

उचित व्यवहार संहिता

30 अप्रैल, 2024 को अनुमोदन के लिए निदेशक मंडल को प्रस्तुत किया गया

फाइव-स्टार बिजनेस फाइनेंस लिमिटेड ('कंपनी'), कंपनी अधिनियम, 1956 के तहत निगमित एक पब्लिक लिमिटेड कंपनी है, और भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों द्वारा विनियमित है। यह संहिता, "मास्टर निदेश - भारतीय रिजर्व बैंक "गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निदेश, 2023 (RBI/DoR /2023-24/106 मास्टर निदेश DoR.FIN.REC.नं.45/03.10.119/2023-24 अक्टूबर, 19, 2023 और समय-समय पर यथासंशोधित के अनुसार) के मास्टर निर्देश के अध्याय VII (लागू NBFC के लिए उचित व्यवहार संहिता) के अनुसार तैयार की गई है।

I. उद्देश्य:

कंपनी का मुख्य व्यवसाय व्यक्तियों / छोटे व्यवसायियों को छोटे व्यवसाय स्थापित करने या अपने मौजूदा व्यवसायों को बेहतर बनाने के लिए ऋण देना है। इस कोड का उद्देश्य प्राथमिक रूप से हमारे सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और पारदर्शी लेनदेन सुनिश्चित करना है। इससे ग्राहक उत्पादों और कंपनी द्वारा लगाए जाने वाले विभिन्न शुल्कों को बेहतर तरीके से समझ पाएंगे। कंपनी द्वारा नीचे उल्लिखित उचित व्यवहार संहिता का पालन किया जाएगा। कोड के मुख्य उद्देश्य हैं:

- ग्राहक संबंधों में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष व्यवहारों को बढ़ावा देना;
- बड़ी हुई पारदर्शिता ताकि ग्राहक पूरी तरह से समझ सकें कि वह सेवाओं से क्या अपेक्षा कर सकता है;
- ग्राहक और कंपनी के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना; तथा
- ग्राहकों में विश्वास को बढ़ाना

II. कोड का उपयोगिता

यह कोड कंपनी द्वारा सामान्य वातावरण के तहत पेश किए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होता है, बल की किसी भी स्थिति को छोड़कर और संहिता सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है और सभी कार्य और व्यवहार संहिता की भावना का पालन करेंगे।

- A. कंपनी, अपनी सर्वोत्तम क्षमता के अनुसार, ग्राहक के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और यथोचित कार्य करेगी, सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों को पूरा करेगी और हमेशा प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का अक्षरशः पालन करेगी।
- B. यह सुनिश्चित करेगा कि उसके सभी उत्पादों और सेवाओं को उसके ग्राहकों को पूरी तरह से समझाया जाए और पूरी समझ सुनिश्चित की जाए।
- C. इसमें कई भाषाओं (अंग्रेजी और स्थानीय भाषा) में उल्लेख होगा और यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करेगा कि शर्तें स्पष्ट हैं और भ्रामक ना हों और ग्राहक द्वारा अच्छी तरह से समझी जाएँ।
- D. ग्राहक की किसी भी पूछताछ के लिए, शाखा प्रभारी पहले संपर्क का केंद्र होगा।
- E. अधिकारी/शाखा प्रभारी ग्राहकों के लिए नियमों और शर्तों, लागू ब्याज दर, सेवा शुल्कों, दंडात्मक शुल्कों/ब्याज तथा उनके वित्तीय प्रभावों के साथ-साथ उन लाभों को समझने में सहायक होंगे जिनका लाभ उठाया जा सकता है।
- F. जब तक कानून द्वारा आवश्यक न हो या ग्राहक द्वारा छूट पर हस्ताक्षर न किए गए हों, कंपनी सभी ग्राहक जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी।

III. विज्ञापन, मार्केटिंग और बिक्री:

- कंपनी प्रचार और विज्ञापन सामग्री में स्पष्टता सुनिश्चित करेगी और भ्रामक जानकारी से बचेगी।

- कंपनी का कोई भी ग्राहक सेवा कार्य आउटसोर्स नहीं है। हालांकि, ग्राहकों को बेहतर सेवाएं प्रदान करने की दृष्टि से कुछ कार्यों को आउटसोर्स करने के मामले में, जिसके लिए ऐसे तृतीय पक्षों के साथ जानकारी साझा करने की आवश्यकता हो सकती है, कंपनी उन्हें सूचित करेगी और उन्हें ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसी तृतीय पक्षों को उपलब्ध कराई गई है) को संभालने की आवश्यकता होगी उतनी ही गोपनीयता और सुरक्षा के साथ जितनी वह होगी।

IV. ऋण

i) ऋणों के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

- a. ऋण आवेदन प्रपत्रों में सभी आवश्यक जानकारी होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य NBFC द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची का भी उल्लेख किया जाएगा।
- b. सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए एक पावती दी जाएगी। सभी ऋण आवेदन प्राप्त होने की तारीख से चार सप्ताह के भीतर सामान्य रूप से निपटाए जाएंगे। यह पावती में इंगित किया जाएगा।

ii) ऋण का मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- a. आम तौर पर ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी विवरण कंपनी द्वारा आवेदन प्राप्त होने की उचित अवधि के भीतर एकत्र किए जाएंगे। यदि अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की आवश्यकता है; इसके तुरंत बाद यह आवेदकों/उधारकर्ताओं को सूचित करेगा
- b. कंपनी किसी भी सुरक्षा और मार्जिन की शर्त के बावजूद आवेदकों की साख पर उचित उचित परिश्रम करेगी।
- c. कंपनी इस उद्देश्य के लिए ग्राहक की जानकारी/खाता विवरण क्रेडिट सूचना एजेंसियों/तृतीय पक्ष एजेंसियों/अन्य को पास करेगी।
- d. कंपनी ऋण लेने वाले को स्वीकृति पत्र / सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (MITC), स्वीकृत ऋण की राशि के साथ-साथ वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, EMI संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क सहित सभी नियमों और शर्तों के माध्यम से लिखित रूप में बताएगी। और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को रिकॉर्ड में रखें।
- e. कंपनी उधारकर्ता को ऋण की स्वीकृति/संवितरण के समय सहमत MITC भी जारी करेगी और RBI दिशानिर्देशों के अनुसार MITC की डुप्लीकेट प्रति में उसकी पावती प्राप्त करेगी।
- f. ऋण समझौते की एक प्रति (स्थानीय भाषा में) ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति के साथ प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण की मंजूरी / वितरण के समय प्रदान की जाएगी।

iii) ऋण आवेदन को अस्वीकार करने की सूचना

जब भी कोई ऋण आवेदन अस्वीकार किया जाता है, तो कंपनी द्वारा ऋण आवेदन को अस्वीकार करने के कारण (कारणों) के संबंध में लिखित रूप में एक संचार प्रस्तुत किया जाएगा।

iv) ऋणों का संवितरण और दायित्व का निर्मोचन

- a. समय पर संवितरण को मंजूरी पत्र के नियमों और शर्तों और उधारकर्ताओं/गारंटर्स द्वारा ऐसे नियमों और शर्तों के अनुपालन के लिए सुनिश्चित किया जाएगा।
- b. कंपनी सभी देय राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए धारणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी जो कंपनी के पास उधारकर्ता के खिलाफ हो सकती है। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में शेष बकाया के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा और जिन शर्तों के तहत कंपनी संबंधित दावे का निपटान / भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

v) संग्रह की प्रक्रिया

- a. ग्राहकों को कंपनी की ओर से किसी रिमाइंडर के बिना, देय तिथि पर या उससे पहले EMI का त्वरित भुगतान करना होगा, जैसा कि उन्हें सूचित किया गया था।
- b. ग्राहक द्वारा EMI में चूक होने के बाद संग्रह प्रक्रिया शुरू हो जाएगी।
- c. अधिकारी और शाखा प्रबंधक देय तिथि से आगे चुकौती में किसी भी चूक के मामले में ग्राहक से जुड़ेंगे और देरी के कारणों को समझने का प्रयास करेंगे।
- d. ऐसे मामलों में जहां वास्तविक कारणों से देरी हुई है, शाखा प्रबंधक पारस्परिक रूप से स्वीकार्य संशोधित चुकौती तिथि तय करने के लिए रचनात्मक आधार पर ग्राहक के साथ जुड़ता है।
- e. यदि ग्राहक अभी भी चूक जाता है और संशोधित चुकौती तिथि को दी गई प्रतिबद्धता को पूरा नहीं करता है, तो अधिकारी और शाखा प्रबंधक ग्राहक से अनुरोध करने के लिए कॉल / विजिट / SMS के माध्यम से दोहराए जाने वाले आधार पर ग्राहक से जुड़ेंगे। डिफॉल्ट राशि का जल्द से जल्द भुगतान करें, जिससे दंडात्मक ब्याज / दंडात्मक शुल्क भी कम हो जाएगा।
- f. यदि डिफॉल्ट जारी रहता है और एक महीने को पार कर जाता है, तो पर्यवेक्षी अनुवर्ती कार्रवाई का अगला स्तर शुरू हो जाएगा। संग्रह प्रक्रिया के हिस्से के रूप में, ग्राहक से एक लिखित प्रतिबद्धता पर जोर दिया जा सकता है और प्राप्त किया जा सकता है।
- g. ग्राहक के साथ कॉल/विजिट/SMS के माध्यम से पर्यवेक्षी अनुवर्ती के 2 अनुस्मारक के बाद और ग्राहक अपनी लिखित प्रतिबद्धता का पालन करने में विफल होने सहित भुगतान को डिफॉल्ट रूप से जारी रखता है, तो ग्राहक को कानूनी नोटिस तत्काल के लिए प्रधान कार्यालय से भेजा जा सकता है अतिदेय की चुकौती और असफल होने पर ऋण वापस लेने के विकल्प का प्रयोग किया जाएगा।

- h. यदि ग्राहक धोखाधड़ी से संपत्ति बेचने की कोशिश करता है, जबकि कंपनी के साथ डिफॉल्ट रूप से, कंपनी संपत्ति में अपने वास्तविक हित की रक्षा के लिए गिरवी रखी गई संपत्ति में अपनी रुचि प्रदर्शित करने का अधिकार सुरक्षित रखती है।
- i. हमेशा की तरह, कंपनी को डिफॉल्ट के दौरान किसी भी समय कानूनी कार्रवाई के साथ आगे बढ़ने का अधिकार है।
- j. हर समय, ग्राहक के साथ बातचीत शिष्टाचार, सही शिष्टाचार और अनुशासन के साथ की जाएगी। यदि ग्राहक कंपनी के कर्मचारियों के साथ दुर्व्यवहार करता है, तो ग्राहक को उपयुक्त चेतावनी दी जा सकती है। इसकी सूचना मुख्यालय को भी देनी होगी।
- k. यदि कोई स्टाफ सदस्य ग्राहक के साथ दुर्व्यवहार करता है या कंपनी द्वारा निर्धारित सही संग्रह प्रक्रिया का पालन नहीं करता है, तो ग्राहक को इसे शाखा प्रबंधक/पर्यवेक्षी स्तर/ग्राहक सेवा या शिकायत निवारण अधिकारी के पास भेजने का अधिकार है। शिकायत का समाधान न होने की स्थिति में ग्राहक प्रधान नोडल अधिकारी को लिख/बोल सकता है। कोई भी शिकायत जो अभी भी निर्धारित समय से अधिक समय तक अनसुलझी है, उसे आगे भारतीय रिजर्व बैंक को भेजा जा सकता है। इन सभी संपर्क बिंदुओं का संपर्क विवरण प्रत्येक शाखा में उपलब्ध कराया जाएगा।

V. सामान्य

1. ऋण के वितरण के बाद ऋण के नियमों और शर्तों में कोई भी परिवर्तन ऋणी को विधिवत सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, सभी परिवर्तन केवल संभावित आधार पर ही प्रभावी होंगे।
2. कंपनी सभी ऋण उत्पादों की मुख्य विशेषताओं को अपनी वेबसाइट <http://www.fivestargroup.in> पर प्रकाशित करेगी।
3. ब्याज की दरें और जोखिमों के श्रेणीकरण के दृष्टिकोण को कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई परिवर्तन होगा तो वेबसाइट पर प्रकाशित सूचना को अद्यतन किया जाएगा।
4. कंपनी, या तो अपने परिसर में या किसी आउटसोर्स किए गए परिसर में, लोन पत्रों/संपत्ति दस्तावेजों को केंद्रीकृत स्थानों (अग्निरोधक वातावरण) में संग्रहित करेगी।
5. कंपनी को ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचना चाहिए (जब तक कि नई जानकारी, जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गई है, कंपनी के संज्ञान में नहीं आई हो)।
6. कंपनी उधार देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, यह कंपनी को समाज के कमजोर वर्गों के लिए बनाई गई क्रेडिट-लिंक्ड योजनाओं में भाग लेने से नहीं रोकता है।
7. ऋण की वसूली के मामले में, अपनी नीति के अनुरूप, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि विषम समय में उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग आदि। हालांकि, उधारकर्ता (ओं) द्वारा बकाया भुगतान में देरी या चूक की स्थिति में उधारकर्ता (ओं) पर आवश्यक कानूनी या अन्य संग्रह संबंधी गतिविधियां करने से कंपनी को बंचित नहीं किया जाएगा।

8. कंपनी के अधिकारियों को ऋण की मंजूरी से पहले और बाद में, ग्राहकों के साथ अपने सभी व्यवहारों में उचित रूप से कार्य करने के लिए विधिवत प्रशिक्षित किया जाएगा।
9. मंजूरी के समय या उसके बाद किसी भी समय, कंपनी ग्राहक को ऋण की राशि, अवधि, और चुकोती प्रक्रिया की अवधि आदि का संकेत देते हुए स्वीकृति संचार के माध्यम से सूचित करेगी। हालांकि, यदि उधारकर्ता चुकोती अनुसूची का पालन नहीं करता है, कंपनी सामान्य वैध पुनर्प्राप्ति प्रक्रियाओं का पालन करेगी, जिसमें SMS अलर्ट, टेलीफोन कॉल, ईमेल, ग्राहक के निवास/कार्यालय का दौरा, पुनः कब्जा, संपत्ति पर कंपनी के गिरवी का प्रचार करना आदि शामिल हैं, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है। कंपनी, कंपनी की वेबसाइट/समाचार पत्र और अन्य प्रिंट/इलेक्ट्रॉनिक मीडिया में चूककर्ता उधारकर्ताओं/गारंटर्स की तस्वीरें प्रकाशित करने के लिए स्वतंत्र है।
10. उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर अवगत करा दी जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

VI. निदेशक मंडल का उत्तरदायित्व

- A. कंपनी ने शिकायत निवारण नीति तैयार की है जिसके तहत यह सुनिश्चित करने के लिए एक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया गया है कि कंपनी के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को उचित रूप से सुना और निपटाया जाए।

शिकायत और शिकायत निवारण प्रणाली

यदि ग्राहकों को कोई शिकायत है, तो वे संबंधित शाखा प्रबंधक को संबोधित करके लिखित रूप में शिकायत दे सकते हैं या वे, लोन खाता संख्या और शिकायत का सार उद्धृत करते हुए, ग्राहक सेवा विभाग को customercare@fivestargroup.in पर ईमेल भेज सकते हैं/044-2346 0957 / 044-2346 0958 / 78258 55555 पर कॉल कर सकते हैं। यदि 10 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो पावती के साथ शिकायत की एक प्रति सुश्री शालिनी B, शिकायत निवारण अधिकारी, फाइव-स्टार बिजनेस फाइनेंस लिमिटेड, पंजीकृत कार्यालय - नया नंबर 27, पुराना नंबर 4, टेलर्स रोड, को लिख सकता है। किलपौक, चेन्नई - 600 010 या ई-मेल से secretary@fivestargroup.in पर या फोन: 044-4610 6200 पर कॉल किया जा सकता है।

शिकायत की जांच के बाद, शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा ग्राहक को प्रतिक्रिया भेजी जाएगी या ग्राहक को समझाया जाएगा कि उसे जवाब देने के लिए और समय की आवश्यकता क्यों है और शिकायत निवारण अधिकारी, 10 कार्य दिवसों के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगा।

उपरोक्त निर्धारित समय सीमा के भीतर शिकायत का समाधान न होने की स्थिति में, शिकायतकर्ता, श्री. नवीन राज R., मुख्य लेखा परीक्षा अधिकारी, जो कंपनी के प्रधान नोडल अधिकारी भी हैं, को फाइव-स्टार बिजनेस फाइनेंस लिमिटेड, नया नं. 27, पुराना नं. 4, टेलर रोड, किलपौक, चेन्नई - 600 010 इस पते पर लिख सकते हैं या pno@fivestargroup.in पर ईमेल भेज सकते हैं, 044-4610 6200 पर कॉल किया जा सकता है।

शिकायत की जांच करने पर, प्रधान नोडल अधिकारी, ग्राहक को अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगा या समझाएगा कि उसे जवाब देने के लिए अधिक समय की आवश्यकता क्यों है और वह 10 कार्य दिवसों के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगा।

यदि माह की उपरोक्त अवधि के भीतर शिकायत / विवाद का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक उस पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी, भारतीय रिजर्व बैंक, फोर्ट ग्लेशिस, 16 राजाजी सलाई, चेन्नई 600 001, तमिलनाडु, को अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है।

B. कंपनी फेयर प्रैक्टिस कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की वार्षिक समीक्षा करेगी और निदेशक मंडल के समक्ष ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट पेश करेगी। दिसंबर को समाप्त वर्ष की समीक्षा अगले वर्ष मार्च के अंत से पहले बोर्ड को प्रस्तुत की जानी चाहिए।

VII. NBFC के लिए लोकपाल

A. रिजर्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

ग्राहक अपनी शिकायतें (मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक लोकपाल) निर्देश, 2023 के तहत अनुपालन के रूप में) इस उद्देश्य के लिए डिज़ाइन किए गए पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से ऑनलाइन, या प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र में इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से दर्ज कर सकते हैं जैसे की रिजर्व बैंक द्वारा सूचित किया गया है।

मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक लोकपाल) निर्देश, 2023 के अंतर्गत शिकायत करने से पहले, ग्राहक को कंपनी को लिखित शिकायत करनी चाहिए थी और शिकायत को कंपनी द्वारा पूर्णतः या आंशिक रूप से खारिज कर दिया जाना चाहिए था और ग्राहक उत्तर से संतुष्ट नहीं है या कंपनी द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर ग्राहक को कोई उत्तर नहीं मिला था।

श्री. नवीन राज R. को रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत कंपनी के प्रधान नोडल अधिकारी के रूप में नियुक्त किया गया है। प्रधान नोडल अधिकारी कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और कंपनी के खिलाफ दायर शिकायतों के संबंध में कंपनी की ओर से जानकारी प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होगा।

B. आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति

यह कंपनी भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी 15 नवंबर 2021 के "गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति" पर परिपत्र की प्रयोज्यता के अंतर्गत आती है और परिपत्र के अंतर्गत कवर किए गए दिशानिर्देशों का पालन करने के लिए उसने कंपनी के प्रधान कार्यालय में एक आंतरिक लोकपाल नियुक्त किया है।

VIII. ब्याज दर एवं गणना पद्धति

- सभी ऋणों के लिए ब्याज दर समय-समय पर तय की जाएगी। ब्याज की दर ऋण की पूरी अवधि के लिए निर्धारित की जाएगी।
- ब्याज की दर ऋण की अवधि पर निर्भर करती है क्योंकि कंपनी के फंड की लागत भी इस तरह के फंडिंग की अवधि पर निर्भर करती है। हालांकि, कंपनी के पास उधारकर्ताओं के जोखिम प्रोफाइल के आधार पर अलग-अलग ब्याज दर वसूलने का अधिकार सुरक्षित है।
- केवल डेली डिमिनिशिंग बैलेंस (DDB) पद्धति के तहत ऋण के दैनिक उत्पादों पर ब्याज लगाया जाता है और मासिक चक्रवृद्धि होती है।

- d. मासिक अंतराल पर और बंद होने के समय, यदि ऋण महीने के अंत से पहले बंद हो जाता है, तो ब्याज सभी ऋण खातों में डेबिट किया जाता है।
- e. NPA खातों के लिए, कंपनी की समय-समय पर RBI द्वारा सलाह दी गई आय पहचान और संपत्ति वर्गीकरण (IRAC) मानदंडों के अनुसार ब्याज प्रभार्य है।

IX. शुल्क की अनुसूची:

क्रमांक	के लिए शुल्क	लागू शुल्क
1	प्रसंस्करण फीस	लोन की स्वीकृत राशि पर 2% प्लस GST, यदि लागू हो।
2	कानूनी और निरीक्षण शुल्क	प्रति लोन रु. 2,000 तक (यदि लागू हो तो GST सहित)।
3	दस्तावेज शुल्क	प्रति लोन रु. 2,000 तक (यदि लागू हो तो GST सहित)।
4	दस्तावेज संग्रहण संबंधित शुल्क	रु. 500 प्रति लोन (यदि लागू हो तो GST सहित)
5	चेक / ECS / NACH बाउंस शुल्क	31 मार्च, 2023 तक प्रति रिटर्न रु. 300। 01 अप्रैल, 2023 से प्रति रिटर्न रु. 500 प्लस GST, यदि लागू हो।
6	कलेक्शन पिक अप शुल्क/रिकवरी विजिट शुल्क	प्रति विजिट रु. 100 (यदि लागू हो तो GST सहित)।
7	नकद सुविधा शुल्क - ग्राहक द्वारा अपने लोन -अकाउंट के लिए किए गए किसी भी नकद लेनदेन के लिए - 1 जनवरी, 2024 से प्रभावी	प्रति लेनदेन रु. 100, GST सहित, यदि लागू हो।
8	विलंबित भुगतान के लिए दंडात्मक ब्याज / शुल्क दंडात्मक ब्याज - 31 मार्च 2024 तक या नियामक द्वारा निर्धारित किसी अन्य तिथि तक। दंडात्मक शुल्क - 1 अप्रैल 2024 से या नियामक द्वारा निर्धारित अन्य किसी तारीख से।	विलंबित अवधि के लिए विलंबित राशि पर लागू होने पर 3% PM (36% PA) प्लस GST। (मासिक अंतराल पर शुल्क लिया जाएगा)
9	MOD पंजीकरण व्यय और अन्य संबंधित खर्च	यदि लागू हो तो वास्तविक राशि और GST ग्राहक को वहन करना होगा।
10	भार प्रमाणपत्र	यदि लागू हो तो वास्तविक राशि और GST ग्राहक को वहन करना होगा।
11	स्टाम्प शुल्क	यदि लागू हो तो वास्तविक राशि और GST ग्राहक को वहन करना होगा।
12	बीमा प्रीमियम	यदि लागू हो तो वास्तविक राशि और GST ग्राहक को वहन करना होगा।
13	लोन के संवितरण के लिए DD	DD जारी करने के लिए वास्तविक शुल्क प्लस GST, यदि लागू हो।
14	कानूनी/अन्य शुल्क/संग्रह/वसूली/मध्यस्थता आदि से संबंधित।	यदि लागू हो तो वास्तविक राशि और GST ग्राहक को वहन करना होगा।
15	प्री-क्लोजर शुल्क	वितरण के 12 महीनों के भीतर, बकाया लोन राशि पर 1% और GST, यदि लागू हो। संवितरण के 12 महीने के बाद, कोई प्री-क्लोजर शुल्क नहीं।

कंपनी ग्राहक को अनुरोध करने पर इस संहिता की एक प्रति प्रदान करेगी। कोड को इसकी वेबसाइट और इसके कॉर्पोरेट और शाखा कार्यालयों में भी प्रदर्शित और उपलब्ध कराया जाएगा।