निष्पक्ष व्यवहार संहिता

PAISALO
EASY LOAN आसान लोन

परिचय

यह एक ज़रूरी कोड है जो कस्टमर्स के साथ डील करते समय कंपनी को बिज़नेस प्रैक्टिस के कम से कम स्टैंडर्ड तय करता है। यह कस्टमर्स को सुरक्षा देता है और बताता है कि कंपनी से अपने बिज़नेस ऑपरेशन्स में कैसे डील करने की उम्मीद की जाती है।

यह कोड भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के रेगुलेटरी या सुपरवाइज़री निर्देशों की जगह नहीं लेता है, और हम समय-समय पर RBI द्वारा जारी किए गए ऐसे निर्देशों/डायरेक्शन का पालन करेंगे। कोड के नियम रेगुलेटरी निर्देशों में बताये गए स्टैंडर्ड से ज्यादा ऊंचे स्टैंडर्ड तय कर सकते हैं, और ऐसे ऊंचे स्टैंडर्ड लागू होंगे क्योंकि कोड उन बेस्ट प्रैक्टिस को दिखाता है जिन पर हम कस्टमर्स के प्रति अपने कमिटमेंट के तौर पर अपनी मर्ज़ी से सहमत हुए हैं।

पृष्ठभूमि

रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया (RBI) ने समय-समय पर NBFCs के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड पर गाइडलाइंस जारी की हैं और हाल ही में RBI ने 28 नवंबर, 2025 के मास्टर डायरेक्शन - रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी - ज़िम्मेदार व्यसायिक आचरण) डायरेक्शन, नवंबर, 2025 के तहत के नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियों के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड पर अपडेटेड गाइडलाइंस दी हैं, जिन्हें कंपनी को अपनाना है। RBI द्वारा बताई गई और बाद में समय-समय पर बदली गई बड़ी गाइडलाइंस के अनुसार, पैसालो डिजिटल लिमिटेड ने अपने फेयर प्रैक्टिस कोड को उसी हिसाब से बनाया और अपडेट किया है।

यह कोड 18 अगस्त 2023 के दंडात्मक शुल्क पर आरबीआई परिपत्र, 13 सितंबर 2023 के संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने पर आरबीआई परिपत्र, आरबीआई डिजिटल ऋण दिशानिर्देश (संशोधित रूप में), आरबीआई आउटसोर्सिंग निर्देश और रिज़र्व बैंक के साथ भी संरेखित है।

1. उद्देश्य

1.1 निष्पक्ष व्यवहार संहिता के उद्देश्य

क. की फैक्ट्स स्टेटमेंट (KFS), एनुअल परसेंटेज रेट (APR), पेनल्टी चार्ज, डिजिटल लेंडिंग, आउटसोर्सिंग, और डेटा प्रोटेक्शन कानूनों पर RBI के निर्देशों का पालन पक्का करना और कंपनी के अपने कस्टमर्स के साथ व्यवहार में ट्रांसपेरेंसी लाना।

ख. एडवांस की रिकवरी से जुड़े मामलों में कानूनी नियमों का पालन पक्का करना।

ग. कस्टमर की शिकायतों को हल करने के सिस्टम को मज़बूत करना।

घ. प्रोफेशनल, कुशल, मेहनती और तेज़ सर्विस देना और उन्हें बढ़ावा देना।

ड. किसी भी कर्जदार के साथ धर्म, जाति या लिंग के आधार पर भेदभाव न करना।

च. समय-समय पर संशोधित गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – पैमाने आधारित विनियमन निर्देश, 2023 के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए।

1.2 संहिता का अनुप्रयोग

यह कोड पैसालो डिजिटल लिमिटेड की सभी लोन सुविधाओं पर लागू होता है। यह फेयर प्रैक्टिस कोड (FPC), जैसा कि बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स ने मंज़ूर किया है, कंपनी की ऑफिशियल वेबसाइट पर होस्ट किया जाएगा और सभी स्टेकहोल्डर्स को उपलब्ध कराया जाएगा। कोड बेहतर होगा कि आम भाषा (भाषाओं) में या ऐसी भाषा में उपलब्ध हो जिसे उधार लेने वाला समझ सके।

2. मुख्य प्रतिबद्धताएँ

2.1 ग्राहकों के लिए मुख्य प्रतिबद्धताएँ

इस संहिता में दी गई सेवाओं और उत्पादों के लिए और हमारे द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं के लिए प्रदान की गई प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना;
यह सुनिश्चित करने का ईमानदार प्रयास कि कंपनी द्वारा दी जाने वाली सेवाएँ और उत्पाद प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को अक्षरशः पूरा करते हैं;
यह पक्का करना कि हमारा काम ईमानदारी, सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हो।

2.2 ग्राहक को जानकारी

सारी जानकारी स्थानीय भाषा में देना।
यह पक्का करना कि कस्टमर्स को दिए जाने वाले प्रोडक्ट्स और सर्विसेज, टर्म्स एंड कंडीशंस, इंटरेस्ट रेट्स/सर्विस चार्जेज के बारे में साफ़ जानकारी दी जाए।
कस्टमर्स के सवालों/शिकायतों का तुरंत समाधान।

3. सामान्य जानकारी

कस्टमर रिलेशनशिप बनाने से पहले, कंपनी:-
लोन लेने वाले की जरूरतों के हिसाब से सबसे सही सर्विस और प्रोडक्ट की खास बातें बताते हुए साफ जानकारी दें, जिसमें लागू ब्याज दरें और दूसरे ज़रूरी शर्तें शामिल हों।

4. लोन प्रोसेसिंग

4.1 लोन के लिए एप्लीकेशन और उनकी प्रोसेसिंग

4.1.1 लोन प्रपोजल के लिए एप्लीकेशन फॉर्म देते समय कंपनी लागू इंटरेस्ट रेट्स, चाहे फ्लोटिंग रेट हो या फिक्स्ड रेट, प्रोसेसिंग के लिए देने वाली फीस/चार्ज, अगर लोन अमाउंट मंज़ूर/ डिस्बर्स नहीं होता है तो प्रोसेसिंग फ़ीस का जो हिस्सा वापस मिलेगा, प्री-पेमेंट ऑप्शन और चार्ज, देर से पेमेंट करने पर पेनल्टी चार्ज, और कोई भी दूसरी बात जो बॉरोअर के इंटरेस्ट पर असर डालती है, उसके बारे में साफ़ जानकारी देगी।

4.1.2 लोन एप्लीकेशन फॉर्म में एप्लीकेशन फॉर्म के साथ जमा किए जाने वाले ज़रूरी डॉक्यूमेंट्स बताए जाएंगे।

4.1.3 सभी सुविधा एप्लीकेशन की एक्नॉलेजमेंट रसीद, सही तारीख के साथ ऑथेंटिकेटेड एप्लीकेशन मिलने पर तुरंत जारी की जाएगी।

4.1.4 लोन एप्लीकेशन का निपटारा, एप्लीकेशन मिलने की रसीद जारी करने की तारीख से एक सही समय के अंदर किया जाएगा।

4.1.5 बॉरोअर से सभी बातचीत लोकल भाषा में या बॉरोअर की समझ में आने वाली भाषा में होगी।

4.2 लोन अप्रेजल और नियम/शर्तें

4.2.1 लोन प्रपोजल का मूल्यांकन कंपनी के तय रिस्क असेसमेंट प्रोसेस के हिसाब से किया जाएगा, सही सिक्योरिटी शर्तें तय की जाएंगी, जो रिस्क असेसमेंट और कंपनी की मौजूदा गाइडलाइंस पर आधारित होंगी, और ड्यू डिलिजेंस एक्सरसाइज़ से कोई समझौता नहीं किया जाएगा।

4.2.2 प्रपोजल मंज़ूर करते समय मंज़ूर की गई रकम की डिटेल्स, टर्म्स एंड कंडीशंस, जिसमें सालाना इंटरेस्ट रेट और उसे लगाने का तरीका, इंस्टॉलमेंट शुरू होने की तारीख, इंस्टॉलमेंट का टाइम शामिल है, का पूरा सैंक्शन लेटर या कोई और डॉक्यूमेंट दिया जाएगा और बॉरोअर द्वारा इन टर्म्स एंड कंडीशंस को मंज़ूरी देना अपने रिकॉर्ड में रखेगा।

4.2.3 प्रपोजल के रिजेक्शन की जानकारी लॉगिन के सही समय के अंदर कारण बताते हुए दी जाएगी।

4.2.4 देर से पेमेंट करने पर लगने वाले पेनल्टी चार्ज (देर से पेमेंट के लिए) की जानकारी लोन लेने वाले को लोन एग्रीमेंट/दूसरे तय डॉक्यूमेंट्स के ज़रिए दी जाएगी।

4.2.5 कंपनी लोन एग्रीमेंट की एक कॉपी, जैसा कि कर्जदार समझे, और लोन की मंज़ूरी/डिस्बर्समेंट के समय कर्जदारों को लोन एग्रीमेंट में दिए गए सभी अटैचमेंट की एक कॉपी देगी।

4.2.6 कंपनी लोन एग्रीमेंट करने से पहले एक स्टैंडर्ड की फैक्ट्स स्टेटमेंट (KFS) देगी, जिसमें APR, लोन की कुल लागत, रिकवरी का तरीका, कूलिंग-ऑफ पीरियड (जहां लागू हो), पेनल्टी चार्ज और शिकायत सुलझाने की जानकारी होगी।

4.2.7 एनुअल परसेंटेज रेट (APR) में लोन की पूरी लागत शामिल होगी, जिसमें ब्याज, प्रोसेसिंग फीस, इंश्योरेंस चार्ज (अगर कोई हो), और लोन लेने वाले को देने वाले दूसरे सभी चार्ज शामिल होंगे।

4.2.8 डिजिटल लोन के लिए, लोन लेने वालों को एक कूलिंग-ऑफ/लुक-अप पीरियड दिया जाएगा, जिसके दौरान वे बिना किसी पेनल्टी के प्रिंसिपल और उसी हिसाब से APR देकर लोन से बाहर निकल सकते हैं।

4.3 लोन का वितरण, जिसमें नियम और शर्तों में बदलाव शामिल हैं

4.3.1 लोन का डिस्बर्समेंट, डिस्बर्समेंट से पहले की सभी शर्तों और रेगुलेटरी जरूरतों को पूरा करने पर निर्भर करेगा। डिजिटल लेंडिंग के मामले में, लोन डिस्बर्समेंट सीधे बॉरोअर के बैंक अकाउंट में किया जाएगा, बिना पास-थ्रू या पूल अकाउंट के इस्तेमाल के, सिवाय RBI की इजाज़त के।

4.3.2 कंपनी का स्टाफ कस्टमर को लोन एग्रीमेंट का कंटेंट, लोन से जुड़े टर्म्स एंड कंडीशंस कस्टमर की समझ में आने वाली भाषा में समझाता है। टर्म्स एंड कंडीशंस में कोई भी बदलाव, जिसमें डिस्बर्समेंट शेड्यूल, प्रीपेमेंट चार्ज, इंटरेस्ट रेट और सर्विस चार्ज वगैरह शामिल हैं, सिर्फ आगे से ही लागू होंगे, और ऐसे बदलावों के बारे में लोन लेने वालों को अकाउंट से जुड़े खास बदलावों के मामले में और दूसरे के मामले में सही पब्लिक नोटिस/वेबसाइट डिस्क्लोज़र के ज़रिए पर्सनली बताया जाएगा।

4.3.3 ऐसे बदलावों के बाद, कोई भी स्पलीमेंटल डीड या डॉक्यूमेंट या राइटिंग एक्सीक्यूट करने की जरूरत होगी, और इसकी भी जानकारी दी जाएगी।

4.3.4 कंपनी, कर्ज़ लेने वाले से मिले किसी भी लोन के लिए सिक्योरिटी/कोलेटरल के तौर पर लिए गए सभी डॉक्यूमेंट्स के लिए लिखित रसीद देगी।

4.4 संवितरण पश्चात पर्यवेक्षण

एग्रीमेंट के तहत पेमेंट वापस लेने/जल्दी करने या परफॉरमेंस का फैसला लोन एग्रीमेंट के हिसाब से होना चाहिए और ऐसा फैसला लेने या एक्सट्रा सिक्योरिटी माँगने से पहले कंपनी को कस्टमर को सही नोटिस देना होगा

4.5 फीस और दूसरे चार्ज, और दूसरे नियम और शर्तों में बदलाव

4.5.1 इंटरेस्ट रेट और दूसरे चार्ज में कोई भी बदलाव होने पर, चालू फ़ैसिलिटी को बदले हुए रेट पर लाने से पहले कस्टमर को बता दिया जाएगा।

4.5.2 टर्म्स एंड कंडीशंस में किसी भी बदलाव के बारे में सही चैनल से बताया जाएगा।

4.5.3 बदलाव सही नोटिस देने के बाद लागू होंगे।

4.6 खाता बंद करना

4.6.1 कंपनी ग्राहक को प्राप्त सभी अप्रयुक्त चेक, यदि कोई हों, वापस करेगी कर्जदार से बकाया रकम लेना।

4.6.2 कंपनी, तय या कॉन्ट्रैक्ट किए गए सभी ड्यूज़ चुकाने के 30 दिनों के अंदर या लोन की बकाया रकम मिलने पर, गिरवी रखी प्रॉपर्टी की सभी सिक्योरिटीज़/डॉक्यूमेंट्स/ टाइटल डीड्स वापस कर देगी, बशर्ते कंपनी का कर्ज़ लेने वाले के खिलाफ किसी दूसरे क्लेम के लिए कोई कानूनी अधिकार या लियान हो। अगर किसी दूसरे क्लेम के लिए सेट ऑफ करने के लिए अधिकार का इस्तेमाल किया जाना है, तो हम क्लेम के बारे में पूरी जानकारी के साथ सही नोटिस देंगे और संबंधित क्लेम के सेटलमेंट/ भुगतान होने तक गिरवी रखी प्रॉपर्टी की सिक्योरिटीज़/ डॉक्यूमेंट्स/ टाइटल अपने पास रखेंगे।

4.6.3 कंपनी, बिजनेस के अलावा दूसरे मकसद के लिए इंडिविज़ुअल बॉरोअर्स को मंज़ूर किए गए किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर, को-ऑब्लिगेंट्स के साथ या बिना, फोरक्लोज़र चार्ज / प्री-पेमेंट पेनल्टी नहीं लेगी।

5. ज़िम्मेदाराना ऋण व्यवहार - ऋण चुकाने/ निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करना

कंपनी पूरी पेमेंट मिलने पर चल/अचल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट्स जारी करने और लोन अकाउंट बंद करने का सबसे अच्छे तरीके अपनाएगी ताकि भविष्य में कस्टमर की शिकायतों से झगड़ों से बचा जा सके। लोन लेने वालों की दिक्कतों को दूर करने और ज़िम्मेदारी से लोन देने की बढ़ावा देने के लिए, ये निर्देश जारी किए गए हैं:

5.1 चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की रिहाई:

5.1.1 जैसा कि ऊपर बताया गया है, कंपनी लोन अकाउंट के पूरे रिपेमेंट/ सेटलमेंट की तारीख से 30 दिनों के अंदर सभी ओरिजिनल मूवेबल/इम्मूवेबल प्रॉपर्टी डॉक्यूमेंट्स रिलीज कर देगी और किसी भी रजिस्ट्री में रजिस्टर्ड चार्ज हटा देगी।

5.1.2 लोन लेने वाले को अपनी पसंद के हिसाब से, कंपनी की उस ब्रांच से, जहाँ लोन अकाउंट सर्विस किया गया था, या कंपनी के किसी दूसरे ऑफिस से, जहाँ डॉक्यूमेंट्स उपलब्ध हैं, ओरिजिनल मूवेबल/इम्मूवेबल प्रॉपर्टी डॉक्यूमेंट्स लेने का ऑप्शन दिया जाएगा।

5.1.3 ओरिजिनल चल/अचल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट्स वापस करने की टाइमलाइन और जगह, बताए गए सर्कुलर की लागू तारीख को या उसके बाद जारी किए गए लोन सैंक्शन लेटर में बताई जाएगी।

5.1.4 अकेले कर्ज लेने वाले या जॉइंट कर्ज लेने वालों की मौत की अचानक हुई घटना से निपटने के लिए, कंपनी कानूनी वारिसों को असली चल/ अचल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट्स वापस करने के लिए एक तय प्रोसेस अपनाएगी। यह प्रोसेस कंपनी की वेबसाइट पर कस्टमर की जानकारी के लिए दूसरी मिलती-जुलती पॉलिसी और प्रोसेस के साथ दिखाया जाएगा।

5.2 चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करने में देरी के लिए मुआवज़ा:

5.2.1 अगर लोन के पूरे रिपेमेंट/सेटलमेंट की तारीख से 30 दिनों के बाद ओरिजिनल चल/अचल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट्स देने में देरी होती है या संबंधित रजिस्ट्री में चार्ज सैटिसफैक्शन फॉर्म फाइल नहीं किया जाता है, तो कंपनी लोन लेने वाले को देरी होने की वजह बताएगी। अगर देरी कंपनी की वजह से होती है, तो वह समय-समय पर बदले गए RBI के निर्देशों के अनुसार, हर दिन की देरी के लिए लोन लेने वाले को Rs 5,000/- का जुर्माना देगी।

5.2.2 अगर ओरिजिनल चल/अचल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट्स, चाहे कुछ हिस्सों में हों या पूरे, खो जाते हैं/नुकसान होता है, तो कंपनी लोन लेने वाले को चल/अचल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट्स की डुप्लिकेट कॉपियां/सर्टिफाइड कॉपी दिलाने में मदद करेगी और ऊपर बताए गए तरीके से हर्जाना देने के अलावा, उससे जुड़े खर्च भी उठाएगी। हालांकि, ऐसे मामलों में, कंपनी को यह प्रोसेस पूरा करने के लिए 30 दिन का एक्स्ट्रा समय मिलेगा और देरी की पेनल्टी उसके बाद कैलकुलेट की जाएगी (यानी, कुल 60 दिनों के बाद)।

5.2.3 इन निर्देशों के तहत दिया गया मुआवजा, किसी भी लागू कानून के अनुसार, किसी भी दूसरे मुआवजे को पाने के लिए कर्ज लेने वाले के अधिकारों पर कोई असर नहीं डालेगा।

6. बंधक वाहनों/ संपत्तियों की वसूली और कब्जा

6.1 रिपोज़ेशन पूरी तरह से कानून और सही प्रोसेस के हिसाब से किया जाएगा। कंपनी, कंपनी द्वारा फाइनेंस किए गए हाइपोथेकेटेड/ व्हीकल एसेट्स ("हाइपोथेकेटेड एसेट") पर कब्जा कर सकती है। इसके लिए, डिफ़ॉल्ट होने पर बॉरोअर को 7 दिन पहले नोटिस देकर, बकाया चुकाने या ऐसे हाइपोथेकेटेड एसेट का कब्जा सौंपने के लिए कहा जा सकता है। इन हालात में ऐसा नोटिस देने की जरूरत नहीं है:

6.1.1 जब कर्ज लेने वाले ने अपनी मर्ज़ी से हाइपोथेकेटेड एसेट का कब्ज़ा छोड़ने की इच्छा ज़ाहिर की हो।

6.1.2 जब बॉरोअर अपने बकाए की रिकवरी रोकने के लिए फरार हो गया हो।

6.1.3 जब किसी भी कारण से बॉरोअर एसेट को छोड़ देता है।

6.1.4 कंपनी और बॉरोअर के बीच हुए लोन एग्रीमेंट में बताई गई दूसरी शर्तों पर।

6.2 बंधक संपत्ति का कब्जा लेने की प्रक्रिया:

6.2.1 बॉरोअर से पेर्सनली कंपनी के लिए आसान जगह पर हाइपोथिकेटेड एसेट सरेंडर करने के लिए कहना या घर पर या उस जगह पर हाइपोथेकेटेड एसेट को जब्त करना जहाँ हाइपोथेकेटेड एसेट मौजूद हो।

6.2.2 जब कोई बॉरोअर ऊपर बताए गए नोटिस में की गई माँग को पूरा नहीं करता है, तो कंपनी सही फोरम में जाकर ऑर्डर ले सकती है ताकि वह कमिश्नर या रिसीवर के ज़रिए सही तरीके से हाइपोथिकेटेड एसेट पर कब्ज़ा कर सके।

6.2.3 अधिकारियों के ज़रिए बॉरोअर को कब्जा देने के लिए मजबूर करना, ताकि बॉरोअर एसेट का इस्तेमाल न कर सके।

6.2.4 जब जरूरतकर्ता स्वेच्छा से बंधक संपत्ति समर्पित करता है तो धारा "6.2.2 और 6.2.3" लागू नहीं होती है।

6.2.5 गिरवी रखी गई संपत्ति पर कब्जा करने से पहले और बाद में, अगर किसी लागू कानून के तहत जरूरी हो, तो सक्षम अधिकारी को सही जानकारी दी जाएगी।

6.3 सिक्योरिटी की बिक्री/नीलामी से पहले लोन चुकाने के लिए बॉरोअर को आखिरी मौका देने का प्रोविज़न:

6.3.1 कंपनी उन एसेट्स को, जिनका कब्जा ऊपर बताए गए किसी भी तरीके से या किसी और तरह से, डिफ़ॉल्ट के संबंध में, कंपनी के लिए सुविधाजनक तरीके से और लागू कानून के अनुसार हासिल किया गया है, लागू करने का हकदार है और इससे होने वाले कमाई बॉरोअर से रीपेमेंट/ ड्यूज़ के लिए इस्तेमाल कर सकती है, जब बॉरोअर और गारंटर, लेंडर की सुविधा के अनुसार दी गई नोटिस के सर्विस के किसी भी तरीके से 7 दिनों के अंदर ड्यूज़ के रीपेमेंट के नोटिस का पालन करने में फेल हो जाते हैं, इस क्लॉज़ के तहत ट्रांसफर से बचने के आखिरी मौके के तौर पर। ट्रांसफर का यह अधिकार कंपनी के सही मामलों में एसेट का कब्जा वापस करने के अकेले फैसले को नहीं छीनता है।

6.3.2 अगर ऐसी बिक्री से होने वाली कमाई पूरी बकाया रकम चुकाने के लिए काफी नहीं है, तो लेंडर बॉरोअर और/ या गारंटर के खिलाफ आगे कार्रवाई करेगा, और अगर बिक्री से होने वाली कमाई बकाया रकम से ज़्यादा हो जाती है, तो बाकी रकम बॉरोअर को दे दी जाएगी। हालांकि, ऊपर दिया गया हक लेंडर को सीधे बॉरोअर और/ या गारंटर के खिलाफ कार्रवाई करने से नहीं रोकता है, सिक्योरिटी के खिलाफ कार्रवाई को छोड़ कर।

6.3.3 कंपनी, सिक्योरिटी का पता लगाने, कब्ज़ा लेने, पार्किंग चार्ज, इंश्योरेंस चार्ज, सिक्योरिटी को ट्रांसपोर्ट करने और बेचने और उस एग्रीमेंट से जुड़े दूसरे कानूनी कामों में लेंडर की तरफ़ से या लेंडर की तरफ से हुए सभी तरह के खर्चों को पूरी तरह से हर्जाने के आधार पर बॉरोअर से वसूलने की हक़दार है।

6.4 कंपनी के लोन एग्रीमेंट में जरूरी रिपोज़ेशन क्लॉज़ और उससे जुड़ी जानकारी शामिल है, जैसा कि RBI समय-समय पर बताता है।

7 कर्ज़दार से लिए जाने वाले ब्याज का नियमन

7.1 कंपनी फंड की लागत, मार्जिन और रिस्क प्रीमियम, क्रेडिट रिस्क, टेनर रिस्क, ऑपरेटिंग कॉस्ट और किसी भी दूसरे जरूरी फैक्टर को ध्यान में रखते हुए एक इंटरेस्ट रेट मॉडल/पॉलिसी अपनाएगी और सुविधाओं और एडवांस के लिए लगने वाला इंटरेस्ट रेट तय करेगी।

7.2 ब्याज दर और रिस्क के ग्रेडेशन का तरीका और अलग-अलग कैटेगरी के कर्जदारों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने का कारण भी कर्जदार या ग्राहक को लोन एप्लीकेशन फॉर्म और दूसरे जरूरी डॉक्यूमेंट्स जैसे की फैक्ट्स स्टेटमेंट (KFS), लोन एग्रीमेंट में बताया जाएगा और सैंक्शन लेटर में भी साफ-साफ बताया जाएगा। इसे कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा।

7.3 फ्लैट इंटरेस्ट रेट पर इंस्टॉलमेंट के मामले में, लोन केस बुक करते समय इंस्टॉलमेंट का कैलकुलेशन किया जाता है और इंस्टॉलमेंट वाले हिस्से में मर्ज होने के बाद फ्लैट इंटरेस्ट प्रिंसिपल का हो जाता है और आगे कोई इंटरेस्ट नहीं लगाया जा सकता ऐसे हालात में, इंस्टॉलमेंट में देरी के लिए कंपनी को हुए नुकसान की भरपाई का एकमात्र तरीका लेट फीस लगाना है। जब लेट फीस ली जाती है तो डिफ़ॉल्ट के समय के लिए कोई इंटरेस्ट नहीं वसूला जाता है।

7.4 सालाना ब्याज दर प्रतिशत (APR) के तौर पर बताई जाएगी, ताकि कर्ज लेने वाले को सही दर और लागू उधार लेने की लागत का पता चल सके।

7.5 पेनल्टी चार्ज- अगर लोन लेने वाले लोन कॉन्ट्रैक्ट की जरूरी शर्तों को पूरा न करने पर पेनल्टी लेते है, तो उसे पेनल्टी चार्ज माना जाएगा और यह एडवांस पर लगने वाले इंटरेस्ट रेट में जोड़े जाने वाले पेनल्टी इंटरेस्ट के रूप में नहीं लगाया जाएगा। पेनल्टी चार्ज का कोई कैपिटलाइज़ेशन नहीं होगा, यानी ऐसे चार्ज पर कोई और इंटरेस्ट कैलकुलेट नहीं किया जाएगा। हालांकि, इससे लोन अकाउंट में ब्याज की कंपाउंडिंग के नॉर्मल प्रोसेस पर कोई असर नहीं पड़ेगा।

7.6 कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त हिस्सा नहीं जोड़ेगी।

7.7 कंपनी यह पक्का करेगी कि लोन लेने वाले को देने वाले सभी चार्ज, जिसमें इंटरेस्ट, प्रोसेसिंग फीस, सर्विस चार्ज, इंश्योरेंस चार्ज (अगर कोई हो), और पेनल्टी चार्ज शामिल हैं, की फैक्ट्स स्टेटमेंट (KFS) और लोन एग्रीमेंट में पहले से ही साफ-साफ बताए गए हों। कोई भी हिडन चार्ज नहीं लगाया जाएगा।

7.8 कंपनी पेनल्टी चार्ज के लिए बोर्ड से मंजूर पॉलिसी बनाएगी। पेनल्टी चार्ज की रकम सही होगी और लोन कॉन्ट्रैक्ट की जरूरी शर्तों का पालन न करने पर किसी खास लोन/प्रोडक्ट कैटेगरी में भेदभाव किए बिना उसके हिसाब से होगी।

7.9 पेनल्टी चार्ज की रकम और कारण कंपनी की लोन एग्रीमेंट में बोरोअर को साफ-साफ बताना होगा।

8 सामान्य

8.1 कंपनी लोन लेने वाले के मामलों में दखल नहीं देगी, सिवाय उन मामलों के जो लोन मंज़ूरी के डॉक्यूमेंट्स की शर्तों में दिए गए हैं (जब तक कि कोई नई जानकारी, जो लोन लेने वाली कंपनी के तौर पर लोन लेने वाले ने पहले नहीं बताई हो, कंपनी के ध्यान में न आए)। हालांकि, इसका मतलब यह नहीं है कि इस कमिटमेंट से कंपनी के रिकवरी और कानून के तहत सिक्योरिटी लागू करने के अधिकार पर असर पड़ेगा।

8.2 अपनी लोन पॉलिसी और एक्टिविटी में जेंडर, जाति या धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं।

8.3 रिकवरी की सभी कार्यवाही में कंपनी तय गाइडलाइंस और मौजूदा नियमों के हिसाब से आम तरीके अपनाएगी, और कानूनी दायरे में काम करेगी। लोन की रिकवरी के लिए कंपनी ज़बरदस्ती के तरीके (जैसे अजीब समय पर लगातार परेशान करना, ज़ोर-ज़बरदस्ती करना, बुरा बर्ताव करना या कंपनी के किसी भी स्टाफ़ से परेशान करना) नहीं अपनाती है।

8.3.1 कलेक्शन या/और सिक्योरिटी रिपोज़ेशन में हमारी कंपनी को रिप्रेज़ेंट करने के लिए ऑथराइज़्ड सभी स्टाफ मेंबर या कोई भी व्यक्ति नीचे दी गई गाइडलाइंस को फ़ॉलो करेगा:

8.3.1.1 बॉरोअर से आम तौर पर उसके बिज़नेस/काम की जगह पर कॉन्टैक्ट किया जाएगा और अगर वह अपने बिज़नेस/काम की जगह पर उपस्थित नहीं हैं, तो उसके रहने की जगह पर कॉन्टैक्ट किया जाएगा।

8.3.1.2 फॉलो-अप और बकाया की रिकवरी के लिए कंपनी को रिप्रेज़ेंट करने के लिए ऑथराइज़्ड लोगों की पहचान और अथॉरिटी सबसे पहले बॉरोअर्स को बताई जाएगी। कंपनी का स्टाफ या बकाया कलेक्शन या/और सिक्योरिटी रिपोज़ेशन में कंपनी को रिप्रेज़ेंट करने के लिए ऑथराइज़्ड कोई भी व्यक्ति अपनी पहचान बताएगा और रिक्वेस्ट करने पर कंपनी द्वारा जारी किया गया अथॉरिटी लेटर / ID कार्ड दिखाएगा।

8.3.1.3 कंपनी अपने बॉरोअर्स की प्राइवेसी का सम्मान करेगी।

8.3.1.4 कंपनी के प्रतिनिधि लोन लेने वाले सुबह 08.00 बजे से शाम 19.00 बजे के बीच संपर्क करेंगे, जब तक कि उसके बिज़नेस या काम की खास वजहों से कंपनी को किसी अलग समय पर संपर्क करने की ज़रूरत न हो और कस्टमर ऐसा न कहे।

8.3.1.5 किसी खास समय या खास जगह पर कॉल से बचने के लिए बॉरोअर की रिक्वेस्ट को जहां तक हो सके माना जाएगा।

8.3.1.6 कंपनी बकाया रकम की रिकवरी के लिए की गई कोशिशों को डॉक्यूमेंट करेगी और कस्टमर्स को भेजी गई जानकारी की कॉपी, अगर कोई हो, तो रिकॉर्ड में रखी जाएगी।

8.3.1.7 परिवार में किसी की मृत्यु या किसी अनचाही घटना जैसे अनुचित अवसर बकाया वसूली के लिए कॉल करने/ विजिट करने के लिए कुछ दूसरे मुश्किल मौकों से बचा जाएगा।

8.3.1.8 कंपनी बकाया से जुड़े झगड़ों या मतभेदों को आपसी सहमति से और आम तरीके से सुलझाने के लिए ज़रूरी मदद देगी।

8.4 कर्ज लेने वालों को जो भी क्लैरिफिकेशन चाहिए, वह ईमेल या किसी और तरीके से दिया जाएगा ताकि क्लैरिटी और रिकॉर्ड पक्का हो सके।

8.5 अगर बॉरोअर से बॉरोअर अकाउंट के ट्रांसफर के लिए रिक्वेस्ट मिलती है, तो कंपनी की सहमति या कोई और आपत्ति, अगर कोई हो, तो रिक्वेस्ट मिलने की तारीख से 21 दिनों के अंदर बता दी जाएगी। ऐसा ट्रांसफर कानून के हिसाब से ट्रांसपेरेंट कॉन्ट्रैक्ट की शर्तों के अनुसार होगा।

8.6 कंपनी के स्टाफ को कस्टमर्स के साथ अच्छे और प्रोफेशनल तरीके से पेश आने के लिए अच्छी तरह से ट्रेनिंग दी जाएगी (जिसमें कस्टमर्स के साथ बुरा बर्ताव न करना भी शामिल है।)

8.7 लोन एग्रीमेंट में और ब्रांच में दिखाए गए फेयर प्रैक्टिस कोड में यह घोषणा की जाएगी कि कंपनी स्टाफ के गलत व्यवहार को रोकने और समय पर शिकायत दूर करने के लिए ज़िम्मेदार होगी।

8.8 क्रेडिट सूचना रिपोर्टिंग :

कंपनी कर्ज लेने वालों की जानकारी क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीज़ (CICs) को समय पर और सही तरीके से देगी।
कर्ज लेने वालों को खराब रिपोर्टिंग और नतीजों के बारे में बताया जाएगा और रेगुलेटरी टाइमलाइन के अंदर गलत डेटा को ठीक करने का एक तरीका दिया जाएगा।

8.9 MSME अकाउंट्स समेत बॉरोअर अकाउंट्स को SMA/NPA के तौर पर क्लासिफ़ाई किया जाएगा और RBI IRAC नॉर्म्स के हिसाब से इसकी जानकारी दी जाएगी।

9 निदेशक मंडल की ज़िम्मेदारी

कंपनी का बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स कंपनी के अंदर सही शिकायत सुलझाने का सिस्टम बनाएगा। ऐसे सिस्टम से यह पक्का होना चाहिए कि कंपनी के अधिकारियों के फैसलों से होने वाले सभी झगड़ों की सुनवाई हो और उन्हें कम से कम अगले लेवल पर निपटाया जाए। बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स को मैनेजमेंट के अलग-अलग लेवल पर फेयर प्रैक्टिस कोड के पालन और शिकायत सुलझाने के सिस्टम के काम करने के तरीके का समय-समय पर रिव्यू भी करना चाहिए।
फेयर प्रैक्टिस कोड और शिकायत निवारण सिस्टम पर एक कंसोलिडेटेड कम्प्लायंस रिपोर्ट कम से कम हर साल बोर्ड के सामने रखी जाएगी।

10 शिकायतें, शिकायतें और फीडबैक

10.1 शिकायत निवारण तंत्र:-

10.1.1 कंपनी ने इस बारे में होने वाले झगड़ों को सुलझाने के लिए ऑर्गनाइज़ेशन के अंदर सही शिकायत सुलझाने का सिस्टम बनाया है। ऐसा सिस्टम यह पक्का करता है कि अधिकारियों के फैसलों से होने वाले सभी झगड़ों की सुनवाई हो और उन्हें कम से कम अगले ऊंचे लेवल पर निपटाया जाए।
कंपनी ने इंटरनल ओम्बड्समैन भी अपॉइंट किया है जो कस्टमर को फैसला बताने से पहले कंपनी द्वारा रिजेक्ट की गई/आंशिक रूप से स्वीकार की गई शिकायतों को रिव्यू करेगां और उन पर अपना फैसला देगा।

10.1.2 बोर्ड समय-समय पर मैनेजमेंट के अलग-अलग लेवल पर फेयर प्रैक्टिस कोड के पालन और शिकायत निवारण सिस्टम के काम करने के तरीके का रिव्यू करेगा।

10.1.3 शिकायत मिलने की तारीख से ज़्यादा से ज़्यादा 30 दिनों के अंदर शिकायत का जवाब दिया जाएगा। अगर 30 दिनों के अंदर शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो कर्ज लेने वाला RB-IOS 2021 के तहत RBI लोकपाल से संपर्क कर सकता है।

10.2 शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ)/प्रमुख नोडल अधिकारी:

नाम	पता	संपर्क नंबर और ईमेल	
श्री अनुराग सिन्हा	सीएससी, पॉकेट 52, सीआर पार्क, पुलिस स्टेशन के पास, नई दिल्ली-110019	मोबाइल नंबर	9837727603
		फ़ोन नंबर	011-43518888
		फैक्स नंबर	011-43518816
		ईमेल आईडी	anurag.sinha@paisalo.in

10.3 कंपनी अपनी सभी ब्रांच/जगहों पर, जहाँ बिज़नेस होता है, ग्रीवांस रिड्रेसल ऑफिसर की ऊपर दी गई डिटेल्स दिखाएगी, जैसे कॉन्टैक्ट डिटेल्स (टेलीफोन/ मोबाइल नंबर और ईमेल एड्रेस) जिनसे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए लोग संपर्क कर सकते हैं।

10.4 अगर शिकायत/विवाद का समाधान 30 दिनों के अंदर नहीं होता है, तो कस्टमर नीचे दिए गए कॉन्टै