



BULTI LEASING AND FINANCE LIMITED

FAIR PRACTICES CODE

ENGLISH

1. PREAMBLE

BULTI LEASING AND FINANCE LIMITED is a **Non-Public Deposit Taking Non-Banking Financial Company (NBFC – Base Layer)** registered with the Reserve Bank of India.

This Fair Practices Code (“Code”) has been adopted pursuant to the applicable provisions of the:

- RBI Master Direction – Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation Directions, 2023
- RBI guidelines on Key Facts Statement (KFS) for Loans & Advances dated April 15, 2024
- RBI circular on Penal Charges in Loan Accounts dated August 18, 2023
- RBI Integrated Ombudsman Scheme, 2021

This Code applies to all products and services offered by the Company, whether provided:

- Through branches
- Over telephone
- Through digital/electronic channels
- Through Direct Selling Agents (DSA) or outsourced partners

The objective of this Code is to ensure:

- Fair and transparent dealings with customers
- Non-discriminatory lending practices
- Standardized loan processing procedures
- Responsible recovery practices
- Effective grievance redressal

2. LOAN APPLICATION AND PROCESSING

- All communications shall be in the vernacular language or language understood by the borrower.
- Loan application forms shall clearly state required documentation.
- Borrowers shall be issued acknowledgment of loan application.
- The Company shall indicate indicative timelines for processing.

3. LOAN APPRAISAL AND SANCTION

Upon sanction:

The Company shall provide in writing:

- Sanctioned amount
- Annualized rate of interest
- Method of interest calculation
- Processing and other charges
- Penal charges (clearly disclosed)
- Repayment schedule

Key Facts Statement (KFS)

Prior to execution of loan agreement, the Company shall provide:

- APR (Annual Percentage Rate)
- All fees and charges
- Amortization schedule
- Cooling-off period (if applicable)
- Grievance redressal details

A copy of the executed loan agreement shall be provided to the borrower.

4. PENAL CHARGES

- Penal charges shall not be capitalized.
 - No additional component shall be added to the interest rate.
 - Penal charges shall be reasonable and disclosed in:
 - Loan Agreement
 - KFS
 - Any levy shall be communicated with reasons.
-

5. DISBURSEMENT AND CHANGES IN TERMS

- Disbursement shall be in accordance with sanction terms.
 - Any change in interest rates or charges shall be communicated prospectively.
 - Decision to recall/accelerate loan shall be in line with loan agreement.
-

6. RELEASE OF SECURITIES AND DOCUMENTS

Upon full repayment:

- All original documents shall be released within 30 days.
- Charges registered with authorities shall be removed within 30 days.
- Delay attributable to the Company shall be compensated as per applicable RBI guidelines.

In case of borrower demise, documents shall be released to legal heirs upon submission of prescribed documents.

7. RESET OF FLOATING RATE LOANS (IF APPLICABLE)

Where floating rate loans are sanctioned:

- Borrowers shall be informed of benchmark changes.
 - Options to switch to fixed rate (if permitted by product policy) shall be disclosed.
 - No negative amortization shall be permitted.
-

8. RECOVERY AND COLLECTION PRACTICES

The Company shall not:

- Harass borrowers
- Use intimidation or coercion
- Contact borrowers at unreasonable hours

Collection staff/agents shall:

- Carry proper identification
 - Respect borrower dignity
 - Follow Board-approved recovery policy
-

9. REPOSSESSION POLICY (IF SECURED LENDING)

Loan agreements shall contain a repossession clause clearly stating:

- Notice period
- Circumstances for waiver
- Procedure for possession
- Sale process
- Borrower's right to redeem asset

Transparent communication shall be maintained throughout.

10. INTEREST RATE POLICY

The Board shall adopt an interest rate model considering:

- Cost of funds
- Operational cost
- Risk premium
- Margin

The interest rate:

- Shall be annualized
 - Shall be communicated in sanction letter
 - Shall be disclosed transparently
-

11. NON-DISCRIMINATION

The Company shall not discriminate on grounds of:

- Gender
- Religion
- Disability
- Caste
- Social background

Loan decisions shall be based solely on creditworthiness.

12. GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM

The Company shall establish:

- A designated Grievance Redressal Officer
- Display of contact details at branches
- Time-bound complaint resolution process

If complaint is not resolved within 30 days, the borrower may approach the Office of the Ombudsman under the RBI Integrated Ombudsman Scheme, 2021.

Salient features of the Scheme shall be displayed at branches.

13. OUTSOURCING AND DSA CONDUCT

The Company shall ensure:

- Proper due diligence of DSAs/Recovery Agents
- Training on customer conduct
- Accountability for outsourced activities

Outsourcing shall not dilute the Company's responsibility toward customers.

14. REVIEW OF CODE

- This Code shall be approved by the Board.
- It shall be reviewed annually or as required by regulatory changes.
- A compliance report shall be placed before the Board periodically.



બુલ્ટી લીઝિંગ એન્ડ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ

ગુજરાતી

1. પ્રસ્તાવના

બુલ્ટી લીઝિંગ એન્ડ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ એ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI) સાથે નોંધાયેલ બિન-જાહેર થાપણ સ્વીકારતી નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની (NBFC – બેઝ લેયર) છે.

આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ ("કોડ") નીચે મુજબની લાગુ જોગવાઈઓ અનુસાર અપનાવવામાં આવ્યો છે:

- RBI માસ્ટર ડાયરેક્શન – નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની – સ્કેલ બેઝડ રેગ્યુલેશન ડાયરેક્શન્સ, 2023
- લોન અને એડવાન્સ માટે કી ફેક્ટ્સ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) અંગે RBI માર્ગદર્શિકા તા. 15 એપ્રિલ, 2024
- લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક ચાર્જીસ (Penal Charges) અંગે RBI પરિપત્ર તા. 18 ઓગસ્ટ, 2023
- RBI ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓબ્લિગેશન્સ યોજના, 2021

આ કોડ કંપની દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતા તમામ સેવાઓ પર લાગુ પડે છે, ભલે તે નીચે મુજબ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે:

- શાખાઓ મારફતે
- ટેલિફોન દ્વારા
- ડિજિટલ / ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ દ્વારા
- ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ (DSA) અથવા આઉટસોર્સિંગ ભાગીદારો દ્વારા

આ કોડનો હેતુ નીચે મુજબ છે:

- ગ્રાહકો સાથે ન્યાયસંગત અને પારદર્શક વ્યવહાર સુનિશ્ચિત કરવો.
- ભેદભાવ રહિત ધિરાણ પદ્ધતિઓ અપનાવવી.
- લોન પ્રક્રિયાઓમાં એકરૂપતા અને પ્રમાણભૂતતા સુનિશ્ચિત કરવી.
- જવાબદાર વસૂલાત પદ્ધતિઓ અમલમાં મૂકવી.
- અસરકારક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા સુનિશ્ચિત કરવી.

2. લોન અરજી અને પ્રક્રિયા

- તમામ સંચાર સ્થાનિક ભાષા અથવા ગ્રાહક સમજી શકે તેવી ભાષામાં કરવામાં આવશે.
- લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી દસ્તાવેજોની સ્પષ્ટ માહિતી આપવામાં આવશે.
- લોન અરજી પ્રાપ્ત થયા બાદ અરજદારને સ્વીકૃતિ (Acknowledgement) આપવામાં આવશે.

- કંપની લોન પ્રક્રિયા માટે અંદાજિત સમયમર્યાદાની જાણ કરશે.

4. લોન મૂલ્યાંકન અને મંજૂરી

લોન મંજૂર થયા બાદ કંપની લેખિતમાં નીચેની માહિતી આપશે:

- મંજૂર કરેલ લોન રકમ
- વાર્ષિક વ્યાજ દર
- વ્યાજ ગણતરીની પદ્ધતિ
- પ્રોસેસિંગ ફી તથા અન્ય ચાર્જીસ
- દંડાત્મક ચાર્જીસ (સ્પષ્ટ રીતે જાહેર કરેલ)
- ચુકવણી સમયપત્રક
- કી ફેક્ટર સ્ટેટમેન્ટ (KFS)

લોન કરારના અમલ પહેલાં કંપની નીચેની માહિતી આપશે:

- APR (વાર્ષિક ટકાવારી દર)
- તમામ ફી અને ચાર્જીસ
- અમોર્ટાઇઝેશન શેડ્યૂલ
- ફ્લિંગ-ઓફ સમયગાળો (જો લાગુ પડે તો)
- ફરિયાદ નિવારણની વિગતો

સહી કરેલ લોન કરારની નકલ ગ્રાહકને આપવામાં આવશે.

4. દંડાત્મક ચાર્જીસ (Penal Charges)

- દંડાત્મક ચાર્જીસને મૂડીકરણ (Capitalization) કરવામાં આવશે નહીં.
- વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક ઉમેરવામાં આવશે નહીં.
- દંડાત્મક ચાર્જીસ વાજબી હશે અને નીચે મુજબ જાહેર કરવામાં આવશે:
 - લોન કરાર
 - KFS
- કોઈપણ દંડાત્મક વસૂલાતના કારણોની જાણ ગ્રાહકને કરવામાં આવશે.

5. લોન વિતરણ અને શરતોમાં ફેરફાર

- લોનનું વિતરણ મંજૂરીની શરતો મુજબ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજ દર અથવા અન્ય ચાર્જીસમાં કોઈપણ ફેરફાર અંગે પૂર્વ સૂચના આપવામાં આવશે.
- લોન પાછી બોલાવવાનો અથવા વહેલી ચુકવણીનો નિર્ણય લોન કરાર મુજબ લેવામાં આવશે.

6. દસ્તાવેજોની સુરક્ષા અને મુક્તિ

લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી થયા બાદ:

- તમામ મૂળ દસ્તાવેજો 30 દિવસની અંદર પરત કરવામાં આવશે.
- સત્તાવાળાઓ પાસે નોંધાયેલ ચાર્જીસ 30 દિવસની અંદર દૂર કરવામાં આવશે.
- કંપનીના કારણે થયેલા વિલંબ માટે RBI માર્ગદર્શિકા મુજબ વળતર આપવામાં આવશે.

ગ્રાહકના અવસાનના કિસ્સામાં જરૂરી દસ્તાવેજો રજૂ કર્યા બાદ કાયદેસર વારસદારોને દસ્તાવેજો સોંપવામાં આવશે.

7. ફ્લોટિંગ રેટ લોનનું રીસેટ (જો લાગુ પડે)

ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરવાળી લોન માટે:

- બેન્ચમાર્કમાં થયેલા ફેરફારો અંગે ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે.
- જો પ્રોડક્ટ પોલિસિ હેઠળ મંજૂરી હોય, તો ફ્લોટિંગ વ્યાજદરથી સ્થિર વ્યાજદર પર બદલાવના વિકલ્પો અંગે ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે.
- નેગેટિવ અમોર્ટાઇઝેશનની મંજૂરી આપવામાં આવશે નહીં.

8. વસૂલાત અને કલેક્શન પદ્ધતિઓ

કંપની નીચેના વર્તનથી દૂર રહેશે:

- ગ્રાહકોને હેરાનગતિ કરશે નહીં.
- ધમકી, દબાણ અથવા બળજબરીનો ઉપયોગ કરશે નહીં.
- અયોગ્ય અથવા અસુવિધાજનક સમયે ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરશે નહીં.

વસૂલાત કર્મચારીઓ/એજન્ટોએ:

- યોગ્ય ઓળખપત્ર સાથે રાખવું ફરજિયાત રહેશે.
- ગ્રાહકની પ્રતિષ્ઠા અને ગૌરવનું સન્માન કરવું પડશે.
- બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ વસૂલાત નીતિનું પાલન કરવું પડશે.

9. ગીરો/સિક્યોરિટી ધરાવતી મિલકતનો કબજો મેળવવાની નીતિ (સુરક્ષિત ધિરાણના કિસ્સામાં)

લોન કરારમાં ગીરો રાખવામાં આવેલી મિલકત અથવા સુરક્ષાના કબજા સંબંધિત જોગવાઈ સ્પષ્ટ રીતે સમાવિષ્ટ કરવામાં આવશે, જેમાં નીચેની વિગતોનો સમાવેશ થશે:

- નોટિસ આપવાનો સમયગાળો

- નોટિસમાંથી મુક્તિ આપવામાં આવી શકે તેવી પરિસ્થિતિઓ
- કબજો મેળવવાની પ્રક્રિયા
- મિલકતના વેચાણની પ્રક્રિયા
- ગ્રાહકનો મિલકત છોડાવવાનો (Redeem) અધિકાર

સમગ્ર પ્રક્રિયા દરમિયાન ગ્રાહક સાથે પારદર્શક અને સ્પષ્ટ સંચાર જાળવવામાં આવશે.

10. વ્યાજ દર નીતિ

બોર્ડ નીચેના પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવશે:

- નાણાંનો ખર્ચ
- સંચાલન ખર્ચ
- જોખમ પ્રીમિયમ
- નફાકીય માર્જિન

વ્યાજ દર:

- વાર્ષિક ધોરણે જાહેર કરવામાં આવશે
- મંજૂરી પત્રમાં દર્શાવવામાં આવશે
- પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે

11. ભેદભાવ રહિત નીતિ

કંપની લિંગ, ધર્મ, દિવ્યાંગતા, જાતિ અથવા સામાજિક પૃષ્ઠભૂમિના આધારે કોઈપણ અરજદાર અથવા ગ્રાહક સાથે ભેદભાવ રાખશે નહીં.

લોન મંજૂરી અથવા નામંજૂરી સંબંધિત તમામ નિર્ણયો માત્ર અરજદારની નાણાકીય સ્થિતિ, ચુકવણી ક્ષમતા અને ધિરાણપાત્રતા (Creditworthiness)ના મૂલ્યાંકનના આધારે જ લેવામાં આવશે.

12. ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા

કંપની ફરિયાદોના નિવારણ માટે એક નિયુક્ત ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની નિમણૂક કરશે, તેમની સંપર્ક વિગતો તમામ શાખાઓમાં પ્રદર્શિત કરશે તથા ફરિયાદોના સમયબદ્ધ નિવારણ માટે યોગ્ય પ્રક્રિયા અમલમાં મૂકશે.

જો કોઈ ફરિયાદ 30 દિવસની અંદર ઉકેલવામાં ન આવે અથવા ફરિયાદી રજૂ કરાયેલા નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે RBI ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમેન યોજના, 2021 હેઠળ ઓમ્બુડ્સમેન કચેરીનો સંપર્ક કરી શકશે.

આ યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ અને સંબંધિત માહિતી કંપનીની તમામ શાખાઓમાં સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

13. આઉટસોર્સિંગ અને DSA વર્તન

કંપની ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સ (DSA) અને રિકવરી એજન્ટ્સની યોગ્ય ચકાસણી (Due Diligence) કરશે, તેમને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય વ્યવહાર અંગે જરૂરી તાલીમ આપશે તથા આઉટસોર્સ કરવામાં આવેલી તમામ પ્રવૃત્તિઓ માટે જવાબદારી સુનિશ્ચિત કરશે.

આઉટસોર્સિંગ કરવામાં આવ્યું હોવા છતાં, ગ્રાહકો પ્રત્યેની કંપનીની જવાબદારીઓ અને ફરજો કોઈપણ રીતે ઓછી અથવા મર્યાદિત ગણવામાં આવશે નહીં.

14. કોડની સમીક્ષા

આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડને કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂરી આપવામાં આવશે. નિયમનકારી જોગવાઈઓમાં થતા ફેરફારોને અનુરૂપ અથવા ઓછામાં ઓછું વર્ષમાં એક વખત આ કોડની સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

આ કોડના પાલન અને અમલીકરણ અંગેનો અનુપાલન અહેવાલ (Compliance Report) સમયાંતરે બોર્ડ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.