



# બૈદ ફિનસર્વ લિમિટેડ

(ભૂતકાળ માં " બૈદ લીઝિંગ એન્ડ ફાઇનાન્સ કંપની લિમિટેડ )

## વાજબી વ્યવહાર કોડ

બૈદ ફિનસર્વ લિમિટેડ બધા હકો અમારી પાસે રાખેલા છે. અદસ્તાવેજ બૈદ ફિનસર્વ લિમિટેડ મિલકત છે અને અદસ્તાવેજનો કોઈપણ ભાગ બૈદ ફિનસર્વ લિમિટેડની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના, ફોટોકોપી અથવા રેકોર્ડિંગ સહિત કોઈપણ સ્વરૂપમાં અથવા કોઈપણ માધ્યમથી ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા મિકેનિકલ દ્વારા પુનઃઉત્પાદિત અથવા પ્રસારિત કરી શકાશે નહીં. કોઈપણ ઉલ્લંઘનને રોજગારના નિયમો અને શરતોનું ઉલ્લંઘન ગણવામાં આવશે અને તે મુજબ યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

કંપની પરિભ્રમણ

## સંસ્કરણ નિયંત્રણ

દસ્તાવેજ સંસ્કરણ	ફેરફારનું વર્ણન/ વાર્ષિક સમીક્ષા	તારીખ	દ્વારા તૈયાર/બદલાયેલ
1.0	વાર્ષિક સમીક્ષા	04 <sup>મું</sup> , 2022	મુખ્ય નાણાકીય અધિકારીની કચેરી
1.1	RBI/2023-24/53 મુજબ સુધારો DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24 તારીખ 18 ઓગસ્ટ 2023	09 ફેબ્રુઆરી 2024	અનુપાલન વિભાગ

બૈંક ડિનર્સર્વ લિમિટેડ બધા હકો અમારી પાસે રાખેલા છે. અદસ્તાવેજ બૈંક ડિનર્સર્વ લિમિટેડ મિલકત છે અને અદસ્તાવેજનો કોઈપણ ભાગ બૈંક ડિનર્સર્વ લિમિટેડની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના, ફોટોકોપી અથવા રેકોર્ડિંગ સહિત કોઈપણ સ્વરૂપમાં અથવા કોઈપણ માધ્યમથી ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા મિકેનિકલ દ્વારા પુનઃઉત્પાદિત અથવા પ્રસારિત કરી શકાશે નહીં. કોઈપણ ઉલ્લંઘનને રોજગારના નિયમો અને શરતોનું ઉલ્લંઘન ગણવામાં આવશે અને તે મુજબ યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

કંપની પરિભ્રમણ

## I. પ્રસ્તાવના

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) એફર પ્રેક્ટિસ કોડ પરમાર્ગદર્શિકા જારી કરી છે નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ (NBFCs) આખ્યાથીપણાના ધોરણો નક્કી કરે છે બિઝનેસ અને સમાવિષ્ટ વર્તન જ્યારે વર્તન સાથે તેમના ગ્રાહક. બેંક ડિનસર્વ લિમિટેડ ("ધકંપની") અદ્વારા રજુ કરેલ ગૌરવર્ણ RBI દ્વારા જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકા પરઆધારિત પ્રેક્ટિસ કોડ ("FPC/કોડ"). કંપની કરશે સમક્ષમચ્ચરFPC માં યોગ્ય સુધારાઓ કરવાનું પણ્યાલુ રાખશે. RBI દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત ધોરણોની પુષ્ટિ કરો. કંપનીના વ્યવસાયની પ્રકૃતિને ધ્યાનમાં રાખીને તેની સ્થાપના કરવાની દરખાસ્ત છે તરીકે અનુસરે છે ગૌરવર્ણ વર્તન કોડ માટે કંપનીના ઉધાર પ્રવૃત્તિઓ -

વધુમાં, RBI એ તેના પરિપત્ર RBI/2023-24/53DOR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24 તારીખ 18 ઓગસ્ટ, 2023 અને મુખ્ય દિશા નિર્દેશ દ્વારા વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ દ્વારા આવરી લેવામાં આવેલા વિસ્તારોના ક્ષેત્રમાં નવી જોગવાઈઓ કરવામાં આવી છે. સમાવેશ થાય છે. - ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ – સ્કેલ આધારિત નિયમન) માર્ગદર્શિકા, 2023 તારીખ 10 નવેમ્બર, 2023 અને તે મુજબ કોડમાં સમાવિષ્ટ.

કંપનીના વર્તમાન વ્યવસાયના આધારે, ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ લાગુ થશે અરજી કરો સુધી આગળોરીઓ ના ઉત્પાદનો અને સેવા ... ઓફર કરે છે દ્વારા કંપની

- વાહન લોન
- સંવેદનશીલ લોન
- વાસ્તવિક એસ્ટેટ લોન, લોન સામે મિલકત, msme
- કોઈપણ અન્ય પ્રકાર ના લોન તરીકે અને ક્યારે? નક્કી કરેલું

(પ્રતિબદ્ધતાઓ બનાવો માં પાંચમું પગાર પંચ છે યોગ્ય હેઠળ જનરલોપરેટિંગ પર્યાવરણ).

## II. ચાવી ઉદ્દેશ્ય

ચાવી ઉદ્દેશ્ય ના શાખા માં સ્થળ પાંચમું પગાર પંચ ના સ્વરૂપમાં છે અનુસરે છે.

a) પ્રતિ કામ સંપૂર્ણ રીતે અને વ્યાજબી રીતે માં બધા વિનિમય સાથે લેનારાની ખાતરી કરીને તે:

i. કંપનીના ઉત્પાદન સેવાઓ, પ્રક્રિયાઓ અને વર્તન ઈચ્છા મળી પહોળી જરૂરીયાતો અને ધોરણો માં

બેંક ડિનસર્વ લિમિટેડ બધા હકો અમારી પાસે રાખેલા છે. અદસ્તાવેજ બેંક ડિનસર્વ લિમિટેડ મિલકત છે અને અદસ્તાવેજનો કોઈપણ ભાગ બેંક ડિનસર્વ લિમિટેડની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના, ફોટોકોપી અથવા રેકોર્ડિંગ સહિત કોઈપણ સ્વરૂપમાં અથવા કોઈપણ માધ્યમથી ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા મિકેનિકલ દ્વારા પુનઃઉત્પાદિત અથવા પ્રસારિત કરી શકાશે નહીં. કોઈપણ ઉલ્લંઘનને રોજગારના નિયમો અને શરતોનું ઉલ્લંઘન ગણવામાં આવશે અને તે મુજબ યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

કંપની પરિભ્રમણ

FPC;

- ii. કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવા ઈચ્છા થાય છે માં અનુસાર સાથે યોગ્ય કાયદો અને નિયમો તરીકે યોગ્ય માટે સમઘ્યાણી માં બધા
  - iii. તેના દેવાદારો સાથે કંપનીના વ્યવહાર પરનિર્ભર રહેશે નૈતિક ના સિક્રાંત પ્રામાણિકતા, અખંડિતતા અને પારદર્શિતા.
- b) કંપની કરશે મદદનેના ગ્રાહકો માં સમજવુ તરીકે પ્રતિ શું છે તેના નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓની વ્યાપક વિશેષતાઓ શું છે અને લાભો અને જોખમ સામેલ માં લાભ લેવા સમાન દ્વારા
- i. ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે સરળીતે માહિતી પ્રદાન કરવી;
  - ii. ઉત્પાદનો અને સેવાઓના ઉપયોગની નાણાકીય અસરો સમજાવવી.
- c) કંપની તેના ગ્રાહકોને સુનિશ્ચિત કરવા માટે દરેક શક્ય પ્રયાસો કરશે ઈચ્છો પાસ મુશ્કેલી મુક્ત અનુભવ માં વર્તન સાથે તે જો કે, માં કેસના ભૂલ ના કમિશન અને/અથવા ભૂલ તે કરશે ,
- i. તાત્કાલિક અને અસરકારક રીતે ભૂલો સાથે વ્યવહાર કરો;
  - ii. તાત્કાલિક અને કાર્યક્ષમ રીતે અને ગ્રાહકોના સંતોષ માટે ફરિયાદોનું નિરાકરણ;
  - iii. ફરિયાદોનું તાત્કાલિક નિરાકરણ;
  - iv. ઉધાર લેનાર અસંતુષ્ટ હોય તો એસ્કેલેશન પ્રક્રિયા અપનાવો માં હેન્ડલિંગ તેમના ફરિયાદ(ઓ)

### III. લાગુ પડવાની ક્ષમતા ના ગૌરવર્ણ પ્રેક્ટિસ કરો કોડ

FPC કરશે થાય છે યોગ્ય પ્રતિ આગળહોળી વિસ્તાર:

- i. લોન અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા
- ii. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો
- iii. લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક
- iv. જો કોઈ હોય તો નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ
- v. વિતરણ પછી દેખરેખ/નિરીક્ષણ
- vi. અન્ય જનરજોગવાઈઓ

#### I. લોન અરજી અને પ્રક્રિયા તેમના

બૈદ ફિનસર્વ લિમિટેડ બધા હકો અમારી પાસે રાખેલા છે. અદસ્તાવેજ બૈદ ફિનસર્વ લિમિટેડ મિલકત છે અને અદસ્તાવેજનો કોઈપણ ભાગ બૈદ ફિનસર્વ લિમિટેડની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના, ફોટોકોપી અથવા રેકોર્ડિંગ સહિત કોઈપણ સ્વરૂપમાં અથવા કોઈપણ માધ્યમથી ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા મિકેનિકલ દ્વારા પુનઃઉત્પાદિત અથવા પ્રસારિત કરી શકાશે નહીં. કોઈપણ ઉલ્લંઘનને રોજગારના નિયમો અને શરતોનું ઉલ્લંઘન ગણવામાં આવશે અને તે મુજબ યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

કંપની પરિભ્રમણ

- લોન અરજી સ્વરૂપો હશે થાય છે બનાવો ઉપલબ્ધ છે પ્રતિ ભાવિ ઉધાર લેનારા પક્ષાંગ.
- લોન દસ્તાવેજીકરણ સેટમાં અન્ય બાબતોની સાથે વ્યાપક સુવિધાઓ અને શરતોનો સમાવેશ થશે અને લોનને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતો. અક્ષયનેનારાઓને એલેવા માટે મદદરે જાણ કરી નિર્ણય દ્વારા ની સરખામણીમાં અને નું વિશ્લેષણ શરતો ... ઓફર છે દ્વારા બજારમાં અન્ય ધિરાણકર્તાઓ સાથેની કંપની. તે ઉક્ત સ્વરૂપમાં પણ્પષ્ટ કરવામાં આવશે કે દસ્તાવેજ જરૂરી પ્રતિ થાય છે રજુ કરેલ દ્વારા ઉધાર લેનાર
- લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી વધારાની માહિતી પણ્સૂચિબદ્ધ થઈશકે છે ઉધાર લેનારાઓ અને તેમના પરિવારના સભ્યો કંપનીને સક્ષમ કરવા બનાવો ડેટાબેઝ.
- લોન અરજી ફોર્મ હશે પ્રદાન કરો માટે હું એક્યાપું છું સ્વીકૃતિ સુધી ઉધાર લેનારા રસીદ સ્વીકારો ના સમાન.
- તમામ લોન અરજીઓનો 30 દિવસની અંદર નિકાલ કરવામાં આવશે યોગ્ય રીતે ભરેલ લોન અરજી ફોર્મની પ્રાપ્તિની તારીખ બધા જરૂરી દસ્તાવેજોની રસીદ અને પાલનને આધીન પ્રચલિત નિયમ અને નિયમો દ્વારા લેનારા.
- ઉધાર લેનારાઓ સાથેનો તમામ સંચાર સ્થાનિક ભાષા અથવા સમજાતી ભાષામાં હશે પુષ્ટિ દ્વારા ઉધાર લેનાર

## II. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો અને શરત

- કંપની જોખમને ધ્યાનમાં લઈને તમામ લોન અરજીઓ પર વિચાર કરશે આધારિત આકારણી પ્રક્રિયાઓ દત્તક દ્વારા તે
- લોન મંજૂર કરતા પહેલા કંપની તેની ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરશે. ઉધાર લેનારા પ્રતિ ચૂકવવું લોન
- લોન ગ્રાન્ટની જાણ કરવામાં આવશે લેનારાઓને લેખિતમાં સ્વીકૃતિ પત્ર દ્વારા. ઋણલેનારાઓએ તેમની સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરવી આવશ્યક છે લોનને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતોની તેમની સ્વીકૃતિના પ્રતીક તરીકે લખવું. મંજૂરી પત્રમાં આને સંચાલિત કરતા વ્યાપક નિયમો અને શરતો શામેલ હશેલોન સામેલ વાર્ષિક દરના વ્યાજ અને પદ્ધતિ ના અરજી તેમના
- લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે કંપની લોન કરારની નકલતમામ ઉધાર લેનારાઓને આપશે, પ્રાધાન્યમાં લેનારા દ્વારા સમજાતી સ્થાનિક ભાષામાં, લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ

બેંક ડિનર્સર્વ લિમિટેડ બધા હકો અમારી પાસે રાખેલા છે. અદસ્તાવેજ બેંક ડિનર્સર્વ લિમિટેડ મિલકત છે અને અદસ્તાવેજનો કોઈપણ ભાગ બેંક ડિનર્સર્વ લિમિટેડની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના, ફોટોકોપી અથવા રેકોર્ડિંગ સહિત કોઈપણ સ્વરૂપમાં અથવા કોઈપણ માધ્યમથી ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા મિકેનિકલ દ્વારા પુનઃઉત્પાદિત અથવા પ્રસારિત કરી શકાશે નહીં. કોઈપણ ઉલ્લંઘનને રોજગારના નિયમો અને શરતોનું ઉલ્લંઘન ગણવામાં આવશે અને તે મુજબ યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

જોડાણોની નકલ્સાથે.

- લોનની ચુકવણીની ચોક્કસ નિયત તારીખો, ચુકવણીની આવર્તન, મુદ્દલ અને વ્યાજ વચ્ચેનો તફાવત, SMA/NPA વર્ગીકરણની તારીખોના ઉદાહરણો વગેરેની જાણ લોન મંજૂર કરતી વખતે અને ત્યારપછીના ફેરફારોના સમયે લેનારાને કરવામાં આવશે. , જો કોઈ હોય તો, લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી સુધી મંજૂરીની શરતો/લોન કરાર માટે. મુદ્દલ અને/અથવા વ્યાજની ચુકવણી પર મોરેટોરિયમ સાથે લોન સુવિધાઓના કિસ્સામાં, ચુકવણીની શરૂઆતની ચોક્કસ તારીખ પણ લેનારાને જાણ કરવામાં આવશે .
- મૂળભૂત વ્યાજ દર ઈચ્છા થાય છે ઉલ્લેખ કર્યો છે માં બોલ્ડ માં લોન કરાર

માં કેસ ના ઉધાર હેઠળ સંઘ વ્યવસ્થા, માં સહભાગીઓ NBFC/બેંકો દરખાસ્તનું મૂલ્યાંકન પૂર્ણ કરવા માટે સમય મર્યાદા નક્કી કરશે. અને નિર્ણયોનો સંચાર. કંપનીના નિર્ણયનું પાલન કરશે કન્સોર્ટિયમ.

### III. લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક

- ઉધાર લેનાર દ્વારા લોન કરારના મહત્વના નિયમો અને શરતોનું પાલન નકરવા બદલે, જો લાદવામાં આવ્યો હોય, તો તેને 'દંડની ફી' તરીકે ગણવામાં આવશે અને 'દંડના વ્યાજ' તરીકે નહીં, જે વસૂલવામાં આવેલા વ્યાજની જેમ જ હશે. ઉમેરવામાં આવે છે. દર માટે. એડવાન્સિસ પર શિક્ષાત્મક ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ થશે નહીં એટલે કે આવા શુલ્ક પર કોઈ વધારાના વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, અલ્પોત્તર ખાતામાં વ્યાજની ચક્રવૃદ્ધિની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.
- કંપની વ્યાજ દરમાં કોઈપણ વધારાના પરિબલનો સમાવેશ કરશે નહીં અને અદિશાનિર્દેશોનું પત્ર અને ભાવનામાં પાલન સુનિશ્ચિત કરશે.
- કંપનીએ કોઈપણ નામથી, લોન પરના દંડના શુલ્ક અથવા સમાન શુલ્ક અંગે બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ ઘડશે.

બેંક ડિનર્સર્વ લિમિટેડ બધા હકો અમારી પાસે રાખેલા છે. અદસ્તાવેજ બેંક ડિનર્સર્વ લિમિટેડ મિલકત છે અને અદસ્તાવેજનો કોઈપણ ભાગ બેંક ડિનર્સર્વ લિમિટેડની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના, ફોટોકોપી અથવા રેકોર્ડિંગ સહિત કોઈપણ સ્વરૂપમાં અથવા કોઈપણ માધ્યમથી ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા મિકેનિકલ દ્વારા પુનઃઉત્પાદિત અથવા પ્રસારિત કરી શકાશે નહીં. કોઈપણ ઉલ્લંઘનને રોજગારના નિયમો અને શરતોનું ઉલ્લંઘન ગણવામાં આવશે અને તે મુજબ યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

કંપની પરિભ્રમણ

- ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન કેટેગરીમાં ભેદભાવ કર્યા વિના લોન કરારના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન નકરવા માટે દંડનીય ચાર્જનું પ્રમાણ વ્યાજબી અને અનુરૂપ હશે.
- 'વ્યક્તિગત ઋણધારકોને, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે' મંજૂર કરાયેલ લોનના કિસ્સામાં દંડનો ચાર્જ, ભૌતિક નિયમો અને શરતોના સમાન બિન-પાલન માટે બિન-વ્યક્તિગત ઋણધારકોને લાગુ પડતા દંડના ચાર્જ કરતાં વધી શકશે નહીં.
- પેનલ્ટી ચાર્જનું પ્રમાણ અને કારણ કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને લોન કરારમાં સ્પષ્ટપણે સમજાવવામાં આવશે અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો/કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) લાગુ કરવામાં આવશે, ઉપરાંત કંપનીની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દરો હેઠળ દર્શાવવામાં આવશે . સેવા કર
- જ્યારે પણ લોનના મહત્વના નિયમો અને શરતોનું પાલન નકરવા માટે રીમાઇન્ડર્સ મોકલવામાં આવશે ત્યારે લોન લેનારાઓને લાગુ પડતા દંડના શુલ્ક વિશે જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડ ફી લાદવાનો કોઈપણ દાખલો અને તેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

#### IV. વિતરણ ના લોન સામેલ બદલો માં શરતો અને શરતો

- મંજૂર લોનની રકમનું વિતરણ પૂરું પાડવું ઉધાર લેનારા પણ માંગ વિષય પ્રતિ અંત ના બધા ઔપચારિકતા સામેલ અમલો લોન દસ્તાવેજ.
- નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર, વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સેવા ફી, પૂર્વચુકવણી ફી, વગેરે કરશે જાણ કરવી પ્રતિ ઉધાર લેનારા સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતમાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાતી ભાષામાં .  
વ્યાજ દર અને સર્વિસ ચાર્જમાં ફેરફાર લાગુ કરવામાં આવશે થવાની શક્યતા છે. લોન કરાર કરશે અટકાવવું ચોક્કસ વિભાગ માં તે સંકળાયેલ.

#### V. પોસ્ટ વિતરણ અવલોકન

- નિર્ણય જો કોઈપણ, ના કંપની પ્રતિ યાદ કરો/વેગ કરો ચુકવણી અથવા લોન ડિસ્પ્લેમાં હશે શરતપર

બેંક ડિનર્સર્વ લિમિટેડ બધા હકો અમારી પાસે રાખેલા છે. અદસ્તાવેજ બેંક ડિનર્સર્વ લિમિટેડ મિલકત છે અને અદસ્તાવેજનો કોઈપણ ભાગ બેંક ડિનર્સર્વ લિમિટેડની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના, ફોટોકોપી અથવા રેકોર્ડિંગ સહિત કોઈપણ સ્વરૂપમાં અથવા કોઈપણ માધ્યમથી ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા મિકેનિકલ દ્વારા પુનઃઉત્પાદિત અથવા પ્રસારિત કરી શકાશે નહીં. કોઈપણ ઉલ્લંઘનને રોજગારના નિયમો અને શરતોનું ઉલ્લંઘન ગણવામાં આવશે અને તે મુજબ યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

અને શરતો લોન કરાર

- લોન ઉપાડતા પહેલા કંપની લોન લેનારાઓને વ્યાજબી સમઝ્યાપણે અથવા પેમેન્ટમાં ઝડપ્તાવવા માટે કહેવામાં આવી રહ્યું છે અથવા પ્રદર્શન શરતો હેઠળ અને શરતો નિહિત માં લોન કરાર અને અન્ય કનેક્ટેડ દસ્તાવેજ.
- કંપની પાસે પડેલી કોલેટરલ સંપૂર્ણ રકમની રસીદ પર મુક્ત કરી શકાય છે. લોન વિષયની અંતિમ ચુકવણી કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન અને સેટ બંધ માટે કોઈપણ અન્ય દાવો કરો તેમણે કંપની તે શક્ય છે પાસ સામે ઉધાર લેનારાઓ. જો કે, એવા કિસ્સામાં કે જ્યાં ઉધાર લેનારાએ જ્યારે જરૂર હોય ત્યારે કુલ મંજૂર રકમની અંદર ભંડોળ ઉધાર/પાછું લેવાની સુવિધાનો લાભ લીધો હોય, કંપની દ્વારા ઓપરેશનલ સગવડતા માટે અને કંપની દ્વારા સંભવિત ડિફોલ્ટથી તેના હિતને બચાવવા માટે કોલેટરલ જાળવી રાખવામાં આવે છે. મૂકવામાં. ઉધાર લેનાર

**VI. અન્ય જનરલોગવાઈ:**

- કંપની ઋણલેનારાઓની બાબતોમાં દખલ્કરવાનું ટાળશે લોનને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતોમાં પ્રદાન કર્યા સિવાય. લોનના દસ્તાવેજોમાં (સિવાય કે નવી માહિતી અગાઉ જણાવવામાં ન આવે ઉધાર લેનાર છે આવો પ્રતિ તેના માહિતી).
- લોન લેનાર પાસેથી લોન એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવાની વિનંતી મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર કંપની સામાન્ય રીતે તેની સંમતિ આપશે. એઅન્ય NBFC, બેંક અથવા નાણાકીય સંસ્થાના ખાસ ઉધાર લેનાર. આવા ટ્રાન્સફર કરશે થાય છે માં અનુસાર સાથે કરાર આધારિત શરતો દાખલ થયો માં સાથે ઉધાર લેનાર અને કાયદા, નિયમો, વિનિયમો અને માર્ગદર્શિકા મુજબ તરીકે મે થાય છે યોગ્ય થી સમય પ્રતિ સમય
- કંપની લિંગ, જાતિ અથવા ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીંમાં તેના ધિરાણ નીતિ અને પ્રવૃત્તિઓ
- માં કેસ ના પુનઃ પ્રાપ્તિ ના લોન, કંપની કરશે આધાર સુધી સામાન્ય ઉકેલ, જે માટે કાયદેસર અને કાયદેસર રીતે ઉપલબ્ધ છે અને સૂચવ્યા મુજબ નીચે માર્ગદર્શિકા અને હાજર જોગવાઈઓ અને કરશે કામગીરી અંદર કાયદેસર ફેમવર્ક કંપની અનુચિત સત્તામણીનો આશરો લેશે નહીં, જેમ કે વિષમ કલાકોમાં લોન લેનારાઓને સતત્કેરાન કરવા, લોન વસૂલવા માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરે.

બૈદ ફિનસર્વ લિમિટેડ બધા હકો અમારી પાસે રાખેલા છે. અદસ્તાવેજ બૈદ ફિનસર્વ લિમિટેડ મિલકત છે અને અદસ્તાવેજનો કોઈપણ ભાગ બૈદ ફિનસર્વ લિમિટેડની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના, ફોટોકોપી અથવા રેકોર્ડિંગ સહિત કોઈપણ સ્વરૂપમાં અથવા કોઈપણ માધ્યમથી ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા મિકેનિકલ દ્વારા પુનઃઉત્પાદિત અથવા પ્રસારિત કરી શકાશે નહીં. કોઈપણ ઉલ્લંઘનને રોજગારના નિયમો અને શરતોનું ઉલ્લંઘન ગણવામાં આવશે અને તે મુજબ યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

કંપની પરિભ્રમણ



કારણ કે ગ્રાહકની ફરિયાદોમાં કંપનીના કર્મચારીઓ દ્વારા અસભ્ય વર્તનનો પણમાવેશ થાય છે અને તે સુનિશ્ચિત કરશે કે કર્મચારીઓ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય વર્તન કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં પ્રશિક્ષિત છે.

- ગ્રાહક સુરક્ષાના માપદંડ તરીકે અને કંપનીના ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા વિવિધ લોનની પૂર્વચુકવણીના સંદર્ભમાં એકરૂપતા લાવવા માટે, તે વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરકલોઝર શુલ્ક/પૂર્વચુકવણી દંડ વસૂલશે નહીં. વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓ માટે, સહજવાબદાર સાથે અથવા વગર

#### IV. ગોપનીયતા

- જ્યાં સુધી ઉધાર લેનાર દ્વારા અન્યથા અધિકૃત નહોય, તો કંપની ઉધાર લેનારની તમામ વ્યક્તિગત સંભાળ પૂરી પાડશે માહિતી તરીકે અંગત અને ગુપ્ત
- કંપની લોન લેનારાઓના વ્યવહારની વિગતો અન્ય કોઈને જાહેર કરી શકતી નથી વ્યક્તિઓ સિવાય હેઠળ આગ્રહજોગો:
  - ✓ જો કંપની છે જરૂરી પ્રતિ પ્રદાન કરો માહિતી પ્રતિ કોઈપણ વૈધાનિક અથવાનિયમનકાર શરીર અથવા મૃત શરીર;
  - ✓ જો ઉપજાહાર ના એક્કરજપ્રતિ જાહેર પ્રતિ ઉજાગર કરો માહિતી;
  - ✓ જો તે છે માં વ્યાજ ના ઉધાર લેનારા પ્રતિ પ્રદાન કરો જેમ કે માહિતી (દા.તજોખમનિવારણ);
  - ✓ જો ઉધાર લેનાર કંપનીને આવી માહિતી આપવા માટે અધિકૃત કરે છે સમૂહ , સહયોગી , એકમો અથવા કંપનીઓ અથવા કોઈપણ જેમ કે વ્યક્તિ/ એકમ્સરીકેખાસ કરીને સંમત થાયો ઉપર

#### V. ફરિયાદો

જો કોઈની ફરિયાદ/ફરિયાદો ઉધાર લેનારાઓ, તે થશે થાય છે તેમના દ્વારા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને લેખિતમાં જાણ કરવામાં આવી હતી. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ફરિયાદોને તાત્કાલિક ઉકેલવા માટેના તમામ પ્રયાસો કરશે. સંબંધિત કર્મચારી લેનારાઓને માર્ગદર્શન આપશે WHO દાખલ કરવા માંગો છો એફરિયાદ.

#### VI. ફરિયાદો નિવારણ મિકેનિઝમ

કંપનીએ ત્રણ-સ્તરની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પ્રદાન કરી છે કોઈપણ ઉકેલ કરો ના તેના ગ્રાહકો પ્રશ્ન , ફરિયાદ.

બૈદ ફિનસર્વ લિમિટેડ બધા હકો અમારી પાસે રાખેલા છે. અદસ્તાવેજ બૈદ ફિનસર્વ લિમિટેડ મિલકત છે અને અદસ્તાવેજનો કોઈપણ ભાગ બૈદ ફિનસર્વ લિમિટેડની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના, ફોટોકોપી અથવા રેકોર્ડિંગ સહિત કોઈપણ સ્વરૂપમાં અથવા કોઈપણ માધ્યમથી ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા મિકેનિકલ દ્વારા પુનઃઉત્પાદિત અથવા પ્રસારિત કરી શકાશે નહીં. કોઈપણ ઉલ્લંઘનને રોજગારના નિયમો અને શરતોનું ઉલ્લંઘન ગણવામાં આવશે અને તે મુજબ યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

કંપની પરિભ્રમણ

### સ્તર 1:

કૃપા કરીને નજીકની બેંક ડિનર્સર્વ લિમિટેડ શાખાની મુલાકાત લો અને તમારી ફરિયાદ/ફરિયાદ નોંધાવો અને શાખાઓમાં જાળવવામાં આવેલા ફરિયાદ અને ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં તમારી ફરિયાદ નોંધો (કામના કલાકો સવારે 10:00 થી સાંજે 5:30 સુધી)

અમે 15 કામકાજના દિવસોમાં તમારી ફરિયાદનો જવાબ આપીશું.

### સ્તર 2:

ગ્રાહક તેની/તેણીની ક્વેરી/ફરિયાદ કંપનીમાં નોંધાવી શકે છે સંબંધિત કોઈપણ બાબતના સંદર્ભમાં ફરિયાદોના નિવારણ માટે સંબોધવામાં આવે છે વ્યાપાર વ્યવહાર, ધિરાણના નિર્ણયો, લોન મેનેજમેન્ટ, સંગ્રહ અને ફરિયાદો ક્રેડિટ માહિતી અપડેટ/ફેરફાર કરવા અંગે. ફરિયાદ વિગતો નિવારણ અધિકારી છે આપેલ તરીકે આ પ્રકારમાં છે:

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી- મિસ્ટર. એકમાણસ બૈદ

સરનામું, "ખરાબ ઘર", 2 જમીન 1-તારો શહેર, અજમેર માર્ગ જયપુર-06

હોદ્દો - પૂર્ણ સમર્થન શિક્ષક, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

સંપર્ક કરો ના., 9214018855

ઈમેલ ઓળખ manbaid@baidgroup.in

### સ્તર 3:

જો ફરિયાદ છે ના ઉકેલી અંદર 15 દિવસ, ગ્રાહક કરશે ના ચેરમેન અને મેનેજિંગ ડિરેક્ટરને ફરિયાદ કરી હતી કંપની પરતેમના ઈમેલ ઓળખ baifinance@baidgroup.com

### સ્તર 4:

જો ફરિયાદ, વિવાદ છે ના નિવારણ અંદર એઅવધિ ના એકમાસ થી ની તારીખ તેના રસીદ દ્વારા ચેરમેન સાહેબ, ગ્રાહકો RBI CMS પોર્ટલ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે - <https://cms.rbi.org.in> અથવા વૈકલ્પિક રીતે, ગ્રાહક કરી શકે છે વિનંતી પ્રતિ:

બૈદ ડિનર્સર્વ લિમિટેડ બધા હકો અમારી પાસે રાખેલા છે. અદસ્તાવેજ બૈદ ડિનર્સર્વ લિમિટેડ મિલકત છે અને અદસ્તાવેજનો કોઈપણ ભાગ બૈદ ડિનર્સર્વ લિમિટેડની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના, ફોટોકોપી અથવા રેકોર્ડિંગ સહિત કોઈપણ સ્વરૂપમાં અથવા કોઈપણ માધ્યમથી ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા મિકેનિકલ દ્વારા પુનઃઉત્પાદિત અથવા પ્રસારિત કરી શકાશે નહીં. કોઈપણ ઉલ્લંઘનને રોજગારના નિયમો અને શરતોનું ઉલ્લંઘન ગણવામાં આવશે અને તે મુજબ યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

કંપની પરિભ્રમણ

ડેપ્યુટી જનરલમેનેજર, નોન-બેંકિંગ  
વિભાગઅવલોકન,  
રિઝર્વ બેંક ઓફભારત, ટોક માર્ગ  
જયપુર , 302004 (રાજસ્થાન)

**સ્કોર થાય છે અનુપાલન એકસાથે સાથે નિવારણ પ્રક્રિયા તેના:**

- ઉપરમાહિતી કરશે પણથાય છે બતાવેલ પણ શાખાઓ , સ્થાનો જ્યાં ધંધો કંપની છે વિનિમય માટે ફાયદો ના ગ્રાહક.
- માં કેસ ના ફરિયાદો પ્રાપ્ત, કનેક્ટેડ સંબંધ મેનેજર ઈચ્છો અહેવાલ ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી 2 દિવસની અંદર કેસની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે ફરિયાદનું નિરાકરણ કરો અધિકારી (GRO).
- GRO તપાસ કરશે અને ફરિયાદના નિરાકરણ અને નિરાકરણ માટે તમામ જરૂરી પગલાં લેશે શક્ય તેટલી વહેલી તકે પ્રતિસાદ મોકલો અને કોઈ પણસંજોગોમાં મહત્તમ સમયગાળા પહેલા નહીં ના 15 દિવસ. જો ફરિયાદ મેળવો થી ગ્રાહક છે માં માન ના અપડેટ્સ/ફેરફારો ના જમા માહિતી, સમાન કરશે થાય છે પ્રતિક્રિયા વ્યક્ત કરો સાથે 10 કામ દિવસ.
- કોઈપણ વણઉકેલાયેલ / ના જવાબ આપ્યો ફરિયાદ કરશે થાય છે સુધી વિસ્તૃત અધ્યક્ષ અને કંપનીના મેનેજિંગ ડિરેક્ટર, જે નિવારણ માટે તમામ જરૂરી પગલાં લેશે ફરિયાદ ઉકેલો, અને કરશે શક્ય તેટલી વહેલી તકે પ્રતિસાદ મોકલો શક્ય તેટલું અને અંદર કોઈપણ કિસ્સામાં ના બાદમાં તેના બદલે એમહત્તમ સમયગાળો એકમાસ ના તેના રસીદ થી વધો.
- તમામ ફરિયાદોનો સ્ટેટસ રિપોર્ટ બોર્ડ ઓફિરેક્ટર્સ સમક્ષ મૂકવામાં આવશે તેમના સમીક્ષા પણથોથા ભાગનું પાયો.

**VII. અતિશય વ્યાજ વસૂલવાનું નિયમન**

- નિયામક મંડળે ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબળોને ધ્યાનમાં લઈને લોન અને એડવાન્સિસ, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય શુલ્ક પરવસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરવા માટે વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવ્યું છે. વ્યાજ અને જોખમના ક્રમાંકન માટેનો અભિગમ અને ઉધાર લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ માટે અલગઅલગવ્યાજ દરો વસૂલવાનો તર્ક ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જણાવવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

બૈદ ફિનસર્વ લિમિટેડ બધા હકો અમારી પાસે રાખેલા છે. અદસ્તાવેજ બૈદ ફિનસર્વ લિમિટેડ મિલકત છે અને અદસ્તાવેજનો કોઈપણ ભાગ બૈદ ફિનસર્વ લિમિટેડની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના, ફોટોકોપી અથવા રેકોર્ડિંગ સહિત કોઈપણ સ્વરૂપમાં અથવા કોઈપણ માધ્યમથી ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા મિકેનિકલ દ્વારા પુનઃઉત્પાદિત અથવા પ્રસારિત કરી શકાશે નહીં. કોઈપણ ઉલ્લંઘનને રોજગારના નિયમો અને શરતોનું ઉલ્લંઘન ગણવામાં આવશે અને તે મુજબ યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

કંપની પરિભ્રમણ

- વ્યાજ દરો અને જોખમ વર્ગીકરણ અભિગમ પણંપનીની વેબસાઇટ પરઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. જ્યારે પણ્યાજ દરોમાં કોઈ ફેરફાર થશે ત્યારે વેબસાઇટ પરપ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર હશે જેથી ઉધાર લેનાર ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય કે જે ખાતામાંથી વસૂલવામાં આવશે.

### **VIII. ફાઇનાન્સ વાહનોનો કબજો**

કંપની ઋણોનાર સાથેના લોન કરારમાં બિલ્ટ-ઇનરિપોઝેશન કલોઝનો સમાવેશ કરશે જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરવા યોગ્ય હશે. પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં નીચેની જોગવાઈઓ પણામેલ હશે:

- (a) કબજો લેતા પહેલા નોટિસનો સમયગાળો;
- (b) સંજોગો કે જેના હેઠળ નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે;
- (c) સુરક્ષાનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા;
- (d) મિલકતના વેચાણ/હરાજી પહેલાં લોનની ચુકવણી માટે ઉધાર લેનારને આપવામાં આવતી છેલ્લી તકઅંગેની જોગવાઈ;
- (e) ઉધાર લેનારના પુનઃ કબજા માટેની પ્રક્રિયા, અને
- (f) મિલકતના વેચાણ/હરાજીની પ્રક્રિયા. આવા નિયમો અને શરતોની નકલઋણોનારાઓને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

### **IX. આશ્ચર્ય**

કંપની દ્વારા ઉલ્લેખિત અને કરવામાં આવેલી વિવિધ પ્રતિબદ્ધતાઓ લાગુ થશે હેઠળ જનરલ યાલન પર્યાવરણ માં ઘટનાઓ ના કોઈપણ બબ્બટના સંજોગોમાં, કંપની FPC હેઠળના ઉદ્દેશ્યોને પૂર્ણ કરવામાં સક્ષમ નહોઈ શકે પૂર્ણ સંતોષ ના ઉધાર લેનાર, હિસ્સેદારો અને જાહેર માં જનરલ

બૈદ ફિનસર્વ લિમિટેડ બધા હકો અમારી પાસે રાખેલા છે. અદસ્તાવેજ બૈદ ફિનસર્વ લિમિટેડ મિલકત છે અને અદસ્તાવેજનો કોઈપણ ભાગ બૈદ ફિનસર્વ લિમિટેડની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના, ફોટોકોપી અથવા રેકોર્ડિંગ સહિત કોઈપણ સ્વરૂપમાં અથવા કોઈપણ માધ્યમથી ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા મિકેનિકલ દ્વારા પુનઃઉત્પાદિત અથવા પ્રસારિત કરી શકાશે નહીં. કોઈપણ ઉલ્લંઘનને રોજગારના નિયમો અને શરતોનું ઉલ્લંઘન ગણવામાં આવશે અને તે મુજબ યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

કંપની પરિભ્રમણ

માં કરવા માટે ઓર્ડર અહોડ ઉધાર લેનારાઓ માટે મૂલ્ય અને સુસંગતતા ઉમેરશે થાય છે સમીક્ષા હેઠળ થી સમઘ્પતિ સમઘ

**X. વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ સમીક્ષા**

કંપની સમઘસર\_ પાણ્ણોગ્ય વર્તન કોડ માં કોઈપણ પાણ્ણધારો ના સમીક્ષા કરશે અને તેને મંજૂરી આપશે.

પ્રસ્તાવના :	
નામ	સહી
શ્રીમતી સુરભી રાવત, કંપની સેક્રેટરી અને કમ્પ્લાયન્સ ઓફિસર	
દ્વારા ચકાસાયેલ:	
શ્રી અમબ્બૈદ, સંપૂર્ણ સમઘર્નિર્દેશક	

મંજૂરી આપતી સત્તા	બોર્ડ ઓફિરેક્ટર્સ
મંજૂરી/સમીક્ષાની તારીખ	09 ફેબ્રુઆરી 2024

બૈદ ફિનસર્વ લિમિટેડ બધા હકો અમારી પાસે રાખેલા છે. અદસ્તાવેજ બૈદ ફિનસર્વ લિમિટેડ મિલકત છે અને અદસ્તાવેજનો કોઈપણ ભાગ બૈદ ફિનસર્વ લિમિટેડની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના, ફોટોકોપી અથવા રેકોર્ડિંગ સહિત કોઈપણ સ્વરૂપમાં અથવા કોઈપણ માધ્યમથી ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા મિકેનિકલ દ્વારા પુનઃઉત્પાદિત અથવા પ્રસારિત કરી શકાશે નહીં. કોઈપણ ઉલ્લંઘનને રોજગારના નિયમો અને શરતોનું ઉલ્લંઘન ગણવામાં આવશે અને તે મુજબ યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

કંપની પરિભ્રમણ