

## FAIR PRACTICE CODE – LENDING (CUSTOMERS)

### ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ - ਉਧਾਰ (ਗਾਹਕ)

#### 1. PREAMBLE

##### Scope:

Fair Practice Code is a voluntary code adopted by RBL Bank, which aims to achieve synchronization of best practices while dealing with our customers in India. It aims to provide valuable inputs to customers and facilitates effective interaction of customers with the bank

#### 1. ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ

##### ਸੀਮਾ:

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਆਰ.ਬੀ.ਐਲ. ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ ਇੱਕ ਸਵੈ-ਇੱਛੁਕ ਕੋਡ ਹੈ, ਜਿਸਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੌਰਾਨ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦਾ ਸਮਕਾਲੀਕਰਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇਸਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੀਮਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਗੱਲਬਾਤ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ ਹੈ

#### 2. DECLARATIONS:

The Bank declares and undertakes

- a) To provide in a professional manner, efficient, courteous, diligent and speedy services in the matter of retail lending.
- b) Not to discriminate on the basis of religion, caste, sex, or orientation.
- c) To be fair and transparent in advertisement and marketing of Loan Products.
- d) To provide customers with accurate and timely disclosure of terms, costs, rights and liabilities as regards loan transactions.
- e) To attempt in good faith to resolve any disputes or differences with customers by setting up complaint redressal cells within the organization.

To comply with all the regulatory requirements in good faith.

#### 2. ਘੋਸ਼ਣਾ:

ਬੈਂਕ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਘੋਸ਼ਣਾ ਕਰਦੀ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਲੈਂਦੀ ਹੈ

ਕ) ਪ੍ਰਚੂਨ ਉਧਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਕੁਸ਼ਲ, ਨਿਮਰ, ਮਿਹਨਤੀ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ।

ਖ) ਧਰਮ, ਜਾਤ, ਲਿੰਗ, ਜਾਂ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਾ ਕਰਨਾ।

ਗ) ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਣਾ।

ਘ) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਸੰਬੰਧੀ ਨਿਯਮਾਂ, ਲਾਗਤਾਂ, ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਦਾ ਸਹੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਖੁਲਾਸਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ।

ਚ) ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਸੈੱਲ ਸਥਾਪਤ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਵਾਦ ਜਾਂ ਮਤਭੇਦ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਲਈ ਚੰਗੇ ਭਰੋਸੇ ਨਾਲ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨਾ।

ਛ) ਸਾਰੀਆਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਚੰਗੀ ਭਾਵਨਾ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ।

### 3. FAIR PRACTICES:

#### a. Product Information:

- i. A prospective customer would be given all the necessary information adequately explaining the range of loan products available with the Bank to suit his / her needs.
- ii. On exercise of choice, the customer would be given the relevant information about the loan product of choice.
- iii. The Customer would be explained the processes involved till sanction and disbursement of loan.
- iv. The Customer would be informed of the procedure involved in servicing and closure of the loan taken

### 3. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ:

#### a. ਉਤਪਾਦ ਜਾਣਕਾਰੀ:

- i. ਇੱਕ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਮੁਤਾਬਕ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਉਪਲਬਧ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਰੇਂਜ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ii. ਪਸੰਦ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਸੰਦ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦ ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- iii. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਤੇ ਵੰਡ ਤੱਕ ਸ਼ਾਮਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- iv. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

#### b. Interest Rates

- i. Interest Rates for different loan products and frequency of charging interest would be made available through and in anyone or all of the following media, namely:
  1. Sanction Letters
- ii. Interest rate will be displayed on Bank's website and in BC Branches/customer service point as applicable.
- iii. Through display in the branches

b. ਵਿਆਜ ਦਰ

- i. ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਦੀ ਬਾਰੰਬਾਰਤਾ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਂ ਸਾਰੇ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਭਾਵ:
  1. ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ
  - ii. ਵਿਆਜ ਦਰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਬੀ.ਸੀ. ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪੇਇੰਟ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਅਨੁਸਾਰ ਦਿਖਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
  - iii. ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਡਿਸਪਲੇ ਦੁਆਰਾ

c. Revision in Interest Rates:

- i. Interest Rate revisions to the existing variable rate customers would be intimated within 15 working days from the date of change through notifications on the Bank's Website . Or through written communication at the customer's postal address
- ii. Any change in interest rate or any other charge shall be informed to the borrower well in advance and these changes shall be effective only prospectively.

c. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸੋਧ:

- i. ਮੌਜੂਦਾ ਪਰਿਵਰਤਨਸ਼ੀਲ ਦਰਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 15 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਡਾਕ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖਤੀ ਸੰਚਾਰ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ
- ii. ਵਿਆਜ ਦਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣਗੀਆਂ।

d. Additional Interest:

- i. The Bank would notify clearly about the additional interest rates in case of default to the prospective customers on the bank's website and on the application form
- ii. For Microfinance Loans: Penal charges, if any, on delayed payment shall be applied only on the overdue amount and not on the entire loan amount.

d. ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ:

- i. ਬੈਂਕ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- ii. ਮਾਈਕਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ: ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਸਿਰਫ਼ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਨਾ ਕਿ ਪੂਰੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ।

e. Charges:

- i. The Bank would notify details of all key charges payable by the customers in relation to their loan account on the bank's website and on the application form.
- ii. Any revision in charges would be made available on the bank's website

e. ਖਰਚੇ:

- i. ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ੇ ਖਾਤੇ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਸਾਰੇ ਮੁੱਖ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- ii. ਚਾਰਜ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਸੋਧ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ

f. Terms and Conditions for Lending:

- i. The Bank would ordinarily give an acknowledgement of receipt of loan request
- ii. Immediately after the decision to sanction or disburse the loan, the Bank would provide a loan sanction letter with the terms of the sanction or welcome letter with the terms of the disbursement.
- iii. Loan Application forms; Draft documents or such other papers to be signed by a customer shall comprehensively contain all the key terms and conditions relating to the product or service of his choice.

- iv. On disbursement of loan and on immediate execution of the loan documents, the Bank shall share a welcome letter with the key loan details, agreement copy and a list of documents if applicable

f. ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਲਈ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ:

- i. ਬੈਂਕ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇਵੇਗੀ
- ii. ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਜਾਂ ਵੰਡਣ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ, ਬੈਂਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਵੰਡ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਵਾਗਤ ਪੱਤਰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗੀ।
- iii. ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ; ਡਰਾਫਟ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਕਾਗਜ਼ਾਤ ਵਿੱਚ ਉਸਦੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਸਾਰੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿਆਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- iv. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ 'ਤੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਲਾਗੂ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਬੈਂਕ ਮੁੱਖ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ, ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਸਵਾਗਤ ਪੱਤਰ ਸਾਂਝਾ ਕਰੇਗੀ।

g. Information Secrecy:

- i. All personal information of the customer would be confidential and would not be disclosed to any third party unless agreed to by customer. The term 'Third party' excludes all Law enforcement agencies, Credit Information Bureaus, Reserve Bank of India, other banks/ financial and lending institutions.
- ii. Subject to above Para, customer information would be revealed only under the following circumstances
  - 1. If the bank is compelled by law
  - 2. If it is in the Public Interest to reveal the information
  - 3. If the interest of the Bank require disclosure

g. ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ:

- i. ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗੁਪਤ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਸਹਿਮਤੀ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ। 'ਤੀਜੀ ਧਿਰ' ਸ਼ਬਦ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਕੰਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਬਿਊਰੋ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਹੋਰ ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹਨ।

- ii. ਉਪਰੋਕਤ ਪੈਰੇ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਿਰਫ਼ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਹੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ
  1. ਜੇ ਬੈਂਕ ਕਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਮਜ਼ਬੂਰ ਹੈ
  2. ਜੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨਾ ਜਨਤਕ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਹੈ
  3. ਜੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਿਆਜ ਲਈ ਖੁਲਾਸੇ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ

h. Guidelines Applicable to Microfinance Loans:

- i. Microfinance loans should be collateral free loans
- ii. Loan shall not be linked, with a lien on the deposit account of the borrower
- iii. Flexibility of repayment periodicity is made available at the time of loan application.
- iv. Bank/BC Loan officer will conduct the household income assessment during at the time of filling loan application to arrive at loan eligibility. Such income information will be reported to the credit information companies (CICs) as part of regulatory requirement
- v. No prepayment penalty will be levied on Microfinance Loans
- vi. Details on pricing and charges are provided in KEY FACT SHEET, part of loan documents
- vii. Bank shall be accountable for inappropriate behavior by its employees or employees of the outsourced agency/BCs and timely Grievance Redressal.
- viii. Guidelines related to Recovery of Loans:
  - a. BC field staff shall be allowed to make recovery at the place of residence or work of the borrower if the borrower fails to appear at the designated/ central designated place on two or more successive occasions.
  - b. Bank or its agent shall not engage in any harsh methods towards recovery.
  - c. Customer can contact to BC Branch/Bank's Toll Free Number/Bank's Nodal officer as details provided in loan card for redressal of recovery related grievances.
  - d. BC field staff shall be allowed to do collection/ recovery for borrowers having overdue loan only between timing 9:00am to 6:00 pm. For other borrowers with regular loan accounts, BC field staff can continue with the existing timing/ process as per borrowers' convenience.

h. ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼:

- i. ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਾ ਜਮਾਂਦਰੂ ਮੁਕਤ ਕਰਜ਼ੇ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ
- ii. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲੀਨ ਨਾਲ, ਕਰਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਜੋੜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ
- iii. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਲਚਕਤਾ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

- iv. ਬੈਂਕ/ਬੀ.ਸੀ. ਕਰਜ਼ਾ ਅਫਸਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਯੋਗਤਾ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਭਰਨ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗਾ। ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਅਜਿਹੀ ਆਮਦਨ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (CICs) ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ
- v. ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਕੋਈ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ
- vi. ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਹਿੱਸਾ, ਕੀਮਤ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ
- vii. ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ/ਬੀ.ਸੀ. ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗੀ।
- viii. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼:
  - a. ਜੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਦੇ ਜਾਂ ਦੇ ਤੋਂ ਵੱਧ ਲਗਾਤਾਰ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਮਨੋਨੀਤ/ਕੇਂਦਰੀ ਮਨੋਨੀਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਬੀ.ਸੀ. ਫੀਲਡ ਅਮਲੇ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ ਜਾਂ ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
  - b. ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਠੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
  - c. ਵਸੂਲੀ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਬੀ.ਸੀ. ਸ਼ਾਖਾ/ਬੈਂਕ ਦੇ ਟੇਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ/ਬੈਂਕ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
  - d. ਬੀ.ਸੀ. ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਦੇ ਸਮੇਂ ਵਿਚਕਾਰ ਬਕਾਇਆ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਉਗਰਾਹੀ/ਰਿਕਵਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਨਿਯਮਤ ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਾਲੇ ਹੋਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ, ਬੀ.ਸੀ. ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਅਨੁਸਾਰ ਮੌਜੂਦਾ ਸਮੇਂ/ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਰੱਖ ਸਕਦਾ ਹੈ।