



बीआरएमपी लीजिंग एंड फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

योग्य सराव संहिता

पुनरावलोकनाची नोंद

बीआरएमपी लीजिंग एंड फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड	
धोरण शीर्षक	योग्य सराव संहिता
यांनी तयार केले	अनुपालन विभाग
पुनरावलोकन आणि मान्यता देणारा अधिकारी	संचालक मंडळ
आवृत्ती क्र.	१
मंजूरीची तारीख	२०-१०-२०२५
पुनरावलोकन सायकल	दरवर्षी किंवा संचालक मंडळाच्या शिफारसीनुसार
दस्तऐवजाचे स्वरूप	अंतर्गत परिसंचरण आणि फक्त अनुपालन हेतूसाठी

सामग्री सारणी

मुद्दा क्रमांक	सामग्री	पृष्ठ क्रमांक
१	परिचय	4
२	उद्दिष्टे	4
३	प्रमुख वचनबद्धता	
	३.१ कर्ज मिळविण्यासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया	5
	३.२ कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती	6
	३.३ अटी आणि शर्तीमध्ये बदलांसह कर्जाचे वितरण	7
	३.४ वितरणानंतरच्या पद्धती	8
	३.५ जबाबदार कर्ज देण्याचे आचरण	8
	३.६ समान मासिक हप्त्यांवर (EMI) आधारित वैयक्तिक कर्जांवर फ्लोटिंग व्याजदर रीसेट करणे:	9
	३.७ कर्जाची वसुली	10
४	सामान्य	11
५	विपणन आणि उत्पादन समन्वय	12
६	गोपनीयता	12
७	तक्रार निवारण यंत्रणा	13
८	आकारल्या जाणाऱ्या व्याजाचे नियमन	13
९	वेबसाइट होस्टिंग	13
१०	फोर्स मॅज्योर	14
११	पुनरावलोकन	14

१.परिचय

बीआरएमपी लीजिंग अँड फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड (यापुढे 'कंपनी' किंवा 'बीआरएमपी' म्हणून संदर्भित), ही एक नॉन-डिपॉझिट स्वीकारणारी नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी ('एनबीएफसी') आहे जी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ('आरबीआय') मध्ये रीतसर नोंदणीकृत आहे आणि ती गुंतवणूक आणि क्रेडिट कंपनी ('आयसीसी') म्हणून बेस लेयर श्रेणीत येते.

ही फेअर प्रॅक्टिस कोड ("एफपीसी" किंवा "कोड") "एनबीएफसींसाठी फेअर प्रॅक्टिस कोडवरील मार्गदर्शक तत्वे", मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) डायरेक्शन्स, २०२३ आणि आरबीआयच्या इतर संबंधित परिपत्रकांचे (वेळोवेळी जारी आणि अद्यतनित) पालन करून तयार करण्यात आली आहे आणि तिचा उद्देश तिच्या कर्जदारांना कंपनीने पाळलेल्या पद्धतींचा प्रभावी आढावा देणे आणि कर्जदारांना कंपनीने देऊ केलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांबाबत माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास सक्षम करणे आहे. ही कोड कंपनीने देऊ केलेल्या सर्व प्रकारच्या कर्ज उत्पादने आणि सेवांना लागू होते.

म्हणून, या निर्देशांचे पालन करून, कंपनीच्या मंडळाने वेळोवेळी ही कोड तयार केली, मंजूर केली आणि पुनरावलोकन केली आहे. कंपनी नेहमीच वेळोवेळी 'सर्वोत्तम व्यवसाय आणि ग्राहक सेवा पद्धती' स्वीकारेल आणि या कोडमध्ये आवश्यकतेनुसार योग्य 'सुधारणा' करेल.

हे लक्षात घेता कंपनीने कर्जदारांसोबतच्या व्यवसाय व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता आणण्यासाठी हा कोड स्वीकारला आहे.

फेअर प्रॅक्टिस कोड (FPC) खालील क्षेत्रांना व्यापण्यासाठी आहे:

- १) कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया
- २) कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती
- ३) कर्जाचे वितरण, अटी आणि शर्तीमध्ये बदलांसह
- ४) सामान्य तरतुदी आणि
- ५) तक्रार निवारण यंत्रणा

२. उद्दिष्टे

या संहितेच्या विकासामागील प्राथमिक उद्दिष्टे आहेत:

(अ) ग्राहकांशी व्यवहार करताना निष्पक्ष व्यवहार सुनिश्चित करणे आणि किमान मानके निश्चित करून चांगल्या, निष्पक्ष आणि विश्वासाह पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;

(ब) ग्राहकांना उत्पादनाची चांगली समज आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास सक्षम करण्यासाठी

अधिक पारदर्शकता सुनिश्चित करणे;

(क) व्यवहार करण्यापूर्वी कर्जदारांना प्रदान केलेल्या उत्पादनांच्या/सेवांच्या अटी आणि शर्तीबद्दल व्यापक पद्धतीने सल्ला दिला जातो याची खात्री करणे;

(ड) प्रदान केलेल्या सुविधेच्या अटी आणि शर्तीशी सुसंगत निष्पक्ष आणि पारदर्शक पद्धतीने कर्जदारांच्या खात्यांचे निरीक्षण आणि व्यवस्थापन करणे;

ई) आवश्यक असल्यास, कायद्याच्या योग्य प्रक्रियेचे पालन करून वसुली आणि अंमलबजावणी केली जाते.

फ) निष्पक्ष व्यवहारांशी संबंधित आरबीआयने विहित केलेल्या लागू नियमांचे पालन सुनिश्चित करणे.

३. प्रमुख वचनबद्धता

३.१ कर्ज मिळविण्यासाठी आणि त्यांच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज

अ) कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल जी कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करते, जेणेकरून इतर एनबीएफसींनी देऊ केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि संभाव्य कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.

ब) कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये अर्जासह सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रे दर्शविली पाहिजेत.

क) कर्ज अर्ज फॉर्म आणि मंजूरी पत्र / टर्म शीट / एमआयडी (सर्वात महत्वाचे दस्तऐवज), ग्राहकांना जारी केलेले मुख्य तथ्य पत्र, जोखमीचे श्रेणीकरण करण्याचा दृष्टिकोन आणि संभाव्य कर्जदाराच्या वेगवेगळ्या श्रेणींना वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क उघड करेल आणि ते कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध करून दिले जाईल. व्याजदरात बदल झाल्यावर ही माहिती अद्यतनित केली जाईल.

ड) कंपनी सर्व कर्ज अर्जांच्या पावतीची पावती देण्याची एक प्रणाली तयार करेल. शक्यतो, कर्ज अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील हे देखील पोचपावतीमध्ये दर्शविले जाईल. जर कंपनी कर्जदाराला कर्ज देऊ शकत नसेल, तर ते नाकारण्याचे कारण कर्जदाराला कळवले जाईल.

इ) कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये केवायसी नियमांची पूर्तता करण्यासाठी आणि कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी कंपनीला ग्राहकांकडून कोणती माहिती गोळा करावी लागेल हे स्पष्टपणे नमूद केले असेल. आवश्यक असल्यास कंपनी अतिरिक्त माहितीची विनंती करू शकते.

च) कंपनी सर्व पात्र कर्जदारांना तिची कर्ज उत्पादने उपलब्ध करून देईल आणि कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तथापि, यामुळे कंपनीला समाजाच्या विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजनांमध्ये सहभागी होण्यापासून रोखले जात नाही.

जी) जेव्हा एखाद्या व्यक्तीला कर्जाचा हमीदार मानले जाते, तेव्हा कंपनी त्याला/तिला खालील गोष्टींची पोचपावती देऊन कळवेल.

- हमीदार म्हणून दायित्वाच्या अटी दर्शविणारे हमीपत्र/हमीपत्र
- कर्जदार ज्याला तो/ती हमीदार म्हणून उभा आहे त्याने कर्जाची सेवा करण्यात कोणतीही चूक केली.

ह) कर्जदाराशी सर्व संपर्क स्थानिक भाषेत किंवा संभाव्य कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असावा.

मी) सर्व बाबतीत पूर्ण केलेला प्रत्येक कर्ज अर्ज आमच्या शाखा कार्यालये आणि अधिकृत कर्मचाऱ्यांकडून योग्यरित्या पोचपावती मिळवली जाईल. सर्व बाबतीत पूर्ण केलेले कर्ज अर्ज निकाली काढण्यासाठी टर्नअराउंड वेळ (TAT) सर्व पूर्ण फायलींसाठी उत्पादन TAT वेळापत्रकानुसार असेल. सर्व डेटा आणि मूल्यांकन पूर्ण झाल्यानंतर जास्तीत जास्त TAT जास्तीत जास्त 30 दिवस असेल. कर्ज अर्ज निकाली काढण्यासाठीचा कालावधी ग्राहकांना सूचित केला जाईल.

३.२ कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

कंपनी कर्ज अर्जाचे मूल्यांकन कंपनीच्या जोखीम-आधारित दृष्टिकोन आणि क्रेडिट धोरणांचा विचार करून करेल.

कर्ज मंजूर करण्याच्या बाबतीत, मंजूरी पत्रात कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर आणि अर्ज करण्याची पद्धत यासह अटी आणि शर्तीचा समावेश असेल. बीआरएमपी कर्ज करारात उशिरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणारा दंडात्मक व्याज ठळक अक्षरात नमूद करेल आणि कर्जदाराने या अटी आणि शर्तीची स्वीकृती त्याच्या रेकॉर्डवर ठेवेल.

व्याज आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्वे आणि प्रक्रिया निश्चित केल्या जातील आणि व्यवसायाच्या गरजा, नियामक आणि ग्राहकांच्या भावना, बाजार पद्धती इत्यादी लक्षात घेऊन त्यांचा आढावा घेतला जाईल. कर्जदाराने कळवलेल्या अटी आणि शर्तीची स्वीकृती कंपनी तिच्या रेकॉर्डमध्ये जतन करेल. कंपनी कर्जदाराला कर्जाच्या वाटपाच्या वेळी कर्ज कराराची प्रत, वेळापत्रक(ने) आणि परिशिष्ट(ने) कर्जदाराला देईल.

३.३ अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण.

अ) कर्ज वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींसह अटी आणि शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास कंपनी कर्जदाराला सूचना देईल. बीआरएमपी हे देखील सुनिश्चित करेल की व्याजदर आणि शुल्कांमध्ये बदल केवळ संभाव्यपणे केले जातील. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारात समाविष्ट केली जाईल.

ब) कर्जाच्या उशिरा परतफेडीसाठी कंपनीकडून आकारण्यात येणारा दंडात्मक व्याज कर्ज करार/मंजुरी पत्रात योग्यरित्या नमूद केला जाईल.

क) करारांतर्गत देयक किंवा कामगिरी परत मागवण्याचा/वेग वाढवण्याचा किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज/संपाश्विक मिळविण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.

ड) कर्ज करारात एक अंतर्निहित पुनर्ताब्दी कलम असेल आणि त्यात ताबा घेण्यापूर्वीच्या सूचना कालावधी, सूचना कालावधी कोणत्या परिस्थितीत माफ करता येतो, तारण ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया, मालमत्ता/मालमतेच्या विक्री/लिलावापूर्वी कर्जदाराला कर्ज परतफेड करण्याची अंतिम संधी देण्याची तरतूद, कर्जदाराला पुनर्ताब्दी देण्याची प्रक्रिया आणि मालमत्ता/मालमतेच्या विक्री/लिलावाची प्रक्रिया यासंबंधी तरतूदी असतील.

इ) कंपनी सर्व देणी परतफेड केल्यानंतर किंवा कर्जाची थकबाकी रक्कम वसूल झाल्यानंतर सर्व सिक्युरिटीज सोडेल, जर बीआरएमपी कर्जदाराविरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कायदेशीर हक्क किंवा धारणाधिकार असेल. जर अशा सेट ऑफचा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याचे निराकरण/भरणे होईपर्यंत कंपनी कोणत्या अटीनुसार सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह सूचना दिली जाईल.

च) कर्जाची पूर्ण आणि अंतिम परतफेड झाल्यास, इतर देणी असल्यास, कर्जदाराकडून / ग्राहकाकडून विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत कंपनीकडून "कोणतीही थकबाकी नाही" प्रमाणपत्र जारी केले जाईल.

जी) कर्जासंदर्भातील सर्व सूचना, पत्रव्यवहार कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये क्लायंटने निवडलेल्या भाषेत केला जाईल.

h) कर्ज खात्यांमध्ये दंडात्मक शुल्क:

i. कंपनीने खात्री करावी की उशिरा देयक भरण्यासाठी दंडात्मक शुल्क हे करारात योग्यरित्या नमूद केले आहे ज्यात मुख्य तथ्य पत्रक समाविष्ट आहे.

- ii. कंपनी दंडात्मक शुल्काएवजी व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही.
- iii. दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी असेल आणि कर्ज कराराच्या मूलभूत अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्यास त्यानुसार असेल, विशिष्ट कर्ज / उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता.
- iv. 'व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क हे मूलभूत अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल वैयक्तिक कर्जदारांना लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त नसावे.
- v. दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कंपनीने कर्ज करार आणि मुख्य तथ्य विधान (KFS) मध्ये ग्राहकांना स्पष्टपणे उघड केले पाहिजे आणि ते कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केले पाहिजे.
- vi. कर्जदारांना कर्जाच्या महत्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवली जातात तेव्हा, लागू असलेले दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. शिवाय, दंडात्मक शुल्क आकारल्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.

३.४ वितरणानंतरच्या पद्धती:

अ) कर्ज करारानुसार कर्ज परत मागण्याचा / पेमेंट वाढवण्याचा किंवा कामगिरी वाढवण्याचा किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज मागण्याचा कोणताही निर्णय, कर्ज करारानुसार ग्राहकाला सूचना दिल्यानंतर घेतला जाईल.

ब) कंपनी सर्व देयके परत केल्यानंतर किंवा कर्जाची थकबाकीची रक्कम वसूल झाल्यानंतर सर्व सिक्युरिटीज/संपाश्विक सोडेल, जर कंपनीला ग्राहकाविरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कायदेशीर हक्क किंवा धारणाधिकार असेल. जर अशा सेट ऑफचा अधिकार वापरायचा असेल, तर ग्राहकाला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याचे निराकरण/भरणे होईपर्यंत कंपनी कोणत्या अटीनुसार सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह सूचना दिली जाईल.

३.५ जबाबदार कर्ज व्यवहार

भविष्यात ग्राहकांच्या तक्रारी आणि वाद टाळण्यासाठी, संपूर्ण परतफेड मिळाल्यानंतर आणि कर्ज खाते बंद झाल्यानंतर जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे जारी करण्यासाठी कंपनी सर्वोत्तम पद्धतीचा अवलंब करेल.

अ) कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंटच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत कंपनी सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे जारी करेल आणि कोणत्याही रजिस्ट्रीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल.

ब) कर्जदाराला तिच्या/त्याच्या पसंतीनुसार, कर्ज खाते सेवा दिलेल्या बँकिंग आउटलेट/शाखेतून किंवा कागदपत्रे उपलब्ध असलेल्या कंपनीच्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून मूळ जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल.

क) मूळ जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे परत करण्याची वेळ आणि ठिकाण प्रभावी तारखेला किंवा नंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रांमध्ये नमूद केले जाईल.

ड) एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेला तोंड देण्यासाठी, एनबीएफसीकडे मूळ जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे कायदेशीर वारसांना परत करण्यासाठी एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया असेल.

३.६ समान मासिक हप्त्यांवर (ईएमआय) आधारित कर्जावरील फ्लोटिंग व्याजदर रीसेट करणे:

अ) कर्जाच्या कालावधीत व्याजदरात वाढ होण्याची शक्यता असल्यास, मुदत वाढवण्यासाठी आणि/किंवा मुदतवाढीसाठी पुरेसा मर्जिन उपलब्ध आहे याची खात्री करण्यासाठी कंपनी ईएमआय आधारित फ्लोटिंग रेट कर्ज मंजूर करताना कर्जदारांच्या परतफेडीच्या क्षमतेचा विचार करेल. अंमलबजावणी आणि अनुपालनासाठी खालील आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी कंपनीने योग्य धोरणात्मक चौकट तयार केली आहे:

i. मंजूरीच्या वेळी, कंपनी कर्जदारांना कर्जावरील व्याजदरातील बदलामुळे EMI आणि/किंवा कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये बदल होऊ शकतात अशा संभाव्य परिणामांबद्दल स्पष्टपणे कळवेल. त्यानंतर, वरील कारणांमुळे EMI/ कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ झाल्यास, योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदाराला त्वरित कळवले जाईल.

ii. व्याजदर रीसेट करताना, कंपनी कर्जदारांना त्यांच्या बोर्डांने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार निश्चित दरावर स्विक करण्याचा पर्याय प्रदान करेल. धोरण, इतर गोष्टींबरोबरच, कर्जाच्या कालावधी दरम्यान कर्जदाराला किती वेळा स्विक करण्याची परवानगी दिली जाईल हे देखील निर्दिष्ट करू शकते.

iii. कर्जदारांना (अ) EMI मध्ये वाढ किंवा कालावधी वाढवणे किंवा दोन्ही पर्यायांच्या संयोजनासाठी; आणि (ब) कर्जाच्या कालावधी दरम्यान कोणत्याही वेळी अंशतः किंवा पूर्णतः प्रीपेमेंट करण्याचा पर्याय देखील दिला जाईल. फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट दंडाची आकारणी विद्यमान सूचनांच्या अधीन असेल.

iv. कर्जाचे फ्लोटिंग वरून फिक्स्ड रेटवर स्विच करण्यासाठी लागू असलेले सर्व शुल्क आणि वरील पर्यायांच्या वापराशी संबंधित इतर कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च कंपनीने वेळोवेळी अशा शुल्क/खर्चाच्या सुधारणांच्या वेळी पारदर्शकपणे उघड केले पाहिजेत.

v. फ्लोटिंग रेट कर्जाच्या बाबतीत कालावधी वाढल्याने नकारात्मक कर्जमाफी होणार नाही याची कंपनी खात्री करेल.

vi. कंपनी प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदारांना एक विवरणपत्र शेअर करेल / उपलब्ध करून देईल ज्यामध्ये किमान, आजपर्यंत वसूल केलेले मुद्दल आणि व्याज, ईएमआय रक्कम, शिल्लक ईएमआयची संख्या आणि कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी वार्षिक व्याजदर / वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) यांचा समावेश असेल. कंपनी खात्री करेल की स्टेटमेंट कर्जदाराला सोपे आणि सहज समजतील.

ब) समान मासिक हप्ते कर्जाव्यतिरिक्त, या सूचना वेगवेगळ्या कालावधीच्या सर्व समान हप्ते-आधारित कर्जांना देखील लागू होतील, बदलानुसार.

3.6 कर्जाची वसुली

अ) ग्राहकांना कर्ज देताना, बीआरएमपी ग्राहकांना हप्त्याची रक्कम, कालावधी, बाउन्स शुल्क, दंडात्मक व्याज, दंडात्मक शुल्क आणि परतफेडीची कालावधी यासह परतफेड प्रक्रिया समजावून सांगेल. तथापि, जर ग्राहक परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन करत नसेल, तर कर्जाची परतफेड करण्यासाठी देशातील कायद्यांनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया अवलंबली जाईल. या प्रक्रियेत ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा जर काही असेल तर ती परतफेड करून आठवण करून देणे समाविष्ट असेल.

ब) याव्यतिरिक्त, कर्ज किंवा सुरक्षा संबंधित कागदपत्रात मालमतेचे सुरक्षा व्याज आणि/किंवा पुनर्ताब्दी लागू करण्यासाठीच्या अटी आणि शर्ती स्पष्टपणे नमूद केल्या पाहिजेत. पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, वरील अटींमध्ये पुढील गोष्टींचा समावेश असेल:

i. ताबा घेण्यापूर्वी सूचना कालावधी;

- ii. ज्या परिस्थितीत सूचना कालावधी माफ केला जाऊ शकतो;
- iii. सुरक्षा ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया;
- iv. मालमत्ता/मालमतेच्या विक्री/लिलावापूर्वी ग्राहकाला कर्जाची परतफेड करण्याची अंतिम संधी देण्याची तरतूद;
- v. ग्राहकांना ताब्यात देण्याची प्रक्रिया; आणि
- vi. मालमत्ता/मालमतेच्या विक्री/लिलावाची प्रक्रिया.

क) कर्ज वसूल करण्याच्या बाबतीत, कंपनी किंवा तिचे एजंट केवळ कायदेशीर आणि कायदेशीररित्या उपलब्ध असलेल्या उपाययोजनांचा अवलंब करतील आणि कर्ज वसूल करण्याच्या प्रयत्नात कोणत्याही व्यक्तीविरुद्ध कोणत्याही प्रकारची, मौखिक किंवा शारीरिक, धमकी किंवा छळ करणार नाहीत, ज्यामध्ये सार्वजनिकरित्या अपमानित करण्याच्या उद्देशाने किंवा कर्जदारांच्या कुटुंबातील सदस्यांच्या, पंचांच्या आणि मित्रांच्या गोपनीयतेत घुसखोरी करण्याच्या उद्देशाने केलेली कृती, मोबाईलवर किंवा सोशल मीडियाद्वारे अनुचित संदेश पाठवणे, धमकी देणारे आणि/किंवा निनावी कॉल करणे, थकीत कर्जाच्या वसुलीसाठी सकाळी ८:०० वाजण्यापूर्वी आणि संध्याकाळी ७:०० वाजेनंतर कर्जदाराला आणि/किंवा कर्जदाराला सतत कॉल करणे, खोटे आणि दिशाभूल करणारे निवेदन करणे आणि कर्ज वसूल करण्यासाठी ताकदीचा वापर करणे इत्यादींचा समावेश आहे.

कंपनी सर्व प्रयत्न करेल जेणेकरून तिच्या कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित केले जाईल.

ड) वरीलप्रमाणे, कंपनीच्या अधिकृत कर्मचाऱ्यांनी ग्राहकांकडून देणी वसूल करताना/वसुली करताना पाळली जाणारी आचारसंहिता कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदान केली आहे.

४. सामान्य

अ) कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्देशांशिवाय (कर्जदाराने आधी उघड न केलेली माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आल्याशिवाय) कर्जदाराच्या कारभारात कंपनी हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल.

ब) कर्जदाराकडून कर्जदाराचे खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्यास, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून २१ (एकवीस) दिवसांच्या आत संमती किंवा अन्यथा म्हणजेच कंपनीचा आक्षेप, जर असेल तर, कळवावा. असे हस्तांतरण कायद्यानुसार पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार केले जाईल.

क) कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी अनावश्यक छळ करणार नाही जसे की विषम वेळेत कर्जदारांना

सतत त्रास देणे, कर्ज वसूल करण्यासाठी ताकदीचा वापर करणे इत्यादी.

ड) ग्राहक संरक्षणाचे उपाय म्हणून आणि बँका आणि एनबीएफसीच्या कर्जदारांकडून विविध कर्जांच्या प्रीपेमेंटबाबत एकरूपता आणण्यासाठी, कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

इ) शाखा कार्यालय बंद झाल्यास/स्थलांतरित झाल्यास बीआरएमपी कर्जदाराला कळवेल.

5. विपणन और उत्पाद तालमेल

अ) सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट, वाजवी आणि दिशाभूल करणारे नसावे याची बीआरएमपी खात्री करेल.

ब) बीआरएमपी ग्राहकांना अशा प्रकारच्या आर्थिक उत्पादनांची संपूर्ण श्रेणी प्रदान करेल ज्यासाठी ग्राहक पात्र आहे, यापैकी काही उत्पादने/सेवा त्यांच्या स्वतःच्या असतील; काही इतर उत्पादने गटाची किंवा सहयोगी कंपन्यांची असू शकतात आणि ज्या कंपन्यांशी बीआरएमपी ची व्यवस्था असू शकते.

क) विविध वित्तीय सेवा, वित्तीय उत्पादने, या उत्पादनांची क्रॉस सेलिंग करून त्यांच्या ग्राहकांना त्यांच्यामध्ये समन्वय आणण्याचा बीआरएमपी चा प्रयत्न असेल.

६. गोपनीयता

अ) ग्राहकाने अधिकृत केल्याशिवाय बीआरएमपी सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय ठेवेल.

ब) बीआरएमपी खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त समूहातील इतर कोणत्याही घटकाला व्यवहार तपशील उघड करणार नाही.

i. जर बीआरएमपी ला वैधानिक किंवा नियामक कायद्यांनुसार माहिती प्रदान करावी लागली तर.

ii. ही माहिती उघड करण्याचे जनतेचे कर्तव्य असेल तर.

iii. जर त्याच्या हितासाठी आम्हाला ही माहिती प्रदान करण्याची आवश्यकता असेल (उदा. फसवणूक प्रतिबंध).

बीआरएमपी मार्केटिंगच्या उद्देशाने इतर कोणालाही (समूह कंपन्यांसह) ग्राहकांची माहिती देण्यासाठी या कारणाचा वापर करणार नाही.

iv. जर बीआरएमपी ने इतर उत्पादने किंवा सेवा प्रदान करण्यासाठी त्यांच्या गट/सहयोगी/संस्था किंवा कंपन्यांना अशी माहिती प्रदान करण्यासाठी ग्राहकांची परवानगी (उदा. कर्ज मंजूर करताना)

घेतली असेल.

७. तक्रार निवारण यंत्रणा

कंपनी सचिव श्री. अधिर कुंठावार, ईमेल पता: gro@brmp.co.in हे निष्पक्ष व्यवहार संहितेअंतर्गत तक्रार निवारण अधिकारी आहेत ज्यांना कंपनीविरुद्धच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी जनतेद्वारे संपर्क साधता येतो. कंपनीच्या ग्राहकांच्या हितासाठी, कंपनीने अनुसरण केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेसह "तक्रारी" वरील वरील माहिती तिच्या शाखांमध्ये प्रदर्शित केली जाते. जर ग्राहक कंपनीकडे तक्रार दाखल केल्यापासून 30 दिवसांच्या आत निराकरणावर समाधानी नसेल किंवा कोणताही निर्णय मिळाला नसेल, तर तो 'रिझर्व्ह बँक-एकात्मिक लोकपाल योजना 2021' ("योजना") नुसार, आरबीआय लोकपालाकडे अपील करू शकतो, ज्याची एक प्रत कंपनीच्या वेबसाइटवर (brmp.co.in) अपलोड करण्यात आली आहे.

८. आकारलेल्या व्याजदराचे नियमन:

अ) कंपनीने कर्ज आणि कर्जावरील व्याजदर निश्चित करण्यासाठी, प्रक्रिया करण्यासाठी आणि इतर शुल्कांसाठी निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदर मॉडेल स्वीकारले आहे. व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीबद्ध करण्याचा दृष्टिकोन आणि कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या श्रेणींना वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदाराला किंवा ग्राहकांना अर्ज फॉर्ममध्ये उघड केले पाहिजेत आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले पाहिजेत.

ब) व्याजदर वार्षिक दर असेल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे नेमके दर माहित असतील.

क) कंपनी मंडळ व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्वे आणि प्रक्रिया निश्चित करेल.

९. वेबसाइटवर होस्टिंग

विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर स्थानिक भाषांमध्ये उचित व्यवहार संहिता पोस्ट केली जाईल.

१०. फोर्स मॅज्योर

बीआरएमपी ने दिलेल्या आणि दिलेल्या विविध वचनबद्धता सामान्य ऑपरेटिंग वातावरणात लागू आहेत. अप्रत्याशित घटना च्या प्रसंगी, बीआरएमपी ग्राहकांच्या, इतर भागधारकांच्या आणि सर्वसाधारणपणे जनतेच्या संपूर्ण समाधानासाठी FPC अंतर्गत वचनबद्धता पूर्ण करू शकणार नाही.

११. पुनरावलोकन

कंपनी वेळोवेळी आवश्यकतेनुसार, तिच्या स्वतःच्या अनुभवाच्या आणि या संदर्भात आरबीआयने जारी केलेल्या नवीन मार्गदर्शक तत्वांच्या आधारे, आवश्यक असल्यास, फेअर प्रॅक्टिस कोडचे पुनरावलोकन आणि परिष्करण करेल.

जर कोणत्याही वेळी या कोड आणि संबंधित अधिकाऱ्यांनी जारी केलेल्या कोणत्याही नियम, नियम, मार्गदर्शक तत्वे, अधिसूचना, स्पष्टीकरणे, परिपत्रके, मास्टर परिपत्रके/निर्देशांमध्ये ("नियामक तरतुदी") अर्थ लावणे/माहितीचा संघर्ष उद्भवला, तर नियामक तरतुदींचे अर्थ लावणे प्रचलित राहिल. नियामक तरतुदींमध्ये कोणत्याही सुधारणा(ने) आणि/किंवा स्पष्टीकरण(ने) झाल्यास, नियामक तरतुदींनुसार निर्दिष्ट केलेल्या प्रभावी तारखेपासून या कोडमध्ये त्यानुसार सुधारणा केली जाईल.

*****पॉलिसी दस्तऐवजाचा शेवट*****