

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.

ঋণদাতাদের জন্য ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা

স্বচ্ছ ও ন্যায্য উপায়ে আর্থিক সমাধান প্রদান প্রসঙ্গে ঋণদান বিষয়ক ক্রিয়াকলাপের ক্ষেত্রে আমরা নিম্নলিখিত ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা মেনে চলবো।

ক। আবেদনপত্রের প্রক্রিয়াকরণ:

- আমরা ফেরৎ ও অফেরৎযোগ্য পারিশ্রমিক তথা অন্য যে কোন বস্তুগত তথ্যাদি সহ পারিশ্রমিক ও খরচপত্র বিষয়ক যাবতীয় তথ্যাদি সরবরাহ করবো যাতে সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার পক্ষে অন্যান্য ব্যাঙ্কের সাথে একটি অর্থবহ তুলনা করে নেওয়া সম্ভব হয়, এবং তিনি একটি সচেতন সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।
- যাবতীয় লোনের আবেদনপত্র গ্রহণ ও স্বীকার করার সাথে সাথে সম্ভাব্য ঋণগ্রহণকারীকে আবেদনপত্র প্রক্রিয়াকরণের সময়সীমা নির্দেশ করা হবে যাতে ভাবী গ্রাহক তাঁর আবেদন পত্রটির প্রক্রিয়াকরণ কোন পর্যায়ে রয়েছে সেটি সহজেই অনুসরণ করতে পারেন। গ্রাহক তাঁর মোবাইল নম্বর ব্যবহার করেই আমাদের যে কোন চ্যানেল থেকে নিজের আবেদনপত্রের উপর নজর রাখতে পারবেন। ঋণগ্রহীতা স্বতন্ত্র ব্যক্তি (বিশেষত: বিরাট পরিমাণ ঋণ গ্রহণকারী গোষ্ঠী বা কর্পোরেট) না হ'লে ঋণ প্রস্তাব বিস্তারিত আলাপচারিতা ও যোগাযোগের মাধ্যমে শুরু হয়ে থাকলে সেক্ষেত্রে আবেদনপত্র/স্বীকারপত্র ইত্যাদি প্রক্রিয়া অনুসরণ করা নাও হতে পারে, যদিও ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা অনুসারে ঋণগ্রহীতার পক্ষ থেকে একটি অনুরোধ আসা দরকার।
- লোনের প্রক্রিয়াকরণ সংক্রান্ত যে কোন অনুসন্ধানের জন্য ঋণগ্রহীতা(রা) ব্যাঙ্কের বিভিন্ন চ্যানেল (শাখা, ফোন ব্যাঙ্কিং ইত্যাদি) মাধ্যমে যোগাযোগ করতে পারেন।
- ব্যাঙ্ক সাধারণ ভাবে লোনের আবেদন/অনুরোধ পাবার তারিখের পরবর্তী দুই মাসের মধ্যে লোনের আবেদনপত্র/অনুরোধ যাচাইকরণ সম্পন্ন করে। লোনের প্রক্রিয়াকরণ হতে দেরি হলে ব্যাঙ্ক তা একটি সঙ্গত সময়সীমার মধ্যে সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে জানাবে। অতিরিক্ত বিবরণ/নথিপত্র দরকার হ'লে ব্যাঙ্ক তা অবিলম্বে ঋণগ্রহীতাকে জানিয়ে দেবে। লোনের আবেদনপত্র/অনুরোধ সংক্রান্ত প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় যাবতীয় তথ্যাদি পাবার তারিখের পরবর্তী দুই মাসের মধ্যে ব্যাঙ্ক তার লিখিত সিদ্ধান্ত (অনুমোদন/বাতিল) গ্রাহককে কারণ সহ জানিয়ে দেবে। সেটি আবেদনপত্রে গ্রাহকের যোগাযোগের বিবরণ অনুযায়ী (ইমেল/মোবাইল নম্বর) মাধ্যমে জানিয়ে দেওয়া হবে।

খ। লোনের আবেদনপত্র এবং নিয়ম ও শর্তাবলী

- আমরা সুনিশ্চিত ভাবে লোনের আবেদন প্রসঙ্গে ন্যায্য ও যথাযথ মূল্যায়ন করবো। ব্যাঙ্কের ঋণদান সংক্রান্ত নীতি ও পদ্ধতি সহ প্রাসঙ্গিক নিয়ামক নির্দেশিকা অনুযায়ী ক্রেডিট মূল্যায়ন পরিচালিত হবে।
- পর্যাপ্ত মার্জিন ও সিকিউরিটির সংস্থান থাকলেই তা ঋণলাভের গ্রহণযোগ্যতা অর্জনের জন্য কোন সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার যথোচিত অধ্যবসায়ের বিকল্প হবে না।
- আমরা বিস্তারিত ঋণের জন্য যত টাকা মঞ্জুর হয়েছে সেটি বিস্তারিত ভাবে নিয়ম ও শর্তাবলী সহ ঋণগ্রহীতাকে লিখিত ভাবে জানাবো এবং লোন দেবার আগে সে সম্পর্কে ঋণগ্রহীতার স্বীকৃতি সংগ্রহ করবো।
- ঋণদান পর্ব শেষ হলে আমরা নিজেদের খরচে ঋণগ্রহীতার দ্বারা সম্পাদিত চুক্তিপত্র এবং নিয়ম ও শর্তাবলী সংক্রান্ত কপি তাঁর কাছে পাঠিয়ে দেবো।
- ঋণের মেয়াদ একান্ত ভাবে ব্যাঙ্কের ইচ্ছানুযায়ী পরিবর্তিত হতে পারবে যা অনুমোদন পত্র/লোনের চুক্তিপত্রে স্পষ্ট ভাবে উল্লেখিত থাকবে। এগুলির সাথে অনুমোদন না দেওয়া বা অস্বীকৃতির প্রসঙ্গটি অন্তর্ভুক্ত হতে পারে, যেমন:

- ▶ টাকা তোলার সীমা/মঞ্জুর হওয়া অর্থের উর্ধ্বসীমার বেশি টাকা তোলা।
- ▶ অনুমোদনপত্রে বিশেষভাবে নির্ধারিত ব্যতীত অন্য কোন উদ্দেশ্যে ইস্যু হওয়া চেকের জন্য মান্যতাদান।
- ▶ এনপিএ (নন পারফরমিং অ্যাসেট) শ্রেণিভুক্ত হয়ে যাবার পর অথবা নিয়ম ও শর্তাবলীর সাথে সাযুজ্য বজায় রাখতে না পারার জন্য সংশ্লিষ্ট অ্যাকাউন্ট থেকে টাকা তোলার অনুমোদন না দেওয়া।
- ক্রেডিট সীমার যথাযথ পর্যালোচনার সাপেক্ষে ব্যবসার উন্নতির জন্য ঋণগ্রহীতার বর্ধিত আর্থিক প্রয়োজন মেটানো হবে।
- একই উদ্দেশ্যে নিয়োজিত একাধিক ব্যক্তি, দল, গোষ্ঠী দ্বারা ঋণগ্রহণের ক্ষেত্রে, সক্রিয়ভাবে নির্দিষ্ট সময়সীমায় ঋণদান বিষয়ক মূল্যায়ন যথাসম্ভব অগ্রাধিকারের ভিত্তিতে সম্পন্ন করার জন্য অন্যান্য ঋণদাতাদের সাথে যোগাযোগ স্থাপন করা হবে এবং গোষ্ঠীভুক্ত অন্যান্য সদস্যদের সাথে সমন্বয় বজায় রেখে ঋণদান প্রসঙ্গে গৃহীত সিদ্ধান্ত একটি সঙ্গত সময়সীমার মধ্যে জানিয়ে দেওয়া হবে।

গ। নিয়ম ও শর্তাবলীতে পরিবর্তন সহ লোন প্রদান:

- আমরা লোন অনুমোদন সংক্রান্ত নিয়ম ও শর্তাবলীর সাথে সাযুজ্য রেখে সুনিশ্চিত ভাবে সময়মতো লোনের অর্থ হস্তান্তর করবো।
- নিয়ম ও শর্তাবলীতে পরিবর্তন করা হলে তা কার্যকরী করার আগে আমরা ঋণগ্রহীতাকে সে সম্বন্ধে জানিয়ে দেবো।
- একাধিক ব্যক্তি, দল বা গোষ্ঠী দ্বারা ঋণগ্রহণের ক্ষেত্রে, আমরা ঋণগ্রহীতাকে সুদের হার পরিবর্তন সম্পর্কে জানাবো এবং গ্রাহককে যথাযথ বিজ্ঞপ্তি পাঠানোর পরই সম্ভাব্য অনুসারে সেটি কার্যকর করা হবে। আমরা ব্যাঙ্কের বেস রেট/এমসিএলআর (প্রযোজ্য অনুসারে) ও সে সংক্রান্ত কোন পরিবর্তন বিষয়ক তথ্যাদি বিভিন্ন সময়ে ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করবো।

ঘ। লোনের অর্থ প্রদানে পরবর্তী তত্ত্বাবধান:

- আমরা আমাদের ঋণদান নীতি, অনুমোদনের শর্তাদি ও অন্য কোন চালু থাকা নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুযায়ী লোনের অর্থ প্রদান পরবর্তী নজরদারি বজায় রাখবো।
- আমরা ঋণগ্রহীতা সম্পর্কে প্রযোজ্য শর্তের অধীনে এককালীন যাবতীয় বকেয়া/দ্রুততর পরিশোধের লক্ষ্যে পেমেন্ট নেবার সিদ্ধান্ত নিলে অথবা অতিরিক্ত জমানত চাইলে অনেক আগে ভাগে গ্রাহককে সে সম্পর্কে আগাম বিজ্ঞপ্তি পাঠিয়ে সূচীত করবো।
- আমরা লোন পরিশোধ হয়ে যাবার পরে অথবা গ্রাহক সম্পর্কে আমাদের আইনানুগ অধিকার সাপেক্ষে আমাদের অন্য যে কোন দাবী বিষয়ক পূর্বসত্ব মিটে যাবার পরেই শুধুমাত্র একটি যুক্তিসঙ্গত সময়সীমার মধ্যে যাবতীয় জামানত ফেরৎ দেবো। ভারসাম্য বিধানের জন্য ব্যাঙ্কের পক্ষ থেকে জামানত ধরে রাখা হতে পারে। ব্যাঙ্কের প্রাপ্য বকেয়া দাবিদাওয়া এবং কিভাবে আইনসঙ্গত বিধান অনুসারে যাবতীয় পাওনার নিষ্পত্তি/পরিশোধ হওয়া পর্যন্ত ব্যাঙ্ক জামানত নিজের আয়ত্তে রেখে দেবার অধিকারী, এই রকম কোন অধিকার প্রতিষ্ঠার জন্য এ সম্পর্কিত পূর্ণাঙ্গ বিবরণ সহ ঋণগ্রহীতা(দে)র কাছে বিজ্ঞপ্তি জারি করা হবে।

ঙ। অন্যান্য:

- লোন অনুমোদন সংক্রান্ত নথি/লোনের চুক্তিপত্র সংশ্লিষ্ট নিয়ম ও শর্তাবলীর অধীনে সংস্থান না থাকলে আমরা ঋণগ্রহীতা(দে)র নিজস্ব বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবো না।

- যাইহোক, ঋণগ্রহীতা(দে)র পক্ষ থেকে তাদের উপলব্ধ ঋণের সুবিধা সম্পর্কে বস্তুগত তথ্য গোপনের ঘটনা আমাদের নজরে এলে নিজেদের স্বার্থ রক্ষার কারণে আমরা যথাবিহিত ব্যবস্থা নেবো বা পদক্ষেপ করবো।
- ঋণদানের বিষয়ে আমাদের পক্ষ থেকে লিঙ্গবৈষম্য, জাতি ও ধর্মভেদ করা হয় না। বস্তুতঃ, এর জন্যই আমরা সমাজের দুর্বলতর শ্রেণীদের জন্য ক্রেডিট-লিঙ্কড পরিকল্পনা রচনা থেকে বিচ্যুত হই না।
- লোনের অর্থ পুনরুদ্ধারের জন্য ব্যাঙ্ক কখনোই ঋণগ্রহীতা(দে)র ক্রমাগত অস্বস্তিকর সময়ে বিরক্ত করা অথবা পেশী শক্তির প্রয়োগের মতো অসঙ্গত ও মাত্রাহীন হেনস্থা করার পক্ষপাতী নয়।
- ঋণগ্রহীতা(দে)র অথবা কোন ব্যাঙ্ক বা আর্থিক প্রতিষ্ঠানের পক্ষ থেকে অ্যাকাউন্ট অধিগ্রহণের প্রস্তাব এলে আমরা ঋণগ্রহীতা(দে)র অ্যাকাউন্ট স্থানান্তর প্রসঙ্গে আমাদের সম্মতি অথবা অন্য যে কোন সিদ্ধান্ত অনুরোধ পাবার ২১ দিনের মধ্যে জানিয়ে দেবো।
- তাছাড়াও, ব্যাঙ্কের ব্যবসা বিষয়ক প্রতিবেদকের (বিজনেস কনসেপশনডেন্ট) অসঙ্গত ব্যবহারের জন্য ব্যাঙ্ক দায়ী থাকবে এবং ঠিক সময়মতো গ্রাহক(দে)র অভিযোগের প্রতিবিধান করবে।

চ। অভিযোগ নিষ্পত্তির ক্রিয়া পদ্ধতি:

- এই প্রক্রিয়াটি আইডিএফসি ফার্স্ট ব্যাঙ্ক অভিযোগ প্রতিবিধান নীতি অনুযায়ী সংঘটিত হবে।

ছ। অতিক্ষুদ্র ঋণ প্রকল্পের ঋণগ্রহীতা(গণ)

সর্বোপরি, ব্যাঙ্কের সমস্ত ঋণগ্রহীতা(দে)র পক্ষেই ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা প্রযোজ্য হবে, অতিক্ষুদ্র ঋণ প্রকল্পের ঋণগ্রহীতা(দে)র জন্য নিচে বর্ণিত সংহিতা বিশদভাবে প্রযোজ্য হবে:

১. সমস্ত ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা (ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড) মাতৃভাষায় প্রদর্শিত হবে। প্রযোজ্য সুদের হার ও অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি সবক’টি শাখার কার্যালয়ে মাতৃভাষায় ও কোম্পানি ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হবে।
২. লোনের জন্য আবেদন পদ্ধতি ও লোন প্রদানের প্রক্রিয়া পর্যাপ্ত ভাবে সহজ সরল রাখা হবে এবং পূর্বনির্ধারিত সময়সূচক কাঠামো মেনে চলা হবে। লোনের চুক্তিপত্রে/আবেদনপত্রে অন্তর্ভুক্ত লোনের নিয়ম ও শর্তাবলী, সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণের খরচ ও বীমার প্রযোজ্য কিস্তি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতা(দে)র মাতৃভাষায় ব্যক্ত করা হবে। প্রাক পরিশোধ করার জন্য কোন জরিমানা করা হবে না অথবা ঋণগ্রহীতা(দে)র কাছ থেকে কোন জমানত বা ঋণের কিয়দংশ নেওয়া হবে না। লোন পাবার খরচপত্র, প্রযোজ্য চার্জসমূহ ও লোনের শর্তাবলী সহ লোন কার্ড বা পরিশোধ তফসিল অতিক্ষুদ্র ঋণ (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) নির্দেশিকা, ২০২২ মোতাবেক হবে।

৩. জবরদস্তি ছাড়াই ঋণের অর্থ পুনরুদ্ধার পদ্ধতি:

- ক। শুধুমাত্র একটি কেন্দ্রিয় মনোনীত স্থানে ঋণের অর্থ পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়া চালানো হবে। ঋণগ্রহীতা(গণ) মনোনীত/কেন্দ্রিয় মনোনীত স্থানে উপস্থিত হতে ব্যর্থ হলে মনোনীত ব্যাঙ্কের বাইরে কর্মরত কর্মচারীরা ঋণগ্রহীতা(দে)র বসবাসস্থল বা কাজের জায়গায় গিয়ে ঋণের অর্থ পুনরুদ্ধার চালাতে পারবেন।
- খ। সারগ্রন্থ/ম্যানুয়াল অনুযায়ী পদ্ধতি ও ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা একত্রে ব্যাঙ্কের বাইরে কর্মরত কর্মচারীদের আচরণ বিধিকে নিয়ন্ত্রণ করবে। ঋণগ্রহীতা(দে)র প্রতি ব্যাঙ্কের বাইরে কর্মরত কর্মচারীদের যথাযথ আচরণ করতে হবে এবং কোন অশ্রাব্য ভাষা, জবরদস্তিমূলক অর্থ পুনরুদ্ধার/টাকা আদায়ের অসমুচিত কৌশল প্রয়োগ করা থেকে বিরত থাকতে হবে।