

बजाज फाइनेन्स लिमिटेड

असल अभ्यास संहिता

अप्रिल 2024

संस्करण 7.0

अनुपालन विभाग

सूची

क्रम संख्या.	विवरणहरू	पृष्ठ नं.
1.	परिचय	3
2.	प्रमुख प्रतिबद्धताहरू	3
3.	सूचना	3
4.	ऋणको लागि आवेदन र त्यसको प्रक्रिया	3
5.	ऋण मूल्याङ्कन र सर्तहरू	4
6.	ऋण खाताहरूमा दण्ड शुल्कहरू	4
7.	सर्तहरूमा परिवर्तन सहित ऋणको वितरण	5
8.	जिम्मेवार ऋणी आचरण - व्यक्तिगत ऋणको चुक्ता/सेटलमेन्टमा चल/अचल सम्पत्ति कागजातहरू जारी गर्ने	5
9.	व्यक्तिगत ऋणमा आधारित इक्वीटिड मन्थली इन्स्टलमेन्टस् (ईएमआई) को फ्लोटिंग ब्याज दर पुनःमिलान गर्ने	6
10.	साधारण	6
11.	गुनासो निवारण	7
12.	गैर-बैंकिङ फाइनान्स कम्पनीहरूको लागि अम्बुडस्म्यान योजना, 2018 - गुनासो सुन्ने अधिकारी/मुख्य गुनासो सुन्ने अधिकारीको नियुक्ति	7
13.	वेबसाइटमा होस्ट गर्ने	8
14.	अत्याधिक ब्याजको नियमन	8
15.	फाइनान्स गरिएका सवारी साधनहरूको पुनः कब्जा	8
16.	सुनका गहना धितोमा ऋण दिने	8
17.	शारीरिक/दृश्य अपाङ्गता भएकाहरूलाई कम्पनीद्वारा प्रदान गरिने ऋण सुविधा	9
18.	लघुवित्त ऋणका लागि उचित अभ्यास संहिता	9
19.	असलअभ्यास संहिताको समीक्षा	10

1. परिचय

बजाज फाइनेन्स लिमिटेड, भारतीय रिजर्व बैंक ("RBI") मा दर्ता गरिएको गैर-बैंकिङ फाइनेन्स निक्षेप संकलन गर्ने कम्पनी, हाल आफ्ना विभिन्न ग्राहकहरूलाई विभिन्न प्रकारका ऋण उपलब्ध गराउने व्यवसायमा छ जसमा उपभोक्ता टिकाऊ ऋण, व्यक्तिगत ऋण, दुई पाङ्ग्रे सवारीसाधन ऋण, सम्पत्ति धितो कर्जा, शेयर धितो कर्जा आदि समावेश छन्। त्यस्ता क्रेडिट सुविधाहरू विभिन्न प्रकारका ग्राहकहरूमा विस्तार गरिएको छ, जसमा व्यक्तिहरू, साझेदारी फर्महरू, कम्पनीहरू र अन्य कानूनी संस्थाहरू समावेश छन्।

बजाज फाइनेन्स लिमिटेड ("कम्पनी") ले आरबीआईको निर्देशिका अनुसार असल अभ्यास संहिता (एफपीसी) लागू गरेको छ र यसलाई सञ्चालक समितिले विधिवत् रूपमा अनुमोदन गरेको छ। असल अभ्यास संहिताले आफ्ना ग्राहकहरूसँग व्यवहार गर्दा असल अभ्यास/मानकहरूका लागि सिद्धान्तहरू तय गर्दछ।

कम्पनीले यो असल अभ्यास संहिता ("संहिता") लाई अपनाएको छ र यसलाई लागू गरेको छ। यो संहिता कम्पनी द्वारा प्रदान गरिने सबै प्रकारका उत्पादन र सेवाहरूमा लागू हुन्छ (हाल प्रदान भएको र भविष्यमा प्रस्तुत गर्न सकिने)।

2. प्रमुख प्रतिबद्धताहरू

ग्राहकहरू को लागी कम्पनी को प्रमुख प्रतिबद्धताहरू:

- ग्राहकहरूसँग आफ्ना सबै व्यवहार गर्दा निष्पक्ष र उचित तरिकाले गर्नुहोस्:
 - कम्पनीले प्रदान गर्ने उत्पादन र सेवाहरू र यसका कर्मचारीहरूले पालना गर्ने प्रक्रिया र अभ्यासहरूका लागि संहितामा तोकिएका प्रतिबद्धता र मापदण्डहरू पूरा गर्ने ;
 - कम्पनीका उत्पादनहरू र सेवाहरूले सान्दर्भिक कानून र नियमहरू पूरा गर्नु भन्ने सुनिश्चित गर्दै ;
 - ग्राहकहरूसँग कम्पनीको व्यवहार निष्ठा र पारदर्शिताको नैतिक सिद्धान्तमा निर्भर हुनेछ
- कम्पनीको उत्पादनले कसरी काम गर्छ भन्ने बुझ्न ग्राहकहरूलाई मद्दत गर्नुहोस्:
 - तिनीहरूको आर्थिक प्रभाव व्याख्या गर्ने
- गल्ती भएका कुराहरूमा छिटो र सहानुभूतिपूर्वक व्यवहार गर्नुहोस्:
 - गल्ती सच्याउने ;
 - ग्राहकको गुनासोहरू व्यवस्थापन गर्ने ;
 - ग्राहकहरूलाई अझै पनि सन्तुष्ट नभएको खण्डमा आफ्नो गुनासोलाई कसरी अगाडि बढाउने भन्ने बताउने
- संहिता सार्वजनिक गर्नुहोस्, कम्पनीको वेबसाइटमा राख्नुहोस् र ग्राहकको अनुरोधमा यसको प्रतिलिपिहरू उपलब्ध गराउनुहोस्।

3. सूचना

- ग्राहकलाई आफ्ना आवश्यकताहरू पूरा गर्ने उत्पादन र सेवाहरू छनोट गर्न र उनीहरूलाई रुचि भएका सेवाहरू र उत्पादनहरूको मुख्य विशेषताहरू व्याख्या गर्दै स्पष्ट जानकारी दिन मद्दत गर्ने।
- ग्राहकको वास्तविक पहिचान र ठेगाना स्थापना गर्नका लागि कम्पनीलाई आवश्यक पर्ने कागजातहरू र जानकारीहरू र कानूनी र नियामक आवश्यकताहरूको पालना गर्न चाहिने अन्य कागजातहरूका बारेमा ग्राहकहरूलाई जानकारी दिनुहोस्।

4. ऋणका लागि आवेदनहरू र तिनीहरूको प्रक्रिया

- ऋणीसँग हुने सबै सञ्चार स्थानीय भाषा वा ऋणीले बुझ्ने भाषामा हुनु पर्नेछ।
- कम्पनीको ऋण आवेदन फारामहरूमा आवश्यक जानकारी समावेश हुनेछ जसले ऋणीको हितलाई असर गर्छ, ताकि अन्य एनबीएफसीहरू द्वारा प्रस्ताव गरिएका नियम सर्तहरूसँग अर्थपूर्ण तुलना गर्न सकियोस् र ऋणीले

सुसूचित निर्णय लिन सकोस्. ऋण आवेदन फारामले आवेदन फारामको साथ पेश गर्न आवश्यक कागजातहरू संकेत गर्दछ.

- c) कम्पनीमा ऋण आवेदन प्राप्त भएको जानकारी दिने प्रणाली हुनेछ. ऋण आवेदनहरू नष्ट गर्ने समय सीमा स्वीकृतिमा संकेत गरिनेछ.

5. ऋण मूल्याङ्कन र सर्तहरू

कम्पनीले ऋणीलाई स्थानीय भाषामा स्वीकृति पत्र वा अन्य माध्यमबाट वार्षिक ब्याज दरसमावेश गरी शर्तहरू सहित स्वीकृत ऋणको रकम र त्यसको आवेदन विधि लिखित रूपमा जानकारी गराउनेछ र ऋणीले यी सर्तहरूको स्वीकृति गरेको रेकर्ड राख्ने छ। कम्पनीले ढिलो ऋण भुक्तानी र / वा ग्राहकको तर्फबाट अन्य कुनै कमजोरीको लागि लगाइने दण्ड शुल्क ऋण सम्झौतामा बोल्ड अक्षरमा उल्लेख गर्नेछ.

कम्पनीले ऋण स्वीकृत गर्ने / वितरण गर्ने समयमा सबै ऋणीहरूलाई ऋण सम्झौतामा उल्लेख भएबमोजिमका सबै संलग्न कागजातहरूको प्रतिलिपि सहित ऋणीको चाहना अनुसार निजले बुझ्ने स्थानीय भाषामा ऋण सम्झौताको प्रतिलिपि तयार गर्नेछ.

ऋण भुक्तानीको लागि ठीक बाँकी दिन, ऋण भुक्तानीको आवृत्ति, साँवा र ब्याज बीचको विभाजन, एसएमए/एनपीए वर्गीकरण मितिको उदाहरणहरू, आदि ऋण स्वीकृतिको समयमा र त्यसपछि ऋणको पूर्ण भुक्तानीसम्म ऋण स्वीकृति सर्तहरू/ ऋण सम्झौतामा परिवर्तन, यदि कुनै भएमा, भएमा सो समयमा पनि ऋणीलाई सूचित गरिनेछ. साँवा र/वा ब्याजको भुक्तानीमा मोरेटोरियम सहितको ऋण सुविधाको मामलामा, ऋणीलाई भुक्तानी सुरु भएको सही मिति पनि सूचित गरिनेछ.

6. ऋण खाताहरूमा दण्ड शुल्कहरू

- ऋणीले ऋण सम्झौताको नियम र सर्तहरूको गैर-अनुपालनाको लागि गरिएको दण्ड, यदि लगाइएको छ भने, लाई 'दण्डित शुल्क' को रूपमा व्यवहार गरिनु पर्ने छ र 'दण्डात्मक ब्याज'को फाराममा लेवी लगाइने छैन जुन अग्रिमरूपमा लगाइएको ब्याज दरमा थपिएको छ. दण्डित शुल्कहरूको कुनै पूँजीकरण हुनेछैन, अर्थात्, त्यस्ता शुल्कहरूमा थप ब्याज गणना गरिने छैन. यद्यपि, यसले ऋण खातामा व्याजको चक्रिय वृद्धिको सामान्य प्रक्रियामा असर गर्ने छैन.
- कम्पनीले ब्याज दरमा कुनै अतिरिक्त तत्व समावेश गर्ने छैन र असल अभ्यास संहिता सम्बन्धी आरबीआई निर्देशहरूलाई अक्षर र सार दुवैमा अनुपालनाको निश्चित गर्नेछ.
- दण्ड शुल्कको मात्रा उचित हुनु पर्छ र कुनै निश्चित ऋण / उत्पादन वर्ग भित्र भेदभाव नगरी ऋण सम्झौताका भौतिक नियम र सर्तहरूको गैर-पालनासँग मिल्दोजुल्दो हुनुपर्छ.
- 'व्यक्तिगत ऋणीहरू, व्यवसाय बाहेक अन्य प्रयोजनका लागि' स्वीकृत गरिएको ऋणको हकमा लगाइने दण्ड शुल्क, गैर-व्यक्तिगत ऋणीहरूलाई नियम र सर्तहरूको समान गैर-पालनामा गरेकोमा लागू हुने दण्ड शुल्कभन्दा बढी हुने छैन.
- कम्पनीद्वारा कर्जा सम्झौतामा ग्राहकहरूलाई स्पष्ट रूपमा दण्ड शुल्कको मात्रा र कारण खुलाउनु पर्दछ र लागू हुने सबैभन्दा महत्त्वपूर्ण सर्तहरू / मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) कम्पनीको वेबसाइटमा ब्याज दर र सेवा शुल्क अन्तर्गत देखाइनेछ.
- ऋणका नियम र सर्तहरूको गैर-अनुपालना सम्बन्धमा ऋणीलाई सावधानीहरू पठाउँदा लाग्ने दण्ड शुल्कहरूको बारेमा सूचित गरिनु पर्छ. यसबाहेक, दण्ड शुल्कको कुनै लेवी लाग्न सक्ने भएमा त्यसको कारण पनि सूचित गरिनु पर्छ.

असल ऋण अभ्यासमा छुट्टै नीति - ऋण खाताहरूमा दण्डित शुल्कहरू राखिएको छ र अक्टोबर 17, 2023 मा भएको सञ्चालक समितिको बैठकले विधिवत रूपमा अनुमोदन गरेको छ.

7. सर्तहरूमा परिवर्तन सहित ऋणको वितरण

- कम्पनीले ऋणीलाई भुक्तानी तालिका, ब्याजदर, सेवा शुल्क, पूर्व भुक्तानी शुल्क आदि लगायतका नियम र सर्तहरूमा कुनै परिवर्तन भएमा स्थानीय भाषामा सूचना दिनेछ। कम्पनीले यो पनि सुनिश्चित गर्नेछ कि ब्याज दर र शुल्कहरूमा हुने परिवर्तनहरू सम्भावित रूपमा मात्र लागु हुने छन्। यस सम्बन्धमा ऋण सम्झौतामा उपयुक्त शर्त समावेश गरिनेछ।
- भुक्तानी फिर्ता लिने / तिब्रता दिने निर्णय वा सम्झौता अन्तर्गतको कार्यसम्पादन ऋण सम्झौता बमोजिम हुनेछ।
- कम्पनीले सबै बक्यौता भुक्तानी वा ऋण बराबरको बक्यौता रकमको प्राप्ति पश्चात् कुनै पनि वैध अधिकार वा धितो फिर्ताको लागि अन्य कुनै दावीमा कम्पनीले ऋणीबाट धितोस्वरूप राखेको सबै सुरक्षण फुकुवा गर्ने छ। यदि ऋण घटाउने अधिकार प्रयोग गर्ने हो भने, ऋणीलाई बाँकी दावीहरूको बारेमा सोही व्यहोराको पूर्ण विवरणहरू र कम्पनीले सान्दर्भिक दाबी सुल्झाउन/भुक्तानी नगरेसम्म धितोहरू राख्ने हकदार हुने शर्तहरू सहितको सूचना दिइनेछ।

8. जिम्मेवार ऋणी आचरण - व्यक्तिगत ऋणको चुक्ता/सेटलमेन्टमा चल/अचल सम्पत्ति कागजातहरू जारी गर्ने

एक स्तरिय अपरेटिङ प्रोसिजर (एसओपी)- डिसेम्बर 01, 2023 पछि बाँकी रहेका सबै वास्तविक चल/अचल सम्पत्ति कागजातहरू फुकुवाका घटनाहरूमा आरबीआई निर्देशिकाको व्यवस्था अनुरूप सम्पत्तिका कागजात हस्तान्तरण र चार्ज फुकुवा प्रक्रिया अघि बढाइएको छ।

- चल/अचल सम्पत्तिको कागजपत्र फुकुवा
 - कम्पनीले ऋण खाताको पूर्ण भुक्तानी/समाधान भएको 30 दिन भित्र सबै वास्तविक चल/अचल सम्पत्तिका कागजातहरू फुकुवा गर्नेछ र कुनै पनि दर्ताकिताबमा दर्ता गरिएको चार्ज हटाइउने छ।
 - ऋणीलाई उसको/उनको रुचि अनुसार, वास्तविक चल/अचल सम्पत्ति कागजातहरू प्राप्त गर्ने सम्बन्धमा ऋण खाता खोलिएको बैंकिङ आउटलेट/शाखाबाट वा कागजातहरू उपलब्ध भएको कम्पनीको अन्य जुनसुकै कार्यालयबाट सङ्कलन गर्ने विकल्प दिइनेछ।
 - वास्तविक चल/अचल सम्पत्तिको कागजात फिर्ता गर्ने समय र स्थानसम्बन्धमा ऋण स्वीकृति पत्रमा जारी भएको मितिमा वा कार्यान्वयन मिति पश्चात् उल्लेख गर्नु पर्नेछ।
 - एकल ऋणी वा संयुक्त ऋणीहरूको मृत्युको आकस्मिक घटनालाई सम्बोधन गर्न, कम्पनीसँग वैधानिक उत्तराधिकारीहरूलाई वास्तविक चल/अचल सम्पत्तिका कागजातहरू फिर्ता गर्ने प्रक्रिया रहेको छ। प्रक्रिया कम्पनीको वेबसाइटमा प्रदर्शित गरिएको छ।
- चल/अचल सम्पत्ति कागजातहरूको फुकुवामा गरिएको ढिलाईका लागि क्षतिपूर्ति
 - वास्तविक चल/अचल सम्पत्ति कागजातहरू जारी गर्न ढिलाइ भएमा वा ऋणको पूर्ण भुक्तानी/मिलान पछि 30 दिन भन्दा बढी सम्बन्धित रजिस्ट्रीमा चार्ज सन्तुष्टि फारम फाइल गर्न असफल भएमा, कम्पनीले ऋणीसँग त्यस्तो ढिलाइको कारण बुझ्न सक्नेछ। कम्पनीको कारणले ढिलो भएको हो भने, ढिलाइ भएको प्रत्येक दिनको रु 5,000 को दरले ऋणीलाई क्षतिपूर्ति दिनेछ।
 - वास्तविक चल/अचल सम्पत्तिका कागजातहरूमा आंशिक वा पूर्ण रूपमा हानि/नोक्सानी भएमा, कम्पनीले ऋणीलाई चल/अचल सम्पत्तिको कागजातहरूको नक्कल/प्रमाणित प्रतिलिपिहरू प्राप्त गर्न मद्दत गर्नेछ र त्यससँग सम्बन्धित लागतहरू, माथिको खण्ड (i) मा उल्लेख गरिए अनुसार क्षतिपूर्ति भुक्तानी बाहेक, वहन गर्नेछ। यद्यपि, त्यस्ता अवस्थाहरूमा, यो प्रक्रिया पूरा गर्न कम्पनीलाई 30 दिनको अतिरिक्त समय उपलब्ध हुनेछ र ढिलाइ भएको अवधिको जरिवाना त्यसपछि गणना गरिनेछ (अर्थात्, कुल 60 दिनको अवधि पछि)।
 - यी निर्देशनहरू अन्तर्गत प्रदान गरिने क्षतिपूर्तिमा, लागू हुने अन्य कुनै कानून बमोजिम प्राप्त हुने अन्य कुनै क्षतिपूर्तिमा, ऋणीको अधिकारमा पूर्वाग्रह बिना हुनेछ।

9. व्यक्तिगत ऋणमा आधारित इक्विटीड मन्थली इन्स्टलमेन्टस् (ईएमआई) को फ्लोटिंग ब्याज दर पुनःमिलान गर्ने

- ईएमआई आधारित फ्लोटिंग दर व्यक्तिगत ऋणको स्वीकृतिको समयमा, ऋण भुक्तानीको अवधि वृद्धि हुँदा र/ वा ईएमआईमा वृद्धि हुँदा पर्याप्त हेडरुम/ मार्जिन छ भन्ने निश्चित गर्नको लागि कम्पनीले ऋणीहरूको ऋण चुक्ता गर्ने क्षमतालाई ध्यानमा राख्नु आवश्यक छ, ऋणको अवधिमा नै ब्याज दरमा हुनसक्ने सम्भाव्य वृद्धिको परिदृश्यमा एनबीएफसीहरूलाई कार्यान्वयन र अनुपालनाको लागि निम्न मापदण्डहरू समावेश भएको उपयुक्त नीति ढाँचा कार्यान्वयनमा ल्याउन सल्लाह दिइन्छ।:
 - ऋण स्वीकृतिको समयमा, कम्पनीले ऋणको ब्याज दरमा हुनसक्ने परिवर्तनको सम्भावित प्रभावको बारेमा स्पष्ट रूपमा ऋणीहरूलाई ईएमआई र/वा ऋण अवधि वा दुवै समयमा स्पष्टरूपमा जानकारी गराउने छ. त्यसपछि, माथिको सम्बन्धमा ईएमआई/ऋण अवधि वा दुवैमा भएको कुनै पनि वृद्धिका सम्बन्धमा ऋणीलाई उचित माध्यमहरू मार्फत तुरुन्तै सूचित गरिनेछ.
 - ब्याजदर पुनर्मिलानको समयमा, कम्पनीले ऋणीहरूलाई बोर्डद्वारा स्वीकृत नीति अनुसार निश्चित दरमा बदल्ने विकल्प प्रदान गर्नेछ. नीतिले, अन्य कुराहरूसँगै, ऋणको अवधिमा एक ऋणीलाई बदल्न दिइने अनुमतिको संख्या गर्न संख्या निर्दिष्ट गर्दछ.
 - ऋणीहरूलाई पनि छनौट गर्ने विकल्प दिइनेछ-
 - ईएमआईमा वृद्धि वा ऋण अवधिको विस्तार वा दुबै विकल्पहरूको संयोजन; र,
 - ऋणको अवधिमा कुनै पनि समयमा आंशिक वा पूर्ण रूपमा पूर्व भुक्तानी गर्ने. धितो जफत शुल्क / पूर्व-भुक्तानी जरिवानाको लगाइ विद्यमान निर्देशनहरूको अधीनमा हुनेछ.
 - कम्पनीले माथिका विकल्पहरूको प्रयोगका सम्बन्धमा फ्लोटिंगबाट निश्चित दरमा बदल्न लाग्ने सबै शुल्कहरू र अन्य सेवा शुल्कहरू/प्रशासनिक लागतहरू स्वीकृति पत्रमा र त्यस्ता शुल्कहरू/लागतहरूको संशोधनको समयमा पनि पारदर्शी रूपमा समय समयमा खुलासा गर्नेछ।.
 - फ्लोटिंग दर ऋण को अवस्थामा ऋण भुक्तानी अवधिको वृद्धिले नकारात्मक परिशोधन को परिणाम आउने छैन भन्ने कम्पनीले निश्चित गर्नेछ.
 - कम्पनीले उपयुक्त माध्यमहरू मार्फत प्रत्येक त्रैमासको अन्त्यमा स्टेटमेन्ट साझा गर्ने / पहुँचयोग्य बनाउनु पर्छ जसमा कम्पनीले पनि उक्त मितिसम्म असुल उपर गरिएको साँवा र ब्याजको विवरण, ईएमआई रकम, बाँकी रहेको ईएमआई संख्या र पुरै ऋण अवधिभरीको वार्षिक ब्याज दर / वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) गणना हुनु पर्ने छ. कम्पनीले स्टेटमेन्ट सरल र ऋणीले सजिलै बुझ्ने किसिमको भएको सुनिश्चित गर्नु पर्नेछ. समान मासिक किस्ता ऋण बाहेक, यी निर्देशनहरू, आवश्यक संशोधन सहित, विभिन्न आवधिकताका सबै समान किस्तामा आधारित ऋणहरूमा पनि लागू हुनेछन्.

समान मासिक किस्ता (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणमा फ्लोटिंग ब्याजदर पुनर्मिलान गर्ने छुट्टै नीति कार्यान्वयन गरिएको छ र यसलाई अक्टोबर 17, 2023 मा बसेको सञ्चालक समितिको बैठकबाट विधिवत रूपमा अनुमोदन गरिएको छ.

10. साधारण

- कम्पनी ऋण सम्झौताका सर्तहरूमा उल्लेख गरिएका उद्देश्यहरू बाहेक (ऋणीले पहिले खुलासा नगरेको नयाँ जानकारी कम्पनीको जानकारीमा नआएसम्म) ऋणीहरूको अन्य मामिलामा हस्तक्षेप गर्नबाट टाढा रहनेछ.
- ऋणीबाट ऋण खाता स्थानन्तरको लागि निवेदन प्राप्त भएमा, स्वीकृति वा अन्यथा अर्थात कम्पनीको आपत्ति, यदि भएमा, निवेदन प्राप्त भएको मितिले 21 दिन भित्र सूचित गरिनेछ.
- कर्जा असुलीको मामिलामा कम्पनीले अनावश्यक दुर्व्यवहार गर्ने छैन. ऋण असुलीका लागि अनुपयुक्त समयमा ऋणीलाई निरन्तर दुःख दिने, बल शक्तिको प्रयोग गर्ने आदि. कम्पनीका कर्मचारीहरूको असभ्य व्यवहारबाट बच्नको लागि, कम्पनीले कर्मचारीहरू ग्राहकहरूसँग उपयुक्त तरिकाले व्यवहार गर्न पर्याप्त रूपमा प्रशिक्षित छन् भन्ने निश्चित गर्नेछ.
- कम्पनीले सह-बाध्यकारी(हरू) सँग वा तिनी(हरू) बिना व्यक्तिगत ऋणीहरूलाई व्यवसाय बाहेक अन्य उद्देश्यका लागि स्वीकृत फ्लोटिंग दर आवधिक ऋणहरूमा जफत अभियोग / पूर्व-भुक्तानी दण्डहरू लगाउने छैन.

(सन्दर्भ: एनबीएफसीहरु डीएनबीआर(पीडी) CC.No.101/03.10.001/2019-20 मिति अगस्त 2, 2019 बाट फ्लोटिंग रेट लोनमा धितो जफत शुल्क/पूर्व-भुक्तानी जरिवानाको लेवी सम्बन्धमा आरबीआई सर्कुलर)

11. गुनासो निवारण

- असल अभ्यास संहिताको पालना र व्यवस्थापनका विभिन्न तहहरूमा गुनासो निवारण संयन्त्रको कामको आवधिक समीक्षा. त्यस्ता समीक्षाहरूको संक्षिप्त प्रतिवेदन नियमित अन्तरालमा बोर्डमा पेश गरिनेछ.
- निम्न जानकारीहरू ग्राहकहरूको हितको लागि, व्यापार कारोबार गरिने कम्पनीको सबै शाखाहरू/स्थानहरूमा प्राथमिकताका साथ प्रदर्शन गरिनेछ:
 - गुनासो निवारण अधिकारीको नाम र सम्पर्क विवरणहरू (टेलिफोन / मोबाइल नम्बरहरू पनि इमेल ठेगाना) जसलाई कम्पनी विरुद्धको उजुरी समाधानको लागि सम्पर्क गर्न सकिन्छ.
 - यदि ग्राहकको गुनासो/चिन्ता 30 दिनको अवधि भित्र समाधान भएन भने, ग्राहकले आरबीआई सिएमएस पोर्टल - <https://cms.rbi.org.in> मा उजुरी दर्ता गर्न सक्छन्

वा तल उल्लेखित ठेगानामा गुनासो फाराम पठाउनुहोस्:

केन्द्रीकृत प्राप्ति र प्रशोधन केन्द्र,
भारतीय रिजर्व बैंक, 4औं तला,
सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017
टोल फ्री नम्बर- 14448

12. गैर-बैंकिङ फाइनान्स कम्पनीहरूको लागि अम्बुडसम्यान योजना

(a) रिजर्व बैंक - एकीकृत अम्बुडसम्यान योजना, 2021

ओमम्बुडसम्यान योजना अन्तर्गत, कम्पनीले मुख्य गुनासो सुन्ने अधिकारी (पीएनओ) नियुक्त गरेको छ जसले कम्पनीको प्रतिनिधित्व गर्ने र कम्पनी विरुद्ध दायर गरिएका उजुरीहरूको सम्बन्धमा ओमम्बुडसम्यानलाई जानकारी दिन जिम्मेवार हुनेछ. कम्पनी द्वारा नियुक्त गुनासो सुन्ने अधिकारी (एनओ) ले पीएनओलाई सहयोग गर्नेछन्.

ग्राहकहरूको हितको लागि, कारोबार गरिने शाखाहरू/स्थानहरूमा पीएनओको नाम र सम्पर्क विवरणहरू (टेलिफोन/मोबाइल नम्बर र इमेल) साथै ओम्बुडसम्यानको उजुरी दर्ता पोर्टलको विवरणहरू ([https:// cms.rbi.org.in](https://cms.rbi.org.in)) देखाइनेछ.

योजनाका मुख्य विशेषताहरू सबै कार्यालय र शाखाहरूमा अंग्रेजी, हिन्दी र क्षेत्रीय भाषाहरूमा प्राथमिकताकासाथ देखाइनेछ ताकि कार्यालय वा शाखामा जाने व्यक्तिलाई योजनाको बारेमा पर्याप्त जानकारी होस्.

योजनाको प्रतिलिपि र प्रमुख नोडल अफिसरको सम्पर्क विवरणहरूसँगै अम्बुडसम्यान योजनाका प्रभावका मुख्य विशेषताहरू वेबसाइटमा प्राथमिकताका साथ प्रदर्शन गरिने छ र अद्यावधिक गरिनेछ.

(सन्दर्भ: रिजर्व बैंक - एकीकृत अम्बुडसम्यान योजना, 2021 नोभेम्बर 12, 2021)

(ख) आन्तरिक अम्बुडसम्यानको नियुक्ति

आरबीआईले 'गैर-बैंकिङ फाइनान्स कम्पनीहरूद्वारा आन्तरिक अम्बुडसम्यान नियुक्ति' गर्ने सम्बन्धमा नोभेम्बर 15, 2021 मा जारी गरेको निर्देशिका अनुसार, कम्पनीले आन्तरिक अम्बुडसम्यान नियुक्त गरेको छ र सम्बन्धित निर्देशिकाको पालना गर्नेछ।

(सन्दर्भ: नोभेम्बर 15, 2021 मा गैर-बैंकिङ फाइनान्स कम्पनीहरूद्वारा आन्तरिक अम्बुडसम्यानको नियुक्ति)

13. वेबसाइटमा होस्ट गर्ने

विभिन्न सरोकारवालाहरूको जानकारीको लागि कम्पनीको वेबसाइटमा स्थानीय भाषाहरूमा असल अभ्यास संहिता राखिनेछ।

14. अत्याधिक ब्याजको नियमन

- सञ्चालक समितिले कोषको लागत, मार्जिन र जोखिम प्रिमियम जस्ता सान्दर्भिक कारकहरूलाई ध्यानमा राखी ऋण र पेशकीहरु, प्रक्रिया र अन्य शुल्कहरूमा लगाइने ब्याज दर निर्धारण गर्न ब्याज दर मोडेल अपनाएको छ। ब्याज दर र जोखिमको स्तरीकरणको दृष्टिकोण र विभिन्न वर्गका उधारकर्ताहरूलाई फरक-फरक ब्याजदर लगाउने तर्क उधारकर्ता वा ग्राहकलाई आवेदन फारममा खुलासा गरी स्वीकृति पत्रमा स्पष्ट रूपमा सूचित गरिनेछ।
- ब्याज दर र जोखिमको स्तरीकरणसम्बन्धी दृष्टिकोण पनि कम्पनीको वेबसाइटमा उपलब्ध गराइनेछ। वेबसाइटमा प्रकाशित सूचनाहरू ब्याज दर परिवर्तन हुने वित्तिकै अद्यावधिक गरिनेछ।
- ब्याजको दर वार्षिकमा हुनेछ।

15. फाइनान्स गरिएका सवारी साधनहरूको पुनः कब्जा

कम्पनीले ऋणीसँगको ऋण सम्झौतामा पुनः कब्जा सम्बन्धी व्यवस्था समावेश गर्नेछ जुन कानुनी रूपमा लागू हुनेछ। पारदर्शिता सुनिश्चित गर्न, ऋण सम्झौताका नियम र सर्तहरूमा निम्न कुराहरू समावेश हुनुपर्छ: (क) कब्जामा लिनु अघि सूचना अवधि ; (ख) परिस्थिति जस अन्तर्गत सूचना अवधि माफ गर्न सकिन्छ ; (ग) सुरक्षण कब्जामा लिने प्रक्रिया ; (घ) सम्पत्ति बिक्री/लिलामी हुनुअघि ऋणीलाई ऋण चुक्ता गर्ने अन्तिम मौका दिने व्यवस्था ; (ङ) ऋणीलाई स्वामित्व फिर्ता दिने प्रक्रिया, र (च) सम्पत्ति बिक्री/लिलामी गर्ने प्रक्रिया। त्यस्ता नियम र सर्तहरूको प्रतिलिपि ऋणीहरूलाई उपलब्ध गराइनेछ।

16. सुनका गहना धितोमा ऋण दिने

माथिको सामान्य निर्देशिकाका अतिरिक्त, कम्पनीले व्यक्तिहरूलाई सुनका गहनाहरूमा धितो कर्जा दिँदा, सञ्चालक समितिले विधिवत रूपमा अनुमोदन गरेको नीतिको पालना गर्नेछ, जसमा अन्य कुराहरू समावेश छन्:

- आरबीआईद्वारा तोकिएको केवाईसी निर्देशहरू पालना गरिएको निश्चित गर्न पर्याप्त कदमहरू र कुनै पनि ऋण विस्तार गर्नु अघि ग्राहकलाई पर्याप्त उचित लगनशीलताका कार्यहरू सञ्चालन गरिएको सुनिश्चित गर्न।
- प्राप्त गहनाको लागि उचित मूल्याङ्कन प्रक्रिया।
- सुनको गहनाको स्वामित्वलाई सन्तुष्ट पार्ने आन्तरिक प्रणालीहरू।
- गहनालाई सुरक्षित स्थानमा राख्नको लागि पर्याप्त प्रणालीहरू, नियमितरूपमा प्रणालीहरूको समीक्षा गर्ने, सम्बन्धित कर्मचारीहरूलाई तालिम दिने र प्रक्रियाहरू कडाईका साथ पालना गरिएको सुनिश्चित गर्न आन्तरिक लेखा परीक्षकहरूद्वारा आवधिक निरीक्षण गर्ने। गहना भण्डारण गर्ने उपयुक्त सुविधा नभएका शाखाहरूले सुन धितो कर्जालाई विस्तार गर्ने छैनन्।
- धितोको रूपमा स्वीकार गरिएका गहनाहरू उचित रूपमा बीमा गरिनेछ।
- ऋण तिर्न नसकेमा गहनाको लिलामी सम्बन्धि नीति पारदर्शी र पर्याप्त हुनु पर्नेछ। लिलामी मिति भन्दा पहिले नै ऋणीलाई पूर्व सूचना दिइनेछ। लिलामी प्रक्रिया अपनाइने प्रक्रियालाई पनि यसले खुलाउने छ। लिलामीमा स्वार्थको

द्वन्द्व हुनु हुँदैन र लिलाम प्रक्रियाले लिलाम अवधिभरी नै सबै कारोबारहरूमा ग्रुप कम्पनीहरू र सम्बन्धित निकायहरू समेतसँग समदुरी कामय रहेको निश्चित गर्नेछ।

- vii. कम्तिमा पनि 2 वटा पत्रिकाहरू, एउटा स्थानीय भाषामा र अर्को राष्ट्रिय दैनिक पत्रिकामा विज्ञापन प्रकाशित गरी सर्वसाधारणलाई लिलामी सम्बन्धी घोषणाको जानकारी गराइने छ।
- viii. कम्पनीले लिलामीमा भाग लिने छैन।
- ix. धितो राखिएको सुन बोर्डबाट अनुमोदित लिलामीबाट मात्र लिलामी हुनेछ।
- x. यस नीतिले परिचालन, कार्यान्वयन र स्वीकृतिको कामको पृथकीकरण लगायत जालसाजी व्यवस्थापनका लागि राखिने प्रणाली र प्रक्रियाहरू पनि समेट्नेछ।
- xi. सुनको धितोमा ऋण दिने ऋण सम्झौताले लिलामी प्रक्रिया सम्बन्धी विवरणहरू पनि उल्लेख गर्नु पर्नेछ।

17. शारीरिक/दृश्य अपाङ्गता भएकाहरूलाई कम्पनीद्वारा प्रदान गरिने ऋण सुविधा

कम्पनीले अपाङ्गताको आधारमा शारीरिक अपाङ्गता/ दृष्टिविहीन आवेदकहरूलाई ऋण सुविधा लगायतका उत्पादन र सुविधा विस्तारमा भेदभाव गर्ने छैन। कम्पनीका सबै शाखाहरूले त्यस्ता व्यक्तिहरूलाई विभिन्न व्यापार सुविधाहरू प्राप्त गर्नको लागि सम्भव सबै सहयोग प्रदान गर्नेछन्।

18. लघुवित्त ऋणका लागि उचित अभ्यास संहिता

रिजर्व बैंक अफ इन्डिया (आरबीआई) ले मास्टर निर्देशन जारी गरेको छ - भारतीय रिजर्व बैंक (लघुवित्त ऋणका लागि नियामक फ्रेमवर्क) निर्देशनहरू, 2022 सन्दर्भ अन्तर्गत DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 मिति मार्च 14, 2022. यी निर्देशनहरू अप्रिल 01, 2022 देखि लागू हुनेछ र सबै वाणिज्य बैंकहरू, एनबीएफसीहरू लगायत माइक्रोफाइनान्स संस्थाहरू र हाउसिङ फाइनान्स कम्पनीहरूमा लागू हुनेछ।

माथिको खण्डहरूमा उल्लेख गरिए अनुसार एफपीसीको अतिरिक्त, कम्पनीले निम्न असल अभ्यासहरू अपनाउनेछ जुन लघुवित्त ऋणका लागि निर्दिष्ट हुने छन्:

- (i) साधारण
 - a. स्थानीय भाषामा भएको एफपीसी कम्पनीको वेबसाइट बाहेक कम्पनीको कार्यालय र शाखा परिसरहरूमा प्रदर्शन गरिनेछ।
 - b. फिल्डका कर्मचारीहरूलाई ऋणीहरूको आय र विद्यमान ऋणको सम्बन्धमा आवश्यक सोधपुछ गर्न तालिम दिइनेछ।
 - c. ऋणीलाई प्रस्ताव गरिएको तालिम, यदि छ भने, निःशुल्क हुनेछ।
 - d. लघुवित्तका ऋणमा लगाइने न्यूनतम, अधिकतम र औसत ब्याजदर यसका सबै कार्यालयहरूमा, यसद्वारा जारी गरिएको साहित्यमा (स्थानीय भाषामा) र यसको वेबसाइटमा पनि प्राथमिकताका साथ देखाइनेछ।
 - e. ऋण सम्झौतामा र कम्पनीको कार्यालय, शाखा परिसर र कम्पनीको वेबसाइटमा प्रदर्शित एफपीसीमा आफ्ना कर्मचारी वा तेश्रोपक्ष एजेन्सीका कर्मचारीहरूले गरेको अनुचित व्यवहारको लागि कम्पनी जवाफदेही हुनेछन् र समयमै गुनासो सुनुवाई गर्ने छ भनी घोषणा गरिनेछ।
 - f. ऋणीबाट कुनै सुरक्षण निक्षेप / मार्जिन सङ्कलन गरिएको छैन,
 - g. कम्पनीसँग लघुवित्त ऋण सम्झौताका मानक फारामहरू छन्। ऋण सम्झौता प्राथमिकतासाथ स्थानीय भाषामा हुनुपर्छ।
 - h. ऋणको सबै शर्त र शर्तहरू ऋण सम्झौतामा उल्लेख गरिनेछ।
 - i. ऋण कार्डले निम्न विवरणहरू प्रतिबिम्बित गर्नेछ:
 - मूल्य निर्धारण मा सरलीकृत तथ्यपत्र,
 - ऋणमा संलग्न अन्य सबै शर्तहरू,
 - जानकारी जसले ऋणीलाई पर्याप्त मात्रामा पहिचान गर्दछ,
 - प्राप्त किस्ताहरू र अन्तिम भुक्तानी सहित सबै ऋण भुक्तानीहरूको कम्पनीद्वारा स्वीकृति,

- ऋण कार्डले कम्पनीद्वारा स्थापित गरेको गुनासो निवारण प्रणाली र गुनासो सुन्ने अधिकारीको नाम र सम्पर्क नम्बर पनि प्रमुख रूपमा उल्लेख गर्ने छ,
- गैर-क्रेडिट उत्पादनहरूको जारी ऋणीहरूको पूर्ण सहमतिमा हुनुपर्छ र शुल्क संरचना ऋण कार्डमा नै सूचित गरिनेछ,
- ऋण कार्डका सबै प्रविष्टिहरू स्थानीय भाषा वा ऋणीले बुझ्ने भाषामा हुनुपर्छ.

(ii) असुलीका गैर-जबरदस्ती विधिहरू:

- a. रिकभरी सामान्यतया तोकिएको केन्द्रीय स्थानमा मात्र गरिनेछ. यदि ऋणी तोकिएको केन्द्रीय स्थानमा दुई वा दुईभन्दा बढी पटक लगातार उपस्थित हुन नसकेमा मात्र फिल्ड कर्मचारीहरूलाई ऋणीको निवास स्थान वा कार्यस्थलबाट रिकभरी गर्न अनुमति दिइनेछ.
- b. कम्पनीले कर्मचारीहरूको आचरण र तिनीहरूको भर्ना, तालिम र अनुगमन प्रणालीको सम्बन्धमा बोर्डद्वारा स्वीकृत नीति रहेको सुनिश्चित गर्नेछ. संहिताले कर्मचारीहरूको लागि आवश्यक न्यूनतम योग्यताहरू तोक्नेछ र ग्राहकहरूसँग व्यवहार गर्न आवश्यक प्रशिक्षण उपकरणहरू प्रदान गर्नेछ. कर्मचारीहरूलाई दिइने तालिममा ऋणीहरूप्रति उपयुक्त व्यवहार विकास गर्ने कार्यक्रमहरू समावेश गरिनेछ. ग्राहकहरूप्रति कर्मचारीहरूको आचरणलाई पनि तिनीहरूको क्षतिपूर्ति तालिकामा उचित रूपमा समावेश गरिनेछ.

19. असलअभ्यास संहिताको समीक्षा

प्रबन्ध निर्देशकलाई समय-समयमा असल अभ्यास संहिताको समीक्षा र यसमा गरिएको कुनै पनि परिमार्जनहरू अनुमोदन गर्ने अधिकार दिइने छ.

* * *