

Fair Practices Code for Lenders

We will abide by the following fair practices code with respect to our lending activities to provide financial solutions in a transparent and fair manner.

A. Application processing:

- We will provide comprehensive information about fees and charges including refundable/non-refundable fees, any other material information so that a meaningful comparison with that of other banks can be made and informed decision can be taken by the borrower.
- All loans applications will have an acknowledgement indicating the application process timelines is provided to the borrowers for the customer to easily track the application. The customer can use his/her mobile number to track the application through any of our channels. In case of loans to non-individual borrowers (particularly large borrowers and corporates) where the credit proposals are originated through detailed interaction with the borrowers, an application/ acknowledgement process may not be followed, however requests from the borrower would be obtained for availing the facility.
- Borrowers can contact the bank's various channels (Branch, Phone banking, etc) for any enquires with respect to loan processing.
- The Bank would ordinarily verify the loan applications/requests received within two months from the date of receipt of loan applications/requests. Bank will inform the borrowers within a reasonable time with respect to delay in the application processing. If additional details /documents are required, we will intimate the borrowers immediately. The Bank will convey in writing the decision (approval/rejection) of the loan application/request within 2 months from the date of submission of all information by the customer required by the Bank for processing the loan application/request along with the reasons. The same will be communicated on customer's contact details (e-mail/mobile number) provided at the time of application.

B. Loan appraisal and terms and conditions:

- We will ensure fair and proper assessment of borrower loan application. Bank's credit policies and procedures and relevant regulatory guidelines will guide the credit assessment.
- Availability of adequate margin and security will not be a substitute for due diligence on the creditworthiness of the borrower.
- We will provide the borrower in writing, detailing particulars of amount sanctioned and the terms and conditions and obtain borrower acceptance of the same prior to loan disbursement.
- We will provide copies of agreement and terms & conditions executed by the borrower at our cost post the loan disbursement.
- The sanction letter / loan agreement will clearly state that the credit facilities will be extended solely at the discretion of the Bank. These may include approval or disallowance of facilities, such as:
 - Drawings beyond the drawing power / sanctioned limits.
 - Honouring of cheques issued for the purpose other than specifically stipulated in the sanction.

- ▶ Disallowing drawings in an account once it is classified as NPA or on account of non-compliance with the terms of sanction.
- Meeting further requirements of the borrower on account of growth in business will be subject to proper review of the credit limits.
- In the case of lending under consortium arrangement, we would actively liaise with other lenders for priority completion of credit appraisal in a time bound manner to the extent feasible, and communicate its decisions on financing or otherwise within a reasonable time, in co-ordination with other members of the consortium.

C. Disbursements of loans including changes in terms and conditions:

- We will ensure timely disbursement of loans sanctioned in conformity with the terms and conditions governing such sanction.
- We will inform borrower of the changes in terms and conditions before effecting the changes.
- We will inform borrower any changes in the interest rate and the same will be effected prospectively after giving due notice to the customer. We will also display the base rate/MCLR(as applicable) of the Bank on our website and any revisions on the same from time to time.

D. Post disbursement supervision:

- We would carry out post-disbursement supervision in accordance with our credit policy, sanction terms and any other prevailing regulatory guidelines.
- We will issue notices to the borrowers well in advance in case if we decide to recall/ accelerate payment or performance under the agreement or seek additional securities.
- We would release all securities, in a reasonable period, on receiving payment of loan or realisation of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim that we may have against borrowers. If such right of set off is to be exercised, borrowers shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the provisions under which the bank is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled/paid.

E. Others:

- We will not interfere in the affairs of the borrowers except where provided for in the terms and conditions of the loan sanction documents/loan agreement.
- However we will take appropriate measures/steps if it comes to our notice that the borrower has withheld material information with respect to the credit facility to protect our interest.
- We will not discriminate on grounds of sex, caste and religion in the matter of lending. However, this does not preclude us from participating in credit-linked schemes framed for weaker sections of the society.
- In the matter of recovery of loans, the Bank shall not resort to undue harassment such as persistently bothering the borrowers at odd hours and use of muscle power.

- We will convey our consent or otherwise within 21 days of receipt of a request for transfer of the borrower account, either from the borrower or from the bank / financial institution that proposes to take over the account.
- Also that the Bank shall be responsible for any inappropriate behavior by its or BC's employees and shall provide timely grievance redressal.

F. Grievance Redressal Mechanism:

- The process will be as per the IDFC FIRST Bank Grievance Redressal Policy.

G. Microfinance Borrowers

Over and above the general fair practice code applicable to all borrowers of the Bank, below mentioned codes will be explicitly applicable to Microfinance Borrowers:

1. The FPC (Fair Practice Code) will be displayed in vernacular language in all branch premises. The rate of interest applicable and grievance redressal mechanism will be displayed in all branch premises in vernacular language and on the company website.
2. The procedure for application of Loan and disbursement procedure will be adequately simple and the pre- determined time structure will be adhered to. Disclosures, in vernacular language of the borrower, by way of the Loan Agreement/Application Form shall include all terms and conditions of the loan, the pricing of the loan such as the interest charge, the processing charge and the insurance premium applicable. There will be no penalty charged on prepayment or Security Deposit / Margin collected from the borrower. The Loan Card/Repayment Schedule shall reflect the details as specified in the Micro Finance (Reserve Bank) Directions, 2022 including the loan pricing, applicable charges and loan terms.
3. Non- Coercive Methods of Recovery:
 - a. Recovery shall be made only at a central designated place. Field staff shall be allowed to make recovery at the place of residence or work of the borrower only if borrower fails to appear at designated/central designated place on two or more successive occasions.
 - b. The procedure as provided in the manuals read together with Fair Practice Code covers the Code of Conduct by field staff. Field staff will have appropriate behavior towards borrowers without adopting any abusive or coercive debt collection / recovery practices.

ঋণদাতাৰ বাবে ন্যায্য আচাৰ সংহিতা

আমি স্বচ্ছ আৰু নিৰপেক্ষভাৱে বিত্তীয় সমাধান প্ৰদান কৰাৰ বাবে আমাৰ ঋণ প্ৰদান কাৰ্যকলাপৰ সন্দৰ্ভত নিম্নলিখিত ন্যায্য আচাৰ সংহিতা পালন কৰিম।

ক। আবেদনৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ:

- আমি মাচুল আৰু মাচুলৰ বিষয়ে বিস্তৃত তথ্য প্ৰদান কৰিম যাৰ ভিতৰত আছে বিফাণ্ডেবল/নন-বিফাণ্ডেবল মাচুল, আন যিকোনো সামগ্ৰীৰ তথ্য যাতে আন বেঙ্কৰ সৈতে এক অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পৰা যায় আৰু ঋণ লওঁতাই অৱগত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে।
- সকলো ঋণ আবেদনত এক স্বীকৃতি থাকিব যি য়ে গ্ৰাহকক আবেদন সহজে ট্ৰেক কৰাৰ বাবে ঋণ লওঁতাসকলক আবেদন প্ৰক্ৰিয়াৰ সময়সীমা প্ৰদান কৰা হয়। গ্ৰাহকে আমাৰ যিকোনো চেনেলৰ জৰিয়তে আবেদন ট্ৰেক কৰিবলৈ তেওঁৰ মোবাইল নম্বৰ ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে। অ-ব্যক্তিগত ঋণ লওঁতাসকলক (বিশেষকৈ ডাঙৰ ঋণ লওঁতা আৰু কৰ্পোৰেট) ঋণ দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত, য'ত ঋণ লওঁতাসকলৰ সৈতে বিতং বাৰ্তালাপৰ জৰিয়তে ঋণ প্ৰস্তাৱবোৰ উদ্ভৱ হয়, তেনে ক্ষেত্ৰত এক আবেদন/স্বীকৃতি প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰা নহ'বও পাৰে, অৱশ্যে সুবিধাটো প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে ঋণ লওঁতাৰ পৰা অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰা হ'ব।
- ঋণ লওঁতাই ঋণ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ সন্দৰ্ভত যিকোনো অনুসন্ধানৰ বাবে বেঙ্কৰ বিভিন্ন চেনেলৰ (শাখা, ফোন বেঙ্কিং ইত্যাদি) সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে।
- বেঙ্কে সাধাৰণতে ঋণৰ আবেদন/অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা দুমাহৰ ভিতৰত প্ৰাপ্ত ঋণৰ আবেদন/অনুৰোধবোৰ পৰীক্ষা কৰিব। বেঙ্কে আবেদন প্ৰক্ৰিয়াত পলম হোৱাৰ সন্দৰ্ভত এক যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত ঋণ লওঁতাসকলক অৱগত কৰিব। যদি অতিৰিক্ত বিৱৰণ/নথিপত্ৰৰ প্ৰয়োজন হয়, আমি ঋণ লওঁতাসকলক লগে লগে অৱগত কৰিম। ঋণৰ আবেদন/অনুৰোধ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে বেঙ্কে প্ৰয়োজনীয় সকলো তথ্য জমা দিয়া তাৰিখৰপৰা 2 মাহৰ ভিতৰত ঋণ আবেদন/অনুৰোধৰ সিদ্ধান্ত (অনুমোদন/অগ্রাহ্য) লিখিতভাৱে জনাব। ইয়াক আবেদন কৰাৰ সময়ত প্ৰদান কৰা গ্ৰাহকৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ (ই-মেইল/ম'বাইল নম্বৰ)ত জনোৱা হ'ব।

খ। ঋণ মূল্যায়ন আৰু নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী:

- আমি ঋণ লওঁতা ঋণৰ আবেদনৰ ন্যায্য আৰু সঠিক মূল্যায়ন নিশ্চিত কৰিম। বেঙ্কৰ ঋণ নীতি আৰু প্ৰক্ৰিয়া আৰু প্ৰাসংগিক নিয়ামক নিৰ্দেশনাবোৰে ঋণ মূল্যায়নক পৰিচালিত কৰিব।
- পৰ্যাপ্ত মার্জিন আৰু সুৰক্ষাৰ উপলব্ধতা ঋণ লওঁতাৰ ঋণযোগ্যতাৰ ওপৰত যথাযথ পৰিশ্ৰমৰ বিকল্প নহ'ব।
- আমি ঋণ লওঁতাক মঞ্জুৰ হোৱা ধনৰাশিৰ বিতং বিৱৰণ, নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী লিখিতভাৱে প্ৰদান কৰিম আৰু ঋণ মুকলি কৰি দিয়াৰ আগতে ঋণ লওঁতাই এইবোৰ গ্ৰাহ্য কৰাৰ তথ্যও প্ৰাপ্ত কৰিম।
- আমি ঋণ মুকলি কৰি দিয়াৰ পিছত আমাৰ ব্যয়ত ঋণ লওঁতাই সম্পাদন কৰা চুক্তি তথা নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিম।
- অনুমোদন পত্ৰ/ঋণ চুক্তিত স্পষ্টকৈ কোৱা হ'ব যে ঋণ সুবিধাবোৰ কেৱল বেঙ্কৰ বিবেচনাত সম্প্ৰসাৰিত কৰা হ'ব। ইয়াত অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব পাৰে সুবিধাবোৰৰ অনুমোদন বা অস্বীকাৰ, যেনে:

- ▶ ড্ৰয়িং ক্ষমতা/অনুমোদিত সীমাতকৈ অধিক ড্ৰয়িং কৰা।
- ▶ অনুমোদনত বিশেষভাৱে নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ বাহিৰে আন উদ্দেশ্যৰ বাবে জাৰি কৰা চেকবোৰ মান্য কৰা।
- ▶ একাউন্ট এটাত ড্ৰয়িংবোৰ এনপিএ হিচাপে শ্ৰেণীবদ্ধ কৰাৰ পিছত বা অনুমোদনৰ চৰ্তাৱলী অনুসৰণ নকৰাৰ বাবে অস্বীকাৰ কৰা।
- ব্যৱসায়ৰ বিকাশৰ বাবে ঋণ লওঁতাৰ অধিক প্ৰয়োজনীয়তা পূৰণ কৰাটো ঋণৰ সীমাৰ সঠিক সমীক্ষা সাপেক্ষে হ'ব।
- কনচৰ্টিয়াম ব্যৱস্থাৰ অধীনত ঋণ দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত, আমি ক্ৰেডিট মূল্যাঙ্কনক যিমান সম্ভৱ সময়সীমাত সম্পূৰ্ণ কৰাৰ বাবে সক্ৰিয়ভাৱে কাম কৰিম আন ঋণদাতাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিম, আৰু কনচৰ্টিয়ামৰ আন সদস্যসকলৰ সৈতে সমন্বয় কৰি এক যুক্তিসঙ্গত সময়ৰ ভিতৰত বিত্তীয় সংক্ৰান্তীয় বা ইয়াৰ অন্য সিদ্ধান্তবোৰৰ বিষয়ে অৱগত কৰিম।

গ। নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ সালসলনিকে ধৰি ঋণ মুকলি:

- আমি এনে অনুমোদনক পৰিচালনা কৰা নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী অনুসৰি অনুমোদিত ঋণসময়মতে মুকলি হোৱাটো নিশ্চিত কৰিম।
- আমি পৰিৱৰ্তনবোৰ প্ৰভাৱিত কৰাৰ আগতে ঋণ লওঁতাক চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে অৱগত কৰিম।
- আমি ঋণ লওঁতাক সুদৰ হাৰৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে অৱগত কৰিম আৰু গ্ৰাহকক যথাযথ জাননী দিয়াৰ পিছত সেয়া প্ৰত্যাশিতভাৱে কাৰ্যকৰী কৰা হ'ব। আমি আমাৰ ৱেবছাইটত বেঙ্কৰ আধাৰ দৰ/এমচিএলআৰ (প্ৰযোজ্য অনুসৰি) আৰু সময়ে সময়ে এই ক্ষেত্ৰত কৰা যিকোনো সংশোধন প্ৰদৰ্শন কৰিম।

ঘ। ধন মুকলিৰ পাছত নিৰীক্ষণ:

- আমি আমাৰ ক্ৰেডিট নীতি, অনুমোদনৰ চৰ্তাৱলী আৰু আন যিকোনো প্ৰচলিত নিয়ামক নিৰ্দেশনা অনুসৰি ধন মুকলিৰ পিছত নিৰীক্ষণ চলাম।
- যদি আমি চুক্তিৰ অধীনত পৰিশোধ বা প্ৰদৰ্শন পুনৰ মনত পেলাই দিয়াৰ/ত্বৰাণিত কৰাৰ সিদ্ধান্ত লওঁ বা অতিৰিক্ত চিকিউৰিটি বিচাৰোঁ তেন্তে আমি ঋণ লওঁতাসকলক পৰ্যাপ্তভাৱে আগতীয়াকৈ জাননী জাৰি কৰিম।
- আমি ঋণ লওঁতাৰ বিৰুদ্ধে থাকিব পৰা আন যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা অধিগ্ৰহণ সাপেক্ষে ঋণ পৰিশোধ বা ঋণ প্ৰাপ্ত কৰাৰ পিছত এক যুক্তিসঙ্গত সময়ত সকলো চিকিউৰিটি মুকলি কৰিম। যদি ছেট অফৰ এনে অধিকাৰ প্ৰয়োগ কৰিব লগা হয়, তেন্তে ঋণ লওঁতাসকলক বাকী থকা দাবীবোৰৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু প্ৰাসঙ্গিক দাবী নিষ্পত্তি/পৰিশোধ নোহোৱালৈকে বেঙ্কে চিকিউৰিটিবোৰ ৰাখিবলৈ অধিকাৰ প্ৰাপ্ত কৰা ব্যৱস্থাবোৰৰ বিষয়ে জাননী দিয়া হ'ব।

ঙ। অন্যান্য:

- আমি কেৱল ঋণ অনুমোদন নথি/ঋণ চুক্তিৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীত প্ৰদান কৰাৰ বাহিৰে, ঋণ লওঁতাসকলৰ কামত হস্তক্ষেপ নকৰোঁ।
- অৱশ্যে আমাৰ স্বাৰ্থ সুৰক্ষিত কৰাৰ বাবে যদি আমাৰ দৃষ্টিগোচৰ হয় যে ঋণ লওঁতাই ঋণ সুবিধাৰ সন্দৰ্ভত সামগ্ৰিক তথ্য গোপনে ৰাখিছে, তেন্তে আমি সঠিক ব্যৱস্থা/পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰিম।

- আমি ঋণ দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত যৌনতা, জাতি আৰু ধৰ্মৰ ভিত্তিত বৈষম্য নকৰোঁ। অৱশ্যে, ই আমাক সমাজৰ দুৰ্বল শ্ৰেণীৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা ঋণ-সম্পৰ্কিত আঁচনিত অংশগ্ৰহণ কৰাত বাধা নিদিয়ো।
- ঋণ পুনৰ্দ্ধাৰৰ ক্ষেত্ৰত, বেঙ্কে ঋণ লওঁতাসকলক অসময়ত নেৰানেপেৰাকৈ আমনি কৰা আৰু বাহুবল ব্যৱহাৰ কৰাৰ বা অযথা উৎপীড়ন কৰাৰ লেখীয়া কাৰ্য নকৰিব।
- আমি ঋণ লওঁতাৰ একাউণ্ট স্থানান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ২১ দিনৰ ভিতৰত আমাৰ সন্মতি বা অন্য ধৰণে সন্মতি প্ৰদান কৰিম, যাক হয় ঋণ লওঁতাৰ পৰা বা একাউণ্টটো অধিগ্ৰহণ কৰাৰ প্ৰস্তাৱ দিয়া বেঙ্ক/বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠানৰ পৰা।
- লগতে বেঙ্কে ইয়াৰ বা বিচি-ৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ দ্বাৰা কৰা যিকোনো অনুচিত আচৰণৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব আৰু সময়মতে ওজৰ-আপত্তি নিষ্পত্তি কৰিব।

চ। ওজৰ-আপত্তি নিষ্পত্তিৰ পদ্ধতি:

- প্ৰক্ৰিয়াটো আইডিএফচি ফাৰ্ষ্ট বেংক অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি অনুসৰি হব।

ছ। মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চৰ ঋণ লওঁতা

বেঙ্কৰ সকলো ঋণ লওঁতাৰ বাবে প্ৰযোজ্য সাধাৰণ ন্যায্য আচাৰ সংহিতাৰ ওপৰত, তলত উল্লেখ কৰা সংহিতা মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণ লওঁতাসকলৰ বাবে স্পষ্টভাৱে প্ৰযোজ্য হব:

১. এফ.পি.চি. (ন্যায্য আচাৰ সংহিতা) সকলো শাখা চৌহদত স্থানীয় ভাষাত প্ৰদৰ্শিত হব। প্ৰযোজ্য সুদৰ হাৰ আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী সকলো শাখা চৌহদত স্থানীয় ভাষাত আৰু কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শন কৰা হব।
২. ঋণ আৰু ঋণ মুকলি প্ৰক্ৰিয়া পৰ্যাপ্তভাৱে সবল হব আৰু পূৰ্ব-নিৰ্ধাৰিত সময় গাঁথনি মানি চলিব। ঋণ লওঁতাৰ স্থানীয় ভাষাত ডিছক্লোজাৰ প্ৰকাশ কৰা হ'ব য'ত ঋণ চুক্তি/আবেদন প্ৰপত্ৰৰ জৰিয়তে ঋণৰ সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী, ঋণৰ মূল্য যেনে সুদৰ মাচুল, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ মাচুল আৰু প্ৰযোজ্য বীমা প্ৰিমিয়াম অন্তৰ্ভুক্ত কৰি থাকিব। ঋণ লওঁতাৰ পৰা সংগ্ৰহ কৰা পূৰ্বপৰিশোধ বা সুৰক্ষা জমা/মার্জিনৰ ওপৰত কোনো জৰিমনা আদায় কৰা নহ'ব। ঋণ কাৰ্ড/পৰিশোধ অনুসূচীয়ে ঋণৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণ, প্ৰযোজ্য মাচুল আৰু ঋণৰ চৰ্তাৱলী সহ মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ (ৰিজাৰ্ড বেঙ্ক) নিৰ্দেশনা, ২০২২-ত নিৰ্ধাৰিত বিৱৰণ প্ৰতিফলিত কৰিব।
৩. পুনৰ্দ্ধাৰৰ অ-বলপূৰ্বক পদ্ধতি:
 - ক। পুনৰ্দ্ধাৰ কেৱল কেন্দ্ৰীয় নিৰ্ধাৰিত স্থানত কৰা হব। ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলক কেৱল ঋণ লওঁতাৰ বাসস্থান বা কামৰ স্থানত পুনৰ্দ্ধাৰ কৰিবলৈ অনুমতি দিয়া হ'ব যদিহে ঋণ লওঁতাই দুবাৰ বা অধিকবাৰ একাদিক্ৰমে নিৰ্ধাৰিত স্থানত উপস্থিত হোৱাত বিফল হয়।
 - খ। ন্যায্য আচাৰ সংহিতাৰ সৈতে একেলগে থকা মেনুৱেল অৰ্থাৎ পুস্তিকাবোৰত প্ৰদান কৰা প্ৰক্ৰিয়াটোৱে ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীৰ দ্বাৰা আচৰণ বিধি সামৰি লয় ক্ষেত্ৰ কৰ্মচাৰীসকলে কোনো আপত্তিজনক বা বলপূৰ্বক ঋণ সংগ্ৰহ/পুনৰ্দ্ধাৰ পদ্ধতি গ্ৰহণ নকৰাকৈ ঋণ লওঁতাসকলৰ প্ৰতি উপযুক্ত আচৰণ কৰিব।