



निष्पक्ष व्यवहार संहिता

संस्करण	4.0
मालिक	प्रमुख – संचालन
के द्वारा अनुमोदित	निदेशक मंडल
प्रभावी तिथि	14 मई, 2025

1. परिचय

भारतीय रिज़र्व बैंक (" आरबीआई ") ने मास्टर निर्देश - भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 जारी किए हैं जिसमें गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (" एनबीएफसी ") के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता शामिल है, जिससे एनबीएफसी द्वारा अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय अपनाए जाने वाले निष्पक्ष व्यवसाय और कॉर्पोरेट प्रथाओं के मानक तय किए गए हैं। आरबीआई द्वारा जारी मास्टर निर्देश के अनुपालन में, कैपिटल इंडिया फाइनेंस लिमिटेड, ("कंपनी") ने अपने ग्राहकों (" ग्राहक ") के साथ व्यवहार करते समय कंपनी द्वारा पालन किए जाने वाले निष्पक्ष व्यवहार मानकों को निर्धारित करते हुए यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता (" कोड ") तैयार की है।

2. उद्देश्य

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे और निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा देना;
- पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहकों को बेहतर समझ हो सके कि वे कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से क्या अपेक्षा कर सकते हैं और सूचित निर्णय ले सकते हैं;
- ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने में सुविधा प्रदान करना तथा यह कंपनी द्वारा स्वीकृत और वितरित किए जाने वाले किसी भी ऋण पर लागू होगा; तथा
- ग्राहक और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।

3. ऋण आवेदन और उसकी प्रक्रिया

- कंपनी विभिन्न वित्तीय उत्पाद प्रदान करती है, जिनमें परियोजना वित्त, कार्यशील पूंजी अवधि ऋण, संपत्ति पर ऋण, पट्टा किराया छूट आदि शामिल हैं।
- कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले प्रत्येक उत्पाद के लिए ऋण आवेदन पत्र / उपयुक्त आवेदन दस्तावेज, चाहे किसी भी नाम से पुकारे जाएं, प्रत्येक उत्पाद की आवश्यकता के आधार पर अलग-अलग हो सकते हैं और इसमें वह सभी जानकारी शामिल होगी जो संभावित ग्राहक द्वारा प्रस्तुत की जानी आवश्यक है। कंपनी द्वारा अपने प्रत्येक संभावित ग्राहक को कंपनी के प्रासंगिक उत्पाद के संबंध में आवश्यक जानकारी प्रदान की जाएगी ताकि ऐसे ग्राहक को अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए जाने वाले नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना करने और उपरोक्त तुलना के आधार पर एक सूचित निर्णय लेने में सुविधा हो।
- कंपनी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देगी और सभी ऋण आवेदनों का निपटान उचित समय सीमा के भीतर करेगी और वह समय सीमा जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा, वह भी पावती में दर्शाई जाएगी।
- ग्राहकों के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा या ग्राहकों द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

4. ऋण मूल्यांकन और नियम व शर्तें; तथा ऋण और अग्रिम के लिए मुख्य तथ्य विवरण :

- a) ग्राहकों के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा या ग्राहकों द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- b) कंपनी द्वारा प्राप्त ऋण/स्वीकृति आवेदनों का मूल्यांकन किया जाएगा तथा कंपनी की ऋण नीति के अनुसार उन्हें स्वीकृत या अस्वीकृत किया जाएगा।
- c) ऋण की स्वीकृति ग्राहकों को स्वीकृति पत्र के माध्यम से लिखित रूप में दी जाएगी। स्वीकृति पत्र में स्वीकृत राशि या सीमा के साथ-साथ ऋण को नियंत्रित करने वाले व्यापक नियम और शर्तें शामिल होंगी, जिसमें वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि शामिल होगी। प्रत्येक ग्राहक ऋण को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों की स्वीकृति के प्रतीक के रूप में कंपनी को एक लिखित पावती देगा, जो ऋण दस्तावेजों का हिस्सा होगा।
- d) ऋण समझौते और उसके अनुलग्नकों सहित सभी ऋण दस्तावेजों की एक प्रति ग्राहक को आरबीआई के संबंधित दिशा-निर्देशों में निर्धारित शर्तों के अनुसार सभी संभावित ग्राहकों/उधारकर्ताओं को मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) के साथ उपलब्ध कराई जाएगी। यह जरूरी है कि केएफएस की विषय-वस्तु उधारकर्ता को समझाई जाए और उनकी समझ की स्वीकृति प्राप्त की जाए।
- e) ग्राहकों द्वारा देर से भुगतान/पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए किसी भी दंडात्मक शुल्क/जुर्माने, चाहे उसे किसी भी नाम से पुकारा जाए, के संबंध में विवरण ऋण समझौते में मोटे अक्षरों में उल्लिखित किया जाएगा।

5. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

- a) 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।
- b) कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगी तथा कंपनी इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेगी।
- c) कंपनी ब्याज दर या दंडात्मक शुल्क या ऋण पर समान शुल्क, चाहे वह किसी भी नाम से जाना जाए, के संबंध में मौजूदा बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति को अद्यतन करेगी तथा उसका पालन करेगी।
- d) 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।
- e) 'व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक प्रभार, समान नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक प्रभारों से अधिक नहीं होंगे।
- f) 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 भी प्रदर्शित किया जाएगा।

- g) 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।
- h) कंपनी नीति ढांचे में उचित संशोधन करेगी और प्रभावी तिथि से लिए गए/नवीनीकृत सभी नए ऋणों के संबंध में निर्देशों का कार्यान्वयन सुनिश्चित करेगी। मौजूदा ऋणों के मामले में, नई दंडात्मक शुल्क व्यवस्था में बदलाव अगली समीक्षा या नवीनीकरण तिथि या इन निर्देशों की प्रभावी तिथि से छह महीने बाद, जो भी पहले हो, सुनिश्चित किया जाएगा।

6. ऋणों का वितरण, जिसमें नियम व शर्तों में परिवर्तन भी शामिल है

- a) ग्राहक को दिए गए ऋण की शर्तों और नियमों में किसी भी तरह के बदलाव की स्थिति में, जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि में कोई बदलाव शामिल है, कंपनी ग्राहक को लिखित सूचना देगी। ब्याज दरों और/या शुल्कों में उक्त परिवर्तन भावी प्रभाव से लागू होंगे। ऋण समझौते में इस संबंध में एक विशिष्ट खंड शामिल होना चाहिए।
- b) ऋण के भुगतान को वापस लेने/तेजी से भुगतान करने या ऋण निष्पादन करने का कंपनी का कोई भी निर्णय संबंधित ऋण दस्तावेजों की शर्तों के अनुरूप होगा।
- c) कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, बशर्ते कि उधारकर्ता के खिलाफ उनके पास किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूरी जानकारी के साथ इसकी सूचना दी जाएगी और उन शर्तों के बारे में बताया जाएगा जिनके तहत एनबीएफसी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने के हकदार हैं।

7. जिम्मेदार ऋण आचरण – व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करना

कंपनी भविष्य में ग्राहकों की शिकायतों और विवादों से बचने के लिए पूर्ण पुनर्भुगतान प्राप्त करने और ऋण खाता बंद करने पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने में सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाएगी।

उधारकर्ताओं के समक्ष आने वाली समस्याओं के समाधान तथा जिम्मेदार ऋण देने को बढ़ावा देने के लिए निम्नलिखित निर्देश जारी किए गए हैं:

A. चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की रिहाई:

- i. कंपनी ऋण खाते की पूर्ण चुकौती/निपटान की तारीख से 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 बैंकिंग 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. उक्त परिपत्र की प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों 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 से निपटने के लिए, एनबीएफसी के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज लौटाने के लिए एक अच्छी तरह से निर्धारित प्रक्रिया होनी चाहिए। ऐसी प्रक्रिया को एनबीएफसी की वेबसाइट पर ग्राहक जानकारी के लिए अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ प्रदर्शित किया जाएगा।

B. चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करने में देरी के लिए मुआवजा:

- i. मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने में देरी या ऋण की पूर्ण चुकौती/निपटान की तारीख से 30 दिनों से अधिक समय तक 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 नुकसान/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 (ii) में बताए अनुसार क्षतिपूर्ति का भुगतान करने के अलावा संबंधित लागतों को वहन करेगी। हालांकि, ऐसे मामलों में, एनबीएफसी को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और उसके बाद विलंबित अवधि के दंड की गणना 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।

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

- A. कंपनी ईएमआई आधारित फ्लोटिंग दर ऋणों की मंजूरी के समय उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता पर विचार करेगी ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ऋण की अवधि के दौरान ब्याज दरों में संभावित वृद्धि के परिदृश्य में, अवधि को बढ़ाने और/या ईएमआई में वृद्धि के लिए पर्याप्त हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध है।

कंपनी ने कार्यान्वयन और अनुपालन हेतु निम्नलिखित आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए एक उपयुक्त नीति ढांचा तैयार किया है:

- i. स्वीकृति के समय, कंपनी ऋण लेने वालों को बेंचमार्क ब्याज दर में बदलाव के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से बताएगी, जिससे ईएमआई और/या अवधि या दोनों में बदलाव हो सकता है। इसके बाद, उपरोक्त कारणों से ईएमआई/अवधि या दोनों में किसी भी तरह की वृद्धि के बारे में ऋण लेने वालों को उचित चैनलों के माध्यम से तुरंत सूचित किया जाएगा।
 - ii. ब्याज दरों के पुनर्निर्धारण के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को अपनी बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगी। नीति, अन्य बातों के साथ-साथ, यह भी निर्दिष्ट कर सकती है कि ऋण की अवधि के दौरान उधारकर्ता को कितनी बार स्विच करने की अनुमति दी जाएगी।
 - iii. उधारकर्ताओं को (ए) ईएमआई में वृद्धि या अवधि में वृद्धि या दोनों विकल्पों के संयोजन का विकल्प चुनने का विकल्प भी दिया जाएगा; और, (बी) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करने का विकल्प दिया जाएगा। फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व भुगतान दंड का शुल्क मौजूदा निर्देशों के अधीन होगा।
 - iv. 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।
 - v. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग रेट ऋण के मामले में अवधि के विस्तार के परिणामस्वरूप ऋणात्मक परिशोधन न हो।
 - vi. कंपनी प्रत्येक तिमाही के अंत में उचित माध्यमों से उधारकर्ताओं को एक विवरण साझा करेगी/उपलब्ध कराएगी, जिसमें कम से कम 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 उल्लेख होगा। एनबीएफसी यह सुनिश्चित करेंगे कि विवरण सरल हों और उधारकर्ता को आसानी से समझ में आ सकें।
- B. समान मासिक किस्त ऋणों के अलावा, ये निर्देश, *यथावश्यक परिवर्तनों सहित*, विभिन्न आवश्यकताओं वाले सभी समान किस्त आधारित ऋणों पर भी लागू होंगे।
- C. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उपर्युक्त निर्देश 31 दिसंबर, 2023 तक मौजूदा और नए ऋणों पर भी लागू हो जाएं। सभी मौजूदा उधारकर्ताओं को उचित चैनलों के माध्यम से एक संदेश भेजा जाएगा, जिसमें उनके लिए उपलब्ध विकल्पों की जानकारी दी जाएगी।

9. अत्यधिक ब्याज वसूले जाने का विनियमन

- a) कंपनी फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगी और ऋण और अग्रिमों के लिए ब्याज दर निर्धारित करेगी। ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।
- b) ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण भी कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा

या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर अद्यतन किया जाएगा।

- c) ब्याज दर वार्षिक होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगाई जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता हो।

10. शारीरिक/दृष्टिबाधित विकलांगों के लिए ऋण सुविधाएं

कंपनी शारीरिक/दृष्टिबाधित विकलांग 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। कंपनी सभी स्तरों पर अपने कर्मचारियों के लिए आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में कानून और अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा गारंटीकृत विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों से युक्त एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी। इसके अलावा, कंपनी पहले से स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के तहत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगी।

11. शिकायत निवारण तंत्र

- a) कंपनी ने एक शिकायत निवारण नीति तैयार की है, जिसमें कंपनी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों को प्राप्त करने, पंजीकृत करने और निपटाने की प्रक्रिया निर्धारित की गई है।
- b) जिन ग्राहकों को शिकायत है वे कंपनी की शिकायत निवारण नीति का संदर्भ ले सकते हैं, जिसकी एक प्रति कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

12. सामान्य प्रावधान

- a) कंपनी ग्राहकों के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, सिवाय इसके कि ऋण दस्तावेजों में निहित ऋण को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों में प्रावधान हो (जब तक कि कोई नई जानकारी, जो ग्राहक द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई थी, कंपनी के ध्यान में नहीं आती है)।
- b) ग्राहक से अपने ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी ऐसे अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 (इक्कीस) दिनों की अवधि के भीतर अपनी सहमति या आपत्ति बताएगी। ऐसा हस्तांतरण ग्राहक के साथ किए गए ऋण दस्तावेजों की शर्तों और नियमों तथा समय-समय पर लागू होने वाले कानूनों, नियमों, विनियमों और दिशानिर्देशों के अनुसार होना चाहिए।
- c) ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी सामान्य उपायों का सहारा लेगी, जो कानूनी और वैध रूप से उसके लिए उपलब्ध हैं और कानूनी ढांचे के भीतर काम करेगी। कंपनी ऋण की वसूली के लिए अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी।
- d) कंपनी अपने कर्मचारियों और/या प्रतिनिधियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए प्रशिक्षण सत्र आयोजित करेगी।
- e) कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट अवधि ऋण पर कोई फौजदारी शुल्क / पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगी, चाहे वह सह-दायित्वकर्ता(ओं) के

साथ हो या उसके बिना।