

FAIR PRACTICE CODE - LENDING (CUSTOMERS)

निष्पक्ष पद्धतीचे तत्व - कर्ज(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

व्याप्ती:

निष्पक्ष पद्धतीचे तत्व हे आरबीएल बँकेद्वारे स्वीकारण्यात आलेले एक ऐच्छिक तत्व आहे, ज्याचा उद्देश्य आहे भारतातील आमच्या ग्राहकांसोबत व्यवहार करताना सर्वोत्तम पद्धतीचा ताळमेळ साध्य करणे. याचा उद्देश्य आहे ग्राहकांना बहुमोल सहकार्य देणे आणि बँकेसोबत ग्राहकांचा प्रभावी संपर्क सुलभ करणे.

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.

- 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. घोषणा:

बँक घोषणा करते आणि जबाबदारी घेते

- a. किरकोळ कर्जाच्या बाबतीत व्यावसायिक पद्धतीने, कार्यक्षम, विनम्र, स्थिर आणि जलद सेवा प्रदान करेल.
- b. धर्म, जाती, लिंग, किंवा पसंतीच्या आधारे भेदभाव करणार नाही.
- c. कर्ज उत्पादनांच्या जाहिराती आणि मार्केटिंगमध्ये निष्पक्ष आणि पारदर्शक असणे.
- d. कर्जाच्या व्यवहारांबाबत ग्राहकांना अटी, खर्च, अधिकार आणि दायित्वे यांचे अचूक आणि वेळेवर प्रकटीकरण प्रदान करणे.
- e. संस्थेमध्ये तक्रार निवारण कक्ष स्थापन करून ग्राहकांशी कोणतेही वाद किंवा मतभेद सोडवण्याचा सद्भावनेने प्रयत्न करणे.
- f. सद्भावनेने सर्व नियामक आवश्यकतांचे पालन करणे.

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. निष्पक्ष पद्धती:

a. उत्पादन माहिती:

- i. एक संभाव्य ग्राहकाला त्याच्या / तिच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी बँकेकडे उपलब्ध असलेल्या कर्ज उत्पादनांच्या श्रेणीचे स्पष्टीकरण देणारी सर्व आवश्यक माहिती दिली जाईल.
- ii. निवडीचा वापर केल्यावर, ग्राहकाला पसंतीच्या कर्ज उत्पादनाविषयी संबंधित माहिती दिली जाईल.
- iii. कर्ज मंजूरी आणि वितरण होईपर्यंत ग्राहकाला संबंधित प्रक्रिया समजावून सांगितली जाईल.
- iv. घेतलेल्या कर्जाची सेवा आणि बंद करण्याच्या प्रक्रियेबद्दल ग्राहकाला माहिती दिली जाईल.

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. व्याज दर

- i. विविध कर्ज उत्पादनांसाठीचे व्याजदर आणि व्याज आकारण्याची वारंवारता खालीलपैकी कोणाच्याही किंवा सर्व माध्यमांद्वारे उपलब्ध करून दिली जाईल, म्हणजेच:
 1. मंजूरी पत्रे
- ii. व्याज दर बँकेच्या वेबसाइटवर आणि बीसी शाखा/ लागू होणाऱ्या ग्राहक सेवा बिंदूवर सादर केले जातील.

iii. शाखांमधील डिस्प्ले द्वारे

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. व्याज दरातील सुधार:

- i. विद्यमान परिवर्तनीय दर ग्राहकांना व्याज दरातील सुधारणा बदलाच्या तारखेपासून 15 कार्य दिवसांच्या आत बँकेच्या वेबसाइटवरील अधिसूचनांद्वारे सूचित केल्या जातील. किंवा ग्राहकाच्या पोस्टल पत्त्यावर लेखी पत्राद्वारे कळवले जातील.
- ii. व्याजदरातील कोणताही बदल किंवा इतर कोणतेही शुल्क कर्जदाराला अगोदरच सूचित केले जाईल आणि हे बदल केवळ संभाव्यतेने प्रभावी होतील.

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 व्याज:

- i. बँकेच्या वेबसाइटवर आणि अर्ज फॉर्मवर संभाव्य ग्राहकांना डिफॉल्ट झाल्यास अतिरिक्त व्याजदरांबद्दल बँक स्पष्टपणे सूचित करेल.
- ii. मायक्रोफायनांस कर्जासाठी: दंडात्मक शुल्क, जर काही असेल तर, विलंबित देयकावर केवळ थकीत रक्कमेवर लागू होईल, संपूर्ण कर्जाच्या रक्कमेवर नाही.

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. शुल्क:

- i. बँक ग्राहकांना त्यांच्या कर्ज खात्यासंदर्भात देय असलेल्या सर्व प्रमुख शुल्कांचा तपशील बँकेच्या वेबसाइटवर आणि अर्जावर सूचित करेल.
- ii. शुल्कातील कोणतेही सुधार बँकेच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिले जातील.

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. कर्जासाठी अटी आणि नियम:

- i. बँक सामान्यतः कर्जाची विनंती प्राप्त झाल्याची पावती देईल.
- ii. कर्ज मंजूर करण्याचा किंवा वितरित करण्याचा निर्णय घेतल्यानंतर लगेचच, बँक मंजूरीच्या अटींसह कर्ज मंजूरी पत्र किंवा वितरणाच्या अटींसह स्वागत पत्र प्रदान करेल.
- iii. कर्जाच्या अर्जाचा फॉर्म; मसुदा दस्तऐवज किंवा ग्राहकाने स्वाक्षरी करायच्या इतर अशा कागदपत्रांमध्ये त्याच्या पसंतीच्या उत्पादन किंवा सेवेशी संबंधित सर्व प्रमुख अटी व शर्तीचा विस्तृतपणे समावेश असेल.
- iv. कर्ज वाटप केल्यावर आणि कर्जाच्या कागदपत्रांची तत्काळ पूर्तता केल्यावर, बँक कर्जाचे मुख्य तपशील, कराराची प्रत आणि, लागू होत असल्यास, कागदपत्रांची यादी असलेले स्वागत पत्र सामायिक करेल.

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. माहितीची गुप्तता:

- i. ग्राहकाची सर्व वैयक्तिक माहिती गोपनीय असेल आणि ग्राहक सहमत असल्याशिवाय ती कोणत्याही तृतीय पक्षाला उघड केली जाणार नाही. 'तृतीय पक्ष' या शब्दात सर्व कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या एजन्सी, क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्युरो, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, इतर बँका/ वित्तीय आणि कर्ज देणाऱ्या संस्थांचा समावेश नाही.
- ii. उपरोक्त परिच्छेदाच्या अधीन, ग्राहकाची माहिती खालील परिस्थितीतच उघड केली जाईल
 1. जर बँकेवर कायद्याद्वारे सक्ती केली जाते
 2. जर माहिती उघड करणे हे जनहिताचे असेल
 3. जर बँकेच्या हितासाठी उघड करणे आवश्यक असेल

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. मायक्रोफायनांस कर्जांना लागू होणारी मार्गदर्शक तत्वे:
- मायक्रोफायनांस कर्ज हे तारणमुक्त कर्ज असायला हवे.
 - हे कर्ज कर्जदाराच्या ठेव खात्यावर अधिकारासह, जोडले गेलेले नसेल.
 - परतफेडीच्या वारंवारतेविषयी लवचिकता, अर्जाच्या वेळी भरलेल्या संमती फॉर्ममध्ये उपलब्ध करून दिली जाते.
 - बँक/ बीसी कर्ज अधिकारी कर्जाच्या पात्रतेपर्यंत पोहोचण्यासाठी कर्जाचा अर्ज भरण्याच्या वेळी घरगुती उत्पन्नाचे मूल्यमापन करतील. नियामक आवश्यकतेचा भाग म्हणून अशी उत्पन्नाची माहिती क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपन्यांना (सीआयसी) कळवली जाईल.
 - मायक्रो फायनांस कर्जावर मुदतपूर्व परतफेडीवर दंड आकारला जाणार नाही.
 - किंमत आणि शुल्काचे तपशील फॅक्ट शीटमध्ये दिले आहेत, जे कर्जाच्या कागदपत्रांचा एक भाग आहे.
 - बँक तिच्या कर्मचाऱ्यांकडून किंवा आउटसोर्स एजन्सी/ बीसीच्या कर्मचाऱ्यांकडून झालेल्या अनुचित वर्तनासाठी आणि वेळेवर तक्रार निवारणासाठी जबाबदार असेल.
 - कर्ज वसूलीशी संबंधित मार्गदर्शक तत्वे:

- a. बीसी फील्ड कर्मचाऱ्यांना कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी वसुली करण्याची परवानगी असेल जर कर्जदार दोन किंवा अधिक प्रसंगी निर्धारित/केंद्रीय निर्धारित ठिकाणी हजर राहण्यास अपयशी ठरतात.
- b. बँक किंवा तिचा एजंट वसुलीसाठी कोणत्याही कठोर पद्धतीचा वापर करणार नाही.
- c. वसुलीशी संबंधित तक्रारींच्या निवारणासाठी लोन कार्डमध्ये दिलेल्या तपशीलांनुसार ग्राहक बीसी शाखा/ बँकेचा टोल फ्री क्रमांक/ बँकेच्या नोडल अधिकाऱ्यास संपर्क करू शकतात.
- d. बीसी फील्ड कर्मचाऱ्यांना फक्त सकाळी 9 ते संध्याकाळी 6 च्या दरम्यान थकबाकी असलेल्या कर्जदारांकडून वसुली करण्याची परवानगी आहे. नियमित कर्ज खाती असलेल्या इतर कर्जदारांसाठी, बीसी फील्ड कर्मचारी कर्जदाराच्या सोयीनुसार विद्यमान वेळ/ प्रक्रिया सुरु ठेवू शकतात.