Baid Leasing and Finance Co. Ltd.

फेयर प्रैक्टिस कोड("FPC")

Baid Leasing and Finance Co. Ltd. all rights reserved. This document is constitute Property of Baid Leasing and Finance Co. Ltd. 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 withoutexplicit consent of Baid Leasing and Finance Co. Ltd.. 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	**22nd June 2021**	Office of Chief Financial Officer

Baid Leasing and Finance Co. Ltd. all rights reserved. This document is constitute Property of Baid Leasing and Finance Co. Ltd. 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 withoutexplicit consent of Baid Leasing and Finance Co. Ltd.. 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– बैंकिग फाइलेंशियल कंपनियों (NBFC) के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड पर दिशा– निर्देश जारी किए हैं, जिससे उनके ग्राहको के साथ व्यवहार करते हुए निष्पक्ष व्यापार और कॉपरेट प्रथाओं के लिए मानक तय किए गये हैं। बैद लीजिंग एंड फाइनेन्स कंपनी लिमिटेड (" कंपनी ") द्वारा RBI द्वारा जारी दिशा निर्देशो के आधार पर फेयर प्रैक्टिस कोड (" FPC ") प्रस्तुत करती हैं। समय – समय पर RBI द्वारा निर्धारित मानको की पुष्टि करने के लिए कंपनी समय – समय पर FPC में उचित संशोधन भी करेगी। कंपनी के व्यवसाय की प्रकृति को ध्याान 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।

(Aवाहन ऋण

(Bअसुरक्षित ऋण, व्यक्तिगत ऋण

(Cरियल 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 करकरनेकेलिएकि 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 Leasing and Finance Co. Ltd. all rights reserved. This document is constitute Property of Baid Leasing and Finance Co. Ltd. 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 withoutexplicit consent of Baid Leasing and Finance Co. Ltd.. Any violation shall be treated as violation of terms of employment and appropriate action shall be taken accordingly.

Company Circulation

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, औरलाभवहानिहै।

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 कोकंपनी की सेवा व उत्पादों का उपयोग करने में परेशानी रहित प्रक्रिया हो, एवं किसी भी प्रकार की व्यावसायिक गतिविधियों केत्रुटि के मामले मेंनिम्न प्रकार की व्यवस्था होगी

1. त्रुटियों को तुरंत और प्रभावी ढंग से निपटायाजायेगा
2. एक त्वरित और कुशल तरीके से ग्राहकों की संतुष्टि के लिए शिकायतका निवारणकियाजायेगा।
3. कंपनीकेअधिकारियोद्वारातुरंतप्रभावसेशिकायतों कानिवारणकियाजाएगा
4. शिकायतकरताअसंतुस्टहैतोवहअपनी शिकायत कोकंपनीकेउच्चाधिकारियोंकेसमक्षरखसकेगा।

3. <u>फेयर प्रैक्टिस कोडकाआवेदन</u>

FPC निम्नलिखित व्यापक क्षेत्रों पर लागू होगी

1. ऋण आवेदन और उसकाप्रक्रियापर
2. ऋणकेमूल्यांकनएवंनियम / शर्तोपर
3. लोनकेवितरणसेसम्बंधित नियम वशर्तोपरएनियमों और शर्तों में परिवर्तन, यदि कोई हो, सहित ऋणों का वितरण
4. लोनवितरणकेपश्चातलोनखातानिगरानीएवंविश्लेषणपर
5. अन्य सामान्य प्रावधानपर

1. **ऋण आवेदन**की **प्रक्रिया**

- **ऋण आवेदन पत्र** ऋणग्रहिता**के अनुरोध पर उपलब्ध करा**या **जाएंगे**
- ऋण आवेदनपत्र में ऋण सेसंभंधितसमस्तनियम व शर्तेसरलभाषामेंदर्शायीगईहैजोकि ऋण ग्रहिताकोबाजारमेंअन्य फाइनेंसकम्पनी की नियम व शर्तोसेतुलना व विश्लेषणकरउचितनिर्णय लेनेमें सक्षमबनाताहै एवंलोनसुविधाप्राप्तकरनेहेतुआवश्यक दस्तावेजोंकाविवरणदियागयाहै।

Baid Leasing and Finance Co. Ltd. all rights reserved. This document is constitute Property of Baid Leasing and Finance Co. Ltd. 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 withoutexplicit consent of Baid Leasing and Finance Co. Ltd.. Any violation shall be treated as violation of terms of employment and appropriate action shall be taken accordingly.

Company Circulation

- ऋण आवेदनपत्र कम्पनीकोडेटाबेसबनाने के लिए व ऋणी और उनके परिवार के सदस्यो की आवश्यक जानकारीप्राप्तकरनेलिए सक्षमबनाताहै।
- **ऋण आवेदन पत्र उसी की रसीद स्वीकार करने वाले उधारकर्ताओं को एक पावती देने के लिए प्रदान करेगा।**
- ऋणग्रहिताओ के द्वारा ऋण प्राप्तकरनेहेतुसमस्तआवश्यक दस्तावेजो के साथआवेदनकरनेकीदिनांकसे 30 दिवस के भीतरआवेदनोकानिस्तारणकम्पनी के द्वाराकरदियाजावेगा।

  ऋण अनुबन्ध की समस्तनियमो व शर्तोको ऋणी की भाषामेंसुनऔर समझाकर ऋणी सेसहमतिप्राप्तकीजावेगी।

2. **ऋण और नियम / शर्तें**

- **कंपनी इसके द्वारा अपनाई गई जोखिम आधारित मूल्यांकन प्रक्रियाओं को ध्यान में रखते हुए सभी ऋण आवेदनों पर विचार करेगी।**
- **कंपनी, ऋण को मंजूरी देने से पहले,** ऋणग्रहिताओ**की ऋण चुकाने की क्षमता का आकलन करेगी।**
- **ऋण के अनुदान को एक स्वीकृति पत्र के माध्यम से** ऋणग्रहिता**को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा।** ऋणग्रहिता**ऋण** अनुबन्ध की नियम**और शर्तों को** एवंब्याज की वार्षिकदरको**स्वीकार** करतेहुए लिखितमेंस्वीक्तिप्रदानकरेगा।**ऋण** अनुबन्ध एवं**दस्तावेजों की एक प्रति** ऋणग्रहिता**को उपलब्ध कराई जाएगी।**
- **ऋण** अनुबन्ध **में ब्याज दर का उल्लेख** स्पष्ट शब्दोमेंदर्शायाजायेगा।
- **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। कंपनी कंसोर्टियम के फैसले का पालन करेगी।**

3. **नियमों और शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं**

- ऋणग्रहिता के द्वारासमस्तआवश्यक दस्तावेजो की औपचारिकताओकोपुर्णकरने के पश्चात**स्वीकृत** ऋण **राशि** को**वितरण** करदियाजायेगा।ऋणग्रहिताको**नियम** व **शर्तों में**, ब्याजदर, **संवितरण अनुसूची**ए **सेवा शुल्क**,**पूर्व भुगतान शुल्क,** इत्यादिमेंपरिवर्तनहोनेपरकम्पनी के द्वारा**लिखित रूप में सूचित** किया**जायेगा।**

  ब्याज दरों में परिवर्तन ,वंभावी**सेवा शुल्क** के विषय में ऋण अनुबन्ध के अन्तर्गत एक विशिष्ठ खंडमेंदियाजायेगा।

4. **पोस्ट डिस्बर्स**मेन्ट **सुपरविजन**

- .ऋणग्रहिता द्वाराअपने ऋण खातेकानियमित रूपसेसंचालन न करनेपरकम्पनी ऋण अनुबन्ध की शर्तो के अनुसारस्वीकृत ऋण राशिकोपूर्णत्याः/ भाग्तयावापसलेने के लियेअधिकृतहोगी।

5. **कंपनी** द्वारा ऋण राशिकोपूर्णत्या / भाग्तयावापसलेनेसेपहले ऋणग्रहिताकोलिखित रूपमेंसूचितकरतेहुए समुचित समय प्रदानकरेगी। ऋणग्रहिता के द्वारा**कंपनी** सेलोनप्राप्तकरते समय बतौरसिक्यूरिटीस्वरूप रखेगयेचल व अचलसम्पत्तीसेसम्बन्धितदस्तावेजोकोकम्पनीसे ऋण राशिकाफूल एण्ड फाईनलभुगतानकरने के प्श्चातप्राप्तकरनेकाअधिकारीहोगा । **अन्य सामान्य प्रावधान**

Baid Leasing and Finance Co. Ltd. all rights reserved. This document is constitute Property of Baid Leasing and Finance Co. Ltd. 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 withoutexplicit consent of Baid Leasing and Finance Co. Ltd.. Any violation shall be treated as violation of terms of employment and appropriate action shall be taken accordingly.

Company Circulation

- **कंपनी ऋण** अनुबन्ध मेंदर्शायीगयीनियम व शर्तोकाउल्लंघन के अलावा ऋणग्रहिता के कार्यक्षेत्र मेंहस्तक्षेप नही करेगी। ऋणग्रहिता द्वाराअपने ऋण खातेकाकिसीअन्य गैरबैकिंगवित्तिय संस्थान, वित्तिय संस्थान, बैंकमेंस्थानान्तिरतकरनेबाबत् **कंपनी** कोनिवेदनकरनेपरकम्पनी के द्वारातत् समय मेंलागूहोनेवाले**नियमों, विनियमों और दिशानिर्देशों के अनुसार** समुचित समय मेंसहमतिप्रदानकरेगी।**कंपनी अपनी ऋण नीति और गतिविधियों में लिंगजाति या धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।**
- **ऋणों की वसूली के मामले मेंकंपनी सामान्य उपायों का सहारा लेगीजो** कि**कानूनी रूप से वैध** एवं**निर्धारित** है।
- ऋणग्रहिता के द्वाराअपने ऋण खातेको बंद करने के अनुरोध परकम्पनी ऋण अनुबन्ध की नियम व शर्तो के अनुसारअनुरोध दिनांकसे 21 कार्यदिवसमेंसमस्तऔपचारिकताओकापूर्णकरतेहुए ऋण खातेकोबन्दकियाजायेगा। यदिउपरोक्त समय सीमामें ऋणग्रहिता के अनुरोध कोपूर्ण नही कियाजासकताहैतोकम्पनी के द्वारा ऋणग्रहिताकोलिखित रूपमेंसूचितकियाजायेगा।

6. गोपनीयता

- **जब तक** ऋणग्रहिता**द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता है,**तबतक**कंपनी** ऋणग्रहितासेसम्बन्धितसमस्त**जानकारी को गोपनीय** रखेगी।
- **कंपनी निम्नलिखित परिस्थितियों को छोड़कर किसी अन्य व्यक्ति को** ऋणग्रहिता**के 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 ऋणग्रहिता**के 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

- ऋणग्रहिता**की किसी भी शिकायत के मामले में,** ऋणग्रहिता**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** ऋणग्रहिता**का मार्गदर्शन करेंगे जो शिकायत दर्ज करना चाहते हैं।**

8. शिकायतनिवारणप्रक्रिया

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 विरूद्ध **ऋण** सेसम्बन्धित ,**क्रेडिट प्रबंधन, वसूली और क्रेडिट जानकारी के अपडेशन / परिवर्तन से संबंधित** शिकायतहोनेपरनिम्नलिखित **शिकायत निवारण अधिकारी** के समक्ष शिकायतकरसकेगा।

Baid Leasing and Finance Co. Ltd. all rights reserved. This document is constitute Property of Baid Leasing and Finance Co. Ltd. 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 withoutexplicit consent of Baid Leasing and Finance Co. Ltd.. Any violation shall be treated as violation of terms of employment and appropriate action shall be taken accordingly.

Company Circulation

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:

शिकायतनिवारणअधिकारी के द्वारा`शिकायतोकानिस्तारण15 **दिनों के भीतर** नही कियाजाताहैतो**ग्राहक कंपनी के** चेयेरमेन एण्ड मैनेजिंगडायरेक्टर**को** कंपनी के **ईमेल आईडी: baidfinance@baidgroup.com पर शिकायत** करसकेगा।

स्तर 3:

कम्पनी के अध्यक्ष द्वाराशिकायतोकानिस्तारण एक माह की अवधि मेंनही कियाजाताहैतो\ग्राहकनिम्नलिखितअपीलिय अधिकारीकोशिकायतकरसकेगा।
उप-महाप्रबंधक, गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग,
भारतीय रिजर्व बैंक, टोंक रोड, जयपुर - 302004

कम्पनी के द्वारानिम्नलिखितबिन्दुओका**अनुपालन किया जाना:**

- **उपरोक्त जानकारी को** कम्पनी की **शाखाओं** एवंमुख्य कार्यलय पर**भी प्रदर्शित किया जाएगा जहाँ ग्राहकों के लाभ के लिए कंपनी के व्यवसाय का लेन-देन किया जाता है।**
- शाखाकार्यलय परप्राप्तशिकायतोको शाखाप्रबंधक के द्वाराशिकायतप्राप्ति की दिनांकसे**2 दिनों के भीतर शिकायत निवारण अधिकारी (सकल) को** पूर्ण **विवरण के साथ रिपोर्ट करेगा।**
- **शिकायत**निवारणअधिकारी के समक्ष प्राप्तशिकायतोकानिवारणतेजीसेकार्यवाहीकरतेहुए शिकायतप्राप्तिदिवससेअधिकतम 15 दिनोके अन्दरशिकायतोकानिस्तारणकियाजासकेगा।**यदि ग्राहक से प्राप्त शिकायत क्रेडिट जानकारी के अपडेशन / फेरबदल के संबंध में है, तो उसे 10 कार्य दिवसों के साथ जवाब दिया जाएगा।**
- शिकायतनिवारणअधिकारी के द्वाराशिकायतोकानिस्तारणदिगयी समय सीमामें नही करनेपर ऐसीशिकायतोकोकम्पनी के चेयरमेन एण्ड मैनेजिंगडायरेक्टर के समक्ष प्रस्तुतकियाजायेगा। एवंउक्तशिकायतोकानिस्तारणकम्पनी के चेयरमेन एण्ड मैनेजिंगडायरेक्टर के द्वाराअधिकतम एक माह की अवधि के अन्दरकियाजासकेगा ।

Baid Leasing and Finance Co. Ltd. all rights reserved. This document is constitute Property of Baid Leasing and Finance Co. Ltd. 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 withoutexplicit consent of Baid Leasing and Finance Co. Ltd.. Any violation shall be treated as violation of terms of employment and appropriate action shall be taken accordingly.

Company Circulation

- **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 के**वातावरण के तहत लागू किया जाएगा। किसी भी** विषम**परिस्थितियों की स्थिति में, कंपनी FPC के उद्देश्यों को**ऋणग्रहिता, अंशधारको एवंअन्य ग्राहको के प्रतिपूर्णकरनेमेअसमर्थरहेगी।

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

Baid Leasing and Finance Co. Ltd. all rights reserved. This document is constitute Property of Baid Leasing and Finance Co. Ltd. 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 withoutexplicit consent of Baid Leasing and Finance Co. Ltd.. Any violation shall be treated as violation of terms of employment and appropriate action shall be taken accordingly.

Company Circulation

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	June 22, 2021

Baid Leasing and Finance Co. Ltd. all rights reserved. This document is constitute Property of Baid Leasing and Finance Co. Ltd. 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 withoutexplicit consent of Baid Leasing and Finance Co. Ltd.. Any violation shall be treated as violation of terms of employment and appropriate action shall be taken accordingly.

Company Circulation