

FAIR PRACTICE CODE – LENDING (CUSTOMERS)

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ - లెండింగ్ (కస్టమర్ లు)

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. అవతారిక

ఆస్కారం:

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ అనేది RBL బ్యాంక్ చే స్వీకరించబడ్డ ఒక స్వచ్ఛంద కోడ్, ఇది భారతదేశంలోని మా కస్టమర్ లతో వ్యవహరించేటప్పుడు అత్యుత్తమ విధానాల సింక్రైజేషన్ సాధించడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది. ఇది ఖాతాదారులకు విలువైన ఇన్ పుట్ లను అందించడం మరియు బ్యాంక్ తో కస్టమర్ ల యొక్క సమర్థవంతమైన ఇంటరాక్షన్ ను సులభతరం చేయడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది.

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. డిక్లరేషన్లు:

బ్యాంకు ప్రకటిస్తుంది మరియు చేపడుతుంది

- రిటైల్ రుణాల విషయంలో ప్రొఫెషనల్ పద్ధతిలో, సమర్థవంతంగా, మర్యాదపూర్వకంగా, శ్రద్ధగా మరియు వేగవంతమైన సేవలను అందించడం.
- మతం, కులం, లింగం లేదా దృక్పథం ఆధారంగా వివక్ష చూపకూడదు.
- లోన్ ప్రొడక్ట్ ల యొక్క ప్రకటన మరియు మార్కెటింగ్ లో నిష్పాక్షికంగా మరియు పారదర్శకంగా ఉండాలి.

- d) రుణ లావాదేవీలకు సంబంధించి నిబంధనలు, ఖర్చులు, హక్కులు మరియు అప్పుల యొక్క ఖచ్చితమైన మరియు సకాలంలో వెల్లడించడాన్ని ఖాతాదారులకు అందించడం.
- e) సంస్థలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార సెల్ లను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా ఖాతాదారులతో ఏవైనా వివాదాలు లేదా విభేదాలను పరిష్కరించడానికి మంచి విశ్వాసంతో ప్రయత్నించడం.
- f) అన్ని రెగ్యులేటరీ ఆవశ్యకతలను సద్విశ్వాసంతో పాటించడం.

3. FAIR PRACTICES:

a) Product Information:

- i. 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. న్యాయమైన పద్ధతులు:

a) ఉత్పత్తి సమాచారం:

- i. i. ఒక కాబోయే కస్టమర్ కు అతని/ఆమె అవసరాలకు అనుగుణంగా బ్యాంకు వద్ద లభ్యమయ్యే రుణ ఉత్పత్తుల శ్రేణిని తగినంతగా వివరిస్తూ అవసరమైన మొత్తం సమాచారం ఇవ్వబడుతుంది.
- ii. ఎంపిక చేసిన తరువాత, కస్టమర్ ఎంచుకున్న రుణ ఉత్పత్తి గురించి సంబంధిత సమాచారం ఇవ్వబడుతుంది.
- iii. రుణం మంజూరు మరియు పంపిణీ వరకు ఇమిడి ఉన్న ప్రక్రియల గురించి కస్టమర్ కు వివరించబడుతుంది.
- iv. తీసుకున్న రుణాన్ని సర్వీసింగ్ చేయడం మరియు క్లోజ్ చేయడంలో ఇమిడి ఉన్న ప్రక్రియ గురించి కస్టమర్ కు సమాచారం అందించబడుతుంది.

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) వడ్డీ రేట్లు

- i. విభిన్న రుణ ఉత్పత్తుల కొరకు వడ్డీ రేట్లు మరియు వడ్డీని వసూలు చేసే ఫ్రీక్వెన్సీ ఈ క్రింది మాధ్యమాల ద్వారా మరియు అన్నింటిలో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది, అవి:

1. అనుమతి లేఖలు

- ii. వడ్డీ రేటు బ్యాంకు వెబ్ సైట్ లో మరియు వర్తించే విధంగా బిసి బ్రాంచ్ లు/కస్టమర్ సర్వీస్ పాయింట్ వద్ద ప్రదర్శించబడుతుంది.
 - iii. బ్రాంచ్ లో డిస్క్ల్యూజర్.
- c) Revision in Interest Rates:
- i. 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) c. వడ్డీ రేట్ల సవరణ:
- i. i. ప్రస్తుతం ఉన్న వేరియబుల్ రేటు ఖాతాదారులకు వడ్డీ రేటు సవరణలు బ్యాంకు వెబ్ సైట్ లో నోటిఫికేషన్ ద్వారా మార్పు తేదీ నుంచి 15 పనిదినాల్లోగా తెలియజేయబడతాయి. లేదా కస్టమర్ యొక్క పోస్టల్ చిరునామాకు రాతపూర్వక కమ్యూనికేషన్ ద్వారా
 - ii. ii. వడ్డీ రేటులో ఏవైనా మార్పులు లేదా ఇతర ఛార్జీలు ఉంటే ముందుగానే రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి మరియు ఈ మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమల్లోకి వస్తాయి.
- d) Additional Interest:
- i. 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) అదనపు ఆసక్తి:
- i. i. కాబోయే ఖాతాదారులకు డిఫాల్ట్ అయితే అదనపు వడ్డీ రేట్ల గురించి బ్యాంక్ వెబ్ సైట్ లో మరియు అప్లికేషన్ ఫారంలో బ్యాంక్ స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది.
 - ii. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాల కోసం: ఆలస్యమైన చెల్లింపుపై అపరాధ రుసుములు ఏవైనా ఉంటే, గడువు తీరిన మొత్తంపై మాత్రమే వర్తించబడతాయి మరియు మొత్తం రుణ మొత్తంపై కాదు.
- 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) ఛార్జీలు:
- i. ఖాతాదారులు తమ రుణ ఖాతాకు సంబంధించి చెల్లించాల్సిన అన్ని కీలక ఛార్జీల వివరాలను బ్యాంక్ వెబ్ సైట్ లో మరియు దరఖాస్తు ఫారంలో బ్యాంక్ నోటిఫై చేస్తుంది.
 - ii. ఛార్జీల్లో ఏవైనా సవరణలు ఉంటే బ్యాంక్ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచుతారు.
- 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) రుణం ఇవ్వడానికి నిబంధనలు మరియు షరతులు:
- i. బ్యాంకు సాధారణంగా రుణ అభ్యర్థనను స్వీకరించినందుకు అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ ఇస్తుంది.
 - ii. రుణాన్ని మంజూరు చేయడం లేదా పంపిణీ చేయాలని నిర్ణయించిన వెంటనే, మంజూరు యొక్క నిబంధనలతో కూడిన రుణ మంజూరు లేఖ లేదా వితరణ నిబంధనలతో కూడిన స్వాగత లేఖను బ్యాంకు అందిస్తుంది.
 - iii. లోన్ అప్లికేషన్ ఫారాలు; ఒక కస్టమర్ సంతకం చేయాల్సిన డ్రాఫ్ట్ డాక్యుమెంట్ లు లేదా అటువంటి ఇతర పేపర్లు తనకు నచ్చిన ప్రొడక్ట్ లేదా సర్వీస్ కు సంబంధించిన అన్ని కీలక నియమనిబంధనలను సమగ్రంగా కలిగి ఉండాలి.
 - iv. రుణ వితరణ సమయంలో మరియు రుణ పత్రాలను తక్షణమే అమలు చేసినప్పుడు, బ్యాంకు కీలక రుణ వివరాలు, అగ్రిమెంట్ కాపీ మరియు ఒకవేళ వర్తించినట్లయితే డాక్యుమెంట్ ల జాబితాతో స్వాగత లేఖను పంచుకుంటుంది.
- 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) సమాచార గోప్యత:
- i. కస్టమర్ యొక్క అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారం గోప్యంగా ఉంటుంది మరియు కస్టమర్ అంగీకరించకపోతే ఏ మూడవ పక్షానికి వెల్లడించబడదు. 'థర్డ్ పార్టీ' అనే పదం అన్ని చట్ట అమలు సంస్థలు, క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ బ్యూరోలు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, ఇతర బ్యాంకులు/ ఆర్థిక మరియు రుణ సంస్థలను మినహాయిస్తుంది.
 - ii. పై పేరాకు లోబడి, దిగువ పరిస్థితులలో మాత్రమే కస్టమర్ సమాచారం వెల్లడించబడుతుంది.
 1. చట్టం ద్వారా బ్యాంకు బలవంతం చేస్తే..
 2. సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడం ప్రజాప్రయోజనాల కోసం అయితే
 3. ఒకవేళ బ్యాంకు యొక్క వడ్డీని బహిర్గతం చేయాల్సిన అవసరం ఉన్నట్లయితే
- 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 of repayment periodicity is made available at the time of loan application.
- 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 KEY 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) మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలకు వర్తించే మార్గదర్శకాలు:

- i. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలు పూచీకత్తు లేని రుణాలుగా ఉండాలి
- ii. రుణ గ్రహీత యొక్క డిపాజిట్ ఖాతాపై రుణం లింక్ చేయబడదు.
- iii. రుణ దరఖాస్తు సమయంలో తిరిగి చెల్లించే కాలపరిమితి సౌలభ్యం అందుబాటులో ఉంటుంది.
- iv. రుణ అర్హతను చేరుకోవడం కొరకు రుణ దరఖాస్తును నింపే సమయంలో బ్యాంకు/బిసి లోన్ ఆఫీసర్ కుటుంబ ఆదాయ మదింపును నిర్వహిస్తారు. అటువంటి ఆదాయ సమాచారం రెగ్యులేటరీ ఆవశ్యకతలో భాగంగా క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీలకు (సిఐసి) నివేదించబడుతుంది.
- v. మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలపై ఎలాంటి ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీ విధించబడదు.
- vi. ధర మరియు ఛార్జీలకు సంబంధించిన వివరాలు రుణ డాక్యుమెంట్ లో భాగమైన కీలక ఫ్యాక్ట్ షీట్ లో అందించబడ్డాయి.
- vii. ఔట్ సోర్సింగ్ ఏజెన్సీ/బిసిల ఉద్యోగులు లేదా ఉద్యోగులు అనుచితంగా ప్రవర్తించినందుకు మరియు సకాలంలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి బ్యాంకు బాధ్యత వహిస్తుంది.
- viii. రుణాల రికవరీకి సంబంధించిన మార్గదర్శకాలు:
 - a. రుణగ్రహీత వరుసగా రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ సందర్భాల్లో నిర్దేశిత/ కేంద్ర నిర్దేశిత ప్రదేశంలో హాజరు కానట్లయితే రుణగ్రహీత నివసించే ప్రదేశం లేదా పని వద్ద రికవరీ చేయడానికి బిసి ఫీల్డ్ సిబ్బందిని అనుమతిస్తారు.
 - b. రికవరీ కొరకు బ్యాంకు లేదా దాని ఏజెంట్ ఎటువంటి కఠినమైన పద్ధతులకు పాల్పడరాదు.
 - c. రికవరీ సంబంధిత ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కొరకు రుణ కార్డులో ఇవ్వబడ్డ వివరాల కొరకు కస్టమర్ BC బ్రాంచ్/బ్యాంక్ యొక్క టోల్ ఫ్రీ నెంబరు/బ్యాంక్ యొక్క నోడల్ అధికారిని సంప్రదించవచ్చు.
 - d. బకాయి ఉన్న రుణ గ్రహీతలకు ఉదయం 9:00 గంటల నుంచి సాయంత్రం 6:00 గంటల వరకు మాత్రమే వసూలు/ రికవరీ చేయడానికి బిసి ఫీల్డ్ సిబ్బందిని అనుమతిస్తారు. రెగ్యులర్ లోన్

అకౌంట్లు ఉన్న ఇతర రుణగ్రహీతలకు, రుణగ్రహీతల సౌలభ్యాన్ని బట్టి బిసి ఫీల్డ్ సిబ్బంది ప్రస్తుత సమయం/ ప్రక్రియను కొనసాగించవచ్చు.