

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.

ધિરાણકર્તાઓ માટે વાજબી આચાર સંહિતા

અમે પારદર્શક અને ન્યાયપૂર્ણ રીતે નાણાકીય ઉકેલો પ્રદાન કરવા માટે અમારી ધિરાણ પ્રવૃત્તિઓના સંદર્ભમાં નીચેના વાજબી આચાર સંહિતાનું પાલન કરીશું.

ક. આવેદન પ્રક્રિયા:

- અમે રિફંડપાત્ર/બિન-રિફંડપાત્ર ફી સહિતની ફી તથા ચાર્જિસ વિશેની વ્યાપક માહિતી પ્રદાન કરીશું, જેથી કરીને અન્ય બેંકોની સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ઋણલેનારા દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય.
- લોનના તમામ આવેદનોમાં ગ્રાહક સરળતાથી પોતાના આવેદનને ટ્રેક કરી શકે તે માટે આવેદન પ્રક્રિયાની સમયરેખા ઋણલેનારાઓને આપવામાં આવી હોવાનું દર્શાવતી એક સ્વીકૃતિ હશે. ગ્રાહક અમારી કોઈપણ ચેનલ દ્વારા આવેદનને ટ્રેક કરવા માટે તેના/તેણીના મોબાઇલ નંબરનો ઉપયોગ કરી શકે છે. બિન-વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓ (ખાસ કરીને મોટા ઋણ લેનારાઓ અને કોર્પોરેટ)ને લોનના કિસ્સામાં જ્યાં ક્રેડિટ દરખાસ્તો ઋણ લેનારાઓ સાથે વિગતવાર ક્રિયાપ્રતિક્રિયા દ્વારા ઉદ્ભવે છે, આવેદન/સ્વીકૃતિ પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે નહીં, જો કે ઋણ લેનારા પાસેથી સુવિધા મેળવવા બાબતે વિનંતીઓ મેળવવામાં આવશે.
- ઋણ લેનારાઓ લોન પ્રક્રિયાના સંદર્ભમાં કોઈપણ પૂછપરછ માટે બેંકની વિવિધ ચેનલો (શાખા, ફોન બેન્કિંગ, વગેરે) નો સંપર્ક સાધી શકે છે.
- બેંક સામાન્ય રીતે લોન આવેદનો/વિનંતીઓની પ્રાપ્તિની તારીખથી બે મહિનાની અંદર પ્રાપ્ત થયેલ લોન આવેદનો/વિનંતીઓની ચકાસણી કરશે. આવેદનની પ્રક્રિયામાં વિલંબના સંદર્ભમાં બેંક વ્યાજબી સમયની અંદર ઋણ લેનારાઓને જાણ કરશે. જો વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજોની જરૂર પડશે, તો અમે તરત જ ઋણ લેનારાઓને જાણ કરીશું. કારણ સહિત લોન આવેદન/વિનંતી પર પ્રક્રિયા કરવા માટે બેંક દ્વારા જરૂરી તમામ માહિતી સબમિટ કર્યાની તારીખથી 2 મહિનાની અંદર બેંક લોન આવેદન/વિનંતીનો નિર્ણય (મંજૂર/અસ્વીકાર) લેખિતમાં જણાવશે. આવેદન કરતી વખતે આપેલી ગ્રાહકની સંપર્ક વિગતો (ઈ-મેઇલ/મોબાઇલ નંબર) પર તે જણાવવામાં આવશે.

ખ. લોન મૂલ્યાંકન તથા નિયમો અને શરતો:

- અમે ઋણ લેનારના લોન આવેદનનું વાજબી અને યોગ્ય મૂલ્યાંકન સુનિશ્ચિત કરીશું. બેંકની ધિરાણ નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ અને સંબંધિત નિયમનકારી દિશાસૂચનો ધિરાણ મૂલ્યાંકન માટે માર્ગદર્શન આપશે.
- પર્યાપ્ત માર્જિન અને સિક્યોરિટીની ઉપલબ્ધતા ઋણ લેનારની ધિરાણપાત્રતા પર યોગ્ય કર્તવ્યપરાયણતાનો વિકલ્પ નહીં હોય.
- અમે ઋણ લેનારને મંજૂર કરેલ રકમની વિગતો અને નિયમો અને શરતોની વિગતો લેખિતમાં આપીશું અને લોન વિતરણ પહેલા તે અંગે ઋણ લેનારની સ્વીકૃતિ મેળવીશું.
- અમે લોન વિતરણ પછી અમારા ખર્ચે ઋણ લેનાર દ્વારા અમલમાં મુકવામાં આવેલ કરાર અને નિયમો અને શરતોની નકલો પ્રદાન કરીશું.
- મંજૂરી પત્ર/લોન કરાર સ્પષ્ટપણે જણાવશે કે ધિરાણ સુવિધાઓ ફક્ત બેંકના વિવેકબુદ્ધિથી લંબાવવામાં આવશે. આમાં સુવિધાઓની મંજૂરી અથવા નામંજૂરી શામેલ હોઈ શકે છે, જેમ કે:
 - ▶ ઉપાડ શક્તિ/મંજૂર મર્યાદાની બહારના ઉપાડ.
 - ▶ મંજૂરીમાં ખાસ નિર્ધારિત સિવાયના હેતુ માટે જારી કરાયેલા ચેકનું સન્માન.
 - ▶ એકવાર એકાઉન્ટને એનપીએ તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવે પછી અથવા મંજૂરીની શરતોનું પાલન ન કરવાને કારણે તેમાં ઉપાડને મંજૂરી ન આપવી.
- વ્યવસાયમાં વૃદ્ધિને કારણે ઋણ લેનારની વધુ જરૂરિયાતો પૂરી કરવી એ ક્રેડિટ મર્યાદાની યોગ્ય સમીક્ષાને આધીન રહેશે.
- કન્સોર્ટિયમ વ્યવસ્થા હેઠળ ધિરાણના કિસ્સામાં, અમે શક્ય હોય ત્યાં સુધી ક્રેડિટ મૂલ્યાંકનને પ્રાથમિકપણે પૂર્ણ કરવા માટે અન્ય ધિરાણકર્તાઓ સાથે સક્રિયપણે સંપર્ક સાધીશું અને ધિરાણ અંગેના નિર્ણયો અથવા અન્યથા વાજબી સમયની અંદર, સંકલનમાં કન્સોર્ટિયમના અન્ય સભ્યો સાથે વાતચીત કરીશું.

ગ. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ:

- અમે આવી મંજૂરીને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતોને અનુરૂપ મંજૂર કરાયેલ લોનની સમયસર વિતરણની ખાતરી કરીશું.
- અમે ફેરફારને અમલમાં લાવતા પહેલા નિયમો અને શરતોમાં થયેલા ફેરફારો વિશે ઋણ લેનારને જાણ કરીશું
- અમે વ્યાજ દરમાં કોઈપણ ફેરફારની જાણ ઋણ લેનારને કરીશું અને ગ્રાહકને યોગ્ય નોટિસ આપ્યા બાદ તેનો અમલ સંભવિતપણે કરવામાં આવશે. અમે અમારી વેબસાઈટ પર બેંકનો બેંક રેટ/એમસીએલઆર (લાગુ પડતો હોય તેમ) અને સમયાંતરે તેના પરના કોઈપણ સુધારા પણ પ્રદર્શિત કરીશું.

ઘ. વિતરણ પછી નિરીક્ષણ:

- અમે અમારી ધિરાણ નીતિ, મંજૂરીની શરતો અને અન્ય કોઈપણ પ્રવર્તમાન નિયમનકારી દિશાસૂચનો અનુસાર વિતરણ પછીનું નિરીક્ષણ હાથ ધરીશું.
- જો અમે કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવા/વેગ આપવા અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનું નક્કી કરીએ તો અમે ઋણ લેનારાઓને અગાઉથી નોટિસ આપીશું.
- અમે લોનની ચૂકવણી અથવા લોનની વસૂલાત પ્રાપ્ત કરવા પર, કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા અન્ય કોઈ દાવા માટે પૂર્વાધિકારને આધીન હોય, જે અમારી પાસે ઋણ લેનારાઓ સામે હોઈ શકે છે, ત્યારે અમે વાજબી સમયગાળામાં તમામ સિક્યોરિટીઝ રિલીઝ કરીશું. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો બાકીના દાવાઓ અને જે જોગવાઈઓ હેઠળ બેંક સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે લોન લેનારાઓને તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે.

ડ. અન્ય:

- અમે લોન મંજૂર દસ્તાવેજો/લોન એગ્રીમેન્ટના નિયમો અને શરતોમાં પૂરી પાડવામાં આવેલ હોય તે સિવાય ઋણ લેનારાઓની બાબતોમાં દખલ કરીશું નહીં.
- જો કે અમારા ધ્યાન પર આવશે કે ઋણ લેનારાએ અમારા હિતની સુરક્ષા માટે ક્રેડિટ સુવિધાના સંદર્ભમાં સામગ્રીની માહિતી રોકી રાખી છે તો અમે યોગ્ય માપદંડો/પગલાં લઈશું જો તે.
- અમે ધિરાણની બાબતમાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરીશું નહીં. જો કે, આ અમને સમાજના નબળા વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી ક્રેડિટ-લિંક્ડ સ્કીમ્સમાં ભાગ લેતા અટકાવતું નથી.
- લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, બેંકે અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેવો જોઈએ નહીં જેમ કે વિષમ કલાકોમાં ઋણ લેનારાઓને સતત પરેશાન કરવા અને સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ કરવો.
- અમે અમારી સંમતિ અથવા કે એવું કાંઈક ઋણ લેનાર પાસેથી અથવા બેંક/નાણાકીય સંસ્થા કે જે એકાઉન્ટનો કબજો લેવાનો પ્રસ્તાવ મૂકે છે તેમાંથી, ઋણ લેનાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના 21 દિવસની અંદર જણાવીશું.
- ઉપરાંત બેંક તેના અથવા બીસી ના કર્મચારીઓ દ્વારા કોઈપણ અયોગ્ય વર્તન માટે જવાબદાર રહેશે અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ પૂરું પાડશે.

ચ. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

- પ્રક્રિયા આઈડીએફસી ફર્ટ બેંકની ફરિયાદ નિવારણ નીતિ મુજબ હશે.

છ. માઈક્રોફાઇનાન્સ ઋણ લેનારાઓ

બેંકના તમામ ઋણ લેનારાઓને લાગુ પડતા સામાન્ય વાજબી આચાર સંહિતા ઉપરાંત, નીચે દર્શાવેલ સંહિતાઓ માઈક્રોફાઇનાન્સ ઋણ લેનારાઓને સ્પષ્ટપણે લાગુ પડશે:

1. એફપીસી (ફેર પ્રોફિટ્સ કોડ) તમામ શાખા પરિસરમાં સ્થાનિક ભાષામાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. લાગુ પડતા વ્યાજના દર અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ તમામ શાખા પરિસરમાં સ્થાનિક ભાષામાં અને કંપનીની વેબસાઈટ પર દર્શાવવામાં આવશે.

2. લોન આવેદન અને વિતરણ પ્રક્રિયા પૂરતી સરળ હશે અને પૂર્વ-નિર્ધારિત સમય માળખાનું પાલન કરવામાં આવશે. ઋણ લેનારની સ્થાનિક ભાષામાં, લોન એગ્રીમેન્ટ/આવેદન ફોર્મ દ્વારા જાહેરાતમાં લોનના તમામ નિયમો અને શરતો, લોનની કિંમત જેમ કે વ્યાજ શુલ્ક, પ્રોસેસિંગ શુલ્ક અને લાગુ પડતા વીમા પ્રિમિયમનો સમાવેશ થાય છે. ઋણ લેનાર પાસેથી વસૂલવામાં આવેલી પ્રિપેમેન્ટ અથવા સિક્યોરિટી ડિપોઝિટ/માર્જિન પર કોઈ દંડ વસૂલવામાં આવશે નહીં. લોન કાર્ડ/રિપેમેન્ટ શેડ્યૂલ લોનની કિંમત, લાગુ પડતા શુલ્કો અને લોનની શરતો સહિત માર્ફકો ફાઇનાન્સ (રિઝર્વ બેન્ક)ના નિર્દેશો, 2022માં ઉલ્લેખિત વિગતોને પ્રતિબિંબિત કરશે.
3. પુનઃપ્રાપ્તિની બિન-કડકાઈ પદ્ધતિઓ:
 - ક. પુનઃપ્રાપ્તિ ફક્ત કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થળે જ કરવામાં આવશે. ફીલ્ડ સ્ટાફને ઋણ લેનારના રહેઠાણ અથવા કામના સ્થળે માત્ર ત્યારે જ વસૂલાત કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે જ્યારે ઋણ લેનાર નિયુક્ત/કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થળે બે અથવા વધુ પ્રસંગોએ હાજર થવામાં નિષ્ફળ જાય.
 - ખ. વાજબી આચાર સંહિતા સાથે વાંચવામાં આવેલ માર્ગદર્શિકાઓમાં પ્રદાન કરેલ પ્રક્રિયા ફીલ્ડ સ્ટાફ દ્વારા આચાર સંહિતાને આવરી લે છે, ફીલ્ડ સ્ટાફ કોઈપણ અપમાનજનક અથવા બળજબરીપૂર્વક દેવું વસૂલાત/વસૂલાતની પદ્ધતિઓ અપનાવ્યા વિના ઋણ લેનારાઓ પ્રત્યે યોગ્ય વર્તન કરશે.