

Fair Practice Code



Operations

Fair Practice Code

Version: 4.0

Document No:

BACL_Fair Practice Code_v4.0

17 March 2026

Internal

Fair Practice Code

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 अटो क्रेडिट लिमिटेड हाल बजाज अटो कन्ज्युमर फाइनेन्स लिमिटेडको नामले परिचित कम्पनी हो। आफ्नो सञ्चालन सञ्चालन गर्न, यो कम्पनीले स्थापित नियम र विनियमहरू, साथै उचित आचार संहिताको कडाईका साथ पालना गर्दछ।

१. परिचय

भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") मा गैर-बैंकिङ वित्त निक्षेप लिने कम्पनीको रूपमा दर्ता भएको बजाज अटो क्रेडिट लिमिटेड (पहिले बजाज अटो कन्ज्युमर फाइनेन्स लिमिटेड) ("कम्पनी") ले विभिन्न प्रकारका ऋणहरू प्रदान गर्ने व्यवसायमा संलग्न हुने प्रस्ताव राखेको छ, जसमा विशेष गरी कम्पनी र यसका सहायक कम्पनीहरू र सहयोगीहरूका विभिन्न ग्राहकहरूलाई अटोमोबाइल सवारी साधन ऋण समावेश छ। यस्ता ऋण सुविधाहरू ग्राहकहरूलाई विस्तार गर्न सकिन्छ, जसमा व्यक्तिहरू, साझेदारी फर्महरू, कम्पनीहरू र अन्य कानुनी संस्थाहरू समावेश हुन सक्छन्।

कम्पनीले आरबीआईको निर्देशन अनुसार निष्पक्ष अभ्यास संहिता (एफपीसी वा संहिता) लागू गरेको छ र १५ डिसेम्बर २०२१ को निर्देशक बोर्डको बैठकमा यसलाई विधिवत रूपमा अनुमोदन गरिएको थियो। निष्पक्ष अभ्यास संहिताले आफ्ना ग्राहकहरूसँग व्यवहार गर्दा निष्पक्ष अभ्यासहरू/मापदण्डहरूको लागि सिद्धान्तहरू सेट गर्दछ।

भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिङ वित्तीय कम्पनी-स्केल आधारित नियमन) निर्देशन, २०२३ को रूपमा आरबीआई द्वारा जारी गरिएको अक्टोबर १९, २०२३ को मास्टर निर्देशन अनुसार, ग्राहक इन्टरफेस भएका एनबीएफसीहरूको लागि संहितामा केही परिवर्तनहरू आवश्यक परेका छन् र तदनुसार, यो संशोधित संहिता २२ डिसेम्बर २०२३ मा भएको आफ्नो बैठकमा निर्देशक बोर्डले विधिवत रूपमा अनुमोदन गरेको छ, जसमा निम्नानुसार छन्:

२. प्रमुख प्रतिबद्धताहरू

ग्राहकहरूप्रति कम्पनीको प्रमुख प्रतिबद्धताहरू:

i. ग्राहकहरूसँगको आफ्नो सबै व्यवहारमा निष्पक्ष र उचित रूपमा कार्य गर्नुहोस्:

- कम्पनीले प्रदान गर्ने उत्पादनहरू र सेवाहरूको लागि संहितामा निर्दिष्ट प्रतिबद्धताहरू र मापदण्डहरू पूरा गर्दै र यसका कर्मचारीहरूले पालना गर्ने प्रक्रियाहरू र अभ्यासहरूमा
- कम्पनीका उत्पादनहरू र सेवाहरूले सान्दर्भिक कानून र नियमहरू पूरा गर्छन् भनी सुनिश्चित गर्दै

- ग्राहकहरूसँग कम्पनीको व्यवहार इमानदारी र पारदर्शिताको नैतिक सिद्धान्तहरूमा आधारित हुनेछ
- ii. ग्राहकहरूलाई कम्पनीका उत्पादनहरू कसरी काम गर्छन् भनेर बुझ्न मद्दत गर्नुहोस्:
 - तिनीहरूको वित्तीय प्रभावहरू व्याख्या गर्दै
- iii. गलत हुने कुराहरूसँग छिटो र सहानुभूतिपूर्वक व्यवहार गर्नुहोस्:
 - गल्तीहरू सच्याउने
 - ग्राहकहरूको गुनासोहरू सम्हाल्ने
 - ग्राहकहरू अझै पनि सन्तुष्ट नभएमा उनीहरूको गुनासो कसरी अगाडि बढाउने भनेर बताउने
- iv. संहिताको प्रचार गर्नुहोस्, कम्पनीको वेबसाइटमा राख्नुहोस् र अनुरोधमा ग्राहकहरूको लागि प्रतिलिपिहरू उपलब्ध गराउनुहोस्।

३. जानकारी

- क) ग्राहकहरूलाई उनीहरूको आवश्यकताहरू पूरा गर्ने उत्पादनहरू र सेवाहरू छनौट गर्न मद्दत गर्ने र उनीहरूलाई रुचि भएका सेवाहरू र उत्पादनहरूको मुख्य विशेषताहरू व्याख्या गर्दै स्पष्ट जानकारी दिने।
- ख) ग्राहकको वास्तविक पहिचान र ठेगाना र कानूनी र नियामक आवश्यकताहरूको पालना गर्न अन्य कागजातहरू स्थापित गर्न कम्पनीलाई आवश्यक पर्ने कागजातहरू र जानकारीको बारेमा ग्राहकहरूलाई जानकारी गराउने।

४. ऋणको लागि आवेदन र तिनीहरूको प्रशोधन

- क) ऋणीलाई गरिने सबै सञ्चार स्थानीय भाषा वा ऋणीले बुझ्नेको भाषामा हुनुपर्छ।
- ख) कम्पनीको ऋण आवेदन फारामहरूमा ऋणीको हितलाई असर गर्ने आवश्यक जानकारी समावेश हुनेछ, ताकि अन्य एनबीएफसीहरूले प्रस्ताव गरेका सर्तहरू र सर्तहरूसँग अर्थपूर्ण तुलना गर्न सकियोस् र ऋणीले सूचित निर्णय लिन सकियोस्। ऋण आवेदन फारामले आवेदन फारामसँग पेश गर्नुपर्ने आवश्यक कागजातहरू संकेत गर्नेछ।
- ग) कम्पनीसँग ऋण आवेदनहरू प्राप्तिको लागि स्वीकृति दिने प्रणाली हुनेछ। ऋण आवेदनहरू कुन समय सीमा भित्र समाधान गरिनेछ भनेर स्वीकृतिमा संकेत गरिनेछ।

५. ऋण मूल्याङ्कन र सर्तहरू/सर्तहरू

कम्पनीले ऋणीलाई स्थानीय भाषा वा स्वीकृति पत्र वा अन्य माध्यमबाट ऋणीले बुझ्ने भाषामा लिखित रूपमा जानकारी गराउनेछ, वार्षिक ब्याजदर र त्यसको आवेदन विधि सहितको सर्तहरू र सर्तहरू सहित स्वीकृत ऋणको रकम र ऋणीद्वारा यी सर्तहरू र सर्तहरूको स्वीकृतिलाई आफ्नो रेकर्डमा राख्नेछ। कम्पनीले ढिलो भुक्तानी र/वा ग्राहकको तर्फबाट कुनै अन्य पूर्वनिर्धारितको लागि लाग्ने दण्डनीय ब्याजलाई ऋण सम्झौतामा बोल्डमा उल्लेख गर्नेछ।

कम्पनीले ऋण सम्झौताको प्रतिलिपि, अधिमानतः ऋणीले बुझ्ने स्थानीय भाषामा र ऋण सम्झौतामा उद्धृत गरिएका सबै संलग्नहरूको प्रतिलिपि ऋण स्वीकृति/वितरणको समयमा सबै ऋणीहरूलाई प्रदान गर्नेछ।

६. ऋण खाताहरूमा जरिवाना शुल्क

क) ऋणीले ऋण सम्झौताको भौतिक नियम र सर्तहरूको पालना नगरेकोमा जरिवाना लगाइएको छ भने, त्यसलाई 'जरिवाना शुल्क' मानिनेछ र अग्रिममा लगाइएको ब्याज दरमा थपिएको 'जरिवाना ब्याज' को रूपमा लगाइने छैन। जरिवाना शुल्कको कुनै पूँजीकरण हुनेछैन अर्थात्, थप कुनै पनि

यस्ता शुल्कहरूमा ब्याज गणना गरिएको छ। यद्यपि, यसले ऋण खातामा ब्याजको चक्रवृद्धिको लागि सामान्य प्रक्रियाहरूलाई असर गर्दैन।

ख) कम्पनीले ब्याज दरमा कुनै अतिरिक्त घटक परिचय गराउने छैन र यी दिशानिर्देशहरूको अक्षरशः पालना सुनिश्चित गर्नेछ।

ग) कम्पनीले ऋणमा दण्ड शुल्क वा समान शुल्कहरूमा बोर्ड अनुमोदित नीति बनाउनेछ, जुनसुकै नामले पनि चिनिन्छ।

घ) दण्ड शुल्कको मात्रा उचित र ऋण सम्झौताको भौतिक नियम र सर्तहरूको पालना नभएको अनुरूप हुनेछ, कुनै विशेष ऋण/उत्पादन वर्ग भित्र भेदभाव नगरी।

ङ) व्यवसाय बाहेक अन्य उद्देश्यका लागि 'व्यक्तिगत ऋणीहरूलाई' स्वीकृत ऋणको हकमा दण्ड शुल्क, भौतिक नियम र सर्तहरूको समान पालना नभएको कारणले गैर-व्यक्तिगत ऋणीहरूलाई दण्ड शुल्क भन्दा बढी हुने छैन।

च) दण्ड शुल्कको मात्रा र कारण कम्पनीले ऋण सम्झौता र सबैभन्दा महत्त्वपूर्ण नियम र सर्तहरू/मुख्य तथ्य कथन (KFS) मा ग्राहकहरूलाई स्पष्ट रूपमा खुलासा गर्नेछ, साथै शुल्कहरूको तालिका अन्तर्गत कम्पनीको वेबसाइटहरूमा प्रदर्शित गरिनेछ।

छ) ऋणीहरूलाई ऋणको भौतिक नियम र सर्तहरूको पालना नगरेको बारेमा सम्झना गराउँदा, जरिवाना शुल्कहरू सूचित गरिनेछ। यसबाहेक, जरिवाना शुल्क लगाइएको कुनै पनि उदाहरण र त्यसको कारण पनि सूचित गरिनेछ।

ज) यहाँ उल्लेख गरिएका निर्देशनहरू जनवरी १, २०२४ देखि लागू हुनेछन्। कम्पनीले नीतिगत ढाँचामा उपयुक्त संशोधनहरू गर्न सक्छ र प्रभावकारी मितिबाट प्राप्त/नवीकरण गरिएका सबै नयाँ ऋणहरूको सम्बन्धमा निर्देशनहरूको कार्यान्वयन सुनिश्चित गर्न सक्छ। अवस्थित ऋणहरूको हकमा, अर्को समीक्षा वा नवीकरण मितिमा वा यी निर्देशनहरूको प्रभावकारी मितिबाट छ महिनामा, जुन पहिले हुन्छ, नयाँ जरिवाना शुल्क व्यवस्थामा स्विच गर्न सुनिश्चित गरिनेछ।

७. नियम र सर्तहरूमा परिवर्तनहरू सहित ऋणको वितरण

क) कम्पनीले ऋणीलाई स्थानीय भाषा वा ऋणीले बुझ्नेको भाषामा वितरण तालिका, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुक्तानी शुल्क आदि लगायत नियम र सर्तहरूमा कुनै पनि परिवर्तनको सूचना दिनेछ। कम्पनीले ब्याज दर र शुल्कहरूमा परिवर्तनहरू सम्भावित रूपमा मात्र लागू हुने कुरा सुनिश्चित गर्नेछ। यस सम्बन्धमा उपयुक्त शर्त ऋण समझौतामा समावेश गरिनेछ।

ख) समझौता अन्तर्गत भुक्तानी फिर्ता गर्ने / छिटो गर्ने वा कार्यसम्पादन गर्ने निर्णय ऋण समझौता अनुसार हुनेछ।

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

पूर्ण भुक्तानी प्राप्त गरेपछि चल/अचल सम्पत्ति कागजातहरू जारी गर्दा र ऋण खाता बन्द गर्दा ग्राहक गुनासो र विवादहरू निम्त्याउने, ऋणीहरूले सामना गर्ने समस्याहरूलाई सम्बोधन गर्न र कम्पनी बीच जिम्मेवार ऋण आचरण प्रवर्द्धन गर्न, निम्न दिशानिर्देशहरू पालना गरिनेछः

क) चल/अचल सम्पत्ति कागजातहरूको जारी

(i) ऋण खाताको पूर्ण भुक्तानी/बन्दोबस्त भएको ३० दिनको अवधि भित्र कम्पनीले सबै मूल चल/अचल सम्पत्ति कागजातहरू जारी गर्नेछ र कुनै पनि रजिस्ट्रीमा दर्ता भएका शुल्कहरू हटाउनेछ।

(ii) ऋणीलाई उसको/उनको प्राथमिकता अनुसार ऋण खाता सेवा गरिएको बैंकिङ आउटलेट/शाखा वा कागजातहरू उपलब्ध भएको कम्पनीको कुनै अन्य कार्यालयबाट मूल चल/अचल सम्पत्ति कागजातहरू सङ्कलन गर्ने विकल्प दिइनेछ।

(iii) प्रभावकारी मितिमा वा पछि जारी गरिएको ऋण स्वीकृति पत्रहरूमा मूल चल/अचल सम्पत्ति कागजातहरूको फिर्ताको समयसीमा र स्थान उल्लेख गरिनेछ।

(iv) एकल ऋणी वा संयुक्त ऋणीहरूको मृत्युको आकस्मिक घटनालाई सम्बोधन गर्न, कम्पनीले कानूनी उत्तराधिकारीहरूलाई मूल चल/अचल सम्पत्ति कागजातहरू फिर्ता गर्ने राम्रोसँग निर्धारित प्रक्रिया राख्नेछ। यस्तो प्रक्रिया ग्राहक जानकारीको लागि अन्य समान नीतिहरू र प्रक्रियाहरू सहित कम्पनीको वेबसाइटमा प्रदर्शित गरिनेछ।

ख) चल/अचल सम्पत्ति कागजातहरू जारी गर्न ढिलाइ भएमा क्षतिपूर्ति

(i) ऋणको पूर्ण भुक्तानी/भुक्तानी पछि ३० दिनभन्दा बढी समयसम्म मूल चल/अचल सम्पत्ति कागजातहरू जारी गर्न ढिलाइ भएमा वा सम्बन्धित रजिस्ट्रीमा शुल्क सन्तुष्टि फारम फाइल गर्न असफल भएमा, कम्पनीले यस्तो ढिलाइको कारण ऋणीलाई जानकारी गराउनेछ। ढिलाइ कम्पनीको कारणले भएको खण्डमा, यसले ढिलाइको प्रत्येक दिनको लागि ₹५,००० को दरले ऋणीलाई क्षतिपूर्ति दिनेछ।

(ii) मूल चल/अचल सम्पत्ति कागजातहरूमा आंशिक वा पूर्ण रूपमा क्षति/क्षति भएमा, कम्पनीले ऋणीलाई चल/अचल सम्पत्ति कागजातहरूको प्रतिलिपि/प्रमाणित प्रतिलिपिहरू प्राप्त गर्न सहयोग गर्नेछ र माथिको खण्ड (i) मा उल्लेख गरिए अनुसार क्षतिपूर्ति तिर्नको साथै सम्बन्धित लागतहरू वहन गर्नेछ। यद्यपि, त्यस्ता अवस्थाहरूमा, यो प्रक्रिया पूरा गर्न कम्पनीलाई ३० दिनको अतिरिक्त समय उपलब्ध हुनेछ र त्यसपछि ढिलाइ अवधिको जरिवाना गणना गरिनेछ (अर्थात्, कुल ६० दिनको अवधि पछि)।

(iii) यी निर्देशनहरू अन्तर्गत प्रदान गरिएको क्षतिपूर्ति कुनै पनि लागू कानून बमोजिम ऋणीले अन्य कुनै पनि क्षतिपूर्ति प्राप्त गर्ने अधिकारमा प्रतिकूल असर पर्ने छैन।

ग) लागू हुने क्षमता

यहाँ समावेश गरिएका निर्देशनहरू डिसेम्बर ०१, २०२३ मा वा पछि मूल चल/अचल सम्पत्ति कागजातहरूको रिलीज बाँकी रहेका सबै अवस्थामा लागू हुनेछन्।

९. सामान्य

क) ऋण समझौताको सर्त र नियमहरूमा प्रदान गरिएका उद्देश्यहरू बाहेक कम्पनीले ऋणीको मामिलामा हस्तक्षेप गर्नबाट टाढा रहनेछ (ऋणीले पहिले खुलासा नगरेको नयाँ जानकारी कम्पनीको ध्यानमा नआएसम्म)।

ख) ऋणी खाता स्थानान्तरणको लागि ऋणीबाट अनुरोध प्राप्त भएको अवस्थामा, अनुरोध प्राप्त भएको मितिबाट २१ दिन भित्र सहमति वा अन्यथा अर्थात् कम्पनीको आपत्ति, यदि कुनै छ भने, जानकारी गराइनेछ। यस्तो हस्तान्तरण कानून अनुरूप पारदर्शी समझौता सर्तहरू अनुसार हुनेछ।

ग) ऋण असुली गर्ने सन्दर्भमा, कम्पनीले अनावश्यक उत्पीडनको सहारा लिने छैन जस्तै ऋणीहरूलाई अनौठो समयमा निरन्तर दुःख दिने, ऋण असुलीका लागि मांसपेशी शक्तिको प्रयोग गर्ने, आदि। कम्पनीका कर्मचारीहरूबाट असभ्य व्यवहारबाट बच्न, कम्पनीले कर्मचारीहरूलाई ग्राहकहरूसँग उचित तरिकाले व्यवहार गर्न पर्याप्त तालिम दिइएको सुनिश्चित गर्नेछ।

ग्राहक सुरक्षाको उपायको रूपमा र बैंक र कम्पनीका ऋणीहरूद्वारा विभिन्न ऋणको पूर्व भुक्तानीको सन्दर्भमा एकरूपता ल्याउनको लागि, कम्पनीले सह-आवेदकहरू सहित वा बिना व्यक्तिगत ऋणीहरूलाई व्यवसाय बाहेक अन्य उद्देश्यका लागि स्वीकृत गरिएको कुनै पनि अवधि ऋणमा फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व भुक्तानी जरिवाना लिने छैन।

१०. सञ्चालक समितिको जिम्मेवारी

१) कम्पनीको सञ्चालक समितिले संस्था भित्र उपयुक्त गुनासो निवारण संयन्त्र पनि स्थापना गर्नेछ। यस्तो संयन्त्रले ऋण दिने संस्थाका पदाधिकारीहरूको निर्णयबाट उत्पन्न हुने सबै विवादहरू कम्तिमा अर्को उच्च स्तरमा सुनुवाइ र समाधान हुने कुरा सुनिश्चित गर्नेछ।

२) सञ्चालक समितिले व्यवस्थापनका विभिन्न तहहरूमा निष्पक्ष अभ्यास संहिताको पालना र गुनासो निवारण संयन्त्रको कार्यप्रणालीको आवधिक समीक्षाको पनि व्यवस्था गर्नेछ। यस्ता समीक्षाहरूको एकीकृत प्रतिवेदन बोर्डले तोके अनुसार नियमित अन्तरालहरूमा पेश गरिनेछ।

११. गुनासो निवारण

क) व्यवस्थापनका विभिन्न तहहरूमा निष्पक्ष अभ्यास संहिताको पालना र गुनासो निवारण संयन्त्रको कार्यप्रणालीको आवधिक समीक्षा। यस्ता समीक्षाहरूको एकीकृत प्रतिवेदन नियमित अन्तरालहरूमा बोर्डमा पेश गरिनेछ।

ख) ग्राहकहरूको हितको लागि कम्पनीका सबै शाखाहरू/स्थानहरूमा, जहाँ व्यवसाय गरिन्छ, निम्न जानकारी प्रमुख रूपमा प्रदर्शित गरिनेछ:

i. कम्पनी विरुद्ध गुनासोहरूको समाधानको लागि सम्पर्क गर्न सकिने गुनासो निवारण अधिकारीको नाम र सम्पर्क विवरणहरू (टेलिफोन / मोबाइल नम्बरहरू र ईमेल ठेगाना पनि)।

ii. यदि एक महिना भित्र गुनासो/विवादको समाधान भएन भने, ग्राहकले कम्पनीको दर्ता गरिएको कार्यालय जसको क्षेत्राधिकार अन्तर्गत पर्दछ, RBI को DNBS को क्षेत्रीय कार्यालयको प्रभारी अधिकारीलाई अपील गर्न सक्छ।

सार्वजनिक सूचनाले ग्राहकहरूलाई कम्पनीले पालना गर्ने गुनासो निवारण संयन्त्र, गुनासो निवारण अधिकारी र RBI को क्षेत्रीय कार्यालयको विवरणहरू हाइलाइट गर्ने उद्देश्यले काम गर्नेछ।

१२. गैर-बैंकिङ वित्तीय कम्पनीहरूको लागि लोकपाल योजना, २०१८ - नोडल अधिकारी/प्रमुख नोडल अधिकारीको नियुक्ति

लोकपाल योजना अन्तर्गत, कम्पनीले नोडल अधिकारीहरू (NOs) राख्नेछ जसले कम्पनीको प्रतिनिधित्व गर्ने र कम्पनी विरुद्ध दायर गरिएका गुनासोहरूको सम्बन्धमा लोकपाललाई जानकारी प्रदान गर्ने जिम्मेवारी पाउनेछन्।

प्रमुख नोडल अधिकारी (PNO) योजना अन्तर्गत लोकपाल र पुनरावेदन प्राधिकरण समक्ष कम्पनीको प्रतिनिधित्व गर्ने जिम्मेवारी, अन्य कुराहरूको अतिरिक्त, हुनेछ। प्रमुख नोडल अधिकारी ग्राहक शिक्षा तथा संरक्षण विभाग (CEPD), RBI, केन्द्रीय कार्यालयसँग समन्वय र सम्पर्क गर्ने जिम्मेवारी हुनेछ।

ग्राहकहरूको हितको लागि, व्यवसाय लेनदेन हुने शाखाहरू/स्थानहरूमा, PNOs/NOs/GROs को नाम र सम्पर्क विवरणहरू (टेलिफोन/मोबाइल नम्बरहरू साथै ईमेल ठेगानाहरू) र ग्राहकले सम्पर्क गर्न सक्ने लोकपालको नाम र सम्पर्क विवरणहरू।

योजनाका प्रमुख विशेषताहरू (अंग्रेजी, हिन्दी र स्थानीय भाषामा) तिनीहरूका सबै कार्यालयहरू र शाखाहरूमा प्रमुख रूपमा प्रदर्शित गरिनेछ ताकि कार्यालय वा शाखामा भ्रमण गर्ने व्यक्तिले जानकारीमा सजिलो पहुँच पाउन सकोस्।

लोकपाल योजना, नोडल अधिकारी र प्रमुख अधिकारीको विवरण वेबसाइटमा प्रमुख रूपमा प्रदर्शित गरिनेछ।

रिजर्भ बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, २०२१ (RBIOS, २०२१) अन्तर्गत समेटिएको कम्पनीले उक्त योजना अन्तर्गत प्रदान गरिएका निर्देशनहरूको पालना गर्नेछ।

१३. निष्पक्ष अभ्यास संहिता सञ्चार गर्ने भाषा र तरिका

माथि उल्लिखित दिशानिर्देशहरूको आधारमा निष्पक्ष अभ्यास संहिता (जुन स्थानीय भाषामा, वा ऋणीले बुझ्ने भाषामा हुनेछ) सबै कम्पनीहरूले तिनीहरूको बोर्डको स्वीकृतिमा लागू गर्नेछन्। कम्पनीलाई दिशानिर्देशहरूको दायरा बढाउने, निष्पक्ष अभ्यास संहिताको मस्यौदा तयार गर्ने स्वतन्त्रता हुनेछ, तर माथिका दिशानिर्देशहरूमा अन्तर्निहित भावनालाई कुनै पनि हिसाबले त्याग गर्ने छैन। विभिन्न सरोकारवालाहरूको जानकारीको लागि कम्पनीको वेबसाइटमा पनि राखिनेछ।

१४. वेबसाइटमा पोस्ट गर्ने

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

१५. अत्यधिक ब्याज लिने नियमन

क) सञ्चालक समितिले ऋण र अग्रिममा लाग्ने ब्याजदर निर्धारण गर्न, प्रशोधन गर्न र अन्य शुल्कहरू जस्तै कोषको लागत, मार्जिन र जोखिम प्रिमियम आदिलाई ध्यानमा राखेर ब्याजदर मोडेल लागू गर्नेछ। ब्याजदर र जोखिमको स्तरीकरणको दृष्टिकोण र विभिन्न वर्गका ऋणीहरूलाई फरक-फरक ब्याजदर लिने औचित्य ऋणी वा ग्राहकलाई आवेदन फारममा खुलासा गरिनेछ र स्वीकृति पत्रमा स्पष्ट रूपमा सूचित गरिनेछ।

ख) ब्याजदर र जोखिमको स्तरीकरणको दृष्टिकोण कम्पनीको वेबसाइटमा पनि उपलब्ध गराइनेछ। वेबसाइटमा प्रकाशित वा अन्यथा प्रकाशित जानकारी ब्याजदरमा परिवर्तन हुँदा अद्यावधिक गरिनेछ।

ग) ब्याजदर वार्षिक दर हुनेछ ताकि ऋणीलाई खातामा लाग्ने सही दरहरू बारे थाहा होस्।

कम्पनीले लिएको अत्यधिक ब्याजको बारेमा गुनासोहरू

१) रिजर्भ बैंकले एनबीएफसीद्वारा निश्चित ऋण र अग्रिममा अत्यधिक ब्याज र शुल्क लगाउने सम्बन्धमा धेरै गुनासोहरू प्राप्त गरिरहेको छ। यद्यपि ब्याजदरहरू रिजर्भ बैंकद्वारा नियमन गरिएको छैन, निश्चित स्तरभन्दा बाहिरको ब्याजदर अत्यधिक देखिन सक्छ र न त दिगो हुन सक्छ न त सामान्य वित्तीय अभ्यास अनुरूप हुन सक्छ।

२) कम्पनीको सञ्चालक समितिले ब्याजदर निर्धारण र प्रशोधन र अन्य शुल्कहरूमा उपयुक्त आन्तरिक सिद्धान्तहरू र प्रक्रियाहरू तय गर्नेछ। यस सन्दर्भमा, ऋणको सर्त र सर्तहरूको सम्बन्धमा पारदर्शिताको बारेमा निष्पक्ष अभ्यास संहितामा उल्लेख गरिएका दिशानिर्देशहरूलाई ध्यानमा राखिनेछ।

१६. वित्त पोषित सवारी साधनहरूको पुनः कब्जा

कम्पनीले ऋणीसँगको ऋण समझौतामा निर्मित पुनः कब्जा खण्ड समावेश गर्नेछ जुन कानुनी रूपमा लागू हुनेछ। पारदर्शिता सुनिश्चित गर्न, ऋण समझौताको सर्त र सर्तहरूमा निम्न सम्बन्धी प्रावधानहरू पनि समावेश गरिनेछः

- क. कब्जा लिनु अघि सूचना अवधि।
- ख. सूचना अवधि माफ गर्न सकिने परिस्थितिहरू।
- ग. धितो कब्जा गर्ने प्रक्रिया।
- घ. सम्पत्तिको बिक्री/लिलामी अघि ऋणीलाई ऋण चुक्ता गर्न दिइने अन्तिम मौका सम्बन्धी प्रावधान।
- ङ. ऋणीलाई पुनःप्राप्ति दिने प्रक्रिया, र
- ड. सम्पत्तिको बिक्री/लिलामी गर्ने प्रक्रिया।
- यस्ता नियम र सर्तहरूको प्रतिलिपि ऋणीहरूलाई उपलब्ध गराइनेछ।

१७. कम्पनीद्वारा शारीरिक/दृष्टिविहीन व्यक्तिहरूलाई ऋण सुविधा

कम्पनीले अपाङ्गताको आधारमा शारीरिक/दृष्टिविहीन आवेदकहरूलाई ऋण सुविधा सहित उत्पादन र सुविधाहरू प्रदान गर्दा भेदभाव गर्ने छैन। कम्पनीका सबै शाखाहरूले त्यस्ता व्यक्तिहरूलाई विभिन्न व्यावसायिक सुविधाहरू प्राप्त गर्न सबै सम्भव सहयोग प्रदान गर्नेछन्। कम्पनीले सबै तहका आफ्ना कर्मचारीहरूको लागि सञ्चालन गरिने सबै प्रशिक्षण कार्यक्रमहरूमा कानून र अन्तर्राष्ट्रिय महासन्धिहरूद्वारा ग्यारेन्टी गरिएका अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको अधिकार समावेश गर्ने उपयुक्त मोड्युल समावेश गर्नेछ। यसबाहेक, कम्पनीले पहिले नै स्थापित गुनासो निवारण संयन्त्र अन्तर्गत अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको गुनासोहरूको समाधान सुनिश्चित गर्नेछ।

१८. निष्पक्ष अभ्यास संहिताको समीक्षा

कम्पनीको बोर्डद्वारा पूर्व स्वीकृति लिएर संहिता समय-समयमा समीक्षाको विषय हो।

Place: Pune

Date: 17 March 2026

RAJIV BAJAJ

CHAIRMAN
