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్లని మంజూరు చేస్తారు, ఈ ప్రయోజనం కోసం, కుటుంబం అంటే వ్యక్తిగత కుటుంబ యూనిట్, అంటే భర్త, భార్య మరియు వారి అవివాహిత పిల్లలు.)
- మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్ల కోసం నెలవారీ కుటుంబ ఆదాయంలో గరిష్టంగా 50% వరకు మాత్రమే కుటుంబానికి సంబంధించిన నెలవారీ ఋణ బాధ్యతలను తిరిగి చెల్లించడం ద్వారా అవుట్‌స్టోలను

పరిమితం చేస్తుంది.

- సిఐసెలకు సకాలంలో, ఖచ్చితమైన డేటాను సమర్పించాలి.

లోన్ అప్లికేషన్, అప్రెజల్/మంజూరీ, డిస్పెన్సింగ్ మెంట్ మరియు నిబంధనలు & షరతులు:

- ఉచితంగా శిక్షణను అందిస్తుంది మరియు రుణాల పంపిణీకి ముందు రుణం / ఇతర ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన ప్రక్రియ మరియు సిస్టమ్ల గురించి కస్టమర్లకు పూర్తిగా అవగాహన కల్పిస్తుంది.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లో అవసరమైన మొత్తం సమాచారాన్ని స్పష్టంగా మరియు పారదర్శకంగా కలిగి ఉంటుంది, తద్వారా ఇది కస్టమర్కు అర్థమవుతుంది.
- ఐబిఎల్ అందుకున్న అన్ని లోన్ అప్లికేషన్లకూ రసీదుని అందిస్తుంది, లోన్ మంజూరు స్థితిని తెలియజేస్తుంది మరియు లోన్ డాక్యుమెంట్ కాపీని అందజేస్తుంది.
- రుణాల మంజూరు మరియు డిస్పెన్సింగ్ మెంట్తో సహా అన్ని లావాదేవీలు పారదర్శకంగా జరిగేలా చూస్తుంది. నిర్వచించిన కేంద్ర స్థానంలో వీలైనంత వరకు పంపిణీలు జరిగేలా చూస్తుంది.

లోన్ నిబంధనలు & షరతులు / లోన్ కార్డ్ / కీలక ఫ్యాక్ట్ షీట్లో బహిర్గతం:

ఐబిఎల్ (IBL) ప్రతి కస్టమర్కు, రుణ నిబంధనలు & షరతుల కాపీని మరియు రీపేమెంట్ షెడ్యూల్తో కూడిన పాస్బుక్/లోన్ కార్డ్, ధరపై సరళీకృత ఫ్యాక్ట్ షీట్ మరియు పంపిణీ చేయబడిన రుణాలకు సంబంధించిన నిబంధనలు & షరతులను అందిస్తుంది.

- నియంత్రణ మరియు చట్టబద్ధమైన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా బోర్డు ఆమోదించిన ధర విధానం మరియు ప్రొడక్ట్ ప్రోగ్రాంల ప్రకారం ఐబిఎల్ వడ్డీ రేటును వసూలు చేస్తుంది.
- నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా బోర్డు ఆమోదించిన ధర విధానం మరియు ప్రొడక్ట్ ప్రోగ్రాంల ప్రకారం ఐబిఎల్ ప్రాసెసింగ్ ఫీజును వసూలు చేస్తుంది.
- సింప్లిఫైడ్ కీ ఫ్యాక్ట్ షీట్లో వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజు మరియు ఇన్సూరెన్స్ ప్రీమియం మరియు లోన్ అప్లికేషన్ ఫారమ్, లోన్ కార్డ్ మొదలైన అన్ని ఇతర నియమ నిబంధనలూ ఉంటాయి.
- అందుకున్న వాయిదాలు మరియు చివరి డిస్కార్డ్తో సహా అన్ని తిరిగి చెల్లింపుల రసీదు;
- ఐబిఎల్ (IBL) డిస్పెన్సింగ్ మెంట్ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి కస్టమర్కు నోటీసు ఇస్తుంది.
- ఐబిఎల్ వారి మైక్రోఫైనాన్స్ మరియు ఎంఎఫ్ఐ తప్ప మిగతా ఋణాల యొక్క నియమ నిబంధనలు అన్ని ఋణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ఒక ప్రామాణిక రూపంలో ఉంటాయి.
- ఐబిఎల్ (IBL) తన కస్టమర్కు ఇన్సూరెన్స్ను ఎంచుకునే అవకాశాన్ని ఇస్తుంది మరియు రుణ కాల వ్యవధికి వర్తించే విధంగా కస్టమర్ మరియు ఆమె జీవిత భాగస్వామి యొక్క ఇన్సూరెన్స్ కవరేజీ కోసం బీమాదారు వసూలు చేసిన విధంగా, ఎంచుకున్న కస్టమర్లకు మాత్రమే తిరిగి చెల్లించబడని వర్తించే టర్మ్ ఇన్సూరెన్స్ ప్రీమియంను సేకరిస్తుంది;
- మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్ల కోసం ఇన్స్టాల్మెంట్ వాయిదా పద్ధతి రోజువారీ, వారానికో, పక్షంవారీ/రెండు వారాలకోసారి, లేదా రుణగ్రహీత ఎంపిక ప్రకారం నెలవారీ/ 4 వారాలకోసారి తిరిగి చెల్లించడం.
- మారటోరియం అందించినట్లయితే, అది ఋణగ్రహీత ఎంచుకున్న రీపేమెంట్ ప్రీక్వెన్సీ కంటే తక్కువగా ఉండకూడదు.

బలవంతం కాని రికవరీ పద్ధతులు:

- ఐబిఎల్ (IBL) లేదా బిసి (BC) స్టాఫ్/ఏజెంట్ రికవరీకి సంబంధించి ఎలాంటి కఠినమైన పద్ధతుల్లో పాల్గొనరు, కింది పద్ధతులు కఠినమైనవిగా పరిగణించబడతాయి.
 - ఐబిఎల్ (IBL) సేకరణల సమయంలో బలవంతపు పద్ధతుల్లో చేయదు లేదా ఎట్టి పరిస్థితుల్లోనూ పనివేళలు కానీ సమయంలో (ఉదయం 9 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 6 గంటల తర్వాత), దుర్భాషల వాడకం, రుణాల రికవరీ కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం మొదలైనవాటిలో కష్టమర్థను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం వినియోగదారులను వేధించడం.
 - రుణగ్రహీతల బంధువులు, స్నేహితులు లేదా సహోద్యోగులను వేధించడం.
 - రుణగ్రహీత కుటుంబం/ఆస్తులు/ప్రతిష్ఠకు హాని కలిగించేందుకు హింస లేదా ఇతర సారూప్య మార్గాలను ఉపయోగించడం లేదా బెదిరించడం.
 - రుణం యొక్క పరిధి లేదా తిరిగి చెల్లించని పరిణామాల గురించి రుణగ్రహీతలను తప్పుదారి పట్టించడం.
 - రుణగ్రహీతల పేరును ప్రచురించడం.
- ఆర్బిఐ (RBI) సర్క్యులర్ కు అనుగుణంగా అవుట్ సోర్సింగ్ పై బోర్డు ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం రుణాల రికవరీ కోసం ఐబిఎల్ (IBL) అవుట్ సోర్స్ రికవరీ ఏజెంట్లను ఉపయోగించవచ్చు. బ్యాంక్ తన ఉద్యోగి లేదా ఔట్ సోర్సింగ్ ఏజెన్సీ ఉద్యోగులు లేదా బిసి (BC) ఉద్యోగుల అనుచిత ప్రవర్తనకు జవాబుదారీగా ఉంటుంది మరియు రికవరీ సంబంధిత ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ఒక యంత్రాంగం ద్వారా సకాలంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది.
- రుణగ్రహీత రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వరుస సందర్భాలలో కేంద్ర నిర్దేశిత స్థలంలో కనిపించడంలో విఫలమైతే మాత్రమే బిసి (BC)/ఏజెంట్ ఫీల్డ్ సిబ్బంది కష్టమర్ నివాసం లేదా పని ప్రదేశంలో రికవరీ చేయడానికి అనుమతించబడతారు.

సాధారణం:

- లోన్ నిబంధనలు & షరతుల యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించబడిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప ఐబిఎల్ (IBL) కష్టమర్ల వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోదు.
- మంజూరైన మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్లపై ఐబిఎల్ ఎలాంటి ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలను గానీ ప్రీ-పేమెంట్ పనాల్టీలను గానీ వసూలు చేయదు.
- కష్టమర్ కు మొత్తం లోన్ డబ్బుపైన కాకుండా ఆ పై డబ్బుకు బాకీ ఉన్న నొమ్ము కోసం జరిమానా ఛార్జీలు విధించబడతాయి. ఆ ప్రభావానికి సంబంధించిన సింప్లిఫైడ్ ఫాక్ట్ షీట్ లో రాయవచ్చు.
- ఐబిఎల్ (IBL) కష్టమర్ సమాచారాన్ని గోప్యంగా ఉంచుతుంది మరియు బ్యాంక్ పాలసీ ప్రకారం మరియు చట్టపరమైన సమ్మతి సందర్భాలలో రెగ్యులేటర్లు/ప్రభుత్వ అధికారులచే ఆమోదించబడిన ఏజెన్సీలు మినహా ఎవరితోనూ భాగస్వామ్యం చేయబడదు.
- ఐబిఎల్ (IBL) బ్యాంక్ నోడల్ అధికారి పేరు & సంప్రదింపు నంబర్ తో సహా బహుళ-స్థాయి ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉంది.
- ఎఫ్ పి సి ని బ్యాంక్ తన అన్ని బిసి శాఖలలో కష్టమర్ మరియు వెబ్ సైట్ అర్థం చేసుకునే భాషలో చూపిస్తుంది.

- మైక్రోఫైనాన్స్ తో సహా అన్ని రుణాలకు సంబంధించిన కస్టమర్, ఉత్పత్తి మరియు ప్రక్రియను నిర్వహించడానికి BC సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ మరియు సన్నద్ధం చేయబడింది (ఆదాయం మరియు కుటుంబ రుణాలకు సంబంధించిన విచారణలు). ఉద్యోగులకు శిక్షణలో కస్టమర్ల పట్ల తగిన ప్రవర్తనను పెంపొందించే కార్యక్రమం ఉంటుంది.
- ఐబిఎల్ (IBL) రుణగ్రహీతల పూర్తి సమ్మతితో క్రెడిట్-యేతర ఉత్పత్తుల జారీని నిర్ధారిస్తుంది మరియు అటువంటి ఉత్పత్తులకు రుసుము నిర్మాణం లోన్ కార్డ్ లోన్ రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.
- ఐబిఎల్ (IBL) ఫ్యాక్ట్ షిప్ లో ధర సంబంధిత సమాచారం మరియు ఫీజు ఛార్జీలను కాబోయే రుణగ్రహీతకు వెల్లడిస్తుంది మరియు ఫ్యాక్ట్ షిప్ లో స్పష్టంగా పేర్కొనబడని ఛార్జీలు విధించబడవు.
- అందించే ఉత్పత్తులు కస్టమర్ యొక్క అవసరాలకు తగ్గట్టు ఉండాలి మరియు కస్టమర్ యొక్క ఆర్థిక పరిస్థితులు, అవగాహన యొక్క అంచనాను బట్టి ఉండాలి.
-

ఫిర్యాదులు/సమస్యలు మరియు అభిప్రాయం / సూచనలు

వివరణాత్మక సమాచారం కోసం, మీరు మా వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉన్న గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ పాలసీని చూడవచ్చు.