



BAID FINSERV LIMITED

(FORMERLY KNOWN AS BAID LEASING AND FINANCE CO. LTD.)

फेयर प्रैक्टिस कोड ("FPC")

Baid Finserv Limited all rights reserved. This document is constitute Property of Baid Finserv Limited and no part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying or recording or in any manner whatsoever without explicit consent of Baid Finserv Limited. Any violation shall be treated as violation of terms of employment and appropriate action shall be taken accordingly.

Company Circulation

Version Control

| Document Version | Description of Change/Annual Review | Date | Prepared / Changed by |
|------------------|-------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| 1.0 | Annual Review | 04 th May 2022 | Office of Chief Financial Officer |

Baid Finserv Limited all rights reserved. This document is constitute Property of Baid Finserv Limited and no part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying or recording or in any manner whatsoever without explicit consent of Baid Finserv Limited. Any violation shall be treated as violation of terms of employment and appropriate action shall be taken accordingly.

Company Circulation

फेयर प्रैक्टिसकोड ("FPC")

1. प्रस्तावना

भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) ने नॉन- बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियों (NBFC) के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड पर दिशा- निर्देश जारी किए हैं, जिससे उनके ग्राहकों के साथ व्यवहार करते हुए निष्पक्ष व्यापार और कॉर्पोरेट प्रथाओं के लिए मानक तय किए गये हैं। बैद फिनसर्व लिमिटेड ("कंपनी ") द्वारा RBI द्वारा जारी दिशा निर्देशों के आधार पर फेयर प्रैक्टिस कोड (" FPC ") प्रस्तुत करती है। समय - समय पर RBI द्वारा निर्धारित मानकों की पुष्टि करने के लिए कंपनी समय - समय पर FPC में उचित संशोधन भी करेगी। कंपनी के व्यवसाय की प्रकृति को ध्यान में रखते हुए, कंपनी की व्यवसायिक गतिविधियों के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड के रूप में निम्नलिखित गतिविधियों स्थापित करना प्रस्तावित है।

कंपनी के वर्तमान व्यवसाय के आधार पर, कंपनी द्वारा पेश उत्पादों और सेवाओं की निम्न श्रेणियों के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड लागू होगा।

(A)वाहन ऋण

(B)असुरक्षित ऋण, व्यक्तिगत ऋण

(C)रियल एस्टेट ऋण, संपत्ति ऋण

(D) किसी अन्य प्रकार के ऋण

(FPC में की गई प्रतिबद्धताएं सामान्य परिचालन वातावरण के तहत लागू होती हैं।

2. प्रमुख उद्देश्य

FPC लगाने के प्रमुख उद्देश्य इस प्रकार हैं।

(A) यह सुनिश्चित करके लिए कि ऋणग्रहिताके साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और यथोचित कार्य करना:

1. कंपनी के उत्पादों, सेवाओं, प्रक्रियाओं और प्रथाओं को FPC में व्यापक आवश्यकताओं और मानकों को पूरा करना होगा
2. कंपनी के उत्पाद और सेवाएँ प्रासंगिक कानूनों और विनियमों के अनुसार होंगे, जो कि लागू होने के समय के लिए लागू होंगे

Baid Finserv Limited all rights reserved. This document is constitute Property of Baid Finserv Limited and no part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying or recording or in any manner whatsoever without explicit consent of Baid Finserv Limited. Any violation shall be treated as violation of terms of employment and appropriate action shall be taken accordingly.

3. अपने ऋणग्रहिताके साथ कंपनी का व्यवहार ईमानदारी, अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर निर्भर करेगा।

(B) कंपनी अपने ग्राहकों को यह समझाने में सहायता करेगी कि उसके वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की व्यापक विशेषताएं क्या हैं, औरलाभवहानिहैं।

1. सरल तरीके से उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी प्रदान करना।
2. उत्पादों और सेवाओं के उपयोग के वित्तीय निहितार्थ के बारे में बताते हुए।

(C) कंपनी यह सुनिश्चित करने का हर संभव प्रयास करेगी कि उसके ग्राहकों को कंपनी की सेवा व उत्पादों का उपयोग करने में परेशानी रहित प्रक्रिया हो, एवं किसी भी प्रकार की व्यावसायिक गतिविधियों के त्रुटि के मामले में निम्न प्रकार की व्यवस्था होगी

1. त्रुटियों को तुरंत और प्रभावी ढंग से निपटाया जायेगा
2. एक त्वरित और कुशल तरीके से ग्राहकों की संतुष्टि के लिए शिकायतका निवारण किया जायेगा।
3. कंपनी के अधिकारियों द्वारा तुरंत प्रभाव से शिकायतों का निवारण किया जाएगा
4. शिकायत करता असंतुष्ट है तो वह अपनी शिकायत को कंपनी के उच्चाधिकारियों के समक्ष रख सकेगा।

3. फेयर प्रैक्टिस कोड का आवेदन

FPC निम्नलिखित व्यापक क्षेत्रों पर लागू होगी

1. ऋण आवेदन और उसका प्रक्रिया पर
2. ऋण के मूल्यांकन एवं नियम / शर्तों पर
3. लोन के वितरण से सम्बंधित नियम व शर्तों पर एनियमों और शर्तों में परिवर्तन, यदि कोई हो, सहित ऋणों का वितरण
4. लोन वितरण के पश्चात लोन खाता निगरानी एवं विश्लेषण पर
5. अन्य सामान्य प्रावधान पर

1. ऋण आवेदन की प्रक्रिया

- ऋण आवेदन पत्र ऋणग्रहिता के अनुरोध पर उपलब्ध कराया जाएंगे
- ऋण आवेदन पत्र में ऋण से संबंधित समस्त नियम व शर्तें सरल भाषा में दर्शायी गई है जोकि ऋणग्रहिता को बाजार में अन्य फाइनेंस कम्पनी की नियम व शर्तों से तुलना व विश्लेषण कर उचित

Baid Finserv Limited all rights reserved. This document is constitute Property of Baid Finserv Limited and no part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying or recording or in any manner whatsoever without explicit consent of Baid Finserv Limited. Any violation shall be treated as violation of terms of employment and appropriate action shall be taken accordingly.

निर्णय लेने में सक्षम बनाता है एवं लोन सुविधा प्राप्त करने हेतु आवश्यक दस्तावेजों का विवरण दिया गया है।

- ऋण आवेदन पत्र कम्पनी को डेटा बेस बनाने के लिए व ऋणी और उनके परिवार के सदस्यों की आवश्यक जानकारी प्राप्त करने लिए सक्षम बनाता है।
- ऋण आवेदन पत्र उसी की रसीद स्वीकार करने वाले उधारकर्ताओं को एक पावती देने के लिए प्रदान करेगा।
- ऋणग्रहिताओं के द्वारा ऋण प्राप्त करने हेतु समस्त आवश्यक दस्तावेजों के साथ आवेदन करने की दिनांक से 30 दिवस के भीतर आवेदनो का निस्तारण कम्पनी के द्वारा कर दिया जावेगा। ऋण अनुबन्ध की समस्त नियमो व शर्तोंको ऋणी की भाषामें सुन और समझाकर ऋणी से सहमति प्राप्त की जावेगी।

2. ऋण और नियम / शर्तें

- कम्पनी इसके द्वारा अपनाई गई जोखिम आधारित मूल्यांकन प्रक्रियाओं को ध्यान में रखते हुए सभी ऋण आवेदनों पर विचार करेगी।
- कम्पनी, ऋण को मंजूरी देने से पहले, ऋणग्रहिताओंकी ऋण चुकाने की क्षमता का आकलन करेगी।
- ऋण के अनुदान को एक स्वीकृति पत्र के माध्यम से ऋणग्रहिताको लिखित रूप में सूचित किया जाएगा। ऋणग्रहिता ऋण अनुबन्ध की नियम और शर्तों को एवं ब्याज की वार्षिक दर को स्वीकार करते हुए लिखित में स्वीकृति प्रदान करेगा। ऋण अनुबन्ध एवंदस्तावेजों की एक प्रति ऋण ग्रहिता को उपलब्ध कराई जाएगी।
- ऋण अनुबन्ध में ब्याज दर का उल्लेख स्पष्ट शब्दों में दर्शाया जायेगा।
- कंसोर्टियम व्यवस्था के तहत ऋण देने के मामले में, भाग लेने वाले एनबीएफसी / बैंक प्रस्ताव के मूल्यांकन और निर्णय के संचार को पूरा करने के लिए समय सीमा तय करेंगे। कम्पनी कंसोर्टियम के फैसले का पालन करेगी।

3. नियमों और शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं

- ऋणग्रहिता के द्वारा समस्त आवश्यक दस्तावेजों की औपचारिकताओं को पूर्ण करने के पश्चात स्वीकृत ऋण राशि कोवितरण कर दिया जायेगा। ऋणग्रहिता को नियम व शर्तों में, ब्याज दर, संवितरण अनुसूचीए सेवा शुल्क,पूर्व भुगतान शुल्क, इत्यादि में परिवर्तन होने पर कम्पनी के द्वारालिखित रूप में सूचित किया जायेगा।

ब्याज दरों में परिवर्तन ,वं भावी सेवा शुल्क के विषय में ऋण अनुबन्ध के अन्तर्गत एक विशिष्ट खंड में दिया जायेगा।

4. पोस्ट डिस्बर्समेन्ट सुपरविजन

- ऋणग्रहिता द्वारा अपने ऋण खाते का नियमित रूप से संचालन न करने पर कम्पनी ऋण अनुबन्ध की शर्तों के अनुसार स्वीकृत ऋण राशि को पूर्णतया: / भागतया वापस लेने के लिये अधिकृत होगी।

- 5. कम्पनी द्वारा ऋण राशि को पूर्णतया / भागतयावापसलेनेसेपहले ऋण ग्रहिता को लिखित रूपमें सूचित करते हुए समुचित समय प्रदान करेगी। ऋणग्रहिता के द्वारा कम्पनी से लोन प्राप्त करते समय बतौर सिक्यूरिटी स्वरूप रखे गये चल व अचल सम्पत्ती से सम्बन्धित दस्तावे जो को कम्पनी से ऋण राशि

Baid Finserv Limited all rights reserved. This document is constitute Property of Baid Finserv Limited and no part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying or recording or in any manner whatsoever without explicit consent of Baid Finserv Limited. Any violation shall be treated as violation of terms of employment and appropriate action shall be taken accordingly.

का फूल एण्ड फाईनल भुगतान करने के पश्चात प्राप्त करने का अधिकारी होगा। अन्य सामान्य प्रावधान

- कंपनी ऋण अनुबन्ध में दर्शायी गयी नियम व शर्तों का उल्लंघन के अलावा ऋणग्रहिता के कार्यक्षेत्र में हस्तक्षेप नहीं करेगी। ऋणग्रहिता द्वारा अपने ऋण खाते का किसी अन्य गैर बैंकिंग वित्तिय संस्थान, वित्तिय संस्थान, बैंक में स्थानान्तरित करने बाबत कंपनी को निवेदन करने पर कम्पनी के द्वारातत् समय में लागू होने वाले नियमों, विनियमों और दिशानिर्देशों के अनुसार समुचित समय में सहमति प्रदान करेगी। कंपनी अपनी ऋण नीति और गतिविधियों में लिंगजाति या धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।
- ऋणों की वसूली के मामले में कंपनी सामान्य उपायों का सहारा लेगी जो कि कानूनी रूप से वैध एवं निर्धारित है।
- ऋणग्रहिता के द्वारा अपने ऋण खाते को बंद करने के अनुरोध पर कम्पनी ऋण अनुबन्ध की नियम व शर्तों के अनुसार अनुरोध दिनांक से 21 कार्य दिवस में समस्त औपचारिकताओं का पूर्ण करते हुए ऋण खाते को बन्द किया जायेगा। यदि उपरोक्त समय सीमामें ऋणग्रहिता के अनुरोध को पूर्ण नहीं किया जा सकता है तो कम्पनी के द्वारा ऋण ग्रहिता को लिखित रूपमें सूचित किया जायेगा।

6. गोपनीयता

- जब तक ऋणग्रहिता द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता है, तब तक कंपनी ऋण ग्रहिता से सम्बन्धित समस्त जानकारी को गोपनीय रखेगी।
- कंपनी निम्नलिखित परिस्थितियों को छोड़कर किसी अन्य व्यक्ति को ऋणग्रहिताके लेनदेन के विवरण को प्रकट नहीं कर सकती है:
 - i. यदि कंपनी को किसी भी वैधानिक या नियामक संस्था या निकायों को जानकारी प्रदान करना आवश्यक है;
 - ii. यदि सूचना को प्रकट करने के लिए जनता के लिए एक कर्तव्य से उत्पन्न होता है
 - iii. यदि यह ऋणग्रहिताके हित में है कि वे ऐसी जानकारी प्रदान करें (जैसे धोखाधड़ी की रोकथाम);
 - iv. यदि उधारकर्ता ने कंपनी को अपने समूह / सहयोगी / संस्थाओं या कंपनियों या ऐसे किसी व्यक्ति / संस्था को ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए अधिकृत किया है जिस पर विशेष रूप से सहमति व्यक्त की गई है

7. शिकायतें

- ऋण ग्रहिता की किसी भी शिकायत के मामले में, ऋण ग्रहिता द्वारा शिकायत निवारण अधिकारी को लिखित रूप से सूचित किया जाएगा। शिकायत निवारण अधिकारी शिकायतों के निवारण के लिए तुरंत सभी प्रयास करेगा। संबंधित कर्मचारी ऋण ग्रहिता का मार्गदर्शन करेंगे जो शिकायत दर्ज करना चाहते हैं।

8. शिकायत निवारण प्रक्रिया

कंपनी ने अपने ग्राहकों के किसी भी प्रश्न / शिकायत को हल करने के लिए त्रि-स्तरीय शिकायत निवारण प्रणाली प्रदान की है

स्तर 1:

ग्राहक कंपनी के विरुद्ध ऋण से सम्बन्धित ,क्रेडिट प्रबंधन, वसूली और क्रेडिट जानकारी के अपडेशन / परिवर्तन से संबंधित शिकायत होने पर निम्नलिखित शिकायत निवारण अधिकारी के समक्ष शिकायत कर सकेगा।

GRIEVANCE REDRESSAL OFFICER – MR. AMAN BAID

**ADDRESS - "BAID HOUSE", 2ND FLOOR, 1-TARA NAGAR, AJMER ROAD,
JAIPUR-06 DESIGNATION – DIRECTOR & GRIEVANCE REDRESSAL
OFFICER**

CONTACT NO. -9214018855

E-MAIL ID - amanbaid@baidgroup.in

स्तर 2:

शिकायत निवारण अधिकारी के द्वारा शिकायतों का निस्तारण 15 दिनों के भीतर नहीं किया जाता है तो ग्राहक कंपनी के चेयरमैन एण्ड मैनेजिंग डायरेक्टर को कंपनी के ईमेल आईडी: baidfinance@baidgroup.com पर शिकायत कर सकेगा।

स्तर 3:

कम्पनी के अध्यक्ष द्वारा शिकायतों का निस्तारण एक माह की अवधि में नहीं किया जाता है तो ग्राहक निम्नलिखित अपील अधिकारी को शिकायत कर सकेगा।
उप-महाप्रबंधक, गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग,
भारतीय रिजर्व बैंक, टॉक रोड, जयपुर - 302004

कम्पनी के द्वारा निम्नलिखित बिन्दुओं का अनुपालन किया जाना:

- उपरोक्त जानकारी को कम्पनी की शाखाओं एवं मुख्य कार्यालय पर भी प्रदर्शित किया जाएगा जहाँ ग्राहकों के लाभ के लिए कंपनी के व्यवसाय का लेन-देन किया जाता है।
- शाखा कार्यालय पर प्राप्त शिकायतों को शाखा प्रबंधक के द्वारा शिकायत प्राप्ति की दिनांक से 2 दिनों के भीतर शिकायत निवारण अधिकारी (सकल) को पूर्ण विवरण के साथ रिपोर्ट करेगा।
- शिकायत निवारण अधिकारी के समक्ष प्राप्त शिकायतों का निवारण तेजी से कार्यवाही करते हुए शिकायत प्राप्ति दिवस से अधिकतम 15 दिनों के अन्दर शिकायतों का निस्तारण किया जा सकेगा। यदि ग्राहक से प्राप्त शिकायत क्रेडिट जानकारी के अपडेशन / फेरबदल के संबंध में है, तो उसे 10 कार्य दिवसों के साथ जवाब दिया जाएगा।

Baid Finserv Limited all rights reserved. This document is constitute Property of Baid Finserv Limited and no part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying or recording or in any manner whatsoever without explicit consent of Baid Finserv Limited. Any violation shall be treated as violation of terms of employment and appropriate action shall be taken accordingly.

- शिकायत निवारण अधिकारी के द्वारा शिकायतो का निस्तारण दिगयी समय सीमामें नही करने पर ऐसी शिकायतो को कम्पनी के चेयरमेन एण्ड मैनेजिंग डायरेक्टर के समक्ष प्रस्तुत किया जायेगा। एव उक्त शिकायतो का निस्तारण कम्पनी के चेयरमेन एण्ड मैनेजिंगडायरेक्टर के द्वारा अधिकतम एक माह की अवधि के अन्दर किया जा सकेगा ।
- सभी शिकायतों की रिपोर्ट निदेशक मंडल के समक्ष तिमाही आधार पर उनकी समीक्षा के लिए रखी जाएगी।

9. अप्रत्याशित घटना

- कंपनी द्वारा उल्लिखित किए गए विभिन्न प्रतिबद्धताओं को सामान्य कार्यप्रणाली केवातावरण के तहत लागू किया जाएगा। किसी भी विषमपरिस्थितियों की स्थिति में, कंपनी FPC के उद्देश्यों को ऋणग्रहिता, अंश धार को एवं अन्य ग्राहको के प्रतिपूर्ण करने मे असमर्थ रहेगी।

ऋणग्रहिताओके लिए मूल्य और प्रासंगिकता बढ़ाने के लिए, इस कोड की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी।

Baid Finserv Limited all rights reserved. This document is constitute Property of Baid Finserv Limited and no part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying or recording or in any manner whatsoever without explicit consent of Baid Finserv Limited. Any violation shall be treated as violation of terms of employment and appropriate action shall be taken accordingly.

| | |
|---|------------------|
| Proposed by: | |
| Name | Signature |
| Mr. Aditya Baid, Chief Financial Officer | |
| Reviewed by: | |
| Mr. Aman Baid, Whole Time Director | |

| | |
|---------------------------------|--------------------|
| Approving Authority | Board of Directors |
| Date of Approval/ Review | May 04, 2022 |

Baid Finserv Limited all rights reserved. This document is constitute Property of Baid Finserv Limited and no part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying or recording or in any manner whatsoever without explicit consent of Baid Finserv Limited. Any violation shall be treated as violation of terms of employment and appropriate action shall be taken accordingly.

Company Circulation