FAIR PRACTICE CODE – LENDING (CUSTOMERS)

ଉତ୍ତମ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା – ଋଣ ପ୍ରଦାନ (ଗ୍ରାହକ)

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. ମୁଖବନ୍ଧ

ପରିସର:

ଉତ୍ତମ ଅଭ୍ୟାସ ସଂହିତା ହେଉଛି ଆରବିଏଲ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଏକ ସ୍ୱେଚ୍ଛାକୃତ ସଂହିତା, ଯାହା ଭାରତରେ ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡିକର ଅନୁକୂଳନ ହାସଲ କରିବାକୁ ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖିଛି । ଏହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମୂଲ୍ୟବାନ ମତାମତ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖିଛି ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ପାରସ୍ପରିକ ସମ୍ପର୍କକୁ ସୁଗମ କରିବ ।

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. ଘୋଷଣା:

ବ୍ୟାଙ୍କ ଘୋଷଣା କରେ ଓ ଅଙ୍ଗୀକାର କରେ

a. ଖୁଚୁରା ଋଣ ପ୍ରଦାନରେ ବୃତ୍ତିଗତ ଢଙ୍ଗରେ, ତୁରନ୍ତ, ସୌହାର୍ଦ୍ଦ୍ୟମୂଳକ, ଯତ୍ନପୂର୍ବକ ଏବଂ ଦ୍ରୁତ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ।
b. ଧର୍ମ, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ କିମ୍ବା ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ ନ କରିବା ।

c. ଋଣ ଉତ୍ପାଦର ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ମାର୍କେଟିଂରେ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛ ହେବା ।

d. ଋଣ କାରବାର ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସଠିକ୍ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ଖର୍ଚ୍ଚ, ଅଧିକାର ଏବଂ ଦେୟ ଉପରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ।

e. ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କକ୍ଷ ସ୍ଥାପନ କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କୌଣସି ବିବାଦ କିମ୍ବା ପାର୍ଥକ୍ୟ ସମାଧାନ କରିବାକୁ ସୁବିଶ୍ୱାସରେ ଚେଷ୍ଟା କରିବା ।

f. ଉତ୍ତମ ବିଶ୍ୱାସରେ ସମସ୍ତ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପାଳନ କରିବା ।

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. ଉତ୍ତମ ଅଭ୍ୟାସ:

a. ଉତ୍ପାଦ ସୂଚନା:

i. ଜଣେ ଆଶାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଉପଲବ୍ଧ ଋଣ ଉତ୍ପାଦର ପରିସରକୁ ଯଥେଷ୍ଟ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରି ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ।
ii. ପସନ୍ଦ ଜାଣିବା ଉପରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପସନ୍ଦର ଋଣ ଉତ୍ପାଦ ବିଷୟରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ।
iii. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଋଣ ମଞ୍ଜୁର ଏବଂ ବିତରଣ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଜଡିତ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗୁଡିକ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯିବ।
iv. ସେବା ଏବଂ ଋଣ ବନ୍ଦ କରିବାରେ ଜଡିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

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. ସୁଧ ହାର

i. ବିଭିନ୍ନ ରଣ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଚାର୍ଜିଂ ସୁଧର ବାରମ୍ବାରତା ଯେକୌଣସି କିମ୍ବା ନିମ୍ନଲିଖିତ ସମସ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ଯଥା:
   1. ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର

ii. ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟରେ ଏବଂ ବିସି ଶାଖା/ଗ୍ରାହକ ସେବା କେନ୍ଦ୍ରରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଭାବରେ ସୁଧ ହାର ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।

iii. ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ ମାଧ୍ୟମରେ

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. ସୁଧ ହାରରେ ସଂଶୋଧନ:

   i. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିଦ୍ୟମାନ ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ହାରରେ ସୁଧ ହାର ସଂଶୋଧନ ବ୍ୟାଙ୍କର ବିଜ୍ଞପ୍ତି ମାଧ୍ୟମରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ତାରିଖ ଠାରୁ 15 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଡାକ ଠିକଣାରେ ଲିଖିତ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ଅବଗତ ହବେ |
   ii. ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଚାର୍ଜ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଆଗୁଆ ଅବଗତ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡିକ କେବଳ ଆଶାଜନକ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ହେବ।

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. ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ:

   i. ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଖିଲାପ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ହାର ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ର ୱେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଫର୍ମରେ ସ୍ୱଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚିତ କରିବ ।
   ii. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପାଇଁ : ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ଉପରେ ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ କେବଳ ଅତିଦେୟ ରାଶି ଉପରେ ଲାଗୁ କରାଯିବ, ସମଗ୍ର ରଣ ରାଶି ଉପରେ ନୁହେଁ ।

RBL BANK
apno ka bank

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. ଶୁଳ୍କ:

   i. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଦେବାକୁ ହେଉଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରମୁଖ ଦେୟ ବିଷୟରେ ବିବରଣୀ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଏହାର ୱେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ସୂଚିତ କରିବ।
   ii. ଶୁଳ୍କରେ କୌଣସି ସଂଶୋଧନ ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ।

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. ଋଣ ପାଇଁ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ:

   i. ବ୍ୟାଙ୍କ ଋଣ ଆବେଦନର ଅନୁରୋଧ ଉପରେ ସାଧାରଣତଃ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର କରିବ ।
   ii. ଋଣ ମଞ୍ଜୁରୀ କିମ୍ବା ବିତରଣ ନିଷ୍ପତ୍ତି ପରେ ତୁରନ୍ତ, ବ୍ୟାଙ୍କ ମଞ୍ଜୁରୀର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏକ ଋଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର କିମ୍ବା ବିତରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ସ୍ୱାଗତ ପତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରିବ।
   iii. ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମଗୁଡ଼ିକ; ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ହେବାକୁ ଥିବା ଚିଠା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ କିମ୍ବା ଏହିପରି ଅନ୍ୟ କାଗଜପତ୍ରରେ ତାଙ୍କ ପସନ୍ଦର ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ପ୍ରମୁଖ ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ ରହିବ ।
   iv. ଋଣ ବିତରଣ ଏବଂ ଋଣ ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡିକର ତୁରନ୍ତ ସଂପାଦନ ଉପରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ମୁଖ୍ୟ ଋଣ ବିବରଣୀ, ଚୁକ୍ତିନାମା କପି ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେଲେ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟର ଏକ ତାଲିକା ସହିତ ଏକ ସ୍ୱାଗତ ପତ୍ର ଅଂଶୀଦାର କରିବ।

RBL BANK
apno ka bank

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. ସୂଚନା ଗୋପନୀୟତା:
   i. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ଗୋପନୀୟ ହେବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ରାଜି ନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ନାହିଁ। 'ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ' କହିଲେ ସମସ୍ତ ଆଇନ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ ସଂସ୍ଥା, କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ବ୍ୟୁରୋ, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ/ ଆର୍ଥିକ ଏବଂ ଋଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ଅନୁଷ୍ଠାନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନୁହେଁ।
   ii. ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁଚ୍ଛେଦ ଅନୁଯାୟୀ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା କେବଳ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ ପ୍ରକାଶ ପାଇବ
      1. ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଆଇନ ଦ୍ଵାରା ବାଧ୍ୟ ହୁଏ
      2. ଯଦି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ଜନସ୍ୱାର୍ଥରେ ଦୃଷ୍ଟିରୁ ଆବଶ୍ୟକ
      3. ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କର ଆଗ୍ରହ ପ୍ରକାଶ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ କରେ

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. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ:

i. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ କୋଲାଟେରାଲ୍ ଫ୍ରି ଲୋନ୍ ବା ବନ୍ଧକମୁକ୍ତ ଋଣ ହେବା ଉଚିତ୍।

ii. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଜମା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଏକ ଲିଏନ୍ ସହିତ ଋଣ ଲିଙ୍କ୍ ହେବ ନାହିଁ।

iii. ପରିଶୋଧ ବାରମ୍ବାରତା ଉପରେ ନମନୀୟତା ସମ୍ମତି ଫର୍ମରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଇଛି, ଯାହାକି ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସମୟରେ ପୂରଣ ହୋଇଛି।

iv. ଋଣ ଯୋଗ୍ୟତାରେ ଉପନୀତ ହେବା ପାଇଁ ଋଣ ଆବେଦନ ପତ୍ର ପୂରଣ କରିବା ସମୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ/ବିସି ଲୋନ୍ ଅଧିକାରୀ ପରିବାରର ଆୟ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବେ। ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତାର ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ ଏହିପରି ଆୟ ସୂଚନା କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀଗୁଡିକ (ସିଆଇସି)କୁ ରିପୋର୍ଟ କରାଯିବ।

v. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ଋଣ ଉପରେ କୌଣସି ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ।

vi. ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ଦେୟ ଉପରେ ବିବରଣୀ ଋଣ ଦସ୍ତାବିଜର ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ ତଥ୍ୟ ପତ୍ରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ।

vii. ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ସଂସ୍ଥା/ବିସିର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ।

viii. ଋଣ ଆଦାୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ:

   a. ଯଦି ଋଣଗ୍ରହୀତା ଦୁଇ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଥର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ/ମୁଖ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ ହାଜର ହେବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ ବିସି କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟ ସ୍ଥାନରେ ଆଦାୟ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ।
   b. ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟ ଆଦାୟ ଦିଗରେ କୌଣସି କଠୋର ପଦ୍ଧତି ଆପଣାଇବେ ନାହିଁ ।
   c. ଗ୍ରାହକ ଋଣ ଆଦାୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଋଣ କାର୍ଡରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ବିବରଣୀ ପ୍ରକାରେ ବିସି ଶାଖା/ବ୍ୟାଙ୍କର ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର/ବ୍ୟାଙ୍କର ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ।

d. ବିସି କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ କେବଳ ସକାଳ 9:00 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:00 ଟା ମଧ୍ୟରେ ବକେୟା ଋଣ ରହିଥିବା ଋଣକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କ ପାଇଁ ସଂଗ୍ରହ/ ଆଦାୟ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ । ନିୟମିତ ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ଥିବା ଅନ୍ୟ ଋଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ, ବିସି କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଋଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସୁବିଧା ଅନୁଯାୟୀ ପୂର୍ବରୁ ରହିଥିବା ସମୟ / ପ୍ରକ୍ରିୟା ଜାରି ରଖିପାରିବେ ।