

## FAIR PRACTICE CODE – LENDING (CUSTOMERS)

### उचित कार्यप्रणाली संहिता - ऋण (ग्राहक)

#### 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. प्रस्तावना

##### दायरा:

उचित कार्यप्रणाली संहिता आरबीएल बैंक द्वारा अपनाई गई स्वैच्छिक संहिता है जिसका उद्देश्य भारत में अपने ग्राहकों के साथ डील करते समय सर्वोत्तम कार्यप्रणाली का सिंक्रनाइज़ेशन प्राप्त करना है। इसका उद्देश्य ग्राहकों को महत्वपूर्ण इनपुट देना और बैंक के साथ ग्राहकों की प्रभावी बातचीत की सुविधा देना है

#### 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. घोषणाएं:

बैंक इसकी घोषणा करता है और वचन देता है

- खुदरा ऋण के मामले में पेशेवर तरीके से, कुशल, विनम्र, उद्योगी और त्वरित सेवाएं देना।

- b. धर्म, जाति, लिंग या अभिविन्यास के आधार पर भेदभाव नहीं करना।
- c. ऋण उत्पादों के विज्ञापन और विपणन में निष्पक्ष और पारदर्शी होना।
- d. ग्राहकों को ऋण लेनदेन के संबंध में शर्तों, लागतों, अधिकारों और देनदारियों का सटीक और समय पर समाधान देना है।
- e. संगठन के भीतर शिकायत निवारण सेल स्थापित करके ग्राहकों के साथ किसी भी विवाद या मतभेद को सुलझाने के लिए सद्भावपूर्वक प्रयास करना।
- f. सभी नियामक आवश्यकताओं का सद्भावपूर्वक पालन करना।

### 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. उचित कार्यप्रणाली:

#### a. उत्पाद की जानकारी:

- i. संभावित ग्राहक को उसकी आवश्यकताओं के अनुरूप बैंक के पास उपलब्ध ऋण उत्पादों की श्रेणी को पर्याप्त रूप से समझाते हुए सभी आवश्यक जानकारी दी जाएगी।
- ii. विकल्प का प्रयोग करने पर, ग्राहक को पसंदीदा ऋण उत्पाद के बारे में प्रासंगिक जानकारी दी जाएगी।
- iii. ग्राहक को ऋण की स्वीकृति और संवितरण तक शामिल प्रक्रियाओं के बारे में बताया जाएगा।
- iv. ग्राहक को लिए गए ऋण का शोधन और बंद करने में शामिल प्रक्रिया के बारे में सूचित किया जाएगा

#### 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. ब्याज दरें
  - i. अलग-अलग ऋण उत्पादों के लिए ब्याज दरें और ब्याज लेने की आवृत्ति निम्नलिखित में से किसी एक या सभी माध्यम के जरिए उपलब्ध कराई जाएगी, जो इस प्रकार हैं:
    1. स्वीकृति पत्र
  - ii. ब्याज दर को बैंक की वेबसाइट और लागू होने पर बीसी शाखाओं/ग्राहक सेवा स्थल पर दिखाया जाएगा।
  - iii. शाखाओं में डिस्प्ले के माध्यम से
  
- 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. ब्याज दरों में संशोधन:
  - i. मौजूदा अस्थायी दर वाले ग्राहकों को ब्याज दर में संशोधन की सूचना बैंक की वेबसाइट पर अधिसूचनाओं के माध्यम से बदलाव की तारीख से 15 कार्य दिवसों के भीतर दी जाएगी। या ग्राहक के डाक पते पर लिखित संचार के माध्यम से
  - ii. ब्याज दर या किसी अन्य प्रभार में किसी भी बदलाव के लिए ऋणी को अग्रिम रूप से सूचित किया जाएगा और ये बदलाव केवल संभावित रूप से प्रभावी होंगे।
  
- 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. अतिरिक्त ब्याज:

- i. बैंक की वेबसाइट और आवेदन पत्र पर संभावित ग्राहकों को चूक की स्थिति में अतिरिक्त ब्याज दरों के बारे में बैंक स्पष्ट रूप से सूचित करेगा
  - ii. सूक्ष्म वित्त ऋण के लिए: विलंबित भुगतान पर दंडात्मक प्रभार (अगर कोई हो) केवल अतिदेय राशि पर लागू होंगे, न कि पूरी ऋण राशि पर।
- 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. प्रभार:
- i. बैंक ग्राहकों को बैंक की वेबसाइट और आवेदन पत्र पर उनके ऋण खाते के संबंध में देय सभी प्रमुख प्रभारों के विवरण के बारे में सूचित करेगा।
  - ii. प्रभारों में कोई भी संशोधन बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध करवाया जाएगा
- 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. ऋण के लिए नियम और शर्तें:
- i. बैंक आमतौर पर ऋण अनुरोध की प्राप्ति की पावती देगा
  - ii. ऋण की स्वीकृति या संवितरण के निर्णय के तुरंत बाद, बैंक स्वीकृति की शर्तों स्वीकृति पत्र या संवितरण की शर्तों के साथ स्वागत पत्र देगा।
  - iii. ऋण आवेदन प्रपत्र; ग्राहक द्वारा हस्ताक्षर किए जाने वाले ड्राफ्ट दस्तावेज़ या ऐसे अन्य कागजात में उसकी पसंद के उत्पाद या सेवा से संबंधित सभी प्रमुख नियम और शर्तें शामिल होंगी।

- iv. ऋण के संवितरण पर और ऋण दस्तावेजों के तुरंत निष्पादन पर, बैंक मुख्य ऋण विवरण, अनुबंध की प्रति और लागू होने पर दस्तावेजों की सूची के साथ स्वागत पत्र साझा करेगा।

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. सूचना गोपनीयता:

- i. ग्राहक की सभी व्यक्तिगत जानकारी गोपनीय होगी और किसी तृतीय-पक्ष के सामने तब तक प्रकट नहीं की जाएगी जब तक ग्राहक की सहमति न हो। 'तृतीय-पक्ष' शब्द में सभी कानून प्रवर्तन एजेंसियां, क्रेडिट सूचना ब्यूरो, भारतीय रिजर्व बैंक, अन्य बैंक/वित्तीय और ऋण देने वाली संस्थाएं शामिल नहीं हैं।
- ii. उपरोक्त अनुच्छेद के अनुसार, ग्राहक की जानकारी केवल निम्नलिखित स्थितियों में प्रकट की जाएगी:
  1. अगर कानून द्वारा बैंक मजबूर है
  2. अगर जानकारी प्रकट करना जनहित में है
  3. अगर बैंक के हित के लिए प्रकटीकरण की आवश्यकता है

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. सूक्ष्म वित्त ऋणों के लिए लागू दिशानिर्देश:
- i. सूक्ष्म वित्त ऋण संपार्श्विक मुक्त ऋण होना चाहिए
  - ii. ऋण को ऋणी के जमा खाते पर वैध अधिकार के साथ लिंक नहीं किया जाएगा
  - iii. पुनर्भुगतान आवृत्ति पर फ्लेसिबिलिटी सहमति प्रपत्र में उपलब्ध करवाया जाता है जिसे आवेदन पत्र के समय भरा जाता है
  - iv. बैंक/बीसी ऋण अधिकारी ऋण पात्रता पर पहुंचने के लिए ऋण आवेदन भरने के समय घरेलू आय का आकलन करेंगे। नियामक आवश्यकता के हिस्से के रूप में, इस तरह की आय की जानकारी क्रेडिट सूचना कंपनियों (सीआईसी) को दी जाएगी
  - v. सूक्ष्म वित्त ऋणों पर कोई पूर्व भुगतान जुर्माना नहीं लगाया जाएगा
  - vi. मूल्य निर्धारण और प्रभारों का विवरण ऋण दस्तावेजों के भाग, फैक्टशीट में दिया गया है
  - vii. बैंक अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी/बीसी के कर्मचारियों द्वारा अनुचित व्यवहार और समयपूर्वक शिकायत निवारण के लिए जवाबदेह होगा।
  - viii. ऋण की रिकवरी से संबंधित दिशानिर्देश:

- a. अगर ऋणी लगातार दो या इससे अधिक अवसरों पर निर्दिष्ट/केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है, तो बीसी क्षेत्र कर्मचारी को ऋणी के निवास स्थान या कार्यस्थल पर रिकवरी की अनुमति दी जाएगी।
- b. बैंक या उसका एजेंट रिकवरी के लिए किसी भी कठोर तरीके में शामिल नहीं होगा।
- c. ग्राहक रिकवरी संबंधी शिकायतों के निवारण के लिए ऋण कार्ड में दिए गए विवरण के रूप में बीसी शाखा/बैंक के टोल फ्री नंबर/बैंक के नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।
- d. बीसी क्षेत्र कर्मचारी को केवल सुबह 9:00 बजे से शाम 6:00 बजे के बीच अतिदेय ऋण वाले उधारकर्ताओं से संग्रह/ रिकवरी करने की अनुमति दी जाएगी। नियमित ऋण खातों वाले अन्य उधारकर्ताओं के लिए, बीसी क्षेत्र कर्मचारी उधारकर्ताओं की सुविधा के अनुसार मौजूदा समय/प्रक्रिया का अनुसरण करना जारी रख सकते हैं।