FAIR PRACTICE CODE - LENDING (CUSTOMERS)

ন্যায্য অনুশীলন কোড – ঋণদান (গ্রাহক)

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

1. প্রস্তাবনা

সম্ভাবনা:

আমাদের দেশের গ্রাহকদের সাথে কাজ করার সময় সর্বোত্তম আচরণের সমন্বয় সাধনের উদ্দেশ্যে আরবিএল ব্যাঙ্ক স্বেচ্ছায় ন্যায্য অনুশীলন কোড গ্রহণ করেন। গ্রাহকদের মূল্যবান ইনপুট প্রদান করা এবং ব্যাঙ্কের সাথে গ্রাহকদের কার্যকরী যোগাযোগ সহজতর করাই তাদের উদ্দেশ্য

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.

2. ঘোষণা:

ব্যাঙ্ক দ্বারা ঘোষণা এবং দায়িত্ব গ্রহণ

a. খুচরো ঋণের ক্ষেত্রে কার্যকরী, বিনয়ী, পরিশ্রমী এবং পেশাদার পদ্ধতিতে দ্রুত পরিষেবা প্রদান করবে।
b. ধর্ম, বর্ণ, লিঙ্গ বা অভিযোজনের ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না।
c. লোন প্রোডাক্টের বিজ্ঞাপন ও বিপণনে ন্যায্য ও স্বচ্ছ হবে।
d. ঋণ লেনদেন সংক্রান্ত শর্তাবলী, খরচ, অধিকার এবং দায় সম্পর্কে গ্রাহকদের যথাসময়ে সঠিক তথ্য প্রদান করবে।
e. গ্রাহকদের সাথে কোনো বিরোধ বা মতপার্থক্য থাকলে প্রতিষ্ঠানের মধ্যে অভিযোগ প্রতিকারক দপ্তর দ্বারা সেটি সমাধান করার আন্তরিক প্রচেষ্টা করবে।
f. আন্তরিক ভাবে সমস্ত নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা মেনে চলবে।

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

3. ন্যায্য অনুশীলন:

a. প্রোডাক্টের তথ্য

i. একজন সম্ভাব্য গ্রাহককে তার প্রয়োজন অনুসারে ব্যাঙ্কে উপলব্ধ লোন প্রোডাক্টের পরিসীমা ব্যাখ্যা করে সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য দেওয়া হবে।

ii. পছন্দ করার সময়, গ্রাহককে পছন্দের লোন প্রোডাক্ট সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্য দেওয়া হবে।
iii. গ্রাহককে ঋণের অনুমোদন থেকে বিতরণ পর্যন্ত সমস্ত সংশ্লিষ্ট প্রক্রিয়ার ব্যাখ্যা করা হবে।
iv. পরিষেবা প্রদান এবং উপলব্ধ ঋণ বন্ধ করার প্রক্রিয়া সম্পর্কে গ্রাহককে অবহিত করা হবে।

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. সুদের হার

i. নিম্নলিখিত যেকোনো বা সমস্ত মিডিয়ার মাধ্যমে বিভিন্ন লোন প্রোডাক্টের সুদের হার এবং সুদ ধার্য করার ফ্রিকোয়েন্সি উপলব্ধ হবে, যথা:
   1. অনুমোদন পত্র
ii. ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে এবং যথাপ্রযোজ্য বিসি শাখা/গ্রাহক পরিষেবা পয়েন্টে সুদের হার প্রদর্শিত হবে।
iii. শাখায় প্রদর্শন করার মাধ্যমে

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. সংশোধিত সুদের হার:

i. তারিখ থেকে 15টি কার্যদিবসের মধ্যে বিদ্যমান পরিবর্তনশীল হারে সংশোধিত সুদের হার ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে অথবা গ্রাহকের ডাক ঠিকানায় লিখিত যোগাযোগের মাধ্যমে গ্রাহকদের অবহিত করা হবে।
ii. সুদের হার বা অন্য কোনো মূল্যের পরিবর্তনের ক্ষেত্রে আগে থেকেই ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে এবং এই পরিবর্তনগুলি শুধুমাত্র সম্ভাবত সাপেক্ষে কার্যকর হবে।

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. অতিরিক্ত সুদ:

i. সম্ভাব্য গ্রাহক খেলাফি হলে ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট এবং আবেদনপত্রে অতিরিক্ত সুদের হার সম্পর্কে ব্যাঙ্ক স্পষ্টভাবে অবহিত করবে।
ii. মাইক্রোফিন্যান্স ঋণের জন্য: বিলম্বিত অর্থপ্রদানের জন্য যদি শাস্তিমূলক মূল্য থাকে, তবে তা শুধুমাত্র ওভারডিউ পরিমাণের উপর প্রযোজ্য হবে এবং সম্পূর্ণ ঋণের পরিমাণের উপর নয়।

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. মূল্যসমূহ:

i. ব্যাঙ্ক তার গ্রাহকদের লোন অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত প্রদানযোগ্য সমস্ত কী চার্জের বিশদ বিবরণ ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইট এবং আবেদনপত্রে অবহিত করবে।
ii. চার্জ সংক্রান্ত যে কোনো সংশোধন ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে

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 প্রদানের শর্তাবলী:

i. ব্যাঙ্ক সাধারণত ঋণের অনুরোধের প্রাপ্তি স্বীকার করে
ii. ঋণ মঞ্জুর হলে বা বিতরণের সিদ্ধান্তের পরেই, ব্যাঙ্ক অনুমোদনের শর্তাবলী সহ একটি ঋণ অনুমোদন পত্র বা বিতরণের শর্তাবলী সহ স্বাগতম পত্র প্রদান করবে।
iii. ঋণের আবেদনপত্র; ড্রাফ্ট নথিপত্র বা গ্রাহকের দ্বারা স্বাক্ষরিত অন্যান্য কাগজপত্রে তার পছন্দের প্রোডাক্ট বা পরিষেবা সম্পর্কিত সমস্ত মূল শর্তাবলী বিশদে জানাতে হবে।
iv. ঋণ বিতরণ এবং ঋণের নথিগুলি অবিলম্বে কার্যকর করার সময়, ব্যাঙ্ক মূল ঋণের বিবরণ, চুক্তির অনুলিপি এবং প্রযোজ্য হলে নথিগুলির একটি তালিকাসহ একটি স্বাগতম পত্র প্রদান করবে.

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. তথ্য গোপনীয়তা:

i. গ্রাহকের সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য গোপন রাখা হবে এবং গ্রাহকের সম্মতি না থাকলে তা কোনো তৃতীয় পক্ষের কাছে প্রকাশ করা হবে না। 'তৃতীয় পক্ষের' মধ্যে সমস্ত আইন প্রয়োগকারী সংস্থা, ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরো, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, অন্যান্য ব্যাঙ্ক/আর্থিক এবং ঋণদানকারী প্রতিষ্ঠানগুলিকে বাদ দেওয়া হয়েছে।

ii. উপরের অনুচ্ছেদ সাপেক্ষে, গ্রাহকের তথ্য শুধুমাত্র নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে প্রকাশ করা হবে

    1. ব্যাঙ্ক যদি আইনত বাধ্য হয়
    2. জনস্বার্থে তথ্য প্রকাশ করতে হলে
    3. যদি ব্যাঙ্কের স্বার্থে প্রকাশের প্রয়োজন 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. মাইক্রোফিন্যান্স ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য নির্দেশিকা:

i. মাইক্রোফিন্যান্স ঋণ জামানতমুক্ত হতে হবে
ii. ঋণ গ্রহীতার ডিপোজিট অ্যাকাউন্টে, নিজস্ব কোনো ঋণ সংযুক্ত করা হবে না
iii. আবেদনপত্র পূরণ করার সময় সম্মতি ফর্মে পরিশোধের ফ্রিকোয়েন্সি নমনীয়তা দেওয়া থাকে।
iv. ঋণ পাওয়ার জন্য যোগ্য হওয়ার ক্ষেত্রে ঋণের আবেদন পূরণ করার সময় ব্যাঙ্ক/বিসি লোন অফিসার পরিবারের আয়ের মূল্যায়ন পরিচালনা করবেন। এই ধরনের আয়ের তথ্য নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তার অংশ হিসাবে ক্রেডিট ইনফরমেশন সংস্থাগুলিকে (CICs) রিপোর্ট করা হবে
v. মাইক্রোফিন্যান্স লোনের ক্ষেত্রে কোন প্রিপেমেন্ট পেনাল্টি প্রযোজ্য হবে না

vi. ঋণের নথির অংশ, ফ্যাক্ট শীটে মূল্য এবং চার্জের বিশদ দেওয়া আছে
vii. নিজের কর্মচারী বা আউটসোর্সড এজেন্সি/বিসি কর্মচারীদের অনুপযুক্ত আচরণ এবং সময়মত অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য ব্যাঙ্ক দায়বদ্ধ হবে।

viii. ঋণ রিকভারি সম্পর্কিত নির্দেশিকা:

a. যদি ঋণগ্রহীতা দুই বা তার অধিক সময় ধারাবাহিক ভাবে নির্ধারিত/কেন্দ্রীয় মনোনীত স্থানে উপস্থিত হতে ব্যর্থ হয় তাহলে বিসি ফিল্ড স্টাফদের ঋণগ্রহীতার আবাসস্থল বা কাজের জায়গায় সাক্ষাৎ করে রিকভারির অনুমতি আছে।
b. ব্যাঙ্ক বা তার এজেন্টরা রিকভারির জন্য কোনো কঠোর পদ্ধতি নেবে না।

c. রিকভারি সম্পর্কিত অভিযোগের প্রতিকারের জন্য লোন কার্ডের বিশদ বিবরণে দেওয়া বিসি শাখা/ব্যাঙ্কের টোল ফ্রি নম্বর/ব্যাঙ্কের নোডাল অফিসারের সাথে গ্রাহক যোগাযোগ করতে পারেন।
d. ওভারডিউ লোন গ্রহীতাদের ক্ষেত্রে শুধুমাত্র সকাল 9:00 থেকে সন্ধ্যা 6:00 এর মধ্যে বিসি ফিল্ড স্টাফদের সংগ্রহ/ রিকভারি করার অনুমতি দেওয়া হবে। নিয়মিত লোন অ্যাকাউন্টধারক অন্যান্য ঋণগ্রহীতাদের ক্ষেত্রে, বিসি ফিল্ড স্টাফরা ঋণগ্রহীতার সুবিধা অনুযায়ী বিদ্যমান সময়/প্রক্রিয়ায় কাজ চালিয়ে যেতে পারেন।