

## **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.

## రుణదాతలకు న్యాయబద్ధమైన నియమావళి పద్ధతులు

ఆర్థిక పరిష్కారాన్ని పొందగలిగేలా మరియు న్యాయబద్ధమైన విధానంలో అందించడానికి మా రుణాలిచ్చే కార్యకలాపాలకు సంబంధించి మేము ఈ క్రింది న్యాయబద్ధమైన నియమావళి పద్ధతులను అనుసరిస్తాము.

### ఎ. దరఖాస్తు ప్రక్రియ:

- వాపసు చేసే/వాపసు చేయని ఫీజు సహా మేము ఫీజు మరియు ఛార్జీలు, ఏదైనా ఇతర సమాచారం గురించి మేము సమగ్రమైన సమాచారాన్ని కేటాయిస్తాము. అందువలన ఇతర బ్యాంక్ లతో తగిన విధంగా పోల్చబడుతుంది మరియు రుణగ్రహీత అవగాహనతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోగలుగుతాడు.
- దరఖాస్తును సులభంగా ట్రాక్ చేయడానికి కస్టమర్ కోసం రుణదాతలకు దరఖాస్తు ప్రక్రియకు పట్టే సమయం సూచించే ఒక అంగీకారం అన్ని లోన్ దరఖాస్తులకు ఉంటుంది. మా ఏ మార్గాలు ద్వారానైనా కస్టమర్ ఆమె/అతని మొబైల్ నంబర్ ను ఉపయోగించి దరఖాస్తును ట్రాక్ చేయవచ్చు. నాన్-ఇండివిడ్యువల్ రుణగ్రహీతలు (ప్రత్యేకించి పెద్ద రుణగ్రహీతలు మరియు కార్పొరేట్స్) విషయంలో రుణాలు కోసం క్రెడిట్ ప్రతిపాదనలు రుణగ్రహీతలతో వివరణాత్మకంగా క్రెడిట్ ప్రతిపాదనలు చేసినప్పుడు, దరఖాస్తు/అంగీకారం ప్రక్రియ అనుసరించబడదు, అయితే సదుపాయాన్ని పొందడానికి రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థనలు తీసుకోబడతాయి.
- లోన్ ప్రక్రియ గురించి ఏదైనా సందేహాలు కోసం రుణగ్రహీతలు బ్యాంక్ కు చెందిన వివిధ మార్గాలను (బ్రాంచ్, ఫోన్ బ్యాంకింగ్ మొదలైనవి) సంప్రదించవచ్చు.
- లోన్ దరఖాస్తులు/అభ్యర్థనలు అందుకున్న తేదీ నుండి రెండు నెలలు లోగా అందుకున్న లోన్ దరఖాస్తులు/అభ్యర్థనలను బ్యాంక్ సాధారణంగా ధృవీకరిస్తుంది. దరఖాస్తు ప్రక్రియలో ఆలస్యానికి సంబంధించి తగిన సమయంలో బ్యాంక్ రుణగ్రహీతలకు తెలియచేస్తుంది. అదనపు వివరాలు/డాక్యుమెంట్స్ అవసరమైతే, మేము రుణగ్రహీతలకు వెంటనే తెలియచేస్తాం. లోన్ దరఖాస్తు/అభ్యర్థన గురించి నిర్ణయాన్ని (ఆమోదించడం/తిరస్కరించడం) లోన్ దరఖాస్తు/అభ్యర్థనను ప్రాసెస్ చేయడానికి బ్యాంక్ కోరిన విధంగా కస్టమర్ సమాచారాన్ని సమర్పించిన తేదీ నుండి 2 నెలలు లోగా బ్యాంక్ రాతపూర్వకంగా కారణాలతో సహా తెలియచేస్తుంది. దరఖాస్తు చేసే సమయంలో కస్టమర్ అందచేసిన సంప్రదింపు వివరాలలో (ఈ-మెయిల్/మొబైల్ నంబర్) ఇది తెలియచేయబడుతుంది.

### బి. లోన్ గురించి తెలియచేయడం మరియు నియమాలు మరియు షరతులు:

- మేము రుణగ్రహీత లోన్ దరఖాస్తు గురించి న్యాయబద్ధమైన మరియు సరైన అంచనాని నిర్ధారిస్తాము. బ్యాంక్ క్రెడిట్ పాలసీలు మరియు ప్రక్రియలు మరియు సంబంధిత చట్టబద్ధమైన మార్గదర్శకాలు క్రెడిట్ అంచనాకు మార్గదర్శకత్వం వహిస్తాయి.
- కావలసినంత లాభం మరియు సెక్యూరిటీలు లభించడం రుణగ్రహీత యొక్క రుణం చెల్లించగలిగే సామర్థ్యం పై తగిన శ్రద్ధ తీసుకోవడానికి ప్రత్యామ్నాయం కాదు.
- మంజూరు చేయబడిన మొత్తం వివరాలు మరియు నియమ మరియు నిబంధనలు గురించి మేము రుణగ్రహీతకు రాతపూర్వకంగా తెలియచేస్తాం మరియు లోన్ పంపిణీ చేయడానికి ముందు రుణగ్రహీత ఆమోదాన్ని పొందుతాము.

- లోన్ ను పంపిణీ చేసిన తరువాత మా ఖర్చుతో రుణగ్రహీత అమలు చేసిన ఒప్పందం మరియు నిమయ మరియు నిబంధనలు యొక్క కాపీలను మేము అందిస్తాము.
- బ్యాంక్ స్వంత నిర్ణయాధికారం మేరకు క్రెడిట్ సదుపాయాలు ఇవ్వబడతాయని మంజూరు లేఖ/లోన్ ఒప్పందం స్పష్టంగా పేర్కొంటుంది. వీటిలో సదుపాయాలు ఆమోదించడం లేదా అనుమతించకపోవడం భాగంగా ఉన్నాయి, అవి:
  - ▶ తీసుకునే అధికారం/మంజూరయ్యే పరిమితులకు మించిన డ్రాయింగ్స్.
  - ▶ మంజూరు లేఖలో ప్రత్యేకంగా నిర్దేశించిన లక్ష్యం కాకుండా జారీ చేసిన చెక్కులు చెల్లుబాటవడం.
  - ▶ అకౌంట్ ఎన్ పిఎగా వర్గీకరించబడినప్పుడు లేదా మంజూరు చేసే నియమాలకు అనుగుణంగా లేకపోవడం వలన డ్రాయింగ్స్ ను అనుమతించకపోవడం.
- వ్యాపారంలో వృద్ధి కారణంగా రుణగ్రహీత యొక్క మరింత అవసరాలను తీర్చడం క్రెడిట్ పరిమితులు యొక్క సక్రమమైన సమీక్షకు లోబడి ఉంటుంది.
- వ్యాపార సంస్థల ఏర్పాటు ద్వారా రుణం తీసుకుంటే, సాధ్యమైనంత మేరకు సమయ పరిమితి విధానంలో క్రెడిట్ అంచనా యొక్క ప్రాధాన్యతను పూర్తి చేయడానికి మేము ఇతర రుణదాతలతో చురుకుగా అనుసంధానం చేస్తాము మరియు ఫైనాన్సింగ్ పై నిర్ణయాలను తెలియచేస్తాము లేదా వేరొక విధంగా తగిన సమయంలో వ్యాపార సంస్థల సమూహంలోని ఇతర సభ్యుల సమన్వయంతో తెలియచేస్తాము.

**సి. నియమాలు మరియు షరతులలో మార్పులు సహా లోన్ ల పంపిణీ:**

- అలాంటి మంజూరు చేయడాన్ని ఆదేశించే నియమాలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా మంజూరైన లోన్ లు సకాలంలో పంపిణీ చేయబడేలా మేము నిర్ధారిస్తాము.
- మార్పులు అమలు అవడానికి ముందు మేము రుణగ్రహీతకు నియమాలు మరియు షరతుల్లో మార్పులను గురించి తెలియచేస్తాం.
- వడ్డీ రేటులో ఏవైనా మార్పులు జరిగితే వాటి గురించి రుణగ్రహీతకు తెలియచేస్తాం మరియు కస్టమర్ కు తగిన విధంగా ముందుగా తెలియచేసిన తరువాత అవి అమలు చేయబడతాయి. మా వెబ్ సైట్ పై బేస్ రేట్/ఎంసీఎల్ఆర్ (వర్తించే విధంగా) మరియు ఏవైనా మార్పులు ఎప్పటికప్పుడు మేము ప్రదర్శిస్తాము.

**డి. పంపిణీ చేసిన తరువాత పర్యవేక్షణ:**

- మా క్రెడిట్ పాలసీ, మంజూరు చేయబడే నియమాలు మరియు ప్రస్తుతమున్న ఏవైనా ఇతర చట్టబద్ధమైన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా మేము పంపిణీ తరువాత పర్యవేక్షణ చేస్తాము.
- ఒప్పందం ద్వారా చెల్లింపుని పెంచడానికి లేదా సామర్థ్యాన్ని పెంచడానికి/వాపసు తీసుకోవడానికి నిర్ణయిస్తే లేదా అదనపు సెక్యూరిటీస్ కావాలని నిర్ణయిస్తే మేము రుణగ్రహీతలకు ముందస్తుగా నోటీసులు జారీ చేస్తాం.
- లోన్ చెల్లింపును అందుకున్నప్పుడు లేదా లోన్ చెల్లించబడినప్పుడు రుణగ్రహీతలు పై మాకు ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం హక్కు లేదా చట్టబద్ధమైన హక్కు ఉంటే దానికి లోబడి మేము తగిన సమయంలో అన్ని సెక్యూరిటీస్ విడుదల చేస్తాం. అలాంటి హక్కు అమలు చేయవలసి ఉంటే, సంబంధిత క్లెయిమ్ చెల్లించబడేంత వరకు/సెటిల్ అయ్యేంత వరకు సెక్యూరిటీస్ ను నిలిపి

ఉచుకోవడానికి బ్యాంక్ కు గల హక్కు ద్వారా తక్కిన క్లెయిమ్స్ మరియు ఏర్పాట్లు గురించి పూర్తి వివరాలను రుణగ్రహీతలకు నోటీసు ద్వారా తెలియచేయబడతాయి.

**ఇ. ఇతరులు:**

- లోన్ మంజూరు డాక్యుమెంట్స్/లోన్ ఒప్పందంలో నియమాలు మరియు షరతులలో ఇచ్చిన వాటికి మినహా మేము రుణగ్రహీతల వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోము.
- అయితే మా ప్రయోజనాన్ని కాపాడటానికి క్రెడిట్ సాకర్యానికి సంబంధించి రుణగ్రహీత ఏవైనా మెటీరియల్ సమాచారాన్ని గోప్యంగా ఉంచినట్లుగా మా దృష్టికి వచ్చినట్లయితే మేము సరైన చర్యలు/యాక్షన్ తీసుకుంటాము.
- రుణం మంజూరు చేయడంలో కులం, మతం, లింగం ఆధారంగా మేము వివక్ష చూపించము. అయితే, సమాజంలో బలహీన వర్గాలు కోసం రూపొందించబడిన క్రెడిట్-లింక్డ్ స్కీంలలో పాల్గొనడంలో మాకు అవరోధంగా నిలవదు.
- లోన్ లు స్వాధీనం చేసుకునే విషయంలో, అసాధారణ వేళల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం వేధించడం మరియు రౌడీలను ఉపయోగించడం వంటి అనవసరమైన వేధింపుకు బ్యాంక్ పాల్పడదు.
- ఖాతా స్వాధీనం చేసుకోవాలని ప్రతిపాదించిన బ్యాంక్/పైనాన్షియల్ సంస్థ నుండి లేదా రుణగ్రహీత నుండి రుణగ్రహీత ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థనను అందుకున్న 21 రోజులు లోగా మేము మా సమ్మతిని లేదా వేరొక విధంగా తెలియచేస్తాము.
- తమ లేదా బిసి ఉద్యోగులు సక్రమంగా ప్రవర్తించకపోతే బ్యాంక్ బాధ్యతవహిస్తుంది మరియు సకాలంలో ఫిర్యాదును పరిష్కరిస్తుంది.

**ఎఫ్. సూక్ష్మ రుణాల రుణగ్రహీతలు:**

- ఈ ప్రక్రియ ఐడీఎఫ్ సీ ఫస్ట్ బ్యాంక్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సుల్ పాలసీ ప్రకారం ఉంటుంది.

**జి. సూక్ష్మ రుణం రుణగ్రహీతలు**

బ్యాంక్ యొక్క వర్తించే సాధారణ న్యాయబద్ధమైన నియమావళి షరతులకు అనుగుణంగా, సూక్ష్మ రుణాలు తీసుకునే రుణగ్రహీతలు కోసం ఈ క్రింద పేర్కొనబడిన నియమాలు స్పష్టంగా వర్తిస్తాయి:

1. అన్ని శాఖల ప్రాంగణాలలో ప్రాంతీయ భాషలో ఎఫ్ పిసి (ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్) ప్రదర్శించబడుతుంది. వర్తించే వడ్డీ రేటు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం వ్యవస్థలు గురించి కూడా అన్ని శాఖల ప్రాంగణాలలో ప్రాంతీయ భాషలో మరియు కంపెనీ వెబ్ సైట్ పై ప్రదర్శించబడతాయి.
2. లోన్ దరఖాస్తు మరియు పంపిణీ ప్రక్రియ కోసం ప్రక్రియ కావలసినంతగా సరళంగా ఉంటుంది మరియు ముందస్తుగా నిర్ణయించబడిన సమయానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది. లోన్ ఒప్పందం/దరఖాస్తు పత్రం ద్వారా రుణగ్రహీత ప్రాంతీయ భాషలో చేసిన వెల్లడింపులలో లోన్ యొక్క అన్ని నియమాలు మరియు షరతులు, వడ్డీ ఛార్జీ, ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీ మరియు వర్తించే బీమా ప్రీమియం వంటి లోన్ ధరలు కలిసి ఉంటాయి. ముందస్తు చెల్లింపు లేదా రుణగ్రహీత నుండి సేకరించిన సెక్యూరిటీ డిపాజిట్/లాభం పై జరిమానా విధించబడదు. లోన్ కార్డ్/రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ లో మైక్రో పైనాన్స్ (రిజర్వ్ బ్యాంక్)

ఆదేశాలు, 2022లో నిర్దేశించిన విధంగా లోన్ ధర, వర్తించే ఛార్జీలు మరియు లోన్ నియమాలు సహా వివరాలు ప్రదర్శించబడతాయి.

3. స్నేహపూర్వకమైన విధానంలో స్వాధీనం చేసుకోవడం:

- ఎ. కేంద్రీయంగా కేటాయించిన ప్రదేశంలో మాత్రమే స్వాధీనం చేసుకోబడుతుంది. రుణగ్రహీత నిర్దేశించిన/కేంద్రీయంగా నిర్దేశించిన చోట రెండు లేదా మూడు వరుస సందర్భాలలో హాజరవ్వని షకంలో మాత్రమే రుణగ్రహీత ఇంట్లో లేదా అతను లేదా ఆమె పని చేసే చోట క్షేత్ర సిబ్బంది రుణం స్వాధీనం చేసుకోవడానికి అనుమతించబడతారు.
- బి. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ తో కలిపి చదవబడిన మేన్యువల్స్ లో అందించిన విధంగా ప్రక్రియ క్షేత్ర సిబ్బంది ప్రవర్తనా నియమావళిని కవర్ చేస్తుంది, క్షేత్ర సిబ్బంది ఎలాంటి బలవంతపు లేదా దూషిత/స్వాధీనం చేసుకునే పద్ధతులను అవలంబించకుండా రుణగ్రహీతలతో తగిన విధంగా ప్రవర్తిస్తారు.