PAISALO DIGITAL LIMITED
Formerly Known as S. E. Investments Limited
Reg. Off.: CSC Pocket-52, CR Park
Near Police Station, New Delhi -110019
CIN: L65921DL1992PLC120483

FAIR PRACTICE CODE

PAISALO DIGITAL LIMITED
Formerly Known as S. E. Investments Limited
Reg. Off.: CSC Pocket-52, CR Park
Near Police Station, New Delhi -110019
CIN: L65921DL1992PLC120483

उचित व्यवहार संहिता

प्रस्तावना

यह गैर बैंकिंग वित्तीय संस्थानों के लिये अपने ग्राहकों से व्यवहार करते समय न्यूनतम व्यापारिक मानदण्ड स्थापित करने वाली अनिवार्य आचार संहिता है। यह ग्राहकों के हितों की रक्षा करता है और एनबीएफसी द्वारा अपने ग्राहकों से अपने व्यावसायिक लेनदेन में अपेक्षित व्यवहार का वर्णन करता है। यह संहिता भारतीय रिजर्व बैंक के नियामक या पर्यवेक्षी निर्देशों का न तो अधिक्रमण करता है और न उनकी जगह लेता है और हम भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय–समय पर जारी ऐसे दिशानिर्देशों का अनुपालन करेंगे। आचार संहिता के प्रावधान नियामक निर्देशों में उल्लखित मानदण्डों से उच्च मानदण्ड निर्धारित कर सकते हैं और ऐसे मानदण्ड प्रचलित रहेंगे क्योंकि यह संहिता हमारे ग्राहकों के प्रति हमारी प्रतिबद्धता के रूप में स्वेच्छा से प्रस्तुत की गयी कार्यपद्धति है।

पृष्ठभूमि

भारतीय रिजर्व बैंक ने अपने परिपत्र दिनांक 28 सितम्बर 2006 एवम् परिपत्र संख्या आर बी आई/2006–07/138–डीएनबीएस(पीडी) सीसी संख्या 80/03.10.042/2005–06 (अवशिष्ट गैर बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों सहित) द्वारा गैर बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों के लिये उचित व्यवहार संहिता सम्बन्धी दिशानिर्देश जारी किये हैं जिसमें यह निर्धारित किया है कि उचित व्यवहार सम्बन्धी विस्तृत दिशानिर्देशों को अपनाया जाये तथा जनसाधारण की सूचना हेतु उन्हें अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाये। भारतीय रिजर्व बैंक के विस्तृत दिशानिर्देशों के अनुरूप और समय–समय पर संशोधित, पैसालो डिज़िटल लिमिटेड (पूर्व नाम एस ई इन्वेस्टमेन्ट्स लि॰) ने अपनी उचित व्यवहार संहिता का निर्माण किया है। पैसालो डिज़िटल लिमिटेड (पूर्व नाम एस ई इन्वेस्टमेन्ट्स लि॰) द्वारा 8 जनवरी 2014 को (पब्लिक) जमा स्वीकार करने वाली (श्रेणी–ए) से जमा स्वीकार न करने वाली (श्रेणी–बी) गैर बैंकिंग कम्पनी के रूप में परिवर्तन के कारण अब इसका पुनरीक्षण किया गया है।

1. उद्देश्य

1.1 उचित व्यवहार संहिता के उद्देश्य

- ग्राहकों के साथ अपने व्यवहार में पारदर्शिता सुनिश्चित करना।
- ऋण एवं अग्रिम वसूली सम्बन्धी मामलों में क़ानूनी मानकों का अनुपालन सुनिश्चित करना।
- ग्राहकों के शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत किया जाना।

1.2 संहिता का प्रयोग

यह कोड लागू होता है :–

- हमारी शाखाओं तथा प्रधान कार्यालय द्वारा उपलब्ध कराई गयी ऋण सुविधाओं के लिये सेफ डिपाजिट लॉकर (वाल्ट सुविधा) के लिये (यह सुविधा केवल प्रधान कार्यालय स्तर पर उपलब्ध है।)

2. मुख्य प्रतिबद्धतायें

2.1 ग्राहकों के लिये प्रमुख प्रतिबद्धतायें

- अपने उत्पादों तथा सेवाओं के लिये इस संहिता में वर्णित प्रतिबद्धताओं एवम् मानदण्डों पर और प्रक्रिया तथा व्यवहार में खरा उतरना जिनका हम अनुसरण करते हैं।
- अपने उत्पादों एवम् सेवाओं के सम्बन्ध में सम्बन्धित क़ानूनी प्राविधानों का शब्दशः एवम् भावनात्मक रूप से अनुपालन सुनिश्चित करने के लिये ईमानदारी से प्रयास करना जिससे हमारा लेनदेन निष्ठा, ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धान्तों पर आधारित हो।

2.2 ग्राहकों को सूचना

- देशी (सीानीय) भाषा में सभी सूचनायें देना।
- अपने उत्पाद तथा सेवाओं के बारे में, उनकी शर्तों, ब्याज़ दर, सेवा प्रमार के बारे में ग्राहकों को स्पष्ट सूचना दिया जाना सुनिश्चित करना।
- ग्राहकों की शंकाओं/प्रश्नों का त्वरित समाधान किया जाना।

3. पारदर्शिता

ऋण देते समय ब्याज़ दर, फीस एवं अन्य व्ययों तथा अन्य वैधानिक एवं तकनीक़ी अनुपालन की पारदर्शिता को सुनिश्चित करना तथा इसके पश्चात् यह सूचनाएँ ग्राहकों द्वारा शाखाओं एवं प्रधान कार्यालय से सुगमतापूर्वक प्राप्त करना।

3.1 सामान्य जानकारी

ग्राहकों से सम्बन्ध स्थापित करने से पूर्व हम :—

- सैद्धान्तिक स्वीकृति देते हुए लागू ब्याज़ दरों, नियम व शर्तों सहित ऋणी की व्यक्तिगत आवश्यकताओं के अनुरूप सबसे उपयुक्त उत्पादों तथा उनकी विशेषताओं की स्पष्ट व पूरी जानकारी देंगे।
- ग्राहकों की पहचान एवं पते को प्रमाणित करने (अपने ग्राहक को पहचानने) हेतु क़ानूनी तथा नियामक और आंतरिक नीति की आवश्यकता का अनुपालन करने के लिये आवश्यक दस्तावेज़ लेंगे।
- ग्राहकों को उनके दायित्त्व व अधिकार सम्बन्धी जानकारी देंगे विशेषकर सेफ डिपॉज़िट वॉल्ट में नामांकन सुविधा व अन्य विशेषाधिकार सहित।

3.2 नियम व शर्तें

- हम मांगी गयी सेवाओं के लिये प्रासंगिक नियम व शर्तों की जानकारी देंगे।
- सभी नियम व शर्तें उचित होंगी तथा जहाँ तक सम्भव होगा हम सरल व स्पष्ट भाषा में सम्बन्धित अधिकारों विशेषकर नामांकन सुविधा के बारे में, दायित्त्व व कर्त्तव्यों को प्रदर्शित करेंगे।

3.3 नियम, शर्तों, शुल्क व अन्य प्रभारों में परिवर्तन

- वर्तमान में चल रही सुविधाओं के बारे में, ब्याज़ दरों या अन्य प्रभारों में किसी भी परिवर्तन को लागू करने से पूर्व ग्राहकों को अधिसूचित किया जायेगा।
- नियम व शर्तों में किसी भी परिवर्तन को उपयुक्त माध्यमों से सूचित किया जायेगा।
- किसी भी परिवर्तन को उचित नोटिस देने के उपरान्त भावी तिथि से प्रभावी किया जायेगा।

4. ऋण प्रसंस्करण

4.1 ऋण के लिये आवेदन तथा उनका प्रसंस्करण

- ऋण के लिये आवेदन–पत्र जारी करते समय किसी भी ऋण प्रस्ताव के बारे में हम प्रचलित ब्याज़ दरों, यह फ्लोटिंग रेट है या फिक्स रेट है, प्रोसेसिंग के हेतु लिये जाने वाला शुल्क तथा यदि ऋण स्वीकृत नहीं होता है तो उसमें से आंशिक वापसी, समयपूर्व ऋण के भुगतान का विकल्प तथा प्रभार, देरी से भुगतान के लिये दण्डात्मक ब्याज़ तथा अन्य मामले जिनसे ऋणी का हित प्रभावित होता है के बारे में स्पष्ट जानकारी देंगे जिससे अन्य संस्थाओं से एक सार्थक तुलना हो सके और ग्राहक द्वारा यथार्थपरक निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन–पत्र में आवेदन–पत्र के साथ प्रस्तुत किये जाने वाले कागज़ातों, दस्तावेज़ों का उल्लेख होगा।
- विधिवत प्रमाणीकृत आवेदन प्राप्त होने के तुरन्त बाद आवेदन प्राप्ति स्वीकार करने की पावती जारी की जायेगी।
- ऋण प्राप्ति स्वीकार करने की पावती जारी करने के बाद एक तर्कसंगत समय के अन्दर आवेदन–पत्र का निस्तारण कर दिया जायेगा।

4.2 ऋण प्रसंस्करण एवम् नियम व शर्तें

- यथोचित जाँच के मामले में कोई समझौता किये बिना, कम्पनी की निर्धारित जोखिम आंकलन प्रक्रिया का पालन करते हुए ऋण प्रस्ताव का मूल्यांकन किया जायेगा तथा तदनुसार प्रतिभूति सम्बन्धी उपबन्ध निरूपित किये जायेंगे।
- प्रस्ताव की अस्वीकृति कारण सहित उचित समय में प्रेषित की जायेगी।
- प्रस्ताव के स्वीकृत होने पर स्वीकृति–पत्र अथवा अन्य कोई दस्तावेज़ दिया जायेगा जिसमें शर्तों, स्वीकृत धनराशि, वार्षिक आधार पर ब्याज़ दर तथा इसे लगाने की विधि का विवरण दिया जायेगा तथा इन शर्तों की ऋणी द्वारा स्वीकृति अभिलेख में रखी जायेगी।

- देरी से किये गये पुनर्भुगतान पर लगायी जाने वाली दण्डात्मक ब्याज (इसे विलम्ब शुल्क भी कह सकते हैं) को ऋण अनुबंध में बड़े अक्षरों में अंकन (प्रदर्शित) करके ऋणी को इसकी जानकारी प्रदान की जायेगी।

4.3 नियम व शर्तों में परिवर्तन के साथ ऋण वितरण

- ऐसी स्वीकृति के आधार पर तैयार किये गये ऋण–प्रपत्रों का निष्पादन होने पर तुरन्त ही स्वीकृत ऋण का वितरण कर दिया जायेगा।
- किसी विशिष्ट खाते के बारे में ब्याज दर, ऋण भुगतान सारणी, समयपूर्व भुगतान शुल्क तथा सेवा प्रभार में परिवर्तन सहित नियम व शर्तों में परिवर्तन को केवल अग्रिम तिथि से प्रभावी किया जायेगा तथा व्यक्तिगत तौर पर प्रत्येक ऋणी को सूचित किया जायेगा और अन्यों के बारे में जन सूचना के रूप में प्रिन्ट मीडिया या अन्य मीडिया माध्यमों से समय–समय पर सूचित किया जायेगा।
- उक्त प्रकार के परिवर्तनों के कारण यदि अनुपूरक डीड/प्रलेखों की आवश्यकता हो या किसी अन्य प्रलेख की आवश्यकता हो तो उसकी भी सूचना दी जायेगी।
- ऋण प्रलेखों में उल्लखित सभी अनुलग्नकों सहित ऋण प्रपत्रों की अधिकृत प्रतिलिपि ऋणी को उपलब्ध कराई जायेगी।
- प्रतिभूति या संपार्श्विक प्रतिभूति के रूप में ऋणी से लिये गये स्वामित्त्व सम्बन्धी सभी दस्तावेज़ों की प्राप्ति की रसीद ऋणी को दी जायेगी।

4.4 ऋण वितरणोपरान्त निरीक्षण

- ऋण वापस मांगने या पुनर्भुगतान में गति लाने या ऋण संविदा के अनुरूप निष्पादन करने के बारे में अतिरिक्त प्रतिभूति मांगने का कोई निर्णय लेने से पूर्व ग्राहक को उचित नोटिस दिया जायेगा।

- ऋण का पूर्ण एवं अन्तिम भुगतान प्राप्त होने के उपरान्त ऋण से सम्बन्धित सभी प्रतिभूतियों को मुक्त कर दिया जायेगा यद्यपि यह उक्त ऋणी पर उसके व्यक्तिगत या जमानती के रूप में बकाया अन्य देयों पर कम्पनी के धारणाधिकार या समायोजन के अधिकार के अधीन होगा। यदि इस अधिकार का उपयोग किया जाता है तो ऋणी को उचित व देय नोटिस सभी आवश्यक विवरण के साथ दिया जायेगा तथा उन शर्तों का उल्लेख किया जायेगा जिसके द्वारा कम्पनी को प्रतिभूतियों का धारण अधिकार प्राप्त होगा जब तक ऋण का सम्पूर्ण रूप से निपटारा या भुगतान न हो जाये।

4.5 खाता बन्द करना

- ऋणी से सभी बकाया शेष का भुगतान प्राप्त होने पर हम सभी निष्प्रियुक्त (बिना भुने) चैक ग्राहक को वापस कर देंगे।
- सभी बकाया का भुगतान प्राप्त होने के 15 दिनों के अन्दर संविदा किये गये सभी प्रलेख, बन्धक के रूप में रखे गये हक़ विलेख व प्रतिभूतियों को हम ऋणी को वापस कर देंगे। यदि किसी अन्य दावे के चलते, समायोजन के अधिकार उपयोग किया जाता है तो हम दावे के बारे में पूर्ण विवरण देते हुए प्रतिभूति/डोक्यूमेन्ट्स या हक़ विलेख तब तक अपने पास बरकरार रखने सम्बन्धी उचित नोटिस देंगे जब तक कि हमारे दावे का निपटान/भुगतान नहीं हो जाता।

5. सामान्य

- ऋण संविदा पत्र में वर्णित नियम व शर्तों के अतिरिक्त आमतौर पर कम्पनी ऋणी के काम काज में किसी प्रकार के हस्तक्षेप से बचेगी (जब तक कि कोई ऐसी नई सूचना ऋण प्रदाता के रूप में कम्पनी के पास नहीं आती जिसका ऋणी ने पहले खुलासा न किया हो)। लेकिन इसका अर्थ यह नहीं है कि इस प्रतिबद्धता के चलते कम्पनी का वसूली करने या प्रतिभूति के प्रवर्तन का अधिकार किसी भी प्रकार से प्रभावित होगा।
- जाति, धर्म या लिंग के आधार पर ऋण देने की नीति तथा गतिविधि में किसी प्रकार का भेदभाव नहीं होगा।

- वसूली के मामले में कम्पनी वर्णित दिशानिर्देशों के अनुरूप सामान्य उपायों तथा वर्तमान प्राविधानों का आश्रय लेगी तथा कानूनी प्रक्रिया के अन्तर्गत काम करेगी।
- ऋणी द्वारा मांगे गये स्पष्टीकरण ई–मेल पर दिये जायेंगे।
- ऋणी की ओर से ऋण खाते के हस्तान्तरण के आवेदन प्राप्ति पर एन बी एफ सी की स्वीकृति, आपत्ति या अन्य इस आवेदन की प्राप्ति के 21 दिनों के अन्दर प्रेषित किया जाना चाहिये। ऐसा हस्तान्तरण पारदर्शी संविदा के अनुरूप तथा क़ानूनी तालमेल के साथ होगा।
- ऋण की वसूली के सम्बन्ध में कम्पनी द्वारा ऋणी को अनावश्यक उत्पीड़न जैसे लगातार असमय परेशान करना, भुजबल के आधार पर वसूली करने का सहारा नहीं लेगी।
- कम्पनी के कर्मचारियों को ग्राहकों से विनम्रतापूर्वक तथा एक पेशेवर ढंग से (न कि रूक्षतापूर्वक) व्यवहार करने के लिये पर्याप्त प्रशिक्षण दिया गया है।

6. शिकायत व अन्य प्रतिसूचना

- कम्पनी ने विवादों और शिकायत निवारण के लिये संगठन के अन्तर्गत ही यथोचित तंत्र स्थापित किया है। इस प्रकार का तन्त्र यह सुनिश्चित करता है कि सभी विवाद जो विभिन्न पदाधिकारियों के कार्य स्वरूप उत्पन्न होते हैं की सुनवाई और निस्तारण अगले उच्चाधिकारी तक हो सकें।
- बोर्ड समय–समय पर इस संहिता के अनुपालन तथा शिकायत निवारण प्रकोष्ठ के पदाधिकारियों के कार्य का विविध स्तरों पर समय–समय पर पुनरीक्षण करेगा।
- किसी भी शिकायत का उत्तर शिकायत की तिथि से एक माह के अन्दर दिया जायेगा जब तक कि शिकायत ऐसी न हो जिसमें विविध तथ्यों तथा आंकड़ों के सत्यापन की आवश्यकता हो।

PAISALO DIGITAL LIMITED
Formerly Known as S. E. Investments Limited
Reg. Off.: CSC Pocket-52, CR Park
Near Police Station, New Delhi -110019
CIN: L65921DL1992PLC120483

- शिकायत निवारण अधिकारी, शाखा प्रमुखों, कारपोरेट आफिस में तथा आरबीआई के डीएनबीसी क्षेत्रीय कार्यालयों के प्रभारी का सम्पूर्ण विवरण निम्नलिखित है :

शाखा	शाखा प्रमुख नाम	मोबा. नम्बर	फोन नं	फैक्स न.	ईमेल आईडी
जयपुर	श्री सत्य प्रकाश शर्मा	9314142990	1414068888	0141-4068810	Jaipur@paisalo.in
जोधपुर	श्री रमेन्द्र सिंह	8449885885	2912638927	0291-2638926	Jodhpur @paisalo.in
मथुरा	श्री पंकज पाराशर	9319069056	5652424310	—	mathura @paisalo.in
अहमदाबाद	श्री प्रदीप चाहर	9998123238	7927544830	—	Ahmedabad @paisalo.in
मुम्बई	श्री गौरव चौबे	7738386151	2242288888	224228882	mumbai @paisalo.in
अलीगढ	श्री अनुपम	9837000392	5712421866	—	Aligarh @paisalo.in
बरेली	श्री प्रदीप शर्मा	8923283323	5812510755	—	bareilly @paisalo.in
आगरा	श्री राहुल चतुर्वेदी	9897342315	5624028888	5624028888	agra@paisalo.in
दिल्ली	श्री अनूप कुमार	8802121540	1143518888	1143518888	Delhi@paisalo.in
भरतपुर	श्री प्रवीण सिंह	9116012625	—	—	raj.btp @paisalo.in
दौसा	श्री हर्ष रमन	7230040432	1427-223388	—	raj.dausa @paisalo.in
हिण्डौन	श्री दीपक धाकड़	8209859151	7469-230042	—	raj.hindaun @paisalo.in
टौंक	श्री देवेन्द्र सिंह गुर्जर	7230040429	1431-254222	—	raj.tonk @paisalo.in
चित्तौड़गढ़	श्री दीपक तिवारी	7230010459	1472-240164	—	raj.chittorgarh @paisalo.in
कोटा	श्री भरत शर्मा	7906243802	7442-360313	—	raj.kota @paisalo.in
भीलवाड़ा	श्री पुष्पेन्द्र सिंह तोमर	7230040421	1482-230294	—	raj.bhilwara @paisalo.in
उदयपुर	श्री लक्ष्मी नारायन	7983175121	294-2420333	—	raj.udaipur @paisalo.in

राजसमंद	श्री उमेश कुमार	7230040423	—	—	raj.rajsamand @paisalo.in
सीतापुर	श्री कृपा सिंधु पाण्डेय	8938921234	—	—	bm.sitapur @paisalo.in
सांचौर	श्री राहुल शर्मा	9116012632	—	—	raj.sanchore @paisalo.in
सवाईं माधौपुर	श्री नन्दन सिंह	7251929208	07462-222033	—	raj.sawaimadhopur @paisalo.in
भूर, बुलन्दशहर	श्री यशपाल सिंह	7617662345	—	—	bulandshahr @paisalo.in
सियाना	श्री पवन कुमार	7251888089	—	—	Bulandshahr @paisalo.in
गुलावठी	श्री भूपेन्द्र सिंह	7251019797	—	—	bulandshahr @paisalo.in
इन्दिरी, हरियाणा	श्री बिट्टू सिंह	9540211861	—	—	hkpm01 @paisalo.in
गढ़मुक्तेश्वर	श्री दीपक कुमार	9540211861	—	—	garh@paisalo.in
जहाँगीराबाद	श्री रमेश कुमार पासवान	7251019595	—	—	jahangirabad @paisalo.in
घरौंदा हरियाणा)	श्री नितेश राय	9468320008	—	—	hkpm01 @paisalo.in
सम्भावली	श्री संजीव कुमार	7251019666	—	—	simbhaoli @paisalo.in
हसनपुर, हापुड़	श्री लक्ष्मण सिंह	8077639352	—	—	hasanpur @paisalo.in
धनौरा, अमरोहा	श्री मनोज कुमार दुबे	7251888183	—	—	dhanura @paisalo.in
पिलखुवा	श्री अरविन्द कुमार	7251888238	—	—	pilkhuwa @paisalo.in
खरखौदा, हापुड़	कृष्ण पाल	7251888445	—	—	kharkhauda @paisalo.in
करनाल	श्री शेर सिंह	7251888093	—	—	karnal @paisalo.in
मोदी नगर	श्री सुमित कुमार	7251888193	—	—	modinagar @paisalo.in

PAISALO DIGITAL LIMITED
Formerly Known as S. E. Investments Limited
Reg. Off.: CSC Pocket-52, CR Park
Near Police Station, New Delhi -110019
CIN: L65921DL1992PLC120483

नूरपुर, बिजनौर	श्री कुँवरपाल सिंह	7251034442	—	—	noorpur @paisalo.in
धामपुर, बिजनौर	श्री दिनेश कुमार	7251888083	—	—	dhampur @paisalo.in
बिजनौर	श्री अरुन कुमार	7251888286	—	—	bijnor @paisalo.in
पीपली, कुरुक्षेत्र	श्री बिजेन्द्र सिंह	7251888091	—	—	pipli@paisalo.in
यमुना नगर	श्री अविनाश कुमार	9651495204	—	—	ynagar @paisalo.in
गंगापुर सिटी	श्री नरेन्द्र सिंह	7251888208	—	—	raj.sawaimadhopur @paisalo.in
फ़रीदाबाद	श्री आनन्द कुमार सिंह	6393560903	—	—	faridabad @paisalo.in
बेगुन, चित्तौड़गढ़	श्री अर्जुन सिंह राजपूत	7251888422	—	—	Begun @paisalo.in
सिधौली, सीतापुर	श्री राज नारायण शुक्ला	7251929266	—	—	sidhuali @paisalo.in
सोनीपत	श्री सोनू कुमार	7617577381	—	—	sonipat @paisalo.in
रुड़की, हरिद्वार	श्री नवनीत त्रिवेदी	7251888741	—	—	Roorkee @paisalo.in
झबरेड़ा, हरिद्वार	श्री सुमित कुमार	7251888827	—	—	Jhabrera @paisalo.in
छुटमलपुर	श्री धीरज कुमार	7251888380	—	—	chuttmalpu @paisalo.in
राडौर, हरियाणा	श्री सुभाष कौर	7617577356	—	—	Radaur @paisalo.in
फूलियाकलां,	श्री रंग लाल बलई	7976890982	—	—	Phooliy @paisalo.in
बेहत, सहारनपुर	श्री लोकेश कुमार	7251888340	—	—	Behat @paisalo.in
जे. जे. पुरम	श्री रजनीश यादव	7251929274	—	—	Saharanpur @paisalo.in
बारां, राजस्थान	श्री रिषीकेश उपाध्याय	8791234647	—	—	baran @paisalo.in

लखीमपुर	श्री रवि मिश्रा	7251929268	—	—	Lakhimpur @paisalo.in
ननौता	श्री योगेन्द्र चौहान	7251888254	—	—	Nanauta @paisalo.in
जानकीपुरम	श्री अर्जुन आज़ाद	8115826859	—	—	jankipuram @paisalo.in
कहरई, आगरा	श्री बबलू यादव	7251005061	—	—	rajpurchungiag @paisalo.in
गुलाबपुरा	श्री मुकेश कुमार सैनी	7617563897	—	—	raj.bhilwara @paisalo.in
कापरैन, बूंदी	श्री शिव सिंह	7251888204	—	—	kapren @paisalo.in
आलमबाग़	श्री पंचमानन्देश्वर सेठ	8081603830	—	—	alambagh @paisalo.in
बाराबंकी	श्री अंकित सिंह	7617577348	—	—	barabanki @paisalo.in
नरवाना, जींद,	श्री बलजिंदर सिंह	7617577355	—	—	Narwana @paisalo.in
साकीनाका	श्री सन्दीप कदम	7350195782	—	—	sakinaka @paisalo.in
गोसाईंगंज	श्री आदर्श कुमार सैनी	7355791748	—	—	Gosainganj @paisalo.in
गोरेगांव, मुम्बई	श्री अजय पटेल	7400050810	—	—	goregaon @paisalo.in
फ़रुख़ाबाद	श्री हरेन्द्र चौहान	8941066660	—	—	r13.agra @paisalo.in
असंध, हरियाणा	श्रीमती प्रमिला वर्मा	7617577397	—	—	assandh @paisalo.in
रोहतक	श्री सुभाष ठाकुर	7617577356	—	—	rohtak @paisalo.in
कैथल, हरियाणा	श्री बिजेन्द्र कुमार	7251888091	—	—	Kaithal @paisalo.in
बलिया, यू.पी.	श्री आदर्श कुमार सैनी	7458907633	—	—	balia@paisalo.in
नारयनगढ़	श्री विकास कुमार	7500507880	—	—	naraingarh @paisalo.in

मवाना, मेरठ	श्री दीपक कुमार	7251888542	—	—	mawana @paisalo.in
रेवती, बलिया	श्री रमाशंकर चौहान	7617577394	—	—	Reoti@Paisalo.In
ग़ाज़ीपुर	श्री मनोज कुमार तिवारी	7617577396	—	—	ghazipur @paisalo.in
सुल्तानपुर	श्री सन्तोष कुमार सिंह	7617701555	—	—	sultanpur @paisalo.in
लंका, ग़ाज़ीपुर	श्री रामकुमार सिंह	7302397789	—	—	Ghazipur @paisalo.in
सिकन्दरपुर	श्री पवन कुमार पाण्डेय	7617577349			Sikandarpur @paisalo.in
नज़ीबाबाद	श्री दीपक कुमार	7617555166	—	—	Nazibabad @paisalo.in
अम्बाला	श्री आनन्द कुमार बिड़ला	7251888447	—	—	Ambala @paisalo.in
पलवल	श्री शिव कुमार शर्मा	7251888597	—	—	palwal @paisalo.in
दिलदार नगर,	श्री अमित कुमार	7302980012	—	—	Dildarnagar @paisalo.in
ज़ीरकपुर	श्री जोगेन्द्र भारती	7902105441	—	—	Zirakpur @paisalo.in
खुर्जा	श्री विशाल मिश्रा	7252005556	—	—	iglcoordinator2 @paisalo.in
कोरनसराय	श्री चन्द्रमोहन पाण्डेय	7302735015	—	—	Koransarai @paisalo.in
कर्वेनगर, पुणे	श्री रितेश दिवेकर	8983079164	—	—	Pune @paisalo.in
बक्सर, बिहार	श्री कन्हैया कुमार	7302735014	—	—	Buxar @paisalo.in
राजगढ़, अलवर	श्री राजकुमार शर्मा	8887399027			Rajgarh @paisalo.in
उन्नाव, यू.पी.	श्री सन्तोष आर्य	7617563957	—	—	Unnao @paisalo.in
आरा बिहार	श्री अभय कुशवाह	9415610536	—	—	Arrah @paisalo.in

पीरो बिहार	श्री अभिषेक यादव	7302735030	—	—	piro@paisalo.in
झोटवारा, जयपुर	श्री प्रवेन्द्र शर्मा	8104370015	—	—	Jaipurjlg @paisalo.in
छपरा, बिहार	श्री सुरेश कुमार भारती	7302735052	—	—	Chhapra @paisalo.in
गोरखपुर	श्री के. एस. पाण्डेय	9559864995	—	—	Gorakhpur @paisalo.in
सहजनवा	श्री ब्रिजेश कुमार यादव	70563948	—	—	Sahjanwa @paisalo.in
महाराजगंज	श्री श्रीकान्त गुप्ता	9304375181	—	—	Maharajganj @paisalo.in
जीरादेवी, बिहार	श्री अनिल कुमार सिंह	7302735052	—	—	Jiradei @paisalo.in
कादीपुर यू.पी.	श्री शिवराज यादव	7517563950	—	—	Kadipur @paisalo.in
सोनेपुर, बिहार	श्री अनिल कुमार प्रसाद	7302735057	—	—	Sonepur @paisalo.in
अयोध्या	श्री जयगोपल सिंह	7617553951	—	—	Ayodhya @paisalo.in
मऊ, यू.पी.	श्री रमेश पासवान	9452718780	—	—	Mau@paisalo.in
रायकोट	श्री अमर सिंह	7251888408	—	—	Raikotjlg @paisalo.in
पोंटासाहिब	श्री परविंदर पँवार	6395274257	—	—	Paonta @paisalo.in
अवागढ़	श्री मनोज कुमार चौबे	7070410230	—	—	Awagarh @paisalo.in
मशरख, बिहार	श्री जितेन्द्र सिंह	7302659171	—	—	Mashrakh @paisalo.in
खराड़	श्री योगेन्द्र चौहान	7617563978	—	—	Khararjlg @paisalo.in
चमकौर साहिब	श्री थान सिंह	7617577358	—	—	Chamkaurjlg @paisalo.in
दानापुर, पटना	श्री सुनील ठाकुर	9264937066	—	—	Danapur @paisalo.in
फ़ीरोज़ाबाद	श्री राजकुमार सिंह	7985892797	—	—	Firozabad @paisalo.in

छर्रा, अलीगढ़	श्री अजय कुमार	7302984418	—	—	Charra @paisalo.in
वाराणसी	श्री विवेक कुमार	7905453317	—	—	Varanasi @paisalo.in
रोहतक	श्री नीरज सैनी	7617563935	—	—	Rohtak @paisalo.in
पिपराइच, पटना	श्री विनय	7617577353	—	—	pipraich @paisalo.in

- शिकायत निवारण अधिकारी :

पद	शिकायत निवारण अधिकारी
नाम	श्री अनुराग सिन्हा
पता	101, सी0एस0सी0, पॉकेट–52, सी0आर0पार्क0 पुलिस स्टेशन के पास, नई दिल्ली–11009
मोबाइल नम्बर	09837727603
फोन नम्बर	011–43518888
फैक्स नम्बर	01143518816
ईमेल आई डी	anurag.sinha@paisalo.in

- कम्पनी अपने सभी कार्यालयों शाखाओं पर जहाँ कार्य होता है, शिकायत निवारण अधिकारी के सम्पर्क विवरण (यथा– फोन नम्बर, ईमेल आई डी, मोबाइल नम्बर) को प्रदर्शित करेगी। जिन्हें आमजन द्वारा शिकायत निवारण के लिये सम्पर्क किया जा सकता है।
- यदि शिकायत का निवारण एक माह के अन्तर्गत नहीं होता है तो ग्राहक निम्न विवरण के अनुसार दिये गये पते पर प्रमारी अधिकारी को अपील कर सकता है :

अधिकारी तथा पद	प्रबन्धक, गैर बैंकिंग निरीक्षण विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक
पता	6 संसद मार्ग, आरबीआई भवन, पोस्टबाक्स न 123, नई दिल्ली–110001
फोन नम्बर	01123713672
फैक्स नम्बर	01123713672
टेलेक्स नम्बर	03166361

7. ऋणी से ली जाने वाली ब्याज के नियम

- ब्याज दर तथा सेवा प्रमार व अन्य प्रभार के निर्धारण के लिये कम्पनी ने समुचित आन्तरिक प्रक्रिया तथा नियम निर्धारित किये हैं।
- कम्पनी ने विविध कारकों जैसे– निधि की लागत, मार्जिन, जोखिम आदि का संज्ञान लेते हुए ब्याज प्रतिमान निर्धारित किये हैं तथा सुविधाओं और ऋण पर तदनुसार ब्याज दर चार्ज की जाती है। कम्पनी द्वारा विविध प्रकार के ऋणियों के लिये श्रेणीवार जोखिम औचित्य के अनुसार विविध प्रकार की ब्याज दर चार्ज की जाती है।
- मगर जिस समय के लिए राशि अतिदेय रहती है उसके लिये दण्डात्मक प्रभार की दर तीन प्रतिशत प्रतिमाह, मासिक चक्रवृद्धि (जो पूर्व में रु॰ 2/– प्रति हज़ार प्रतिदिन या कम्पनी द्वारा उक्त अधिक निर्धारित दर जिसे विविध कारणों से कम्पनी द्वारा संशोधित किया गया है) होगी। यह दर जब तक कि विशिष्ट रूप से इसका उल्लेख न किया जाये सभी प्रकार के ऋणों पर प्रभावी है। यहाँ यह उल्लेख करना उचित होगा कि चूक के समय की अतिदेय राशि पर सामान्य ब्याज दर लागू नहीं होगी जहाँ दण्डात्मक प्रभार लागू है।

- जहाँ स्थिर दर पर ऋण पर ब्याज लगायी जाती है वहाँ ब्याज की गणना केस बुक करते समय ही ब्याज को ऋण राशि में जोड़कर किश्तों का निर्धारण किया जाता है। इसलिये ऐसी ब्याज सहित ऋण वाली राशि मूल राशि का स्वरूप ले लेती है इसलिये इस पर और ब्याज नहीं लगाई जा सकती। उस स्थिति में कम्पनी को होने वाले ब्याज के वित्तीय नुकसान की भरपाई का एकमात्र विकल्प दण्डात्मक शुल्क लगाना ही रह जाता है। जब दण्डात्मक ब्याज वसूली जाती है तो फिर भुगतान में चूक या देरी के समय के लिये कोई और ब्याज नहीं लगाई जाती है।
- एक स्थिर समय के लिये एकमुश्त भुगतान वाले ऋणों पर ब्याज का निर्धारण तय शर्तों के अनुरूप होता है। लेकिन यहाँ भी चूक या देरी के लिये जब दण्डात्मक ब्याज लगायी जाती है तो यहाँ भी देरी या चूक वाले समय के लिये केवल दण्डात्मक ब्याज ही वसूली जाती है तथा उस पर और ब्याज नहीं लगाई जाती है।
- जोखिम वर्गीकरण के लिये आन्तरिक साख वर्ग मॉडल अंगीकार किया गया है जिसका ब्याज दर निर्धारित करते समय ख्याल रखा जाता है।
- खाते पर लगाये जाना वाला ब्याज वार्षिक आधार पर भी उल्लेख किया जाता है।
- इसे कम्पनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जायेगा तथा सम्बन्धित समाचार पत्रों में भी प्रकाशित किया जायेगा और जब कभी भी ब्याज दरों में कोई परिवर्तन किया जाता है तो इसे नियमित रूप से वेबसाइट पर अद्यतन किया जायेगा तथा समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जायेगा।
- गैरबैंकिग वित्तीय संस्थानों द्वारा वित्तपोषित वाहनों के अधिग्रहण पर स्पष्टीकरण (परिपत्र सं॰ 139 दिनांक 24.04.2009 द्वारा जारी) वर्तमान में कम्पनी वाहनों का वित्तपोषण नहीं कर रही है इसलिये ये दिशानिर्देश लागू नहीं होते।

इस संहिता का पुनरीक्षण निदेशक मंडल द्वारा समय–समय पर किया जायेगा तथा पारदर्शी तरीके से निरंतर अद्यतन किया जायेगा।