



बीआरएमपी लीजिंग एंड फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

समीक्षा का रिकॉर्ड

बीआरएमपी लीजिंग एंड फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड	
नीति शीर्षक	निष्पक्ष व्यवहार संहिता
के द्वारा बनाई गई	अनुपालन विभाग
समीक्षा एवं अनुमोदन प्राधिकरण	निदेशक मंडल
संस्करण संख्या	1
अनुमोदन का दिनांक	20-10-2025
समीक्षा चक्र	वार्षिक रूप से या निदेशक मंडल द्वारा अनुशंसित अनुसार
दस्तावेज़ की प्रकृति	केवल आंतरिक संचलन और अनुपालन उद्देश्य के लिए

विषयसूची

प्याइंट नं	अंतर्वस्तु	पेज नं.
1	परिचय	4
2	उद्देश्य	4
3	प्रमुख प्रतिबद्धताएँ	
3.1	ऋण प्राप्त करने के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया	5
3.2	ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें	6
3.3	नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का वितरण	6
3.4	संवितरण के बाद की प्रथाएँ:	7
3.5	जिम्मेदार ऋण आचरण	8
3.6	समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर का पुनर्निर्धारण:	8
3.7	ऋण की वसूली	9
4	सामान्य	10
5	विपणन और उत्पाद तालमेल	10
6	गोपनीयता	11
7	शिकायत निवारण तंत्र	11
8	वसूले जाने वाले ब्याज का विनियमन	11
9	वेबसाइट की होस्टिंग	12
10	अप्रत्याशित घटना	12
11	समीक्षा	12

1. परिचय

बीआरएमपी लीजिंग एंड फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (जिसे आगे 'कंपनी' या 'बीआरएमपी' कहा जाएगा), एक गैर-जमा लेने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी ('एनबीएफसी') है जो भारतीय रिजर्व बैंक ('आरबीआई') के साथ विधिवत पंजीकृत है और निवेश और क्रेडिट कंपनी ('आईसीसी') के रूप में बेस लेयर श्रेणी के अंतर्गत आती है।

यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता ("एफपीसी" या "संहिता") "एनबीएफसी के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता संबंधी दिशानिर्देश", मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - पैमाना आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 और आरबीआई के अन्य प्रासंगिक परिपत्रों (समय-समय पर जारी और अद्यतन) के अनुपालन में तैयार की गई है और इसका उद्देश्य उधारकर्ताओं को कंपनी द्वारा अपनाई गई प्रथाओं का एक प्रभावी अवलोकन प्रदान करना और उधारकर्ताओं को कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाना है। यह संहिता कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी प्रकार के ऋण उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है।

अतः, उक्त निर्देशों के अनुपालन में, इस संहिता को कंपनी के बोर्ड द्वारा समय-समय पर तैयार, अनुमोदित और समीक्षा की गई है। कंपनी हर समय सर्वोत्तम व्यावसायिक और ग्राहक सेवा प्रथाओं को अपनाएगी और आवश्यकतानुसार इस संहिता में उचित संशोधन करेगी।

इसे देखते हुए कंपनी ने अपने उधारकर्ताओं के साथ व्यावसायिक लेन-देन में पारदर्शिता प्रदान करने के लिए इस संहिता को अपनाया है।

निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफपीसी) का उद्देश्य निम्नलिखित क्षेत्रों को शामिल करना है:

- 1) ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण
- 2) ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें
- 3) ऋणों का वितरण, नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित
- 4) सामान्य प्रावधान और
- 5) शिकायत निवारण तंत्र

2. उद्देश्य

इस कोड के विकास के पीछे प्राथमिक उद्देश्य हैं:

(क) ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यवहार सुनिश्चित करना और न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे, निष्पक्ष और विश्वसनीय व्यवहारों को बढ़ावा देना;

(ख) ग्राहकों को उत्पाद की बेहतर समझ प्रदान करने और सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाने हेतु अधिक पारदर्शिता सुनिश्चित करना;

(ग) यह सुनिश्चित करना कि उधारकर्ताओं को लेनदेन करने से पहले उनके विचारार्थ प्रदान किए गए उत्पादों/सेवाओं के नियमों और शर्तों के बारे में व्यापक रूप से सूचित किया जाए;

(घ) प्रदान की गई सुविधा के नियमों और शर्तों के अनुरूप, उधारकर्ताओं के खातों की निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से निगरानी और प्रशासन करना;

ङ) जहाँ आवश्यक हो, वहाँ कानून की उचित प्रक्रिया का पालन करके वसूली और प्रवर्तन किया जाता है।

च) निष्पक्ष व्यवहारों से संबंधित भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित लागू विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करना।

3. प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

3.1 ऋण प्राप्त करने के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

क) ऋण आवेदन पत्र में उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी शामिल होगी, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तुत नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और भावी उधारकर्ता द्वारा एक सूचित निर्णय लिया जा सके।

ख) ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेज़ों का उल्लेख होगा/हो सकता है।

ग) ऋण आवेदन पत्र और ग्राहक को जारी किए जाने वाले स्वीकृति पत्र/टर्म शीट/एमआईडी (सबसे महत्वपूर्ण दस्तावेज़), मुख्य तथ्य पत्र में जोखिमों के वर्गीकरण के दृष्टिकोण और विभिन्न श्रेणियों के भावी उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दरें वसूलने के औचित्य का खुलासा किया जाएगा और इसे कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा। ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर जानकारी को अद्यतन किया जाएगा।

घ) कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देने की एक प्रणाली विकसित करेगी। अधिमानतः, पावती में ऋण आवेदनों के निपटान की समय-सीमा भी दर्शाई जाएगी। यदि कंपनी उधारकर्ता को ऋण प्रदान नहीं कर पाती है, तो अस्वीकृति के कारण सहित उधारकर्ता को इसकी सूचना दी जाएगी।

ङ) ऋण आवेदन पत्र में स्पष्ट रूप से वह जानकारी दी जाएगी जो कंपनी को केवाईसी मानदंडों को पूरा करने और कानूनी एवं नियामक आवश्यकताओं का पालन करने के लिए ग्राहक से एकत्र करने की आवश्यकता है। आवश्यकता पड़ने पर कंपनी अतिरिक्त जानकारी का अनुरोध कर सकती है।

च) कंपनी अपने ऋण उत्पाद सभी योग्य उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराएगी और ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेगी। हालाँकि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं में भाग लेने से नहीं रोकता है।

छ) जब किसी व्यक्ति को ऋण का गारंटर माना जाता है, तो कंपनी उसे पावती के तहत निम्नलिखित सूचना देगी।

- गारंटी पत्र/विलेख जिसमें गारंटर के रूप में देयता की शर्तें बताई गई हों

- उधारकर्ता द्वारा ऋण चुकाने में कोई चूक, जिसके लिए वह गारंटर है।

ज) उधारकर्ता के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा या संभावित उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

झ) सभी प्रकार से पूर्ण किए गए प्रत्येक ऋण आवेदन की हमारे शाखा कार्यालयों और अधिकृत कर्मियों द्वारा विधिवत पावती दी जाएगी। सभी प्रकार से पूर्ण किए गए ऋण आवेदनों के निपटान के लिए टर्नअराउंड समय (टीएटी) उत्पाद टीएटी अनुसूची के अनुसार होगा। सभी पूर्ण फाइलों के लिए, सभी डेटा और मूल्यांकन पूरा होने के बाद अधिकतम टीएटी अधिकतम 30 दिन होगा। ऋण आवेदनों के निपटान की समय-सीमा ग्राहक को बताई जाएगी।

3.2 ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

कंपनी अपने जोखिम-आधारित दृष्टिकोण और ऋण नीतियों को ध्यान में रखते हुए ऋण आवेदनों का मूल्यांकन करेगी।

ऋण स्वीकृति के मामले में, स्वीकृति पत्र में स्वीकृत ऋण राशि के साथ-साथ वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियम व शर्तें शामिल होंगी। बीआरएमपी ऋण समझौते में देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज का उल्लेख मोटे अक्षरों में करेगा और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों व शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगा।

ब्याज और अन्य शुल्कों के निर्धारण के लिए उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएँ निर्धारित की जाएँगी और व्यावसायिक आवश्यकताओं, नियामक और ग्राहक भावनाओं, बाजार प्रथाओं आदि को ध्यान में रखते हुए उनकी समीक्षा की जाएगी। उधारकर्ता द्वारा सूचित नियमों व शर्तों की स्वीकृति कंपनी द्वारा अपने रिकॉर्ड में सुरक्षित रखी जाएगी। कंपनी ग्राहक द्वारा ऋण वितरण के समय उधारकर्ता को अनुसूची(ओं) और अनुलग्नकों सहित ऋण समझौते की प्रति प्रदान करेगी।

3.3 नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण वितरण.

क) कंपनी, संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना उधारकर्ता को देगी। बीआरएमपी यह भी सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही लागू हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।

ख) ऋण की देर से चुकौती के लिए कंपनी द्वारा लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज का उल्लेख ऋण समझौते/स्वीकृति पत्र में उचित रूप से किया जाएगा।

ग) समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों/संपार्श्विक की मांग करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

घ) ऋण समझौते में पुनः कब्जा करने का एक अंतर्निहित प्रावधान होगा और इसमें कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि, जिन परिस्थितियों में नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है, प्रतिभूति पर कब्जा लेने की प्रक्रिया, संपत्ति/परिसंपत्तियों की बिक्री/नीलामी से पहले ऋणदाता को ऋण चुकाने का अंतिम अवसर देने का प्रावधान, ऋणदाता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया और संपत्ति/परिसंपत्तियों की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया से संबंधित प्रावधान भी शामिल होंगे।

ड) कंपनी सभी बकाया राशि के भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, बशर्ते कि बीआरएमपी का ऋणदाता के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि इस तरह के सेट-ऑफ अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो ऋणदाता को शेष दावों के बारे में पूरी जानकारी और उन शर्तों के बारे में सूचना दी जाएगी जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

च) ऋण के साथ-साथ अन्य देय राशि, यदि कोई हो, का पूर्ण और अंतिम भुगतान होने की स्थिति में, कंपनी द्वारा उधारकर्ता/ग्राहक से अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर "कोई बकाया राशि नहीं" प्रमाणपत्र जारी किया जाएगा।

छ) ऋण के संबंध में सभी सूचनाएं, पत्राचार ग्राहक द्वारा ऋण आवेदन पत्र में चुनी गई भाषा में किए जाएंगे।

ह) ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क:

i. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि विलंबित भुगतान के लिए दंडात्मक शुल्क का मुख्य तथ्य पत्रक सहित अनुबंध में उचित रूप से उल्लेख किया गया है।

ii. कंपनी दंडात्मक शुल्क के बदले ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगी।

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

iv. 'व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक शुल्क, भौतिक नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होगा।

v. दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण कंपनी द्वारा ऋण अनुबंध और मुख्य तथ्य विवरण (KFS) में ग्राहकों के समक्ष स्पष्ट रूप से प्रकट किए जाएंगे, और कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाएंगे।

vi. जब भी ऋण की शर्तों का पालन न करने के बारे में उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाएंगे, तो लागू दंडात्मक शुल्कों की सूचना दी जाएगी। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने के किसी भी मामले और उसके कारण की भी सूचना दी जाएगी।

3.4 संवितरण के बाद की प्रथाएँ:

क) ऋण समझौते के तहत भुगतान वापस लेने/तेजी से करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का कोई भी निर्णय, ऋण समझौते के अनुरूप ग्राहक को सूचना देने के बाद लिया जाएगा।

ख) कंपनी सभी बकाया राशि के भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली होने पर सभी प्रतिभूतियों/संपार्श्विकों को छोड़ देगी, बशर्ते कि कंपनी के पास ग्राहक के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि इस तरह के सेट-ऑफ अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो ग्राहक को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी के साथ इसकी सूचना दी जाएगी जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

3.5 जिम्मेदार ऋण आचरण

भविष्य में ग्राहकों की शिकायतों और विवादों से बचने के लिए, कंपनी पूर्ण पुनर्भुगतान प्राप्त होने और ऋण खाता बंद होने पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करने में सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाएगी।

क) कंपनी ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान की तिथि से 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्क हटाएगी।

ख) उधारकर्ता को अपनी पसंद के अनुसार, मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ या तो उस बैंकिंग आउटलेट/शाखा से, जहाँ ऋण खाता सेवा प्रदान की गई थी, या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से, जहाँ दस्तावेज़ उपलब्ध हों, प्राप्त करने का विकल्प दिया जाएगा।

ग) मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ों की वापसी की समय-सीमा और स्थान प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में उल्लिखित किया जाएगा।

घ) एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक घटना से निपटने के लिए, एनबीएफसी के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों की वापसी के लिए एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया होगी।

3.6 समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर का पुनर्निर्धारण:

क) कंपनी ईएमआई आधारित फ्लोटिंग रेट ऋणों की स्वीकृति के समय उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता पर विचार करेगी ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ऋण की अवधि के दौरान ब्याज दरों में संभावित वृद्धि की स्थिति में, अवधि बढ़ाने और/या ईएमआई बढ़ाने के लिए पर्याप्त हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध हो। कंपनी ने कार्यान्वयन और अनुपालन हेतु निम्नलिखित आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए एक उपयुक्त नीतिगत ढाँचा तैयार किया है:

i. स्वीकृति के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को ऋण पर ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित करेगी, जिससे ईएमआई और/या अवधि या दोनों में परिवर्तन हो सकता है। इसके बाद, उपरोक्त के कारण ईएमआई/अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि के बारे में उधारकर्ता को उचित माध्यम से तुरंत सूचित किया जाएगा।

ii. ब्याज दरों के पुनर्निर्धारण के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को अपनी बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगी। नीति, अन्य बातों के साथ-साथ, यह भी निर्दिष्ट कर सकती है कि ऋणदाता को ऋण की अवधि के दौरान कितनी बार स्विच करने की अनुमति होगी।

iii. उधारकर्ताओं को (क) ईएमआई में वृद्धि या अवधि में वृद्धि या दोनों विकल्पों के संयोजन का विकल्प चुनने का विकल्प भी दिया जाएगा; और (ख) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करने का विकल्प भी दिया जाएगा। फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड का अधिरोपण मौजूदा निर्देशों के अधीन होगा।

iv. ऋणों को फ्लोटिंग से फिक्स्ड रेट में बदलने के लिए सभी लागू शुल्क और उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग से संबंधित कोई भी अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागत, स्वीकृति पत्र में और कंपनी द्वारा समय-समय पर ऐसे शुल्कों/लागतों में संशोधन के समय पारदर्शी रूप से प्रकट की जाएगी।

v. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग रेट ऋण के मामले में अवधि में वृद्धि के परिणामस्वरूप ऋणात्मक परिशोधन न हो।

vi. कंपनी प्रत्येक तिमाही के अंत में, उचित माध्यमों से, उधारकर्ताओं के साथ एक विवरण साझा/उपलब्ध कराएगी, जिसमें कम से कम, अब तक वसूले गए मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) का उल्लेख होगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि विवरण सरल हों और उधारकर्ता को आसानी से समझ में आ जाएँ।

ख) समान मासिक किस्त ऋणों के अलावा, ये निर्देश, यथावश्यक परिवर्तनों सहित, विभिन्न आवधिकताओं वाले सभी समान किस्त-आधारित ऋणों पर भी लागू होंगे।

3.7 ऋणों की वसूली

क) ग्राहक को ऋण देते समय, बीआरएमपी ग्राहक को किस्त राशि, अवधि, बाउंस शुल्क, दंडात्मक ब्याज, दंडात्मक शुल्क और पुनर्भुगतान की आवधिकता सहित पुनर्भुगतान प्रक्रिया समझाएगा। हालाँकि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो ऋण बकाया राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक निर्धारित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत रूप से जाकर याद दिलाना और/या यदि कोई हो, तो सुरक्षा राशि वापस लेना शामिल होगा।

ख) इसके अतिरिक्त, ऋण या प्रतिभूति संबंधी दस्तावेज़ में प्रतिभूति हित लागू करने और/या संपार्श्विक संपत्ति पर पुनः कब्ज़ा करने की शर्तों का स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाएगा। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, उक्त शर्तों में निम्नलिखित का उल्लेख होगा:

i. कब्ज़ा लेने से पहले सूचना अवधि;

ii. वे परिस्थितियाँ जिनके तहत सूचना अवधि में छूट दी जा सकती है;

iii. प्रतिभूति पर कब्ज़ा लेने की प्रक्रिया;

iv. संपत्ति/परिसंपत्तियों की बिक्री/नीलामी से पहले ग्राहक को ऋण चुकाने का अंतिम अवसर दिए जाने का प्रावधान;

v. ग्राहक को पुनः कब्ज़ा देने की प्रक्रिया; और

vi. संपत्ति/परिसंपत्तियों की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

ग) ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी या उसके एजेंट केवल उन्हीं उपायों का सहारा लेंगे जो कानूनी और वैध रूप से उनके लिए उपलब्ध हैं और ऋण वसूली के प्रयासों में किसी भी व्यक्ति के खिलाफ मौखिक या शारीरिक रूप से किसी भी प्रकार की धमकी या उत्पीड़न का सहारा नहीं लेंगे, जिसमें सार्वजनिक रूप से अपमानित करने या देनदारों के परिवार के सदस्यों, रेफरी और दोस्तों की गोपनीयता में दखल देने के इरादे से किए गए कार्य, मोबाइल पर या सोशल मीडिया के माध्यम से अनुचित संदेश भेजना, धमकी भरे और/या गुमनाम कॉल करना, उधारकर्ता को लगातार कॉल करना और/या उधारकर्ता को अतिदेय ऋणों की वसूली

के लिए सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद कॉल करना, झूठे और भ्रामक प्रतिनिधित्व करना शामिल है, और ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग नहीं करेंगे, आदि।

कंपनी यह सुनिश्चित करने का पूरा प्रयास करेगी कि उसके कर्मचारी ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।

घ) उपर्युक्त के अनुरूप, कंपनी के अधिकृत कार्मिकों द्वारा ग्राहकों से बकाया राशि के संग्रहण/वसूली के दौरान पालन की जाने वाली आचार संहिता कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई गई है।

4. सामान्य

क) कंपनी ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में उल्लिखित उद्देश्यों को छोड़कर, ऋणदाता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी (जब तक कि ऋणदाता द्वारा पूर्व में प्रकट न की गई कोई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आ गई हो)।

ख) ऋणदाता से ऋणदाता खाते के हस्तांतरण हेतु अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा, अर्थात् आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्ति की तिथि से 21 (इक्कीस) दिनों के भीतर सूचित की जानी चाहिए। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

ग) ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न जैसे कि ऋणदाताओं को बार-बार परेशान करना, ऋण वसूली के लिए बाहुबल का प्रयोग आदि का सहारा नहीं लेगी।

घ) ग्राहक सुरक्षा के उपाय के रूप में और बैंकों तथा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के ऋणदाताओं द्वारा विभिन्न ऋणों के पूर्व भुगतान के संबंध में एकरूपता लाने के लिए, कंपनी व्यक्तिगत ऋणदाताओं को स्वीकृत सभी अस्थायी दर वाले सावधि ऋणों पर फौजदारी शुल्क/पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

ई) बीआरएमपी अपने शाखा कार्यालय के बंद होने/स्थानांतरित होने की स्थिति में उधारकर्ता को सूचित करेगा।

5. विपणन और उत्पाद तालमेल

क) बीआरएमपी यह सुनिश्चित करेगा कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, निष्पक्ष और भ्रामक न हों।

ख) बीआरएमपी ग्राहकों को वित्तीय उत्पादों की एक पूरी श्रृंखला प्रदान करेगा जिसके लिए ग्राहक पात्र होंगे। इनमें से कुछ उत्पाद/सेवाएँ उसके अपने उत्पाद होंगे; कुछ अन्य उत्पाद समूह या सहयोगी कंपनियों और उन कंपनियों के उत्पाद हो सकते हैं जिनके साथ बीआरएमपी की व्यवस्था हो सकती है।

ग) बीआरएमपी का प्रयास होगा कि वह अपने ग्राहकों को इन उत्पादों की क्रॉस-सेलिंग करके विभिन्न वित्तीय सेवाओं और वित्तीय उत्पादों के बीच तालमेल स्थापित करे।

6. गोपनीयता

क) जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत न किया जाए, बीआरएमपी सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगा।

ख) बीआरएमपी निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों को छोड़कर, समूह के भीतर किसी अन्य संस्था को लेनदेन का विवरण नहीं बताएगा।

i. यदि बीआरएमपीको वैधानिक या नियामक कानूनों के तहत जानकारी प्रदान करनी हो।

ii. यदि जनता के प्रति यह जानकारी प्रकट करना उनका कर्तव्य हो।

iii. यदि उनके हित में हमें यह जानकारी प्रदान करना आवश्यक हो (जैसे धोखाधड़ी की रोकथाम)। बीआरएमपी इस कारण का उपयोग विपणन उद्देश्य से ग्राहकों के बारे में जानकारी किसी अन्य व्यक्ति (समूह कंपनियों सहित) को देने के लिए नहीं करेगा।

iv. यदि बीआरएमपी ने अन्य उत्पाद या सेवाएँ प्रदान करने के लिए अपने समूह/सहयोगियों/संस्थाओं या कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए ग्राहकों की अनुमति ली हो (उदाहरण के लिए ऋण स्वीकृति के समय)।

7. शिकायत निवारण तंत्र

श्री अधीर कुंटावार, कंपनी सचिव, ईमेल पता: gro@brmp.co.in, निष्पक्ष आचरण संहिता के अंतर्गत शिकायत निवारण अधिकारी हैं, जिनसे कंपनी के विरुद्ध शिकायतों के समाधान के लिए जनता संपर्क कर सकती है। कंपनी के ग्राहकों के लाभार्थ, कंपनी द्वारा अपनाई गई शिकायत निवारण प्रणाली सहित "शिकायतों" से संबंधित उपरोक्त जानकारी उसकी शाखाओं में प्रदर्शित की जाती है। यदि ग्राहक समाधान से संतुष्ट नहीं है या कंपनी में शिकायत दर्ज कराने के 30 दिनों के भीतर उसे कोई समाधान नहीं मिला है, तो वह 'रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना 2021' ("योजना") के अनुसार, जिसकी एक प्रति कंपनी की वेबसाइट (brmp.co.in) पर अपलोड की गई है, RBI लोकपाल के समक्ष अपील कर सकता है।

8. अधिकृत उद्यम का उद्यम:

क) कंपनी ने ऋणों और अग्रिमों पर ली जाने वाली ब्याज दर, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण हेतु एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है, जिसमें निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों पर विचार किया जाएगा। ब्याज दर, जोखिम के वर्गीकरण हेतु दृष्टिकोण और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

ख) ब्याज दर वार्षिकीकृत होगी ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगने वाली सटीक दरों की जानकारी हो।

ग) कंपनी का बोर्ड ब्याज दरों और प्रसंस्करण तथा अन्य शुल्कों के निर्धारण हेतु उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगा।

9. वेबसाइट पर होस्टिंग

विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर स्थानीय भाषाओं में निष्पक्ष व्यवहार संहिता डाली जाएगी।

10. अप्रत्याशित घटना

बीआरएमपी द्वारा उल्लिखित और की गई विभिन्न प्रतिबद्धताएँ सामान्य परिचालन परिवेश में लागू होती हैं। अप्रत्याशित घटना की स्थिति में, बीआरएमपी ग्राहक(ग्राहकों), अन्य हितधारकों और आम जनता की पूर्ण संतुष्टि के लिए एफपीसी के अंतर्गत अपनी प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में सक्षम नहीं होगा।

11. समीक्षा

कंपनी अपने अनुभव और इस संबंध में **RBI** द्वारा जारी किए जाने वाले नए दिशानिर्देशों (यदि कोई हों) के आधार पर, आवश्यकतानुसार समय-समय पर उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा और परिशोधन करेगी।

यदि किसी भी समय इस संहिता और संबंधित प्राधिकारियों द्वारा जारी किसी भी विनियम, नियम, दिशानिर्देश, अधिसूचना, स्पष्टीकरण, परिपत्र, मास्टर परिपत्र/निर्देश ("नियामक प्रावधान") के बीच व्याख्या/सूचना का कोई टकराव उत्पन्न होता है, तो नियामक प्रावधानों की व्याख्या ही मान्य होगी। नियामक प्रावधानों में किसी भी संशोधन और/या स्पष्टीकरण के मामले में, यह संहिता नियामक प्रावधानों के अनुसार निर्दिष्ट प्रभावी तिथि से तदनुसार संशोधित मानी जाएगी।

*****पॉलिसी दस्तावेज़ का अंत*****