



FAIR PRACTICES CODE
BULTI LEASING AND FINANCE LIMITED
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.

(If you do not offer floating rate products, we can mark this “Not Applicable”.)

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.

(Internal Ombudsman appointment is mandatory only for eligible NBFCs as per asset size criteria — we will not include unless applicable to you.)

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 લિઝિંગ એન્ડ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ
ફેર પ્રેક્ટિસેસ કોડ (Fair Practices Code)

1. પરિચય

બુલ્ટી લિઝિંગ એન્ડ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (આગળ “કંપની”) એ સ્થાનિક સ્તરે કાર્યરત **નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (NBFC)** છે અને ગ્રાહકોને વિવિધ પ્રકારના લોન સેવાઓ પૂરી પાડે છે.

આ ફેર પ્રેક્ટિસેસ કોડ (“કોડ”) આર.બી.આઈ. (અરબીઆઇ) દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલા માર્ગદર્શક નિયમો અનુસાર તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે. આ કોડનો હેતુ:

- ગ્રાહકો સાથે સર્વત્ર ન્યાયપૂર્ણ અને પારદર્શક વ્યવહાર સુનિશ્ચિત કરવો.
- ગ્રાહકો સાથે સમાન અને વ્યાવહારિક સંબંધ સ્થાપિત કરવો.
- ગ્રાહક સાથેના તમામ ક્રિયાકલાપોમાં કાનૂની અને નિયમનકારી ધોરણોનું પાલન કરવું.
- ગ્રાહક ફરિયાદો માટે મજબૂત અને કાર્યક્ષમ ગ્રાહક ફરિયાદ મિકેનિઝમ સ્થાપિત કરવો.

આ કોડ કંપનીના તમામ ઉત્પાદન અને સેવાઓ પર લાગુ પડે છે, જેમાં ફોન, પોસ્ટ, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો, ઇન્ટરનેટ અથવા અન્ય કોઈ પણ માધ્યમનો સમાવેશ થાય છે.

2. લોન અરજી અને પ્રક્રિયા

- તમામ સંચાર ગ્રાહકને સમજમાં આવતી ભાષામાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં થશે.
- લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી તમામ માહિતી હોવી જોઈએ જેથી ગ્રાહક અન્ય **નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપની** સાથે તુલના કરી શકે.
- લોન અરજી મળ્યા પછી સ્વીકારનો આઇડેન્ટિફાયર અને પ્રક્રિયા સમય સોપાનમાં આપવામાં આવશે.

3. લોન મૂલ્યાંકન, શરતો અને કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS)

- મંજૂર થયેલી લોન અંગેની માહિતી તપાસમાં આપવામાં આવશે.
- કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) દ્વારા લોનની શ્રેષ્ઠ સમજ માટે જરૂરી વિગતો આપવામાં આવશે.
- લોન સેનશન/ડિસબર્સમેન્ટ સમયે કાગળની/સોફ્ટ કોપી ઉપલબ્ધ કરાશે.

4. લોનમાં દંડ ભરવાના ચાર્જ

- દંડના ચાર્જ યોગ્ય અને સ્પષ્ટ રીતે KFS અને લોન એગ્રીમેન્ટમાં જણાવાશે.

- કોઈ પણ દંડના લાગુ થવાના કારણો અને રકમ ગ્રાહકને સ્પષ્ટ રીતે જણાવાશે.
-

5. લોનની ચુકવણી અને શરતોમાં ફેરફાર

- લોનના શરતો, વ્યાજ દર અને ચાર્જમાં ફેરફાર ગ્રાહકને સમયસર જાણ કરવામાં આવશે.
 - લોન recall/એક્સિલરેશન લોન એગ્રીમેન્ટ મુજબ થશે.
 - બાકી રકમ ચૂકવ્યા પછી જ સિક્યુરિટીઝ રિલીઝ થશે, અગાઉથી જાણ કરીને.
-

6. લોન ખાતા બંધ અને મિલકત દસ્તાવેજ રિલીઝ

- તમામ મૂળ દસ્તાવેજો લોન ચુકવણી પછી 30 દિવસની અંદર રિલીઝ કરવામાં આવશે.
 - મોડેલ દસ્તાવેજોની નુકસાન/વિલંબ પર ₹5,000 પ્રતિ દિવસની વળતર આપવાની પ્રણાલી રહેશે.
-

7. ફ્લોટિંગ રેટ ઇ.એમ.આઇ. પર લોન

- વ્યાજ દરમાં ફેરફાર સમયે ઇ.એમ.આઇ.(EMI)અને/ લોન પિરિયડ બદલાઈ શકે તે અંગે ગ્રાહકોને જાણ કરાશે.
 - ગ્રાહકોને fixed રેટ પર સ્વિચ કરવાની વિકલ્પ ઉપલબ્ધ રહેશે.
 - ઇ.એમ.આઇ. વધારવા અથવા સમયગાળો વધારવા/કમ કરવાની માહિતી પારદર્શક રીતે આપવામાં આવશે.
 - નેગેટિવ એમોર્ટાઇઝેશન નહીં થશે.
-

8. સામાન્ય માર્ગદર્શિકા

- લોન અરજીકર્તાના કામમાં અનિચ્છનીય હસ્તક્ષેપ નહીં.
 - લોન ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી મળતાં 21 દિવસમાં જવાબ આપવો.
 - લોન વસૂલ માટે ધક્કા, અશ્રવ્ય વાર્તા, હેરાસમેન્ટ નહીં.
 - કર્મચારીઓને યોગ્ય રીતે તાલીમ આપવી.
-

9. વ્યાજ દરોનું નિયમન

- વ્યાજ દર નિયંત્રણ, રિસ્ક પ્રીમિયમ અને ખર્ચોને ધ્યાનમાં રાખીને બનાવવામાં આવશે.

- વ્યાજ દર, ફી અને ચાર્જ વિશે માહિતી અરજી ફોર્મ અને લોન સેનશન લેટરમાં સ્પષ્ટ કરાશે.
 - વેબસાઇટ પર વ્યાજ દર અને રિસ્ક ગ્રેડિંગ અપડેટ રહેશે.
-

10. ફાઇનાન્સ કરેલી વાહનોની રિપોઝેશન પોલિસી

- લોન એગ્રીમેન્ટમાં કાયદેસર રિપોઝેશન કલોઝ સમાવિષ્ટ થશે.
 - સ્પષ્ટ સૂચના સમય, અંતિમ ચૂકવણીની તક, રિપોઝેશન પ્રક્રિયા અને વેચાણ/ઓક્શન પ્રક્રિયા જાહેર રહેશે.
 - ગ્રાહકને કાયમી જાણ અને માહિતી આપવામાં આવશે.
 - ગ્રાહક ફરિયાદ મિકેનિઝમ ઉપલબ્ધ રહેશે.
-

11. કલેક્શન ટીમ / DSA / રિકવરી એજન્ટ્સની ભૂમિકા

- તમામ આઉટસોર્સિંગ કર્મચારીઓ/એજન્ટ્સ માટે કોડ ઓફ કંડક્ટ લાગુ પડશે.
 - ગ્રાહકના સન્માન, ગોપનીયતા અને શાંત વ્યવહાર સુનિશ્ચિત થશે.
-

12. શારીરિક/દૃષ્ટિબદ્ધ વિકલાંગ લોકોને લોન પ્રદાન

- કોઈપણ રીતે ભેદભાવ નહીં.
 - શાખાઓ તમામ જરૂરી સહાય પૂરી પાડશે.
 - તાલીમમાં વિકલાંગ અધિકારોના મોડ્યુલ સામેલ હશે.
 - ગ્રાહક ફરિયાદ મિકેનિઝમ દ્વારા ફરિયાદોનું નિરાકરણ થશે.
-

13. આર.બી.આઈ. ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021

- ગ્રાહક ફરિયાદો તાત્કાલિક અને અસરકારક રીતે નિવારવા માટે મિકેનિઝમ ઉપલબ્ધ.
 - આંતરિક ઓમ્બ્ડ્સમેન નિયુક્ત.
 - સ્કીમના મુખ્ય મુદ્દાઓ શાખાઓમાં સુપરીશિત રીતે પ્રદર્શિત.
 - વેબસાઇટ પર ગ્રીવેન્સ રેડ્રેસલ મિકેનિઝમ ઉપલબ્ધ.
-

14. કોડની સમીક્ષા

- ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ નિયમિત સમીક્ષા હેઠળ રહેશે.
- ગ્રાહક ફરિયાદ મિકેનિઝમ અને કોડનું પાલન નિરીક્ષણ કરી, બોર્ડને અહેવાલ રજૂ કરવામાં આવશે.