

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.

கடன் வழங்குபவர்களுக்கான நியாயமான பயிற்சிகள் குறியீடு

வெளிப்படையான மற்றும் நியாயமான முறையில் நிதித் தீர்வுகளை வழங்க, எங்கள் கடன் வழங்கும் நடவடிக்கைகள் தொடர்பாக பின்வரும் நியாயமான பயிற்சிகள் குறியீட்டிற்கு நாங்கள் கட்டுப்படுவோம்.

ஏ. விண்ணப்ப செயலாக்கம்:

- திருப்பிச் செலுத்தக்கூடிய/திரும்ப செலுத்த முடியாத கட்டணங்கள், வேறு ஏதேனும் பொருள் தொடர்பான தகவல்கள் உள்ளிட்ட கட்டணம் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய விரிவான தகவலை நாங்கள் வழங்குவோம். இதனால் மற்ற வங்கிகளுடன் ஒரு அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யப்படலாம் மற்றும் கடன் வாங்குபவரால் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க இயலும்.
- வாடிக்கையாளர் விண்ணப்பத்தை எளிதாகக் கண்காணிக்க, கடன் வாங்குபவர்களுக்கு விண்ணப்ப செயல்முறை காலக்கெடு வழங்கப்பட்டுள்ளதைக் குறிக்கும் ஒப்புக்கை அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் இருக்கும். எங்களின் எந்த சேனல் மூலமாகவும் விண்ணப்பத்தை கண்காணிக்க வாடிக்கையாளர் அவன்/அவளின் மொபைல் எண்ணைப் பயன்படுத்தலாம். தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்கு (குறிப்பாக பெரிய கடன் வாங்குபவர்கள் மற்றும் கார்ப்பரேட்டுகள்) கடன் வாங்குபவர்களுடன் விரிவான தொடர்பு மூலம் கடன் கருத்துருக்கள் உருவாக்கப்பட்டால், விண்ணப்பம்/ஒப்புக்கைச் செயல்முறை பின்பற்றப்படாமல் போகலாம். எனினும், வசதியைப் பெறுவதற்கு கடன் வாங்குபவரிடம் இருந்து வேண்டுகோள்கள் பெறப்படும்.
- கடன் செயல்முறை தொடர்பாக ஏதேனும் விசாரிக்க வேண்டியிருந்தால், கடன் வாங்குபவர்கள் வங்கியின் பல்வேறு சேனல்களை (கிளை, ஃபோன் பேங்கிங் போன்றவை) தொடர்பு கொள்ளலாம்.
- கடன் விண்ணப்பங்கள்/கோரிக்கைகள் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து இரண்டு மாதங்களுக்குள் பெறப்பட்ட கடன் விண்ணப்பங்கள்/கோரிக்கைகளை வங்கி வழக்கமாகச் சரிபார்க்கும். விண்ணப்பச் செயலாக்கத்தில் ஏற்படும் தாமதம் குறித்து வங்கி கடன் வாங்குபவர்களுக்கு கணிசமான நேரத்திற்குள் தெரிவிக்கும். கூடுதல் விவரங்கள்/ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால், அவை குறித்து நாங்கள் கடன் வாங்கியவர்களுக்கு உடனடியாகத் தெரிவிப்போம். கடன் விண்ணப்பம்/கோரிக்கையைச் செயலாக்குவதற்கு வங்கிக்குத் தேவைப்படும் அனைத்துத் தகவல்களையும் வாடிக்கையாளர் சமர்ப்பித்த தேதியிலிருந்து 2 மாதங்களுக்குள் கடன் விண்ணப்பம்/விண்ணப்பம் தொடர்பான முடிவை (ஒப்புதல்/நிராகரிப்பு) காரணங்களுடன் வங்கி தெரிவிக்கும். விண்ணப்பத்தின் போது வாடிக்கையாளரால் வழங்கப்பட்ட அவரின் தொடர்பு விவரங்களில் (மின்னஞ்சல்/மொபைல் எண்) இது தெரிவிக்கப்படும்.

பி. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்:

- கடன் வாங்குபவரின் கடன் விண்ணப்பம் நியாயமாக மற்றும் சரியாக மதிப்பீடு செய்யப்படுவதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம். வங்கியின் கடன் கொள்கைகள் மற்றும் செயல்முறைகள் மற்றும் தொடர்புடைய ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்கள் கடன் மதிப்பீட்டிற்கு வழிகாட்டும்.
- கடன் வாங்குபவரின் கடன் தகுதியின் மீது உரிய கவனம் செலுத்துவதற்கு மாற்றாக போதுமான அளவு மார்ஜின் மற்றும் பாதுகாப்பு கிடைப்பது இருக்காது.
- கடன் வாங்குபவருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக, அனுமதிக்கப்பட்ட தொகையின் விவரங்கள் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை நாங்கள் வழங்குவோம் மற்றும் அவை தொடர்பாக கடன் வாங்குபவரின் ஒப்புதலை கடன் வழங்குவதற்கு முன் பெறுவோம்.
- கடன் வழங்கிய பிறகு எங்கள் செலவில் கடன் வாங்கியவர் நிறைவேற்றிய ஒப்பந்தம் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் நகல்களை வழங்குவோம்.

- கடன் வசதிகள் வங்கியின் விருப்பப்படி மட்டுமே நீட்டிக்கப்படும் என்பதை அனுமதி கடிதம்/கடன் ஒப்பந்தம் தெளிவாகக் குறிப்பிடுகிறது. இதில் பின் வருபவை போன்ற வசதிகளின் ஒப்புதல் அல்லது அனுமதி மறுத்தல் ஆகியவை அடங்கும்:
 - ▶ திரும்ப பணம் எடுக்கும் சக்தி/அனுமதிக்கப்பட்ட வரம்புகளுக்கு மேலும் பணம் திரும்ப எடுத்தல்.
 - ▶ அனுமதியில் குறிப்பாக குறிப்பிடப்பட்டுள்ளதைத் தவிர வேறு நோக்கத்திற்காக வழங்கப்பட்ட காசோலைகளை செல்லுபடியாக்கல்.
 - ▶ ஒரு கணக்கு NPA என ஒருமுறை வகைப்படுத்தப்பட்டவுடன் அல்லது அனுமதி விதிமுறைகளுக்கு இணங்காததின் காரணமாக ஒரு கணக்கிலிருந்து பணம் திரும்ப எடுத்தலை மறுத்தல்.
- கடன் வாங்குபவரின் வணிக வளர்ச்சியின் காரணமாக கூடுதல் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்வது கடன் வரம்புகளின் சரியான மதிப்பாய்வுக்கு உட்பட்டது.
- கூட்டமைப்பு ஏற்பாட்டின் கீழ் கடன் வழங்கும்போது, கடன் மதிப்பீட்டின் முன்னுரிமையை சாத்தியமான அளவிற்கு ஒரு குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் முடிப்பதற்காக மற்ற கடன் வழங்குநர்களுடன் தீவிரமாக தொடர்பு கொள்வோம் மற்றும் நிதியுதவி அல்லது வேறு ஏதேனும் காரணங்கள் மீதான அதன் முடிவுகளை கூட்டமைப்பின் மற்ற உறுப்பினர்களுடன் இணைந்து, நியாயமான நேரத்திற்குள் உங்களுக்கு தெரிவிப்போம்.

கி. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்:

- அத்தகைய அனுமதியை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்க அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்களை சரியான நேரத்தில் வழங்குவதை உறுதி செய்வோம்.
- மாற்றங்களைச் செய்வதற்கு முன், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் செய்யப்பட்ட மாற்றங்களை கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிப்போம்.
- வட்டி விகிதத்தில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் செய்யப்பட்டால், அவை குறித்து கடன் வாங்குபவருக்கு தெரிவிப்போம், மற்றும் வாடிக்கையாளருக்கு உரிய அறிவிப்பை வழங்கிய பிறகு அவை செயல்படுத்தப்படும். வங்கியின் அடிப்படை விகிதம்/MCLR (பொருந்தக்கூடியது) ஆகியவற்றை எங்கள் வலைதளத்தில் வெளியிடுவோம் மற்றும் ஏதேனும் திருத்தங்கள் செய்யப்பட்டால், அவற்றையும் அவ்வப்பொழுது வெளியிடுவோம்.

கி. விநியோகத்திற்குப் பின் மேற்பார்வை:

- எங்களின் கடன் கொள்கை, அனுமதி விதிமுறைகள் மற்றும் நடைமுறையில் உள்ள மற்ற ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, விநியோகத்திற்குப் பிந்தைய மேற்பார்வையை நாங்கள் மேற்கொள்வோம்.
- ஒருவேளை ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பேமெண்ட்டுகள் அல்லது செயல்பாடுகளை திரும்பப் பெறவோ/துரிதப்படுத்தவோ அல்லது கூடுதல் செக்யூரிடிகளை பெறவோ நாங்கள் முடிவு செய்தால், கடன் வாங்குபவர்களுக்கு முன்கூட்டியே அறிவிப்புகளை வெளியிடுவோம்.
- கடன் வாங்குபவர்களுக்கு எதிராக நம்மிடம் உள்ள எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது கோரிக்கைக்கு உட்பட்டு கடனைப் பெற்றதும், நியாயமான காலக்கட்டத்தில் அனைத்துப் பத்திரங்களையும் வெளியிடுவோம். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டும் என்றால், கடன் வாங்குபவர்களுக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட க்ளெய்ம் தீர்க்கப்படும் வரை/செலுத்தப்படும் வரை செக்யூரிடிகளை தக்கவைத்துக்கொள்ள வங்கிக்கு உரிமையை தரும் அம்சங்கள் குறித்து, கடன் வாங்கியவர்களுக்கு நோட்டீஸ் அனுப்பப்படும்.

ஈ. பிற:

- கடன் அனுமதி ஆவணங்கள்/கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ளதைத் தவிர, கடன் வாங்குபவர்களின் விவகாரங்களில் நாங்கள் தலையிட மாட்டோம்.
- எனினும், எங்களின் நலனை பாதுகாக்க, கடன் வசதி தொடர்பாக ஏதேனும் பண விஷயங்களை கடன் வாங்குபவர் நமக்கு தெரிவிக்காமல் வைத்துள்ளார் என்று எங்களின் கவனத்துக்கு வந்தால், நாங்கள் பொருத்தமான நடவடிக்கைகளை எடுப்போம்.
- கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் பாலினம், சாதி, மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்ட மாட்டோம். எனினும், சமூகத்தின் நலிந்த பிரிவினருக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட கடன்-தொடர்பான திட்டங்களில் பங்கேற்பதில் இருந்து இது நம்மைத் தடுக்காது.
- கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்ந்து பொருத்தம் இல்லா நேரத்தில் தொந்திரவு செய்தல் மற்றும் உடல் வலிமையை பயன்படுத்துதல் போன்ற தேவையற்ற துன்புறுத்தல்களை வங்கி மேற்கொள்ளக்கூடாது.
- கடன் வாங்கியவரிடமிருந்தோ அல்லது கணக்கை எடுத்துக்கொள்ள உத்தேசித்துள்ள வங்கி/நிதி நிறுவனத்திடமிருந்தோ, கடனாளியின் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையைப் பெற்ற 21 நாட்களுக்குள் எங்களது சம்மதத்தையோ, மறுப்பையோ தெரிவிப்போம்.
- மேலும், தனது அல்லது BC ஊழியர்களின் பொருத்தமற்ற நடத்தைக்கு வங்கி பொறுப்பேற்கும் மற்றும் உரிய நேரத்தில் குறைகள் தீர்ப்பையும் வழங்கும்.

எஃப். குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை:

- ஐடிஎஃப்சி ஃபர்ஸ்ட் பேங்கின் குறை தீர்க்கும் கொள்கையின்படி செயல்முறை இருக்கும்.

ஜி. சிறுநிதி கடன் வாங்குபவர்கள்

மேல் குறிப்பிட்டவை மற்றும் அல்லாமல், கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள குறியீடுகள் சிறுநிதி கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெளிப்படையாகப் பொருந்தும்:

1. FPC (நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு) அனைத்து கிளை வளாகங்களிலும் வட்டார மொழியில் காட்டப்படும். பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம் மற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை அனைத்து கிளை வளாகங்களிலும் வட்டார மொழியிலும், நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் காட்டப்படும்.
2. கடனைப் பயன்படுத்துவதற்கான நடைமுறை மற்றும் பட்டுவாடா செயல்முறை போதுமான அளவு எளிமையாக இருக்கும் மற்றும் முன்னதாக தீர்மானிக்கப்பட்ட நேரக் கட்டமைப்பு பின்பற்றப்படும். கடனுக்கான அனைத்து விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், கடனுக்கான வட்டிக் கட்டணம், செயலாக்கக் கட்டணம் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய காப்பீட்டு பிரீமியம் போன்றவற்றை உள்ளடக்கிய கடன் ஒப்பந்தம்/விண்ணப்பப் படிவம், கடன் வாங்கியவரின் வட்டார மொழியில் வெளியிடப்படும். முன்பணம் செலுத்துதல் அல்லது கடன் வாங்குபவரிடம் இருந்து வசூலிக்கப்படும் செக்யூரிடி டெபாசிட்/மார்ஜின் மீது அபராதம் விதிக்கப்படாது. கடன் அட்டை/திரும்பச் செலுத்தும் அட்டவணையானது மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் (ரிசர்வ் வங்கி) திசைகள், 2022 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விவரங்கள், கடன் விலை, பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் மற்றும் கடன் விதிமுறைகள் ஆகியவற்றைப் பிரதிபலிக்கும்.
3. வலுக்கட்டாயமற்ற கடன் மீட்பு முறைகள்:

- ஏ. மையமாக நியமிக்கப்பட்ட ஒரு இடத்தில் மட்டுமே கடன் மீட்பு செய்யப்பட வேண்டும். தொடர்ந்து இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில் கடன் வாங்கியவர் நியமிக்கப்பட்ட/மத்திய நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் ஆஜராகத் தவறினால் மட்டுமே, அவர் வசிக்கும் இடத்தில் அல்லது பணிபுரியும் இடத்தில் களப் பணியாளர்கள் கடனை மீட்க அனுமதிக்கப்படுவார்கள்.
- பி. நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டுடன், கையேடுகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நடைமுறை, களப் பணியாளர்களின் நடத்தை விதிகளை உள்ளடக்கியது, களப் பணியாளர்கள் கடன் வாங்குபவர்களிடம் முறைகேடான அல்லது கட்டாயக் கடன் வசூல்/மீட்பு நடைமுறைகளைக் கடைப்பிடிக்காமல் தகுந்த நடத்தையைக் கொண்டிருப்பார்கள்.