

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.

ऋणदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता

हम पारदर्शी और निष्पक्ष तरीके से वित्तीय समाधान प्रदान करने के लिए अपनी ऋण गतिविधियों के संबंध में निम्नलिखित उचित व्यवहार संहिता का पालन करेंगे।

क. आवेदन प्रसंस्करण:

- हम शुल्कों और प्रभारों के बारे में वापसी योग्य/गैर-वापसी योग्य शुल्क, कोई अन्य सामग्री जानकारी सहित व्यापक जानकारी प्रदान करेंगे ताकि अन्य बैंकों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और कर्जदार द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।
- सभी ऋण आवेदनों में एक पावती होगी जिसमें कर्जदारों को आवेदन प्रक्रिया की समय-सीमा प्रदान की गई हो ताकि ग्राहक आसानी से आवेदन का पता लगा सके। ग्राहक अपने मोबाइल नंबर की मदद से हमारे किसी भी चैनल के माध्यम से आवेदन की ट्रैकिंग कर सकता है। गैर-व्यक्तिगत कर्जदारों (विशेष रूप से बड़े कर्जदारों और कॉर्पोरेट्स) को ऋण के मामले में, जिनमें ऋण प्रस्ताव कर्जदारों के साथ विस्तृत बातचीत के माध्यम से तैयार किए जाते हैं, आवेदन/पावती प्रक्रिया नहीं अपनाई जा सकती, तथापि हालांकि सुविधा प्राप्त करने के लिए कर्जदार से अनुरोध प्राप्त किया जाएगा।
- ऋण प्रक्रिया के संबंध में किसी भी पृष्ठताछ के लिए कर्जदार बैंक के विभिन्न चैनलों (शाखा, फोन बैंकिंग, आदि) से संपर्क कर सकते हैं।
- सामान्यतः बैंक ऋण आवेदनों/अनुरोधों की प्राप्ति की तारीख से दो महीने के भीतर प्राप्त ऋण आवेदनों/अनुरोधों का सत्यापन करेगा। आवेदन प्रक्रिया में देरी के संबंध में बैंक कर्जदारों को उचित समय के भीतर सूचित करेगा। अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की अपेक्षा होने पर, हम कर्जदारों को तुरंत सूचित करेंगे। बैंक ऋण आवेदन/अनुरोध के निर्णय (अनुमोदन/अस्वीकृति) के बारे में ग्राहक द्वारा ऋण आवेदन/अनुरोध पर कार्रवाई करने हेतु बैंक द्वारा अपेक्षित सभी जानकारी प्रस्तुत करने की तारीख से 2 महीने के भीतर कारणों सहित लिखित रूप में सूचित करेगा। आवेदन के समय उपलब्ध कराए गए ग्राहक के संपर्क विवरण (ई-मेल/मोबाइल नंबर) पर इसकी सूचना दी जाएगी।

ख. ऋण मूल्यांकन और नियम और शर्तें:

- हम कर्जदार के ऋण आवेदन का निष्पक्ष और उचित मूल्यांकन सुनिश्चित करेंगे। बैंक की क्रेडिट नीतियां और प्रक्रियाएं और प्रासंगिक विनियामक दिशानिर्देश क्रेडिट मूल्यांकन का मार्गदर्शन करेंगे।
- पर्याप्त मार्जिन और प्रतिभूति की उपलब्धता कर्जदार की साख पर उचित विवेक का विकल्प नहीं होगी।
- हम कर्जदार को लिखित रूप में, स्वीकृत राशि और नियमों और शर्तों का विवरण प्रदान करेंगे और ऋण संवितरण से पहले कर्जदार की स्वीकृति प्राप्त करेंगे।
- हम ऋण संवितरण के बाद अपने खर्च पर कर्जदार द्वारा निष्पादित समझौते और नियम और शर्तों की प्रतियां प्रदान करेंगे।
- स्वीकृति पत्र/ऋण समझौते में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा कि ऋण सुविधाएं केवल बैंक के विवेक पर प्रदान की जाएंगी। इनमें सुविधाओं की स्वीकृति या अस्वीकृति शामिल हो सकती है, जैसे:
 - ▶ आहरण शक्ति/स्वीकृत सीमा से अधिक आहरण।
 - ▶ मंजूरी में विशेष रूप से निर्धारित के अलावा अन्य प्रयोजन से जारी किए गए चेक स्वीकार करना।
 - ▶ एक बार एनपीए के रूप में वर्गीकृत होने या मंजूरी की शर्तों का अनुपालन न करने के कारण खाते में आहरण की अनुमति नहीं देना।
- बिज़नेस में वृद्धि के कारण कर्जदार की और ज़रूरतों को पूरा करना ऋण सीमाओं की उचित समीक्षा के अधीन होगा।
- कंसोर्टियम व्यवस्था के तहत उधार देने की स्थिति में, हम समयबद्ध तरीके से प्राथमिकता से क्रेडिट मूल्यांकन पूरा करने के लिए अन्य उधारदाताओं से सक्रिय रूप से संपर्क करेंगे, और कंसोर्टियम के अन्य सदस्यों के समन्वय से उचित समय में वित्तपोषण या अन्यथा पर अपने निर्णयों को सूचित करेंगे।

ग. नियमों और शर्तों में बदलावों सहित ऋण संवितरण:

- हम ऐसी स्वीकृति को शासित करने वाले नियमों और शर्तों के अनुरूप स्वीकृत ऋणों का समय पर संवितरण सुनिश्चित करेंगे।

- नियमों और शर्तों में बदलाव करने से पहले हम कर्जदार को बदलावों के बारे में सूचित करेंगे।
- ब्याज दर में किसी भी बदलाव के बारे में हम कर्जदार को सूचित करेंगे और ग्राहक को उचित नोटिस देने के बाद इसे संभावित रूप से लागू किया जाएगा। हम अपनी वेबसाइट पर बैंक की आधार दर/एमसीएलआर (जैसा लागू हो) और समय-समय पर इसमें कोई संशोधन भी प्रदर्शित करेंगे।

घ. संवितरण के बाद पर्यवेक्षण:

- हम संवितरण के बाद अपनी क्रेडिट नीति, मंजूरी की शर्तों और किसी भी अन्य प्रचलित विनियामक दिशानिर्देशों के अनुसार पर्यवेक्षण करेंगे।
- यदि हम समझौते के तहत भुगतान वापस लेने/या भुगतान या निष्पादन में तेजी लाने या अतिरिक्त प्रतिभूति मांगने का निर्णय लेते हैं, तो हम कर्जदारों को अग्रिम रूप से नोटिस जारी करेंगे।
- हम हमारे पास कर्जदारों के खिलाफ वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियों को एक उचित अवधि में निर्मुक्त करेंगे, जो हो सकता है। समायोजन के ऐसे अधिकार का प्रयोग किए जाने पर, कर्जदारों को इसके बारे में शेष दावों और उन प्रावधानों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा, जिनके तहत बैंक संबंधित दावे का निपटान/भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियों को धारित करने का हकदार है।

ङ. अन्य:

- हम कर्जदारों के मामलों में ऋण स्वीकृति दस्तावेजों/ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में किए गए प्रावधानों के सिवाय हस्तक्षेप नहीं करेंगे।
- तथापि, यदि हमारे ध्यान में आता है कि कर्जदार ने क्रेडिट सुविधा के संबंध में महत्वपूर्ण जानकारी छुपाई है, तो हम अपने हितों की रक्षा के लिए उचित उपाय करेंगे/कदम उठाएंगे।
- हम उधार देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे। तथापि, यह हमें समाज के कमजोर वर्गों के लिए बनाई गई क्रेडिट-लिंक्ड स्कीमों में भाग लेने से नहीं रोकता है।
- ऋणों की वसूली के लिए, बैंक मौके-बेमौके कर्जदारों को लगातार परेशान करने और बाहुबल के इस्तेमाल जैसे अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा।
- हम कर्जदार के खाते के हस्तांतरण के लिए कर्जदार या खाते को लेने वाले प्रस्तावकर्ता बैंक/वित्तीय संस्थान से अनुरोध प्राप्त होने के 21 दिनों के भीतर, अपनी सहमति या अन्यथा, के बारे में सूचित करेंगे।
- साथ ही बैंक अपने या बीसी के कर्मचारियों द्वारा किसी भी अनुपयुक्त व्यवहार के लिए जिम्मेदार होगा और समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगा।

च. शिकायत निवारण तंत्र

- प्रक्रिया आईडीएफसी फर्स्ट बैंक शिकायत निवारण नीति के अनुसार होगी।

छ. सूक्ष्म वित्त कर्जदार

बैंक के सभी कर्जदारों पर लागू सामान्य उचित व्यवहार संहिता के अलावा, नीचे दी गई संहिता सूक्ष्म वित्त कर्जदारों पर स्पष्ट रूप से लागू होगी:

1. एफपीसी (उचित व्यवहार संहिता) सभी शाखा परिसरों में स्थानीय भाषा में प्रदर्शित की जाएगी। लागू ब्याज दर और शिकायत निवारण तंत्र सभी शाखा परिसरों में स्थानीय भाषा में और कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।
2. ऋण के आवेदन की प्रक्रिया और संवितरण प्रक्रिया पर्याप्त रूप से सरल होगी और पूर्व निर्धारित समय ढांचे का पालन किया जाएगा। ऋण समझौते/आवेदन फॉर्म के माध्यम से कर्जदार की स्थानीय भाषा में प्रकटन में ऋण के सभी नियम और शर्तें, ऋण मूल्य निर्धारण जैसे

ब्याज शुल्क, प्रसंस्करण शुल्क और लागू बीमा प्रीमियम शामिल होंगे। पूर्व भुगतान या कर्जदार से प्राप्त प्रतिभूति जमा/मार्जिन पर कोई जुर्माना नहीं लगाया जाएगा। ऋण कार्ड/चुकोती अनुसूची में सूक्ष्म वित्त (रिजर्व बैंक) निर्देश, 2022 में निर्दिष्ट विवरण शामिल होंगे, जिसमें ऋण मूल्य निर्धारण, लागू शुल्क और ऋण शर्तें शामिल हैं।

3. वसूली के गैर-जबरन तरीके:

- क. वसूली एक केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर ही की जाएगी। फील्ड स्टाफ को कर्जदार के निवास या कार्यस्थल पर वसूली करने की अनुमति केवल तभी दी जाएगी जब कर्जदार दो या अधिक लगातार अवसरों पर निर्दिष्ट/केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित न हुआ हो।
- ख. उचित व्यवहार संहिता के साथ पठित पुस्तिका में दी गई प्रक्रिया में फील्ड स्टाफ की आचार संहिता शामिल है। फील्ड स्टाफ किसी अपमानजनक या जबरन ऋण वसूली/वसूली प्रथाएं अपनाए बिना कर्जदारों के साथ उपयुक्त व्यवहार करेगा।