

बजाज फाइनेन्स लिमिटेड

फैर प्राक्टिस कोड

अक्टोबर 2023
संस्करण 6.0

उजुरी बिभाग

बिषय सूची

क्रम. संख्या	खास	पृष्ठ संख्या
1.	परिचय.....	3
2.	मुख्य प्रतिबद्धताहरू	3
3.	जानकारी.....	3
4.	ऋणको लागि आवेदन अनि त्यसको लागि उपयोगी प्रक्रिया	3
5.	ऋण मूल्याङ्कन तथा नियम/सर्तहरू	3
6.	ऋण खाताहरूको जरिमाना र शुल्कहरू	4
7.	नियम र सर्तहरूको परिवर्तन अनि ऋणको वितरण	4
8.	बराबर मासिक किस्ता (EMI) आधारित व्यक्तिगत ऋणमा लगानी बापतको ब्याज दर	4
9.	साधारणतय	5
10.	गुनासो निवारण.....	5
11.	गैर-बैंकिङ फ्येनानसियल कम्पनीहरूको लागि योजना, 2018 – मुख्य अफिसर/प्रिन्सिपल मुख्य अफिसरको नियुक्ति आदि 	6
(b)	इन्टरनल ओम नियुक्ति.....	6
12.	वेबसाइटमा होस्टिंग.....	6
13.	अत्याधिक ब्याजदरको नियमन.....	6
14.	फ्येनानसड सवारी साधनहरूको पुनः कब्जा	6
15.	सुनका गहनाहरूको धितोमा ऋण दिने	6
16.	लघुवित्त ऋणका लागि उचित अभ्यास नैतिक नियम.....	7
17.	फैर प्राक्टिस कोडको पुनरावलोकन	8

1. परिचय

बजाज फाइनेन्स लिमिटेड, भारतीय रिजर्व बैंक ("RBI") अन्तर्गत दर्ता गरिएको गैर-बैंकिङ फिनान्स निक्षेप लिने कम्पनीले हाल विभिन्न प्रकारका ऋणहरू प्रदान गर्ने व्यवसाय मध्येमा पर्दछ। जसमा उपभोक्ता टिकाऊ ऋण, व्यक्तिगत ऋण, दुई पाङ्ग्रे सवारीसाधन ऋण, धनरासी ऋण समावेश छ। यसका विभिन्न ग्राहकहरूलाई सम्पत्ति, शेयर विरुद्ध ऋण आदि। त्यस्ता क्रेडिट सुविधाहरू विभिन्न प्रकारका ग्राहकहरूलाई सुबिधा दिनछ, जसमा व्यक्तिहरू, साझेदारी फर्महरू, कम्पनीहरू र अन्य कानूनी संस्थाहरू समावेश हुन्छन्।

बजाज फाइनेन्स लिमिटेड ("कम्पनी")ले आरबीआईको निर्देशन अनुसार उचित अभ्यास कोड (FPC) लागू गरेको छ र यसलाई सञ्चालक समितिले विधिवत अनुमोदन गरेको हुन्छ। फेर प्राक्टिस कोडले आफ्ना ग्राहकहरूसँग व्यवहार गर्दा फेर प्राक्टिस/ मापदण्डहरू लागि सिद्धान्तहरू मिलाउने गर्दछ।

कम्पनीले यो फेर प्राक्टिस कोड ("कोड")लाई अपनाएको छ र यसलाई लागू गरेको छ। यो कोड कम्पनी बाट प्रस्तावित उत्पादन र सेवाहरूको सबै कोटीहरूमा लागू हुन्छ (हालको लागी प्रस्ताव गरिएको छ र भविष्यमा लागू हुन सक्छ)।

2. मुख्य प्रतिबद्धताहरू

मुख्य प्रतिबद्धताहरू

- ग्राहकहरूको लागि कम्पनीको प्रमुख प्रतिबद्धताहरू:
 - कम्पनीले प्रदान गरेका सेवाहरू अनि कर्मचारीहरूले पालना गर्ने प्रक्रिया र अभ्यासहरूका कोडमा तोकिएका प्रतिबद्धताहरू र स्तर पूरा गर्नुपर्छ;
 - कम्पनीका उत्पादनहरू र सेवाहरू मिल्दोजुल्दो कानून र नियमहरू पूरा गर्छन् भनेर पक्का गर्दैछ;
 - ग्राहकहरूसँग कम्पनीले गर्ने व्यवहार निष्ठा र पारदर्शिता नैतिक सिद्धान्तमा निर्भर हुनेछ
- ग्राहकहरूलाई कम्पनीले उत्पादन गरेको सामानहरूले कसरी काम गर्छ भनेर बुझ्न मद्दत गर्नु:
 - तिनीहरूको आर्थिक आशयहरूको वर्णन
- गल्ती भएका सामानहरूको छिटो र सहानुभूतिपूर्वक समाधान गर्नु:
 - गल्तीहरू सुधार्ने;
 - ग्राहकको गुनासोहरूलाई सम्हाल्ने;
 - ग्राहकहरू अझ पनि सन्तुष्ट भएन भने आफ्नो गुनासोलाई कसरी अगाडि बढाउने भनेर बताउने
- कोडलाई सार्वजनिक गर्नु, कम्पनीको वेबसाइटमा राख्नु र ग्राहकको अनुरोधमा कपिहरू उपलब्ध गराएका छन्।

3. जानकारी

- ग्राहकलाई समान र सेवाहरू छनौट गर्न मद्दत गर्ने जसले उनीहरूको रुचि अनुसारको सेवा र उत्पादनहरूको मुख्य विशेषताहरू के हो व्याख्या गर्दै स्पष्ट जानकारी दिन मद्दत गर्छ ।
- ग्राहकको वास्तविक पहिचान र ठेगाना पक्का गर्नका लागि कम्पनीलाई आवश्यक पर्ने कागजातहरू र जानकारी कानुनी र नियामक आवश्यकताहरू पूरा गर्नको लागि अन्य कागजातहरूको आवश्यकताबारे ग्राहकहरूलाई सूचित गर्नुपर्छ ।

4. ऋणको लागि आवेदन अनि त्यसको लागि उपयोगी प्रक्रिया

- ऋणीलाई सबै सञ्चार स्थानिय भाषा वा ऋणीले बुझ्ने भाषामा हुनुपर्छ।
- ऋणीलाई सबै सञ्चार स्थानिय भाषा वा ऋणीले बुझ्ने भाषामा हुनुपर्छ।
- कम्पनीमा ऋण आवेदन प्राप्तिको लागि स्वीकृति दिने पदति हुनेछ। स्वीकृतिमा संकेत गरे झैं समय सीमा भित्र ऋण आवेदनहरूको वितरण गरिनेछ ।

5. ऋण मूल्याङ्कन तथा नियम/सर्तहरू

कम्पनीले ऋणीलाई स्थानीय भाषामा वा ऋणीले बुझ्ने भाषामा स्वीकृति पत्रमा वा अन्य तरिकामा, वार्षिक ब्याज दर र त्यसको आवेदन विधि लगायतका सर्तहरू सहित स्वीकृत ऋणको रकम लिखित रूपमा अवगत गराउनेछ। र ऋणीबाट यी नियम र सर्तहरूको स्वीकृति यसको रेकर्डमा राख्नुहोस्। कम्पनीले ढिला भुक्तानी / वा ग्राहकको तर्फबाट अन्य कुनै पूर्वनिर्धारितको लागि लगाइने जरिमाना शुल्क ऋण सम्झौतामा बोल्ड अक्षरमा उल्लेख गर्नेछ।

कम्पनीले ऋण स्वीकृति / वितरणको समयमा सबै ऋणीहरूलाई ऋण सहमतिमा उद्धृत सबै संलग्नताहरूको कपि सहित ऋणीले बुझ्ने स्थानिय भाषामा ऋण सहमतिको कपि प्रदान गर्नेछ।

ऋण भुक्तानीको लागि तोकिएको मिति, चुक्ताको प्रस्तावित, साँवा र ब्याज बीचको विभाजन, SMA/NPA वर्गीकरण मितिहरूको उदाहरणहरू, आदि ऋण स्वीकृतिको समयमा र त्यसपछिको परिवर्तनको समयमा पनि ऋणीलाई सूचित गरिनेछ। ऋणको पूर्ण भुक्तानी नभएसम्म स्वीकृत सर्तहरू / ऋण समझौतामा साँवा र/वा ब्याजको भुक्तानीमा अधिस्थगन सहितको ऋण सुविधाको अवस्थामा, ऋणीलाई भुक्तानी सुरु भएको मिति पनि सूचित गरिनेछ।

6. ऋण खाताहरूको जरिमाना र शुल्कहरू

- ऋणीले ऋण समझौताका भौतिक नियमहरू पालना नगरेको खण्डमा जरिवानालाई 'दण्डीय शुल्क' मानिनेछ र दण्डित ब्याजको रूपमा लगाइने छैन जुन दरमा थपिएको छ। अग्रिम लाग्ने ब्याज त्यहाँ दण्डित शुल्कहरूको कुनै पूँजीकरण हुनेछैन, अर्थात्, त्यस्ता शुल्कहरूमा थप ब्याज गणना गरिने छैन। तर, यसले ऋण खातामा व्याजको चक्रवृद्धि गर्ने सामान्य प्रक्रियालाई असर गर्दैन।
 - कम्पनीले ब्याज दरमा कुनै अतिरिक्त अंश पेश गर्ने छैन र यी निर्देशनहरूलाई लिखित र नैतिक दुवैमा पालना सुनिश्चित गर्नेछ।
 - कम्पनीले जुनसुकै कारणले पनि जरिमाना शुल्क वा ऋणमा लाग्ने समान शुल्कहरू बारे बोर्डको स्वीकृत पोलिसीले तर्जुमा गर्नेछ।
 - जरिमाना शुल्कको उचित र कुनै खास ऋण/उत्पादन वर्ग भित्र भेदभाव नगरी ऋण समझौताका भौतिक नियम र सर्तहरूको पालना नगरेकोसँग मिल्दोजुल्दो हुनुपर्छ।
 - 'व्यवसाय बाहेक अन्य प्रयोजनका लागि व्यक्तिगत ऋणीहरूलाई स्वीकृत गरिएको ऋणको हकमा जरिमाना शुल्कहरू, समान सर्तहरूको पालना नगरेकोमा गैर-व्यक्तिगत ऋणीहरूलाई लागू हुने जरिमाना शुल्कभन्दा बढी हुने छैन।
 - जरिमाना शुल्कको मात्रा र कारण कम्पनीले कर्जा समझौतामा ग्राहकहरूलाई स्पष्ट रूपमा जानकारी गर्नुपर्दछ र सबैभन्दा महत्त्वपूर्ण कुरा नियम र सर्तहरू / लागू हुने प्रमुख तथ्य विवरण (KFS) ब्याज अन्तर्गत कम्पनीको वेबसाइटमा देखाउनु पर्नेछ अतिरिक्त दर र सेवा शुल्कसहित।
 - जब ऋणीहरूलाई सामाग्रीको नियम र सर्तहरूको पालना नगरेको समझौताहरू ऋणीहरूलाई पठाइन्छ, तब लागू हुने जरिमाना लाग्ने शुल्कहरू सूचित गरिनेछ। यसबाहेक, जरिमाना शुल्कको लागूको कारण पनि सूचित गरिनेछ।
- निष्पक्ष अभ्यासको छुट्टै नीति - ऋण खाताहरूमा जरिमाना शुल्कहरू राखिएको छ र अक्टोबर 17, 2023 मा भएको सञ्चालक समितिको बैठकले विधिवत रूपमा अनुमोदन गरेको छ।

7. नियम र सर्तहरूको परिवर्तन अनि ऋणको वितरण

- कम्पनीले ऋणीलाई स्थानीय भाषामा वा ऋणीले बुझ्ने भाषामा वितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्वभुक्तानी शुल्क आदि जस्ता नियम र सर्तहरूमा कुनै परिवर्तन भएकोमा लिखित सूचना दिनेछ। कम्पनीले यो पनि सुनिश्चित गर्नेछ कि ब्याज दर र शुल्कहरूमा परिवर्तनहरू केवल सम्भावित रूपमा मात्र प्रभावकारी छन्। यस सम्बन्धमा उपयुक्त सर्त ऋण लिएको सहमतिमा समावेश गरिनेछ।
- समझौता गर्ने निर्णय/ समझौता अन्तर्गत भुक्तानी वा कार्यसम्पादनबारे ऋण लिन्दाको सहमति बमोजिम हुनेछ।
- समझौता गर्ने निर्णय/ समझौता अन्तर्गत भुक्तानी वा कार्यसम्पादनबारे ऋण लिन्दाको सहमति बमोजिम हुनेछ।

8. बराबर मासिक किस्ता (EMI) आधारित व्यक्तिगत ऋणमा लगानी बापतको ब्याज दर

- EMIमा आधारित फ्लोटिंग दर व्यक्तिगत ऋणको स्वीकृतिको समयमा, कम्पनीले ऋणीहरूको भुक्तानी क्षमतालाई ध्यानमा राख्नु पर्छ ताकि यो सुनिश्चित गर्नको लागी कि समयको लम्बाई र / वा EMIमा वृद्धि को लागि पर्याप्त हेडरूम / मार्जिन उपलब्ध छ, ऋण चलीरहेको बेला ब्याज दरमा संभावित वृद्धि देखिन्छ। तथापि, EMI आधारित फ्लोटिंग दर व्यक्तिगत ऋणको सम्बन्धमा, बढ्दो ब्याज दरको कारण, ऋणीहरूको साथ र / वा सहमतिको साथ उचित संचार बिना ऋण अवधिको लम्बाई र / वा EMI रकममा वृद्धि सम्बन्धित थरै उपभोक्ताको गुनासोहरू प्राप्त भएका छन्। यी चिन्ताहरूलाई सम्बोधन गर्न, NBFCहरूलाई कार्यान्वयन र अनुपालनको लागि निम्न आवश्यकताहरू पूरा गर्ने उपयुक्त पोलिसी फ्रेमवर्क राख्न सल्लाह दिइन्छ:
 - कम्पनीले ऋणीहरूलाई EMI र / वा टेनर वा दुवैमा परिवर्तनको कारण ऋणमा ब्याज दरमा परिवर्तन भएको बारेमा सुस्पष्ट रूपमा स्वीकृतिको समयमा सूचित गर्नेछ। त्यसपछि, कुनै कारणले EMI / टेनर वा दुवैमा वृद्धि भएमा उपयुक्त च्यानलहरू मार्फत ऋणीलाई तुरुन्तै संचार गरिनेछ।
 - ब्याजको दर रिसेट गर्दा कम्पनीले आफ्नो बोर्डबाट स्वीकृत पोलिसी अनुसार ऋणीलाई स्थिर दरमा परिवर्तन गर्न अप्ठेरो उपलब्ध गराउनेछ। पोलिसी, अन्य कुराहरूको साथ, ऋणीलाई ऋणको अवधि कति पटक स्विच

- गर्न सकछ भन्ने अनुमति दिइने समय निर्दिष्ट गर्दछ।
- iii. ऋणीहरूलाई पनि छनौट गर्ने अप्शन दिइनेछ-
 - (a) EMIमा वृद्धि वा अवधि को लम्बाई वा दुवै अप्शनको मेलको लागि; र,
 - (b) ऋणको अवधि को समयमा कुनै पनि तरिकामा आंशिक वा पूर्ण रूपमा पूर्व भुक्तानी गर्नु पर्छ। फिर्ता लिने शुल्क / प्रि-पेमेन्ट जरिवाना हालको निर्देशनको अधीनमा हुनेछ।
 - iv. ऋणलाई फ्लोटिङबाट स्थिर दरमा स्विच गर्दा लाग्ने सबै लागू शुल्कहरू र माथि उल्लिखित अप्शनहरूको प्रयोगसँग सम्बन्धित अन्य कुनै पनि सेवा शुल्कहरू / प्रशासनिक लागत पारदर्शी रूपमा स्वीकृति पत्रमा र कम्पनीले समय समयमा त्यस्तो शुल्क / पुनरावलोकन को समयमा पनि खुलासा गरिनेछ।
 - v. कम्पनीले फ्लोटिङ ऋणको दर टेनरको लम्बाईले नकारात्मक परिशोधन नहोस् भन्ने पक्का गर्नेछ।
कम्पनीले उचित च्यानलहरू मार्फत ऋणीहरूलाई साझेदार / पुग्न सक्ने बनाउनेछ, हरेक त्रैमासिकको अन्त्यमा एक विवरण जुन मिनिमममा, आजसम्म फेलापरेको मूलधन गन्ती गर्नु र ब्याज, EMI रकम, बाँकी रहेको EMIको गणना र ऋणको वार्षिक ब्याज दर / वार्षिक प्रतिशत दर (APR) ऋणको सम्पूर्ण अवधि गणना गर्नेछ।
कम्पनीले यो पक्का गर्नेछ कि यी विवरणहरू सरल छन् र ऋणीले सजिलै सँग बुझ्न सकछन्।
बराबर मासिक किस्ता ऋण बाहेक, यी निर्देशनहरू विभिन्न आवधिहरूमा सबै बराबर किस्ता ऋणमा आवश्यक परिवर्तन गरिसकेको आधारित ऋणहरूमा पनि लागू हुनेछन्।

बराबर मासिक किस्ता (EMI) मा आधारित व्यक्तिगत ऋणमा फ्लोटिङ ब्याज दरको रिसेटको एक भित्रै पोलिसी राखिएको छ र 17 अक्टूबर, 2023 मा आयोजित यसको बैठक मा निर्देशक समिति द्वारा उचित रितिले स्वीकृति दिएको छ।

9. साधारणतय

- a) ऋण सहमतिको नियम र सर्तहरूमा प्रदान गरिएका उद्देश्यहरू बाहेक कम्पनीले ऋणीको मामलामा हस्तक्षेप गर्नबाट बच्नेछ (नयाँ जानकारी, ऋणीले पहिले खुलासा गरेको छैन, कम्पनीको जनाउमा जबसम्म आएको छैन)।
- b) ऋणीबाट ऋण खाता अर्को ठाउँमा सार्नुको लागि निवेदन प्राप्त भएको खण्डमा, सहमति वा अन्यथा अर्थात् कम्पनीको आपत्ति यदि कुनै छ भने, निवेदन प्राप्त भएको मितिले 21 दिन भित्र सूचित गरिनेछ। त्यस्तो ऋण खाता अर्को ठाउँमा सार्ने काम पारदर्शी संविदासम्बन्धी शर्त कानून बमोजिम हुनेछ।
- c) ऋण पुनःप्राप्तिको सन्दर्भमा कम्पनीले अनुचित हैरानी गर्ने छैन जस्तै विषम समयमा ऋणीहरूलाई निरन्तर सताउने, ऋण पुनःप्राप्तिका लागि जोडजबरजस्तीको प्रयोग गर्ने आदि। कम्पनीका कर्मचारीहरूबाट दुर्व्यवहारबाट बच्न, कम्पनीले यो पक्का गर्नेछ कि कर्मचारीहरूलाई उचित तरिकाले ग्राहकहरूसँग व्यवहार गर्न पर्याप्त प्रशिक्षित गरिएको छ।
- d) कम्पनीले व्यक्तिगत ऋणीहरूलाई व्यवसाय बाहेक अन्य उद्देश्यको लागि सह-बाध्यकारी(हरू)को साथ वा बिना स्वीकृत फ्लोटिङ रेट टर्म ऋणहरूमा फोरक्लोजर शुल्क / पूर्व भुक्तानी जरिवाना लिने छैन।
(उल्लेख: NBSCs DNBR(PD) CC.No.101/03.10.001/2019-20 द्वारा फ्लोटिङ ऋण दरमा फोरक्लोजर शुल्क/ पूर्व भुक्तानी जरिवानाको कर बारे 2 अगस्त, 2019 RBI को सर्कुलर)

10. गुनासो निवारण

- a) फेयर प्राक्टिस कोडको पालना र व्यवस्थापनका विभिन्न तरिकामा गुनासो निवारण संयन्त्रको कार्यप्रणालीको समय समयमा पुनरावलोकन गर्ने। यस्ता पुनरावलोकनको एकत्रित रिपोर्ट नियमित रूपमा बोर्डमा पेश गरिनेछ।
- b) ग्राहकको फाइदाको लागि कम्पनीका सबै शाखा/स्थानहरूमा, जहाँ कारोबार गरिन्छ, उल्लेखित सूचनाहरू व्यापकरूपमा प्रदर्शित गरिनेछ:
 - i. गुनासो निवारण अधिकारीको नाम र सम्पर्क विवरण (टेलिफोन / मोबाइल नम्बर र इमेल ठेगाना पनि) जसलाई चाहिन्छ उसले कम्पनी विरुद्ध गुनासोहरूको समाधानको लागि सम्पर्क गर्न सकिन्छ।
 - ii. यदि ग्राहकको गुनासो/चिन्ता 30 दिनको भित्रमा समाधान भएन भने ग्राहकले RBI CMS पोर्टलमा गुनासो दर्ता गर्न सक्दछन् - <https://cms.rbi.org.in>
वा तल दिएका ठेगानामा गुनासो पठाउनु सक्छ:
केन्द्रीकृत रसिद तथा प्रशोधन केन्द्र,
रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया, चौथा मंजिल,
सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017
टोलफ्री नंबर- 14448

11. गैर-बैंकिङ फेननसियल कम्पनीहरूको लागि योजना, 2018 – मुख्य अफिसर/प्रिन्सिपल मुख्य अफिसरको नियुक्ति आदि।

(a) रिजर्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्सम्यान योजना, 2021

ओम्बड्सम्यान योजना अन्तर्गत, कम्पनीले प्रधान नोडल अधिकारी (PNO) नियुक्त गरेको छ जसले कम्पनीको प्रतिनिधित्व गर्न र कम्पनी विरुद्ध गरिएको सिकायतहरूको सम्बन्धमा ओम्बड्सम्यानलाई जानकारी दिन जिम्मेवार हुनेछ। कम्पनीद्वारा नियुक्त नोडल अफिसर () ले PNOलाई सहयोग गर्नेछ।

ग्राहकको फाइदाका लागि कारोबार हुने शाखा/स्थानमा PNOको नाम र सम्पर्क विवरण (टेलिफोन/मोबाइल नम्बर र ईमेल) सहित ओम्बड्सम्यान (<https://cms.rbi.org.in>)को सिकायत दर्ता पोर्टलको विवरणमा देखाइनेछ।

यस योजनाका मुख्य विशेषताहरू सबै कार्यालय र शाखाहरूमा अङ्ग्रेजी, हिन्दी र क्षेत्रीय भाषामा सुस्पष्टका साथ प्रदर्शित गरिनेछ ताकि कार्यालय वा शाखामा भ्रमण गर्न आउने व्यक्तिलाई योजनाको बारेमा पर्याप्त जानकारी होस्।

ओम्बड्सम्यान योजनाको मुख्य विशेषताहरू योजनाको कपि र प्रधान नोडल अधिकारीको सम्पर्क विवरणहरू वेबसाइटमा सुस्पष्ट रूपमा प्रदर्शित र अपडेट गरिनेछ।

(उल्लेख: रिजर्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्सम्यान योजना, 2021 मिति 12 नवंबर, 2021)

(b) इन्टरनल ओम नियुक्ति

15 नोभेम्बर 2022 को 'गैर-बैंकिङ फेननसियल कम्पनीहरू द्वारा इन्टरनल ओम्बड्सम्यान नियुक्ति' सम्बन्धी RBIको निर्देशन अनुसार, कम्पनीले इन्टरनल ओम्बड्सम्यान नियुक्त गरेको छ र सम्बन्धित निर्देशनहरूको पालना गर्नेछ।

(उल्लेख: गैर-बैंकिङ फेननसियल कम्पनीहरू द्वारा इन्टरनल ओम्बड्सम्यान नियुक्ति 15 नोभेम्बर, 2021)

12. वेबसाइटमा होस्टिंग

फेयर प्राक्टिस कोड, स्थानीय भाषामा कम्पनीको वेबसाइटमा विभिन्न सरोकारवालाहरूको जानकारीको लागि राखिनेछ।

13. अत्याधिक ब्याजदरको नियमन

- सञ्चालक समितिले ऋण तथा अघाडी लिएको पैसा, प्रशोधन तथा अन्य शुल्कमा लाग्ने ब्याजको दर निर्धारण गर्न फण्डको मूल्य, मार्जिन र जोखिम प्रिमियम आदि जस्ता सान्दर्भिक पक्षलाई ध्यानमा राखी ब्याज दरको मोडेल अपनाएको छ। ब्याजको दर र ग्रेडको जोखिमको लागि र ऋणीहरूको विभिन्न वर्गहरूको लागि ब्याजको अलग-अलग दर चार्ज गर्नको लागि तर्कसँगको आवेदन फारम मा उधारकर्ता वा ग्राहकको खुलासा गरिनेछ र स्वीकृति पत्र मा स्पष्ट रूपमा संचार गरिनेछ।
- ब्याजको दर र ग्रेड जोखिमको सहमति पनि कम्पनीको वेबसाइटमा उपलब्ध गराइनेछ। वेबसाइटमा प्रकाशित ब्याज दरमा परिवर्तन भएमा प्रकाशित जानकारीमा अपडेट गरिनेछ।
- ब्याजको दर वार्षिक दर हुनेछ ताकि ऋणीलाई खातामा लिइने सही दरहरूको बारेमा सचेत होस्।

14. फेननसियल सवारी साधनहरूको पुनः कब्जा

कम्पनीले ऋणीसँगको ऋण सहमतिमा पुनःकब्जा खण्डमा कानूनी रूपमा लागू हुनेछ भनेर समावेश गर्ने छ। ऋण सहमतिको नियम र सर्तहरूमा यस पारदर्शिता सुनिश्चित गर्न सम्बन्धी प्रावधानहरू पनि समावेश हुनेछन्: (a) कब्जा लिनु अघि को सूचना अवधि; (b) सूचना अवधि मिनाहा गर्न सकिने परिस्थिति; (c) सुरक्षाको कब्जा मा लिने प्रक्रिया; (d) सम्पत्ति बिक्री/लिलाम गर्नु अघाडी ऋणीलाई ऋण चुक्ता गर्न अन्तिम मौका दिने सम्बन्धी प्रबन्ध; (e) ऋणीलाई पुनः कब्जा गर्ने प्रक्रिया र (f) सम्पत्तिको बिक्री/लिलाम गर्ने प्रक्रिया। त्यस्ता नियम र सर्तहरूको कपि ऋणीहरूलाई उपलब्ध गराइनेछ।

15. सुनका गहनाहरूको धितोमा ऋण दिने

माथि उल्लिखित सामान्य निर्देशनहरूको अतिरिक्त कम्पनीले, सुनका गहनाहरू लिएर व्यक्तिहरूलाई ऋण दिँदा, सञ्चालक समितिद्वारा उचित रितिले स्वीकृत पोलिसीको पालना गर्नेछ, जसमा अन्य कुराहरूको साथसाथै, निम्न कुराहरू समावेश हुनेछन्:

- RBI द्वारा निर्धारित KYC निर्देशनहरूको पालना गर्न र कुनै पनि ऋण बढाउनु अघि ग्राहकमा पर्याप्त सावधानी अपनाएको पर्याप्त कदमहरू सुनिश्चित गर्नु पर्छ।

- ii. प्राप्त गरेको गहनाको लागि उचित सहमति प्रक्रिया।
- iii. सुनका गहनाहरूको मालिकलाई सन्तुष्ट पार्ने भित्रि प्रणालीहरू।
- iv. गहनालाई सुरक्षित संरक्षणमा जम्मा गर्न, निरन्तर रूपमा पर्याप्त प्रणालीको पुनरावलोकन गर्ने बारेमा यस सम्बन्धित कर्मचारीलाई तालिम दिने र भित्रि लेखा परीक्षकहरू द्वारा नियमित समयमा निरीक्षण गरी प्रक्रियाहरू कडाइका साथ पालना भएको सुनिश्चित गर्नेछ । गहना जम्मा गरेर राख्नका लागि उपयुक्त सुविधा नभएका शाखाबाट सुनको धितोमा ऋण प्रदान गरिने छैन ।
- v. बन्धकको रूपमा स्वीकार गरिएको गहनाको उचित बीमा गरिनेछ ।
- vi. ऋण नतिरेको खण्डमा गरगहना लिलामी सम्बन्धी पोलिसी पारदर्शी र पर्याप्त हुनेछ । लिलामी मिति भन्दा अघाडीनै ऋणीलाई पूर्व सूचना दिनु पर्नेछ । यस पछि लिलामी प्रक्रिया पनि निर्धारण गर्नेछ । त्यहाँ कुनै पनि स्वार्थको द्वन्द्व हुने छैन र लिलामी प्रक्रियाले यो सुनिश्चित गर्नेछ कि लिलामीको समयमा सबै लेनदेनमा नजिकैको सम्बन्ध छ जसमा ग्रुप कम्पनीहरू र सम्बन्धित संस्थाहरू पनि समावेश छन्।
- vii. लिलामीको घोषणा कमसेकम 2वटा पत्रपत्रिकामा विज्ञापन जारी गरी, एक स्थानिय भाषामा र अर्को राष्ट्रिय दैनिक पत्रिकामा सार्वजनिक गरिनेछ ।
- viii. कम्पनीले यो लिलामी विक्रीमा भाग लिने छैन ।
- ix. धितो राखेको सुन बोर्डले अनुमोदन गरेको लिलामी मार्फत मात्र लिलाम विक्री हुनेछ ।
- x. यस पोलिसीले परिचालनको कर्तव्य, कार्यान्वयन र स्वीकृति छुट्याउने लगायत जालसाजी सँग जुध्नका लागि अपनाइने कार्यप्रणालीहरूलाई पनि समेट्नेछ ।
- xi. सुनको धितोमा ऋण दिने ऋण सहमतिले लिलाम विक्री सम्बन्धी विवरण समेत खुलाउनु पर्नेछ ।

16. लघुवित्त ऋणका लागि उचित अभ्यास नैतिक नियम

भारतीय रिजर्व बैंक (RBI)ले मास्टर डायरेक्शन जारी गर्यो- रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया (रेगुलेटरी फ्रेमवर्क फॉर माइक्रोफाइनान्स लोन) डायरेक्शन्स, 2022 संदर्भ DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 मिति 14 मार्च, 2022 अन्तर्गत । यी निर्देशनहरू सबै वाणिज्य बैंकहरू, NBSCहरू सहित माइक्रोफाइनान्स संस्थाहरू र आवास वित्त कम्पनीहरूमा लागू हुन्छन्। यो निर्देशन 01, अप्रैल 2022 देखि लागू हुन्छ ।

उपर्युक्त खण्डहरूमा उल्लिखित FPCको अतिरिक्त, कम्पनीले माइक्रोफाइनान्स ऋणको लागि विशिष्ट निम्न उचित कार्यहरू अपनाउनेछ:

- (i) सामान्यत
 - a. स्थानिय भाषामा FPC कम्पनीको वेबसाइटबाहेक कम्पनीको कार्यालय र शाखा वरिपरिको जग्गामा प्रदर्शित गरिनेछ ।
 - b. पारदर्शिता र न्यायोचित ऋण प्रथाहरूप्रतिको आफ्नो प्रतिबद्धता व्यक्त गर्दै स्थानिय भाषामा बयान गरिनेछ र अधिकारिक प्रस्ताव र ऋण कार्डहरूमा प्रदर्शन गरिनेछ ।
 - c. ऋणीको आमदानी र हालैको ऋणको सम्बन्धमा आवश्यक सोधपुछ गर्न क्षेत्र कर्मचारीलाई तालिम दिइनेछ ।
 - d. ऋणीलाई उपलब्ध गरिने तालिम निःशुल्क हुनेछ । क्षेत्रीय कर्मचारीलाई यस्तो प्रशिक्षण उपलब्ध गर्न र ऋणीहरूलाई ऋण / अन्य उत्पादनहरूसँग सम्बन्धित प्रक्रिया र प्रणालीहरूको बारेमा पूर्ण रूपमा जागरुक गराउन प्रशिक्षित गरिनेछ ।
 - e. ब्याजको फलदायी दर, र कम्पनी द्वारा स्थापित ग्रिभेन्स रिड्रेसल प्रणाली यसको सबै कार्यालयहरूमा, यसले जारी गरेको साहित्यमा (स्थानिय भाषामा) र यसको वेबसाइटमा पनि प्रख्यात ढंगको साथमा प्रदर्शित गरिनेछ ।
 - f. ऋण सम्झौतामा र कम्पनीको कार्यालय, वरिपरिको शाखा र वेबसाइटमा प्रदर्शित FPCमा पनि घोषणा गरिनेछ कि आउटसोर्स एजेन्सीका कर्मचारी वा कर्मचारीहरूद्वारा अनुचित व्यवहारको लागि जवाफदेही हुनेछ र समयमै ग्रिभेन्स रिड्रेसल उपलब्ध गर्नु पर्छ ।
 - g. भारतीय रिजर्व बैंक (RBI)को KYC निर्देशनको पालन गर्नु पर्छ । ऋणीको भुक्तानी क्षमता सुनिश्चित गर्न उचित लगनशीलता अपनाइनेछ ।
 - h. ऋणको सबै स्वीकृति र वितरण केन्द्रीय स्थानमा मात्र गरिनेछ र यस कार्यमा एक भन्दा बढी व्यक्तिहरू आवश्यक हुनेछन्। यसबाहेक, वितरण कार्यबारे नजिकदेखि रेखदेख हुनेछ ।
 - i. ऋण आवेदनको प्रक्रिया झन्झटिलो नहोस् र पूर्व निर्धारित समय संरचना अनुसार ऋण वितरण गरियोस् भन्ने सुनिश्चित गर्न पर्याप्त कदम चालिनेछ ।

(ii) ऋण समझौतामा खुलासा / ऋण कार्ड

- a. कम्पनीको माइक्रोफाइनान्स कर्जा समझौताको बोर्डबाट स्वीकृत पाएको सामान्य फारम हुनेछ। यस ऋण समझौता उपयुक्त स्थानिय भाषामा हुनेछ।
- b. ऋण समझौतामा, कम्पनीले निम्न कुराहरू खुलासा गर्नेछः
 - ऋणको सबै नियम र सर्तहरू,
 - ऋणको मूल्य निर्धारणमा केवल तीन भागहरू समावेश छन् जस्तै ब्याज शुल्क, प्रशोधन शुल्क र बीमा प्रिमियम (जसमा यस सम्बन्धमा प्रशासनिक शुल्क सहित समावेश छ)
 - ऋणीबाट कुनै सुरक्षा जम्मा /मार्जिन संकलन गरिएको छैन,
 - ऋणी SHG/JLG भन्दा धेरैको सदस्य बन्न सक्दैन,
 - ऋण प्रदान गरेको र पहिलो किस्ता भुक्तानीको तोकेको मिति बीच अधिस्थगन समय ,
 - ऋणी डेटा गोपनीयताको सम्मान गरिनेछ भन्ने निश्चित हो।
- c. ऋण कार्डले निम्न विवरणहरू प्रतिबिम्बित गर्नेछः
 - ब्याज लगाएको प्रभावकारी दर सहित मूल्य निर्धारणमा सरल बनाएको तथ्य पत्र,
 - ऋण सँग जोडिएको अन्य सबै नियम र सर्तहरू,
 - ऋणीलाई पर्याप्त पहिचान गर्ने जानकारी
 - प्राप्त गरेका किस्ताहरू र अन्तिम ऋणको सबै भुक्तानीहरू सहित कम्पनीद्वारा स्वीकृति,
 - ऋण कार्डमा कम्पनीले स्थापना गरेको ग्राभिस रिट्रेसल प्रणाली र नोडल अधिकारीको नाम साथै सम्पर्क नम्बर पनि उल्लेख गर्नु पर्नेछ,
 - जारी गरिएको गैर-क्रेडिट उत्पादनहरू ऋणीहरूको पूर्ण सहमतिमा हुनेछन् र शुल्क बनावट ऋण कार्डमा नै सूचित गरिनेछ,
 - ऋण कार्डमा सबै इन्ट्रीहरू स्थानिय भाषा वा ऋणीले बुझ्ने भाषामा हुनुपर्दछ।

(iii) गैर -जबरजस्ती रिकभरीको तरिका:

- a. रिकभरी सामान्य रूपमा तोकिएको केन्द्रीय स्थानमा मात्र गरिनेछ। लगातार दुई पटक सम्म ऋणी केन्द्रीय तोकिएको स्थानमा उपस्थित हुन नसकेमा मात्र क्षेत्र कर्मचारीले ऋणीको बसोबास वा काम गर्ने स्थानमा रिकभरी गर्न पाउनेछन्।
- b. कम्पनीले क्षेत्र कर्मचारी र प्रणालीहरू द्वारा उनीहरूको भर्ती, प्रशिक्षण र पर्यवेक्षणको लागि कोर्ड अफ कनडक्टको को सम्बन्धमा बोर्डद्वारा अनुमोदित नीति रहेको सुनिश्चित गर्नेछ। कोडले क्षेत्र कर्मचारीहरूको लागि आवश्यक मिनिमम योग्यताहरू तोक्नेछ र ग्राहकहरूसँग व्यवहार गर्नका लागि उनीहरूका लागि आवश्यक प्रशिक्षण उपकरणहरू सित परिचय गरिनेछ। क्षेत्रीय कर्मचारीहरूलाई प्रशिक्षणमा कुनै पनि अपमानजनक वा जबरजस्ती ऋण संकलन/ रिकभरी अभ्यासहरू नअपनाई ऋणीहरूप्रति उपयुक्त व्यवहार विकास गर्ने कार्यक्रमहरू समावेश गरिनेछ।
- c. कर्मचारीहरूको लागि क्षतिपूर्ति विधिहरूले आयोजना गरिएको कतिवटा ऋण लिएको र रिकभरीको दरभन्दा पनि कर्मचारीहरूको आचरण र ऋणीको सन्तुष्टिमा सेवाका क्षेत्रहरूले बढी जोड दिनेछ। क्षेत्र कर्मचारीहरूले कोर्ड अफ कनडक्टको गैर अनुपालन गरेमा जरिवाना लगाउन सकिन्छ। सामान्यतया, केवल कर्मचारीहरू र आउटसोर्स रिकभरी एजेन्टहरू मात्र सेन्सिटिभ क्षेत्रहरूमा रिकभरीको लागि प्रयोग गरिनेछ।

17. फैर प्राक्टिस कोडको पुनरावलोकन

म्यनाजिंग डिरेक्टरले फैर प्राक्टिस कोडको कुनै पनि परिवर्तनको पर्यालोचना र स्वीकृत गर्न अनुमति दिएको छ।

* * *