

“FAIR PRACTICE CODE”

“निष्पक्ष व्यवहार संहिता”

Indresh Financial Services Pvt. Ltd.
(IFSPL) registered as NBFC- ND (Type- II)
under Investment and Credit Company
(ICC) category

इंद्रेष्ठ फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड (आईएफएसपीएल)
को निवेश और ऋण कंपनी (आईसीसी) श्रेणी के तहत एनबीएफसी-
एनडी (टाइप-II) के रूप में पंजीकृत किया गया

Status

Version	Approval Date	Revised by	Revision Description
1.0	24 th December 2024	NA	Adoption of Policy

स्थिति

संस्करण	अनुमोदन तिथि	द्वारा संशोधित	संशोधन विवरण
1.0	24 दिसंबर 2024	लागू नहीं	नीति को अपनाना

CONTENTS

अनुक्रमणिका

CHAPTER I - PREAMBLE	3	अध्याय I - प्रस्तावना	3
CHAPTER II - OBJECTIVES.....	3	अध्याय II - उद्देश्य	3
CHAPTER III - APPLICATION OF THE FAIR PRACTICE CODE	4	अध्याय III - निष्पक्ष व्यवहार संहिता का अनुप्रयोग	4
CHAPTER IV - APPLICATIONS FOR LOANS AND THEIR PROCESSING	5	अध्याय IV - ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया	5
CHAPTER V - LOAN APPRAISAL AND TERMS & CONDITIONS.....	6	अध्याय V - ऋण मूल्यांकन और नियम व शर्तें	6
CHAPTER VI- PENAL CHARGES IN LOAN ACCOUNTS	7	अध्याय VI- ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क	7
CHAPTER VII - DISBURSEMENT OF LOANS INCLUDING CHANGES IN TERMS AND CONDITIONS.....	8	अध्याय VII - नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण	8
CHAPTER VIII - RECALL OF LOAN.....	8	अध्याय VIII - ऋण वापसी.....	8
CHAPTER IX - CLOSURE OF LOAN ACCOUNT AND RELEASE OF SECURITIES/ DOCUMENTS	8	अध्याय IX - ऋण खाते को बंद करना और प्रतिभूतियों/दस्तावेजों को जारी करना.....	8
CHAPTER X – RESPONSIBLE LENDING CONDUCT	9	अध्याय X – जिम्मेदार ऋण देने का आचरण	9
CHAPTER XI – RESET OF FLOATING INTEREST RATE LOANS	10	अध्याय XI- फ्लोटिंग ब्याज दर ऋणों का पुनर्निर्धारण	10
CHAPTER XII - GENERAL.....	12	अध्याय XII - सामान्य	12
CHAPTER XIII - GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM	12	अध्याय XIII - शिकायत निवारण तंत्र	12
CHAPTER XIV - OMBUDSMAN SCHEME FOR NON-BANKING FINANCIAL COMPANIES.....	13	अध्याय XIV - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना.....	13
CHAPTER XIV - HOSTING ON WEBSITE.....	13	अध्याय XIV - वेबसाइट पर होस्टिंग	13
CHAPTER XV- REGULATION OF EXCESSIVE INTEREST CHARGED BY THE COMPANY	14	अध्याय XV- कंपनी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन	14
CHAPTER XVI - REPOSSESSION OF HYPOTHECATION/ LIEN ASSETS.....	14	अध्याय XVI - दृष्टिबंधक/ग्रहणाधिकार परिसंपत्तियों का पुनः कब्जा.....	14
CHAPTER XVII - LENDING AGAINST COLLATERAL OF GOLD JEWELLERY	15	अध्याय XVII - स्वर्ण आभूषणों की जमानत के विरुद्ध ऋण देना	15
CHAPTER XVIII - LOAN FACILITIES TO THE PHYSICALLY/VISUALLY CHALLENGED BY THE COMPANY	16	अध्याय XVIII - कंपनी द्वारा शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाएं.....	16
CHAPTER XIX- LOAN FACILITIES TO RETAIL AND MSME LOANS	16	अध्याय XIX- खुदरा और एमएसएमई ऋण के लिए ऋण सुविधाएं.....	16
CHAPTER XX -- INCONSISTENCY	17	अध्याय XX - असंगति.....	17
CHAPTER XXI -- REVIEW OF POLICY	17	अध्याय XXI - नीति की समीक्षा	17
CHAPTER XXII – EFFECTIVE DATE	17	अध्याय XXII – प्रभावी तिथि.....	17

CHAPTER I - PREAMBLE

Indresh Financial Services Private Limited ("IFSPL" or "Company") is registered as a Type II Non-Deposit taking Non-Banking Financial Company ("NBFC – ND") with the Reserve Bank of India ("RBI") since 27th September, 2024 bearing NBFC registration number **N-14.03630**. The Company has been primarily engaged in the business of providing credit facilities to individuals, proprietors, partnerships and private / public companies.

This Fair Practice Code ("FPC") has been formulated by the Company in accordance with the RBI Master Directives ("Master Directions").

This Fair Practice Code is aimed to provide to all the stakeholders, especially customers/borrowers, an effective overview of practices followed by the Company in respect of the financial facilities and services offered by the Company to its customers. The management of the Company will ensure that the implementation of this FPC becomes the responsibility of the entire organization and its employees. The fair lending practices shall apply to its entire business operations including marketing, loan origination, processing, and servicing and collection activities.

At the same time, we will remain cognizant of our customer's need for privacy and confidentiality for their personal data.

CHAPTER II - OBJECTIVES

The Company has set its objective to pursue best corporate practices and foster customer confidence in the Company by bringing about utmost transparency in the business practice.

Accordingly, the objectives of this FPC are, as under:

- a. To promote good, fair and trustworthy practices by setting minimum standards in dealing with Customers of the Company ("Customers") and ensure that Company's

अध्याय I - प्रस्तावना

इंद्रेष्ठ फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड ("आईएफएसपीएल" या "कंपनी") 27 सितंबर, 2024 से भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") के साथ टाइप II गैर-जमा लेने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी ("एनबीएफसी - एनडी") के रूप में पंजीकृत है, जिसका एनबीएफसी पंजीकरण नंबर एन-14.03630 है। कंपनी मुख्य रूप से व्यक्तियों, स्वामियों, साझेदारियों और निजी/सार्वजनिक कंपनियों को ऋण सुविधाएँ प्रदान करने के व्यवसाय में लगी हुई है।

यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता ("एफपीसी") कंपनी द्वारा आरबीआई मास्टर निर्देशों ("मास्टर निर्देश") के अनुसार तैयार की गई है।

इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता का उद्देश्य सभी हितधारकों, विशेष रूप से ग्राहकों/उधारकर्ताओं को कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों को दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में कंपनी द्वारा अपनाई जाने वाली प्रथाओं का एक प्रभावी अवलोकन प्रदान करना है। कंपनी का प्रबंधन यह सुनिश्चित करेगा कि इस एफपीसी का कार्यान्वयन पूरे संगठन और उसके कर्मचारियों की जिम्मेदारी बन जाए। निष्पक्ष ऋण प्रथाएँ विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण और सेवा और संग्रह गतिविधियों सहित इसके संपूर्ण व्यावसायिक संचालन पर लागू होंगी।

साथ ही, हम अपने ग्राहकों की निजी डेटा की गोपनीयता एवं गोपनीयता की आवश्यकता के प्रति सजग रहेंगे।

अध्याय II - उद्देश्य

कंपनी ने अपना उद्देश्य सर्वोत्तम कॉर्पोरेट प्रथाओं को अपनाना तथा व्यवसायिक व्यवहार में अधिकतम पारदर्शिता लाकर कंपनी में ग्राहकों का विश्वास बढ़ाना निर्धारित किया है।

तदनुसार, इस एफपीसी के उद्देश्य निम्नानुसार हैं:

- a. कंपनी के ग्राहकों ("ग्राहकों") के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे, निष्पक्ष और भरोसेमंद प्रथाओं को बढ़ावा देना और यह सुनिश्चित करना कि

products and services meet relevant laws and regulations;

कंपनी के उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को पूरा करती हैं;

b. To increase transparency to enable the customers to have a better understanding of what they can reasonably expect of the service and to promote a fair relationship between the Customer and the Company; and

b. पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहकों को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वे सेवा से क्या अपेक्षा कर सकते हैं और ग्राहक तथा कंपनी के बीच निष्पक्ष संबंध को बढ़ावा देना; तथा

c. To put in place robust mechanisms for redressal of customer grievances. Ensure speedy and efficient resolution of customer issues with adherence to basic principles of transparency and integrity thereby fostering confidence in the Company.

c. ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए मजबूत तंत्र स्थापित करना। पारदर्शिता और ईमानदारी के बुनियादी सिद्धांतों का पालन करते हुए ग्राहकों के मुद्दों का त्वरित और कुशल समाधान सुनिश्चित करना, जिससे कंपनी में विश्वास बढ़े।

d. Not discriminate with customers on grounds of gender, caste, region and religion in the matter of lending.

d. ऋण देने के मामले में लिंग, जाति, क्षेत्र और धर्म के आधार पर ग्राहकों के साथ भेदभाव न किया जाए।

CHAPTER III - APPLICATION OF THE FAIR PRACTICE CODE

अध्याय III - निष्पक्ष व्यवहार संहिता का अनुप्रयोग

This FPC will apply to all the loan products and services provided/ to be provided by the Company, irrespective of the mode and medium through which such products and services are offered by the Company.

यह एफपीसी कंपनी द्वारा प्रदान किए गए/प्रदान किए जाने वाले सभी ऋण उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगा, भले ही कंपनी द्वारा ऐसे उत्पादों और सेवाओं की पेशकश किसी भी तरीके और माध्यम से की गई हो।

A copy of the FPC in English, the vernacular and regional languages will be displayed at the registered office of the Company/ branches set up, if any, and will also be made available on the website of the Company.

अंग्रेजी, स्थानीय और क्षेत्रीय भाषाओं में एफपीसी की एक प्रति कंपनी के पंजीकृत कार्यालय/स्थापित शाखाओं (यदि कोई हो) में प्रदर्शित की जाएगी और कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी।

To publicise the FPC, the Company will:

एफपीसी का प्रचार करने के लिए कंपनी निम्नलिखित कार्य करेगी:

a. Inform existing and new customers about the FPC;

a. मौजूदा और नए ग्राहकों को एफपीसी के बारे में सूचित करना;

b. Make this FPC available on request either over the counter or by electronic communication;

b. इस एफपीसी को काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार द्वारा अनुरोध पर उपलब्ध कराएं;

- | | |
|---|---|
| c. Make available this FPC at registered office and every branch of the Company, if any and on the website of the Company; | c. इस एफपीसी को कंपनी के पंजीकृत कार्यालय और प्रत्येक शाखा, यदि कोई हो, तथा कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं; |
| d. Ensure that the staff of the Company is well trained to provide relevant information and to put the FPC into practice; and | d. यह सुनिश्चित करना कि कंपनी का स्टाफ प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने तथा एफ.पी.सी. को व्यवहार में लाने के लिए अच्छी तरह प्रशिक्षित है ; तथा |
| e. Not discriminating customers on grounds of gender, caste, region and religion in the matter of lending. | e. ऋण देने के मामले में लिंग, जाति, क्षेत्र और धर्म के आधार पर ग्राहकों के साथ भेदभाव न करना। |

CHAPTER IV - APPLICATIONS FOR LOANS AND THEIR PROCESSING

अध्याय IV - ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

The Company offers financial products of short as well as long term financing to individuals, proprietors, partnerships and private / public companies, etc for their requirements relating to expansion of business, working capital needs and/or any other business requirements.

कंपनी व्यक्तियों, स्वामियों, साझेदारियों और निजी/सार्वजनिक कंपनियों आदि को उनके व्यवसाय के विस्तार, कार्यशील पूंजी की आवश्यकताओं और/या किसी अन्य व्यावसायिक आवश्यकताओं के लिए अल्पावधि के साथ-साथ दीर्घावधि वित्तपोषण के वित्तीय उत्पाद प्रदान करती है।

The Company will strive to ensure that all communications with the customers will be in the English or vernacular language or a language as understood by the customer.

कंपनी यह सुनिश्चित करने का प्रयास करेगी कि ग्राहकों के साथ सभी संचार अंग्रेजी या स्थानीय भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

The loan application forms of the Company will include necessary information relating to the terms and conditions governing the loans and other relevant information affecting the interest of the customers in order to facilitate a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other NBFCs and an informed decision can be taken by the customers.

कंपनी के ऋण आवेदन प्रपत्रों में ऋणों को नियंत्रित करने वाले नियमों व शर्तों से संबंधित आवश्यक जानकारी तथा ग्राहकों के हितों को प्रभावित करने वाली अन्य प्रासंगिक जानकारी शामिल होगी, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तुत नियमों व शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके तथा ग्राहकों द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।

The loan application form of the Company will clearly indicate the documents required to be submitted along with the application form and/ or as may be required to be executed and signed by the customer for obtaining the loan. Such information will also be made available on the website of the Company to facilitate the prospective clients to know and understand their rights and obligations prior to entering the loan agreement with the Company.

कंपनी के ऋण आवेदन पत्र में स्पष्ट रूप से उन दस्तावेजों का उल्लेख होगा जिन्हें आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किया जाना आवश्यक है और/या ऋण प्राप्त करने के लिए ग्राहक द्वारा निष्पादित और हस्ताक्षरित किए जाने की आवश्यकता हो सकती है। ऐसी जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी ताकि संभावित ग्राहकों को कंपनी के साथ ऋण समझौता करने से पहले अपने अधिकारों और दायित्वों को जानने और समझने में सुविधा हो।

The Company will provide an acknowledgment on receipt of all loan applications. The time frame within which loan applications will be disposed of will also be indicated in the acknowledgment.

कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति पर एक पावती प्रदान करेगी। पावती में वह समय-सीमा भी दर्शाई जाएगी जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।

CHAPTER V - LOAN APPRAISAL AND TERMS & CONDITIONS

अध्याय V - ऋण मूल्यांकन और नियम व शर्तें

The Company will conduct a due diligence on the creditworthiness of the customer, which will be an important parameter for taking the decision on the processing of the loan application.

कंपनी ग्राहक की ऋण-पात्रता के संबंध में समुचित जांच करेगी, जो ऋण आवेदन पर निर्णय लेने के लिए एक महत्वपूर्ण मानदंड होगा।

The assessment would be in line with the Company's internal policies, norms, and procedures in respect of the loan appraisal.

यह मूल्यांकन ऋण मूल्यांकन के संबंध में कंपनी की आंतरिक नीतियों, मानदंडों और प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा।

The Company will convey in writing to the customer (in English or a vernacular language or a language as understood by the customer, if so requested by the customer), through an agreement cum sanction letter or otherwise along with the terms and conditions, such as:

कंपनी ग्राहक को लिखित रूप में (अंग्रेजी या स्थानीय भाषा में या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, यदि ग्राहक ऐसा अनुरोध करता है), एक समझौता सह स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा नियमों और शर्तों के साथ सूचित करेगी, जैसे:

- Amount of loan;
- Annualized rate of interest to be charged and the method of application;
- Overdue interest;
- Cheque bouncing penalty;
- Tenor of loan;
- Instalment amount and structure, including the repayment cycle;
- Commencement date; and
- Prepayment charges and penalty.
- Any other terms or conditions as may be relevant.

- क. ऋण की राशि;
- ख. ली जाने वाली वार्षिक ब्याज दर और आवेदन की विधि;
- ग. अतिदेय ब्याज;
- घ. चेक बाउंसिंग जुर्माना;
- इ. ऋण की अवधि;
- च. पुनर्भुगतान चक्र सहित किस्त की राशि और संरचना;
- छ. प्रारंभ तिथि; और
- ज. पूर्वभुगतान शुल्क एवं जुर्माना।
- i. कोई अन्य नियम या शर्तें जो प्रासंगिक हों।

Additionally, the Company will also clearly mention the applicable penal charges to be charged for late repayment of the loan in 'bold' in the loan agreement.

इसके अतिरिक्त, कंपनी ऋण समझौते में ऋण की देरी से चुकावती के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क का भी स्पष्ट रूप से उल्लेख करेगी।

The Company will also obtain an acceptance of the loan agreement from the customers (along with all the enclosures quoted in the loan agreement) in the English or vernacular language or a language as understood by the customer at the time of sanction/disbursement of loan to the customer and maintain a record of such acceptance.

कंपनी ग्राहक से ऋण समझौते की स्वीकृति (ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों के साथ) अंग्रेजी या स्थानीय भाषा में या ग्राहक को ऋण की मंजूरी/वितरण के समय ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्राप्त करेगी और ऐसी स्वीकृति का रिकॉर्ड रखेगी।

CHAPTER VI- PENAL CHARGES IN LOAN ACCOUNTS

अध्याय VI- ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

Penalty, if charged, for non-compliance of material terms and conditions of loan contract by the borrower shall be treated as 'penal charges' and shall not be levied in the form of 'penal interest' that is added to the rate of interest charged on the advances. There shall be no capitalization of penal charges i.e., no further interest computed on such charges. However, this will not affect the normal procedures for compounding of interest in the loan account.

यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा और इसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जिसे अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, यानी ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, यह ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धि के लिए सामान्य प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा।

The Company shall not introduce any additional component to the rate of interest and ensure compliance to RBI Guidelines on Fair Practice Code in both letter and spirit.

कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगी तथा निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर आरबीआई के दिशानिर्देशों का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेगी।

The quantum of penal charges shall be reasonable and commensurate with the non-compliance of material terms and conditions of loan contract without being discriminatory within a particular loan / product category.

दंडात्मक प्रभारों की मात्रा उचित होगी तथा किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।

The penal charges in case of loans sanctioned to individual borrowers shall not be higher than the penal charges applicable to non-individual borrowers for similar non-compliance of material terms and conditions.

व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक प्रभार, भौतिक नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक प्रभारों से अधिक नहीं होंगे।

The quantum and reason for penal charges shall be clearly disclosed by the Company to the customers in the loan agreement and most important terms & conditions / Key Fact Statement (KFS) as applicable, in addition to being displayed on the Company's website under Interest rates and Service Charges.

दंडात्मक प्रभारों की मात्रा और कारण को कंपनी द्वारा ग्राहकों के समक्ष ऋण समझौते में तथा सबसे महत्वपूर्ण नियम व शर्तों / मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा, इसके अतिरिक्त इसे कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दरों और सेवा प्रभारों के अंतर्गत प्रदर्शित किया जाएगा।

Whenever reminders for non-compliance of material terms and conditions of loan are sent to borrowers, the applicable penal charges shall be communicated. Further, any instance of levy of penal charges and the reason therefor shall also be communicated.

जब भी ऋण की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो लागू दंडात्मक शुल्कों के बारे में सूचित किया जाना चाहिए। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने के किसी भी मामले और उसके कारण के बारे में भी सूचित किया जाना चाहिए।

The Board of Directors has adopted an interest rate policy which defines penal charges or similar charges to be levied in compliance to the RBI guidelines.

निदेशक मंडल ने एक ब्याज दर नीति अपनाई है, जो आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुपालन में लगाए जाने वाले दंडात्मक प्रभारों या समान प्रभारों को परिभाषित करती है।

CHAPTER VII - DISBURSEMENT OF LOANS INCLUDING CHANGES IN TERMS AND CONDITIONS

The loan disbursement shall be subject to execution of the necessary documents and completion of necessary formalities by the customer. The Company will give notice (in English or a vernacular language or a language as understood by the Customers) to all its Customers in case of any change in the terms and conditions of the loan including but not limited to:

- a. Disbursement schedule;
- b. Interest rates;
- c. Service charges;
- d. Prepayment charges; etc.

The Company will also ensure that changes in interest rates and other charges are affected only prospectively, and the same will be recorded in the loan agreement or by way of addendum sanction letter.

Any changes in the terms and conditions including the interest rates and charges will be communicated through website/ Email/ mails/ SMS/ other forms of personal intimation.

अध्याय VII - नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण

ऋण वितरण ग्राहक द्वारा आवश्यक दस्तावेजों के निष्पादन और आवश्यक औपचारिकताओं को पूरा करने के अधीन होगा। कंपनी ऋण की शर्तों और नियमों में किसी भी बदलाव के मामले में अपने सभी ग्राहकों को (अंग्रेजी या स्थानीय भाषा या ग्राहकों द्वारा समझी जाने वाली भाषा में) सूचना देगी, जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

- क. संवितरण अनुसूची;
- ख. ब्याज दरें;
- ग. सेवा शुल्क;
- घ. पूर्व भुगतान शुल्क, आदि।

कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और अन्य शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावित होंगे, और इसे ऋण समझौते में या परिशिष्ट स्वीकृति पत्र के माध्यम से दर्ज किया जाएगा।

ब्याज दरों और शुल्कों सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना वेबसाइट/ईमेल/मेल/एसएमएस/व्यक्तिगत सूचना के अन्य रूपों के माध्यम से दी जाएगी।

CHAPTER VIII - RECALL OF LOAN

Any decision of the Company to recall the loan or to accelerate payment or performance or seek additional securities will be in consonance with the loan agreement executed by the Customer.

अध्याय VIII - ऋण वापसी

ऋण वापस लेने या भुगतान या निष्पादन में तेजी लाने या अतिरिक्त प्रतिभूतियां मांगने संबंधी कंपनी का कोई भी निर्णय ग्राहक द्वारा निष्पादित ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

CHAPTER IX - CLOSURE OF LOAN ACCOUNT AND RELEASE OF SECURITIES/ DOCUMENTS

All securities created in favour of the Company (if any) pursuant to the loan would be released on repayment of all dues or on receipt of full and final payment of the loans, subject to any legitimate right or lien for any other claim that the Company may have against its Customers. If such right of set-off is to be exercised, the customers will be given notice about the same, with full particulars about the

अध्याय IX - ऋण खाते को बंद करना और प्रतिभूतियों/दस्तावेजों को जारी करना

ऋण के अनुसरण में कंपनी के पक्ष में बनाई गई सभी प्रतिभूतियां (यदि कोई हो) सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋणों के पूर्ण और अंतिम भुगतान की प्राप्ति पर जारी की जाएंगी, बशर्ते कि कंपनी के पास अपने ग्राहकों के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो ग्राहकों को इसके बारे में सूचना दी जाएगी,

remaining claims and the conditions under which the Company is entitled to retain the securities until the relevant claim is settled/ paid.

जिसमें शेष दावों के बारे में पूरी जानकारी और वे शर्तें शामिल होंगी जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

Due No- objection certificate will be issued to the customer on fulfilment of said terms within 30 days of repayment/ settlement of the loan account (hereinafter referred as Effective Date).

ऋण खाते के पुनर्भुगतान/निपटान के 30 दिनों के भीतर (जिसे आगे प्रभावी तिथि कहा जाएगा) उक्त शर्तों को पूरा करने पर ग्राहक को अनापत्ति प्रमाण पत्र जारी किया जाएगा।

CHAPTER X – RESPONSIBLE LENDING CONDUCT

अध्याय X – जिम्मेदार ऋण देने का आचरण

Release of movable/immovable property documents on repayment/ settlement of personal loans

व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की रिहाई

A Standard Operating Procedure (SOP)- Property Documents Handover & Charge Release Process in line with RBI guidelines has been put in place for release of original movable/immovable property documents for all cases, wherever stipulated:

सभी मामलों में मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने के लिए, जहां भी निर्धारित हो, एक मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी) - आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुरूप संपत्ति दस्तावेज सौंपने और प्रभार रिलीज प्रक्रिया लागू की गई है:

a) Release of movable/ immovable property documents

a) चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की रिहाई

- i. The Company shall release all the original movable / immovable property documents and remove charges registered with any registry within a period of 30 days after full repayment/settlement of the loan account.
- ii. The borrower shall be given the option of collecting the original movable/ immovable property documents either from the Lender's outlet/ branch where the loan account was serviced or any other office of the Company where the documents are available, as per her/his preference.
- iii. The timeline and place of return of original movable/immovable property documents shall be mentioned in the loan sanction letters.
- iv. In order to address the contingent event of demise of the sole borrower or joint borrowers, the Company has laid down a procedure for return of original movable/immovable property documents to

- i. कंपनी ऋण खाते की पूर्ण चुकोती/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्कों को हटा देगी।
- ii. उधारकर्ता को अपनी पसंद के अनुसार, मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज या तो ऋणदाता के आउटलेट/शाखा से, जहां ऋण खाते की सेवा दी गई थी, या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से, जहां दस्तावेज उपलब्ध हैं, प्राप्त करने का विकल्प दिया जाएगा।
- iii. ऋण स्वीकृति पत्र में मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान का उल्लेख किया जाएगा।
- iv. एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक घटना को संबोधित करने के लिए, कंपनी ने कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज लौटाने की प्रक्रिया निर्धारित की है। ऐसी प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।

the legal heirs. Such procedure will be displayed on the website of the Company.

b) Compensation for delay in release of movable/immovable property documents

- i. In case of delay in releasing of original movable/immovable property documents or failing to file charge satisfaction form with relevant registry beyond 30 days after full repayment/ settlement of loan, the Company shall communicate to the borrower reasons for such delay. In case where the delay is attributable to the Company, it shall compensate the borrower at the rate of ₹5,000 for each day of delay.
- ii. In case of loss/damage to original movable/immovable property documents, either in part or in full, the Company shall assist the borrower in obtaining duplicate/certified copies of the movable/immovable property documents and shall bear the associated costs, in addition to paying compensation as indicated at clause (i) above. However, in such cases, an additional time of 30 days will be available to the Company to complete this procedure and the delayed period penalty will be calculated thereafter (i.e., after a total period of 60 days).
- iii. The compensation provided under these directions shall be without prejudice to the rights of a borrower to get any other compensation as per any applicable law.

b) चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने में देरी के लिए मुआवजा

- i. मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने में देरी या ऋण की पूरी चुकौती/निपटान के 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री के साथ चार्ज संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को इस तरह की देरी के कारणों के बारे में बताएगी। यदि देरी कंपनी के कारण हुई है, तो वह देरी के प्रत्येक दिन के लिए उधारकर्ता को ₹5,000 की दर से मुआवजा देगी।
- ii. मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और उपरोक्त खंड (i) में बताए अनुसार क्षतिपूर्ति का भुगतान करने के अलावा संबंधित लागतों को वहन करेगी। हालांकि, ऐसे मामलों में, कंपनी को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और विलंबित अवधि के दंड की गणना उसके बाद की जाएगी (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद)।
- iii. इन निर्देशों के तहत प्रदान किया गया मुआवजा किसी भी लागू कानून के अनुसार किसी अन्य मुआवजे को प्राप्त करने के उधारकर्ता के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगा।

CHAPTER XI – RESET OF FLOATING INTEREST RATE LOANS

Reset of Floating Interest Rate on Equated Monthly Instalments (EMI) based Personal Loans

At the time of sanction of EMI based floating rate personal loans, the company will take into account the repayment capacity of borrowers to ensure that adequate headroom/ margin is available for elongation of tenor and/ or increase in EMI, in the scenario of possible increase in the interest rates during the tenor of the loan. In regard to the above, the Company has put in place an appropriate policy framework meeting the following requirements for implementation and compliance:

अध्याय XI – फ्लोटिंग ब्याज दर ऋणों का पुनर्निर्धारण

समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर को पुनः निर्धारित करना

EMI आधारित फ्लोटिंग रेट पर्सनल लोन की मंजूरी के समय, कंपनी उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता को ध्यान में रखेगी ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ऋण की अवधि के दौरान ब्याज दरों में संभावित वृद्धि के परिदृश्य में अवधि बढ़ाने और/या EMI में वृद्धि के लिए पर्याप्त हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध हो। उपरोक्त के संबंध में, कंपनी ने कार्यान्वयन और अनुपालन के लिए निम्नलिखित आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए एक उपयुक्त नीति ढांचा तैयार किया है:

- a) At the time of sanction, the Company shall clearly communicate to the Customers about the possible impact of change in interest rate on the loan leading to changes in EMI and/or tenor or both. Subsequently, any increase in the EMI/tenor or both on account of the above shall be communicated to the customers immediately through appropriate channels.
- b) At the time of reset of interest rates, the company will provide the option to the borrowers to switch over to a fixed rate as per its Board approved policy. The policy, inter alia, specifies the number of times a borrower will be allowed to switch during the tenor of the loan.
- c) The borrowers will also be given the choice to opt for-
- Enhancement in EMI or elongation of tenor or for a combination of both options; and,
 - To prepay, either in part or in full, at any point during the tenor of the loan. Levy of foreclosure charges/ pre-payment penalty shall be subject to extant instructions.
- d) All applicable charges for switching of loans from floating to fixed rate and any other service charges/ administrative costs incidental to the exercise of the above options shall be transparently disclosed in the sanction letter and also at the time of revision of such charges/ costs by the Company from time to time.
- e) The Company shall ensure that the elongation of tenor in case of floating rate loan does not result in negative amortisation.
- f) The Company will share / make accessible to the borrowers, through appropriate channels, a quarterly statement of the account enumerating the principal and interest recovered till date, EMI amount, number of EMIs left and annualized rate of interest / Annual Percentage Rate (APR) for the entire tenor of the loan. The Company shall ensure that the statements are simple and easily understood by the borrower.
- a) स्वीकृति के समय, कंपनी ग्राहकों को ऋण पर ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से बताएगी, जिससे ईएमआई और/या अवधि या दोनों में परिवर्तन हो सकता है। इसके बाद, उपरोक्त के कारण ईएमआई/अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि के बारे में ग्राहकों को उचित चैनलों के माध्यम से तुरंत सूचित किया जाएगा।
- b) ब्याज दरों के पुनर्निर्धारण के समय, कंपनी अपने बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार उधारकर्ताओं को एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगी। नीति, अन्य बातों के साथ-साथ, यह निर्दिष्ट करती है कि ऋण की अवधि के दौरान उधारकर्ता को कितनी बार स्विच करने की अनुमति दी जाएगी।
- c) उधारकर्ताओं को यह विकल्प भी दिया जाएगा-
- ईएमआई में वृद्धि या अवधि में विस्तार अथवा दोनों विकल्पों का संयोजन; तथा,
 - ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करना। फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व भुगतान दंड का अधिरोपण मौजूदा निर्देशों के अधीन होगा।
- d) ऋणों को फ्लोटिंग से फिक्स्ड दर पर स्विच करने के लिए सभी लागू शुल्क और उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग से संबंधित किसी भी अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागत को मंजूरी पत्र में पारदर्शी रूप से प्रकट किया जाएगा और कंपनी द्वारा समय-समय पर ऐसे शुल्कों/लागतों के संशोधन के समय भी इसका खुलासा किया जाएगा।
- e) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग रेट ऋण के मामले में अवधि के विस्तार के परिणामस्वरूप नकारात्मक परिशोधन न हो।
- f) कंपनी उचित माध्यमों से ऋण लेने वालों को तिमाही विवरण उपलब्ध कराएगी जिसमें आज तक वसूले गए मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर / वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) का विवरण होगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि विवरण सरल हों और ऋण लेने वाले को आसानी से समझ में आ सकें।

Apart from the equated monthly instalment loans, these instructions would also apply, mutatis mutandis, to all equated instalment based loans of different periodicities.

समान मासिक किस्त ऋणों के अलावा, ये निर्देश, यथावश्यक परिवर्तनों सहित, विभिन्न आवधिकताओं वाले सभी समान किस्त आधारित ऋणों पर भी लागू होंगे।

CHAPTER XII - GENERAL

The Company will refrain from interference in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement (unless information, not earlier disclosed by the borrower, has come to the notice of the Company).

In case of receipt of request from the borrower for transfer of borrowal account, the consent or otherwise i.e., objection of the Company, if any, will be conveyed within 21 days from the date of receipt of request. Such transfer shall be as per transparent contractual terms in consonance with law.

In the matter of recovery of loans, the Company will not resort to undue harassment viz. persistently bothering the borrowers at odd hours, use of muscle power for recovery of loans, etc. To avoid rude behaviour from the staff of the Company, the Company will ensure that the staff are adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner.

The Company will not charge any foreclosure charges/ pre-payment penalties on floating rate term loans sanctioned for purposes other than business to individual borrowers, with or without co-obligant(s).

CHAPTER XIII - GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM

The Company aims to provide the best customer service and should consistently strive on creating a robust and efficient customer service platform in accordance to the Grievance Redressal Mechanism Policy approved by the Board.

The Board of Directors ("Board") of Company has laid down appropriate customer grievance redressal mechanism within the organization. Such mechanism would ensure that all disputes arising out of the decisions of Company's functionaries are heard and disposed of at least at the next higher level.

The Company's policy and procedure for redressal of customer complaints/grievances has been separately set out in the Company's "Grievance

अध्याय XII - सामान्य

कंपनी ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋणदाता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि ऋणदाता द्वारा पहले से प्रकट न की गई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आ गई हो)।

उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा, यदि कोई आपत्ति हो, तो अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर अवगत करा दिया जाएगा। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। कंपनी के कर्मचारियों के अशिष्ट व्यवहार से बचने के लिए, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत फ्लोटिंग रेट टर्म ऋणों पर, सह-दायित्वकर्ताओं के साथ या उनके बिना, कोई फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

अध्याय XIII - शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी का लक्ष्य सर्वोत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करना है और उसे बोर्ड द्वारा अनुमोदित शिकायत निवारण तंत्र नीति के अनुसार एक मजबूत और कुशल ग्राहक सेवा मंच बनाने के लिए निरंतर प्रयास करना चाहिए।

कंपनी के निदेशक मंडल ("बोर्ड") ने संगठन के भीतर उचित ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है। इस तरह के तंत्र से यह सुनिश्चित होगा कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई की जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए।

ग्राहकों की शिकायतों/शिकायतों के निवारण के लिए कंपनी की नीति और प्रक्रिया कंपनी की "शिकायत निवारण नीति" में अलग से

Redressal Policy” which may be accessed on the website of the Company.

If the complaint / dispute is not redressed within a period of 1 (one) month from the date of receipt of the complaint by the Grievance Redressal Officer, the customer may file an appeal to the Deputy Ombudsman appointed by RBI, whose contact details are set out below:

Centralized Receipt and Processing Centre (CRPC)

4th Floor, Reserve Bank of India,
Central Vista, Sector 17,
Chandigarh - 160 017
Email Address : crpc@rbi.org.in

निर्धारित की गई है, जिसे कंपनी की वेबसाइट पर देखा जा सकता है।

यदि शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 1 (एक) माह की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक आरबीआई द्वारा नियुक्त उप लोकपाल के समक्ष अपील दायर कर सकता है, जिसका संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:

केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी)

चौथी मंजिल, भारतीय रिजर्व बैंक,
सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17,
चंडीगढ़ - 160 017
मेल पता : crpc@rbi.org.in

**CHAPTER XIV - OMBUDSMAN SCHEME FOR
NON-BANKING FINANCIAL COMPANIES**

Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021

For the benefit of the customers, at the branches/places where business is transacted, if any, and on the website of the Company, the name and contact details (Telephone/ Mobile number and email) of the PNO along with the details of the complaint lodging portal of the Ombudsman (<https://cms.rbi.org.in>) will be displayed.

The salient features of the Scheme shall be accessible via below link.
https://cms.rbi.org.in/cms/assets/Documents/Ombudsman_Scheme_English.pdf

While Integrated Ombudsman Scheme, 2021 is effective once AUM of Rs. 100 crore is attained by the Company. However, in order to adopt best practices, Company endeavour to implement Integrated Ombudsman Scheme, 2021 on best effort basis upon commencement of business.

CHAPTER XIV - HOSTING ON WEBSITE

The Fair Practice Code, in English and vernacular languages, shall be put up on the website of the Company for the information of various stakeholders.

**अध्याय XIV - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल
योजना**

रिजर्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

ग्राहकों के लाभ के लिए, शाखाओं/स्थानों पर जहां कारोबार किया जाता है, यदि कोई हो, और कंपनी की वेबसाइट पर, पीएनओ का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल) के साथ-साथ लोकपाल के शिकायत दर्ज करने वाले पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) का विवरण प्रदर्शित किया जाएगा।

योजना की मुख्य विशेषताएं नीचे दिए गए लिंक के माध्यम से देखी जा सकती हैं।
https://cms.rbi.org.in/cms/assets/Documents/Ombudsman_Scheme_English.pdf

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 कंपनी द्वारा 100 करोड़ रुपये का एयूएम प्राप्त करने के बाद प्रभावी होती है। हालांकि, सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाने के लिए, कंपनी व्यवसाय शुरू करने पर सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 को लागू करने का प्रयास करती है।

अध्याय XIV - वेबसाइट पर होस्टिंग

विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता को अंग्रेजी और स्थानीय भाषाओं में कंपनी की वेबसाइट पर डाला जाएगा।

CHAPTER XV- REGULATION OF EXCESSIVE INTEREST CHARGED BY THE COMPANY

The Board of Directors has adopted an interest rate policy and all pricing decisions will be in compliance of the Interest Rate policy taking into account relevant factors such as cost of funds, margin, and risk premium and determine the rate of interest to be charged for loans and advances.

The rate of interest, the approach for gradations of risk and rationale for charging different rates of interest to different categories of Customers will be disclosed to the Customer in the application form and communicated explicitly in the sanction letter. The same shall be made available at the registered office, every branch set up by the Company, if any, and on the website of the Company.

The rate of interest would be annualised rates so that the Customer is aware of the exact rates that would be charged to the account.

In order to ensure that customers are not charged excessive interest rate and charges on loans and advances by the Company, the Board of Directors of the Company has put in place an appropriate internal principles and procedures in determining interest rates and processing and other charges.

अध्याय XV- कंपनी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन

निदेशक मंडल ने एक ब्याज दर नीति अपनाई है और सभी मूल्य निर्धारण निर्णय ब्याज दर नीति के अनुपालन में होंगे, जिसमें निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखा जाएगा और ऋणों और अग्रिमों के लिए ब्याज दर निर्धारित की जाएगी।

ब्याज दर, जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और विभिन्न श्रेणियों के ग्राहकों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को ग्राहक को आवेदन पत्र में बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा। इसे पंजीकृत कार्यालय, कंपनी द्वारा स्थापित प्रत्येक शाखा, यदि कोई हो, और कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।

ब्याज दर वार्षिक होगी ताकि ग्राहक को खाते पर लगाई जाने वाली सटीक दरों के बारे में जानकारी हो सके।

यह सुनिश्चित करने के लिए कि कंपनी द्वारा ग्राहकों से ऋण और अग्रिम पर अत्यधिक ब्याज दर और शुल्क नहीं लिया जाए, कंपनी के निदेशक मंडल ने ब्याज दरें और प्रसंस्करण और अन्य शुल्क निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं लागू की हैं।

CHAPTER XVI - REPOSSESSION OF HYPOTHECATION/ LIEN ASSETS

The Company has included the repossession clause in the loan agreement with the Customers that would be legally enforceable. To ensure transparency, the terms and conditions of the loan agreement should include provisions regarding:

- Notice period before taking possession
- Circumstances under which the notice period can be waived
- The procedure for taking possession of the asset
- A provision regarding the final chance to be given to the Customers for repayment of the loan before the sale/auction of the asset
- The procedure for giving repossession to the Customer; and

अध्याय XVI - दृष्टिबंधक/ग्रहणाधिकार परिसंपत्तियों का पुनः कब्ज़ा

कंपनी ने ग्राहकों के साथ ऋण समझौते में पुनर्ग्रहण खंड शामिल किया है जो कानूनी रूप से लागू होगा। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में निम्नलिखित प्रावधान शामिल होने चाहिए:

- क. कब्ज़ा लेने से पहले नोटिस अवधि
- ख. परिस्थितियाँ जिनके तहत नोटिस अवधि माफ की जा सकती है
- ग. परिसंपत्ति पर कब्ज़ा लेने की प्रक्रिया
- घ. परिसंपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण की अदायगी के लिए ग्राहकों को अंतिम अवसर दिए जाने के संबंध में प्रावधान
- इ. ग्राहक को पुनः कब्ज़ा देने की प्रक्रिया; और

f. The procedure for sale/auction of the asset.

A copy of such terms and conditions shall be made available to the borrowers along with all enclosures at the time of sanction/disbursement of loans.

च. परिसंपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

ऐसे नियमों और शर्तों की एक प्रति ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी अनुलग्नकों के साथ उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाएगी।

CHAPTER XVII - LENDING AGAINST COLLATERAL OF GOLD JEWELLERY

In addition to the general guidelines as above, the Company shall, while lending to individuals against gold jewellery, follow the policy, duly approved by the Board of Directors, containing, inter-alia, the following:

- i. Adequate steps to ensure that the KYC guidelines stipulated by RBI are complied with and to ensure that adequate due diligence is carried out on the customer before extending any loan.
- ii. Proper assessing procedure for the jewellery received.
- iii. Internal systems to satisfy ownership of the gold jewellery.
- iv. Adequate systems for storing the jewellery in safe custody, reviewing the systems on an on-going basis, training the concerned staff and periodic inspection by internal auditors to ensure that the procedures are strictly adhered to. Loans against the collateral of gold shall not be extended by branches that do not have appropriate facility for storage of the jewellery.
- v. The jewellery accepted as collateral shall be appropriately insured.
- vi. The policy with regard to auction of jewellery in case of non-repayment shall be transparent and adequate. Prior notice to the borrower shall be given before the auction date. It shall also lay down the auction procedure that will be followed. There shall be no conflict of interest and the auction process will ensure that there is arm's length relationship in all transactions during the auction including with group companies and related entities.

अध्याय XVII - स्वर्ण आभूषणों की जमानत के विरुद्ध ऋण देना

उपर्युक्त सामान्य दिशानिर्देशों के अतिरिक्त, कंपनी व्यक्तियों को स्वर्ण आभूषणों के बदले ऋण देते समय निदेशक मंडल द्वारा विधिवत् अनुमोदित नीति का पालन करेगी, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित बातें शामिल होंगी:

- i. यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएं कि आरबीआई द्वारा निर्धारित केवाईसी दिशानिर्देशों का अनुपालन किया जाए तथा यह भी सुनिश्चित किया जाए कि कोई भी ऋण देने से पहले ग्राहक के संबंध में पर्याप्त जांच-पड़ताल की जाए।
- ii. प्राप्त आभूषणों के लिए उचित मूल्यांकन प्रक्रिया।
- iii. स्वर्ण आभूषणों के स्वामित्व को संतुष्ट करने के लिए आंतरिक प्रणालियाँ।
- iv. आभूषणों को सुरक्षित रखने के लिए पर्याप्त व्यवस्था, व्यवस्था की निरंतर समीक्षा, संबंधित कर्मचारियों को प्रशिक्षण तथा आंतरिक लेखा परीक्षकों द्वारा समय-समय पर निरीक्षण सुनिश्चित करना ताकि प्रक्रियाओं का सख्ती से पालन किया जा सके। सोने के जमानत के बदले ऋण उन शाखाओं द्वारा नहीं दिया जाएगा जिनके पास आभूषणों के भंडारण के लिए उचित सुविधा नहीं है।
- v. संपादित के रूप में स्वीकार किए गए आभूषणों का उचित बीमा किया जाएगा।
- vi. पुनर्भुगतान न किए जाने की स्थिति में आभूषणों की नीलामी के संबंध में नीति पारदर्शी और पर्याप्त होगी। नीलामी की तिथि से पहले उधारकर्ता को पूर्व सूचना दी जाएगी। इसमें नीलामी प्रक्रिया भी निर्धारित की जाएगी जिसका पालन किया जाएगा। हितों का कोई टकराव नहीं होगा और नीलामी प्रक्रिया यह सुनिश्चित करेगी कि नीलामी के दौरान समूह कंपनियों और संबंधित संस्थाओं सहित सभी लेन-देन में दूरी बनाए रखी जाए।

- | | |
|---|--|
| <p>vii. The auction shall be announced to the public by issue of advertisements in at least 2 newspapers, one in vernacular language and another in national daily newspaper.</p> <p>viii. The Company shall not participate in the auctions held.</p> <p>ix. Gold pledged will be auctioned only through auctioneers approved by the Board.</p> <p>x. The policy shall also cover systems and procedures to be put in place for dealing with fraud including separation of duties of mobilization, execution and approval.</p> <p>xi. The loan agreement for lending against gold shall also disclose details regarding auction procedure.</p> | <p>vii. नीलामी की घोषणा जनता के लिए कम से कम दो समाचार पत्रों में विज्ञापन जारी करके की जाएगी, एक स्थानीय भाषा में तथा दूसरा राष्ट्रीय दैनिक समाचार पत्र में।</p> <p>viii. कंपनी आयोजित नीलामी में भाग नहीं लेगी।</p> <p>ix. गिरवी रखे गए सोने की नीलामी केवल बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीलामकर्ताओं के माध्यम से ही की जाएगी।</p> <p>x. नीति में धोखाधड़ी से निपटने के लिए लागू की जाने वाली प्रणालियों और प्रक्रियाओं को भी शामिल किया जाएगा, जिसमें जुटाव, निष्पादन और अनुमोदन के कर्तव्यों का पृथक्करण भी शामिल होगा।</p> <p>xi. सोने के बदले ऋण देने के लिए ऋण समझौते में नीलामी प्रक्रिया के बारे में भी विवरण दिया जाएगा।</p> |
|---|--|

CHAPTER XVIII - LOAN FACILITIES TO THE PHYSICALLY/VISUALLY CHALLENGED BY THE COMPANY

The Company shall not discriminate in extending products and facilities including loan facilities to physically/visually challenged applicants on grounds of disability. All branches of the Company shall render all possible assistance to such persons for availing of the various business facilities.

अध्याय XVIII - कंपनी द्वारा शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाएं

कंपनी शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को विकलांगता के आधार पर ऋण सुविधाओं सहित उत्पाद और सुविधाएं प्रदान करने में भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी की सभी शाखाएँ ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेंगी।

CHAPTER XIX- LOAN FACILITIES TO RETAIL AND MSME LOANS

This is with reference to enhance transparency and reduce information asymmetry on financial products being offered in case of all retail and MSME term loan products extended by company. Company to provide Key Fact Statement ("KFS") as per the format prescribed by RBI to all prospective borrowers pertaining to all retail and MSME term loan products and take confirmation from borrower. KFS is to be issued in vernacular and regional language, in case customer demands.

अध्याय XIX- खुदरा और एमएसएमई ऋण के लिए ऋण सुविधाएं

यह कंपनी द्वारा दिए जाने वाले सभी खुदरा और एमएसएमई अवधि ऋण उत्पादों के मामले में वित्तीय उत्पादों पर पारदर्शिता बढ़ाने और सूचना विषमता को कम करने के संदर्भ में है। कंपनी को सभी खुदरा और एमएसएमई अवधि ऋण उत्पादों से संबंधित सभी संभावित उधारकर्ताओं को आरबीआई द्वारा निर्धारित प्रारूप के अनुसार मुख्य तथ्य विवरण ("केएफएस") प्रदान करना होगा और उधारकर्ता से पुष्टि लेनी होगी। ग्राहक की मांग पर केएफएस स्थानीय और क्षेत्रीय भाषा में जारी किया जाना है।

CHAPTER XX -- INCONSISTENCY

In case of any conflict between this policy or RBI Regulations/ Circulars/ Guidelines/ Notifications issued on or after approval of FPC by Board of company, the RBI Regulations/Circulars/Guidelines/ Notifications will prevail to the extent of such inconsistency till the time the updated policy is not approved by the Board of Directors of the Company.

इस नीति या कंपनी के बोर्ड द्वारा एफपीसी के अनुमोदन पर या उसके बाद जारी किए गए आरबीआई विनियमों/परिपत्रों/दिशानिर्देशों/अधिसूचनाओं के बीच किसी भी संघर्ष के मामले में, आरबीआई विनियम/परिपत्र/दिशानिर्देश/अधिसूचनाएं ऐसी असंगतता की सीमा तक तब तक लागू रहेंगी जब तक कि कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा अद्यतन नीति को मंजूरी नहीं दे दी जाती।

अध्याय XX - असंगति**CHAPTER XXI -- REVIEW OF POLICY**

This Policy shall be reviewed by the Board of Directors on an annual basis or such periodic intervals as may be required. Further, this Policy shall be approved/ amended by the Board of Directors subject to the applicable laws including but not limited to the rules, regulations, guidelines, directives, and instructions issued by the RBI, from time to time, and shall supersede the earlier version of the Policy.

The Nodal Officer of the Company may also suggest changes or modifications to the Policy and present it before the Board for its approval and adoption.

इस नीति की समीक्षा निदेशक मंडल द्वारा वार्षिक आधार पर या आवश्यकतानुसार ऐसे आवधिक अंतरालों पर की जाएगी। इसके अलावा, इस नीति को निदेशक मंडल द्वारा लागू कानूनों के अधीन अनुमोदित/संशोधित किया जाएगा, जिसमें समय-समय पर RBI द्वारा जारी किए गए नियम, विनियम, दिशानिर्देश, निर्देश और निर्देश शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं, और यह नीति के पिछले संस्करण का स्थान लेगी।

कंपनी का नोडल अधिकारी भी नीति में परिवर्तन या संशोधन का सुझाव दे सकता है तथा उसे अनुमोदन एवं अपनाने के लिए बोर्ड के समक्ष प्रस्तुत कर सकता है।

अध्याय XXI - नीति की समीक्षा**CHAPTER XXII – EFFECTIVE DATE**

This Policy shall be effective from the date of its approval by the Board of the company.

यह नीति कंपनी के बोर्ड द्वारा अनुमोदन की तारीख से प्रभावी होगी।

अध्याय XXII – प्रभावी तिथि