



बेरार फायनान्स लिमिटेड 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

पार्श्वभूमी:

बेराय फायनान्स लिमिटेड ("कंपनी") ही एक पब्लिक लिमिटेड कंपनी आहे जी भारतीय कंपनी कायदा, 1956 अंतर्गत समाविष्ट केले गेली आहे आणि भारतीय रिझर्व्ह बँक ("आरबीआय") मध्ये ठेवी घेणारी कर्ज देण्याच्या व्यवसायात गुंतलेली नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपनी ("एनबीएफसी") म्हणून नोंदणीकृत आहे.

हा वाजवी व्यवहार संहिता ("FPC" किंवा "कोड") भारतीय रिझर्व्ह बँक च्या "एनबीएफसीसाठी साठी उचित व्यवहार संहितेवरील मार्गदर्शक तत्त्वे" आणि इतर संबंधित परिपत्रकांचे पालन करून तयार करण्यात आला आहे (वेळोवेळी जारी केलेले आणि अपडेट केलेले) आणि त्याचे कर्जदारांना प्रभावी विहंगावलोकन प्रदान करण्याचे उद्दिष्ट आहे. कंपनीने अवलंबलेल्या पद्धती आणि कर्जदारांना कंपनीने ऑफर केलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास सक्षम करण्यासाठी, हा कोड कंपनीने ऑफर केलेल्या कर्ज उत्पादनांच्या आणि सेवांच्या सर्व श्रेणींना लागू होतो.

कंपनीचे व्यवस्थापन हे सुनिश्चित करेल की या कोड ची अंमलबजावणी ही संपूर्ण संस्था आणि तिच्या कर्मचाऱ्यांची जबाबदारी आहे. वाजवी कर्ज पद्धती, मार्केटिंग, कर्जाची उत्पत्ती, प्रक्रिया, सर्व्हिसिंग आणि संकलन क्रियाकलापांसह त्याच्या संपूर्ण व्यवसाय ऑपरेशन्सना लागू होईल. कोडची एफपीसीला बांधिलकी कर्मचारी उत्तरदायित्व, प्रशिक्षण, समुपदेशन, देखरेख, ऑडिटिंग कार्यक्रम, अंतर्गत नियंत्रणे, तंत्रज्ञानाचा योग्य आणि पुरेपूर वापर आणि ग्राहकांच्या गरजा पूर्ण करण्याच्या संदर्भात प्रदर्शित केली जाईल. त्याच वेळी, कंपनी आपल्या ग्राहकांच्या वैयक्तिक डेटाची गोपनीयता आणि त्याची आवश्यकता जाणून त्याला अनुसरून काळजी घेण्यात येईल.

(i) कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया:

(क) कंपनी कर्जदाराशी स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत संवाद साधेल.

(ख) कर्जाच्या अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या आवश्यक माहितीचा समावेश असावा, जेणेकरून इतर एनबीएफसी द्वारे ऑफर केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला योग्य निर्णय घेता येईल. कर्जाच्या अर्जा सोबत ओळखीचा पुरावा, उत्पन्नाचा पुरावा, आणि निवासी पुरावा अर्जासोबत साद करणे आवश्यक आहे.

(ग) कंपनी सर्व कर्ज अर्जांची पावती देईल. ज्या कालावधीत कर्ज अर्ज निकाली काढले जातील ते देखील सूचित केले जाईल पोचपावती मध्ये.

(ii) कर्ज मूल्यांकन आणि अटी / शर्ती:

- (क) कंपनी कडून कर्जदाराला स्वागत पत्र/मंजूर पत्राद्वारे मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम आणि वार्षिक व्याज दर, त्याच्या अर्जाची पद्धत यासह अटी व शर्तीसह कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे स्थानिक भाषेत लेखी कळविल्या जाईल आणि त्याची स्वीकृती ठेवण्यात येईल. उशीरा पेमेंटसाठी आकारण्यात येणारे दंडात्मक व्याज कंपनी कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात नमूद करेल. कर्ज मंजूर करताना किंवा वाटप करताना कंपनी कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रतीसह कर्ज कराराची प्रत सर्व कर्जदारांना देईल.
- (ख) कर्जदाराकडून कर्ज कराराच्या भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल, आकारल्यास, दंड 'दंड शुल्क' म्हणून मानले जाईल आणि अॅडव्हान्सवर आकारल्या जाणाऱ्या व्याज दरात जोडलेल्या 'दंड व्याज' स्वरूपात आकारले जाणार नाही.
- (ग) दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण होणार नाही, म्हणजे अशा शुल्कांवर पुढील व्याजाची गणना केली जाणार नाही. तथापि, कर्ज खात्यातील व्याज चक्रवाढ करण्याच्या सामान्य प्रक्रियेवर याचा परिणाम होणार नाही.
- (घ) कंपनी व्याज दरामध्ये कोणतेही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही. दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी आणि विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता कर्ज कराराच्या भौतिक अटी व शर्तीचे पालन न करण्याशी सुसंगत असेल.
- (ङ) वैयक्तिक कर्जदारांना, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत, दंडात्मक शुल्क, भौतिक अटी आणि शर्तीचे समान पालन न केल्याबद्दल, गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त करणार नाही.
- (च) कंपनीकडून दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण स्पष्टपणे उघड केले जाईल आणि कर्ज करारातील ग्राहकांना सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती / की फॅक्ट स्टेटमेंट (KFS) लागू असेल तसेच कंपनीच्या वेबसाइटवर व्याज दर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत प्रदर्शित केले जाईल.
- (छ) जेव्हा जेव्हा कर्जदारांना भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठविली जातात तेव्हा लागू दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल.

(iii) अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह समावेश कर्जाचे वितरण:

- (क) कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत संवितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क मधे झालेल्या बदलाची सुचना देईल. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की

व्याजदरातील बदल आणि त्याची अंमलबजावणी संभाव्य रीतीने होईल. कर्ज करारामध्ये या संदर्भात योग्य तरतूद समाविष्ट करावी.

- (ख) कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन परत मागवण्याचा/ गतिमान करण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असावा.
- (ग) कंपनी सर्व देय परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा कर्जदाराविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन राहून सर्व सिव्क्युरिटीज मुक्त करेल. जर सेट-ऑफचा असा अधिकार वापरला जाणार असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/फेड होईपर्यंत कंपनीला सिव्क्युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटीबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह नोटीस दिली जाईल.

(iv) जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे:

- (क) कंपनी सर्व मूळ जंगम/अचल मालमत्तेचे दस्तावेज आणि/किंवा ना हरकत प्रमाणपत्र ("एनओसी/ NOC") यथास्थित मुक्त करेल (मूळ जंगम/ स्थावर मालमत्तेचे दस्तावेज/एनओसी येथे "दस्तावेज" म्हटले आहेत) आणि कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर (लागू असल्यास) 30 दिवसांच्या आत नोंदणी मध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल.
- (ख) दस्तावेज परत करण्याची टाइमलाइन आणि ठिकाण (कर्जदाराच्या पसंतीनुसार गृह शाखा किंवा मुख्य कार्यालय) 01 डिसेंबर 2023 रोजी किंवा त्यानंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजूरी पत्र/स्वागत पत्रामध्ये नमूद केले जाईल .
- (ग) कर्जदाराचा मृत्यू झाल्यास, कंपनी कर्जदाराच्या मृत्यूचे प्रमाणपत्र मिळाल्यानंतर आणि कायदेशीर वारसाद्वारे योग्यरित्या कार्यान्वित केलेले प्रतिज्ञापत्र आणि उत्तराधिकार प्रमाणपत्र मिळाल्यानंतरच कागदपत्रे कर्जदाराच्या कायदेशीर वारसाकडे सुपूर्द करेल.
- (घ) दस्तावेज जारी करण्यात विलंब झाल्यास किंवा शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास कर्जाची पूर्ण परतफेड / सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांनंतर संबंधित नोंदणीसह, कंपनी कर्जदाराला अशा विलंबाची कारणे सांगेल. जर विलंब कंपनीला कारणीभूत असेल, तर ती रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने विहित केलेल्या दराने कर्जदाराला भरपाई देईल.
- (ङ) दस्तावेजांचे तोटा/नुकसान झाल्यास, अंशतः किंवा पूर्ण, कंपनी कर्जदाराला कागदपत्रांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करेल आणि परिच्छेदात दर्शविल्याप्रमाणे नुकसान भरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च येथे सूचित केल्याप्रमाणे वरील परिच्छेद (घ) प्रमाणे सहन करेल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीला 30 दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि त्यानंतर विलंब कालावधी दंडाची गणना केली जाईल (म्हणजे, एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर).

(च) वरील तरतूद (क) ते (ड), 1 डिसेंबर 2023 रोजी किंवा त्यानंतर कागदपत्रे मुक्त करणाऱ्या सर्व प्रकरणांना लागू होईल.

(v) सामान्य:

- (क) कर्जाच्या कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून कंपनीने परावृत्त केले पाहिजे (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड न केलेली माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आली तोपर्यंत).
- (ख) कर्जदाराच्या खात्याच्या हस्तांतरणासाठी कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीची संमती अन्यथा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 (एकवीस) दिवसांच्या आत कळवावे. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- (ग) ग्राहकाला कर्ज देताना, कंपनी ग्राहकाला हप्त्याची रक्कम, कार्यकाळ, बाऊन्स चार्जेस, दंडात्मक व्याज आणि परतफेडीची कालावधी यासह परतफेड प्रक्रिया समजावून सांगेल. तथापि, जर ग्राहक परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन करत नसेल, तर कर्जाच्या थकबाकीच्या वसुलीसाठी एक परिभाषित प्रक्रिया अवलंबली जाईल. प्रक्रियेमध्ये खालीलपैकी एक किंवा अधिक क्रियांचा समावेश असेल i) ग्राहकाला टेलि-रिमाइंडरद्वारे आठवण करून देणे; किंवा ii) त्याला/तिला नोटीस पाठवणे; किंवा iii) वैयक्तिक भेट देणे; किंवा iv) जर असेल तर सुरक्षितता परत घेणे. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनीने याची काटेकोरपणे खात्री केली पाहिजे की ती किंवा तिचे एजंट त्यांच्या कर्जवसुलीच्या प्रयत्नांमध्ये कोणत्याही व्यक्तीविरुद्ध, सार्वजनिकरीत्या किंवा अपमानित करण्याच्या हेतूने केलेल्या कृत्यांसह, कोणत्याही प्रकारची धमकी किंवा छळ करणार नाहीत, कर्जदारांच्या कुटुंबातील सदस्य, रेफरी आणि मित्र यांच्या गोपनीयतेवर अतिक्रमण करणार नाहीत, एकतर मोबाईलवर किंवा सोशल मीडियाद्वारे अयोग्य संदेश पाठवणार नाहीत, धमकीचे आणि/किंवा निनावी कॉल करणार नाहीत, कर्जदाराला सतत कॉल करणार नाहीत आणि/किंवा कर्जदाराला अयोग्य वेळेत कॉल करणार नाहीत, थकीत कर्जे, खोटे आणि दिशाभूल करणारे प्रतिनिधित्व करणार नाहीत.
- (घ) कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट मुदतीच्या कर्जावर, जर असेल तर, फोरक्लोजर चार्जेस/ प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

(vi) तक्रारी:

सौ. स्नेहल जैसवाल, उप कंपनी सचिव फोन नंबर: ०७१२-६६६३९९९, मोबाईल: +९१९७६६६८७४१९ ईमेल पत्ता: gro@berarfinance.com, वाजवी व्यवहार संहितेअंतर्गत तक्रार निवारण अधिकारी आहे ज्यांच्याशी कंपनीविरुद्ध तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी लोक संपर्क साधू शकतात.

कंपनीच्या ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, वरील माहिती "तक्रारी" सोबतच कंपनीने अनुसरलेली तक्रार निवारण यंत्रणा तिच्या शाखांमध्ये प्रदर्शित केली आहे.

जर ग्राहक या ठरावावर समाधानी नसेल किंवा कंपनीकडे तक्रार दाखल केल्यापासून 30 दिवसांच्या आत कोणताही ठराव न मिळाल्यास, तो किंवा ती 'रिझर्व्ह बँक- इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम 2021 ("स्कीम") नुसार भारतीय रिझर्व्ह बँक ओम्बड्समैन वर अपील करू शकतो. ज्याची प्रत कंपनीच्या वेबसाइटवर (www.berarfinance.com) अपलोड करण्यात आली आहे.

(vii) जोखमीचे वर्गीकरण:

प्रत्येक कर्जासाठी निर्दिष्ट केलेला व्याज दर मासिक रकमेवर अवलंबून असतो, संबंधित वार्षिक दर कंपनीच्या व्याज दर मॉडेलद्वारे प्राप्त केला जातो ज्यामध्ये निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारख्या संबंधित घटकांचा विचार केला जातो. आम्ही जोखमीच्या श्रेणीकरणासाठी एक व्यापक दृष्टीकोन घेतो जो एकाच वर्गातील कर्जदारांमध्ये भेदभाव करत नाही, तर प्रत्येक कर्जासाठी व्याजदर तयार करतो.

कर्ज देण्याचा निर्णय आणि त्यावरील व्याजदराचे मूल्यांकन अनेक घटकांच्या आधारे प्रत्येक केसला पारखून त्या आधारावर काळजीपूर्वक केले जाते ज्यामध्ये कर्जदाराचा रोख प्रवाह (भूतकाळ, वर्तमान आणि अंदाज), कर्जदाराच्या इतर आर्थिक वचनबद्धता, कर्जदाराचा क्रेडिट रेकॉर्ड, यांचा समावेश असू शकतो. अंतर्निहित मालमत्ता किंवा इतर आर्थिक हमी इत्यादीद्वारे दर्शविल्याप्रमाणे कर्जाची सुरक्षा. अशी माहिती कर्जदाराने दिलेली माहिती, क्रेडिट रिपोर्ट्स, मार्केट इंटेलिजन्स आणि फील्ड तपासणीद्वारे गोळा केलेल्या माहितीच्या आधारे गोळा केली जाते.

व्याजाचा दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदाराला अर्जात उघड केले जातील आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जातील. व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन देखील कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल.

(viii) व्याजदर धोरण:

ग्राहकाच्या रिस्क प्रोफाइल, मालमत्ता वर्ग (व्यावसायिक वाहन, कार, ट्रॅक्टर, बांधकाम उपकरणे, मशिनरी इ.), मालमत्तेचा प्रकार (नवीन/वापरलेले) आणि प्रचलित तरलता परिस्थिती यावर अवलंबून दरात बदल होऊ शकतात. ग्राहकांना आकारले जाणारे व्याजदर कंपनीने स्वीकारलेल्या व्याजदर धोरणानुसार आहे. धोरणानुसार कंपनीने ग्राहकांकडून आकारला जाणारा सध्याचा वार्षिक आधारभूत व्याजदर हा ALCO समितीने वेळोवेळी ठरवलेल्या दरापेक्षा जास्त नसावा. वरीलपैकी कोणतेही विचलन ALCO समितीच्या संमतीने होईल.

व्यवसाय परिस्थिती, स्पर्धात्मक तीव्रता, नियामक आवश्यकता यांमधील कोणत्याही बदलांसाठी, आवश्यकतेनुसार मर्यादांचे वेळोवेळी पुनरावलोकन केले जाईल.

(ix) परत ताबा घेण्याबाबत:

कंपनी कर्जदाराशी झालेल्या कर्जाच्या करारामध्ये री-पॉझेशन क्लॉज उघड करेल जे कायदेशीररित्या अंमलात आणण्यायोग्य आहे. पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये खालील गोष्टींबाबत तरतुदी असतील:

- (अ) ताबा घेण्यापूर्वी सूचना कालावधी.
- (ब) ज्या परिस्थितीत नोटीस कालावधी माफ केला जाऊ शकतो.
- (क) सुरक्षा ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया.
- (ड) तारणाची विक्री करण्यापूर्वी कर्जदाराला कर्जाची परतफेड करण्याची अंतिम संधी देण्याची तरतूद.
- (इ) कर्जदाराला पुन्हा ताबा मिळवून देण्याची प्रक्रिया.
- (फ) सिक्युरिटीची विक्री/लिलाव करण्याची प्रक्रिया.

(x) फेयर प्रॅक्टिस कोड पुनरावलोकन:

वाजवी सराव संहितेच्या (फेयर प्रॅक्टिस कोड) सर्व बाबींच्या संदर्भात अनुपालनाचे मंडळाकडून वार्षिक पुनरावलोकन केले जाईल.
