Operations

Fair Practice Code

Version: 4.0

Document No:

BACL_Fair Practice Code_v4.0

17 March 2026

Internal

Version History:

Organization Area	Document Type	Version
OPERATIONS	**FAIR PRACTICE CODE**	**VERSION 4.0**

Version 1.0 Approved by the Board of Directors on **15 DECEMBER 2021**.

Version 2.0 Approved by the Board of Directors on **22 DECEMBER 2023**.

Version 3.0 Reviewed and Approved by the Board of Directors on **28 APRIL 2025**.

Version 4.0 Reviewed and Approved by the Board of Directors on **17 MARCH 2026**.

बजाज ऑटो क्रेडिट लिमिटेड

पहले बजाज ऑटो कंज्यूमर फाइनेंस लिमिटेड नाम से जाना जाता था

उचित अभ्यास संहिता

1. परिचय

बजाज ऑटो क्रेडिट लिमिटेड (पूर्व में बजाज ऑटो कंज्यूमर फाइनेंस लिमिटेड) ("कंपनी") जो भारतीय रिजर्व बैंक ("RBI") के साथ एक नॉन-बैंकिंग फाइनेंस नॉन-डिपोजिट स्वीकार करने वाली कंपनी के रूप में पंजीकृत है, विभिन्न प्रकार के ऋण प्रदान करने के व्यवसाय में शामिल होने का प्रस्ताव देती है, जिनमें विशेष रूप से कंपनी और उसकी सहायक कंपनियों और सहयोगियों के विभिन्न ग्राहकों को दिए गए ऑटोमोबाइल वाहन ऋण शामिल हैं। ऐसी क्रेडिट सुविधाएं ग्राहकों तक बढ़ाई जा सकती हैं, जिनमें व्यक्ति, साझेदारी फर्म, कंपनियां और अन्य कानूनी निकाय शामिल हो सकते हैं।

कंपनी ने RBI के निर्देशों के अनुसार उचित अभ्यास संहिता (FPC या कोड) लागू की है और इसे 15 दिसंबर 2021 की बैठक में निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अनुमोदित किया गया था। उचित अभ्यास संहिता अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित अभ्यास/मानकों के सिद्धांतों को निर्धारित करती है।

RBI द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी-स्केल आधारित विनियमन) दिशानिर्देश, 2023 के रूप में जारी 19 अक्टूबर, 2023 के प्रमुख दिशानिर्देशों के अनुसार, ग्राहक इंटरफ़ेस वाले NBFC के लिए संहिता में कुछ बदलाव आवश्यक हो गए हैं और तदनुसार, इस संशोधित संहिता को निदेशक मंडल द्वारा 22 दिसंबर 2023 को हुई बैठक में निम्नानुसार अनुमोदित किया गया है:

2. प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

ग्राहकों के प्रति कंपनी की प्रमुख प्रतिबद्धताएँ:

i. ग्राहकों के साथ अपने सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित ढंग से कार्य करना:

- कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के लिए संहिता में निर्दिष्ट प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना और उसके कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने

वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं को पूरा करना

- यह सुनिश्चित करना कि कंपनी के उत्पाद और सेवाएँ प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का पालन करते हैं
- ग्राहकों के साथ कंपनी का व्यवहार सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा

ii. ग्राहकों को यह समझने में सहायता करें कि कंपनी के उत्पाद कैसे काम करते हैं:

- उनके वित्तीय निहितार्थों की व्याख्या करना

iii. जो चीजें गलत होती हैं, उनसे तुरंत और सहानुभूतिपूर्वक निपटें:

- ग़लतियाँ सुधारना
- ग्राहकों की शिकायतों का निपटान करना
- ग्राहकों को यह बताना कि यदि वे अभी भी संतुष्ट नहीं हैं तो अपनी शिकायत को कैसे आगे ले जाएँ

iv. कोड का प्रचार करें, इसे कंपनी की वेबसाइट पर डालें और अनुरोध पर ग्राहकों के लिए इसकी प्रतियां उपलब्ध कराएं।

3. जानकारी

a) ग्राहकों को ऐसे उत्पादों और सेवाओं को चुनने में मदद करना, जो उनकी ज़रूरतों को पूरा करते हैं और उन्हें उन सेवाओं और उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं को समझाते हुए स्पष्ट जानकारी देना, जिनमें वे रुचि रखते हैं।

b) ग्राहकों को उन दस्तावेजों और जानकारी के बारे में बताएँ, जिनकी कंपनी को ग्राहक की वास्तविक पहचान और पता निर्धारित करने के लिए और कानूनी और नियामक आवश्यकताओं के अनुपालन के लिए अन्य दस्तावेजों की आवश्यकता है।

4. ऋण हेतु आवेदन एवं उनकी प्रोसेसिंग

a) ऋण प्राप्तकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा में या उस भाषा में होंगे, जिसे ऋण प्राप्तकर्ता समझते हों।

b) कंपनी के ऋण आवेदन फॉर्म में वे आवश्यक जानकारियाँ शामिल होंगी, जो ऋण प्राप्तकर्ता

BACL-General

के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य NBFCs द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और ऋण प्राप्तकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होगा।

c) कंपनी के पास ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली होगी। जिस समय सीमा के भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा वह पावती में दर्शाया जाएगा।

5. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

कंपनी ऋण प्राप्तकर्ता को स्थानीय भाषा में या ऋण प्राप्तकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में मंजूरी पत्र के माध्यम से या अन्यथा, स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियम और शर्तों के साथ सूचित करेगी और ऋण प्राप्तकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति का रिकॉर्ड रखेगी। कंपनी ऋण समझौते में मोटे अक्षरों में उस दंडात्मक ब्याज का उल्लेख करेगी जो देर से भुगतान और/या ग्राहक की ओर से किसी अन्य डिफ़ॉल्ट के लिए लिया जाएगा।

कंपनी ऋण समझौते की एक प्रति, ऋण प्राप्तकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में, ऋण की मंजूरी/वितरण के समय सभी ऋण प्राप्तकर्ताओं को ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ प्रस्तुत करेगी।

6. ऋण खातों में दंड शुल्क

a) ऋण प्राप्तकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने पर यदि जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' के रूप में माना जाएगा और 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जो कि अग्रिम राशि पर लगाए गए ब्याज दर में जोड़ा जाता है।. दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं होगा अर्थात ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। फिर भी, इससे ऋण खाते में ब्याज में चक्रवृद्धि होने की सामान्य प्रक्रियाएँ प्रभावित नहीं होंगी।

b) NBFCs ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेंगे और इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेंगे।

c) NBFCs को दंडात्मक शुल्क या ऋण पर मिलते-जुलते शुल्क के संबंध में बोर्ड द्वारा

अनुमोदित नीति तैयार करनी चाहिए, चाहे उसे कोई भी नाम दिया जाए।

d) दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होगी और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।

e) 'व्यक्तिगत ऋण प्राप्तकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए' स्वीकृत ऋण के मामले में दंडात्मक शुल्क, सामग्री नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत ऋण प्राप्तकर्ताओं के लिए दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होगा।

f) दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण NBFCs द्वारा ग्राहकों को NBFCs की वेबसाइटों पर ब्याज दरों और सेवा शुल्कों के अंतर्गत प्रदर्शित करने के अतिरिक्त, ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों/मुख्य तथ्य विवरण (KFS) में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।

g) जब भी ऋण के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए ऋण प्राप्तकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने का कोई मामला और उसका कारण भी बताया जाएगा।

h) यहां उल्लिखित निर्देश 1 जनवरी, 2024 से लागू होंगे। कंपनी नीतिगत ढांचे में उचित संशोधन कर सकती है और प्रभावी तिथि से प्राप्त/नवीनीकृत किए गए सभी नए ऋणों के संबंध में निर्देशों का कार्यान्वयन सुनिश्चित कर सकती है। मौजूदा ऋणों के मामले में, नई दंडात्मक शुल्क व्यवस्था पर स्विचओवर अगली समीक्षा या नवीनीकरण तिथि या इन निर्देशों की प्रभावी तिथि से छह महीने, जो भी पहले हो, पर सुनिश्चित किया जाएगा।

7. नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का वितरण

a) कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में ऋण प्राप्तकर्ता को स्थानीय भाषा या ऋण प्राप्तकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में अधिसूचना देगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से लागू होंगे। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।

b) समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/इसमें तेजी लाने का निर्णय ऋण समझौते के अनुसार होगा।

8. जिम्मेदार ऋण आचरण - व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करना

ऋण की पूरी राशि की वसूली हो जाने पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने और ऋण खाते को बंद करने के कारण ग्राहकों की शिकायतें आने और विवाद उत्पन्न होने पर, ऋण प्राप्तकर्ताओं के सामने आने वाली समस्याओं का समाधान करने और NBFCs के बीच जिम्मेदार ऋण प्रदायगी संबंधी बेहतर आचरण को बढ़ावा देने के लिए, निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन किया जाएगा:

a) चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करना

(i) NBFCs ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी कर देगी और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्क हटा देगी।

(ii) ऋण प्राप्तकर्ता को मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ या तो उस बैंकिंग आउटलेट/शाखा से प्राप्त करने का विकल्प दिया जाएगा जहां ऋण खाता संचालित किया गया था या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से जहां दस्तावेज़ उपलब्ध हैं, जैसा वह चाहे।

(iii) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान का उल्लेख प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में किया जाएगा।

(iv) एकल ऋण प्राप्तकर्ता या संयुक्त ऋण प्राप्तकर्ताओं के निधन की आकस्मिक घटना से निपटने के लिए, कंपनी के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी करने के लिए सुव्यवस्थित प्रक्रिया होगी। ऐसी प्रक्रिया को ग्राहक जानकारी के लिए अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

b) चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में देरी के लिए मुआवजा

(i) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में देरी या ऋण की पूर्ण चुकौती/निपटान के बाद 30 दिनों से अधिक समय तक संबंधित रजिस्ट्री के

साथ चार्ज संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने के मामले में, कंपनी ऋण प्राप्तकर्ता को इस तरह की देरी के कारणों के बारे में बताएगी। ऐसे मामले में जहां देरी के लिए कंपनी जिम्मेदार है, वह ऋण प्राप्तकर्ता को देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 की दर से मुआवजा देगी।

(ii) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में उपरोक्त खंड (ii) में दर्शाए अनुसार मुआवजे का भुगतान करने के अलावा, कंपनी ऋण प्राप्तकर्ता को चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और संबंधित लागत वहन करेगी। हालाँकि, ऐसे मामलों में, कंपनी को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और विलंबित अवधि के जुर्माने की गणना उसके बाद की जाएगी (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद)।

(iii) इन निर्देशों के तहत प्रदान किया गया मुआवजा किसी भी लागू कानून के अनुसार किसी भी अन्य मुआवजे को प्राप्त करने के ऋण प्राप्तकर्ता के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव नहीं डालेगा।

c) प्रयोज्यता

यहां दिए गए निर्देश उन सभी मामलों में लागू होंगे, जहां मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को 01 दिसंबर, 2023 को या उसके बाद जारी किया जाना है।

9. सामान्य

a) कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋण प्राप्तकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि नई जानकारी, जो ऋण प्राप्तकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई हो, कंपनी के ध्यान में नहीं आई हो)।

b) ऋण प्राप्तकर्ता से ऋण प्राप्तकर्ता खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा यानी, कंपनी की आपत्ति संबंधी जानकारी, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर बताई जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार होगा।

c) ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न, अर्थात् ऋण प्राप्तकर्ताओं को विषम समय में लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि का सहारा नहीं लेगी। कंपनी के कर्मचारियों के अशिष्ट व्यवहार से बचने के लिए, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।

ग्राहक सुरक्षा के उपाय के रूप में और बैंकों और NBFCs के ऋण प्राप्तकर्ताओं द्वारा विभिन्न ऋणों के पूर्व भुगतान के संबंध में एकरूपता लाने के लिए, कंपनी सह-दायित्वधारियों के साथ या उसके बिना, व्यक्तिगत ऋण प्राप्तकर्ताओं के लिए व्यवसाय को छोड़कर अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फौजदारी शुल्क / पूर्व भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी

10. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

1) कंपनी का निदेशक मंडल संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र भी स्थापित करेगा। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण देने वाली संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।

2) निदेशक मंडल उचित अभ्यास संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा भी प्रदान करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि इसमें निर्धारित किया जा सकता है।

11. शिकायत निपटान

a) प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित अभ्यास संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा होगी। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

b) कंपनी की सभी शाखाओं/स्थानों पर, जहां कारोबार होता है, ग्राहकों के लाभ के लिए

निम्नलिखित जानकारी प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएगी:

i. शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन / मोबाइल नंबर और ईमेल पता) जिनसे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क किया जा सकता है;

ii. यदि शिकायत/विवाद का समाधान एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक RBI के DNBS के उस क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है।

सार्वजनिक सूचना का उद्देश्य ग्राहकों को शिकायत निवारण अधिकारी और RBI के क्षेत्रीय कार्यालय के विवरण के साथ कंपनी द्वारा अपनाई गई शिकायत निवारण तंत्र की जानकारी प्रदान करना होगा।

12. गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018 - नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति

लोकपाल योजना के तहत, कंपनी में नोडल अधिकारी (NOs) होंगे जो कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और कंपनी के खिलाफ दायर शिकायतों के संबंध में लोकपाल को जानकारी प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होंगे।

प्रधान नोडल अधिकारी (PNO) अन्य बातों के साथ-साथ योजना के तहत लोकपाल और अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए जिम्मेदार होगा। प्रधान नोडल अधिकारी ग्राहक शिक्षा और संरक्षण विभाग (CEPD), RBI, केंद्रीय कार्यालय के साथ समन्वय और संपर्क के लिए जिम्मेदार होंगे।

ग्राहकों के लाभ के लिए, उन शाखाओं/स्थानों पर जहां व्यापार किया जाता है, PNOs/NOs/GROs का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल पते) और लोकपाल का नाम और संपर्क विवरण उपलब्ध कराया जाएगा, जिनसे ग्राहक संपर्क कर सकते हैं।

योजना की मुख्य विशेषताएं (अंग्रेजी, हिंदी और स्थानीय भाषा में) उनके सभी कार्यालयों और शाखाओं में प्रमुखता से इस तरह प्रदर्शित की जाएंगी कि कार्यालय या शाखा में

आने वाले व्यक्ति को जानकारी आसानी से मिल सके।

लोकपाल योजना, नोडल अधिकारी और प्रधान अधिकारी का विवरण वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।

रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (RBIOS, 2021) के अंतर्गत आने वाले NBFCs उक्त योजना के तहत दिए गए निर्देशों का पालन करेंगे।

13. उचित अभ्यास संहिता को संप्रेषित करने की भाषा और तरीका

यहां ऊपर उल्लिखित दिशानिर्देशों के आधार पर उचित अभ्यास संहिता (जो वरीय रूप से स्थानीय भाषा में, या ऋण प्राप्तकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगी) को सभी NBFCs द्वारा अपने बोर्ड की मंजूरी के साथ लागू किया जाएगा। NBFCs को उचित व्यवहार संहिता का मसौदा तैयार करने, दिशानिर्देशों का दायरा बढ़ाने की स्वतंत्रता होगी, लेकिन किसी भी तरह से उपरोक्त दिशानिर्देशों में अंतर्निहित भावना का त्याग नहीं किया जाएगा। इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर डाला जाएगा।

14. वेबसाइट पर पोस्ट करना

विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए उचित व्यवहार संहिता को प्रमुख स्थानीय भाषाओं में कंपनी की वेबसाइट पर डाला जाएगा।

15. **अत्यधिक ब्याज लिए जाने का विनियमन**

a) निदेशक मंडल के पास प्रासंगिक कारकों जैसे कि फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम इत्यादि को ध्यान में रखते हुए ऋण और अग्रिम राशियों, प्रोसेसिंग और अन्य शुल्कों पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करने के लिए एक ब्याज दर मॉडल होगा। ब्याज की दर और जोखिम के आंकलन का तरीका और ऋण प्राप्तकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का ऋण प्राप्तकर्ता या ग्राहक को खुलासा आवेदन पत्र में किया जाएगा और मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

b) ब्याज दरों और जोखिमों के वर्गीकरण का तरीका भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होगा तो वेबसाइट पर प्रकाशित या

अन्यथा प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा।

c) ब्याज की दर वार्षिक दर होगी ताकि ऋण प्राप्तकर्ता को उन सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते पर लगाई जाएंगी।

16. NBFCs द्वारा अत्यधिक ब्याज वसूले जाने की शिकायतें

1) रिजर्व बैंक को NBFCs द्वारा कुछ ऋणों और अग्रिमों पर अत्यधिक ब्याज और शुल्क लगाने के संबंध में कई शिकायतें मिल रही हैं। हालाँकि ब्याज दरों को रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित नहीं किया जाता है, फिर भी एक निश्चित स्तर से अधिक ब्याज दरों को अत्यधिक माना जा सकता है और ये न तो संधारणीय और न ही सामान्य वित्तीय अभ्यास के अनुरूप हो सकती हैं।
2) कंपनी के निदेशक मंडल ब्याज दरों और प्रोसेसिंग व अन्य शुल्कों के निर्धारण के लिए उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं बनाएंगे। इस संबंध में, ऋण के नियमों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में उचित अभ्यास संहिता में बताए गए दिशानिर्देशों को ध्यान में रखा जाना चाहिए।

17. फाइनेंस किए गए वाहनों को फिर से कब्जे में लेना

कंपनी ऋण प्राप्तकर्ता के साथ ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुनः आधिपत्य खंड शामिल करेगी, जो कानूनी रूप से लागू होगी। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल होंगे:

a. वाहन पर कब्ज़ा करने से पहले की नोटिस अवधि;
b. वे परिस्थितियाँ, जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि में छूट दी जा सकती है;
c. जमानत राशि पर कब्ज़ा करने की प्रक्रिया;
d. संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण के पुनर्भुगतान के लिए ऋण प्राप्तकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के संबंध में एक प्रावधान;
e. ऋण प्राप्तकर्ता को पुनः कब्ज़ा देने की प्रक्रिया, और
f. संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

ऐसे नियमों और शर्तों की एक प्रति ऋण प्राप्तकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाएगी।

18. NBFCs द्वारा शारीरिक रूप से विकलांग/दृष्टिबाधितों को ऋण सुविधाएं

कंपनी विकलांगता के आधार पर शारीरिक रूप से अक्षम/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं का विस्तार करने में भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी की सभी शाखाएँ ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेंगी। कंपनी सभी स्तरों पर अपने कर्मचारियों के लिए आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी, जिसमें कानून और अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों की गारंटी होगी। इसके अलावा, कंपनी अपने द्वारा पहले से स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के तहत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगी।

19. उचित अभ्यास संहिता की समीक्षा

कंपनी के चेयरमैन और CEO की पूर्व मंजूरी मिलने के बाद, कोड की समय-समय पर समीक्षा की जा सकती है।

पुणे

17 March 2026 चेयरमैन

* * *