



बेरार फाइनेंस लिमिटेड
उचित व्यवहार संहिता
(फेयर प्रॅक्टिस कोड)

RECORD OF REVIEW:

Document Number	01
Version Number	07
Document Classification	External
Originally formulated	March 21, 2013
Created by	Compliance Department
Reviewed by	Board of Directors of the Company
Approved by	Board of Directors of the Company

<u>Version No</u>	<u>Created/Modified Date</u>
1	March 21, 2013
2	December 23, 2017
3	May 19 ,2021
4	April 28, 2022
5	March 30,2023
6	November 10, 2023
7	January 31, 2025

पृष्ठभूमि :

बेरा फाइनेंस लिमिटेड (Berar Finance Limited) ("कंपनी") भारतीय कंपनी अधिनियम, 1956 के तहत निगमित एक पब्लिक लिमिटेड कंपनी है और भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") के साथ जमाराशि स्वीकार करने वाली गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी ऋण देने के कारोबार में ("एनबीएफसी/ NBFC") के रूप में पंजीकृत है।

उचित व्यवहार संहिता (Fair Practice Code) ("एफपीसी" या "कोड ") "एनबीएफसी के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश" और भारतीय रिजर्व बैंक के अन्य प्रासंगिक परिपत्रों (जारी और समय-समय पर अद्यतन किया जाता है) के अनुपालन में तैयार किया गया है और इसका उद्देश्य अपने उधारकर्ताओं को एक प्रभावी अवलोकन प्रदान करना है। कंपनी द्वारा अपनाई जाने वाली प्रथाओं के बारे में और कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में उधारकर्ताओं को सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाने के लिए किया गया है। संहिता कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले ऋण उत्पादों और सेवाओं की सभी श्रेणियों पर लागू होती है।

कंपनी का प्रबंधन यह सुनिश्चित करेगा कि इस एफपीसी के कार्यान्वयन की जिम्मेदारी पूरे संगठन और उसके कर्मचारियों की हो। उचित उधार प्रथाएं विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण, सर्विसिंग और संग्रह गतिविधियों सहित अपने संपूर्ण व्यवसाय संचालन पर लागू होंगी। एफपीसी के प्रति इसकी प्रतिबद्धता कर्मचारियों की जवाबदेही, प्रशिक्षण, परामर्श, निगरानी, ऑडिटिंग कार्यक्रमों, आंतरिक नियंत्रण, प्रौद्योगिकी के इष्टतम उपयोग और अपने ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए सहानुभूति के संदर्भ में प्रदर्शित होगी। साथ ही, कंपनी अपने ग्राहकों की गोपनीयता और उनके व्यक्तिगत डेटा की गोपनीयता की आवश्यकता के प्रति सचेत रहेगी।

(i) ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण:

- (क) कंपनी उधारकर्ता के साथ स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में संवाद करने का सर्वोत्तम प्रयास करेगी।
- (ख) ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में पहचान प्रमाण, आय प्रमाण और आवासीय प्रमाण सहित दस्तावेजों को आवेदन पत्र के साथ जमा करने की आवश्यकता हो सकती है।
- (ग) कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देगी। पावती में ऋण आवेदनों के निपटान की समय सीमा का भी उल्लेख किया जाएगा।

(ii) ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें:

- (क) कंपनी स्वीकृति पत्र/ स्वागत पत्र के माध्यम से उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में जानकारी देगी। इसके अलावा स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर, उसके आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों के साथ लिखित रूप में बताएगी। उधारकर्ता द्वारा स्वीकृति नियमों और शर्तों

को अपने रिकॉर्ड में रखना होगा। कंपनी ऋण समझौते में देर से भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का खास उल्लेख करेगी। कंपनी ऋण की मंजूरी या संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की प्रति के साथ ऋण समझौते की प्रति प्रस्तुत करेगी।

- (ख) उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने पर जुर्माना, यदि लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' के रूप में माना जाएगा ना की 'दंडात्मक ब्याज, जो अग्रिमपर लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है।
- (ग) दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं होगा अर्थात ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। हालाँकि, इससे ऋण खाते में ब्याज चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रियाएँ प्रभावित नहीं होंगी।
- (घ) कंपनी, ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगी। दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होगी और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण हुए बिना ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।
- (ङ) व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को, व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किए गए ऋणों के मामले में दंडात्मक शुल्क, सामग्री नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होगा।
- (च) दंडात्मक प्रभारों की मात्रा और कारणों का खुलासा कंपनी द्वारा ऋण समझौते में ग्राहकों को स्पष्ट रूप से किया जाएगा और ब्याज दरों और सेवा शुल्क के तहत कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित होने के अलावा, लागू के रूप में सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों / महत्वपूर्ण तथ्य बयान (केएफएस) में किया जाएगा।
- (छ) जब भी उधारकर्ताओं को भौतिक शर्तों और ऋण की शर्तों का अनुपालन न करने के लिए अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तब लागू दंड प्रभार के बारे में सूचित किया जाएगा।

(iii) नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण:

- (क) कंपनी ऋण लेने वालों को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में वितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में नोटिस देगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और बदलावों में बदलाव हो केवल भावी रूप से प्रभावी होते हैं। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को ऋण समझौते में शामिल किया जाना चाहिए।
- (ख) समझौते के तहत भुगतान को वापस लेने / बढ़ाने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए।
- (ग) उधारकर्ता के खिलाफ कंपनी के किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन किसी अन्य दावों के अलावा कंपनी सभी बकाया राशी के चुकौती पर या ऋण की बकाया राशी के वसुली पर सभी प्रतिभूतियाँ (सिक्युरिटीज) को जारी कर देगी। यदि सेट-ऑफ अधिकार का प्रयोग किया जाएगा, तो

उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन शर्तों के बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों (सेक्युरिटीज) को बनाए रखने की हकदार है।

(iv) चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करना:

- (क) कंपनी सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ और/या अनापत्ति प्रमाणपत्र ("एनओसी"), जैसा भी मामला हो, जारी करेगी (मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़/एनओसी को यहां "दस्तावेज़" कहा जाएगा) और ऋण खाते की पूर्ण चुकौती/निपटान (जैसा लागू हो) के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत चार्ज हटा देगी।
- (ख) दस्तावेजों की वापसी की समयसीमा और स्थान (उधारकर्ता की पसंद के अनुसार गृह शाखा या मुख्य कार्यालय) का उल्लेख 01 दिसंबर, 2023 को या उसके बाद जारी ऋण स्वीकृति पत्र/स्वागत पत्र में किया जाएगा।
- (ग) उधारकर्ता की मृत्यु की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता के मृत्यु प्रमाण पत्र और कानूनी उत्तराधिकारी द्वारा विधिवत निष्पादित शपथ पत्र और उत्तराधिकार प्रमाण पत्र प्राप्त होने के बाद ही दस्तावेजों को उधारकर्ता के कानूनी उत्तराधिकारी को सौंपेगी।
- (घ) दस्तावेजों को जारी करने में देरी या ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/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 उधारकर्ता को इस तरह की देरी के कारणों के बारे में बताएगी। ऐसे मामले में जहां देरी के लिए कंपनी जिम्मेदार है, वह उधारकर्ता को भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित दर पर मुआवजा देगी।
- (ङ) दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, कंपनी दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में उधारकर्ता की सहायता करेगी और पैराग्राफ (घ) में बताए अनुसार मुआवजे का भुगतान करने के अलावा संबंधित लागत भी 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)।
- (च) उपरोक्त प्रावधान (क) से (ङ) उन सभी मामलों पर लागू होगा जहां दस्तावेज़ जारी करना 1 दिसंबर, 2023 को या उसके बाद होता है।

(v) सामान्य:

- (क) ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर, कंपनी उधारकर्ता के किसी भी मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी (जब तक कोई जानकारी उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई हो और कंपनी के संज्ञान में आ गई हो)।
- (ख) उधारकर्ता खाते के स्थानांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में कंपनी की सहमति या आपत्ति, यदि कोई हो, तो अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 (इक्कीस) दिनों के भीतर सूचित

किया जाना चाहिए। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होना चाहिए।

- (ग) ग्राहक को ऋण देते समय, कंपनी ग्राहक को चुकौती की प्रक्रिया के बारे में बताएगी जिसमें किस्त राशि, कार्यकाल, बाउंस शुल्क, दंडात्मक ब्याज और चुकौती की अवधि शामिल रहेगी। हालांकि, यदि ग्राहक चुकौती कार्यक्रम का पालन नहीं करता है, तो बकाया ऋण की वसूली के लिए एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में निम्नलिखित में से एक या अधिक क्रियाएं शामिल होंगी
- i) टेली-रिमाइंडर द्वारा ग्राहक को याद दिलाना; या ii) उसे नोटिस भेजना; या iii) व्यक्तिगत दौरा करना; या iv) प्रतिभूति का पुनः कब्जा, यदि कोई है। ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी सख्ती से यह सुनिश्चित करेगी कि वह या उसके एजेंट किसी भी व्यक्ति के खिलाफ मौखिक या शारीरिक रूप से किसी भी तरह की धमकी या उत्पीड़न का सहारा ना लें, जैसे की सार्वजनिक रूप से अपमानित करना, देनदारों के परिवार के सदस्यों, रेफरी और दोस्तों की गोपनीयता पर घुसपैठ करना, मोबाइल पर या सोशल मीडिया के माध्यम से अनुचित संदेश भेजना, धमकी देना और/या अज्ञात कॉल करना, उधारकर्ता को लगातार कॉल करना और/या अतिदेय ऋण की वसूली के लिए विषम समय के दौरान उधारकर्ता को कॉल करना, झूठे और भ्रामक अभ्यावेदन करना।
- (घ) कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को मंजूर किए गए सभी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन, पर फोरक्लोजर चार्ज/प्री-पेमेंट पेनल्टी नहीं लगाएगी।

(vi) शिकायतें:

सुश्री स्नेहल जैसवाल, उप कंपनी सचिव, फोन नंबर: 07126663999, मोबाइल: +91 /9766687419 ईमेल पता: gro@berarfinance.com उचित व्यवहार संहिता के तहत शिकायत निवारण अधिकारी है जिनको कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क किया जा सकता है।

कंपनी के ग्राहकों के लाभ के लिए, कंपनी द्वारा अपनाई गई शिकायत निवारण तंत्र के साथ “शिकायतों” पर उपरोक्त जानकारी शाखाओं में प्रदर्शित की जाती है।

यदि ग्राहक समाधान से संतुष्ट नहीं है या कंपनी के पास शिकायत दर्ज करने से 30 दिनों की अवधि के भीतर कोई समाधान प्राप्त नहीं हुआ है, तो वह ‘रिज़र्व बैंक- इंटिग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम 2021 (स्कीम) के अनुसार आरबीआई ओम्बड्समैन से अपील कर सकता है। “स्कीम” की एक प्रति कंपनी की वेबसाइट (www.berarfinance.com) पर अपलोड की गई है।

(vii) जोखिम श्रेणीकरण :

प्रत्येक ऋण के लिए निर्दिष्ट ब्याज दर मासिक अंतराल पर है, जिसके अनुरूप वार्षिक दर कंपनी के ब्याज दर के मॉडल के माध्यम से आ रही है, जो प्रासंगिक कारकों जैसे कि धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखता है। हम जोखिम के वर्गीकरण के लिए एक व्यापक दृष्टिकोण अपनाते हैं जो एक ही वर्ग के उधारकर्ताओं के बीच भेदभाव नहीं करता है, बल्कि प्रत्येक ऋण के लिए ब्याज दर को अनुकूलित करता है।

ऋण देने का निर्णय और उस पर ब्याज का दर सावधानीपूर्वक मूल्यांकन आधार कई बातों के आधार पर किया जाता है। जिसमें उधारकर्ता का नकदी प्रवाह (पिछला, वर्तमान और अनुमानित), उधारकर्ता की अन्य वित्तीय प्रतिबद्धताएं, उधारकर्ता का क्रेडिट रिकॉर्ड, ऋण की सुरक्षा के लिए रखी अंतर्निहित परिसंपत्तियों या अन्य वित्तीय गारंटी जैसे करक शामिल हो सकते हैं। ऐसी जानकारीयें उधारकर्ता द्वारा प्रदान की गई जानकारी, क्रेडिट रिपोर्ट्स, मार्केट इंटेलिजेंस और क्षेत्र निरीक्षण द्वारा एकत्रित की गई जानकारी के आधार पर एकत्रित की जाती हैं।

ब्याज का दर और जोखिम के श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं के लिए ब्याज की अलग-अलग दर चार्ज करने के औचित्य को उधारकर्ता को आवेदन पत्र में जारी किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में भी स्पष्ट रूप से वह सूचित किया जाएगा। ब्याज की दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।

(viii) ब्याज दर नीति:

दर ग्राहक के जोखिम प्रोफाइल, परिसंपत्ति वर्ग (वाणिज्यिक वाहन, कार, ट्रैक्टर, निर्माण उपकरण, मशीनरी आदि), परिसंपत्ति प्रकार (नई/प्रयुक्त), और प्रचलित तरलता स्थितियों के आधार पर भिन्न होगी। ग्राहकों से ली जाने वाली ब्याज दर कंपनी द्वारा अपनाई गई ब्याज दर नीति के अनुसार है। नीति के अनुसार कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों से ली जाने वाली वर्तमान वार्षिक आधार ब्याज दर समय-समय पर ALCO समिति द्वारा निर्धारित दर से अधिक नहीं होगी। उपरोक्त से कोई विचलन ALCO समिति की सहमति से होगा।

व्यापार की स्थिति में किसी भी बदलाव, प्रतिस्पर्धी तीव्रता, नियामक आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए सीमा की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी।

(ix) पुनः कब्जा:

कंपनी उधारकर्ता के साथ ऋण समझौते (लोन एग्रीमेंट) में पुनः कब्जा खंड का खुलासा करेगी जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य है। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, लोन एग्रीमेंट के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित के संबंध में प्रावधान होंगे:

(क) कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि।

(ख) परिस्थितियां जिसके तहत नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है।

(ग) सुरक्षा को कब्जा लेने की प्रक्रिया।

(घ) सुरक्षा की बिक्री से पहले ऋण चुकाने के लिए उधारकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के संबंध में एक प्रावधान।

(ङ) उधारकर्ता को पूर्ण कब्जा वापस देने की प्रक्रिया।

(च) प्रतिभूति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

(x) उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा:

उचित व्यवहार संहिता के सभी पहलुओं के अनुपालन की बोर्ड द्वारा सालाना समीक्षा की जाएगी।
