

न्यायपूर्ण आचरण संहिता

बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स द्वारा 28 अप्रैल, 2026 को मंजूरी दी गई

Five-Star Business Finance Limited ('कंपनी'), एक सूचीबद्ध सार्वजनिक लिमिटेड कंपनी है। इसे कंपनी अधिनियम, 1956 के तहत बनाया गया है और यह भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुसार चलती है। यह संहिता मास्टर निर्देश, "मास्टर निर्देश – भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – पैमाने पर आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 (RBI/DoR/2023-24/106 मास्टर निर्देश DoR.FIN.REC.NO.45/03.10.119/2023-24 19 अक्टूबर, 2023) के अध्याय VII (लागू NBFC के लिए उचित व्यवहार संहिता) के अनुसरण में तैयार की गई है और समय-समय पर संशोधित की गई है।

I उद्देश्य

कंपनी का मुख्य काम है लोगों और छोटे व्यापारियों को लोन देना, ताकि वे नया छोटा व्यवसाय शुरू कर सकें या अपने मौजूदा व्यवसाय को बेहतर बना सकें। इस संहिता का मुख्य उद्देश्य है कि हम अपने सभी ग्राहकों के साथ न्यायपूर्ण और पारदर्शी लेन-देन करें। इससे ग्राहकों को कंपनी के उत्पादों और उन पर लगाए जाने वाले अलग-अलग शुल्कों को बेहतर तरीके से समझने में मदद मिलेगी। नीचे बताए गए न्यायपूर्ण आचरण संहिता का पालन कंपनी द्वारा किया जाएगा। इस संहिता के मुख्य उद्देश्य हैं:

- ग्राहकों के साथ संबंधों में अच्छे और न्यायपूर्ण व्यवहार को बढ़ावा देना, और इसके लिए न्यूनतम मानक तय करना।
- ज़्यादा पारदर्शिता ताकि ग्राहक यथोचित रूप से समझ सकें कि उसे सेवाओं से क्या-क्या उम्मीद करनी चाहिए।
- ग्राहक और कंपनी के बीच न्यायपूर्ण और मैत्रीपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।
- ग्राहकों में भरोसा पैदा करना।

II संहिता का प्रयोग

यह संहिता, कंपनी के सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है, जब तक कामकाज सामान्य परिस्थितियों में चल रहा हो। किसी असाधारण या आपात स्थिति में यह लागू नहीं होगी। यह संहिता, ईमानदारी और पारदर्शिता जैसे नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है, और कंपनी के हर काम और लेन-देन में इन सिद्धांतों की भावना का पालन किया जाएगा।

- A. कंपनी अपनी पूरी क्षमता से ग्राहकों के साथ हर लेन-देन में न्यायपूर्ण और उचित व्यवहार करेगी। यह संहिता, ईमानदारी और पारदर्शिता जैसे नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है और कंपनी हमेशा संबंधित कानूनों और नियमों का अक्षरशः और भावना से पालन करेगी।
- B. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि अपने सभी उत्पादों और सेवाओं की पूरी जानकारी ग्राहकों को दी जाए और वे उसे पूरी तरह समझ सकें।
- C. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि लोन एग्रीमेंट, मुख्य तथ्य कथन ('की फैक्ट स्टेटमेंट – KFS) और संचार से जुड़े सभी ज़रूरी दस्तावेज़ उधारकर्ता की समझ में आने वाली भाषा में उपलब्ध कराए जाएं।
- D. ग्राहक के किसी भी सवाल या समस्या के लिए सबसे पहले शाखा प्रभारी से ही संपर्क किया जाएगा।
- E. अधिकारी और शाखा प्रभारी ग्राहकों को नियम-शर्तें, लागू ब्याज दर, सेवा शुल्क, जुर्माना शुल्क और साथ ही मिलने वाले फायदे तथा उनके आर्थिक असर को समझाने में मदद करेंगे
- F. याह कंपनी ग्राहकों की सारी जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी। यह जानकारी तभी साझा की जाएगी जब कानून इसकी माँग करे या ग्राहक ने लिखित अनुमति दी हो।

III विज्ञापन, प्रचार और बिक्री:

- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि प्रचार और विज्ञापन की सामग्री साफ-साफ हो और उसमें भ्रामक जानकारी न दी जाए।

- कंपनी की ग्राहक सेवा का कोई भी काम बाहर की एजेंसी को नहीं दिया गया है। अगर बेहतर सेवा देने के लिए कंपनी कुछ काम बाहर की एजेंसी को दे भी दे और उसमें ग्राहक की जानकारी साझा करनी पड़े, तो कंपनी पहले बताएगी और उन एजेंसियों से यह सुनिश्चित करवाएगी कि वे भी ग्राहक की जानकारी उतनी ही गोपनीय और सुरक्षित रखें जितनी कंपनी खुद रखती है।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि प्रस्तुत किए जाने वाले सभी उत्पाद, उधारकर्ता की ज़रूरतों और पैसे चुकाने की क्षमता के अनुसार हों। कंपनी, उत्पाद की गलत तरीके से बिक्री या ज़बरदस्ती बंडलिंग नहीं करेगी और यह सुनिश्चित करेगी कि सभी शर्तें साफ़-साफ़ बताई जाएं।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि वसूली एजेंट समेत कोई भी आउटसोर्स की गई एजेंसी, 'निष्पक्ष व्यवहार संहिता (फेयर प्रैक्टिस कोड)' और आरबीआई (RBI) की दिशा निर्देशों का पालन करें। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि उन्हें सही प्रशिक्षण दिया जाएगा और वे किसी को परेशान न करेंगे या गलत तरीके नहीं अपनाएँगे।

IV लोन

i) लोन के लिए आवेदन और उसकी प्रक्रिया।

- a. लोन के लिए आवेदन फॉर्म में सारी ज़रूरी जानकारी होगी, जो ग्राहक के हित से जुड़ी है। ताकि ग्राहक दूसरे NBFC की शर्तों से अर्थपूर्वक तुलना कर सके और सोच-समझकर फैसला ले सके। आवेदन के फॉर्म के साथ जमा करने वाले दस्तावेजों की सूची भी उल्लिखित की जाएगी।
- b. हर लोन के लिए आवेदन मिलने पर उसकी रसीद दी जाएगी। हर लोन के लिए आवेदन को मिलने की तारीख से चार हफ्तों के भीतर सामान्य तौर पर निपटा दिया जाएगा। यह बात रसीद में भी लिखी होगी।

ii) लोन की जाँच और नियम/शर्तें

- a. यह कंपनी, लोन के लिए आवेदन मिलने के बाद ज़रूरी जानकारी एक उचित समय के भीतर इकट्ठा कर लेगी। अगर अतिरिक्त जानकारी या दस्तावेजों की ज़रूरत होगी, तो कंपनी तुरंत ही ग्राहक/आवेदक को बता देगी।
- b. यह कंपनी, हर ग्राहक की लोन चुकाने की क्षमता की ठीक से जाँच करेगी, चाहे उसने सुरक्षा या मार्जिन दिया हो या नहीं।
- c. यह कंपनी, इस काम के लिए ग्राहक की जानकारी/खाते की जानकारी क्रेडिट सूचना एजेंसियों, तीसरी पार्टियों या अन्य एजेंसियों को दे सकती है।
- d. यह कंपनी, ग्राहक को लिखित रूप में सैंक्शन लेटर या 'सबसे ज़रूरी नियम और शर्तें' दस्तावेज के जरिए (MITC) बताएगी कि कितना लोन मंज़ूर हुआ है और उसकी सारी शर्तें क्या हैं। इसमें सालाना ब्याज दर, ब्याज लगाने का तरीका, EMI की संरचना, समय से पहले भुगतान करने पर लगने वाले शुल्क सब शामिल होंगे। ग्राहक की लिखित सहमति कंपनी अपने रिकॉर्ड में रखेगी।

कंपनी, लोन एग्रीमेंट पर स्वाक्षरी करने से पहले उधारकर्ता को 'मुख्य तथ्य कथन' (KFS) देगी। मुख्य तथ्य कथन में सालाना ब्याज दर (APR), उधारकर्ता की कुल लागत, सभी लागू शुल्क, रीपेमेंट शेड्यूल और दूसरी ज़रूरी शर्तें शामिल होंगी। उधारकर्ता से KFS की साफ़ मंजूरी लिए बिना लोन नहीं दिया जाएगा।

- e. या कंपनी, RBI के नियमों के अनुसार, लोन मंजूरी या वितरण के समय ग्राहक को 'सबसे ज़रूरी नियम और शर्तें' (MITC) का दस्तावेज देगी और MITC उसकी डुप्लीकेट कॉपी पर ग्राहक से हस्ताक्षर लेकर उसे रिकॉर्ड में रखेगी।
- f. लोन मंजूरी या वितरण के समय हर ग्राहक को लोन समझौते की एक कॉपी (स्थानीय भाषा में) और उसके साथ सभी संलग्न दस्तावेजों की कॉपी दी जाएगी।

iii) लोन के लिए आवेदन खारिज होने की जानकारी ग्राहक को दी जाएगी।

अगर किसी लोन के लिए आवेदन को खारिज किया जाएगा, तो कंपनी लिखित रूप में ग्राहक को कारण(एकाधिक कारण) बताएगी।

iv) लोन की राशि जारी करना और उससे जुड़ी जिम्मेदारियों को पूरा करना।

- a. लोन की राशि समय पर दी जाएगी, ताकि यह सैंक्शन लेटर में लिखी शर्तों से मेल खाए और ग्राहक/गारंटर उन शर्तों का पालन करें।
- b. यह कंपनी, सभी सुरक्षा दस्तावेज़ और रजिस्ट्री में दर्ज चार्ज, लोन की पूरी रकम चुकाने या बकाया राशि वसूल होने के 30 दिनों के भीतर हटा देगी। लेकिन अगर कंपनी के पास ग्राहक के खिलाफ कोई वैध हक या दावा है, तो सुरक्षा दस्तावेज़ तभी छोड़े जाएँगे जब वह हक पूरा हो जाएगा। अगर कंपनी को सेट-ऑफ का हक इस्तेमाल करना पड़े, तो ग्राहक को लिखित रूप में इसकी सूचना दी जाएगी। इसमें बाकी दावों की पूरी जानकारी और वे शर्तें बताई जाएँगी जिनके आधार पर कंपनी सुरक्षा दस्तावेज़ अपने पास रख सकती है, जब तक कि वह दावा पूरा या चुका न दिया जाए।
- c. अगर कंपनी 30 दिनों के भीतर सुरक्षा दस्तावेज़ छोड़ने या रजिस्ट्री से चार्ज हटाने में देर करती है (सिवाय उन मामलों के जहाँ दस्तावेज़ रोकने की अनुमति है), तो उसे हर अतिरिक्त दिन की देरी पर '5,000 का जुर्माना देना होगा।

v) संग्रह की प्रक्रिया

- a. ग्राहकों को अपनी EMI समय पर, तय तारीख तक या उससे पहले भरनी होगी। कंपनी इसकी याद दिलाने के लिए कोई अलग नोटिस नहीं भेजेगी।
- b. अगर ग्राहक अपनी EMI समय पर नहीं भरता, तो कंपनी वसूली की प्रक्रिया शुरू कर देगी।
- c. अगर ग्राहक तय तारीख के बाद भी ईएमआई नहीं भरता, तो अधिकारी और शाखा प्रबंधक उससे संपर्क करेंगे और देरी का कारण समझने की कोशिश करेंगे।
- d. अगर देरी किसी असली वजह से है, तो शाखा प्रबंधक ग्राहक से सकारात्मक तरीके से बात करेगा और दोनों मिलकर एक नई, सहमति वाली भुगतान तारीख तय करेंगे।
- e. अगर ग्राहक नई तय तारीख पर भी EMI नहीं भरता और वादा निभाता नहीं है, तो अधिकारी और शाखा प्रबंधक बार-बार कॉल, विज़िट या SMS के ज़रिए संपर्क करेंगे। वे ग्राहक से अनुरोध करेंगे कि जल्द से जल्द बकाया राशि चुका दे, ताकि जुर्माना कम हो सके।"
- f. अगर ग्राहक की EMI चूक एक महीने से ज़्यादा हो जाती है, तो अगली स्तर की निगरानी और फॉलो-अप प्रक्रिया शुरू होगी। वसूली की प्रक्रिया के दौरान, ग्राहक से लिखित वचन/प्रतिबद्धता ली जा सकती है।
- g. अगर दो बार कॉल, विज़िट या SMS से याद दिलाने के बाद भी ग्राहक EMI नहीं भरता और लिखित वचन भी निभाता नहीं है, तो हेड ऑफिस से उसे कानूनी नोटिस भेजा जाएगा। इसमें तुरंत बकाया चुकाने को कहा जाएगा, और अगर भुगतान नहीं हुआ तो कंपनी लोन वापस मांगने का अधिकार इस्तेमाल करेगी।

- h. अगर ग्राहक धोखाधड़ी करके संपत्ति बेचने की कोशिश करता है, जबकि उसका लोन बकाया है, तो कंपनी को यह अधिकार है कि वह गिरवी रखी संपत्ति में अपना हित दिखाए, ताकि अपनी असली हकदारी सुरक्षित रख सके।
- i. कंपनी को हमेशा यह अधिकार है कि अगर ग्राहक ईएमआई नहीं चूकता है, तो किसी भी समय कानूनी कार्रवाई शुरू कर सकती है।
- j. ग्राहक से बात करते समय हमेशा शिष्टाचार, सही व्यवहार और अनुशासन बनाए रखा जाएगा। गर ग्राहक स्टाफ से बदसलूकी करता है, तो उसे उचित तरीके से चेतावनी दी जा सकती है। इसकी सूचना मुख्य कार्यालय को दी जाएगी।
- k. अगर कोई स्टाफ सदस्य ग्राहक से बदसलूकी करता है या कंपनी द्वारा तय की गई सही वसूली प्रक्रिया का पालन नहीं करता, तो ग्राहक को यह मामला शाखा प्रबंधक, पर्यवेक्षक स्तर, ग्राहक सेवा या शिकायत निवारण अधिकारी तक ले जाने का अधिकार है। अगर शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक प्रधान नोडल अधिकारी को लिख या उनसे बोल सकता है। अगर शिकायत तय समय सीमा से भी आगे अनसुलझी रहती है, तो ग्राहक इसे भारतीय रिज़र्व बैंक तक ले जा सकता है। इन सभी संपर्क बिंदुओं की जानकारी हर शाखा में उपलब्ध कराई जाएगी।

v सर्वसाधारण

1. लोन जारी होने के बाद अगर उसकी शर्तों और नियमों में कोई बदलाव होता है, तो उसकी जानकारी उधारकर्ता को समय पर दी जाएगी। सभी बदलाव आगे के लिए ही लागू होंगे, पुराने मामलों पर नहीं।
2. यह कंपनी, अपनी वेबसाइट <http://www.fivestargroup.in> पर सभी लोन उत्पादों की मुख्य विशेषताएँ प्रकाशित करेगी।
3. यह कंपनी, अपनी वेबसाइट पर ब्याज दरें और जोखिम के स्तर तय करने का तरीका उपलब्ध कराएगी। जब भी ब्याज दरों में बदलाव होगा, कंपनी अपनी वेबसाइट पर जानकारी अपडेट करेगी।
4. यह कंपनी, लोन के कागजात और संपत्ति से जुड़े दस्तावेजों को केंद्रीकृत स्थानों पर सुरक्षित रखेगी (जहाँ आग से बचाव की व्यवस्था होगी), चाहे वह कंपनी के अपने दफ्तर हों या किसी आउटसोर्स किए गए स्थान पर।
5. यह कंपनी, उधारकर्ता के मामलों में दखल नहीं देगी, सिवाय उन स्थितियों के, जो लोन समझौते की शर्तों में दी गई हैं (जब तक कि कोई नई जानकारी, जो पहले ग्राहक ने नहीं बताई थी, कंपनी के ध्यान में आती है)।
6. यह कंपनी, लोन देने के मामले में लिंग, जाति, धर्म या किसी भी अन्य आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। लेकिन इसका मतलब यह नहीं है कि कंपनी समाज के कमजोर वर्गों के लिए बनाए गए क्रेडिट-लैंकड योजनाओं में भाग नहीं लेगी।
7. यह कंपनी, अपनी नीति के अनुसार लोन की वसूली में किसी भी तरह की अनुचित परेशानियाँ नहीं करेगी, जैसे उधारकर्ताओं को अजीब समय पर बार-बार तंग करना या वसूली के लिए दबाव/बल प्रयोग करना। लेकिन अगर उधारकर्ता बकाया भुगतान में देरी करता है या भुगतान नहीं करता है, तो कंपनी ज़रूरी कानूनी या वसूली से जुड़ी कार्रवाई करने से नहीं रोकी जाएगी।

8. कंपनी के अधिकारी ग्राहकों से व्यवहार करने के लिए पूरी तरह प्रशिक्षित होंगे - चाहे लोन की मंजूरी से पहले हो या बाद में।
9. लोन की मंजूरी के समय या उसके बाद किसी भी समय, कंपनी ग्राहक को मंजूरी पत्र के ज़रिए लोन की राशि, अवधि और किस्तों की अदायगी की प्रक्रिया आदि की जानकारी देगी। लेकिन अगर उधारकर्ता तय समय पर किस्तें नहीं चुकाता है या भुगतान में देरी करता है, तो कंपनी सामान्य और वैध वसूली प्रक्रिया अपनाएगी। इसमें SMS अलर्ट भेजना, फोन कॉल करना, ईमेल करना, ग्राहक के घर या दफ्तर जाना, संपत्ति को वापस लेना, या संपत्ति पर कंपनी के गिरवी अधिकार को सार्वजनिक करना शामिल हो सकता है। यह सब बिना किसी अनुचित दबाव के किया जाएगा। कंपनी को यह अधिकार है कि वह डिफॉल्ट करने वाले उधारकर्ताओं या गारंटर्स की तस्वीरें अपनी वेबसाइट, अखबारों और अन्य प्रिंट/इलेक्ट्रॉनिक मीडिया में प्रकाशित कर सकती है।
10. अगर उधारकर्ता अपना खाता ट्रांसफर करने की रिक्वेस्ट करता है, तो कंपनी अपनी सहमति या आपत्ति (अगर कोई हो) रिक्वेस्ट मिलने की तारीख से 21 दिनों के भीतर बता देगी। ऐसा ट्रांसफर पारदर्शी अनुबंध की शर्तों और कानून के अनुसार ही होगा।

VI बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स की जिम्मेदारी

- A. कंपनी ने शिकायत निवारण नीति बनाई है, जिसके तहत एक शिकायत निवारण व्यवस्था स्थापित की गई है ताकि कंपनी के फैसलों से जुड़ी सभी विवादों को सुना और सही तरीके से निपटाया जा सके।

असंतोष एवं शिकायत निवारण तंत्र

अगर ग्राहकों को कोई शिकायत हो, तो वे लिखित रूप से उसे संबंधित शाखा प्रबंधक को भेज सकते हैं या फिर, 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। शिकायत दर्ज करते समय अपना लोन खाता नंबर और शिकायत का संक्षिप्त विवरण ज़रूर बताएं। अगर शिकायत 10 दिनों में समाधान नहीं होती है, तो शिकायत की कॉपी और उसकी पावती श्री Raghu Ram K., द ग्रीवेंस रिड्रेसल ऑफिसर, Five-Star Business Finance Ltd, रजिस्टर्ड ऑफिस - न्यू नंबर 27, ओल्ड नंबर 4, टेलर्स रोड, किलपॉक, चेन्नई - 600 010 पर भेजी जा सकती है। या फिर ईमेल द्वारा raghuram.k@fivestargroup.in पर भेजें, अथवा फ़ोन करें: 044-4008 7237।

शिकायत की जाँच करने के बाद, शिकायत निवारण अधिकारी ग्राहक को जवाब भेजेंगे या बताएंगे कि जवाब देने में और समय क्यों लग रहा है, और कोशिश करेंगे कि यह काम 10 कार्यदिवसों के भीतर पूरा हो।

अगर ऊपर बताए गए समय में शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो शिकायतकर्ता श्री Srikanth G Menon, कंपनी के प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर को लिख सकते हैं। पता है: Five-Star Business Finance Limited, न्यू नंबर 27, ओल्ड नंबर 4, टेलर्स रोड, किलपॉक, चेन्नई - 600 010। या फिर ईमेल करें: pno@fivestargroup.in पर, अथवा फ़ोन करें: 044-23460963।

शिकायत की जाँच करने के बाद, प्रधान नोडल अधिकारी, ग्राहक को अंतिम जवाब भेजेंगे या बताएंगे कि जवाब देने में और समय क्यों लग रहा है, और कोशिश करेंगे कि यह काम 10 कार्यदिवसों के भीतर पूरा हो।

अगर शिकायत / विवाद एक महीने के भीतर भी हल नहीं होता है, तो ग्राहक रिजर्व बैंक ऑफ़ इंडिया के पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी को अपील कर सकते हैं। पता है: फोर्ट ग्लेसिस, 16 राजाजी सालै, चेन्नई - 600 001, तमिलनाडु। यह वही क्षेत्र है जिसके अंतर्गत कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है।

B. यह कंपनी, हर साल न्यायपूर्ण आचरण संहिता के पालन और शिकायत निवारण व्यवस्था की कार्यप्रणाली की समीक्षा करेगी और ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट, बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स के सामने रखेगी। साल दिसंबर में समाप्त होने वाली समीक्षा को अगले साल मार्च के अंत से पहले, बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स के सामने प्रस्तुत किया जाना चाहिए।

VII NBFC के लिए लोकपाल

A. रिजर्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2026

ग्राहक, अपनी शिकायतें (जैसा कि मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक लोकपाल) निर्देश, 2023 के अंतर्गत है) ऑनलाइन पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से दर्ज कर सकते हैं। इसके अलावा, वे इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक माध्यम से भी शिकायत रिजर्व बैंक द्वारा इस उद्देश्य के लिए अधिसूचित सेंट्रलाइज्ड रिसीट एंड प्रोसेसिंग सेंटर को भेज सकते हैं।

आरबीआई (नॉन-बैंकिंग फ़ाइनेंशियल कंपनियाँ - आंतरिक लोकपाल) निर्देश, 2026 के तहत शिकायत करने से पहले, ग्राहक को कंपनी को लिखित शिकायत करनी चाहिए। यह शिकायत कंपनी द्वारा पूरी तरह या आंशिक रूप से अस्वीकार की गई हो और ग्राहक जवाब से संतुष्ट न हो, या फिर कंपनी को शिकायत मिलने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब न मिला हो।

श्री. Srikanth G Menon, कंपनी के प्रधान नोडल अधिकारी हैं, जो रिजर्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2026 के अंतर्गत नियुक्त हैं। प्रधान नोडल अधिकारी, कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और कंपनी के खिलाफ दर्ज की गई शिकायतों के संबंध में कंपनी की ओर से जानकारी देने के लिए जिम्मेदार होंगे।

B. आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति

कंपनी आरबीआई द्वारा 15 नवंबर 2021 को जारी परिपत्र “नॉन-बैंकिंग फ़ाइनेंशियल कंपनियों द्वारा आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति” के अंतर्गत आती है और इस परिपत्र में दिए गए दिशा-निर्देशों का पालन करने के लिए कंपनी ने अपने मुख्य कार्यालय में एक आंतरिक लोकपाल नियुक्त किया है।

VIII ब्याज की दर और गणना की पद्धति

- a) सभी लोनो के लिए ब्याज की दर समय-समय पर तय की जाएगी। लोन की पूरी अवधि के लिए ब्याज की दर तय रहेगी। अगर परिवर्तनशील/अस्थिर दर वाले लोन शुरू किए जाते हैं, तो कंपनी ब्याज दरों को रीसेट करते समय उधारकर्ता को RBI (NBFC – जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025 में दिए गए 'अस्थिर ब्याज दर को रीसेट करने' के दिशानिर्देशों के अनुसार निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प देगी।
- b) ब्याज की दर बोर्डद्वारा अनुमोदित ब्याज दर मॉडल पर आधारित होगी। ब्याज की दर में किसी भी बदलाव को समय-समय पर ब्याज दर मॉडल में अपडेट किया जाएगा। ब्याज की दर का मॉडल कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध होगा।

- c) लोन की रकम असल में जारी होने की तिथी से ब्याज लिया जाता है। लोन मंजूर होने या लोन एग्रीमेंट साइन होने की तारीख से कोई ब्याज नहीं लिया जाएगा। ब्याज की गणना रोजाना घटते बैलेंस के आधार पर, लोन की बकाया रकम के असल दिनों के लिए की जाएगी।
- d) सभी लोन खातों में ब्याज मासिक अंतराल पर डेबिट किया जाता है और यदि लोन महीने के अंत से पहले बंद कर दिया जाता है, तो बंद करने के समय भी ब्याज डेबिट किया जाता है।

कंपनी को यह अधिकार है कि वह वितरण (डिस्बर्सल) की तारीख और पहली EMI की तारीख के बीच की अवधि के लिए ब्रोकन पीरियड ब्याज वसूल करे। इस तरह पहली EMI के ब्याज हिस्से के साथ ब्रोकन पीरियड ब्याज मिलाकर, वितरण (डिस्बर्सल) की तारीख से पहली EMI की तारीख तक की अवधि का ब्याज बनता है।

IX शुल्कों की सूची

क्र. सं.	लागू शुल्कों के लिए	शुल्क
1	प्रोसेसिंग शुल्क	स्वीकृत लोन राशि का 2% होगा, साथ ही GST, यदि लागू हो।
2	कानूनी और निरीक्षण शुल्क (नॉन-रिफंडेबल और लॉगिन के समय देय) प्रति लोन अधिकतम	₹2,000 तक हर लोन पर (GST सहित, यदि लागू हो)।
3	दस्तावेज शुल्क (वितरण के समय देय)	₹2,000 तक हर लोन पर (GST सहित, यदि लागू हो)।
4	दस्तावेज प्रबंधन शुल्क	हर लोन पर ₹500 रुपये (GST सहित, यदि लागू हो)
5	चेक/ECS/NACH बाउंस शुल्क	₹300 प्रति रिटर्न, 31 मार्च 2023 तक। ₹500 प्रति रिटर्न, 1 अप्रैल 2023 से, साथ ही GST, यदि लागू हो।
6	कलेक्शन पिकअप शुल्क / रिकवरी विज़िट शुल्क	हर विज़िट पर ₹100 (GST सहित, यदि लागू हो)।
7	नकद सुविधा शुल्क – ग्राहक द्वारा अपने लोन खाते में की गई किसी भी नकद लेन-देन पर लागू – 1 जनवरी 2024 से प्रभावी	हर लेन-देन पर ₹100 (GST सहित, यदि लागू हो)।
8	देरी से भुगतान करने पर जुर्माना शुल्क	देरी से भुगतान पर 3% प्रति माह (यानी 36% प्रति वर्ष) का जुर्माना शुल्क, साथ ही जीएसटी (अगर लागू हो), बकाया राशि और देरी की अवधि पर लागू होगा। (यह शुल्क हर महीने के अंतराल पर लगाया जाएगा) कंपनी, दंडात्मक शुल्क (और दंडात्मक ब्याज नहीं) लगाएगी। RBI (NBFC – जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025 के अनुसार, ऐसे शुल्कों को पूंजीकृत (कैपिटलाइज़) नहीं किया जाएगा और उन पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा।
9	MOD पूंजीकरण खर्च और अन्य संबंधित खर्च	वास्तविक खर्च ग्राहक को देने होंगे, साथ ही GST (अगर लागू हो)
10	भार प्रमाणपत्र	वास्तविक खर्च ग्राहक को देने होंगे, साथ ही GST (अगर लागू हो)
11	स्टाम्प शुल्क	वास्तविक खर्च ग्राहक को देने होंगे, साथ ही GST (अगर लागू हो)
12	बीमा प्रीमियम	वास्तविक खर्च ग्राहक को देने होंगे, साथ ही GST (अगर लागू हो)
13	लोन के वितरण के लिए DD (डिमांड ड्राफ्ट)	DD जारी करने का असली खर्च ग्राहक को देना होगा, साथ ही GST (अगर लागू हो)।
14	कानूनी शुल्क/अन्य खर्च – वसूली, रिकवरी, मध्यस्थता आदि से जुड़े खर्च	वास्तविक खर्च ग्राहक को देने होंगे, साथ ही GST (अगर लागू हो)
15	लोन को समय से पहले बंद करने (प्री-क्लोजर) पर लगने वाला शुल्क	लोन वितरण की तारीख से 12 महीने के भीतर प्री-क्लोजर करने पर बकाया लोन राशि पर 1% शुल्क लगेगा, साथ ही GST (अगर लागू हो)। अगर लोन वेरिफेबल रेट पर है, तो किसी भी अग्रिम भुगतान (प्रीपेमेंट) पर प्री-क्लोजर शुल्क नहीं लिया जाएगा।

यह कंपनी, ग्राहक के अनुरोध पर, इस संहिता (कोड) की एक प्रति उपलब्ध कराएगी। यह संहिता (कोड), कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी और कॉर्पोरेट तथा शाखा कार्यालयों में उपलब्ध रहेगी।