

DD/MM/YYYY

Ref. no.:XXX/X/XXXXXX/XX/XXXXXXXXXXXXXXXXXX



XXXXXXXXXX XXXXXX

XX X XXXX XXXXXXX XXXXXXXXXXX XXXX XX XXX XXXXX

XXXXXXXXXX-XXXXXX

SAMPLE

Code of Conduct

It is our constant endeavour to respect and care for the customers by maintaining confidentiality, providing quality service and ensuring highest levels of professionalism at all levels. To ensure that it is understood by all, within the collection team, employee or otherwise, the following code of conduct is to be adopted by the Bank and its authorized representatives.

- The Bank would respect the privacy of its borrowers. The customer would be contacted ordinarily at the place of his/her choice and in absence of any specified place, at the place of his/her residence and if unavailable at his/her residence, at the place of business/occupation. Identity and authority of persons authorized to represent Bank for follow up and recovery of dues would be made known to the borrowers at the first instance. The Bank staff or any person authorized to represent the Bank in collection of dues or/ and security repossession will identify himself/ herself and display the authority letter issued by the Bank on request. Normally the Bank's representatives will contact the borrower between 0700 hrs and 1900 hrs, unless the special circumstance of his/her business or occupation requires the Bank to contact at a different time. Borrower's request to avoid calls at a particular time or at a particular place would be honoured as far as possible. Inappropriate occasions such as bereavement in the family or such calamitous occasions will be avoided for making calls/visits to collect dues. The collection process is based on courtesy, fair treatment and gentle persuasion. The Bank will not use undue harassment or physical force to facilitate collections. Decency and decorum is to be maintained during customer visits.

- The Bank is committed to ensure that all written and verbal communication with its borrowers will be in simple business language and bank will adopt civil manners for interaction with borrowers. The Bank will document the efforts made for recovery of dues and copies of communication sent to customers, if any, will be kept on record. The customer would be provided with relevant information regarding the outstanding amount to enable discharge of dues. All assistance will be given to resolve disputes or differences regarding dues in a mutually acceptable and in an orderly manner.

आचार संहिता

हमारा यह सतत प्रयास रहता है कि, विश्वसनीयता बनाए रखकर, गुणवत्तापूर्ण सेवाएं प्रदान करके और सभी स्तरों पर उच्च स्तर की पेशेवर गुणवत्ता कायम रखकर ग्राहक का सम्मान करें, ध्यान रखें. इसे सुनिश्चित करने के लिए कलेक्शन टीम, कर्मचारी आदि सभी समझ लें कि निम्नलिखित आचार संहिता बैंक और उससे जुड़े सभी प्रतिनिधियों द्वारा अपनाई जाए. परिवार में शोक या ऐसे किसी अन्य हादसों जैसे दुखद अवसरों पर बकाया वसूल करने के लिए आने/कॉल करने से बचा जाएगा.

- बैंक, ऋणी की गोपनीयता का सम्मान करता है. सामान्यतया ग्राहक को उसके पसंद के स्थान पर या ऐसा न हो तो किसी निर्धारित स्थान पर, उसके आवास और आवास न होने पर उसके व्यवसाय/कारोबार के स्थान पर संपर्क करना चाहिए. ऋणी को पहली बार ही फोतो-अप और बकाया की वसूली के लिए बैंक का प्रतिनिधित्व करनेवाले अधिकृत व्यक्तियों की पहचान और अधिकार के बारे में बताना चाहिए. बकाया के कलेक्शन या/और सिक्युरिटी रिपोजेशन के लिए बैंक कर्मचारी या बैंक का प्रतिनिधित्व करने को अधिकृत व्यक्ति खुद की पहचान दें और मांगे जाने पर बैंक द्वारा जारी अधिकृत पत्र दिखाए. ऋणी के व्यवसाय या कारोबार के कारण से बैंक को किन्हीं विशेष स्थितियों में अलग समय पर संपर्क करना आवश्यक न हो तो, सामान्यतः ऋणी से बैंक के प्रतिनिधि प्रातः 7 से सांय 7 बजे के बीच ही संपर्क करेंगे. किसी खास समय या खास स्थान पर कॉल न करने के ऋणी के आग्रह को यथासंभव सम्मान किया जाएगा. परिवार में शोक या ऐसे किसी अन्य हादसों जैसे दुखद अवसरों पर बकाया वसूल करने के लिए आने/कॉल करने से बचा जाएगा. कलेक्शन प्रक्रिया विनम्रता, उचित बर्तव और सौम्य व्यवहार पर आधारित है. कलेक्शन करने के लिए बैंक अनावश्यक परेशान या शारीरिक जबरदस्ती नहीं करेगा. ग्राहक मुलाकात के समय सभ्य और शिष्ट व्यवहार किया जाएगा.

- बैंक इस बात को सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध हैं अपने ऋणियों के साथ सभी लिखित और मौखिक संवाद सामान्य व्यवसायिक भाषा में करेगा और ऋणी के साथ व्यवहार में सभ्य तरीके पेश आएगा. बकाया की वसूली के लिए किए गए सभी प्रयासों को बैंक दस्तावेजीकरण करेगा और ग्राहक को कोई पत्र व्यवहार किया हो तो उसकी प्रतियों का रिकॉर्ड रखेगा. बकाया राशि के बारे में ग्राहक को संबंधित जानकारी दी जाएगी ताकि वह अपनी बकाया राशि से छूटकारा पा सके. बकाया के विषय में सभी विवादों और मतभेदों को आपसी स्वीकृत और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी सहायता दी जाएगी.

Madam/Dear Sir,

Reminder for payment of ₹ XXXX overdue in your Loan Agreement XXXXXXXXXXXXXXXX

We wish to inform you that as per our records, your account has dues outstanding of ₹ XXXX as on DD/MM/YYYY, the break-up of which is:

- EMI of ₹ XXXX
- Cheque/Auto-Debit/ECS return charges of ₹ XXXX
- Late Payment charges of ₹ XXXX

Please make this overdue payment immediately. You may simply walk into any ICICI Bank branch and make payment in cash.

We wish to inform you that your case has been referred to ICICI Bank's authorized tele-calling agency, XXXXXX XXX XXXXXXXX XXX (TEL NOS. :XXX-XXXXXXX) for the month of MMM, YYYY and that their employee(s) would call you. On giving them your consent to make payment, an ICICI Bank approved pick-up agency executive will visit you to collect your payment.

If it happens that you have already made the payment, please ignore this notice.

If you have any grievance or seek further clarification with respect to this notice / our recovery process, please do the following

- Call our dedicated phone numbers (mentioned at back side) assigned to your city/town on any business day between 10 a.m. and 8 p.m.
- Use 172 , the fast dialing number. A debt service official of ICICI bank will respond and assist you.
- Take a service request number(SR No.) from the official.

This notice is issued without prejudice to any and all of our rights vested in terms and conditions governing the facility. Looking forward to your co-operation in helping us serve you better.

यह सूचना बिना किसी पूर्वाग्रह के भेजी गई है और इस सुविधा को शासित नियमों व शर्तों में हमारे सभी अधिकार निहित हैं.

आपकी बेहतर सेवा करने के लिए आपसे सहयोग की आशा है.

Sincerely,

For ICICI Bank Ltd.

प्रिय श्रीमान/श्रीमति जी,

आपके कर्ज इकाई क्रमांकXXXXXXXXXXXX के अंतर्गत बकाया रु. XXXX के भुगतान हेतु स्मरण पत्र.

हम आपको सूचित करना चाहते हैं कि हमारे अभिलेख के अनुसार, आपके खाते में आज दिनांक DD/MM/YYYY, को रु. XXXX बकाया है जिसका विवरण इस प्रकार है:

- मासिक किश्त की बकाया राशि रु. XXXX
- चेक / ऑटो डेबिट/ईसीएसअनादरण शुल्क रु. XXXX
- विलम्ब शुल्क रु. XXXX

कृपया इस बकाया राशि का तुरंत भुगतान करें। आप किसी भी ICICI बैंक शाखा में जाकर नकद भुगतान कर सकते हैं।

हम आपको सूचित करना चाहते हैं कि, आपका केस आईसीआईसीआई बैंक की अधिकृत टेलीकॉलिंग एजेंसी XXXXXX XXX XXXXXXXX XXX (फोन नं. XXX-XXXXXXX) को माह MMM, YYYY के लिए रेफर किया गया है और उनके कर्मचारी आपको कॉल कर सकते हैं. आपके द्वारा उनको भुगतान करने की सहमती दिए जाने पर, आईसीआईसीआई बैंक मान्य पिक-अप एजेंसी एक्जिक्यूटिव आपके पास भुगतान लेने आएगा.

यदि आपने भुगतान कर दिया हो तो इस सूचना को निरस्त मानें.

यदि आपको कोई शिकायत है या इस सूचना /हमारी वसूली प्रक्रिया के बारे में कोई स्पष्टीकरण चाहिए तो कृपया निम्नानुसार प्रक्रिया करें:

- किसी भी कार्यदिवस में प्रातः 10 से रात 8 बजे के बीच आपके शहर/कस्बे के लिए निर्दिष्ट हमारे समर्पित फोन नंबर (पीछे दिए गए हैं) पर कॉल करें.
- फास्ट डायलिंग नंबर 172 प्रयोग करें. आईसीआईसीआई बैंक का ऋण सेवा अधिकारी आपसे बात और मदद करेगा.
- अधिकारी से सर्विस रिवेस्ट नंबर (एसआर नं.) लें

ICICI Bank Limited
P.O.Box No. 36
Vashi P.O. Navi Mumbai
400 703

**Disha Financial
Counselling**
Your friend in need.Call
us for More details.

Authorized signatory

Grievance Redressal/Complaints/Escalations : In the event you are not satisfied with our services ,you may register your grievance by: शिकायत/परिवाद/रोष समाधान : अगर आप हमारी सेवाओंसे संतुष्ट न हों तो आप अपनी शिकायत यहां दर्ज करा सकते हैं.

Visit "Complaint Form " at www.icicibank.com
www.icicibank.com पर "Complaint Form" पर विजिट करें.

OR
या

Call our 24 hour customer care number
हमारे 24 घंटे कार्यरत कस्टमर केयर नंबर को कॉल करें

For redressal of any unresolved grievances you may write to:

अनसुलझी शिकायतों के समाधान हेतु आप यहां, लिख सकते हैं:

Mr. Shiva Kumar Tadikonda, Nodal Officer
ICICI Bank Limited, ICICI Phone Banking Center,
ICICI Bank Tower, 7th floor, Survey no: 115/27, Plotno. 12,
Nanakramguda, Serilingampally, Hyderabad – 500032.

In all your communication with us, please indicate your Loan Account Number

हमारे साथ सभी पत्र-व्यवहार में कृपया अपने लोन अकाउंट नंबर का उल्लेख करें.

We wish to draw your attention specifically to the following:

- Non-payment of dues may impact your credit history since we share your payment details with credit bureaus.
- Do remember to obtain an official receipt for any payment that you make.
- If the payment is being made through an agent, please check the validity of the receipt issued by the agent. Ensure that it carries the ICICI Bank hologram.
- Verify the identity of the agent visiting you.
- Do match the names of the agency and agent indicated on the receipt with the ID card of the agent you are dealing with.
- Collection agents are authorized only to collect payments; they are not authorized to negotiate with or promise you any waiver.
- Please approach ICICI Bank employees for settlement of your account. Ensure that you are given a settlement letter when making a payment.

हम आपका ध्यान विशेष रूप से निम्नलिखित की ओर खींचना चाहते हैं:

- बकाया का गैर भुगतान आपके क्रेडिट (कर्ज) इतिहास को प्रभावित कर सकता है क्योंकि हम आपकी भुगतान जानकारी को क्रेडिट ब्यूरो को प्रदान करते हैं।
- जो भी भुगतान आप करते हैं उसकी आधिकारिक रसीद लेना ना भूलें।
- यदि भुगतान एजेंट के द्वारा किया जाता है, तो एजेंट के द्वारा जारी की गयी रसीद की मान्यता को जांच लें। सुनिश्चित करें कि रसीद पर ICICI बैंक का होलोग्राम है।
- आपके पास आए एजेंट की पहचान को सुनिश्चित करें।
- रसीद पर इंगित एजेंट तथा एजेंसी के नामों का मिलान एजेंट के परिचय पत्र/कार्ड के साथ करें।
- कोलेक्शन एजेंट केवल भुगतान इकट्ठा करने के लिए अधिकृत हैं; वे किसी भी प्रकार की छूट की चर्चा करने अथवा छूट का वचन देने के लिए अधिकृत नहीं होते हैं।
- कृपया आपके खाते के समझौता हेतु ICICI बैंक के कर्मचारी से मिलें। सुनिश्चित करें कि भुगतान करते समय आपको एक समझौता-पत्र दिया गया है।

Registered Office :Race Course Circle, Vadodara 390 007, India

"IMPROVE CREDIT WORTHINESS, REPAY ON TIME!!

ICICI Bank reports monthly loan/credit card repayment status of all customers to Credit Information Bureau India Ltd. Please clear your dues at the earliest to improve your repayment track record."