



उचित व्यवहार संहिता

कैपिटल इंडिया होम लोन्स लिमिटेड

### संस्करण नियंत्रण तालिका

दस्तावेज संस्करण	उचित व्यवहार संहिता ३.०
जारी करने की तारीख	फरवरी ११, २०१९
संशोधन तारीख	फरवरी ७, २०२३
प्रभावी तारीख	फरवरी ७, २०२३
द्वारा तैयार:	मुख्य परिचालन अधिकारी
द्वारा अनुमोदित:	बोर्ड

## १. उद्देश्य

१.१ कैपिटल इंडिया होम लोन्स लिमिटेड (इसके बाद "सीआयएचएल" या "कंपनी" के रूप में उल्लेखित किया गया है) एक आवास वित्त कंपनी है, जो नैशनल हाउसिंग बैंक (आगे "एनएचबी" के रूप में उल्लेखित किया गया है) द्वारा विनियमित है और यह उस वित्तीय प्रणाली का हिस्सा है जो आवास ऋण प्रदान करके आर्थिक विकास में योगदान देता है। हमारे ग्राहकों और हमारे सहयोगी के लिए पारदर्शी लेनदेन प्रदान करने के लिए कंपनी का प्रयास रहेगा। सीआयएचएल ने एनएचबी की सिफारिशों के अनुरूप "उचित व्यवहार दिशानिर्देशों" को अपनाया है ताकि व्यवसाय प्रथाओं में कॉर्पोरेट प्रशासन और पारदर्शिता के उच्चतम स्तर को सुनिश्चित किया जा सके। निम्नलिखित को शामिल करने के उद्देश्य से सीआयएचएल के उचित व्यवहार संहिता को रूपांकित किया गया है:

- (ए) ग्राहक/पक्षकार व्यवहार में कम से कम मानकों को निर्धारित करके अच्छे और उचित व्यवहार को बढ़ावा देना;
- (बी) ग्राहक/पक्षकार को उत्पाद और सेवाओं की स्पष्ट समझ प्रदान करने के लिए सर्वोच्च स्तर की पारदर्शिता बनाना;
- (सी) बाजार और प्रतिस्पर्धा का पालन करते हुए कार्य के उच्च मानकों को प्राप्त करना;
- (डी) हमारे ग्राहकों/पक्षकारों के साथ सदैव उचित एवं विनम्रतापूर्ण रूप से व्यवहार करने हेतु;
- (इ) आवास वित्त प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देने हेतु।

## १.२ संहिता का अनुप्रयोग

इस संहिता के सभी भाग सीआयएचएल द्वारा काउंटर, फोन, डाक, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों, इंटरनेट, या किसी अन्य माध्यम से प्रदान किए गए सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होते हैं।

## २. उचित और पारदर्शिता से काम करना

सीआयएचएल निम्नलिखित को सुनिश्चित करते हुए ग्राहकों के साथ सभी लेनदेनों में उचित एवं यथोचित रूप से व्यवहार करेगा:

(ए) हमारे द्वारा प्रदान किए जानेवाले उत्पादों और सेवाओं में इस संहिता के दायित्वों और मानकों को हमेशा हमारे कर्मचारियों द्वारा अपनाई जानेवाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं के साथ पूरा किया जाता है।

(बी) हमारे उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का अक्षरशः एवं पूर्ण रूप से पालन करते हैं।

(सी) ग्राहकों के साथ हमारे व्यवहार ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हैं।

(डी) सीआयएचएल ऋण आवेदन की प्रक्रिया करने के लिए देय शुल्क/प्रभारों के बारे में समस्त जानकारी उधारकर्ता को पारदर्शी रूप से प्रकट करेगा, यदि ऋण राशि स्वीकृत/वितरित नहीं की जाती है, वापसी योग्य शुल्क राशि, पूर्व भुगतान के विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, देरी से चुकौती के लिए जुर्माना आदि यदि कोई हो, यदि किसी ऋण को फिक्स्ड से फ्लोटिंग दरों या इसके विपरीत बदलने के लिए कोई रूपांतरण शुल्क, किसी भी ब्याज दर को बदलने के लिए उपनियम की मौजूदगी और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है (और/या कोई अन्य "सभी लागत" जिसमें ऋण आवेदन की प्रक्रिया/स्वीकृति में पारदर्शी तरीके से शामिल सभी शुल्क)।

## ३. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

(ए) सीआयएचएल सुनिश्चित करेगा कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट है, और भ्रामक नहीं है।

(बी) किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में किसी भी विज्ञापन में जो किसी सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और ब्याज दर के संदर्भ में होता है, तब सीआयएचएल को यह बताना होगा कि क्या अन्य देय शुल्क और प्रभार लागू होंगे और यह भी बताना होगा कि इस हेतु अनुरोध पर प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण उपलब्ध है।

(सी) सीआयएचएल अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर के; टेलीफोन या हेल्पलाइन द्वारा; कंपनी की वेबसाइट पर; पदांकित कर्मचारियों/सहायता डेस्क के माध्यम से; या सेवा गाइड/टैरिफ अनुसूची प्रदान करके ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और प्रभारों के बारे में जानकारी प्रदान करेगा।

(डी) यदि सीआयएचएल समर्थन सेवाएं प्रदान करने के लिए किसी तीसरे पक्ष की सेवाओं का उपयोग करता है, तो यह सुनिश्चित करेगा कि ऐसा तीसरा पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि कोई मौजूद हो) को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालता है जैसा सीआयएचएल संभालता है।

(ई) समय-समय पर, सीआयएचएल ग्राहकों को उनके द्वारा उपयोग किए जाने वाले उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं या अन्य उत्पाद प्रचार प्रस्तावों के बारे में बता सकता है, बशर्ते कि ग्राहक की सहमति (डाक द्वारा, ग्राहक सेवा नंबर के माध्यम से या कंपनी की वेबसाइट पर दर्ज करके) प्राप्त हो गई हो।

(एफ) सीआयएचएल के पास उनके डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक निर्धारित व्यवहार संहिता है जिनकी सेवाओं का बाजार उत्पादों / सेवाओं के लिए लाभ हो सकता है।

## ४. ऋण

### ४.१ ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

(ए) ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है। ऋण आवेदन पत्र में दस्तावेजों की एक सूची दर्शायी जाती है जिसे आवेदन पत्र के साथ जमा किया जाना चाहिए।

(बी) सीआयएचएल के पास सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देने की एक प्रक्रिया है।

#### ४.२ ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

(ए) आमतौर पर ऋण आवेदन की प्रक्रिया करने के लिए जो भी आवश्यक होता है वह सभी आवेदन के समय एकत्र कर लिया जाएगा। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होगी तो ग्राहक से फिर से संपर्क किया जाएगा।

(बी) सीआयएचएल स्वीकृति पत्र के माध्यम से वार्षिक ब्याज दर, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क सहित स्वीकृत ऋण राशि और सभी नियमों और शर्तों के बारे में उधारकर्ता को लिखित रूप में सूचित करता है और अपने रिकॉर्ड में उधारकर्ता की इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति रखता है।

(सी) सीआयएचएल प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौता (लोन एग्रीमेंट) की एक प्रति और ऋण के अनुमोदन/संवितरण पर ऋण समझौते में संदर्भित सभी अनुलग्नकों की प्रतियां प्रदान करता है।

#### ४.३ ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना

यदि सीआयएचएल ग्राहक के ऋण आवेदन की प्रक्रिया करने में असमर्थ है, तो वह ग्राहक को लिखित में सूचित करेगा और इसका कारण बताएगा।

#### ४.४ नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण संवितरण

(ए) संवितरण कार्यक्रम / संवितरण अनुरोध के अनुसार ऋण संवितरित किया जाएगा।

(बी) सीआयएचएल संवितरण कार्यक्रम, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, अग्रिम भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को सूचित करेगा।

(सी) यदि ऐसा परिवर्तन ग्राहक के लिए लाभकारी नहीं है, तो ग्राहक द्वारा अपना खाता बंद/स्विच करने पर सीआयएचएल कोई अतिरिक्त शुल्क नहीं लेगा।

(डी) समझौते के तहत भुगतानों को वापस लेने/तेजी से भुगतान करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों को निष्पादित करने या प्राप्त करने के निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होंगे।

(इ) सीआयएचएल सभी देय राशि के वापसी पर या बकाया ऋण राशि की वसूली पर कोई अन्य कानूनी अधिकार या धारणाधिकार या उधारकर्ता के खिलाफ अन्य दावों से सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, (यदि सेट-ऑफ़ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को पूर्ण विवरण के साथ इसकी सूचना दि जाएगी)।

#### **४.५ जमानतदार**

यदि ऋण लेनेवाले का कोई गारंटर है, तो सीआयएचएल उसे निम्नलिखित के बारे में सूचित करेगा:

(ए) जमानतदार के रूप में उसका दायित्व;

(बी) कंपनी के लिए वह देनदारी की राशि प्रतिबद्ध करेगा/करेगी;

(सी) ऐसी परिस्थितियां जिसके कारण सीआयएचएल उसकी देनदारी का भुगतान करने के लिए बुलाएगा;

(डी) यदि वह जमानतदार के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है तो उस स्थिति में क्या कंपनी के पास कंपनी में उसकी अन्य निधियों का सहारा है;

(इ) क्या जमानतदार के रूप में उसकी देनदारी एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित है या असीमित है; और

(एफ) समय और परिस्थितियाँ जिसमें एक जमानतदार के रूप में उसको देनदारियों से मुक्त किया जाएगा।

(जी) अगर जमानतदार बकाया राशि का भुगतान करने की पर्याप्त क्षमता होने के बावजूद भी लेनदार/ऋणदाता द्वारा की गई मांग का पालन करने से इनकार करता है, तो ऐसे जमानतदार को भी जान-बूझकर दोषी माना जाएगा।

#### ४.६ गोपनीयता

ग्राहक की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय रखा जाएगा (भले ही ग्राहक अब सीआयएचएल ग्राहक न हो) और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा शासित होगा। निम्नलिखित असाधारण मामलों को छोड़कर, सीआयएचएल अपने समूह की अन्य कंपनियों/संगठनों सहित सभी के लिए ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा का खुलासा करेगी:

(ए) यदि जानकारी कानून द्वारा देना आवश्यक है।

(बी) यदि जानकारी का खुलासा जनता के ओर कर्तव्य है।

(सी) यदि सीआयएचएल के हितों के लिए जानकारी देनी की आवश्यकता पड़ती है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए), लेकिन विपणन उद्देश्यों के लिए नहीं प्रदान की जाएगी।

(डी) यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी को प्रकट करने के लिए कहता है, ग्राहक की अनुमति से दी जा सकती है।

(इ) यदि ग्राहकों के बारे में कोई हवाला देने के लिए कहा जाता है, इसे देने से पहले ग्राहक से लिखित में अनुमति प्राप्त की जाएगी।

(एफ) ग्राहक को कंपनी के पास मौजूद व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।

(जी) जब तक ग्राहक द्वारा प्राधिकृत न किया जाए, कंपनी मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगी।

#### ४.७ पत संदर्भ एजेंसी



(ए) यदि ग्राहक का विवरण पत संदर्भ एजेंसी को दिया जाता है तो ग्राहक को इसकी सूचना देनी चाहिए।

(बी) कंपनी ग्राहक के व्यक्तिगत ऋणों के बारे में पत संदर्भ एजेंसी को जानकारी प्रदान कर सकती है जिन पर ग्राहक का बकाया है यदि:

- i. कोई ग्राहक भुगतान में पीछे है;
- ii. बकाया राशि पर विवाद नहीं है; और
- iii. कंपनी की आधिकारिक मांग के बाद ग्राहक ने ऐसा कोई प्रस्ताव नहीं दिया है जो कंपनी को उसके कर्ज का भुगतान करने के लिए संतुष्ट करता हो।

(सी) इन मामलों में, कंपनी को ग्राहक को लिखित रूप में सूचित करना होगा कि वे ग्राहक के बकाया ऋणों के बारे में पत संदर्भ एजेंसी को जानकारी देने की योजना बना रहे हैं।

(डी) सीआयएचएल पत संदर्भ एजेंसी को ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी दे सकता है यदि ग्राहक ने उन्हें ऐसा करने की अनुमति दी है।

(इ) पत संदर्भ एजेंसी को दी गई जानकारी की एक प्रति सीआयएचएल के द्वारा ग्राहक को दी जाएगी, यदि ग्राहक के द्वारा इसकी मांग की जाती है।

#### **४.८ बकाया राशि की वसूली**

४.८.१ जब भी ऋण दिया जाता है, तब सीआयएचएल भुगतान प्रक्रिया की राशि, अवधि और भुगतान की अवधि के बारे में ग्राहक को सूचित करेगी। चूक की स्थिति में, बकाया राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक निर्धारित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत मुलाकात करके याद दिलाया जाएगा और/या सुरक्षा, यदि कोई हो, को वापस लिया जाएगा।

४.८.२ सीआयएचएल की ऋण वसूली प्रथाएँ शिष्टाचार, उचित व्यवहार और अनुनय पर आधारित हैं। सीआयएचएल ग्राहकों को देय राशि संबंधी सभी जानकारी प्रदान करेगा और देय राशि भुगतान की पर्याप्त सूचना प्रदान करने का हर संभव प्रयास करेगा।

४.८.३ स्टाफ के सभी सदस्य या कंपनी के ओर से भुगतान एकत्र करने और / या सुरक्षित संग्रह करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन करेगा:

(ए) ग्राहक से आमतौर पर उसकी पसंद के स्थान पर संपर्क किया जाएगा और किसी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में उसके निवास स्थान पर संपर्क किया जाएगा और यदि वह अपने निवास स्थान पर अनुपलब्ध है तब उससे उसके कार्य/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।

(बी) कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और अधिकार, ग्राहक को पहले ही सूचित कर दिया जाएगा।

(सी) ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।

(डी) ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य तरीके से की जाएगी।

(इ) ग्राहक से सुबह ०७:०० से शाम ७:०० बजे के बीच संपर्क किया जाएगा जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या कारोबार की विशेष परिस्थितियों के कारण अन्यथा आवश्यक न हो।

(एफ) सीआयएचएल निश्चित समय या स्थान पर कॉल न करने के ग्राहक के अनुरोध का सम्मान करेगा।

(जी) कॉल का समय और संख्या और बातचीत के विषय को दस्तावेजीकरण किया जाएगा।

(एच) बकाया राशि के संबंध में विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने का प्रयास किया जाएगा।

(आय) बकाया वसूली के लिए ग्राहक के घर जाने के दौरान शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखना चाहिए।

(जे) शोक या अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों जैसे अनुपयुक्त अवसरों पर बकाया राशि लेने के लिए कॉल/मुलाकात करना टाला जाएगा।

## ४.९ शिकायतें और आपत्ति

(ए) सीआयएचएल के पास अपने प्रत्येक कार्यालय में शिकायतों और आपत्तियों को प्राप्त करने, दर्ज करने और निपटान करने की एक प्रणाली और प्रक्रिया है।

(बी) सीआयएचएल के निदेशक मंडलने शिकायत निवारण नीति को अपनाया और अनुमोदित किया है।

(सी) ग्राहक कंपनी की शिकायत निवारण नीति का उसकी वेबसाइट पर उपयोग कर सकते हैं।

(डी) यदि ग्राहक शिकायत करना चाहता/चाहती है, तो उसे सलाह दी जाएगी:

I. इसे कैसे करें?

II. शिकायत कहां की जा सकती है?

III. शिकायत कैसे की जानी चाहिए?

IV. उत्तर की अपेक्षा कब करें?

V. शिकायत निवारण के लिए किससे संपर्क करें?

VI. यदि ग्राहक परिणाम से खुश नहीं है तब क्या करें?

VII. कंपनी के सेवा कर्मचारी ग्राहक के किसी भी प्रश्न में ग्राहक की मदद करेंगे।

(इ) यदि किसी ग्राहक से लिखित शिकायत प्राप्त होती है, तब एक सप्ताह के भीतर पावती/प्रतिक्रिया प्रदान की जाएगी। यदि ग्राहक सेवा नंबर पर शिकायत प्राप्त होती है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित अवधि के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।

(एफ) मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अपना अंतिम जवाब भेजेगी या बताएगी कि उसे जवाब देने के लिए और समय क्यों चाहिए और शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी।

(जी) कंपनी के कार्यालय/शाखाएं और अन्य संपर्क विवरण हमारी वेबसाइट पर प्रदर्शित किए गए हैं।

(एच) यदि ग्राहक सीआयएचएल से समय पर और/या संतोषजनक जवाब प्राप्त नहीं करते हैं तब उस स्थिति में वे अपनी शिकायत निम्नलिखित पते पर एनएचबी को भेज सकते हैं:

**नैशनल हाउसिंग बैंक**

**पंजीकरण और पर्यवेक्षण विभाग (शिकायत निवारण कक्ष)**

**चौथी मंज़िल, कोर ५ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड,**

**नई दिल्ली - ११०००३**

**ई-मेल: [crccell@nhb.org.in](mailto:crccell@nhb.org.in)**

#### **५. सामान्य**

५.१ सीआयएचएल ऋण आवेदन में उनके द्वारा प्रदान किए गए विवरणों को उनके निवास स्थान और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या यदि आवश्यक समझें तो इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से, उनके निवास स्थान और/या व्यावसायिक पतों पर जाकर सत्यापित कर सकता है।

५.२ यदि ग्राहक खातों के लेनदेन की जांच की आवश्यकता है, तो ग्राहक से इस हेतु सहयोग करने के लिए कहा जाएगा और यदि आवश्यकता पड़ती हो, तो पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ सहयोग करने के लिए कहा जाएगा।

५.३ ग्राहक को यह सलाह दी जाएगी कि यदि वह धोखे से काम करता/करती है, तो वह अपने खाते में होने वाली सभी हानियों के लिए जिम्मेदार होगा/होगी, और यह कि यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना कार्य करता/करती है और इसके परिणामस्वरूप नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता/सकती है।

५.४ सीआयएचएल अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में प्रदर्शित करेगा: हिंदी, अंग्रेजी या उचित स्थानीय भाषा।

५.५ सीआयएचएल ऋण देने के मामले में लिंग, जाति, धर्म और शारीरिक अक्षमता के आधार पर भेदभाव नहीं करता है।

५.६ कर्जदार या बैंक/वित्तीय संस्थान से ऋण खाते को हस्तांतरित करने के किसी भी अनुरोध को सामान्य तरीके से संसाधित किया जाएगा।

५.७ सीआयएचएल संहिता का निम्नलिखित तरीकों से प्रचार करेगा:

(ए) संहिता की प्रति मौजूदा और नए ग्राहकों को प्रदान करेगा;

(बी) इस संहिता को काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा अनुरोध पर उपलब्ध किया जाएगा;

(सी) यह संहिता हर एक शाखा और उनकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएगा, और

(डी) यह सुनिश्चित करता है कि उसके कर्मचारियों को संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और इसे व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित किया गया है।

५.८ सीआयएचएल निदेशक मंडल समय-समय पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगा।

५.९ जब भी कोई ऋण प्रदान किया जाता है, तो कंपनी पुनर्भुगतान योजना के माध्यम से राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की अवधि के माध्यम से ग्राहक को चुकौती प्रक्रिया के बारे में बताएगी।

५.१० कंपनी ने एक संकलन नीति बनाई है जिसमें चुकौती प्रक्रिया और वसूली एजेंट को नियुक्त करने के संबंध में दिशानिर्देश शामिल हैं।

५.११ कंपनी और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत हुए आवास ऋण के प्रमुख नियमों और शर्तों को जल्दी और अच्छी तरह से समझने में मदद करने के लिए, कंपनी प्रारूप के अनुसार मामलों में ऐसे ऋणों के एमआईटीसी युक्त एक दस्तावेज प्राप्त करेगी।

५.१२ कंपनी ने एमआईटीसी को उधारकर्ता द्वारा समझी जानेवाली भाषाओं में तैयार किया है और जिसे कंपनी और उधारकर्ता के बीच विधिवत रूप से निष्पादित की गई है।

५.१३ सेवा शुल्क, ब्याज दर, जुर्माना ब्याज (यदि कोई हो), दी जाने वाली सेवाओं, उत्पाद की जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय-सीमा और शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं को प्रदर्शित करना।