

# बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड

## उचित व्यवहार संहिता

---

बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड सभी अधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड की संपत्ति है और इस दस्तावेज़ का कोई भी हिस्सा बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड की स्पष्ट सहमति के बिना किसी भी रूप में या इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, फोटोकॉपी या रिकॉर्डिंग सहित या किसी भी तरीके से पुनः प्रस्तुत या प्रसारित नहीं किया जा सकता है। . किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और इस अनुसार उचित कार्रवाई की जाएगी।

# बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड

रजि. कार्यालय: 1, तारा नगर , अजमेर रोड, जयपुर - 302 006, फोन: 9214018877 CIN: L45201RJ1995PLC010646,

वेबसाइट: [www.bflfin.com](http://www.bflfin.com), ई-मेल: [bfldevelopers@gmail.com](mailto:bfldevelopers@gmail.com)

## संस्करण नियंत्रण

दस्तावेज़ संस्करण	विवरण	तारीख	द्वारा तैयार/परिवर्तित
1.0	वार्षिक समीक्षा	25 मई 2022	अनुपालन विभाग
1.1	आरबीआई/2023-24/53 के अनुसार संशोधन DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24 दिनांक 18 अगस्त 2023	05 फरवरी 2024	अनुपालन विभाग

बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड सभी अधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड की संपत्ति है और इस दस्तावेज़ का कोई भी हिस्सा बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड की स्पष्ट सहमति के बिना किसी भी रूप में या इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, फोटोकॉपी या रिकॉर्डिंग सहित या किसी भी तरीके से पुनः प्रस्तुत या प्रसारित नहीं किया जा सकता है। . किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और इस अनुसार उचित कार्रवाई की जाएगी।

# बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड

रजि. कार्यालय: 1, तारा नगर , अजमेर रोड, जयपुर - 302 006, फोन: 9214018877 CIN: L45201RJ1995PLC010646,

वेबसाइट: [www.bflfin.com](http://www.bflfin.com), ई-मेल: [bfldevelopers@gmail.com](mailto:bfldevelopers@gmail.com)

## I. प्रस्तावना

बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड ("कंपनी") एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी है जो निवेश और क्रेडिट कंपनी (आईसीसी) की श्रेणी के तहत भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के साथ पंजीकृत है। आरबीआई ने गैर-बैंकिंग के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए हैं। वित्तीय कंपनियां (एनबीएफसी) अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यापार और ऑपरेटिव प्रथाओं के लिए मानक स्थापित करती हैं। कंपनी आरबीआई द्वारा जारी दिशानिर्देशों के आधार पर उचित व्यवहार संहिता ("एफपीसी") प्रस्तुत करती है। कंपनी आरबीआई द्वारा समयसमय पर निर्धारित मानकों की पुष्टि के लिए एफपीसी में समयसमय पर उचित संशोधन भी करेगी। कंपनी के व्यवसाय की प्रकृति को ध्यान में रखते हुए, कंपनी की ऋण गतिविधियों के लिए निम्नलिखित को उचित व्यवहार संहिता के रूप में स्थापित करने का प्रस्ताव है।

इसके अलावा, RBI ने अपने परिपत्र RBI/2023-24/53DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24 दिनांक 18 अगस्त, 2023 और साइबर 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 इसे तदनुसार संहिता में शामिल किया गया है।

कंपनी के वर्तमान व्यवसाय के आधार पर, उचित व्यवहार संहिता कंपनी द्वारा पेश किए गए उत्पादों और सेवाओं की निम्नलिखित श्रेणियों पर लागू होगी।

- वाहन ऋण
- असुरक्षित ऋण
- रियल एस्टेट ऋणसंपत्ति पर ऋण
- किसी अन्य प्रकार का ऋण जहाँ भी निर्णय लिया जाए

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

## II. प्रमुख उद्देश्य

एफपीसी को स्थापित करने के प्रमुख उद्देश्य इस प्रकार हैं।

बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड सभी अधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड की संपत्ति है और इस दस्तावेज़ का कोई भी हिस्सा बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड की स्पष्ट सहमति के बिना किसी भी रूप में या इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, फोटोकॉपी या रिकॉर्डिंग सहित या किसी भी तरीके से पुनः प्रस्तुत या प्रसारित नहीं किया जा सकता है। किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और तदनुसार उचित कार्रवाई की जाएगी।

# बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड

रजि. कार्यालय: 1, तारा नगर , अजमेर रोड, जयपुर - 302 006, फोन: 9214018877 CIN: L45201RJ1995PLC010646,

वेबसाइट: [www.bflfin.com](http://www.bflfin.com), ई-मेल: [bfldevelopers@gmail.com](mailto:bfldevelopers@gmail.com)

- a. यह सुनिश्चित करते हुए उधारकर्ताओं के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और संचालित कार्य करना:
- कंपनी के उत्पाद, सेवाएँ, प्रक्रियाएँ और साथ ही FPC में व्यापक आवश्यकताओं और मानकों को पूरा करेगी;
  - कंपनी के उत्पाद और सेवाएँ वर्तमान में लागू प्रासंगिक कानूनों और विनियमों के अनुसार होंगी;
  - अपने उधारकर्ताओं के साथ कंपनी का व्यवहार ईमानदारी, सत्यनिष्ठा और सारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा।
- b. कंपनी अपने ग्राहकों को यह समझने में सहायता करेगी कि उसके वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की व्यापक विशेषताएं क्या हैं और इनका लाभ उठाने में क्या लाभ और खोखिम शामिल हैं।
- उत्पादों और सेवाओं के बारे में सरल तरीके से जानकारी प्रदान करना;
  - उत्पादों और सेवाओं के उपयोग के वित्तीय निहितार्थों को समझाना।
- c. कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करेगी कि उसके ग्राहकों को इससे निपटने में परेशानी मुक्त अनुभव हो। हालाँकि, कमीशन और/या चूक की त्रुटि के मामले में, यह होगा:
- त्रुटियों से तुरंत और सभावी ढंग से निपटें;
  - त्वरित और कुशल तरीके से और ग्राहकों की संतुष्टि के लिए शिकायतों का निवारण करना;
  - शिकायतों का तुरंत निपटान करें;
  - अपनी शिकायत (शिकायतों) से निपटने में उधारकर्ता के असंतोष की स्थिति में, वृद्धि की प्रक्रिया अपनाएं;

### III. उचित व्यवहार संहिता की प्रयोज्यता

एफपीसी निम्नलिखित व्यापक क्षेत्रों पर लागू होगी:

- ऋणवेदन और इनका प्रसंस्करण
- ऋणपूर्व्यांकन और नियम/शर्तें

बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड सभी अधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड की संपत्ति है और दस्तावेज़ का कोई भी हिस्सा बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड की स्पष्ट सहमति के बिना किसी भी रूप में या इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, फोटोकॉपी या रिकॉर्डिंग सहित या किसी भी तरीके से पुनः प्रस्तुत या प्रसारित नहीं किया जा सकता है। किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और दनुसार उचित कार्रवाई की जाएगी।

# बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड

रजि. कार्यालय: 1, तारा नगर , अजमेर रोड, जयपुर - 302 006, फोन: 9214018877 CIN: L45201RJ1995PLC010646,

वेबसाइट: [www.bflfin.com](http://www.bflfin.com), ई-मेल: [bfldevelopers@gmail.com](mailto:bfldevelopers@gmail.com)

- iii. ऋणदातों 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 प्रावधान

## I. ऋणवेदन औरसकी प्रोसेसिंग

- अनुरोध पर संभावित उधारकर्ताओं को ऋणवेदन पत्र उपलब्ध कराए जाएंगे।
- ऋणवेदनावेज्ञीकरण सेट में, अन्य बातों के साथ-साथ, व्यापक विशेषताएं और ऋणों को नियंत्रित करने वाले नियम और शर्तें शामिल होंगी। इससे उधारकर्ता बाजार में अन्य ऋणदाताओं के साथ कंपनी द्वारा प्रस्तावित शर्तों की तुलना और विवेक्षण करके एकसूचित निर्णय लेने में सक्षम होंगे। उक्त फॉर्म में उधारकर्ताओं द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को भी निर्दिष्ट किया जाएगा।
- कंपनी को डेटाबेस बनाने में सक्षम बनाने के लिए ऋणवेदन पत्र में उधारकर्ताओं और उनके परिवार के सदस्यों से आवश्यक अतिरिक्त जानकारी भी सूचीबद्ध हो सकती है।
- ऋणवेदन पत्र में उधारकर्ताओं को इसकी प्राप्ति की पुष्टि करते हुए एकमावती देने का प्रावधान होगा।
- सभी ऋणवेदनों का निपटान आवश्यक दस्तावेजों के साथ विधिवत भरे गए ऋणवेदन पत्र की प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर किया जाएगा और यह उधारकर्ता द्वारा प्रचलित नियमों और विनियमों का अनुपालन करने वाले सभी दस्तावेजों की प्राप्ति के अधीन होगा।
- उधारकर्ताओं के साथ सभी संचार उधारकर्ताओं द्वारा समझी और सुष्टि की गई भाषा में होंगे।

## II. ऋणव्यांकन और नियम/शर्तें

बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड सभी अधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड की संपत्ति है और इस दस्तावेज का कोई भी हिस्सा बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड की स्पष्ट सहमति के बिना किसी भी रूप में या इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, फोटोकॉपी या रिकॉर्डिंग सहित या किसी भी तरीके से पुनः प्रस्तुत या प्रसारित नहीं किया जा सकता है। . किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और इसदनुसार उचित कार्रवाई की जाएगी।

# बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड

रजि. कार्यालय: 1, तारा नगर , अजमेर रोड, जयपुर - 302 006, फोन: 9214018877 CIN: L45201RJ1995PLC010646,

वेबसाइट: [www.bflfin.com](http://www.bflfin.com), ई-मेल: [bfldevelopers@gmail.com](mailto:bfldevelopers@gmail.com)

कंपनी अपने द्वारा अपनाई गई जोखिम आधारित मूल्यांकन प्रक्रियाओं को ध्यान में रखते हुए सभी ऋण आवेदनों पर विचार करेगी।

- कंपनी ऋणवीकृत करने से पहले उधारकर्ताओं की ऋणकाने की क्षमता का आकलन करेगी।
- ऋणनुदान की सूचना उधारकर्ताओं को एकस्वीकृति पत्र के माध्यम से लिखित रूप में दी जाएगी। उधारकर्ताओं को ऋण नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों की स्वीकृति के प्रतीक के रूप में लिखित रूप में अपनी पावती देनी होगी। मंजूरी पत्र में वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित ऋण नियंत्रित करने वाले व्यापक नियम और शर्तें शामिल होंगी।
- कंपनी ऋण मंजूरी/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋणमझौते की एकप्रति, अधिमानतः उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में, ऋणमझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एकप्रति के साथ प्रस्तुत करेगी।
- ऋणमझौते में डिफॉल्ट ब्याज दर का उल्लेख मोटे अक्षरों में किया जाएगा।
- ऋणके पुनर्भुगतान की सटीक देय तिथियां, पुनर्भुगतान की आवृत्ति, मूलधन और ब्याज के बीच अंतर, एसएमएनपीए वर्गीकरण तिथियों के उदाहरण आदि ऋणमंजूरी के समय और ऋण के परिवर्तनों के समय उधारकर्ता को सूचित किए जाएंगे। , यदि कोई हो, तो ऋणकी पूर्ण चुकौती तक मंजूरी शर्तों/ऋणमझौते के लिए। मूलधन और ब्याज के भुगतान पर रोक के साथ ऋणविधाओं के मामलों में, पुनर्भुगतान शुरू होने की सही तारीख भी उधारकर्ता को सूचित की जाएगी।

कंसोर्टियम व्यवस्था के तहत ऋण देने के मामले में, भाग लेने वाले एनबीएफसी/बैंक प्रस्ताव के मूल्यांकन को पूरा करने और निर्णय की सूचना देने के लिए समझौता तय करेंगे। कंपनी कंसोर्टियम के निर्णय का पालन करेगी।

### III. ऋण शर्तों में दंडात्मक शुल्क

- उधारकर्ता द्वारा ऋणनुबंध 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

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

# बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड

रजि. कार्यालय: 1, तारा नगर , अजमेर रोड, जयपुर - 302 006, फोन: 9214018877 CIN: L45201RJ1995PLC010646,

वेबसाइट: [www.bflfin.com](http://www.bflfin.com), ई-मेल: [bfldevelopers@gmail.com](mailto:bfldevelopers@gmail.com)

शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। हालाँकि, इससे ऋणवाते में ब्याज चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रियाएँ प्रभावित नहीं होंगी।

- कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगी और निदेशानिर्देशों का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेगी।
- दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होगी और किसी विशेष ऋण उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋणबन्ध 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 ऋणमञ्जौते 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।
- जब भी ऋण 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 उसका कारण भी सूचित किया जाएगा।

#### IV. नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण संवितरण

- स्वीकृत ऋण राशि का वितरण ऋणस्तावेजों के निष्पादन सहित सभी औपचारिकताओं को पूरा करने के अधीन उधारकर्ताओं को मांग पर उपलब्ध कराया जा सकता है।

बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड सभी अधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड की संपत्ति है और इस दस्तावेज़ का कोई भी हिस्सा बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड की स्पष्ट सहमति के बिना किसी भी रूप में या इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, फोटोकॉपी या रिकॉर्डिंग सहित या किसी भी तरीके से पुनः प्रस्तुत या प्रसारित नहीं किया जा सकता है। . किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और संदनुसार उचित कार्रवाई की जाएगी।

# बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड

रजि. कार्यालय: 1, तारा नगर , अजमेर रोड, जयपुर - 302 006, फोन: 9214018877 CIN: L45201RJ1995PLC010646,

वेबसाइट: [www.bflfin.com](http://www.bflfin.com), ई-मेल: [bfldevelopers@gmail.com](mailto:bfldevelopers@gmail.com)

- नियम और शर्तों, संवितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि में कोई भी बदलाव उधारकर्ताओं को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा। स्थानीय भाषा में, या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में।
- ब्याज दरों और सेवा शुल्कों में बदलाव भविष्य में लागू किया जाएगा। ऋणमज्ञौते में इससंबंध में एकविशिष्ट खंड शामिल होगा।

## V. संवितरण पश्चात पर्यवेक्षण

- ऋण भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेज करने का कंपनी का निर्णय, यदि कोई हो, ऋणमज्ञौते के नियमों और शर्तों के अनुसार होगा।
- कंपनी ऋणमज्ञौते और अन्य संबंधित दस्तावेजों में निहित नियमों और शर्तों के अधीन ऋण वापस लेने या भुगतान या प्रदर्शन में तेजी लाने के लिए कहने से पहले उधारकर्ताओं को उचित समझेंगी।
- कंपनी के पास पड़े संपार्श्विक को ऋण पूर्ण और अंतिम पुनर्भुगतान की प्राप्ति पर जारी किया जा सकता है, जो निश्चित रूप से किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन है और कंपनी द्वारा उधारकर्ताओं के खिलाफ किए गए किसी भी अन्य दावे के लिए सेट किया जा सकता है। हालांकि, ऐसे मामलों में जहां 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:

बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड सभी अधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड की संपत्ति है और इस दस्तावेज का कोई भी हिस्सा बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड की स्पष्ट सहमति के बिना किसी भी रूप में या इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, फोटोकॉपी या रिकॉर्डिंग सहित या किसी भी तरीके से पुनः प्रस्तुत या प्रसारित नहीं किया जा सकता है। . किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और संदनुसार उचित कार्रवाई की जाएगी।



# बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड

रजि. कार्यालय: 1, तारा नगर , अजमेर रोड, जयपुर - 302 006, फोन: 9214018877 CIN: L45201RJ1995PLC010646,

वेबसाइट: [www.bflfin.com](http://www.bflfin.com), ई-मेल: [bfldevelopers@gmail.com](mailto:bfldevelopers@gmail.com)

- कंपनी ऋणस्तावेजों में निहित ऋणों नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों में दिए गए प्रावधानों को छोड़कर उधारकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि नई जानकारी, जो उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई हो, उसके ध्यान में नहीं आई)।
- कंपनी आमतौर पर किसी विशेष उधारकर्ता के ऋणों को अन्य एनबीएफसी, बैंक या वित्तीय संस्थान में स्थानांतरित करने के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर अपनी सहमति देगी। ऐसा स्थानांतरण उधारकर्ता के साथ किए गए अनुबंध की शर्तों के अनुसार औसत समय पर लागू होने वाले कानून, नियमों, विनियमों और दिशानिर्देशों के अनुसार होगा।
- कंपनी अपनी ऋणों और शर्तों में लिंग, जाति या धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।
- ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी सामान्य उपायों का सहारा लेगी, जो कानूनी और वैध रूप से उसके लिए उपलब्ध हैं और निर्धारित दिशानिर्देशों और सौजदा प्रावधानों के अनुसार हैं और कानूनी ढांचे के भीतर काम करेंगे। कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि कर्जदारों को विषम समयों लगातार परेशान करना, ऋणों की 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।
- जब भी उधारकर्ता इसके लिए अनुरोध करेगा तो कंपनी अपनी ऋणों और शर्तों या सेवाओं के संबंध में नियम और शर्तें प्रदान करेगी।
- उधारकर्ता द्वारा अपने ऋणों को बंद करने के अनुरोध पर, अनुरोध प्राप्त होने के 21 दिनों के भीतर लंबित बकाया राशि के भुगतान और कंपनी द्वारा निर्धारित सभी औपचारिकताओं को पूरा करने के अधीन निष्पादित किया जाएगा। यदि किसी कारण से उपरोक्त कोई भी अनुरोध निष्पादित नहीं किया जा सकता है, तो इसकी सूचना उधारकर्ता को दी जा सकती है।

बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड सभी अधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड की संपत्ति है और दस्तावेज़ का कोई भी हिस्सा बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड की स्पष्ट सहमति के बिना किसी भी रूप में या इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, फोटोकॉपी या रिकॉर्डिंग सहित या किसी भी तरीके से पुनः प्रस्तुत या प्रसारित नहीं किया जा सकता है। . किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और अनुसंधान उचित कार्रवाई की जाएगी।

# बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड

रजि. कार्यालय: 1, तारा नगर , अजमेर रोड, जयपुर - 302 006, फोन: 9214018877 CIN: L45201RJ1995PLC010646,

वेबसाइट: [www.bflfin.com](http://www.bflfin.com), ई-मेल: [bfldevelopers@gmail.com](mailto:bfldevelopers@gmail.com)

- 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 सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी।
- कंपनी निम्नलिखित परिस्थितियों को छोड़कर किसी भी अन्य व्यक्ति को उधारकर्ताओं के लेनदेन विवरण का खुलासा नहीं कर सकती है:
  - i. यदि कंपनी को किसी वैधानिक या नियामक संस्था या निकायों को जानकारी प्रदान करने की आवश्यकता है;
  - ii. यदि जानकारी प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कर्तव्य से उत्पन्न हो;
  - iii. यदि ऐसी जानकारी प्रदान करना उधारकर्ताओं के हित में है (जैसे धोखाधड़ी की रोकथाम);
  - iv. यदि उधारकर्ता ने कंपनी को अपने समूह/सहयोगी/संस्थाओं या कंपनियों या किसी ऐसे व्यक्ति/इकाई को ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए अधिकृत किया है जिस पर विशेष रूप से सहमति हुई है;

## V. शिकायतों

उधारकर्ताओं की किसी भी शिकायत/शिकायत के मामले में, उन्हें शिकायत निवारण अधिकारी को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा। शिकायत निवारण अधिकारी शिकायतों के निवारण के लिए तुरंत सभी प्रयास करेगा। संबंधित कर्मचारी उन उधारकर्ताओं का मार्गदर्शन करेंगे जो शिकायत दर्ज करना चाहते हैं।

## VI. शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी ने अपने ग्राहकों के किसी भी प्रश्न/शिकायत को हल करने के लिए तीन स्तरीय शिकायत निवारण तंत्र प्रदान किया है।

बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड सभी अधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड की संपत्ति है और इस दस्तावेज़ का कोई भी हिस्सा बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड की स्पष्ट सहमति के बिना किसी भी रूप में या इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, फोटोकॉपी या रिकॉर्डिंग सहित या किसी भी तरीके से पुनः प्रस्तुत या प्रसारित नहीं किया जा सकता है। किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और संदनुसार उचित कार्रवाई की जाएगी।

# बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड

रजि. कार्यालय: 1, तारा नगर , अजमेर रोड, जयपुर - 302 006, फोन: 9214018877 CIN: L45201RJ1995PLC010646,  
वेबसाइट: [www.bflfin.com](http://www.bflfin.com), ई-मेल: [bfldevelopers@gmail.com](mailto:bfldevelopers@gmail.com)

## स्तर 1:

ग्राहक कंपनी में अपनी क्लेरी/शिकायत दर्ज करा सकता है, जिसे व्यावसायिक प्रथाओं, ऋण देने के निर्णय, क्रेडिट प्रबंधन, वसूली और क्रेडिट जानकारी के अद्यतन/परिवर्तन से संबंधित किसी भी मामले के संबंध में शिकायत निवारण के लिए संबोधित किया जाएगा। शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण इस प्रकार है:

शिकायत निवारण अधिकारी – श्री. महेंद्र कुमार बैद

पता - 1-तारा नगर, अजमेर रोड, जयपुर-302006 (राजस्थान)

पद- प्रबंध निदेशक एवं शिकायत निवारण अधिकारी

संपर्क नंबर। - 9214018855

ई-मेल आईडी - [mahenderbaid04@gmail.com](mailto:mahenderbaid04@gmail.com)

## लेवल 2:

यदि शिकायत का समाधान 15 दिनों के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक कंपनी को उनकी ईमेल आईडी: [bfldevelopers@gmail.com](mailto:bfldevelopers@gmail.com) पर शिकायत करेगा।

## स्तर 3:

यदि कंपनी द्वारा शिकायत/विवाद की प्राप्ति की तारीख से एक महीने की अवधि के भीतर समाधान नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आरबीआई सीएमएस पोर्टल - <https://cms.rbi.org.in> या वैकल्पिक रूप से, ग्राहक पर शिकायत दर्ज कर सकता है। अपील कर सकते हैं:

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

# बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड

रजि. कार्यालय: 1, तारा नगर , अजमेर रोड, जयपुर - 302 006, फोन: 9214018877 CIN: L45201RJ1995PLC010646,

वेबसाइट: [www.bflfin.com](http://www.bflfin.com), ई-मेल: [bfldevelopers@gmail.com](mailto:bfldevelopers@gmail.com)

उपमहाप्रबंधक,

गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग,

भारतीय रिजर्व बैंक,

टोंक रोड, जयपुर - 302004 (राजस्थान)

निवारण प्रक्रिया सहित अनुपालन किये जाने वाले बिन्दु:

- उपरोक्त जानकारी ग्राहकों के लाभ के लिए उनशाखाओं/स्थानों पर भी प्रदर्शित की जाएगी जहां कंपनी का व्यवसाय किया जाता है।
- प्राप्त शिकायतों के मामले में, संबंधित रिलेशनशिप मैनेजर शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) को प्राप्ति की तारीख से 2 दिनों के भीतर पूरे विवरण के साथ मामले की रिपोर्ट करेगा।
- जीआरओ शिकायत के निवारण और समाधान के लिए सभी आवश्यक कदम उठाएगा, और जितनी जल्दी हो सके प्रतिक्रिया भेजेगा और किसी भी मामले में अधिकतम 15 दिनों की अवधि के भीतर नहीं। यदि ग्राहक से प्राप्त शिकायत क्रेडिट जानकारी के अद्यतन/परिवर्तन के संबंध में है, तो उसका जवाब 10 कार्य दिवसों के भीतर दिया जाएगा।
- कोई भी अनसुलझी/उत्तर न दी गई शिकायत कंपनी के प्रबंध निदेशक को भेजी जाएगी, जो शिकायत के निवारण और समाधान के लिए सभी आवश्यक कदम उठाएगा, और जितनी जल्दी हो सके प्रतिक्रिया भेजेगा और किसी भी मामले में अधिकतम अवधि से पहले नहीं। ग्राहक से इसकी प्राप्ति का एक्स्पेक्शन।
- सभी शिकायतों पर स्थिति रिपोर्ट तिमाही आधार पर समीक्षा के लिए निदेशक मंडल के समक्ष रखी जाएगी।

## VII. अत्यधिक ब्याज वसूलने का नियमन

- निदेशक मंडल ने धनकी लागत, मार्जिन और खोखिम 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

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

# बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड

रजि. कार्यालय: 1, तारा नगर , अजमेर रोड, जयपुर - 302 006, फोन: 9214018877 CIN: L45201RJ1995PLC010646,

वेबसाइट: [www.bflfin.com](http://www.bflfin.com), ई-मेल: [bfldevelopers@gmail.com](mailto:bfldevelopers@gmail.com)

अपनाया है। ब्याज और खोखिम 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 खोखिमों 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. अप्रत्याशित घटना

कंपनी द्वारा उल्लिखित और की गई विभिन्न प्रतिबद्धताएँ सामान्य परिचालन वातावरण के तहत लागू होंगी। किसी भी अप्रत्याशित घटना की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ताओं, हितधारकों और सामान्य रूप से जनता की संपूर्ण संतुष्टि के लिए एफपीसी के तहत उद्देश्यों को पूरा करने में सक्षम नहीं हो सकती है।

उधारकर्ताओं के लिए मूल्य और सांसंगिकता बढ़ाने के लिए, इसकोड की समयसमय पर समीक्षा की जाएगी।

## IX. उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा

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

बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड सभी अधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड की संपत्ति है और इस दस्तावेज़ का कोई भी हिस्सा बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड की स्पष्ट सहमति के बिना किसी भी रूप में या इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, फोटोकॉपी या रिकॉर्डिंग सहित या किसी भी तरीके से पुनः प्रस्तुत या प्रसारित नहीं किया जा सकता है। . किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और इस अनुसार उचित कार्रवाई की जाएगी।

# बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड

रजि. कार्यालय: 1, तारा नगर , अजमेर रोड, जयपुर - 302 006, फोन: 9214018877 CIN: L45201RJ1995PLC010646,

वेबसाइट: [www.bflfin.com](http://www.bflfin.com), ई-मेल: [bfldevelopers@gmail.com](mailto:bfldevelopers@gmail.com)

प्रस्तावना:	
नाम	हस्ताक्षर
सुश्री इल्मा सुजा , कंपनी सचिव और अनुपालन अधिकारी	
द्वारा समीक्षित:	
श्री महेंद्र कुमार वैद, प्रबंध निदेशक	
स्वीकृति प्राधिकारी	निदेशक मंडल
अनुमोदन/समीक्षा की तिथि	05 फरवरी 2024

बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड सभी अधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड की संपत्ति है और इस दस्तावेज़ का कोई भी हिस्सा बीएफएल एसेट फिनवेस्ट लिमिटेड की स्पष्ट सहमति के बिना किसी भी रूप में या इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, फोटोकॉपी या रिकॉर्डिंग सहित या किसी भी तरीके से पुनः प्रस्तुत या प्रसारित नहीं किया जा सकता है। . किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और संदनुसार उचित कार्रवाई की जाएगी।