

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/ acknowledgment 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.

ਰਿਣਦਾਤਿਆਂ ਲਈ ਉਚਿਤ ਅਮਲ ਜਾਬਤਾ

ਅਸੀਂ ਪਾਰਦਰਸੀ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਿੱਤੀ ਹੱਲ ਮੁਹਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀਆਂ ਉਧਾਰ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਹੇਠਲੇ ਉਚਿਤ ਅਮਲ ਜਾਬਤੇ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਾਂਗੇ।

ਏ. ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ:

- ਅਸੀਂ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਵਿਆਪਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹਈਆ ਕਰਾਂਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਾਪਸੀਯੋਗ/ਨਾ-ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਫੀਸਾਂ, ਕੋਈ ਹੋਰ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਸਾਰਥਕ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ 'ਤੇ ਇਹ ਦਰਸਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਹੋਏਗੀ ਕਿ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਟਰੈਕ ਕਰ ਸਕੇ। ਗਾਹਕ ਸਾਡੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਟਰੈਕ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ (ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵੱਡੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟਾਂ) ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਤਜਵੀਜ਼ਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਵਿਸਤਰਿਤ ਗੱਲਬਾਤ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ, ਇੱਕ ਅਰਜ਼ੀ/ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਸਹੂਲਤ ਲੈਣ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮਾਧਿਅਮਾਂ (ਬ੍ਰਾਂਚ, ਫੋਨ ਬੈਂਕਿੰਗ ਆਦਿ) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਬੈਂਕ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ/ਬੇਨਤੀਆਂ ਦੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਦੋ ਮਹੀਨਿਆਂ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ/ਬੇਨਤੀਆਂ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰੇਗਾ। ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਜੇ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵਿਆਂ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਫੌਰਨ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ। ਬੈਂਕ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ/ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 2 ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ/ਬੇਨਤੀ ਦੇ ਫੈਸਲੇ (ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਨਾਮਨਜ਼ੂਰੀ) ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਕਾਰਣਾਂ ਸਮੇਤ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸ ਦੇਵੇਗਾ। ਇਸ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਮੁਹਈਆ ਕੀਤੇ ਗਏ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ (ਈ-ਮੇਲ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ) 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ।

ਬੀ. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸਰਤਾਂ:

- ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸਹੀ ਮੁਲਾਂਕਣ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ। ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨੋਮਬੰਧਕ ਦਿਸਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ ਲਈ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਨਗੇ।
- ਉਚਿਤ ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਸਿਕਯੋਰਿਟੀ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਾਖ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਮਿਹਨਤ ਦਾ ਬਦਲ ਨਹੀਂ ਹੋਏਗੀ।
- ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਰਕਮ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸਰਤਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮੁਹਈਆ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਵੰਡਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ਾ ਵੰਡਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਆਪਣੇ ਖਰਚੇ 'ਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸਰਤਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ/ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇਗਾ ਕਿ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਿਵੇਕ ਅਨੁਸਾਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਏਗਾ। ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਜਾਂ ਨਾਮਨਜ਼ੂਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ:
 - ▶ ਰਕਮਾਂ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ/ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀਆਂ ਸੀਮਾਵਾਂ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਕਢਵਾਉਣਾ।
 - ▶ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨ ਕਰਨਾ।
 - ▶ ਕਿਸੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਇੱਕ ਵਾਰ ਐਨਪੀਏ ਵਜੋਂ ਵਰਗੀਕ੍ਰਿਤ ਹੋਣ ਜਾਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਕਰਕੇ ਰਕਮਾਂ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਨਾ ਦੇਣਾ।
- ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਦੇ ਕਾਰਣ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਉਚਿਤ ਜਾਇਜ਼ੇ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗਾ।

- ਕੰਸੋਰਟੀਅਮ ਵਿਵਸਥਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਅਸੀਂ ਸੰਭਵ ਹੱਦ ਤੱਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹੋਰ ਰਿਣਦਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਸਰਗਰਮੀ ਨਾਲ ਤਾਲਮੇਲ ਕਰਾਂਗੇ, ਅਤੇ ਫਾਈਨੈਂਸਿੰਗ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਕੰਸੋਰਟੀਅਮ ਦੇ ਹੋਰ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨਾਲ ਤਾਲਮੇਲ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰਿਤ ਕਰਾਂਗੇ।

ਸੀ. ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ:

- ਅਸੀਂ ਅਜਿਹੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨੂੰ ਸ਼ਾਸਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਵੰਡ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ।
- ਅਸੀਂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਇਹ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਵੇਗਾ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਆਧਾਰ ਦਰ/MCLR (ਜਿਵੇਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ) ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਉਸ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਸੋਧ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਾਂਗੇ।

ਡੀ. ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ

- ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਨੇਮਬੰਧਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪਰਫਾਰਮੈਂਸ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਸਿਕਯੋਰਿਟੀਜ਼ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਨੋਟਿਸ ਜਾਰੀ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਜੋ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਦੇ ਅਧੀਨ ਸਾਰੀਆਂ ਸਿਕਯੋਰਿਟੀਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਾਂਗੇ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਏਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਬੈਂਕ ਸੰਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਸਿਕਯੋਰਿਟੀਜ਼ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

ਈ. ਹੋਰ:

- ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵਾਂਗੇ ਸਿਵਾਏ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਹਾਲਾਂਕਿ ਅਸੀਂ ਉਚਿਤ ਉਪਾਅ/ਕਦਮ ਚੁੱਕਾਂਗੇ ਜੇਕਰ ਇਹ ਸਾਡੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੇ ਸਾਡੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰਾਖੀ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਰੋਕ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।
- ਅਸੀਂ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਸਾਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਕਮਜ਼ੋਰ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ-ਲਿੰਕਡ ਸਕੀਮਾਂ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ।
- ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਬੇਵਜ੍ਹਾ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਏਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਔਖੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਬਾਹੁਬਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ।
- ਅਸੀਂ ਜਾਂ ਤਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਬੈਂਕ/ਮਾਲੀ ਸੰਸਥਾ, ਜੋ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਲੈਣ ਦੀ ਤਜਵੀਜ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 21 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਅਸਹਿਮਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਇਹ ਵੀ ਕਿ ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਜਾਂ ਬੀ ਸੀ ਦੇ ਮੁਲਾਜ਼ਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਮੁਹਈਆ ਕਰੇਗਾ।

ਐਫ. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਬੰਧ:

- ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਆਈਡੀਐਫਸੀ ਫਸਟ ਬੈਂਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।

ਜੀ. ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨਾਂਸ ਉਧਾਰਕਰਤਾ

ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਆਮ ਉਚਿਤ ਅਮਲ ਜ਼ਾਬਤੇ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਹੇਠਲੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨਾਂਸ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ:

1. ਐਫਪੀਸੀ (ਉਚਿਤ ਅਮਲ ਜ਼ਾਬਤੇ) ਦਾ ਸਾਰੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਵਿੱਚ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਵਿਖਾਲਾ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ। ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦਾ ਸਾਰੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਵਿੱਚ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵਿਖਾਲਾ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ।
2. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਲਈ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਅਤੇ ਵੰਡ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਕਾਫੀ ਸਰਲ ਹੋਏਗੀ ਅਤੇ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਤੈਅ ਸਮਾਂ ਢਾਂਚੇ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ। ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ/ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ, ਖੁਲਾਸੇ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸਰਤਾਂ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਕੀਮਤ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿਆਜ ਚਾਰਜ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਚਾਰਜ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲਾ ਬੀਮਾ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਸਾਮਲ ਹੋਏਗਾ। ਅਗਾਊਂ-ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਇਕੱਠਾ ਕੀਤੇ ਸਿਕਯੋਰਿਟੀ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ/ਮਾਰਜਿਨ 'ਤੇ ਕੋਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਏਗਾ। ਲੋਨ ਕਾਰਡ/ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਅਨੁਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਸੂਖਮ ਵਿੱਤ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2022 ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਏਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਕੀਮਤ, ਲਾਗੂ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਰਤਾਂ ਸਾਮਲ ਹਨ।
3. ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਗ਼ੈਰ-ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਤਰੀਕੇ:
 - ਏ. ਵਸੂਲੀ ਸਿਰਫ ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ। ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ ਜਾਂ ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਜਾਂ ਦੋ ਤੋਂ ਵੱਧ ਲਗਾਤਾਰ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਤੈਅ ਕੀਤੇ/ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।
 - ਬੀ. ਉਚਿਤ ਅਮਲ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੇ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੇ ਗਏ ਮੈਨੂਅਲ ਵਿੱਚ ਮੁਹਈਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਦੁਆਰਾ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤੇ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਪ੍ਰਤੀ ਕੋਈ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਜਾਂ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ/ਵਸੂਲੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏ ਬਿਨਾਂ ਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਹੋਏਗਾ।