



बैद फिनसर्व लिमिटेड

(पूर्व में " बैद लीजिंग एंड फाइनेंस कंपनी लिमिटेड" के नाम से जाना जाता था)

उचित व्यवहार संहिता

बैद फिनसर्व लिमिटेड। सर्वाधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ बैद फिनसर्व लिमिटेड की संपत्ति है और इस दस्तावेज़ का कोई भी हिस्सा किसी भी रूप में या इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, फोटोकॉपी या रिकॉर्डिंग सहित या किसी भी तरीके से बैद फिनसर्व लिमिटेड की स्पष्ट सहमति के बिना पुनः प्रस्तुत या प्रसारित नहीं किया जा सकता है। कोई भी उल्लंघन इसे रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और सदन अनुसार उचित कार्रवाई की जाएगी।

कंपनी सर्कुलेशन

संस्करण नियंत्रण

दस्तावेज़ संस्करण	परिवर्तन का विवरण/ वार्षिक समीक्षा	तारीख	द्वारा तैयार/परिवर्तित
1.0	वार्षिक समीक्षा	04 मई, 2022	मुख्य वित्तीय अधिकारी का कार्यालय
1.1	आरबीआई/2023-24/53 के अनुसार संशोधन DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24 दिनांक 18 अगस्त 2023	09 फरवरी 2024	अनुपालन विभाग

बैद फिनसर्व लिमिटेड। सर्वाधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ बैद फिनसर्व लिमिटेड की संपत्ति है और इस दस्तावेज़ का कोई भी हिस्सा किसी भी रूप में या इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, फोटोकॉपी या रिकॉर्डिंग सहित या किसी भी तरीके से बैद फिनसर्व लिमिटेड की स्पष्ट सहमति के बिना पुनः प्रस्तुत या प्रसारित नहीं किया जा सकता है। कोई भी उल्लंघन इसे रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और सदन अनुसार उचित कार्रवाई की जाएगी।

कंपनी सर्कुलेशन

I. प्रस्तावना

भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) ने उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए हैं गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) इस प्रकार निष्पक्षता के लिए मानक स्थापित करती हैं व्यापार और निगमित आचरण बकि व्यवहार साथ उनका ग्राहक. बैंड फिनसर्व लिमिटेड ("द कंपनी") इसके द्वारा प्रस्तुत गोरा आरबीआई द्वारा जारी दिशानिर्देशों के आधार पर प्रैक्टिस कोड ("एफपीसी/कोड")। कंपनी करेगा समयसमय एफपीसी में उचित संशोधन भी करते रहेंगे आरबीआई द्वारा समयसमय निर्धारित मानकों की पुष्टि करें। कंपनी के व्यवसाय की प्रकृति को ध्यान में रखते हुए इसकी स्थापना का प्रस्ताव है के रूप में अनुसरण कर रहे हैं गोरा आचरण कोड के लिए कंपनी का उधार गतिविधियाँ।

इसके अलावा, RBI ने अपने परिपत्र RBI/2023-24/53DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24 दिनांक 18 अगस्त, 2023 और मास्टर डायरेक्शन के माध्यम से उचित व्यवहार संहिता द्वारा कवर किए गए क्षेत्रों के दायरे में नए प्रावधान शामिल किए हैं। - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) दिशानिर्देश, 2023 दिनांक 10 नवंबर, 2023 और उसे तदनुसार संहिता में शामिल किया गया है।

कंपनी के वर्तमान व्यवसाय के आधार पर, उचित व्यवहार संहिता लागू होगी आवेदन करना तकअगले श्रेणियाँ का उत्पादों और सेवा की पेशकश की द्वारा कंपनी।

- वाहन ऋण
- असुरक्षित ऋण
- असली जागीर ऋण, ऋण खिलाफ संपत्ति, एमएसएमई
- कोई अन्य प्रकार का ऋण जैसा और बैकफैसला किया

(प्रतिबद्धताएँ बनाया में पांचवें वेतन आयोग हैं उपयुक्त अंतर्गत सामान्य परिचालन लागत वातावरण)।

II. चाबी उद्देश्य

चाबी उद्देश्य का डाल में जगहपांचवें वेतन आयोग के रूप में हैं अनुसरण करता है।

- को कार्य अच्छी तरह से और थोचित में सभी लेन-देन साथ सुनिश्चित करके उधारकर्ता वह:
 - कंपनी का उत्पाद, सेवाएँ, प्रक्रियाओं और आचरण च्छा मिलो चौड़ा आवश्यकताएं और मानकों में एफपीसी;

बैंड फिनसर्व लिमिटेड। सर्वाधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज बैंड फिनसर्व लिमिटेड की संपत्ति है और इस दस्तावेज का कोई भी हिस्सा किसी भी रूप में या इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, फोटोकॉपी या रिकॉर्डिंग सहित या किसी भी तरीके से बैंड फिनसर्व लिमिटेड की स्पष्ट सहमति के बिना पुनः प्रस्तुत या प्रसारित नहीं किया जा सकता है। कोई भी उल्लंघन इसे रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और तदनुसार उचित कार्रवाई की जाएगी।

- ii. कंपनी का उत्पादों औससेवा इच्छा होना में अनुसार साथ उपयुक्त कानून औरनियमों जैसा उपयुक्त के लिए समझाणी में बल
 - iii. कंपनी का अपने कर्जदारों के साथ लेन-देन पर निर्भर रहेगा नैतिक के सिद्धांत ईमानदारी, अखंडता और पारदर्शिता.
- b) कंपनी करेगी सहायता देना इसका ग्राहकों में समझौसा को क्या हैंइसके वित्तीय उत्पादों औससेवाओं की व्यापक विशेषताएं औस्रया हैं फ़ायदे औस्रोज़ोखिम शामिल में का लाभ उठाने वहीद्वारा
- i. उत्पादों औससेवाओं के बारे में सरलतरीके से जानकारी प्रदान करना;
 - ii. उत्पादों औससेवाओं के उपयोग के वित्तीय निहितार्थों को समझाना।
- c) कंपनी अपने ग्राहकों को यहसुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करेगी चाहेंगे पास होना परेशानी मुक्त अनुभव में व्यवहार साथ यह। तथापि, में मामलाका गलती का आयोग औस्रया चूक, यहकरेगा :
- i. त्रुटियों से तुरंत औस्रभावी ढंग से निपटें;
 - ii. शिकायतों का निवारण त्वरित औस्रकुशल तरीके से औस्रग्राहकों की संतुष्टि के अनुसार करें;
 - iii. शिकायतों का तुरंत निपटान करें;
 - iv. उधारकर्ता के असंतुष्ट होने की स्थिति में एस्केलेशन प्रक्रिया अपनाएं में हैंडलिंग उसका शिकायत(ओं);

III. प्रयोज्यता का गौरा अभ्यास कोड

एफपीसी करेगा होना उपयुक्त को अगले चौड़ा क्षेत्र:

- i. ऋणआवेदन औस्रनका प्रसंस्करण
- ii. ऋणमूल्यांकन औरनियम/शर्तें
- iii. ऋणधारियों में दंडात्मक शुल्क
- iv. नियम एवं शर्तों में परिवर्तन, यदि कोई हो, सहित ऋणों का संवितरण
- v. संवितरण के बाद पर्यवेक्षण/निगरानी
- vi. अन्य सामान्य प्रावधानों

I. ऋण अनुप्रयोग औस्रसंस्करण उसके

- ऋण आवेदन फॉर्म होंगे होना बनाया उपलब्ध को भावी उधारकर्ताओं परअनुरोध।
- ऋणदस्तावेज़ीकरण सेट में अन्य बातों के साथ-साथ व्यापक विशेषताएं औस्रशर्तें शामिल होंगी औस्रऋणको

बैंद फिनसर्व लिमिटेड। सर्वाधिकार सुरक्षित। यहदस्तावेज़ बैंद फिनसर्व लिमिटेड की संपत्ति है औस्रदस्तावेज़ का कोई भी हिस्सा किसी भी रूप में या इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, फोटोकॉपी या रिकॉर्डिंग सहित या किसी भी तरीके से बैंद फिनसर्व लिमिटेड की स्पष्ट सहमति के बिना पुनः प्रस्तुत या प्रसारित नहीं किया जा सकता है। कोई भी उल्लंघन इसे रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा औस्रदनुसार उचित कार्रवाई की जाएगी।

नियंत्रित करने वाली शर्तें। इससे उधारकर्ताओं को एकलेने में मददमिलेगी सूचित किया फ़ैसला द्वारा की तुलना औसत विश्लेषण शर्तों की पेशकश की द्वारा बाज़ार में अन्य ऋणदाताओं के साथ कंपनी। उक्त प्रपत्र में यह भी निर्दिष्ट किया जाएगा दस्तावेज़ आवश्यक को होना प्रस्तुत द्वारा उधारकर्ता

- ऋण आवेदन पत्र में अपेक्षित अतिरिक्त जानकारी भी सूचीबद्ध हो सकती है कंपनी को सक्षम बनाने के लिए उधारकर्ताओं और उनके परिवार के सदस्यों को बनाएं डेटाबेस।
- ऋण आवेदन प्रपत्र होगा उपलब्ध करवाना के लिए एकदे रहा हूँ पावती तक उधारकर्ताओं रसीद स्वीकार करना का वही।
- सभी ऋण आवेदनों का निपटारा 30 दिनों की अवधि के भीतर किया जाएगा विधिवत भरे गए ऋण आवेदन पत्र की प्राप्ति की तारीख अपेक्षित दस्तावेज़ और अनुपालन करने वाले सभी दस्तावेज़ों की प्राप्ति के अधीन प्रचलित नियम और नियमों द्वारा उधार लेने वाला।
- उधारकर्ताओं के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा या समझी जाने वाली भाषा में होंगे की पुष्टि द्वारा उधारकर्ता

II. ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें

- कंपनी जोखिम को ध्यान में रखते हुए सभी ऋण आवेदनों पर विचार करेगी आधारित आकलन क्रियाओं अपनाया द्वारा यह।
- कंपनी ऋण स्वीकृत करने से पहले उसकी क्षमता का आकलन करेगी उधारकर्ताओं को चुकाने ऋण।
- ऋण अनुदान की सूचना दी जाएगी उधारकर्ताओं को लिखित में एक स्वीकृति पत्र के माध्यम से. उधारकर्ताओं को अपनी पावती देनी होगी ऋण को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों की उनकी स्वीकृति के प्रतीक के रूप में लिखना। मंजूरी पत्र में इसे नियंत्रित करने वाले व्यापक नियम और शर्तें शामिल होंगी ऋण शामिल वार्षिक दर का दिलचस्पी और सरीका का आवेदन उसके
- कंपनी ऋण मंजूरी/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति, अधिमानतः उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में, ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ प्रस्तुत करेगी।
- ऋण पुनर्भुगतान की सटीक देय तिथियां, पुनर्भुगतान की आवृत्ति, मूलधन और ब्याज के बीच अंतर, एसएमएनपीए वर्गीकरण तिथियों के उदाहरण आदि ऋण मंजूरी के समय और खाद के परिवर्तनों के समय उधारकर्ता को सूचित किए जाएंगे।, यदि कोई हो, तो ऋण पूर्ण चुकौती तक मंजूरी शर्तों/ऋण समझौते के लिए। मूलधन और ब्याज के भुगतान पर रोक के साथ ऋण सुविधाओं के मामलों में, पुनर्भुगतान शुरू होने की सही तारीख भी उधारकर्ता को सूचित की जाएगी।

बैंड फिनसर्व लिमिटेड। सर्वाधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ बैंड फिनसर्व लिमिटेड की संपत्ति है और इस दस्तावेज़ का कोई भी हिस्सा किसी भी रूप में या इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, फोटोकॉपी या रिकॉर्डिंग सहित या किसी भी तरीके से बैंड फिनसर्व लिमिटेड की स्पष्ट सहमति के बिना पुनः प्रस्तुत या प्रसारित नहीं किया जा सकता है। कोई भी उल्लंघन इसे रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और सदन अनुसार उचित कार्रवाई की जाएगी।

- गलती करना दिलचस्पी दर इच्छा होना उल्लिखित में बोल्ड में ऋण समझौता।

में मामला का उधार अंतर्गत संघ व्यवस्था, इसमें भाग लेने वाले एनबीएफसी/बैंक प्रस्ताव का मूल्यांकन पूरा करने के लिए समझौता तयकरेंगे और निर्णय का संचार. कंपनी के फैसले का पालन करेगी कंसोर्टियम.

III. ऋणधारियों में दंडात्मक शुल्क

- उधारकर्ता द्वारा ऋणानुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने पर जुर्माना, यदि लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' के रूप में माना जाएगा और 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जो कि लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। अग्रिमों पर. दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा अर्थात् ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। हालाँकि, इससे ऋणधारियों में ब्याज चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रियाएँ प्रभावित नहीं होंगी।
- कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगी और इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेगी।
- कंपनी दंडात्मक शुल्क या ऋण पर समान शुल्क, चाहे उसे किसी भी नाम से जाना जाए, पर बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति बनाएगी।
- दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होगी और किसी विशेष ऋण उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के अनुरूप होगी।
- 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को, व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए' स्वीकृत 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।
- दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण को कंपनी द्वारा ग्राहकों को ऋण समझौते और लागू होने वाले सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों / मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा, इसके अलावा कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दरों के तहत प्रदर्शित किया जाएगा। सेवा शुल्क।

बैंड फिनसर्व लिमिटेड। सर्वाधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ बैंड फिनसर्व लिमिटेड की संपत्ति है और इस दस्तावेज़ का कोई भी हिस्सा किसी भी रूप में या इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, फोटोकॉपी या रिकॉर्डिंग सहित या किसी भी तरीके से बैंड फिनसर्व लिमिटेड की स्पष्ट सहमति के बिना पुनः प्रस्तुत या प्रसारित नहीं किया जा सकता है। कोई भी उल्लंघन इसे रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और अनुसंधान उचित कार्रवाई की जाएगी।

- जबभी ऋणके महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो लागू दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने का कोई भी उदाहरण और सकारण भी सूचित किया जाएगा।

IV. संवितरण का ऋणामिल परिवर्तन में शर्तें और स्थितियाँ

- स्वीकृत ऋणकी राशि का वितरण उपलब्ध कराया जा सके उधारकर्ताओं पर माँग विषय को समापन का सभी औपचारिकताओं शामिल कार्यान्वयन का ऋण दस्तावेज़.
- नियम एवं शर्तों, संवितरण अनुसूची, ब्याज दर, में कोई भी परिवर्तन सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, आदि करेगा सूचित किया जाना को उधारकर्ताओं स्थानीय भाषा में, या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप में।

ब्याज दरों और सेवा शुल्कों में बदलाव लागू किया जाएगा संभावित रूप से. ऋण समझौता करेगा रोकना एकविशिष्ट खंड में यह संबद्ध।

V. डाक संवितरण पर्यवेक्षण

- फ़ैसला, अगर कोई भी, का कंपनी को वापस बुलाना/तेज़ करना भुगतान या ऋण प्रदर्शन में होगा शर्तों के अनुसार और शर्तें ऋण समझौता।
- कंपनी ऋणपस लेने से पहले उधारकर्ताओं को उचित समझौता भुगतान में तेजी लाने को कहा जा रहा है या प्रदर्शन शर्तों के अधीन और स्थितियाँ निहित में ऋण समझौता और अन्य संबंधित दस्तावेज़.
- कंपनी के पास पड़ी संपार्श्विक पूरी राशि प्राप्त होने पर जारी की जा सकती है ऋणविषय की अंतिम चुकौती बेशक किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के लिए और तय करना बंद के लिए कोई अन्य दावा वह कंपनी हो सकता है पास होना खिलाफ़ उधार लेने वाले। हालाँकि, ऐसे मामलों में जहाँ उधारकर्ता ने जरूरत पड़ने पर स्वीकृत कुल राशि के भीतर धन उधार लेने/आहरण करने की सुविधा का लाभ उठाया है, परिचालन सुविधा के लिए और कंपनी द्वारा संभावित डिफॉल्ट से अपने हित की रक्षा के लिए कंपनी द्वारा संपार्श्विक को बरकरार रखा जा सकता है। उधारकर्ता

VI. अन्य सामान्य प्रावधान:

- कंपनी उधारकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी सिवाय ऋणको नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों में दिए गए प्रावधान के अनुसार ऋण दस्तावेज़ों में (जब तक कि नई जानकारी, पहले न बताई गई हो उधारकर्ता, है आना को इसका सूचना)।

बैंड फिनसर्व लिमिटेड। सर्वाधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ बैंड फिनसर्व लिमिटेड की संपत्ति है और इस दस्तावेज़ का कोई भी हिस्सा किसी भी रूप में या इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, फोटोकॉपी या रिकॉर्डिंग सहित या किसी भी तरीके से बैंड फिनसर्व लिमिटेड की स्पष्ट सहमति के बिना पुनः प्रस्तुत या प्रसारित नहीं किया जा सकता है। कोई भी उल्लंघन इसे रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और सदन अनुसार उचित कार्रवाई की जाएगी।

- कंपनी आसौर पर ऋणको स्थानांतरित करने के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर अपनी सहमति देगी। ए अन्य एनबीएफसी, बैंक या वित्तीय संस्थान का विशेष उधारकर्ता। ऐसा स्थानांतरण करेगा होना में अनुसार साथ संविदात्मक शर्तें प्रविष्टि की में साथ उधारकर्ता और विधियों, नियमों, विनियमों और दिशानिर्देशों के अनुसार जैसा मईहोना उपयुक्त से समझो समय।
- कंपनी लिंग, जाति या धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी में इसका उधार नीति और विधियाँ।
- में मामला का वसूली का ऋण कंपनी करेगा सहारा तकसाधारण उपाय, जो कानूनी और कानूनी रूप से इसके लिए उपलब्ध हैं और निर्धारित अनुसार नीचे दिशा निर्देशों और खर्तमान प्रावधानों और करेगा प्रचालन अंदर कानूनी रूपरेखा। कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि कर्जदारों को विषम समयमें लगातार परेशान करना, ऋणकी वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। क्योंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनी के कर्मचारियों का अशिष्ट व्यवहार भी शामिल है, और यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारी ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित।
- ग्राहक सुरक्षा के उपाय के रूप में और कंपनी के उधारकर्ताओं द्वारा विभिन्न ऋणों के पूर्व भुगतान के संबंध में एकरूपता लाने के लिए, यह व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फौजदारी शुल्क / पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगा। व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के लिए, सहदायित्वधारियों के साथ या उनके बिना।

IV. गोपनीयता

- जब तक उधारकर्ता द्वारा अधिकृत न किया जाए, कंपनी उसकी सारी निजी देखभाल करेगी जानकारी जैसा निजी और गोपनीय।
- कंपनी उधारकर्ताओं के लेनदेन विवरण किसी अन्य को नहीं बता सकती है व्यक्तियों के अलावा अंतर्गत अगले परिस्थितियाँ:
 - ✓ अगर कंपनी है आवश्यक को उपलब्ध करवाना जानकारी को कोई वैधानिक या नियामक शरीर या शव
 - ✓ अगर उत्पन्न बाहर का एकरतव्य को जनता को प्रकट करना जानकारी;
 - ✓ अगर यह है में दिलचस्पी का उधारकर्ताओं को उपलब्ध करवाना ऐसा जानकारी (उदा धोखा रोकथाम);
 - ✓ यदि उधारकर्ता ने कंपनी को ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए अधिकृत किया है समूह / संबद्ध

बैंड फिनसर्व लिमिटेड। सर्वाधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज बैंड फिनसर्व लिमिटेड की संपत्ति है और इस दस्तावेज का कोई भी हिस्सा किसी भी रूप में या इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, फोटोकॉपी या रिकॉर्डिंग सहित या किसी भी तरीके से बैंड फिनसर्व लिमिटेड की स्पष्ट सहमति के बिना पुनः प्रस्तुत या प्रसारित नहीं किया जा सकता है। कोई भी उल्लंघन इसे रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और अनुसंधान उचित कार्रवाई की जाएगी।

करना / इकाइयां, या कंपनियों या कोई ऐसा व्यक्ति/ इकाई जैसाविशेष रूप से सहमत्तरूप

V. शिकायतों

यदि किसी के भी शिकायत/शिकायतें उधारकर्ताओं का, वही होगा होना उनके द्वारा शिकायत निवारण अधिकारी को लिखित रूप से सूचित किया गया। शिकायत निवारण अधिकारी शिकायतों के निवारण के लिए तुरंत सभी प्रयास करेगा। सम्बंधित कर्मचारी उधारकर्ताओं का मार्गदर्शन करेगा कौन दर्ज करना चाहते हैं ए शिकायत।

VI. ग्रिवेन्स निवारण तंत्र

कंपनी ने तीन स्तरीय शिकायत निवारण तंत्र प्रदान किया है कोई भी समाधान करें का इसका ग्राहकों सवाल / शिकायत।

स्तर 1:

कृपया निकटतम बैड फिनसर्व लिमिटेड शाखा में जाएं और अपनी शिकायत/शिकायत दर्ज करें और अपनी शिकायत शाखाओं में बनाए गए शिकायत और शिकायत रजिस्टर में दर्ज करें (कार्य समय सुबह 10:00 बजे से शाम 5:30 बजे तक हम 15 कार्य दिवसों के भीतर आपके शिकायत का जवाब देंगे।

लेवल 2:

ग्राहक अपना प्रश्न/शिकायत कंपनी के समक्ष दर्ज करा सकता है से संबंधित किसी भी मामले के संबंध में शिकायत निवारण हेतु संबोधित व्यावसायिक प्रथाएँ, ऋष्येने के निर्णय, ऋष्येनेबंधन, वसूली और शिकायतें क्रेडिट जानकारी के अद्यतनीकरण/परिवर्तन से संबंधित। शिकायत का विवरण निवारण अफसर हैं दिया गया जैसा इसप्रकार है:

शिकायत निवारण अधिकारी- श्री। एकआदमी BAID

पता - "बैड घर", 2 ज़मीन, 1-तारा नगर अजमेर सड़क, जयपुर-06

पदका नाम - पूर्णकालिक निदेशक & शिकायत निवारण अफसर

संपर्क नहीं। - 9214018855

ईमेल पहचान - amanbaid@baidgroup.in

स्तर 3:

अगर शिकायत है नहीं हल किया अंदर 15 दिन, ग्राहक करेगा के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक से शिकायत की कंपनी पर

बैड फिनसर्व लिमिटेड। सर्वाधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ बैड फिनसर्व लिमिटेड की संपत्ति है और इस दस्तावेज़ का कोई भी हिस्सा किसी भी रूप में या इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, फोटोकॉपी या रिकॉर्डिंग सहित या किसी भी तरीके से बैड फिनसर्व लिमिटेड की स्पष्ट सहमति के बिना पुनः प्रस्तुत या प्रसारित नहीं किया जा सकता है। कोई भी उल्लंघन इसे रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और सदन अनुसार उचित कार्रवाई की जाएगी।

कंपनी सर्कुलेशन

उसका ईमेल पहचान: baifinance@baidgroup.com

स्तर 4:

अगरशिकायत / विवाद है नहीं निवारण अंदर ए अवधि का एकमहीना से की तारीख इसका रसीद द्वारा अध्यक्ष महोदय, ग्राहक आरबीआई सीएमएस पोर्टल - <https://cms.rbi.org.in> या वैकल्पिक रूप से, शिकायत दर्ज करसकते हैं। ग्राहक सकता है निवेदन को:

उपमहाप्रबंधक, गैर-बैंकिंग विभाग

पर्यवेक्षण,

रिजर्व बैंक ऑफ़भारत, टॉक सड़क,

जयपुर – 302004 (राजस्थान)

अंक होना अनुपालन साथ में साथ निवारण प्रक्रिया उसके:

- ऊपरजानकारी करेगा भी होना दिखाया पर शाखाओं / स्थानों जहां का कारोबार कंपनी है लेन-देन के लिए फ़ायदा का ग्राहक.
- मैं मामला का शिकायतों प्राप्त हुआ, संबंधित संबंध प्रबंधक चाहेंगे प्रतिवेदन शिकायत प्राप्त की तारीख से 2 दिनों के भीतर मामले की पूरी जानकारी के साथ शिकायत निवारण करें अधिकारी (जीआरओ)।
- जीआरओ शिकायत के निवारण औसमाधान के लिए सभी आवश्यक कदमठठाएगा औसठाएगा जितनी जल्दी हो सके प्रतिक्रिया भेजें औरकिसी भी स्थिति में अधिकतम अवधि से पहले नहीं का 15 दिन. अगर शिकायत प्राप्त से ग्राहक है मैं आदरका अद्यतनीकरण/परिवर्तन का श्रेय जानकारी, वही करेगा होना प्रतिक्रिया व्यक्त साथ 10 कार्यरत दिन.
- कोई अनसुलझे / नहीं उत्तर दिया शिकायत करेगा होना तक्रबढ़ा दिया गया अध्यक्ष औसकंपनी के प्रबंध निदेशक, जो निवारण के लिए सभी आवश्यक कदमठठाएंगे शिकायत का समाधान करें, औसकरेंगे जितनी जल्दी हो सके प्रतिक्रिया भेजें यथासंभव औसअंदर किसी भी मामले में नहीं बाद में बजाय एकी अधिकतम अवधि एकमहीना का इसका रसीद से गो.
- सभी शिकायतों पर स्थिति रिपोर्ट निदेशक मंडल के समक्ष रखी जाएगी उनका समीक्षा पर एकत्रैमासिक आधार.

VII. अत्यधिक ब्याज वसूलने का नियमन

बैंड फिनसर्व लिमिटेड। सर्वाधिकार सुरक्षित। यहदस्तावेज़ बैंड फिनसर्व लिमिटेड की संपत्ति है औसदस्तावेज़ का कोई भी हिस्सा किसी भी रूप में या इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, फोटोकॉपी या रिकॉर्डिंग सहित या किसी भी तरीके से बैंड फिनसर्व लिमिटेड की स्पष्ट सहमति के बिना पुनः प्रस्तुत या प्रसारित नहीं किया जा सकता है। कोई भी उल्लंघन इसे रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा औसदनुसार उचित कार्रवाई की जाएगी।

कंपनी सर्कुलेशन

- निदेशक मंडल ने धनकी लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ऋण और अग्रिम, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करने के लिए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है। ब्याज और जोखिम के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को किया जाएगा और संपूर्ण पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण का दृष्टिकोण भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होगा तो वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा।
- ब्याज की दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से ली जाएंगी।

VIII. वित्तपोषित वाहनों का कब्जा

कंपनी उधारकर्ता के साथ ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुनर्कब्जा खंड शामिल करेगी जो कानूनी रूप से लागू होगा। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल होंगे:

- (a) कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि;
- (b) परिस्थितियाँ जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है;
- (c) सुरक्षा पर कब्जा करने की प्रक्रिया;
- (d) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋणके पुनर्भुगतान के लिए उधारकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसंके संबंध में एक प्रावधान;
- (e) उधारकर्ता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया, और
- (f) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया. ऐसे नियमों और शर्तों की एक प्रति उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाएगी।

IX. अप्रत्याशित घटना

कंपनी द्वारा उल्लिखित औसकी गई विभिन्न प्रतिबद्धताएँ लागू होंगी अंतर्गत सामान्य ऑपरेटिंग पर्यावरण। में आयोजन का कोई बलघटना परिस्थितियों में, कंपनी एफपीसी के तहत उद्देश्यों को पूरा करने में सक्षम नहीं हो

बैंड फिनसर्व लिमिटेड। सर्वाधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ बैंड फिनसर्व लिमिटेड की संपत्ति है और इस दस्तावेज़ का कोई भी हिस्सा किसी भी रूप में या इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, फोटोकॉपी या रिकॉर्डिंग सहित या किसी भी तरीके से बैंड फिनसर्व लिमिटेड की स्पष्ट सहमति के बिना पुनः प्रस्तुत या प्रसारित नहीं किया जा सकता है। कोई भी उल्लंघन इसे रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और सदननुसार उचित कार्रवाई की जाएगी।

सकती है पूरा संतुष्टि का उधारकर्ता, हितधारकों औऱसार्वजनिक में सामान्य।

में करने का आदेश दें यहकोड उधारकर्ताओं के लिए मूल्य औऱसासंगिकता बढ़ाएगा होना समीक्षा के अंतर्गत से समझो समय।

X. उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा

कंपनी समय-समय पर उचित व्यवहार संहिता में किसी भी संशोधन की समीक्षा करेगी और उसे मंजूरी देगी।

प्रस्तावना:	
नाम	हस्ताक्षर
श्रीमती सुरभि रावत, कंपनी सचिव औऱअनुपालन अधिकारी	
द्वारा समीक्षित:	
श्री अमन्बैद, पूर्णकालिक निदेशक	

स्वीकृति प्राधिकारी	निदेशक मंडल
अनुमोदन/समीक्षा की तिथि	09 फरवरी 2024

बैद फिनसर्व लिमिटेड। सर्वाधिकार सुरक्षित। यहदस्तावेज बैद फिनसर्व लिमिटेड की संपत्ति है औऱइसदस्तावेज का कोई भी हिस्सा किसी भी रूप में या इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, फोटोकॉपी या रिकॉर्डिंग सहित या किसी भी तरीके से बैद फिनसर्व लिमिटेड की स्पष्ट सहमति के बिना पुनः प्रस्तुत या प्रसारित नहीं किया जा सकता है। कोई भी उल्लंघन इसे रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा औऱसदनुसार उचित कार्रवाई की जाएगी।

कंपनी सर्कुलेशन