

FAIR PRACTICE CODE - LENDING (CUSTOMERS)

நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு - கடன் வழங்குதல்
(வாடிக்கையாளர்கள்)

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. முன்னுரை

நோக்கம்:

நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு என்பது இந்தியாவில் உள்ள எங்கள் வாடிக்கையாளர்களை கையாளும் போது சிறந்த நடைமுறைகளின் ஒத்திசைவை அடைவதை இலக்காகக் கொண்டுள்ள, ஆர்பிஎல் வங்கியால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட ஒரு தானாக முன்வந்து மேற்கொள்ளும் விதித்தொகுப்பு ஆகும். இது வாடிக்கையாளர்களுக்கு மதிப்புமிக்க உள்ளீட்டு தகவல்களை வழங்குவதை குறிக்கோளாகக் கொண்டுள்ளது மற்றும் வங்கியுடனான வாடிக்கையாளர்களின் பயனுள்ள தொடர்புகளை எளிதாக்குகிறது

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.

- 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. பிரகடனங்கள்:

வங்கி பின்வருமாறு அறிவித்து உறுதியளிக்கிறது

- a. சில்லறை கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் தொழில்முறை ரீதியான முறையில், திறமையான, கண்ணியமான, விடாமுயற்சியுடன் மற்றும் விரைவான சேவைகளை வழங்க வேண்டும்.
- b. மதம், சாதி, பாலினம் அல்லது நோக்குநிலை ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டக்கூடாது.
- c. கடன் திட்டங்களின் விளம்பரம் மற்றும் சந்தைப்படுத்துதலில் நியாயமாகவும் வெளிப்படையாகவும் இருக்க வேண்டும்.
- d. கடன் பரிவர்த்தனைகள் தொடர்பான விதிமுறைகள், செலவுகள், உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் ஆகியவற்றை வாடிக்கையாளர்களுக்கு துல்லியமான மற்றும் சரியான நேரத்தில் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- e. நிறுவனத்திற்குள் புகார் நிவர்த்தி செய்யும் குறைதீர்ப்பு பிரிவுகளை அமைப்பதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்களுடனான ஏதேனும் சர்ச்சைகள் அல்லது கருத்து வேறுபாடுகளைத் தீர்க்க மனப்பூர்வமாக முயற்சிக்க வேண்டும்.
- f. அனைத்து ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்கும் மனப்பூர்வமாக இணங்க வேண்டும்.

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. நியாயமான நடைமுறைகள்:

a. கடன் திட்டங்களின் விவரங்கள்:

- i. ஒரு வருங்கால வாடிக்கையாளருக்கு அவரது தேவைகளுக்கு ஏற்ப வங்கியில் கிடைக்கும் பல வகையான கடன் திட்டங்களை போதுமான அளவில் விளக்கி தேவையான அனைத்து தகவல்களும் வழங்கப்படும்.
- ii. தேர்வு செய்யும் போது, வாடிக்கையாளருக்கு விருப்பமான கடன் திட்டங்கள் பற்றிய தொடர்புடைய தகவல்கள் வழங்கப்படும்.
- iii. வாடிக்கையாளருக்கு கடன் ஒப்புதல் மற்றும் பணம் வழங்கல் வரை சம்பந்தப்பட்ட செயல்முறைகள் விளக்கப்படும்.
- iv. வாடிக்கையாளருக்கு சேவை வழங்குதல் மற்றும் வாங்கிய கடனை முடித்தல் தொடர்பான நடைமுறை குறித்து தெரிவிக்கப்படும்

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. வட்டி விகிதங்கள்

i. வெவ்வேறு கடன் திட்டங்களுக்கான வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் வட்டி வசூலிக்கும் கால இடைவெளி ஆகியவை பின்வரும் ஏதேனும் அல்லது அனைத்து ஊடங்கள் மூலமாக கிடைக்கும், அவை:

1. அனுமதி கடிதங்கள்

ii. வட்டி விகிதம் வங்கியின் இணையதளத்திலும், பிசிகிளைகள்/வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்திலும் காட்டப்படும்.

iii. கிளைகளில் காட்சிக்கு வைப்பதன் மூலம் காட்டப்படும்

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. வட்டி விகிதங்களில் திருத்தம்:

- i. தற்போதுள்ள வட்டி விகிதத்தில் மேற்கொள்ளப்படும் திருத்தங்கள் அவை மாற்றப்பட்ட தேதியிலிருந்து 15 வேலை நாட்களுக்குள் வங்கியின் இணையதளத்தில் அறிவிப்புகள் மூலம் தெரிவிக்கப்படும். அல்லது வாடிக்கையாளரின் அஞ்சல் முகவரிக்கு எழுத்துப்பூர்வமான கடிதம் மூலம் தெரிவிக்கப்படும்.
- ii. வட்டி விகிதத்தில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால் அல்லது வேறு ஏதேனும் கட்டணம் இருந்தால் கடன் வாங்குபவருக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்படும் மேலும் இந்த மாற்றங்கள் வருங்காலத்தில் மட்டுமே நடைமுறைக்கு வரும்.

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. கூடுதல் வட்டி:

- i. வருங்கால வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடன் திருப்பிச் செலுத்த தவறினால் வசூலிக்கப்படும் கூடுதல் வட்டி விகிதங்கள் குறித்து வங்கியின் இணையதளத்திலும் விண்ணப்பப் படிவத்திலும் வங்கி தெளிவாக அறிவிக்கும்.
- ii. சிறுநிதி (மைக்ரோஃபைனான்ஸ்) கடன்களுக்கு: தாமதமாகப் பணம் செலுத்துவதற்காக, அபராதக் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், தவணைகடந்த தொகைக்காக மட்டுமே அவை வசூலிக்கப்படும், மொத்த கடன் தொகைக்காகவும் அல்ல.

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. கட்டணங்கள்:

- i. வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கடன் கணக்கு தொடர்பாக செலுத்த வேண்டிய அனைத்து முக்கிய கட்டணங்கள் பற்றிய விவரங்களை வங்கியின் இணையதளத்திலும் விண்ணப்பப் படிவத்திலும் வங்கி அறிவிக்கும்.
- ii. கட்டணங்களில் எந்த திருத்தமும் வங்கியின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும்

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. கடன் வழங்குவதற்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்:

- i. வங்கி வழக்கமாக கடன் கோரிக்கையை பெற்றுக்கொண்டதற்காக ஒரு ஒப்புக்கை சீட்டை வழங்கும்
- ii. கடனுக்கு ஒப்புதல் வழங்குவது அல்லது பணம் வழங்குவது என்ற முடிவெடுத்த உடனேயே, வங்கியானது கடன் ஒப்புதலுக்கான விதிமுறைகளுடனான ஒரு கடன் ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது பணம் வழங்குவதற்கான விதிமுறைகளுடனான ஒரு வரவேற்பு கடிதத்தை வழங்கும்.
- iii. கடன் விண்ணப்ப படிவங்கள்; வாடிக்கையாளரால் கையொப்பமிடப்பட வேண்டிய வரைவு ஆவணங்கள் அல்லது பிற ஆவணங்களில் அவர் தேர்ந்தெடுத்த தயாரிப்பு அல்லது சேவை தொடர்பான அனைத்து முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் விரிவாக குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.
- iv. கடனை வழங்கும்போது மற்றும் கடன் ஆவணங்களை உடனடியாக செயல்முறைப்படுத்தும்போது, வங்கியானது முக்கிய கடன் விவரங்கள், ஒப்பந்தப் பிரதி மற்றும் பொருந்தினால் ஆவணங்களின் பட்டியல் ஆகியவற்றுடனான ஒரு வரவேற்பு கடிதத்தைப் பகிர்ந்து கொள்ள வேண்டும்.

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. தகவல்களின் ரகசியத்தன்மை:

- i. வாடிக்கையாளரின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் ரகசியமாக இருக்கும் மேலும் அவை வாடிக்கையாளர் ஒப்புக்கொள்ளும் வரையில் எந்த மூன்றாம் தரப்பினருக்கும் வெளிப்படுத்தப்படாது. 'மூன்றாம் தரப்பினர்' என்ற சொல் அனைத்து சட்ட அமலாக்க முகவர், கடன் தகவல் பணியகங்கள், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, பிற வங்கிகள்/நிதி மற்றும் கடன் வழங்கும் நிறுவனங்கள் ஆகியவற்றை விலக்குகிறது/குறிப்பிடவில்லை.
- ii. மேலே உள்ள பத்திக்கு உட்பட்டு, வாடிக்கையாளர் தகவல்கள் பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் மட்டுமே வெளிப்படுத்தப்படும்
 1. வங்கியானது சட்டத்தால் கட்டாயப்படுத்தப்பட்டால்
 2. பொது நலன் கருதி தகவல்களை வெளியிட வேண்டும் என்றால்
 3. வங்கியின் நலனுக்காக வெளிப்படுத்த வேண்டும் என்றால்

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. சிறு நிதி (மைக்ரோஃபைனான்ஸ்) கடன்களுக்குப் பொருந்தும் வழிகாட்டுதல்கள்:
 - i. சிறுநிதி (மைக்ரோஃபைனான்ஸ்) கடன்கள் பிணையில்லாத கடன்களாக இருக்க வேண்டும்
 - ii. கடன் வாங்குபவரின் டெபாசிட் கணக்கில் கடன் இணைக்கப்படாது
 - iii. விண்ணப்ப படிவத்தின் போது நிரப்பப்பட்ட ஒப்புதல் படிவத்தில் திருப்பிச் செலுத்தும் கால இடைவெளிக்கான இலகுத்தன்மை கிடைக்கிறது
 - iv. வங்கி/பிசி கடன் அதிகாரி கடன் விண்ணப்பத்தை பூர்த்தி செய்யும் போது கடன் தகுதியை அளவிட குடும்ப

வருமான மதிப்பீட்டை மேற்கொள்வார். இத்தகைய வருமானத் தகவல்கள், ஒழுங்குமுறைத் தேவையின் ஒரு பகுதியாக கடன் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு (CICs) தெரிவிக்கப்படும்

- v. சிறுநிதி (மைக்ரோஃபைனான்ஸ்) கடன்களுக்கு முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதம் விதிக்கப்படாது
- vi. கடன் ஆவணங்களின் ஒரு பகுதியான தகவல் தாளில் / பாக்ட் சீட்-ல் விலை மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய விவரங்கள் வழங்கப்பட்டுள்ளன
- vii. வங்கியின் ஊழியர்கள் அல்லது அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட ஏஜென்சி/பிசி ஊழியர்களின் முறையற்ற நடத்தைக்கு வங்கி பொறுப்பேற்க வேண்டும் மேலும் சரியான நேரத்தில் குறைகளை நிவர்த்தி செய்ய வேண்டும்.
- viii. கடன்களை மீட்பது (திரும்பப் பெறுவது) தொடர்பான வழிகாட்டுதல்கள்:
 - a. இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில் கடன் வாங்குபவர் இடத்தில் ஆஜராகத் தவறினால், பிசி களப் பணியாளர்கள் கடன் வாங்குபவர் வசிக்கும் இடத்தில் அல்லது பணியிடத்தில் பணத்தை வசூலிக்க அனுமதிக்கப்படுவார்கள்.
 - b. வங்கி அல்லது அதன் முகவர் கடனை திரும்ப வசூலிப்பதற்காக கடுமையான முறைகளில் ஈடுபடக்கூடாது.
 - c. கடனை திரும்ப வசூலிப்பது தொடர்பான குறைகளைத் தீர்ப்பதற்காக, வாடிக்கையாளர்கள் பிசி கிளை/வங்கியின் இலவச அழைப்பு எண்/வங்கியின் நோடல் அலுவலரைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்.
 - d. பிசி களப் பணியாளர்கள் காலை 9:00 மணி முதல் மாலை 6:00 மணி வரை மட்டுமே தவணை கடந்த கடனை கொண்டுள்ள கடன் வாங்குபவர்களிடம் இருந்து கடனை வசூலிக்க/மீட்டெடுக்க அனுமதிக்கப்படுவார்கள்.

வழக்கமான கடன் கணக்குகளைக் கொண்ட பிற கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, பிசி களப் பணியாளர்கள், கடன் வாங்குபவர்களின் வசதிக்கேற்ப தற்போதுள்ள நேரம்/செயல்முறையைத் தொடரலாம்.