FAIR PRACTICE CODE – LENDING (CUSTOMERS)

ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধি – ধাৰলৈ দিয়া (গ্ৰাহকসকল)

1. PREAMBLE

Scope:

Fair Practice Code is a voluntary code adopted by RBL Bank, which aims to achieve synchronization of best practices while dealing with our customers in India. It aims to provide valuable inputs to customers and facilitates effective interaction of customers with the bank

১) পাতনি

সুবিধা:

ন্যায়সংগত অনুশীলন বিধি আৰবিএল বেংকৰ দ্বাৰা গ্ৰহণ কৰা এক স্বেচ্ছামুলক বিধি, যাৰ লক্ষ্য ভাৰতত আমাৰ গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰোঁতে সৰ্বোত্তম নীতিৰ সমন্বয় সাধন কৰা। ইয়াৰ লক্ষ্য হৈছে গ্ৰাহকক মূল্যবান ইনপুট প্ৰদান কৰা আৰু বেংকৰ গ্ৰাহকৰ সৈতে কাৰ্য্যকৰী ভাব বিনিময়ৰ সহজসাধ্য কৰা।

2. DECLARATIONS:

The Bank declares and undertakes

a) To provide in a professional manner, efficient, courteous, diligent and speedy services in the matter of retail lending.
b) Not to discriminate on the basis of religion, caste, sex, or orientation.
c) To be fair and transparent in advertisement and marketing of Loan Products.
d) To provide customers with accurate and timely disclosure of terms, costs, rights and liabilities as regards loan transactions.
e) To attempt in good faith to resolve any disputes or differences with customers by setting up complaint redressal cells within the organization.
f) To comply with all the regulatory requirements in good faith.

২) ঘোষণা:

বেংকে ঘোষণা আৰু গ্ৰহণ কৰে

a) **খুচুৰা ধাৰৰ ক্ষেত্ৰত এক পেচাদাৰী আচৰণ, দক্ষ, শিষ্টাচাৰপূৰ্ণ, কৰ্তব্যনিষ্ঠ আৰু দ্ৰুত সেৱা প্ৰদান কৰিবলৈ।**

b) ধৰ্ম, জাতি, লিংগ, বা অভিযোজন ভিত্তিক বৈষম্যমূলক আচৰণ নকৰা।

c) ঋণ প্ৰডাক্টৰ বিজ্ঞাপন আৰু মাৰ্কেটিংত ন্যায়সংগত আৰু স্বচ্ছ হ'ব।

d) ঋণ লেনদেন সম্পৰ্কত গ্ৰাহকক চৰ্ত, ব্যয়, অধিকাৰ আৰু দায়িত্বৰ উপযুক্ত আৰু সময়োপযোগী প্ৰকাশকৰণ প্ৰদান কৰা।

e) প্ৰতিষ্ঠানৰ ভিতৰত অভিযোগ নিস্পত্তিকৰণ ছেল স্থাপনৰ দ্বাৰা গ্ৰাহকৰ যিকোনো সমস্যা বা বৈষম্য সমাধান কৰিবলৈ সদ্ভাৱপূৰ্ণ প্ৰচেষ্টা কৰা।

f) সকলো নিয়ামক প্ৰয়োজনীয়তা সততাৰে পালন কৰা।

3. FAIR PRACTICES:

a. Product Information:

i. A prospective customer would be given all the necessary information adequately explaining the range of loan products available with the Bank to suit his / her needs.

ii. On exercise of choice, the customer would be given the relevant information about the loan product of choice.

iii. The Customer would be explained the processes involved till sanction and disbursement of loan.

iv. The Customer would be informed of the procedure involved in servicing and closure of the loan taken

৩)ন্যায়সংগত অনুশীলন:

a. প্ৰডাক্ট তথ্য:

i. এজন সাম্ভাব্য গ্ৰাহকক বেংকৰ ওচৰত উপলব্ধ তেওঁ/তাইক প্ৰয়োজন হোৱা ঋণ প্ৰডাক্ট শ্ৰেণীৰ সকলো আৱশ্যকীয় তথ্য পৰ্য্যাপ্ত বিৱৰণ সহ দিয়া হ'ব।

ii. পচন্দ প্ৰয়োগ কৰাত, গ্ৰাহকক পচন্দৰ ঋণ প্ৰডাক্টৰ বিষয়ৰ সকলো প্ৰাসংগিক তথ্য দিব লাগিব।

iii. গ্ৰাহকক ঋণ মঞ্জুৰ আৰু বিতৰণৰলৈকে জড়িত প্ৰক্ৰিয়াবোৰৰ বৰ্ণনা দিব লাগিব।

iv. গ্ৰাহকক ঋণ সেৱা আৰু ঋণ বন্ধ কৰাত জড়িত প্ৰক্ৰিয়াৰ বিষয়ে জনাব লাগিব।

b. Interest Rates

i. Interest Rates for different loan products and frequency of charging interest would be made available through and in anyone or all of the following media, namely:

1. Sanction Letters

ii. Interest rate will be displayed on Bank's website and in BC Branches/customer service point as applicable.

iii. Through display in the branches

b.সুতৰ হাৰ

i. তলত দিয়া যিকোনো বা সকলো মাধ্যমৰ যোগেদি বিভিন্ন ঋণ প্ৰডাক্টৰ সুতৰ হাৰ আৰু সুত নিৰ্দ্ধাৰণ কৰাৰ সঘনতা উপলব্ধ কৰা হ'ব, সেইবোৰ হ'ল:

1. অনুমোদন পত্ৰ

ii. সুতৰ হাৰ বেংক ৱেবচাইট আৰু প্ৰয়োজ্য অনুসৰি বিচি শাখা/গ্ৰাহক সেৱা কেন্দ্ৰত প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।

iii. শাখাত প্ৰদৰ্শনৰ যোগেদি।

c. Revision in Interest Rates:

i. Interest Rate revisions to the existing variable rate customers would be intimated within 15 working days from the date of change through notifications on the Bank's Website . Or through written communication at the customer's postal address

ii. Any change in interest rate or any other charge shall be informed to the borrower well in advance and these changes shall be effective only prospectively.

c. সুতৰ হাৰত সংশোধন:

i. বিদ্যমান পৰিবৰ্ৰ্তনশীল হাৰত গ্ৰাহকক সুতৰ হাৰ সংশোধনৰ বিষয়ে তাৰিখ সলনি হোৱাৰ 15 দিনৰ ভিতৰত বেংক ৱেবচাইটৰ যোগেদি জনোৱা হ'ব। বা লিখিত ৰূপৰ যোগেদি গ্ৰাহকৰ ডাক ঠিকনাত জনোৱা হ'ব।

ii. সুতৰ হাৰৰ কোনো সালসলনি বা অন্য কোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে ঋণ লওঁতাক আগতীয়াকৈ জনোৱা হ'ব আৰু এই পৰিৱৰ্তনবোৰ কেৱল পৰৱৰ্তী সময়ৰ পৰা কাৰ্য্যকৰী হ'ব।

d. Additional Interest:

i. The Bank would notify clearly about the additional interest rates in case of default to the prospective customers on the bank's website and on the application form

ii. For Microfinance Loans: Penal charges, if any, on delayed payment shall be applied only on the overdue amount and not on the entire loan amount.

d.অতিৰিক্ত সুত:

i. ঋণ ঘুৰাই দিয়াৰ ব্যৰ্থতাৰ ক্ষেত্ৰত বেংকে অতিৰিক্ত সুতৰ হাৰৰ বিষয়ে সাম্ভাব্য গ্ৰাহকক বেংক ৱেবচাইট আৰু আবেদন প্ৰ-পত্ৰত স্পষ্টভাৱে জনাব।

ii. মাইক্ৰ'ফাইনান্স ঋণৰ বাবে: ধন পৰিশোধ কৰাত পলম হ'লে, যদি কোনো জৰিমণামূলক মাচুল থাকে, তেন্তে কেৱল পৰিশোধ কৰিবলৈ বাকী থকা অতিৰিক্ত ধনৰ পৰিমাণৰ ওপৰতহে প্ৰযোজ্য হ'ব, সমস্ত ঋণৰ পৰিমাণৰ ওপৰত নহয়।

e. Charges:

i. The Bank would notify details of all key charges payable by the customers in relation to their loan account on the bank's website and on the application form.
ii. Any revision in charges would be made available on the bank's website

e. মাচুল:

i. বেংকেগ্ৰাহকৰ দ্বাৰা তেওঁলোকৰ বেংক একাউন্ট সম্বন্ধে দিব লগা সকলো মূল মাচুলবোৰৰ বিৱৰণ বেংকৰ ৱেবচাইট আৰু আবেদন প্ৰ-পত্ৰত দিব।

ii. মাচুলৰ যিকোনো সংশোধনৰ বিষয়ে বেংকৰ ৱেবচাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব।

f. Terms and Conditions for Lending:

i. The Bank would ordinarily give an acknowledgement of receipt of loan request
ii. Immediately after the decision to sanction or disburse the loan, the Bank would provide a loan sanction letter with the terms of the sanction or welcome letter with the terms of the disbursement.
iii. Loan Application forms; Draft documents or such other papers to be signed by a customer shall comprehensively contain all the key terms and conditions relating to the product or service of his choice.
iv. On disbursement of loan and on immediate execution of the loan documents, the Bank shall share a welcome letter with the key loan details, agreement copy and a list of documents if applicable

f.ঋণ প্ৰদানৰ চৰ্তাৱলী:

i. সাধাৰণতে বেংকে ঋণ অনুৰোধ প্ৰাপ্তিৰ এখন স্বীকৃতিপত্ৰ প্ৰদান কৰিব।

ii. ঋণ অনুমোদন বা বিতৰণ সিদ্ধান্তৰ পাছত তাত্ক্ষণিকভাৱে, বেংকে ঋণ অনুমোদনৰ চৰ্তাৱলী সহ এখন ঋণ অনুমোদন পত্ৰ বা বিতৰণৰ চৰ্ত সহ আদৰণি পত্ৰ প্ৰদান কৰিব।

iii. গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা স্বাক্ষৰ কৰিবলগা ঋণ আবেদন প্ৰ-পত্ৰ; খচৰা নথিপত্ৰ বা এনে কোনো নথিপত্ৰত তেওঁৰ পচন্দৰ প্ৰডাক্ট বা সেৱা সম্বন্ধীয় সকলো মূখ্য চৰ্তাৱলী বিস্তাৰিতভাৱে অন্তৰ্ভূক্ত কৰা হ'ব।

iv. ঋণ বিতৰণত আৰু ঋণৰ নথিপত্ৰৰ তাত্ক্ষণিক কাৰ্য্যকৰীকৰণত,যদি প্ৰযোজ্য হয়,বেংকে এখন আদৰণি পত্ৰৰ সৈতে মূল ঋণ বিৱৰণ, চুক্তিৰ প্ৰতিলিপি আৰু এখন নথিপত্ৰৰ তালিকা দিব।

g. Information Secrecy:

i. All personal information of the customer would be confidential and would not be disclosed to any third party unless agreed to by customer. The term 'Third party' excludes all Law enforcement agencies, Credit Information Bureaus, Reserve Bank of India, other banks/ financial and lending institutions.

ii. Subject to above Para, customer information would be revealed only under the following circumstances

1. If the bank is compelled by law
2. If it is in the Public Interest to reveal the information
3. If the interest of the Bank require disclosure

g. তথ্যৰ গোপনীয়তা:

i. গ্ৰাহকৰ সকলো ব্যক্তিগত তথ্য গোপনীয় হ'ব আৰু গ্ৰাহকৰ সন্মতি অবিহনে কোনো তৃতীয়পক্ষৰ আগত প্ৰকাশ কৰা নহয়।'তৃতীয় পক্ষ' শব্দটোত সকলো আইনী বলবত্কাৰী সংস্থা, ক্ৰেডিট ইনফৰ্মেশ্যন ব্যুৰো, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, অন্য বেংক/ বিত্তীয় আৰু ঋণ প্ৰদানকাৰী প্ৰতিষ্ঠান অন্তৰ্ভূক্ত নহয়।

ii. উপৰোক্ত দফাৰ বিষয়ত, গ্ৰাহকৰ তথ্য কেৱল তলত দিয়া পৰিস্থিতিতহে প্ৰকাশ কৰা হয়

1. যদি বেংক আইনৰ দ্বাৰা বাধ্য হয়
2. যদি তথ্য প্ৰকাশ কৰাটো ৰাজহুৱা স্বাৰ্থ জনিত হয়
3. যদিহে বেংকৰ স্বাৰ্থত প্ৰকাশ কৰাৰ প্ৰয়োজন হয়

h. Guidelines Applicable to Microfinance Loans:

i. Microfinance loans should be collateral free loans
ii. Loan shall not be linked, with a lien on the deposit account of the borrower
iii. Flexibility on repayment frequency is made available in consent form, filled at the time of application form
iv. Bank/BC Loan officer will conduct the household income assessment during at the time of filling loan application to arrive at loan eligibility. Such income information will be reported to the credit information companies (CICs) as part of regulatory requirement
v. No prepayment penalty will be levied on Microfinance Loans
vi. Details on pricing and charges are provided in FACT SHEET, part of loan documents
vii. Bank shall be accountable for inappropriate behavior by its employees or employees of the outsourced agency/BCs and timely Grievance Redressal.
viii. Guidelines related to Recovery of Loans:
   a. BC field staff shall be allowed to make recovery at the place of residence or work of the borrower if the borrower fails to appear at the designated/ central designated place on two or more successive occasions.
   b. Bank or its agent shall not engage in any harsh methods towards recovery.
   c. Customer can contact to BC Branch/Bank's Toll Free Number/Bank's Nodal officer as details provided in loan card for redressal of recovery related grievances.
   d. BC field staff shall be allowed to do collection/ recovery for borrowers having overdue loan only between timing 9:00am to 6:00 pm. For other borrowers with regular loan accounts, BC field staff can continue with the existing timing/ process as per borrowers' convenience.

h.**মাইক্ৰ’ফাইনান্স ঋণত প্ৰযোজ্য নিৰ্দেশাৱলী**:

i. **মাইক্ৰ’ফাইনান্স ঋণ বন্ধক বিহীন ঋণ হোৱা উচিত**
ii. **ঋণ লওঁতাৰ জমা একাউন্টৰ গ্ৰহাণাধিকাৰৰ সৈতে ঋণক সংযুক্ত কৰিব নোৱাৰিব।**
iii. **আবেদন প্ৰপত্ৰ পূৰণ কৰাৰ সময়ত, সন্মতি পত্ৰত ধন পৰিশোধৰ সঘনতাৰ নমনীয়তা উপলব্ধ কৰা হ’ব।**
iv. **ঋণৰ যোগ্যতাৰ বিষয়ে জানিবলৈ বেংক/ বিচি ঋণ অফিচাৰে ঋণ আবেদনপত্ৰ পূৰণৰ সময়ত ঘৰুৱা আয় মূল্যায়ণ কাৰ্য্য পৰিচালন কৰিব। এনে আয়ৰ তথ্য নিয়ামক আৱশ্যকতাৰ অংশ হিচাপে ক্ৰেডিত ইনফমেশ্যন কোম্পানী** (CICs)**ক জনাব লাগিব।**

v. মাইক্ৰ'ফাইনান্স ঋণত আগতীয়া ধন পৰিশোধৰ জৰিমণা আদায় লোৱা নহয়।

vi. ঋণ নথিপত্ৰৰ অংশ হিচাপে ফেক্টশ্বীটত মূল্য নিৰ্ধাৰণ আৰু মাচুলৰ বিৱৰণ প্ৰদান কৰা হয়।

vii. বেংক ইয়াৰ কৰ্মচাৰী বা আউটছ'ৰ্চিং এজেন্সি/বিচিৰ কৰ্মচাৰীৰ অনুপযুক্ত ব্যৱহাৰৰ বাবে আৰু সময়মতে অভিযোগ নিস্পত্তি বাবে জবাবদিহি হ'ব লাগিব।

viii. **ঋণ পুনৰুদ্ধাৰ সম্বন্ধে নিৰ্দেশাৱলী:**

a. বিচি ফিল্ড ষ্টাফক ঋণলওঁতাৰ বাসস্থান বা কৰ্মস্থলীৰ পৰা ঋণআদায় কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব যদিহে ঋণলওঁতাই নিৰ্ধাৰিত/কেন্দ্ৰীয় ভাৱে নিৰ্ধাৰিত স্থানত উপস্থিত হোৱাৰ দুটা বা তাতোধিক ক্ৰমাগত সুযোগ লোৱাত বিফল হয়।

b. পুনৰুদ্ধাৰ কৰোঁতে বেংক বা ইয়াৰ এজেণ্টে কোনো ধৰণৰ কঠোৰ পদ্ধতি গ্ৰহণত জড়িত নহ'ব।

c. পুনৰুদ্ধাৰ সম্বন্ধীয় অভিযোগ নিস্পত্তিৰ বাবে গ্ৰাহকে ঋণ কাৰ্ডত প্ৰদান কৰা বিৱৰণ অনুসৰি বিচি শাখা/ বেংক টোল ফ্ৰী নম্বৰ/ বেংকৰ নডেল অফিচাৰৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰিব।

d. বি চি ফিল্ড ষ্টাফক পুৱা ৯:০০ বজাৰ পৰা সন্ধিয়া ৬:০০ বজাৰ ভিতৰত সময়ৰ ভিতৰতহে ঋণৰ সময়সীমা অতিক্ৰম কৰা ঋণলওঁতাৰ পৰা সংগ্ৰহ/ আদায় কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব। নিয়মীয়া ঋণ একাউণ্ট থকা আন ঋণলওঁতাসকলৰ বাবে বিচিৰ ফিল্ড ষ্টাফক ঋণলওঁতাসকলৰ সুবিধা অনুসৰি বৰ্তমানৰ সময়/প্ৰক্ৰিয়া অব্যাহত ৰাখিব পাৰিব।