

FAIR PRACTICE CODE – LENDING (CUSTOMERS)

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് - വായ്പ നൽകൽ
(ഉപഭോക്താക്കൾ)

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. ആമുഖം

വ്യാപ്തി:

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് എന്നത് ഇന്ത്യയിലെ ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ മികച്ച രീതികളുടെ സമന്വയം കൈവരിക്കാൻ ലക്ഷ്യമിടുന്നതിനായി ആർബിഎൽ ബാങ്ക് സ്വീകരിച്ച ഒരു സ്വയംസന്നദ്ധമായ നിയമാവലിയാണ്. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിലയേറിയ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകാനും ബാങ്കുമായി ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഫലപ്രദമായ ഇടപെടൽ സുഗമമാക്കാനും ഇത് ലക്ഷ്യമിടുന്നു

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. പ്രസ്താവനകൾ:

ബാങ്ക് ഇനിപ്പറയുന്നവ പ്രസ്താവിക്കുകയും നടപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു

- a) നീട്ടലിൽ വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ പ്രൊഫഷണലായ രീതിയിൽ, കാര്യക്ഷമവും, മര്യാദയുള്ളതും, ശ്രദ്ധയുള്ളതും, വേഗത്തിലുള്ളതുമായ സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന്.
- b) മതം, ജാതി, ലിംഗം, അല്ലെങ്കിൽ ലൈംഗികാഭിമുഖ്യം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കരുത്.
- c) വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ പരസ്യത്തിലും വിപണനത്തിലും നീതിയും സുതാര്യതയും പുലർത്തുക.
- d) വായ്പാ ഇടപാടുകളെ സംബന്ധിച്ച നിബന്ധനകൾ, ചെലവുകൾ, അവകാശങ്ങൾ, ബാധ്യതകൾ എന്നിവയുടെ കൃത്യവും സമയബന്ധിതവുമായ വെളിപ്പെടുത്തൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്നതിന്.
- e) സ്ഥാപനത്തിൽ പരാതി പരിഹാര സെല്ലുകൾ സ്ഥാപിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എന്തെങ്കിലും തർക്കങ്ങളോ അഭിപ്രായവ്യത്യാസങ്ങളോ പരിഹരിക്കാൻ ഉത്തമ വിശ്വാസത്തോടെ ശ്രമിക്കുന്നതിന്.
- f) ഉത്തമ വിശ്വാസത്തോടെ എല്ലാ നിയന്ത്രണ ആവശ്യകതകളും പാലിക്കുക.

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. ന്യായമായ നടപടികൾ:

a. ഉൽപ്പന്നങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരം:

- i. ഭാവിയിൽ സാധ്യതയുള്ള ഉപഭോക്താവിന് അവന്റെ/അവളുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുയോജ്യമായ രീതിയിൽ ബാങ്കിൽ ലഭ്യമായ വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ

നീരയെ മതിയായ രീതിയിൽ വിശദീകരിച്ചുകൊണ്ട് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും നൽകും.

- ii. തിരഞ്ഞെടുക്കുമ്പോൾ, ഉപഭോക്താവിന് തിരഞ്ഞെടുത്ത വായ്പാ ഉൽപ്പന്നത്തെക്കുറിച്ചുള്ള പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകും.
- iii. വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതും വിതരണം ചെയ്യുന്നതും വരെയുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് വിശദീകരിച്ച് നൽകും.
- iv. എടുത്ത വായ്പയുടെ സേവനം നൽകുന്നതിനും അവസാനിപ്പിക്കുന്നതിനുമുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും

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. പലിശ നിരക്കുകൾ

- i. വ്യത്യസ്ത വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കുള്ള പലിശ നിരക്കുകളും പലിശ ഈടാക്കുന്നതിന്റെ തവണയും ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും അല്ലെങ്കിൽ എല്ലാ മാധ്യമങ്ങളിലൂടെയോ ലഭ്യമാക്കും, അതായത്:
 - 1. അനുമതി കത്തുകൾ
- ii. പലിശ നിരക്ക് ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും ബാധകമായ ബിസി ശാഖകളിലും/ഉപഭോക്തൃ സേവന കേന്ദ്രങ്ങളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- iii. ശാഖകളിലെ പ്രദർശനത്തിലൂടെ

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. പലിശ നിരക്കുകളിലെ തിരുത്തൽ:

- i. നിലവിലുള്ള വേരിയബിൾ നിരക്കുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള പലിശ നിരക്കിലെ തിരുത്തലുകൾ മാറ്റിയ തീയതി മുതൽ 15 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലെ അറിയിപ്പുകൾ വഴി അറിയിക്കും. അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ തപാൽ വിലാസത്തിൽ രേഖാമൂലമുള്ള ആശയവിനിമയത്തിലൂടെ അറിയിക്കും.
- ii. പലിശ നിരക്കിലോ മറ്റേതെങ്കിലും നിരക്കുകളിലോ എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ അത് കടം വാങ്ങുന്നയാളെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. ഈ മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയുള്ളൂ.

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. അധിക പലിശ:

- i. ഭാവി ഉപഭോക്താക്കൾ വീഴ്ച വരുത്തിയാലുള്ള അധിക പലിശ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും അപേക്ഷാ ഫോമിലും ബാങ്ക് വ്യക്തമായി അറിയിക്കും.
- ii. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്ക്: പിഴ അടയ്ക്കേണ്ട തുക എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, കുടിശ്ശികയായ തുകയ്ക്ക് മാത്രമേ ബാധകമാകൂ, മുഴുവൻ വായ്പാ തുകയ്ക്കും ബാധകമല്ല.

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. നിരക്കുകൾ:

- i. വായ്പാ അക്കൗണ്ടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താക്കൾ അടയ്ക്കേണ്ട എല്ലാ പ്രധാന നിരക്കുകളുടെയും വിശദാംശങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും അപേക്ഷാ ഫോമിലും ബാങ്ക് അറിയിക്കും.
- ii. ചാർജ്ജുകളിലെ ഏത് തിരുത്തലും ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും

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. വായ്പ നൽകുന്നതിനുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും:

- i. വായ്പാ അഭ്യർത്ഥന കൈപ്പറ്റുമ്പോൾ ബാങ്ക് സാധാരണയായി ഒരു രസീത് നൽകും
- ii. വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിനോ വിതരണം ചെയ്യുന്നതിനോ ഉള്ള തീരുമാനത്തിന് തൊട്ടുപിന്നാലെ, ബാങ്ക് അനുമതിയുടെ നിബന്ധനകളുള്ള ഒരു വായ്പാ അനുമതി കത്ത് അല്ലെങ്കിൽ വിതരണത്തിന്റെ നിബന്ധനകൾ അടങ്ങിയ സ്വാഗത കത്ത് നൽകും.
- iii. വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമുകൾ; ഒരു ഉപഭോക്താവ് ഒപ്പിടേണ്ട ഡ്രാഫ്റ്റ് രേഖകളിലോ മറ്റ് കടലാസ്സുകളിലോ തിരഞ്ഞെടുക്കുന്ന ഉൽപ്പന്നമോ സേവനമോ സംബന്ധിച്ച എല്ലാ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സമഗ്രമായി അടങ്ങിയിരിക്കണം.

- iv. വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുമ്പോഴും കൂടാതെ വായ്പാ രേഖകൾ ഉടനടി നടപ്പിലാക്കുമ്പോഴും, പ്രധാന ലോൺ വിശദാംശങ്ങൾ, കരാറിന്റെ പകർപ്പ്, ബാധകമെങ്കിൽ രേഖകളുടെ പട്ടിക എന്നിവ സഹിതമുള്ള സ്വാഗത കത്ത് ബാങ്ക് നൽകും.

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. വിവരത്തിന്റെ രഹസ്യസ്വഭാവം:

- i. ഉപഭോക്താവിന്റെ എല്ലാ വ്യക്തിപരമായ വിവരങ്ങളും രഹസ്യമായിരിക്കും, കൂടാതെ ഉപഭോക്താവ് സമ്മതിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ ഒരു മൂന്നാം കക്ഷിയും വെളിപ്പെടുത്തുകയുമില്ല. 'മൂന്നാം കക്ഷി' എന്ന പദം എല്ലാ നിയമ നിർവ്വഹണ ഏജൻസികൾ, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ ബ്യൂറോകൾ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, മറ്റ് ബാങ്കുകൾ/ സാമ്പത്തിക, വായ്പാ സ്ഥാപനങ്ങൾ എന്നിവയെ ഒഴിവാക്കുന്നു.
- ii. മുകളിലുള്ള ഖണ്ഡികയ്ക്ക് വിധേയമായി, ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ മാത്രമേ വെളിപ്പെടുത്തുകയുള്ളൂ
 1. ബാങ്ക് നിയമപ്രകാരം നിർബന്ധിക്കപ്പെട്ടാൽ
 2. പൊതുതാൽപ്പര്യമാണെങ്കിൽ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തണം
 3. ബാങ്കിന്റെ താൽപ്പര്യം വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ

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. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾക്ക് ബാധകമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ:
- i. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾ ഈടാക്കൽ വായ്പകളായിരിക്കണം
- ii. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ഡിപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടിൽ മറ്റൊരാളുടെ സ്വന്തം കൈവശം വെയ്ക്കാൻ അവകാശമുള്ളയാളുമായി വായ്പ ലിങ്ക് ചെയ്യപ്പെടില്ല
- iii. അപേക്ഷാ ഫോം നൽകുന്ന സമയത്ത് പൂരിപ്പിച്ച സമ്മത പത്രത്തിൽ തിരിച്ചടവ് തവണയിലെ ഷെക്സിബിലിറ്റി ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്
- iv. വായ്പാ യോഗ്യതയിലെത്തുന്നതിന് വായ്പാ അപേക്ഷ പൂരിപ്പിക്കുന്ന സമയത്ത് ബാങ്ക്/ബിസി ലോൺ ഓഫീസർ കൂടുംബത്തിന്റെ വരുമാനം വിലയിരുത്തൽ നടത്തും. റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യകതയുടെ ഭാഗമായി അത്തരം വരുമാന വിവരങ്ങൾ

- ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക് (സിഐസി) റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യും
- v. മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകളിൽ മുൻകൂർ പേയ്മെന്റിന് പിഴ ഈടാക്കില്ല
 - vi. വായ്പാ രേഖകളുടെ ഭാഗമായ ഫാക്ട് ഷീറ്റിൽ വിലയും നിരക്കുകളും സംബന്ധിച്ച വിശദാംശങ്ങൾ നൽകിയിട്ടുണ്ട്
 - vii. ബാങ്ക് അതിന്റെ ജീവനക്കാർ അല്ലെങ്കിൽ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസി/ബിസി ജീവനക്കാരുടെ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിനും സമയബന്ധിതമായ പരാതി പരിഹാരത്തിനും ഉത്തരവാദിത്തം വഹിക്കും.
 - viii. വായ്പകളുടെ റിക്കവറിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ:
 - a. രണ്ടോ അതിലധികമോ തവണ തുടർച്ചയായി നിയുക്ത/കേന്ദ്ര നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് ഹാജരാകുന്നതിൽ പരാജയപ്പെട്ടാൽ, വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളുടെ താമസസ്ഥലത്തോ ജോലിസ്ഥലത്തോ റിക്കവറി നടത്താൻ ബിസി ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിനെ അനുവദിക്കും.
 - b. ബാങ്കോ അതിന്റെ ഏജന്റോ റിക്കവറിക്ക് വേണ്ടി കർക്കശമായ രീതികളിൽ ഏർപ്പെടാൻ പാടില്ല.
 - c. റിക്കവറിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് വായ്പാ കാർഡിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് ബിസി ബ്രാഞ്ച്/ബാങ്കിന്റെ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ/ബാങ്കിന്റെ നോഡൽ ഓഫീസർ എന്നിവരുമായി ബന്ധപ്പെടാം.
 - d. രാവിലെ 9:00 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6:00 വരെയുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ മാത്രമേ വായ്പാ കുടിശ്ശികയുള്ളവരുടെ കളക്ഷൻ/ റിക്കവറി നടത്താൻ ബിസി ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫുകൾക്ക് അനുവാദമുള്ളൂ. സാധാരണ വായ്പാ അക്കൗണ്ടുകളുള്ള മറ്റ് വായ്പക്കാർക്ക്, ബിസി ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിന് വായ്പയെടുത്തവരുടെ സൗകര്യത്തിനനുസരിച്ച് നിലവിലുള്ള സമയം/പ്രക്രിയ തുടരാം.