

## **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.

### വായ്പനൽകുന്നവർക്കുള്ള നീതിപൂർവ്വകമായ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

സുതാര്യവും ഫെയറുമായ രീതിയിൽ. സാമ്പത്തിക പരിഹാരങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിനു വേണ്ടി ഞങ്ങളുടെ വായിപ്പുകളുടെ നടപടികളുടെ കാര്യത്തിൽ താഴെപ്പറയുന്ന നീതിപൂർവ്വകമായ പെരുമാറ്റച്ചട്ടങ്ങൾ അനുസരിക്കുന്നതാണ്.

#### **എ. അപേക്ഷ നടപടിക്രമവിയേയമാക്കൽ:**

- മടക്കിനൽകപ്പെടുന്ന/മടക്കിനൽകപ്പെടാത്ത ഫീസ് ഉൾപ്പെടെയുള്ള ചാർജ്ജുകളും, മറ്റേതെങ്കിലും സാരവത്തായ വിവരങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് ഞങ്ങൾ സമഗ്രമായ വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ് അതിന്റെ ഫലമായി മറ്റു ബാങ്കുകളുടേതുമായി അർത്ഥവർത്തായ ഒരു താരതമ്യം നടത്തി ഉചിതമായ തീരുമാനം എടുക്കാൻ വായ്പ എടുക്കുന്ന ആൾക്ക് സാധിക്കും
- അപേക്ഷസംബന്ധിച്ച് കസ്റ്റമർക്ക് അന്വേഷണം നടത്തുന്നതിനു വേണ്ടി അപേക്ഷയുടെ നടപടി സമയക്രമം സൂചിപ്പിച്ചുകൊണ്ട് എല്ലാ ലോൺ അപേക്ഷകളും കിട്ടിയവിവരം അറിയിച്ച് രസീത് നൽകും. ഞങ്ങളുടെ ഏതു ചാർഗ്ജ് മുഖേനയും അപേക്ഷയിൽ അന്വേഷണം നടത്തുന്നതിനു വേണ്ടി കസ്റ്റമർക്ക് അയാളുടെ/അവളുടെ മൊബൈൽ നമ്പർ ഉപയോഗിക്കാൻ കഴിയും. വ്യക്തികളല്ലാത്ത (വിശേഷിച്ചും വലിയ വായ്പകളെടുക്കുന്നവരും കോർപ്പറേറ്റുകളും) വായ്പയെടുക്കുകാർക്കുള്ള ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, വായ്പയെടുക്കുന്നവരുമായി വിശദമായ പരസ്പരപ്രവർത്തനം മുഖേനയാണ് ക്രെഡിറ്റ് പ്രൊപ്പോസലുകൾ രൂപപ്പെടുത്തേക്കിൽ, ഒരു അപേക്ഷ/അറിയിപ്പ് പ്രക്രിയ പിന്തുടർന്നില്ലെന്നു വരാം, എന്നിരുന്നാലും സൗകര്യം പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിനു വേണ്ടി വായ്പയെടുക്കുന്നയാളിൽ നിന്നുള്ള അഭ്യർത്ഥനകൾ കരസ്ഥമാക്കുന്നതാണ്.
- ലോൺ നടപടിക്രമവിയേയമാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഏത് അന്വേഷണത്തിനും വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ബാങ്കിന്റെ വിവിധചാർഗ്ജുകളുമായി (ബ്രാഞ്ച്, ഫോൺ ബാങ്കിംഗ് തുടങ്ങിയവ) ബന്ധപ്പെടാൻ കഴിയും.
- ബാങ്ക് സാധാരണഗതിയിൽ ലോൺ അപേക്ഷ/അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ രണ്ടു മാസത്തിനകം ലോൺ അപേക്ഷകൾ/അഭ്യർത്ഥനകൾ പരിശോധിക്കും. അപേക്ഷ നടപടിക്രമവിയേയമാക്കുന്നതിലെ താമസം സംബന്ധിച്ച് ന്യായമായ സമയത്തിനകം ബാങ്ക് വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. അധിക വിവരങ്ങൾ/രേഖകൾ ആവശ്യമാണെങ്കിൽ, വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ ഞങ്ങൾ ഉടൻതന്നെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. ലോൺ അപേക്ഷ/അഭ്യർത്ഥന നടപടിക്രമവിയേയമാക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് മുഖേന ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും സമർപ്പിക്കുന്ന തീയതി മുതൽ 2 മാസത്തിനകം ലോൺ അപേക്ഷയുടെ/ അഭ്യർത്ഥനയുടെ കാര്യത്തിലുള്ള തീരുമാനം (അംഗീകരിക്കൽ/ നിരസിക്കൽ) കാരണങ്ങൾക്കൊപ്പം ബാങ്ക് ലിഖിതമായി കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്നതാണ്. അപേക്ഷിക്കുന്ന സമയത്ത് ലഭ്യമാക്കുന്ന കസ്റ്റമറുടെ സമ്പർക്ക വിവരങ്ങളിലേക്ക് (ഇ-മെയിൽ/ മൊബൈൽ നമ്പർ) അത് അറിയിക്കുന്നതാണ്.

#### **ബി. വായ്പ നിർണ്ണയിക്കലും വ്യവസ്ഥകളും ഉപാധികളും:**

- വായ്പയെടുക്കുന്നയാളിന്റെ ലോൺ അപേക്ഷയുടെ നീതിയുക്തവും ഉചിതവുമായ ധനീകരണം ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും. ബാങ്കിന്റെ വായ്പാ നയങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും പ്രസക്തമായ നിയന്ത്രണ ചാർഗ്ജ്നിരദ്ദേശങ്ങളും ആയിരിക്കും വായ്പാ നിർണ്ണയത്തിനു വഴി കാട്ടുന്നത്.
- പര്യാപ്തമായ ചാർജിന്റെയും ഈടിന്റെയും ലഭ്യത വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ കടം കൊടുക്കാൻ കൊള്ളാവുന്നവരാണോ എന്ന കൃത്യമായ ശ്രദ്ധയ്ക്ക് ഒരു പകരംവയ്ക്കൽ ആകുകയില്ല.
- അനുവദിച്ച സംഖ്യയുടെ വിശദ വിവരങ്ങളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപാധികളും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് ഞങ്ങൾ ലിഖിതമായി ലഭ്യമാക്കും കൂടാതെ ലോൺ വിതരണം ചെയ്യുന്നതിനു മുൻപ് അതിന്മേൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളിന്റെ സമ്മതം കൈവരിക്കുകയും ചെയ്യും.
- ലോൺ വിതരണത്തിനു ശേഷം വായ്പയെടുത്തയാൾ മുഖേന ഉടമ്പടി ചെയ്ത കരാറിന്റെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ഉപാധികളുടെയും പകർപ്പുകൾ ഞങ്ങളുടെ സ്വന്തം ചെലവിൽ ഞങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്.
- വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ നൽകപ്പെടുന്നത് ബാങ്കിന്റെ വിവേചനപ്രകാരം മാത്രമായിരിക്കുമെന്ന് അനുമാനം കരുത്ത്/ലോൺ കരാർ വ്യക്തമായി പ്രസ്താവിക്കും. ഇവയിൽ ഇനി പറയുന്നതു പോലുള്ള സൗകര്യങ്ങളുടെ അംഗീകരിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ അനുവദിക്കാതിരിക്കൽ ഉൾപ്പെടേക്കാം:
  - ▶ ഡ്രോയിംഗ് പവറിന്/അനുവദിച്ച പരിധികൾക്ക് അപ്പുറത്തുള്ള പിൻവലിക്കൽ.
  - ▶ അനുമാനയിൽ പ്രത്യേകം വ്യവസ്ഥ ചെയ്ത ലക്ഷ്യങ്ങൾക്ക് ഒഴികെ നൽകപ്പെട്ട ചെക്കുകൾ ആദരിക്കൽ.
  - ▶ ഒരു അക്കൗണ്ട് നിഷ്ക്രിയ ആസ്തിയായി തരംതിരിക്കപ്പെട്ടാൽ അല്ലെങ്കിൽ അനുമാനിയുടെ വ്യവസ്ഥകൾ പാലിക്കപ്പെടാതെ പോയാൽ ഒരു അക്കൗണ്ടിൽ നിന്നുള്ള പിൻവലിക്കൽ അനുവദിക്കാതിരിക്കൽ.

- ബിസിനസ്സിലെ വളർച്ച കാരണം വായ്പയെടുക്കുന്നയാളിന്റെ കൂടുതലായുള്ള ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്നത് വായ്പാപരിധികളുടെ ഉചിതമായ പുനരവലോകനത്തിനു വിധേയമായിട്ട് ആയിരിക്കും.
- വായ്പനൽകുന്നത് കൺസോർട്ടിയം ക്രമീകരണത്തിനു കീഴിലാണെങ്കിൽ, പ്രായോഗികമായ തോതു വരെ സമയ ബന്ധിതമായ രീതിയിൽ വായ്പാ നിർണ്ണയം മുൻഗണനാടിസ്ഥാനത്തിൽ പൂർത്തിയാക്കുന്നതിന് വായ്പനൽകുന്ന മറ്റുള്ളവരുമായി ഞങ്ങൾ സക്രിയമായി പരസ്പരസമ്പർക്കം പുലർത്തും, കൺസോർട്ടിയത്തിലെ മറ്റ് അംഗങ്ങളുമായി സഹകരിച്ച് വായ്പനൽകുന്നത് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റു വിധത്തിലുള്ള തീരുമാനം ന്യായമായ ഒരു സമയത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

#### സി. വ്യവസ്ഥകളിലും ഉപാധികളിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ലോണുകളുടെ വിതരണം:

- അനുമതിയെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകളും ഉപാധികളും അനുവർത്തിച്ചുകൊണ്ട് അനുവദിച്ച ലോണുകളുടെ യഥാസമയത്തുള്ള വിതരണം ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്.
- മാറ്റങ്ങൾ പ്രദാവത്തിൽ വരുത്തുന്നതിനു മുൻപ് വ്യവസ്ഥകളിലും ഉപാധികളിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ ഞങ്ങൾ അറിയിക്കുന്നതാണ്.
- പലിശ നിരക്കിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടെങ്കിൽ ഞങ്ങൾ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കുന്നതും കസ്റ്റമർക്ക് യഥാവിധി അറിയിപ്പ് നൽകിയ ശേഷം ദാവികാലം മുതൽ അത് പ്രദാവത്തിൽ വരുത്തുന്നതുമാണ്. കാലാകാലങ്ങളിൽ ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ബാങ്കിന്റെ അടിസ്ഥാന നിരക്ക്/MCLR യും (ബാധകമായ വിധത്തിൽ) അതിന്മേലുള്ള എന്തെങ്കിലും തിരുത്തലുകളും ഞങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

#### ഡി. വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേലന്വേഷണം:

- ഞങ്ങളുടെ വായ്പാ നയം, അനുമതി വ്യവസ്ഥകൾ ഒപ്പം നിലവിലുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും നിയന്ത്രക മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം ഞങ്ങൾ വിതരണാനന്തര മേൽനോട്ടം നിർവഹിക്കുന്നതാണ്.
- തിരികെ ആവശ്യപ്പെടാൻ/പേമന്റ് അല്ലെങ്കിൽ കരാറിനു കീഴിലുള്ള പ്രകടനം വേഗത്തിലാക്കാൻ അല്ലെങ്കിൽ അധികമായി ഈടുകൾ ആവശ്യപ്പെടാൻ ഞങ്ങൾ തീരുമാനിച്ചാൽ വേണ്ടത്ര മുൻകൂട്ടി ഞങ്ങൾ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് അറിയിപ്പുകൾ നൽകുന്നതാണ്.
- ലോണിന്റെ പേമന്റ് ലഭിക്കുമ്പോൾ അല്ലെങ്കിൽ ലോൺ ഈടാക്കിക്കഴിയുമ്പോൾ വായ്പയെടുത്തവർക്കെതിരെ ഞങ്ങൾക്ക് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന ന്യായാനുസൃതമായ മറ്റേതെങ്കിലും അവകാശവാദത്തിന് അല്ലെങ്കിൽ സ്വത്തുകൈവരും വയ്ക്കാനുള്ള അവകാശത്തിനു വിധേയമായി എല്ലാ ഈടുകളും ഞങ്ങൾ സ്വതന്ത്രമാക്കുന്നതാണ്. തട്ടിക്കിഴിക്കുന്നതിനുള്ള അത്തരം അവകാശം ഉപയോഗപ്പെടുത്തേണ്ടിവന്നാൽ, അവശേഷിക്കുന്ന അവകാശവാദങ്ങളുടെയും പ്രസക്തമായ അവകാശവാദം ക്രമീകരിക്കുന്നത്/അടച്ചുതീർക്കുന്നതു വരെ ഈടുകൾ കൈവരും വയ്ക്കാൻ ബാങ്കിന് അവകാശം നൽകുന്ന വ്യവസ്ഥകളുടെയും പൂർണ്ണ വിവരണത്തിനൊപ്പം വായ്പയെടുത്തവർക്ക് അറിയിപ്പുനൽകുന്നതാണ്.

#### ഇ. മറ്റുള്ളവ:

- ലോൺ അനുമതി രേഖകളുടെ/ലോൺ ഉടമ്പടിയുടെ വ്യവസ്ഥകളിലും ഉപാധികളിലും മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ളയിടങ്ങളിൽ ഒഴികെ വായ്പയെടുക്കുന്ന കാര്യങ്ങളിൽ ഞങ്ങൾ ഇടപെടുകയില്ല.
- എന്നിരുന്നാലും ഞങ്ങളുടെ താല്പര്യം സംരക്ഷിക്കുന്നതിനു വേണ്ടി വായ്പാസൗകര്യത്തിന്റെ കാര്യത്തിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ സാരവത്തായ വിവരങ്ങൾ മറച്ചുവെച്ചതായി ഞങ്ങളുടെ ശ്രദ്ധയിൽ പെടുന്നയിടങ്ങളിൽ ഞങ്ങൾ ഉചിതമായ നടപടികൾ/ ഉപായങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്നതാണ്.
- വായ്പ നൽകുന്ന കാര്യത്തിൽ ലിംഗം, ജാതി, മതം ഇവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഞങ്ങൾ വേർതിരിവ് കാണിക്കുകയില്ല. എന്നിരുന്നാലും, സമൂഹത്തിലെ ദുർബല വിഭാഗങ്ങൾക്കു വേണ്ടി രൂപപ്പെടുത്തുന്ന വായ്പാബന്ധിത സ്കീമുകളിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിൽ നിന്ന് ഞങ്ങളെ അകറ്റിനിർത്തുകയില്ല.
- ലോണുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, വായ്പയെടുത്തവരെ അസമയങ്ങളിൽ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുകയും പേശി ബലം ഉപയോഗിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതു പോലുള്ള ക്രമാതീതമായ ഉപദ്രവം ബാങ്ക് അവലംബിക്കുന്നതല്ല.
- ഒന്നുകിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളിൽ നിന്ന് അല്ലെങ്കിൽ അക്കൗണ്ട് ഏറ്റെടുക്കാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്ന ബാങ്കിൽ/സാമ്പത്തിക സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് വായ്പയെടുക്കുന്നയാളിന്റെ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അദ്ദേഹത്തിന്റെ ലഭിച്ച് 21 ദിവസത്തിനകം ഞങ്ങളുടെ സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റുവിധത്തിലുള്ള തീരുമാനം ഞങ്ങൾ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

- ബാങ്കിന്റെ അല്ലെങ്കിൽ BC's ജീവനക്കാരുടെ അനുചിതമായ ഏതെങ്കിലും പെരുമാറ്റത്തിന് ബാങ്ക് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കുന്നതും യഥാസമയത്തുള്ള ആവലാതി പരിഹരിക്കൽ ലഭ്യമാക്കുന്നതുമാണ്.
- ബാങ്കിന്റെ അല്ലെങ്കിൽ BC's ജീവനക്കാരുടെ അനുചിതമായ ഏതെങ്കിലും പെരുമാറ്റത്തിന് ബാങ്ക് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കുന്നതും യഥാസമയത്തുള്ള ആവലാതി പരിഹരിക്കൽ ലഭ്യമാക്കുന്നതുമാണ്.

**എഫ്. മൈക്രോഫൈനാൻസ് വായ്പയെടുക്കുന്നവർ:**

- നടപടിക്രമം ഐഡിഎഫ്സി ഫസ്റ്റ് ബാങ്ക് ആവലാതി പരിഹരിക്കൽ നയം അനുസരിച്ചായിരിക്കും.

**ജി. മൈക്രോഫൈനാൻസ് വായ്പയെടുക്കുന്നവർ**

ബാങ്കിന്റെ മുഴുവൻ വായ്പയെടുക്കലുകാർക്കും ബാധകമായ പൊതുവായ ന്യായയുക്തമായ പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിനു പുറമേ, താഴെ പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കുന്ന ചട്ടങ്ങൾ മൈക്രോഫൈനാൻസ് വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് സ്പഷ്ടമായി ബാധകമായിരിക്കും:

1. എല്ലാ ബ്രാഞ്ച് പരിസരങ്ങളിലും പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ FPC (ന്യായയുക്തമായ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം) പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്. ബാധകമായ പലിശ നിരക്കും പരാതി പരിഹരിക്കൽ രീതിയും എല്ലാ ബ്രാഞ്ച് പരിസരങ്ങളിലും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിലും പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്.
2. ലോണിന് അപേക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമവും വിതരണ നടപടിക്രമവും പര്യാപ്തമായ വിധത്തിൽ ലളിതമായിരിക്കും ഒപ്പം മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ച സമയഘടന പാലിക്കപ്പെടുന്നതാണ്. ലോൺ ഉടമ്പടി/അപേക്ഷാ ഫോറത്തിന്റെ രൂപത്തിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളിന്റെ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലുള്ള വെളിപ്പെടുത്തലുകളിൽ ലോണിന്റെ വ്യവസ്ഥകളും ഉപാധികളും, പലിശ ചാർജ്, പ്രൊസസിംഗ് ചാർജ്, ബാധകമായ ഇൻഷുറൻസ് പ്രീമിയം എന്നിവ പോലെ ലോണിന്റെ നിരക്കുകൾ ഉൾപ്പെടുന്നതായിരിക്കും. നേരത്തെ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് എന്തെങ്കിലും പിഴ ചുമത്തുന്നതല്ല, വായ്പയെടുക്കുന്നയാളിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും ജാമ്യ നിക്ഷേപം/മാർജിൻ ശേഖരിക്കുകയുമില്ല. ലോൺ കാർഡ്/റീപേമന്റ് ഷെഡ്യൂൾ ലോണിന്റെ നിരക്ക്, ബാധകമായ ചാർജുകൾ, ലോൺ വ്യവസ്ഥകൾ ഉൾപ്പെടെ മൈക്രോ ഫൈനാൻസ് (റിസർവ് ബാങ്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2022 ൽ എടുത്തുപറഞ്ഞിരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ പ്രതിഫലിപ്പിക്കും.
3. റിക്കവറിയുടെ ബലാൽക്കാരരഹിത രീതികൾ:
  - എ. റിക്കവി നടത്തുന്നത് ഒരു കേന്ദ്രീകൃത നിയുക്ത സ്ഥാനത്തുവച്ച് മാത്രമായിരിക്കും. തുടർച്ചയായി രണ്ടോ അതിലധികമോ അവസരങ്ങളിൽ നിയുക്ത/കേന്ദ്രീകൃത നിയുക്ത സ്ഥലത്ത് പ്രത്യക്ഷപ്പെടുന്നതിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ വീഴ്ചവരുത്തിയാൽ മാത്രമേ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളിന്റെ താമസസ്ഥലത്ത് അല്ലെങ്കിൽ ജോലിസ്ഥലത്ത് റിക്കവി നടത്താൻ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫിനെ അനുവദിക്കുകയുള്ളൂ.
  - ബി. മാനുവലുകളിൽ വ്യവസ്ഥ ചെയ്തിട്ടുള്ള നടപടിക്രമത്തിനൊപ്പം വായിക്കപ്പെടുന്ന നീതിയുക്തമായ പെരുമാറ്റച്ചട്ടമാണ് ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫ് മുഖേനയുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ഉൾക്കൊള്ളുന്നത്. അധിക്ഷേപിക്കുന്നതോ ബലംപ്രയോഗിക്കുന്നതോ ആയ എന്തെങ്കിലും കടം ശേഖരിക്കൽ/റിക്കവി രീതികൾ സ്വീകരിക്കാതെ ഫീൽഡ് സ്റ്റാഫ് വായ്പയെടുക്കുന്നവരോട് ഉചിതമായ രീതിയിൽ പെരുമാറുന്നതാണ്.