

# PURSHOTTAM INVESTOFIN LIMITED

Regd. Off: L-7, Menz Floor, Greenpark Extension, New Delhi -110016

Ph No. 011-46067802 CIN: L65910DL1988PLC033799 GSTIN: 07AAACD0419K1ZX

Email ID: [purshottaminvestofin@gmail.com](mailto:purshottaminvestofin@gmail.com)

Website: [www.purshottaminvestofin.in](http://www.purshottaminvestofin.in)

## निष्पक्ष व्यवहार संहिता

### निष्पक्ष व्यवहार संहिता के उद्देश्य

यह संहिता निम्नलिखित उद्देश्यों के लिए विकसित की गई है:

1. ग्राहकों के साथ व्यवहार में मानक निर्धारित करके अच्छे, निष्पक्ष और विश्वसनीय व्यवहार को बढ़ावा देना;
2. कंपनी के ग्राहकों के साथ व्यवहार में पारदर्शिता सुनिश्चित करना;
3. वसूली से संबंधित मामलों में कानूनी मानकों के अनुपालन को सुनिश्चित करना;
4. ग्राहकों को यह समझने में सक्षम करना कि वे कंपनी द्वारा पेश की जाने वाली सेवाओं से क्या उम्मीद कर सकते हैं;
5. प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों के साथ तालमेल रखना और उच्चतर संचालन मानकों की प्राप्ति के लिए प्रयास करना;
6. ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को मजबूत करना।

### एनबीएफसी के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश

A (i) ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- a. ग्राहक/उधारकर्ता को सभी संचार उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा या स्थानीय भाषा में होने चाहिए।
- b. ऋण आवेदन पत्र में उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए, ताकि अन्य एनबीएफसी/बैंकों द्वारा पेश की जाने वाली शर्तों और शर्तों की तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होना चाहिए।
- c. पीआईएल को सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देने की प्रणाली तैयार करनी चाहिए। पसंदीदा, पावती में ऋण आवेदनों की समय सीमा का उल्लेख भी किया जाना चाहिए।
- d. कंपनी से सुविधाओं का लाभ उठाने में रुचि रखने वाले ग्राहकों को सुविधाओं के आवेदन पत्र को पूरी तरह से भरना चाहिए और इसे कंपनी को जमा करना चाहिए;

(ii) ऋण मूल्यांकन और शर्तें/शर्तें

(a) प्राप्त आवेदन की तुरंत पावती कंपनी द्वारा दी जाएगी और सुविधा की मंजूरी के लिए प्रसंस्करण किया जाएगा। कंपनी सभी जमा किए गए दस्तावेजों और प्रदान की गई जानकारी का विचार करेगी, ग्राहक की क्रेडिट योग्यता की जांच करेगी और अपने विवेक से प्रस्ताव का मूल्यांकन करेगी और 1 महीने के भीतर सुविधा प्रदान करेगी। यदि कंपनी प्रस्ताव को व्यवहारिक नहीं पाती है, तो यह प्रस्ताव की अस्वीकृति की सूचना आवेदक को देगी।

(b) कंपनी उन ग्राहकों को लिखित रूप में सूचित करेगी जिनकी सुविधाओं को देय परिश्रम के बाद मंजूरी दी गई है, निम्नलिखित के बारे में:

वित्त पोषित राशि

सुविधा के वितरण के लिए जमा करने वाले दस्तावेज

ब्याज दर, वार्षिक ब्याज दर सहित

पेश की जाने वाली सुरक्षा का विवरण  
पुनर्भुगतान अनुसूची  
विलंबित भुगतान पर दंड ब्याज  
पूर्व-भुगतान प्रीमियम/शुल्क  
वितरण के लिए गारंटर और सह-आवेदक द्वारा निष्पादित किए जाने वाले दस्तावेज  
अन्य शर्तें और शर्तें

(c) पेशकश/मंजूरी पत्र की प्रति को स्वीकार करना होगा। ग्राहक को कंपनी को पेशकश/मंजूरी पत्र की प्रति जमा करनी होगी, जिसे उन्होंने स्वीकृति के प्रतीक के रूप में अनुमोदित किया है।

(d) यदि समझौता/अन्य दस्तावेज स्थानीय भाषा के अलावा किसी अन्य भाषा में लिखा गया है, तो ग्राहक को ऐसे समझौते/दस्तावेज पर हस्ताक्षर करने से पहले स्थानीय भाषा या उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में समझौते की शर्तों और शर्तों की व्याख्या की जाएगी। अनुवादक भी हस्ताक्षर करेंगे कि उन्होंने ग्राहक को समझौते की सभी शर्तों और शर्तों की व्याख्या की है।

(e) कंपनी ऋण समझौते में विलंबित भुगतान के लिए दंड ब्याज को बोल्ड अक्षरों में उल्लेख करेगी।

(f) कंपनी ऋण समझौते की प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उद्धृत सभी प्रतिलिपियों की प्रति सभी उधारकर्ताओं को ऋण की मंजूरी/वितरण के समय देगी।

(g) पीआईएल उधारकर्ता को लिखित रूप में सूचित करेगा, जैसा कि उधारकर्ता द्वारा समझा जाता है, मंजूरी पत्र, इरादे का पत्र या अन्यथा, मंजूर की गई ऋण राशि के साथ-साथ वार्षिक ब्याज दर और इसके अनुप्रयोग की विधि सहित शर्तों और शर्तों के बारे में। इसके अलावा, पीआईएल ऋण समझौते में विलंबित भुगतान/पुनर्भुगतान के लिए दंड ब्याज को बोल्ड अक्षरों में उल्लेख करेगी।

(h) पीआईएल उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में ऋण समझौते की प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उद्धृत सभी प्रतिलिपियों की प्रति सभी उधारकर्ताओं को ऋण की मंजूरी/वितरण के समय देगी, ताकि उधारकर्ताओं के साथ किसी भी विवाद से बचा जा सके जो ऋण देने की शर्तों और शर्तों से संबंधित हैं।

(iii) ऋण का वितरण, जिसमें शर्तों और शर्तों में परिवर्तन शामिल है

(a) पीआईएल उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किसी भी परिवर्तन की सूचना देगा, जिसमें वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं, और यह सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्य में प्रभावी होंगे। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जानी चाहिए।

(b) समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस बुलाने/तेज करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुसार होना चाहिए।

(c) पीआईएल सभी सुरक्षाओं को सभी बकाया राशि के भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर जारी करेगी, किसी भी वैध अधिकार या दावे के लिए जो कि उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है। यदि ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसकी सूचना दी जाएगी जिसमें शेष दावों और शर्तों के बारे में विस्तार से जानकारी होगी जिनके तहत पीआईएल को सुरक्षा को तब तक बनाए रखने का अधिकार है जब तक कि संबंधित दावा निपटाया या भुगतान नहीं किया जाता है।

(iv) ऋण खातों में दंड शुल्क: दंड शुल्क पर नीति के अनुसार

(v) कंपनी द्वारा शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाएं

कंपनी शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाएं प्रदान करने में भेदभाव नहीं करेगी, जो विकलांगता के आधार पर हो। कंपनी की सभी शाखाएं ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यवसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने में सभी संभव सहायता प्रदान करेंगी।

(vi) जिम्मेदार उधार व्यवहार - व्यक्तिगत ऋण के पूर्ण भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की रिहाई

a) चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की रिहाई

i. कंपनी ऋण खाते के पूर्ण भुगतान/निपटान के 30 दिनों के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री में दर्ज शुल्क को हटा देगी।

ii. उधारकर्ता को विकल्प दिया जाएगा कि वह मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को या तो उस बैंकिंग आउटलेट/शाखा से एकत्र कर सकता है जहां ऋण खाता सेवित किया गया था या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय में जहां दस्तावेज उपलब्ध हों, जैसा कि उनकी पसंद हो।

iii. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय सीमा और स्थान ऋण स्वीकृति पत्रों में उल्लिखित किया जाएगा जो प्रभावी तिथि के बाद जारी किए गए हैं।

iv. एकल उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु जैसी आकस्मिक घटना को संबोधित करने के लिए, कंपनी के पास मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को कानूनी वारिसों को वापस करने की प्रक्रिया होगी। यह प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।

b) चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की रिहाई में देरी के लिए मुआवजा

i. यदि मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में या ऋण के पूर्ण भुगतान/निपटान के 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री में शुल्क संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में देरी होती है, तो कंपनी उधारकर्ता को देरी के कारणों की सूचना देगी। यदि देरी कंपनी के कारण है, तो यह उधारकर्ता को प्रतिदिन ₹5,000 की दर से मुआवजा देगी।

ii. यदि मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को खो दिया जाता है या नुकसान पहुंचाया जाता है, तो कंपनी उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की दोहरी/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और संबंधित लागतों को वहन करेगी, साथ ही साथ उपरोक्त खंड (i) में इंगित मुआवजा का भुगतान करेगी। हालांकि, ऐसे मामलों में, कंपनी को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए अतिरिक्त 30 दिनों का समय मिलेगा और देरी से जुड़ा जुर्माना इसके बाद से गणना की जाएगी (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद)।

iii. इन निर्देशों के तहत प्रदान किया गया मुआवजा उधारकर्ता के किसी भी लागू कानून के अनुसार किसी भी अन्य मुआवजा प्राप्त करने के अधिकार के बिना नहीं होगा।

(vii) समान मासिक किश्त (ईएमआई) पर आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर तैरती ब्याज दर का रीसेट

a) ईएमआई आधारित तैरती ब्याज दर वाले व्यक्तिगत ऋणों की मंजूरी के समय, कंपनी को उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता को ध्यान में रखना आवश्यक है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ब्याज दरों में संभावित वृद्धि के मामले में किश्त अवधि के विस्तार और/या ईएमआई में वृद्धि के लिए पर्याप्त हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध है।

एनबीएफसी को निम्नलिखित आवश्यकताओं को पूरा करने वाले एक उपयुक्त नीति ढांचे को लागू करने और उसका पालन करने की सलाह दी जाती है:

i. मंजूरी के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को स्पष्ट रूप से सूचित करेगी कि ब्याज दर में परिवर्तन का ऋण पर क्या प्रभाव पड़ सकता है, जिससे ईएमआई और/या किश्त अवधि में परिवर्तन हो सकता है या दोनों। इसके बाद, उपरोक्त के कारण ईएमआई/किश्त अवधि में वृद्धि या दोनों के बारे में उधारकर्ता को तुरंत उपयुक्त चैनलों के माध्यम से सूचित किया जाएगा।

ii. ब्याज दरों के रीसेट के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को अपनी बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगी। नीति में अंतर अलिया, ऋण की किश्त अवधि के दौरान उधारकर्ता को स्विच करने की अनुमति देने वाली संख्या को निर्दिष्ट करता है।

iii. उधारकर्ताओं को भी विकल्प दिया जाएगा:

(a) ईएमआई में वृद्धि या किश्त अवधि के विस्तार या दोनों विकल्पों के संयोजन के लिए;

(b) ऋण की किश्त अवधि के दौरान किसी भी बिंदु पर आंशिक रूप से या पूरी तरह से पूर्व-भुगतान करने के लिए;

पूर्व-भुगतान शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना लगाना मौजूदा निर्देशों के अधीन होगा।

iv. तैरती से निश्चित दर पर ऋण के स्विचिंग के लिए सभी लागू शुल्क और किसी भी अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागतें जो उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग से संबंधित हैं, स्पष्ट रूप से मंजूरी पत्र में और समय-समय पर कंपनी द्वारा ऐसे शुल्क/लागतों की समीक्षा के समय प्रकट की जाएंगी।

v. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि तैरती ब्याज दर वाले ऋण की किश्त अवधि का विस्तार नकारात्मक अमोर्टिकेशन का कारण नहीं बनेगा।

vi. कंपनी उधारकर्ताओं को उपयुक्त चैनलों के माध्यम से प्रत्येक तिमाही के अंत में एक बयान साझा करेगी/सुलभ कराएगी, जिसमें निम्नलिखित को कम से कम सूचीबद्ध किया जाएगा:

अभी तक वसूल की गई मूल राशि और ब्याज

ईएमआई राशि

शेष ईएमआई की संख्या

समग्र ऋण अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर)

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि बयान सरल और उधारकर्ता द्वारा आसानी से समझा जा सके। समान मासिक किश्त ऋणों के अलावा, ये निर्देश समान रूप से लागू होंगे, म्यूटेटिस म्यूटेंडिस, विभिन्न आवृत्तियों पर आधारित सभी समान किश्त आधारित ऋणों पर।

(viii) वित्तपोषित वाहनों की पुनः प्राप्ति

कंपनी उधारकर्ता के साथ ऋण समझौते में पुनः प्राप्ति खंड शामिल करेगी जो कानूनी रूप से लागू होगी। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, ऋण समझौते की शर्तें और शर्तें निम्नलिखित के संबंध में प्रावधान भी शामिल करेंगी:

(ए) कब्जा लेने से पहले की नोटिस अवधि;

(बी) ऐसी परिस्थितियाँ जिनके तहत नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है;

(सी) सुरक्षा के कब्जे की प्रक्रिया;

(डी) उधारकर्ता को ऋण के पुनर्भुगतान के लिए अंतिम मौका देने का प्रावधान, संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले;

(ई) उधारकर्ता को पुनः प्राप्ति देने की प्रक्रिया; और

(एफ) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

ऐसी शर्तों और शर्तों की एक प्रति उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाएगी।

(ix) सोने के गहनों के प्रतिकूल ऋण देना

व्यक्तियों को सोने के गहनों के प्रतिकूल ऋण देने के लिए, कंपनी निम्नलिखित को अपनाएगी, जो सामान्य दिशानिर्देशों के अलावा हैं। कंपनी सोने के खिलाफ ऋण देने के लिए एक बोर्ड-अनुमोदित नीति को लागू करेगी जो अंतर अलिया, निम्नलिखित को शामिल करेगी:

i. यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम कि आरबीआई द्वारा निर्धारित केवाईसी दिशानिर्देशों का पालन किया जाता है और ऋण देने से पहले ग्राहक के बारे में पर्याप्त जांच की जाती है।

ii. प्राप्त गहनों के लिए उचित मूल्यांकन प्रक्रिया।

iii. सोने के गहनों की मालिकता की जांच करने के लिए आंतरिक प्रणाली।

iv. गहनों को सुरक्षित रूप से रखने के लिए पर्याप्त प्रणाली, प्रणालियों की नियमित समीक्षा, संबंधित कर्मचारियों को प्रशिक्षण और आंतरिक ऑडिटर द्वारा नियमित निरीक्षण यह सुनिश्चित करने के लिए कि प्रक्रियाएं सख्ती से पालन की जाती हैं। सोने के गहनों के प्रतिकूल ऋण उन शाखाओं द्वारा नहीं दिए जाएंगे जिनके पास गहनों को रखने के लिए उपयुक्त सुविधा नहीं है।

v. गिरवी रखे गए गहनों का बीमा किया जाएगा।

vi. गैर-भुगतान के मामले में गहनों की नीलामी के संबंध में नीति पारदर्शी और पर्याप्त होगी। नीलामी तिथि से पहले उधारकर्ता को पूर्व सूचना दी जाएगी। यह नीलामी प्रक्रिया को भी निर्धारित करेगी जिसका पालन किया जाएगा। कोई भी हितों का टकराव नहीं होगा और नीलामी प्रक्रिया यह सुनिश्चित करेगी कि नीलामी के दौरान सभी लेनदेन में संबंधित कंपनियों और संबंधित इकाइयों सहित हाथ की लंबाई का संबंध है।

vii. नीलामी की घोषणा कम से कम 2 समाचार पत्रों में विज्ञापन जारी करके सार्वजनिक रूप से की जाएगी, जिनमें से एक स्थानीय भाषा में और दूसरा राष्ट्रीय दैनिक समाचार पत्र में होगा।

viii. कंपनी नीलामी में भाग नहीं लेगी।

ix. सोने की गिरवी रखी गई संपत्ति को केवल बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीलामीकर्ताओं के माध्यम से ही नीलाम की जाएगी।

x. नीति में धोखाधड़ी से निपटने के लिए स्थापित की जाने वाली प्रणालियों और प्रक्रियाओं को भी शामिल किया जाएगा, जिसमें मोबिलाइजेशन, एक्जीक्यूशन और अप्रूवल के कार्यों का पृथक्करण शामिल है।

xi. सोने के खिलाफ ऋण देने के लिए ऋण समझौता नीलामी प्रक्रिया के विवरण का खुलासा भी करेगा।

(x) सामान्य

(a) पीआईएल ऋण समझौते की शर्तों और शर्तों में निर्धारित उद्देश्यों के अलावा उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगा (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले नहीं बताई गई नई जानकारी उधारदाता के ध्यान में नहीं आई हो)।

(b) उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, पीआईएल की सहमति या असहमति अर्थात् यदि कोई आपत्ति है, तो अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा हस्तांतरण पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार कानून के अनुसार होगा।

(c) ऋण की वसूली के मामले में, पीआईएल अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा, जैसे कि उधारकर्ताओं को अजीब समय पर परेशान करना, ऋण वसूली के लिए मांसपेशियों की शक्ति का उपयोग करना आदि। उधारकर्ताओं की शिकायतों में कंपनी के कर्मचारियों के अशिष्ट व्यवहार का भी उल्लेख किया गया है, पीआईएल यह सुनिश्चित करेगा कि उनके कर्मचारियों को उधारकर्ताओं/ग्राहकों के साथ उपयुक्त तरीके से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

(xi) कंपनी इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों का समाधान सुनिश्चित करने के लिए संगठन के भीतर शिकायत निवारण तंत्र को निर्धारित करेगी, यह सुनिश्चित करते हुए कि उधार देने वाले संस्थानों के कार्यकर्ताओं के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना जाए और निपटाया जाए। निदेशक मंडल नियमित अंतराल पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता की अनुपालना और शिकायत निवारण तंत्र के कार्य की समीक्षा करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट निदेशक मंडल को नियमित अंतराल पर प्रस्तुत की जा सकती है, जैसा कि इसे निर्धारित किया जा सकता है। पीआईएल ने अपनी शिकायतों के निवारण के लिए कंपनी के मुख्य वित्तीय अधिकारी को नोडल अधिकारी नियुक्त किया है। यदि कोई उधारकर्ता/ग्राहक संगठन के भीतर मामले को बढ़ाना चाहता है, तो मामले को कंपनी के प्रबंध निदेशक के पास भेजा जा सकता है। यदि शिकायत/विवाद का निवारण नोडल अधिकारी/प्रबंध निदेशक के पास संदर्भित होने की तारीख से एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक/उधारकर्ता भारतीय रिज़र्व बैंक के बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के दिल्ली क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है।

(xii) पीआईएल निम्नलिखित जानकारी को अपने मुख्यालय/व्यवसाय लेन-देन के स्थानों पर अपने ग्राहकों के लाभ के लिए प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा:

- शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल पता) जिससे सार्वजनिक कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क किया जा सकता है।

- यदि शिकायत/विवाद का समाधान एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक भारतीय रिज़र्व बैंक के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी (पूर्ण संपर्क विवरण) से अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है।

संक्षेप में, सार्वजनिक नोटिस का उद्देश्य ग्राहकों को कंपनी द्वारा अपनाई गई शिकायत निवारण तंत्र को उजागर करना है, साथ ही शिकायत निवारण अधिकारी और भारतीय रिज़र्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय के विवरण शामिल हैं।

(xiii) निष्पक्ष व्यवहार संहिता (जो स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होनी चाहिए) आरबीआई के दिशानिर्देशों के आधार पर। पीआईएल के पास निष्पक्ष व्यवहार संहिता का मसौदा तैयार करने की स्वतंत्रता होगी, दिशानिर्देशों के दायरे को बढ़ाने के लिए लेकिन आरबीआई के दिशानिर्देशों में निहित भावना को किसी भी तरह से त्यागने के बिना। यह जानकारी विभिन्न हितधारकों के लिए उनकी वेबसाइट पर, यदि कोई हो, लगाई जानी चाहिए।

(xiv) अत्यधिक ब्याज दर का नियमन

(a) पीआईएल के निदेशक मंडल को ब्याज दर मॉडल अपनाना चाहिए जिसमें प्रासंगिक कारकों जैसे कि फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि को ध्यान में रखा जाता है और ऋण और अग्रिम के लिए ब्याज दर निर्धारित की जाती है। ब्याज दर और जोखिम के स्तरीकरण के लिए दृष्टिकोण और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं

को अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के तर्क को आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को बताया जाना चाहिए और स्पष्ट रूप से स्वीकृति पत्र/इराद के पत्र में संवाद किया जाना चाहिए।

(b) ब्याज दर और जोखिम के स्तरीकरण के लिए दृष्टिकोण को कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाना चाहिए या प्रासंगिक समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाना चाहिए। वेबसाइट में प्रकाशित जानकारी या अन्यथा प्रकाशित की जाने वाली जानकारी को ब्याज दर में परिवर्तन होने पर अपडेट किया जाना चाहिए।

(c) ब्याज दर को वार्षिक रूप में भी सूचित किया जाना चाहिए ताकि उधारकर्ता को पता चले कि खाते में कौन सी दरें वसूल की जाएंगी।

(xv) अत्यधिक ब्याज दर वसूलने की शिकायतें

पीआईएल के बोर्ड को ब्याज दरों का निर्धारण और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के संबंध में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करना चाहिए। इस संबंध में, ऋण की शर्तों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में निष्पक्ष व्यवहार संहिता में दिए गए दिशानिर्देशों को ध्यान में रखना होगा।

नोडल अधिकारी  
मुख्य वित्तीय अधिकारी  
पुरुषोत्तम इनवेस्टोफिन लिमिटेड  
एल-7, मेंज फ्लोर, ग्रीन पार्क एक्सटेंशन,  
नई दिल्ली - 110016  
फोन: 011-46067801

अपीलीय प्राधिकरण  
(1) प्रबंध निदेशक  
पुरुषोत्तम इनवेस्टोफिन लिमिटेड  
एल-7, मेंज फ्लोर, ग्रीन पार्क एक्सटेंशन,  
नई दिल्ली - 110016  
फोन: 011-46067802

(2) महाप्रबंधक - प्रभारी, डीएनबीएस  
भारतीय रिज़र्व बैंक  
6, संसद मार्ग  
नई दिल्ली - 110001  
फोन: 91-11-23714456