

## **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.

## धनकोंसाठी प्रामाणिक व्यवसाय संहिता

पारदर्शक आणि न्याय्य रीतीने आर्थिक निराकरणाची तरतूद करण्यासाठी आम्ही आमच्या कर्ज प्रक्रियेच्या संदर्भात खालील न्याय्य पद्धती संहितेचे पालन करू.

### क. आवेदनावरील प्रक्रिया:

- आम्ही शुल्क आणि शुल्कांबद्दल सर्वसमावेशक माहिती प्रदान करू ज्यामध्ये परताव्यायोग्य/न परत करण्यायोग्य शुल्क, इतर कोणतीही भौतिक माहिती समाविष्ट आहे जेणेकरून इतर बँकांशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदारास माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.
- सर्व कर्जांच्या अर्जांना एक पावती असेल ज्यामध्ये अर्जाच्या प्रक्रियेची कालमर्यादा कर्जदारांना सूचित केली आहे जेणेकरून ग्राहक सहजपणे अर्जाचा मागोवा घेऊ शकतील. आमच्या कोणत्याही माध्यमाद्वारे अर्जाचा मागोवा घेण्यासाठी ग्राहक त्याचा/तिचा मोबाईल नंबर वापरू शकतो. गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना (विशेषतः मोठे कर्जदार आणि कॉर्पोरेट्स) कर्जांच्या बाबतीत जिथे क्रेडिट प्रस्ताव कर्जदारांशी तपशीलवार संवादाद्वारे उद्भवले आहेत तिथे अर्ज/पोचपावती प्रक्रियेचे पालन केले जाऊ शकत नाही, तथापि ही सुविधा घेण्यासाठी कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त केल्या जातील.
- कर्जदार कर्ज प्रक्रियेच्या संदर्भात कोणत्याही चौकशीसाठी बँकेच्या विविध माध्यमांशी (शाखा, फोन बँकिंग, इ.) संपर्क साधू शकतात.
- बँक सामान्यतः कर्ज अर्ज/विनंती मिळाल्यापासून दोन महिन्यांच्या आत प्राप्त झालेल्या कर्ज अर्ज/विनंतीची पडताळणी करेल. अर्ज प्रक्रियेतील विलंबाबाबत बँक वाजवी वेळेत कर्जदारांना कळवेल. अतिरिक्त तपशील/कागदपत्रे आवश्यक असल्यास, आम्ही कर्जदारांना त्वरित कळवू. कर्ज अर्ज/विनंतीवर प्रक्रिया करण्यासाठी बँकेला आवश्यक असलेली सर्व माहिती ग्राहकाने सादर केल्याच्या तारखेपासून 2 महिन्यांच्या आत कर्ज अर्ज/विनंतीचा निर्णय (मंजुरी/नकार) बँक कारणांसह लिखित स्वरूपात कळवेल. अर्जाच्या वेळी प्रदान केलेल्या ग्राहकाच्या संपर्क तपशीलावर (ई-मेल/मोबाईल क्रमांक) ही माहिती दिली जाईल.

### ख. कर्ज छाननी आणि अटी आणि नियम:

- आम्ही कर्जदाराच्या कर्ज अर्जाचे वाजवी आणि योग्य मूल्यांकन सुनिश्चित करू. बँकेची पत धोरणे आणि कार्यपद्धती आणि संबंधित नियामक मार्गदर्शक तत्त्वे पत मूल्यांकनासाठी मार्गदर्शन करतील.
- पुरेशा मार्जिनची आणि सुरक्षिततेची उपलब्धता कर्जदाराच्या पतपात्रतेवर योग्य परिश्रम घेण्याचा पर्याय असू शकत नाही.
- आम्ही कर्जदाराला लिखित स्वरूपात, मंजूर केलेल्या रकमेचे तपशील आणि अटी आणि शर्तीचा तपशील देऊ आणि कर्ज वितरणापूर्वी कर्जदाराची स्वीकृती मिळवू.
- आम्ही कर्ज वितरणानंतर आमच्या खर्चावर कर्जदाराने अंमलात आणलेल्या कराराच्या आणि अटी आणि शर्तीच्या प्रती देऊ.
- मंजुरी पत्र/कर्ज करारामध्ये स्पष्टपणे नमूद केले आहे की पत सुविधा पूर्णपणे बँकेच्या विवेकबुद्धीनुसार दिली जाईल. यामध्ये सुविधांची मान्यता किंवा नामंजुरी यांचा समावेश असू शकतो, जसे की:
  - रक्कम काढण्याचे अधिकार/मंजूर मर्यादेपलीकडे रक्कम काढणे.
  - विशेषतः मंजुरीमध्ये नमूद केलेल्या व्यतिरिक्त इतर हेतूसाठी जारी केलेल्या धनादेशांचा सन्मान.
  - एकदा खाते एनपीए म्हणून वर्गीकृत झाल्यानंतर किंवा मंजुरीच्या अटीचे पालन न केल्यामुळे रक्कम काढण्यास परवानगी न देणे.
- व्यवसायातील वाढीमुळे कर्जदाराच्या पुढील गरजा पूर्ण करणे पत मर्यादेच्या योग्य पुनरावलोकनाच्या अधीन असेल.
- कन्सोर्शियम व्यवस्थेच्या अंतर्गत कर्ज देण्याच्या बाबतीत, आम्ही शक्य तितक्या वेळेत पंत मूल्यांकनाच्या प्राधान्याने पूर्ण करण्यासाठी इतर सावकारांसोबत सक्रियपणे संपर्क साधू, आणि वित्तपुरवठ्याबाबतचे निर्णय किंवा अन्यथा वाजवी वेळेत, संघाच्या इतर सदस्यांसोबत समन्वयाने संवाद साधू.

**ग. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण:**

- आम्ही अशी मंजूरी नियंत्रित करणाऱ्या अटी आणि शर्तीच्या अनुषंगाने मंजूर केलेल्या कर्जाचे वेळेवर वितरण सुनिश्चित करू.
- बदल लागू करण्यापूर्वी आम्ही कर्जदाराला अटी आणि शर्तीमधील बदलांची माहिती देऊ.
- आम्ही कर्जदाराला व्याजदरातील कोणतेही बदल कळवू आणि ग्राहकाला योग्य सूचना दिल्यानंतर ते संभाव्यपणे लागू केले जातील. आम्ही आमच्या वेबसाइटवर बँकेचा मूळ दर/एमसीएलआर (लागू असेल) आणि वेळोवेळी त्यावरील कोणतीही सुधारणा देखील प्रदर्शित करू.

**घ. वितरण-पश्चात पर्यवेक्षण:**

- आम्ही आमच्या पत धोरण, मंजूरीच्या अटी आणि इतर कोणत्याही प्रचलित नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार वितरणोत्तर पर्यवेक्षण करू.
- जर आम्हीत करारानुसार पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन परत मागवण्याचे/वेगवान करण्याचे ठरवल्यास किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज मागविल्या, तर आम्ही कर्जदारांना आधीच नोटीस जारी करू.
- कर्जाचे पेमेंट मिळाल्यावर किंवा कर्जाची वसुली झाल्यावर आम्ही कर्जदारांविरुद्ध आमच्याकडे असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही वैध अधिकार किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून आम्ही सर्व अनामत मुक्त करू. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरला जाणार असेल, तर कर्जदारांना उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता/फेड होईपर्यंत सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या तरतुदींबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह कर्जदारांना नोटीस दिली जाईल.

**ड. अन्य:**

- कर्ज मंजूरी दस्तऐवज/कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये प्रदान केल्याशिवाय आम्ही कर्जदारांच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही.
- तथापि, कर्जदाराने आमच्या हिताचे रक्षण करण्यासाठी क्रेडिट सुविधेशी संबंधित भौतिक माहिती रोखून ठेवली आहे हे आमच्या निदर्शनास आल्यास आम्ही योग्य उपाययोजना/पायले उचलू.
- आम्ही कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तथापि, हे आम्हाला समाजातील दुर्बल घटकांसाठी तयार केलेल्या क्रेडिट-लिनकड योजनांमध्ये सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.
- कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, बँके विचित्र वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे आणि बळाचा वापर करणे यासारख्या अनावश्यक छळाचा अवलंब करणार नाही.
- कर्जदाराकडून किंवा खाते ताब्यात घेण्याचा प्रस्ताव असलेल्या बँक/वित्तीय संस्थेकडून कर्जदाराचे खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती प्राप्त झाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत आम्ही आमची संमती किंवा अन्यथा कळवू.
- तसेच बँक तिच्या किंवा बीसीच्या कर्मचाऱ्यांच्या कोणत्याही अनुचित वर्तनासाठी जबाबदार असेल आणि वेळेवर तक्रार निवारण प्रदान करेल.

**च. तक्रार निवारण यंत्रणा:**

- ही प्रक्रिया आयडीएफसी फर्स्ट बँक तक्रार निवारण धोरणानुसार असेल.

**छ. मायक्रोफायनान्स कर्जदार**

बँकेच्या सर्व कर्जदारांना लागू होणाऱ्या सामान्य वाजवी व्यवसाय पद्धतीच्या वर, खाली नमूद केलेली सहाति मायक्रोफायनान्स कर्जदारांना स्पष्टपणे लागू होतील:

1. एफपीसी (प्रामाणिक व्यवसाय संहिता) सर्व शाखेच्या आवारात स्थानिक भाषेत प्रदर्शित केले जाईल. लागू व्याज दर आणि तक्रार निवारण यंत्रणा सर्व शाखा परिसरात स्थानिक भाषेत आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जाईल.
2. कर्ज अर्ज करण्याची प्रक्रिया आणि वितरण प्रक्रिया पुरेशी सोपी असेल आणि पूर्व-निर्धारित वेळेची रचना पाळली जाईल. कर्जदाराच्या स्थानिक भाषेत, कर्ज करार/अर्ज नमुन्याद्वारे प्रकटीकरणामध्ये कर्जाच्या सर्व अटी आणि शर्ती, कर्जाची किंमत जसे की व्याज आकार, प्रक्रिया शुल्क आणि लागू असलेला विमा प्रीमियम यांचा समावेश असेल. कर्जदाराकडून जमा केलेल्या प्रीपेमेंटवर किंवा

अनामत ठेव/मार्जिनवर कोणताही दंड आकारला जाणार नाही. कर्जाची किंमत, लागू शुल्क आणि कर्जाच्या अटींसह सूक्ष्म वित्त (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2022 मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे कर्ज कार्ड/परतफेडीचे वेळापत्रक प्रतिबिंबित करेल.

3. वसुलीच्या संयमित पद्धती:

- क. वसुली केवळ मध्यवर्ती नियुक्त ठिकाणीच केली जाईल. कर्जदार दोन किंवा अधिक सलग प्रसंगी नियुक्त/मध्य नियुक्त ठिकाणी उपस्थित राहू शकला नाही तर फील्ड कर्मचार्यांना कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी वसुली करण्याची परवानगी दिली जाईल.
- ख. प्रामाणिक व्यवसाय संहितेसह वाचलेल्या नियमावलीमध्ये प्रदान केलेल्या प्रक्रियेत फील्ड कर्मचार्यांच्या आचारसंहितेचा अंतर्भाव आहे. फील्ड कर्मचार्यांनी कोणत्याही अपमानास्पद किंवा जबरदस्ती कर्जवसुली/वसुली पद्धतीचा अवलंब न करता कर्जदारांशी योग्य वागणूक करायची आहे.