

# **बजाज फाइनेन्स लिमिटेड**

## **निष्पक्ष अभ्यासको नियम**

**मार्च 2026**

**संस्करण 7.1**

**अनुपालन विभाग**

### अनुक्रमणिका

| सीनियर नं. | विवरणहरू                                                                                                  | पृष्ठ नं. |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.         | परिचय                                                                                                     | 3         |
| 2.         | मुख्य प्रतिबद्धताहरू                                                                                      | 3         |
| 3.         | सूचना                                                                                                     | 3         |
| 4.         | ऋण र आफ्नो प्रक्रिया लागि आवेदन                                                                           | 4         |
| 5.         | ऋण मूल्यांकन र नियम / सर्तहरू                                                                             | 4         |
| 6.         | ऋण खातामा दण्डनीय शुल्क                                                                                   | 4         |
| 7.         | नियम र सर्तहरूमा परिवर्तन सहित ऋण को वितरण                                                                | 5         |
| 8.         | जिम्मेवार उधारो आचरण-पुनर्भुक्तान मा चल/अचल सम्पत्ति कागजात को जारी/ व्यक्तिगत ऋणको निपटान                | 5         |
| 9.         | समान मासिक किस्तामा फ्लोटिंग ब्याज दरको रिसेट (EMI) आधारित व्यक्तिगत ऋण                                   | 6         |
| 10.        | सामान्य                                                                                                   | 7         |
| 11.        | गुनासो निवारण                                                                                             | 8         |
| 12.        | गैर-बैंकिंग वित्तीय कम्पनीहरूको लागि ओम्बुड्समन योजना, 2018- नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी को नियुक्ति | 8         |
| 13.        | वेबसाइटमा होस्टिंग                                                                                        | 9         |
| 14.        | अत्यधिक ब्याजको नियमन                                                                                     | 9         |
| 15.        | वित्त पोषित सवारी साधनहरूको पुनः प्राप्ति                                                                 | 9         |
| 16.        | सुनका गहनाको जमानतमा ऋण दिने                                                                              | 10        |
| 17.        | कम्पनीद्वारा शारीरिक / दृष्टिविहीनलाई ऋण सुविधा                                                           | 10        |
| 18.        | लघुवित्त ऋणको लागि निष्पक्ष अभ्यास कोड                                                                    | 10        |
| 19.        | निष्पक्ष अभ्यास कोडको समीक्षा                                                                             | 12        |

## 1. परिचय

बजाज फाइनेन्स लिमिटेड, भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) मा दर्ता भएको एक गैर-बैंकिङ वित्तीय निक्षेप स्वीकार गर्ने कम्पनी हो, जसले हाल उपभोक्ता टिकाउ कर्जा, व्यक्तिगत कर्जा, दुई-पांग्रे सवारी कर्जा, सम्पत्तिको विरुद्ध कर्जा, सेयरको विरुद्ध कर्जा आदि विभिन्न प्रकारका कर्जाहरू आफ्ना विभिन्न ग्राहकहरूलाई प्रदान गर्ने व्यवसाय गर्दै आएको छ। यस्तो क्रेडिट सुविधा विभिन्न प्रकारका ग्राहकहरूमा विस्तार गरिएको छ, जसमा व्यक्तिहरू, साझेदारी फर्महरू, कम्पनीहरू र अन्य कानूनी संस्थाहरू समावेश छन्।

बजाज फाइनेन्स लिमिटेड (कम्पनी) ले RBI को निर्देशन अनुसार फेयर प्रैक्टिस कोड (FPC) लागू गरेको छ र यसलाई निर्देशक बोर्डले विधिवत रूपमा अनुमोदन गरेको छ। निष्पक्ष अभ्यास संहिताले आफ्ना ग्राहकहरूसँग व्यवहार गर्दा निष्पक्ष अभ्यास/ मानकहरूको लागि सिद्धान्तहरू सेट गर्दछ।

कम्पनीले यो निष्पक्ष अभ्यास कोड ("कोड") अपनाएको छ र यसलाई लागू गरेको छ। यो कोड कम्पनीले प्रस्ताव गर्ने सबै प्रकारका उत्पादन र सेवाहरूमा लागू हुन्छ (हाल प्रस्ताव गरिएको र भविष्यमा लागू गर्न सकिने)।

## 2. मुख्य प्रतिबद्धताहरू

ग्राहकहरू को लागि कम्पनी को प्रमुख प्रतिबद्धता:

- i. ग्राहकहरूसँगको सबै व्यवहारमा निष्पक्ष र उचित रूपमा कार्य गर्नुहोस्:
  - कम्पनीले प्रदान गर्ने उत्पादन र सेवाहरूको लागि कोडमा निर्दिष्ट प्रतिबद्धता र मापदण्डहरू पूरा गर्दै र यसको कर्मचारीहरूले अनुसरण गर्ने प्रक्रिया र अभ्यासहरूमा;
  - कम्पनीको उत्पादन र सेवाहरू सम्बन्धित कानून र नियमहरू पूरा गर्ने सुनिश्चित गर्दै;
  - ग्राहकहरूसँग कम्पनी को व्यवहार निष्ठा र पारदर्शिता को नैतिक सिद्धान्तहरू मा आराम हुनेछ
- ii. ग्राहकहरूलाई कम्पनीको उत्पादन कसरी काम गर्छ भनेर बुझ्न मद्दत गर्नुहोस्:
  - आफ्नो वित्तीय प्रभाव व्याख्या
- iii. छिटो र सहानुभूतिपूर्वक गलत हुने कुराहरूसँग व्यवहार गर्नुहोस्:
  - त्रुटि सुधार;
  - ग्राहकको गुनासो व्यवस्थापन;
  - ग्राहकहरू' तिनीहरूले अझै सन्तुष्ट छैनन् भने आफ्नो गुनासो अगाडि लिन कसरी बताउन
- iv. कोड सार्वजनिक गर्नुहोस्, यसलाई कम्पनीको वेबसाइटमा राख्नुहोस् र अनुरोधमा ग्राहकको लागि प्रतिलिपिहरू उपलब्ध गराउनुहोस्।

## 3. सूचना

- a) ग्राहकलाई उत्पादन र सेवाहरू छनौट गर्न मद्दत गर्दै, जसले उनीहरूको आवश्यकताहरू पूरा गर्दछ र उनीहरूलाई सेवा र उत्पादनहरूको मुख्य विशेषताहरू व्याख्या गर्ने स्पष्ट जानकारी दिन्छ।
- b) ग्राहकलाई ग्राहकको वास्तविक पहिचान र ठेगाना र अन्य कागजातहरू कानूनी र नियामक आवश्यकताहरूको पालना गर्नका लागि कम्पनीले उनीहरूबाट आवश्यक कागजातहरू र जानकारीको बारेमा जानकारी दिनुहोस्।

#### 4. ऋण र आफ्नो प्रशोधन लागि आवेदन

- उधारकर्तालाई सबै संचारहरू स्थानीय भाषा वा उधारकर्ताले बुझ्नेको भाषामा हुनुपर्दछ।
- कम्पनीको ऋण आवेदन फारममा आवश्यक जानकारी समावेश हुनेछ जसले उधारकर्ताको हितलाई असर गर्छ, ताकि अन्य NBFCs हरूद्वारा प्रस्ताव गरिएका सर्तहरू र सर्तहरूसँग अर्थपूर्ण तुलना गर्न सकिन्छ र उधारकर्ताले सूचित निर्णय लिन सक्दछ। ऋण आवेदन फारमले आवेदन फारमको साथ पेश गर्न आवश्यक कागजातहरू संकेत गर्दछ।
- कम्पनीसँग ऋण आवेदन प्राप्त गर्नका लागि स्वीकृति दिने प्रणाली हुनेछ। ऋण आवेदनको निपटानको समय सीमा स्वीकृतिमा संकेत गरिनेछ।

#### 5. ऋण मूल्यांकन र नियम / सर्तहरू

कम्पनीले ऋणीलाई स्वीकृति पत्र वा अन्य माध्यमद्वारा स्थानीय/प्रचलित भाषामा लिखित रूपमा स्वीकृत गरिएको कर्जाको रकम तथा वार्षिकीकृत ब्याजदर र त्यसको गणना गर्ने तरिकासहितका सर्त तथा नियमहरू जानकारी गराउनेछ, र ती सर्त तथा नियमहरूमा ऋणीले दिएको स्वीकृतिलाई आफ्नो अभिलेखमा सुरक्षित राख्नेछ। कम्पनीले ऋण सम्झौतामा ढिलो भुक्तानी र/वा ग्राहकको तर्फबाट अन्य कुनै पनि डिफल्टको लागि लाग्ने दण्ड शुल्कलाई बोल्ड अक्षरमा उल्लेख गर्नेछ।

कम्पनीले ऋण सम्झौताको प्रतिलिपि उधारकर्ताले बुझ्नेको स्थानीय भाषामा प्रदान गर्नेछ र ऋण सम्झौतामा उल्लेख गरिएका सबै बाडहरूको प्रतिलिपि सबै उधारकर्ताहरूलाई ऋणको स्वीकृति / वितरणको समयमा प्रदान गर्नेछ।

ऋणको भुक्तानीको लागि सही म्याद, भुक्तानीको आवृत्ति, मूल र ब्याज बीचको ब्रेकअप, एसएमए/एनपीए वर्गीकरण मितिहरूको उदाहरणहरू, आदि। ऋण स्वीकृतिको समयमा र ऋणको पूर्ण पुनर्भुक्तानी नभएसम्म स्वीकृति सर्तहरू/ ऋण सम्झौतामा पछिल्लो परिवर्तनको समयमा पनि उधारकर्तालाई सूचित गरिनेछ। मूल र / वा ब्याजको भुक्तानीमा रोक लगाइएका ऋण सुविधाहरूको मामलामा, ऋणदातालाई पुनर्भुक्तानी सुरु हुने सही मिति पनि सूचित गरिनेछ।

#### 6. ऋण खातामा दण्डनीय शुल्क

- यदि ऋण लिने व्यक्तिले ऋण सम्झौताको भौतिक नियम र सर्तहरूको पालना नगरेको खण्डमा दण्डलाई 'दण्डनीय शुल्क' को रूपमा लिइनेछ र यो 'दण्डनीय ब्याज' को रूपमा लिइने छैन जुन अग्रिममा लगाइएको ब्याज दरमा थपिएको छ। दण्डात्मक आरोपहरूको कुनै पूँजीकरण हुनेछैन अर्थात्, त्यस्ता आरोपहरूमा गणना गरिएको कुनै थप ब्याज हुनेछैन। तर, यसले ऋण खातामा ब्याज बढाउने सामान्य प्रक्रियालाई असर गर्दैन।
- कम्पनीले ब्याज दरमा कुनै अतिरिक्त घटक लागू गर्ने छैन र निष्पक्ष अभ्यास संहितामा आरबीआई दिशानिर्देशहरूको पालना दुवै अक्षर र भावनामा सुनिश्चित गर्नेछ।
- दण्डात्मक शुल्कको मात्रा उचित र कुनै विशेष ऋण / उत्पाद श्रेणी भित्र भेदभाव नगरी ऋण सम्झौताको भौतिक नियम र सर्तहरूको अनुपालनको अनुरूप हुनेछ।

- d) 'व्यक्तिगत उधारकर्ताहरूलाई व्यवसाय बाहेक अन्य उद्देश्यका लागि' स्वीकृत ऋणको मामलामा दण्डनीय शुल्कहरू गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताहरूलाई लागू हुने दण्डनीय शुल्कहरू भन्दा उच्च हुनेछैन ।
- e) कम्पनीद्वारा ऋण सम्झौता र सबैभन्दा महत्त्वपूर्ण नियम र सर्तहरू / किर्द तथ्य विवरण (KFS) मा ग्राहकहरूलाई स्पष्ट रूपमा खुलासा गरिनेछ, साथै ब्याज दर र सेवा शुल्क अन्तर्गत कम्पनीको वेबसाइटमा प्रदर्शित गरिनेछ ।
- f) जब ऋणको भौतिक नियम र सर्तहरूको अनुपालनको लागि अनुस्मारकहरू उधारकर्ताहरूलाई पठाइन्छ, लागू हुने दण्ड शुल्कहरू सूचित गरिनेछ । यसबाहेक, दण्डात्मक अभियोग लगाउने कुनै पनि उदाहरण र यसको कारण पनि सूचित गरिनेछ ।

17 अक्टोबर 2023 मा आयोजित बोर्ड अफ डाइरेक्टरको बैठकमा ऋण खातामा दण्डनीय शुल्कको सम्बन्धमा एउटा छुट्टै नीति लागू गरिएको छ ।

#### 7. नियम र सर्तहरूमा परिवर्तन सहित ऋण को वितरण

- a) कम्पनीले भुक्तानी तालिका, ब्याजदर, सेवा शुल्क, पूर्वभुक्तानी शुल्क आदि लगायतका नियम र सर्तहरूमा कुनै पनि परिवर्तन भएमा ऋणीलाई स्थानीय भाषामा सूचना दिनेछ । कम्पनीले ब्याजदर र शुल्कमा हुने परिवर्तनहरू केवल सम्भावित रूपमा मात्र लागू हुने कुरा पनि सुनिश्चित गर्नेछ । यस सम्बन्धमा उपयुक्त शर्त ऋण सम्झौतामा समावेश गरिनेछ ।
- b) सम्झौता अन्तर्गत भुक्तानी वा प्रदर्शन फिर्ता लिने / बढाउने निर्णय ऋण सम्झौता अनुसार हुनेछ ।
- c) कम्पनीले सबै बकाया रकमको भुक्तानीमा वा ऋणको बकाया रकमको प्राप्तिमा सबै प्रतिभूतिहरू जारी गर्नेछ जुन कम्पनीले उधारकर्ता विरुद्ध कुनै पनि अन्य दावीको लागि कुनै वैध अधिकार वा बन्धकको अधीनमा हुनेछ । यदि सेट अफको यस्तो अधिकार प्रयोग गर्ने हो भने, उधारकर्तालाई बाँकी दावीहरूको बारेमा पूर्ण विवरण र कम्पनीले सम्बन्धित दावीको निपटान/भुक्तानी नभएसम्म प्रतिभूतिहरू राख्न पाउने शर्तहरूको बारेमा पूर्ण विवरण सहित सूचना दिइनेछ ।

#### 8. जिम्मेवार ऋण आचरण - व्यक्तिगत ऋणको भुक्तानी/निष्कासनमा चल/अचल सम्पत्ति कागजातहरूको जारी

एक मानक परिचालन प्रक्रिया (SOP)- सम्पत्ति कागजातहरू हस्तान्तरण र शुल्क रिलीज प्रक्रिया आरबीआई दिशानिर्देशहरू अनुरूप जहाँ डिसेम्बर 01, 2023 पछि सबै केसहरूको लागि मूल चल/अचल सम्पत्ति कागजातहरूको रिलीजको लागि लागू गरिएको छ ।

- a) चल / अचल सम्पत्ति कागजातको विमोचन
  - i. कम्पनीले सबै मूल चल / अचल सम्पत्ति कागजातहरू जारी गर्नेछ र ऋण खाताको पूर्ण पुनर्भुक्तानी/बन्दोबस्त पछि 30 दिनको अवधि भित्र कुनै पनि रजिस्ट्रीमा दर्ता गरिएका शुल्कहरू हटाउनेछ ।
  - ii. उधारकर्तालाई मूल चल/ अचल सम्पत्ति कागजातहरू बैकिङ्ग आउटलेट/शाखाबाट जहाँ ऋण खाता सेवा गरिएको थियो वा कम्पनीको कुनै अन्य कार्यालयबाट जहाँ कागजातहरू उपलब्ध छन्, उसको/उसको प्राथमिकता अनुसार संकलन गर्ने विकल्प दिइनेछ ।
  - iii. मूल चल/अचल सम्पत्ति कागजातहरूको फिर्ताको समयरेखा र स्थान प्रभावकारी मितिमा वा पछि जारी गरिएको ऋण स्वीकृति पत्रहरूमा उल्लेख गरिनेछ ।
  - iv. एकल उधारकर्ता वा संयुक्त उधारकर्ताहरूको मृत्युको आकस्मिक घटनालाई सम्बोधन गर्न,

कम्पनीसँग कानूनी उत्तराधिकारीहरूलाई मूल चल/अचल सम्पत्ति कागजातहरू फिर्ता गर्ने प्रक्रिया छ । प्रक्रिया कम्पनीको वेबसाइटमा प्रदर्शित छ ।

- b) चल / अचल सम्पत्ति कागजात जारी गर्न ढिलाइको क्षतिपूर्ति
  - i. मूल चल/अचल सम्पत्ति कागजातहरू जारी गर्न ढिलाइ भएमा वा ऋणको पूर्ण भुक्तानी/ निपटान पछि 30 दिन भन्दा बढी सम्बन्धित रजिस्ट्रीमा शुल्क सन्तुष्टि फारम फाइल गर्न असफल भएमा, कम्पनीले यस्तो ढिलाइको कारणहरू उधारकर्तालाई सूचित गर्नेछ । यदि ढिलाइ कम्पनीको कारण हो भने, यसले उधारकर्तालाई प्रत्येक दिनको ढिलाइको लागि ₹5,000 को दरमा क्षतिपूर्ति दिनेछ ।
  - ii. मूल चल/अचल सम्पत्ति कागजातमा आंशिक वा पूर्ण क्षति भएमा कम्पनीले चल/अचल सम्पत्ति कागजातको दोहोरो/प्रमाणित प्रतिलिपि प्राप्त गर्न उधारकर्तालाई सहयोग गर्नेछ र सम्बन्धित लागतहरू वहन गर्नेछ, साथै माथि उल्लेखित खण्ड (1) मा उल्लेख गरिए अनुसार क्षतिपूर्ति तिर्नेछ । तर, यस्तो अवस्थामा कम्पनीलाई यो प्रक्रिया पूरा गर्न 30 दिनको अतिरिक्त समय उपलब्ध हुनेछ र विलम्बित अवधि दण्ड पछि गणना गरिनेछ (अर्थात्, कुल 60 दिनको अवधि पछि) हो ।
  - iii. यी निर्देशनहरू अन्तर्गत प्रदान गरिएको क्षतिपूर्ति कुनै पनि लागू कानून अनुसार कुनै पनि अन्य क्षतिपूर्ति प्राप्त गर्न उधारकर्ताको अधिकारको पूर्वाग्रह बिना हुनेछ ।

#### 9. समान मासिक किस्ता (EMI) मा आधारित व्यक्तिगत ऋणमा फ्लोटिंग ब्याज दरको रिसेट

- a) इएमआईमा आधारित फ्लोटिंग रेट पर्सनल लोनको स्वीकृतिको समयमा, कम्पनीले ऋण लिनेहरूको पुनर्भुक्तानी क्षमतालाई ध्यानमा राख्नु आवश्यक छ ताकि यो सुनिश्चित गर्न सकियोस् कि EMI को विस्तार र/ वा वृद्धिका लागि पर्याप्त हेडरूम/ मार्जिन उपलब्ध छ, ऋणको अवधिमा ब्याज दरमा सम्भावित वृद्धिको परिदृश्यमा NBFCs हरूलाई कार्यान्वयन र अनुपालनका लागि निम्न आवश्यकताहरू पूरा गर्ने उपयुक्त नीतिगत ढाँचा लागू गर्न सल्लाह दिइन्छ । :
  - i. स्वीकृतिको समयमा, कम्पनीले ऋणदाताहरूलाई ऋणमा ब्याज दरमा परिवर्तनको सम्भावित प्रभावको बारेमा स्पष्ट रूपमा सूचित गर्नेछ जसले EMI र/वा टेनर वा दुवैमा परिवर्तन गर्दछ । त्यसपछि, माथि उल्लेखित कारणबाट EMI / टेनर वा दुवैमा भएको कुनै पनि वृद्धि ऋण लिनेलाई उचित माध्यमबाट तुरुन्तै सूचित गरिनेछ ।
  - ii. ब्याज दर रिसेटको समयमा, कम्पनीले उधारकर्ताहरूलाई यसको बोर्ड अनुमोदित नीति अनुसार निश्चित दरमा स्विच गर्न विकल्प प्रदान गर्नेछ । नीति, अन्य कुराहरु मध्ये, ऋण लिने व्यक्तिलाई ऋणको अवधिमा कति पटक स्विच गर्न अनुमति दिइनेछ भन्ने कुरा निर्दिष्ट गर्दछ ।
  - iii. ऋण लिनेहरूलाई पनि विकल्प दिइनेछ-
    - (a) EMI मा वृद्धि वा टेनरको लम्बाइ वा दुवै विकल्पहरूको संयोजनको लागि; र,
    - (b) ऋणको अवधिमा कुनै पनि समयमा आंशिक वा पूर्ण रूपमा अग्रिम भुक्तानी गर्न । फौजदारी शुल्क/ पूर्व भुक्तानी दण्डको शुल्क विद्यमान निर्देशनहरूको अधीनमा हुनेछ ।
  - iv. फ्लोटिंग देखि फिक्स्ड रेटमा ऋण स्विच गर्नका लागि लागू हुने सबै शुल्कहरू र माथि उल्लेखित विकल्पहरूको प्रयोगसँग सम्बन्धित कुनै पनि अन्य सेवा शुल्क/ प्रशासनिक लागतहरू स्वीकृति पत्रमा पारदर्शी रूपमा खुलासा गरिनेछ र कम्पनीले समय-समयमा त्यस्ता शुल्कहरू/ लागतहरूको संशोधनको समयमा पनि ।
  - v. कम्पनीले यो सुनिश्चित गर्नेछ कि फ्लोटिंग रेट ऋणको मामलामा टेनरको लम्बाइले नकारात्मक परिशोधन नहोस् ।
  - vi. कम्पनीले ऋणदाताहरूलाई उपयुक्त माध्यमबाट प्रत्येक त्रैमासिकको अन्त्यमा एउटा विवरण बाँड्ने / उपलब्ध गराउने छ, जसमा न्यूनतम रूपमा ऋणको सम्पूर्ण अवधिमा

मूलधन र अहिलेसम्म प्राप्त ब्याज, EMI रकम, बाँकी EMI हरूको संख्या र वार्षिक ब्याज दर / वार्षिक प्रतिशत दर (APR) गणना गरिनेछ । कम्पनीले यो सुनिश्चित गर्नेछ कि विवरणहरू सरल छन् र उधारकर्ताले सजिलैसँग बुझ्दछन् ।  
यी निर्देशनहरू समान मासिक किस्ता ऋणको अतिरिक्त विभिन्न आवधिकताका सबै समान किस्तामा आधारित ऋणहरूमा पनि लागू हुनेछन् ।

समान मासिक किस्ता (EMI) मा आधारित व्यक्तिगत ऋणमा फ्लोटिंग ब्याज दर रिसेट गर्ने सम्बन्धमा एक अलग नीति लागू गरिएको छ र निर्देशक बोर्डले अक्टोबर 17, 2023 मा आयोजित बैठकमा विधिवत रूपमा अनुमोदन गरेको छ ।

#### 10. सामान्य

- a) कम्पनीले ऋण सम्झौताको नियम र सर्तहरूमा प्रदान गरिएका उद्देश्यहरू बाहेक उधारकर्ताको मामिलामा हस्तक्षेपबाट परहेज गर्नेछ (जबसम्म नयाँ जानकारी, उधारकर्ताले पहिले खुलासा गरेको छैन, कम्पनीको ध्यानमा आएको छैन) ।
- b) उधारकर्ताबाट ऋण खाता हस्तान्तरणको लागि अनुरोध प्राप्त भएमा, सहमति वा अन्यथा, कम्पनीको आपत्ति, यदि कुनै छ भने, अनुरोध प्राप्त भएको मितिदेखि 21 दिन भित्र बुझाइनेछ ।
- c) ऋण फिर्ता लिने विषयमा कम्पनीले अनावश्यक उत्पीडनको सहारा लिने छैन । ऋण लिनेहरूलाई अनौठो समयमा निरन्तर समस्यामा पार्ने, ऋणको पुनः प्राप्तिका लागि मांसपेशी शक्तिको प्रयोग गर्ने आदि । कम्पनीका कर्मचारीहरूबाट असभ्य व्यवहारबाट बच्नको लागि कम्पनीले सुनिश्चित गर्नेछ कि कर्मचारीहरूलाई ग्राहकहरूसँग उचित तरिकाले व्यवहार गर्न पर्याप्त रूपमा प्रशिक्षित गरिएको छ ।
- d)
  - i. कम्पनीले चलायमान ब्याजदरमा लिइएका कर्जा तथा अग्रिम भुक्तानीमा अग्रिम भुक्तानी शुल्क / पूर्वभुक्तानी शुल्क लगाउने छैनः -
    - a. व्यवसायिक प्रयोजन बाहेक अन्य प्रयोजनका लागि व्यक्तिहरूलाई, सह-कर्जाकर्ता(हरू) सहित वा बिना, प्रदान गरिएको कर्जामा,
    - b. व्यवसायिक प्रयोजनका लागि व्यक्तिहरू तथा सूक्ष्म तथा साना उद्यम (MSEs) लाई, सह-कर्जाकर्ता(हरू) सहित वा बिना, प्रदान गरिएको कर्जामा ।
  - ii. उपरोक्त व्यवस्था कर्जाको आंशिक वा पूर्ण पूर्वभुक्तानीका लागि प्रयोग गरिएका स्रोतहरू जुनसुकै भए पनि लागू हुनेछ, र कुनै न्यूनतम 'लक-इन' अवधि रहने छैन ।
  - iii. स्थिर तथा चलायमान ब्याजदरको संयोजन (dual/special rate) भएका कर्जाहरूमा उपरोक्त व्यवस्था लागू हुने वा नहुने कुरा पूर्वभुक्तानीको समयमा कर्जा चलायमान ब्याजदरमा रहेको वा नरहेको आधारमा निर्भर गर्नेछ । .
  - iv. उपरोक्त (i)(a) तथा (i)(b) अनुच्छेदमा उल्लेखित अवस्थाबाहेक अन्य अवस्थामा, पूर्वभुक्तानी शुल्क (यदि भएमा) कम्पनीको स्वीकृत नीति / PPG अनुसार हुनेछ । तथापि, अवधिघटित कर्जा (term loans) को अवस्थामा, कम्पनीले लगाउने पूर्वभुक्तानी शुल्क पूर्वभुक्तानी गरिएको रकमको आधारमा हुनेछ ।
  - v. कम्पनीको पहलमा गरिएको पूर्वभुक्तानीमा कम्पनीले कुनै शुल्क लगाउने छैन ।
  - vi. पूर्वभुक्तानी शुल्क लागू हुने वा नहुने कुरा स्वीकृति पत्र, कर्जा सम्झौता तथा

KFS मा स्पष्ट रूपमा खुलासा गरिनेछ। यहाँ निर्दिष्ट गरिएको अनुसार खुलासा नगरिएका कुनै पनि पूर्वभुक्तानी शुल्क कम्पनीले लगाउने छैन।

- vii. कम्पनीले पहिले छुट दिइएका शुल्कहरूलाई कर्जाको पूर्वभुक्तानीको समयमा पुनः लागू गर्ने छैन।

#### 11. गुनासो निवारण

- a) निष्पक्ष अभ्यास संहिताको पालना र गुनासो समाधान संयन्त्रको कार्यसम्पादनको व्यवस्थापनका विभिन्न तहमा आवधिक समीक्षा गरिनेछ। यस्तो समीक्षाको समेकित प्रतिवेदन नियमित अन्तरालमा बोर्डमा पेश गरिनेछ।
- b) ग्राहकहरूको हितका लागि, कम्पनीको सबै शाखा वा व्यवसाय सञ्चालन हुने स्थानहरूमा निम्न जानकारीहरू स्पष्ट रूपमा देखिने गरी प्रदर्शन गरिनेछः
- i. कम्पनी विरुद्धको गुनासो समाधानको लागि सम्पर्क गर्न सकिने गुनासो निवारण अधिकारीको नाम र सम्पर्क विवरण (टेलिफोन / मोबाइल नम्बर र इमेल ठेगाना)।
  - ii. यदि ग्राहकको उजुरी / चिन्ता 30 दिनभित्र समाधान भएन भने ग्राहकले आरबीआई सीएमएस पोर्टलमा उजुरी दिन सक्छन्। - <https://cms.rbi.org.in>

वा तल उल्लेखित ठेगानामा उजुरी फारम पठाउनुहोस्:

केन्द्रीकृत रसिद तथा प्रशोधन केन्द्र,  
भारतीय रिजर्व बैंक, चौथो तल्ला,  
सेक्टर 17, चण्डीगढ-160017  
टोल फ्री नम्बर-14448

#### 12. गैर-बैंकिङ वित्तीय कम्पनीहरूको लागि ओम्बुड्समन योजना

##### (a) रिजर्व बैंक-एकीकृत ओम्बुड्समन योजना, 2021

ओम्बुड्समन योजना अन्तर्गत कम्पनीले प्रमुख नोडल अधिकारी (PNO) नियुक्त गरेको छ, जो कम्पनीको प्रतिनिधित्व गर्ने र कम्पनी विरुद्ध दायर उजुरीहरूको सम्बन्धमा ओम्बुड्समन समक्ष जानकारी प्रदान गर्ने जिम्मेवार हुनेछ। कम्पनीले नियुक्त गरेका नोडल अफिसर (NO) ले PNOलाई सहयोग गर्नेछन्।

ग्राहकहरूको हितका लागि, व्यवसाय सञ्चालन हुने शाखा/स्थानहरूमा प्रधान नोडल अधिकृत (PNO) को नाम तथा सम्पर्क विवरण (टेलिफोन/मोबाइल नम्बर र इमेल) सहित, लोकपाल ([Ombudsman](https://cms.rbi.org.in)) को उजुरी दर्ता पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) सम्बन्धी विवरणहरू स्पष्ट रूपमा प्रदर्शन गरिनेछ।

योजनाका प्रमुख विशेषताहरू सबै कार्यालय र शाखाहरूमा अंग्रेजी, हिन्दी र क्षेत्रीय भाषाहरूमा प्रमुखतापूर्वक प्रदर्शित गरिनेछ ताकि कार्यालय वा शाखामा भ्रमण गर्ने व्यक्तिलाई योजनाको बारेमा पर्याप्त जानकारी होस्।

ओम्बुड्समन योजनाको मुख्य विशेषताहरू योजनाको प्रतिलिपि र प्रमुख नोडल अधिकारीको सम्पर्क विवरणहरू वेबसाइटमा प्रख्यात रूपमा प्रदर्शन र अद्यावधिक गरिनेछ।

(सन्दर्भ: रिजर्भ बैंक-एकीकृत ओम्बुड्समन योजना, 2021 मिति नोभेम्बर 12, 2021)

#### **(b) आन्तरिक ओम्बुड्समनको नियुक्ति**

15 नोभेम्बर 2021 को 'गैर-बैंकिङ' वित्तीय कम्पनीहरूद्वारा आन्तरिक ओम्बुड्समनको नियुक्ति' सम्बन्धी RBI को दिशानिर्देश अनुसार कम्पनीले आन्तरिक ओम्बुड्समन नियुक्त गरेको छ र सम्बन्धित दिशानिर्देशहरूको पालना गर्नेछ।

(सन्दर्भ: गैर-बैंकिङ' वित्तीय कम्पनीहरूद्वारा आन्तरिक ओम्बुड्समनको नियुक्ति, नोभेम्बर 15 2021)

### **13. वेबसाइटमा होस्टिंग**

विभिन्न सरोकारवालाहरूको जानकारीका लागि कम्पनीको वेबसाइटमा स्थानीय भाषामा निष्पक्ष अभ्यास कोड राखिनेछ।

#### **14. अत्यधिक ब्याजको नियमन**

- a) निर्देशकहरूको बोर्डले ऋण र अग्रिम, प्रशोधन र अन्य शुल्कहरूमा लगाइने ब्याज दर निर्धारण गर्नका लागि ब्याज दर मोडेल अपनाएको छ, जसमा सम्बन्धित कारकहरू जस्तै कोषको लागत, मार्जिन र जोखिम प्रिमियम आदिलाई ध्यानमा राखिएको छ। ब्याज दर र जोखिमको ग्रेडेशनको लागि दृष्टिकोण र विभिन्न श्रेणीका उधारकर्ताहरूलाई विभिन्न ब्याज दरहरू चार्ज गर्नका लागि तर्क आवेदन फारममा उधारकर्ता वा ग्राहकलाई खुलासा गरिनेछ र स्वीकृति पत्रमा स्पष्ट रूपमा सूचित गरिनेछ।
- b) ब्याजदर र जोखिमको स्तर निर्धारणको दृष्टिकोण पनि कम्पनीको वेबसाइटमा उपलब्ध गराइनेछ। वेबसाइटमा प्रकाशित जानकारी ब्याज दरमा परिवर्तन भएमा अद्यावधिक गरिनेछ।
- c) ब्याजदर वार्षिक दर हुनेछ।

#### **15. वित्त पोषित सवारी साधनहरूको पुनः प्राप्ति**

कम्पनीले उधारकर्तासँगको ऋण सम्झौतामा पुनः कब्जाको खण्ड समावेश गर्नेछ जुन कानुनी रूपमा लागू हुनेछ। पारदर्शिता सुनिश्चित गर्न, ऋण सम्झौताको नियम र सर्तहरूमा यस सम्बन्धमा प्रावधानहरू पनि समावेश हुनेछन्: (a) कब्जा गर्नु अघि सूचना अवधि; (b) सूचना अवधि खारेज गर्न सकिने परिस्थितिहरू; (c) सुरक्षा कब्जा गर्ने प्रक्रिया; (d) सम्पत्तिको बिक्री / लिलामी गर्नु अघि ऋण चुक्ता गर्न उधारकर्तालाई अन्तिम मौका दिने प्रावधान; (e) उधारकर्तालाई पुनः कब्जा गर्ने प्रक्रिया, र (f) सम्पत्तिको बिक्री / लिलामी गर्ने प्रक्रिया। यस्तो नियम र

सर्तहरूको प्रतिलिपि उधारकर्ताहरूलाई उपलब्ध गराइनेछ।

#### 16. सुनका गहनाको जमानतमा ऋण दिने

माथि उल्लेखित सामान्य दिशानिर्देशहरूको अतिरिक्त, कम्पनीले सुनका गहनाहरूको विरुद्धमा व्यक्तिहरूलाई ऋण दिँदा, निर्देशकहरूको बोर्डद्वारा विधिवत रूपमा अनुमोदित नीतिहरूको पालना गर्नेछ, जसमा निम्न कुराहरू समावेश छन्::

- i. RBI द्वारा निर्धारित KYC दिशानिर्देशहरूको पालना सुनिश्चित गर्न र कुनै पनि ऋण विस्तार गर्नु अघि ग्राहकमा पर्याप्त उचित परिश्रम सुनिश्चित गर्न पर्याप्त कदमहरू।
- ii. प्राप्त गहनाको उचित मूल्याङ्कन प्रक्रिया।
- iii. सुनका गहनाहरूको स्वामित्व पूरा गर्नका लागि आन्तरिक प्रणालीहरू।
- iv. सुरक्षित हिरासतमा गहना भण्डारण गर्न पर्याप्त प्रणाली, निरन्तर आधारमा प्रणालीको समीक्षा, सम्बन्धित कर्मचारीलाई प्रशिक्षण र आन्तरिक लेखा परीक्षकहरूद्वारा आवधिक निरीक्षण सुनिश्चित गर्नका लागि प्रक्रियाहरूको कडाईका साथ पालन गरिएको छ। सुनको जमानत विरुद्ध ऋण शाखाहरू द्वारा विस्तार गरिने छैन जो गहना को भण्डारण को लागी उपयुक्त सुविधा छैन।
- v. जमानतको रूपमा स्वीकार गरिएको गहनाको उचित बीमा गरिनेछ।
- vi. पुनर्भुक्तानी नभएको अवस्थामा गहनाको लिलामी सम्बन्धी नीति पारदर्शी र पर्याप्त हुनेछ। ऋणदातालाई लिलामीको मिति भन्दा पहिले पूर्व सूचना दिइनेछ। यसले लिलामी प्रक्रिया पनि तय गर्नेछ। कुनै पनि हितको द्वन्द्व हुनेछैन र लिलामी प्रक्रियाले समूह कम्पनीहरू र सम्बन्धित

संस्थाहरू सहित लिलामीको समयमा सबै लेनदेनमा हातको लम्बाइ सम्बन्ध सुनिश्चित गर्नेछ।

- vii. लिलामी सार्वजनिक रूपमा घोषणा गरिनेछ, जसका लागि कम्तीमा 2 वटा समाचारपत्रमा विज्ञापन प्रकाशित गरिनेछ — एउटा स्थानीय/प्रचलित भाषाको समाचारपत्रमा र अर्को राष्ट्रिय दैनिक समाचारपत्रमा।
- viii. कम्पनीले आयोजना गरेको लिलामीमा भाग लिन पाउने छैन।
- ix. सुन प्रतिज्ञापत्र बोर्डद्वारा स्वीकृत लिलामीकर्ताहरूमार्फत मात्र लिलामी गरिनेछ।
- x. यस नीतिले धोखाधडीको सामना गर्नका लागि लागू गरिने प्रणाली र प्रक्रियाहरूलाई पनि समेट्छ जसमा परिचालन, कार्यान्वयन र अनुमोदनको कर्तव्यको विभाजन समावेश छ।
- xi. सुन विरुद्ध ऋण दिने ऋण सम्झौताले लिलामी प्रक्रिया सम्बन्धी विवरण पनि खुलासा गर्नेछ।

#### 17. कम्पनीद्वारा शारीरिक/दृष्टिविहीनलाई ऋण सुविधा

कम्पनीले अशक्तताको आधारमा शारीरिक/दृष्टिविहीन आवेदकहरूलाई ऋण सुविधा सहित उत्पादन र सुविधाहरू विस्तार गर्न भेदभाव गर्ने छैन। कम्पनीका सबै शाखाहरूले यस्ता व्यक्तिहरूलाई विभिन्न व्यापारिक सुविधाहरूको लाभ उठाउन सबै सम्भव सहयोग प्रदान गर्नेछन्।

#### 18. लघुवित्त ऋणको लागि निष्पक्ष अभ्यास कोड

भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) ले Master Direction – Reserve Bank of India (Regulatory Framework for Microfinance Loans) Directions, 2022 शीर्षकको निर्देशन सन्दर्भ संख्या DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 अन्तर्गत मार्च १४, २०२२ मितिमा जारी गरेको छ। यी निर्देशनहरू अप्रिल 01, 2022 देखि लागू हुनेछन् र

माइक्रोफाइनेन्स संस्थाहरू र आवास वित्त कम्पनीहरू सहित सबै वाणिज्य बैंकहरू, NBFCs हरूमा लागू हुनेछन् ।

माथि उल्लेखित खण्डहरूमा उल्लेख गरिए अनुसार FPC को अतिरिक्त कम्पनीले निम्न निष्पक्ष अभ्यासहरू अपनाउनेछ जुन लघुवित्त ऋणहरूको लागि विशिष्ट छ । :

(i) सामान्य

- a. स्थानीय भाषामा FPC कम्पनीको वेबसाइट बाहेक कम्पनीको कार्यालय र शाखा परिसरमा प्रदर्शन गरिनेछ।
- b. फिल्ड स्टाफलाई ऋण लिनेहरूको आय र विद्यमान ऋणको सम्बन्धमा आवश्यक सोधपुछ गर्न तालिम दिइनेछ ।
- c. यदि कुनै हो भने, उधारकर्ताहरूलाई प्रदान गरिएको प्रशिक्षण निःशुल्क हुनेछ ।
- d. लघुवित्त ऋणमा लगाइने न्यूनतम, अधिकतम र औसत ब्याज दरहरू यसको सबै कार्यालयहरूमा, यसको द्वारा जारी साहित्यमा (स्थानीय भाषामा) र यसको वेबसाइटमा पनि स्पष्ट रूपमा प्रदर्शित गरिनेछ ।
- e. ऋण समझौतामा र कम्पनीको कार्यालय, शाखा परिसर र वेबसाइटमा प्रदर्शित FPC मा पनि घोषणा गरिनेछ कि यो आफ्ना कर्मचारी वा आउटसोर्स एजेन्सीका कर्मचारीहरूको अनुचित व्यवहारको लागि उत्तरदायी हुनेछ र समयमै गुनासो निवारण प्रदान गर्नेछ ।
- f. ऋणदाताबाट कुनै सुरक्षा निक्षेप / मार्जिन संकलन गरिएको छैन । ,
- g. कम्पनीसँग माइक्रोफाइनेन्स ऋण समझौताको मानक रूप हुनेछ। ऋण समझौता स्थानीय भाषामा हुनुपर्छ।
- h. ऋणका सबै नियम र सर्तहरू ऋण समझौतामा खुलासा गरिनेछ।
- i. ऋण कार्डमा निम्न विवरणहरू प्रतिबिम्बित हुनेछन्::
  - मूल्य निर्धारणको सरलीकृत तथ्यपत्र,
  - अन्य सबै नियम र सर्तहरू ऋण संलग्न,
  - उधारकर्ताको पर्याप्त पहिचान गर्ने जानकारी,
  - प्राप्त किस्ता र अन्तिम डिस्चार्ज सहित सबै फिर्ताको कम्पनीद्वारा स्वीकृति,
  - ऋण कार्डमा कम्पनीद्वारा स्थापित गुनासो निवारण प्रणाली र नोडल अधिकारीको नाम र सम्पर्क नम्बरको उल्लेख गरिनेछ । ,
  - जारी गरिएका गैर-क्रेडिट उत्पादनहरू उधारकर्ताहरूको पूर्ण सहमतिमा हुनेछन् र शुल्क संरचना ऋण कार्डमा नै सूचित गरिनेछ । ,
  - ऋण कार्डमा सबै प्रविष्टिहरू स्थानीय भाषा वा उधारकर्ताले बुझ्ने भाषामा हुनुपर्दछ।

(ii) पुनः प्राप्तिको गैर-बाध्यकारी विधिहरू:

- a. सामान्यतया, पुनः प्राप्ति केवल एक केन्द्रीय निर्दिष्ट स्थानमा गरिनेछ। क्षेत्रिय कर्मचारीले ऋण लिने व्यक्तिको निवास वा काम गर्ने स्थानमा मात्र ऋण लिने व्यक्तिले दुई वा दुईभन्दा बढी पटक केन्द्रीय तोकिएको स्थानमा उपस्थित हुन नसक्दा मात्र ऋण लिन पाउने छन् ।
- b. कम्पनीले कर्मचारीहरूको आचरण र उनीहरूको भर्ती, प्रशिक्षण र अनुगमनको लागि प्रणालीको सम्बन्धमा बोर्डद्वारा अनुमोदित नीति सुनिश्चित गर्नेछ । यस संहिताले कर्मचारीहरूका लागि आवश्यक न्यूनतम योग्यताहरू निर्धारण गर्नेछ र ग्राहकहरूसँग व्यवहार गर्न आवश्यक प्रशिक्षण उपकरणहरू प्रदान गर्नेछ ।

कर्मचारीहरूलाई तालिम दिने कार्यक्रममा उधारकर्ताहरूप्रति उचित व्यवहार गर्ने कार्यक्रमहरू समावेश हुनेछन्। ग्राहकहरूप्रति कर्मचारीहरूको आचरण पनि उनीहरूको क्षतिपूर्ति म्याट्रिक्समा उचित रूपमा समावेश गरिनेछ।

#### 19. निष्पक्ष अभ्यास कोडको समीक्षा

प्रबन्ध निर्देशकलाई समय-समयमा निष्पक्ष अभ्यास संहितामा कुनै पनि परिमार्जनको समीक्षा र अनुमोदन गर्न अधिकार दिइएको छ ।

\* \* \*