

## FAIR PRACTICE CODE – LENDING (CUSTOMERS)

### નિષ્પક્ષ આચરણ સંહિતા – ધીરાણ (ગ્રાહકો)

#### 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. આમુખ

##### અવકાશ:

નિષ્પક્ષ આચરણ સંહિતા એ સ્વૈચ્છિક સંહિતા છે જેને આરબીએલ બેંક દ્વારા અપનાવવામાં આવી છે, જેનો ઉદ્દેશ ભારતમાં અમારા ગ્રાહકો સાથે કામ કરતી વખતે શ્રેષ્ઠ આચરણોનો તાલમેલ પ્રાપ્ત કરવાનો છે. તેનો ઉદ્દેશ ગ્રાહકોને મૂલ્યવાના ઇનપુટ પૂરા પાડવાનો અને બેંક સાથે ગ્રાહકોના અસરકારક સંવાદની સુવિધા આપવાનો છે.

#### 2. DECLARATIONS:

The Bank declares and undertakes

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

#### 2. ઘોષણા:

બેંક ઘોષણા કરે છે અને બાંધધરી આપે છે

- છૂટક ધીરાણની બાબતોમાં સંદર્ભમાં વ્યાવસાયિક રીતે, અસરકારક, નમ્રતાપૂર્વક, ખંતથી અને ઝડપથી સેવાઓ પૂરી પાડવી.

- b. ધર્મ, જાતિ, લિંગ અથવા અભિગમના આધાર પર ભેદભાવ રાખવો નહીં.
- c. લોનના ઉત્પાદનોની જાહેરાત અને માર્કેટિંગમાં નિષ્પક્ષ અને પારદર્શક રહેવું.
- d. ગ્રાહકોને લોનના વ્યવહારોના સંદર્ભમાં શરતો, ખર્ચાઓ, અધિકારો અને જવાબદારીઓ અંગે સચોટ અને સમયસર રીતે માહિતી જાહેર કરવી.
- e. ગ્રાહકો સાથેના કોઈપણ વિવાદો અથવા મતભેદોને ઉકેલવા માટે સદ્ભાવનાથી પ્રયાસ કરવા માટે સંસ્થામાં ફરિયાદ નિવારણ સેલની રચના કરવી.
- f. સદ્ભાવના સાથે તમામ નિયમનકારી જરૂરિયાતોનું પાલન કરવું.

### 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. નિષ્પક્ષ આચરણો:

#### a. પ્રોડક્ટની માહિતી:

- i. સંભવિત ગ્રાહકને તેમની જરૂરિયાતને અનુકૂળ હોય તેવી બેંક પાસે ઉપલબ્ધ લોનની પ્રોડક્ટસની રેન્જની તમામ જરૂરી માહિતીનું પર્યાપ્ત રીતે વર્ણન કરવામાં આવશે.
- ii. વિકલ્પનો ઉપયોગ કરવા માટે, ગ્રાહકને પસંદગીની લોનની પ્રોડક્ટ વિશે સંબંધિત માહિતી આપવામાં આવશે.
- iii. ગ્રાહકને લોન મંજૂર કરવામાં આવે અને નાણાં ચુકવવામાં આવે ત્યાં સુધી તેમાં સમાવિષ્ટ પ્રક્રિયાઓનું વર્ણન કરવામાં આવશે.
- iv. ગ્રાહકને તેમણે લીધેલી લોનની સેવા આપવામાં અને તેને બંધ કરવામાં સમાવિષ્ટ પ્રક્રિયાઓ વિશે માહિતી આપવામાં આવશે.

b. Interest Rates

- i. Interest Rates for different loan products and frequency of charging interest would be made available through and in any one 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. વ્યાજ દરો

1. લોનની અલગ-અલગ પ્રોડક્ટ્સ માટેના વ્યાજ દરો અને વ્યાજ વસૂલવાનું આવર્તન નીચે આપેલા કોઈપણ અથવા બધા માધ્યમોમાં અને તેના દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે, એટલે કે:
  1. મંજૂરી પત્રો
- ii. વ્યાજ દર આરબીએલની વેબસાઇટ અને બીસી શાખા/ગ્રાહક સેવા પોઇન્ટ્સ પર લાગુ પડે તે અનુસાર બતાવવામાં આવશે.
- iii. શાખાઓ પર ડિસ્પ્લે દ્વારા

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. વ્યાજ દરોમાં સુધારો:

- i. હાલના બદલાતા દરમાં વ્યાજ દરોમાં સુધારા અંગે ગ્રાહકને ફેરફારની તારીખથી 15 દિવસમાં બેંકની વેબસાઇટ પર સૂચનાઓ દ્વારા અથવા ગ્રાહકના પત્રવ્યવહારના સરનામે લેખિત કમ્યુનિકેશન દ્વારા સૂચિત કરવામાં આવશે.

- ii. વ્યાજ દર અથવા અન્ય કોઇપણ ચાર્જમાં થતા ફેરફાર વિશે ઋણ લેનારને યોગ્ય રીતે અગાઉથી જાણ કરવામાં આવશે અને આ ફેરફારો માત્ર સંભવિતપણે લાગુ પડશે.

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. વધારાનું વ્યાજ:

- i. સંભવિત ગ્રાહકોને ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં બેંક વધારાના વ્યાજ દરો વિશે બેંકની વેબસાઇટ અને અરજી ફોર્મ પર સ્પષ્ટ રીતે સૂચિત કરશે.
- ii. માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે: વિલંબથી ચુકવણી બદલ પેનલ ચાર્જ જો કોઇ હશે તો, માત્ર બાકી ચુકવણીની રકમ પર લાગુ પડશે અને તે લોનની આખી રકમ પર લાગુ પડશે નહીં.

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. ચાર્જ:

- i. ગ્રાહક દ્વારા તેમના લોન એકાઉન્ટના સંદર્ભમાં ચુકવવા પાત્ર હોય તેવા તમામ મુખ્ય ચાર્જની વિગતો વિશે બેંક દ્વારા બેંકની વેબસાઇટ અને અરજી ફોર્મ પર સૂચિત કરવામાં આવશે.
- ii. ચાર્જમાં થતા કોઇપણ ફેરફારો બેંકની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે

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. ધીરાણ માટે નિયમો અને શરતો:

- i. બેંક સામાન્ય રીતે લોનની વિનંતીની સ્વીકૃતિની રસીદ આપશે
- ii. લોન મંજૂર કરવાના અથવા ચુકવણી કરવાના નિર્ણય પછી તુરંત, બેંક એક લોન મંજૂરી પત્ર પૂરો પાડશે જેમાં સાથે નિયમોનો વિભાગ અથવા ચુકવણીની શરતો સાથે આવકારપત્ર રહેશે.
- iii. ગ્રાહક દ્વારા સહી કરવામાં આવનારા લોનની અરજીના ફોર્મ; ડ્રાફ્ટ દસ્તાવેજો અથવા આવા અન્ય કાગળોમાં તેણીની પસંદગીની પ્રોડક્ટ અથવા સેવાના સંબંધમાં વ્યાપકપણે તમામ મુખ્ય નિયમો અને શરતો સામેલ રહેશે.
- iv. લોનની ચુકવણી પર અને લોનના દસ્તાવેજોના તાત્કાલિક અમલીકરણ પર, બેંક લોનની મુખ્ય વિગતો, કરારની નકલ અને જો લાગુ થવા પાત્ર હોય તો દસ્તાવેજોની યાદી સાથે આવકાર પત્ર શેર કરશે

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. માહિતીની ગુપ્તતા:

- i. ગ્રાહકની તમામ વ્યક્તિગત માહિતી ગોપનીય રાખવામાં આવશે અને તેને કોઈપણ તૃતીય પક્ષ સમક્ષ જાહેર કરવામાં આવશે નહીં, સિવાય કે ગ્રાહક દ્વારા આ બાબતે સંમતિ આપવામાં આવે. 'તૃતીય પક્ષ' શબ્દમાં તમામ કાયદાના અમલીકરણની

એજન્સીઓ, ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન બ્યૂરો, ભારતીય રીઝર્વ બેંક, અન્ય બેંકો/નાણાકીય અને ધીરાણ સંસ્થાઓ બાકાત છે.

- ii. ઉપરોક્ત ફકરાને આધીન, ગ્રાહકની માહિતી માત્ર નીચે ઉલ્લેખિત સંજોગોમાં જાહેર કરવામાં આવશે:
  1. જો બેંકને કાયદા દ્વારા આપવી ફરજિયાત હોય
  2. જો માહિતી જાહેર કરવી એ જાહેર હિતમાં હોય
  3. જો બેંકના હિત માટે તેને જાહેર કરવી જરૂરી હોય

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. માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે લાગુ થવા પાત્ર માર્ગદર્શિકાઓ:

- i. માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન જામીન મુક્ત લોન હોવી જોઇએ

- ii. લોનને ઋણ લેનારના ડિપોઝીટ ખાતા સાથે પૂર્વાધિકાર સાથે લિંક કરવામાં આવશે નહીં
- iii. પરત ચુકવણીના આવર્તન પર અનુકૂળતા સંમતિ ફોર્મમાં ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે, જે અરજી ફોર્મ સાથે ભરવામાં આવે છે
- iv. બેંક/બીસી લોન અધિકારી લોનની અરજી ભરતી વખતે પરિવારની આવકનું મૂલ્યાંકન કરશે જેથી લોનની પાત્રતા નક્કી થઈ શકે. આવી આવકની માહિતી અંગે નિયમનકારી જરૂરિયાત અનુસાર ક્રેડિટ બ્યૂરો કંપનીઓ (CIC)ને જાણ કરવામાં આવશે.
- v. માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પર કોઈ પરત ચુકવણીની પેનલ્ટી લેવામાં આવશે નહીં
- vi. કિંમત અને ચાર્જની વિગતો લોનના દસ્તાવેજના ભાગ ફેક્ટ શીટમાં પૂરી પાડવામાં આવે છે
- vii. બેંકના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સ કરવામાં આવેલી એજન્સી/બીસીના કર્મચારીઓના અયોગ્ય વર્તન બદલ અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ માટે બેંક જવાબદાર રહેશે.
- viii. લોનની રીકવરી સંબંધિત માર્ગદર્શિકાઓ:
  - a. જો ઋણ લેનાર સળંગ બે અથવા વધારે વખત નિર્ધારિત/ કેન્દ્રીય નિર્ધારિત સ્થળે હાજર થવામાં નિષ્ફળ રહે તો, ઋણ લેનારના રહેઠાણના સ્થળે અથવા કાર્યસ્થળે આવીને રીકવરી કરવા માટે બીસી ફિલ્ડ સ્ટાફને અનુમતિ આપવામાં આવશે.
  - b. બેંક અથવા તેના એજન્ટ્સ રીકવરી માટે કોઈપણ કઠોર રીતો અપનાવશે નહીં.
  - c. ગ્રાહક રીકવરી સંબંધિત ફરિયાદોના નિવારણ માટે લોન કાર્ડમાં આપવામાં આવેલી વિગતો અનુસાર બીસી બ્રાન્ચ/બેંકના ટોલ ફ્રી નંબર/બેંકના નોડલ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે.
  - d. બીસી ફિલ્ડ સ્ટાફને માત્ર લોનની ચુકવણીની મુદત વીતી ગઈ હોય તેવા ઋણધારકો માટે સવારે 9:00 થી સાંજે 6:00 વાગ્યા દરમિયાન કલેક્શન / રિકવરી કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે. નિયમિત લોન એકાઉન્ટ ધરાવતા અન્ય ઋણધારકો માટે, બીસી ફિલ્ડ સ્ટાફ ઋણધારકોની સુવિધા અનુસાર હાલના સમય/પ્રક્રિયા સાથે કામ કરવાનું ચાલુ રાખી શકે છે.