

कैपिटल इंडिया फाइनेंस लिमिटेड (सीआईएफएल)
सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें

ऋण उत्पाद (संपत्ति पर ऋण /स्व निर्माण /शिक्षा ऋण/व्यक्तिगत ऋण/शेष हस्तांतरण/अन्य (कृपया निदिष्ट करें)
.....)

कर्जदार और और कैपिटल इंडिया फाइनेंस लिमिटेड (सीआईएफएल) जिसका पंजीकृत कार्यालय २ री मंझिल, डीएलएफ केंद्र, संसद मार्ग, नई दिल्ली ११०००१ यहाँ है इनके बीच करने के लिए सबसे महत्वपूर्ण निम्नलिखित नियम और शर्तों से सहमत हैं:

१. ऋण राशि: रु.
२. ग्राहक का योगदान/ मार्जिन: रु.
३. ब्याज प्रकार (फिक्स्ड/सेमी फिक्स्ड/फ्लोटिंग):
४. किश्त के प्रकार: मासिक/त्रैमासिक/अर्ध वार्षिक/बुलेट
५. ऋण अवधि: माह /दिन
६. ऋण का उद्देश्य (उस उद्देश्य का उल्लेख करें जिसके लिए ऋण स्वीकृत किया गया है)
७. शुल्क और अन्य प्रभार

अ - शुल्क और प्रभार :- यदि विशेष रूप से उल्लेखित किया नहीं हो तो सभी राशियां जीएसटी/लागू करों को छोड़कर हैं।

अ. क्र.	विषय	शुल्क का नाम /लगाया गया प्रभार	जब देय हो	आवृत्ति	लागू शुल्क
१	संपत्ति पर ऋण	प्रक्रिया शुल्क	आवेदन पर	एक बार	ऋण राशि के ३% तक (रु. ५९०० अग्रिम और शेष वितरण के समय) ऋण राशि के २.००% तक की राशि (वितरण से घटाया जाना है - माइक्रो एलएपी)।
२	वैधानिक शुल्क	सीईआरएसएआय (वास्तविक दायर करना और सुधार करना)	अदा करते समय	एक बार	५ लाख रुपए तक के ऋण के लिए- रु. ५०/- (प्रति फाइलिंग/ सुधार) रु. ५ लाख से अधिक के ऋणों के लिए- रु. १००/- (प्रति फाइलिंग / सुधार)
४	अतिदेय प्रभार/ विलंबित भुगतान प्रभार (एलएलपी) ऋण)	अतिरिक्त ब्याज / अतिदेय प्रभार	प्रोद्भवन शुल्क	मासिक	प्रचलित ब्याज दर से प्रति माह २.००% अधिक
५	परिवर्तित दर प्रभार (वेतनभोगी और स्वयं रोजगार गैर व्यवसायिकों के लिए)	रुपांतरण शुल्क	घटना	रुपांतरण पर	रु. ५०००/-
६	धनादेश अस्वीकार्य शुल्क/एनएसीएच/ ईसीएस आदेश नकार	संकीर्ण प्राप्तियां	धनादेश पर/ जनादेश अनादर	अनादर कि संख्या पर निर्भर	रु. ५००/- प्रत्येक धनादेश के अस्वीकृत ईसीएस/ऑटो डेबिट/ एनसीएच जनादेश के नकार के लिए
७	दस्तावेज की सूची (एलओडी)	संकीर्ण प्राप्तियां	घटना	केवल ग्राहक द्वारा किए गए अनुरोध के लिए	रु. ५००/- प्रति अनुबंध तक
८	खाते का विवरण (एसओए)	संकीर्ण प्राप्तियां	घटना	केवल ग्राहक द्वारा किए गए अनुरोध के लिए	रु. ५००/- प्रति अनुबंध तक
९	दस्तावेज पुनःप्राप्ति प्रभार	संकीर्ण प्राप्तियां	घटना	केवल ग्राहक द्वारा किए गए अनुरोध के लिए	रु. २०००/- प्रति अनुरोध

१०	पीडीसी शुल्क (ईसीएस/ एनएसीएच के अलावा अन्य पुनर्भुगतान तरीका)	संकीर्ण प्राप्तियां	घटना	एक समय शुल्क	रु. १०००/-
११	स्वैपिंग शुल्क (ईसीएस/एनएसीएच से पीडीसी)	संकीर्ण प्राप्तियां	घटना	हर अनुरोध पर	रु. ५००/-
१२	ऋण रद्दीकरण प्रभार	रद्दीकरण शुल्क	घटना	एकसमय शुल्क	रु. १००००/- प्रति अनुबंध रु. ५०००/- प्रति अनुबंध (माइक्रो एलएपी)
१३	संकलन/ वसुली प्रभार	प्रभार	घटना	-	वास्तविक के अनुसार
१४	वैधानिक प्रभार	प्रभार	घटना	-	वास्तविक के अनुसार
१५	ऋण समझौते प्रति के लिए प्रभार (प्रतिलिपी)	विविध प्राप्तिया	घटना	अनुरोध पर	रु. २५०/-
१६	क्रेडिट लाइफ और सामान्य बीमा के लिए अतिरिक्त प्रक्रिया शुल्क	प्रशासन शुल्क	भुगतान करते समय	यदि लागू हो	रु. २०००/- तक
१७	क्रेडिट लाइफ और सामान्य बीमा के लिए प्रलेखन (दस्तावेजकीकरण) प्रभार	प्रशासन शुल्क	भुगतान से कटौती की जाए	एक बार	रु. २०००/- (जीएसटी सहित) (केवल माइक्रो एलएपी के लिए)
१८	आरसीयू प्रभार	प्रभार	भुगतान से कटौती की जाए	एक बार	रु. ६००/- (जीएसटी सहित) (केवल माइक्रो एलएपी के लिए)
१९	वैधानिक और तकनीकी प्रभार	प्रभार	भुगतान से कटौती की जाए	एक बार	रु. ६०००/- (जीएसटी सहित) (केवल माइक्रो एलएपी के लिए)
२०	अतिरिक्तसंपत्ति के लिए, वैधानिक और तकनीकी प्रभार	प्रभार	आवेदन पर	एक बार	रु. ३०००/- (जीएसटी सहित) (केवल माइक्रो एलएपी के लिए)
२१	प्रारंभिक लॉगिन शुल्क	लॉगिन शुल्क	आवेदन पर	एक बार	रु. २०००/- (जीएसटी सहित) (केवल माइक्रो एलएपी के लिए)

ब- पूर्व-भुगतान और पुरोबंध प्रभार

दर विवरण	समझौता पक्ष	पुरोबंध प्रभार		आंशिक पूर्व भुगतान प्रभार
		स्व-निधी से समापन	शेष स्थानांतरन से समापन	स्व- निधी से समापन
अस्थायी दर योजना (व्यवसायिक उद्देश्यों के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए)	सभी व्यक्ति	कोई प्रभार नहीं	कोई प्रभार नहीं	कोई प्रभार नहीं
	यहां तक कि १ गैर व्यक्तिगत	४%	४%	मूल धन के २५% से अधिक ४% पूर्व भुगतान राशि पर
अस्थायी दर योजना (व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए)	व्यक्ति / गैर व्यक्ति	४%	४%	मूल धन के २५% से अधिक ४% पूर्व भुगतान राशि पर
निश्चित दर योजनाएं	व्यक्ति / गैर व्यक्ति	४%	४%	२५% जे जादा ४% पूर्व भुगतान राशि पर

* अर्ध-स्थिर कर्ज (शुरुआत में स्थिर और बाद में बदलता) केस में बंद / आंशिक भुगतान मापदंड यह उस दिन के कर्ज की स्थिति (स्थिर / बदलती) के अनुसार लागू होंगे ।

*सिर्फ एक गैर व्यक्तिगत और स्थिर दर योजना कर्ज बंद केस में कोई भी मूल राशि जो प्रस्तावित बंद तारीख से पहले १२ (बारह) महीने पूर्व भुगताना किया है तो पूर्व-भुगताना शुल्क भरना पड़ेगा, जो कर्ज मंजूरी पत्र में उल्लेखित के अनुसार रहेंगे, १२ (बारह) महीने पहले कालावधि में भरे हुए सभी पूर्ण भुगताना मूल राशिपर और बंद राशिपर शुल्क रहेगा ।

सी – ऋण के भुगतान करने के लिए शर्तें।

कृपया इसके लिए ऋण समझौता और स्वीकृति पत्र देखें। उपरोक्त प्रभार ऋण समझौते में उल्लेखित प्रभार का स्थान लेते हैं।

ड – अतिदेय कर्ज वसूली के लिए पालन किए जानेवाली संक्षिप्त कार्यप्रणाली:

1. एक या अतिदेय घटना हुई तो धनको लिखित नोटीस में कर्जदार को घोषित करेगा कि, मूल राशि और उसपर देय सभी ब्याज और कर्ज पर जो शुल्क कर्जदार देय है, जो अनुबंध और / या अन्य अनुबंध द्वारा उसके शर्तद्वारा है, जिसका दस्तावेज कर्जदार और धनको के बीच है और अन्य सभी शुल्क और देय तथा ऐसी घोषणाद्वारे होनेवाला अतिदेय और देय होनेवाला और कर्ज और अन्य कर्ज संबंधित तारण है जो जागू करने योग्य है, जो अनुबंध या अन्य कोई अनुबंध या दस्तावेज विरोधी है फिर भी लागू रहेगा। कोई भी अतिदेय घटना हुई तो धनको को शेष संपूर्ण कर्ज राशि की मांग करने का अधिकार है, उसमें अन्य सभी शुल्क और ब्याज शामिल रहेगा, इसके लिए कर्जदार, सह-कर्जदार, हमीकर्ता यह बिना किसी आक्षेप या विरोध इस कर्ज की वापसी करेंगे।
2. नोटिस के बाद या समय समाप्त होनेपर कोई अतिदेय या घटना होती है तो वह घटना अतिदेय समझी जाएगी, कर्जदार इसके लिए धनको को लिखित नोटिस देगा कि अतिदेय घटना या ऐसा हुआ है यह उल्लेखित करेगा।
3. अतिदेय घटना हुई तो धनको को जो उचित लगे उस तरीके से किसी व्यक्ति या व्यक्ति समूह से संपर्क करने का अधिकार है, जो व्यक्ति या व्यक्ति समूह अतिदेय राशि वसूल करके देने में मदद करेंगे, उसमें शामिल है लेकिन सिर्फ वही तक मर्यादित नहीं है, वह कर्जदार की संपत्ति और / या काम की जगह को भेट करेंगे।
4. धनको कर्ज अनुबंध में उल्लेखित और धनको और कर्जदार के बीच दस्तावेज में लागू किए के अनुसार अपने सभी अधिकार का उपयोग करने का हक है।

अमल वसूली प्रक्रिया में गिरवी / प्रतिभूतियां शामिल है लेकिन सिर्फ वहाँ तक मर्यादित नहीं है, गिरवी ली गई संपत्ति पर कति करना और बेचना, उसके लिए आर्थिक संपत्ति की सुरक्षितता और पुनर्रचना और गिरवी हित अमल अधिनियम, २००२ (एसएआरएफएडएसआय अधिनियम) के अनुसार या अन्य कोई कानून के तहत सूचित की गई कार्यपद्धति का उपयोग किया जाएगा और संबंधित कानून में उल्लेखित सूचना का पालन किया जाएगा। अतिदेय वसूली करने के लिए कानूनी कदम उठाने से पहले कर्जदार को परक्राम्य लिखित अधिनियम, दिवानी मुकदमा एसएआरएफएडएसआय के अनुसार सूचना / स्मरण पत्र / नोटिस दि जाएगी।

इ- ग्राहक सेवा

शाखा में जाने का समय	सुबह १०.०० से शाम ६.३० सोमवार से शुक्रवार (शनिवार, रविवार और सार्वजनिक छुट्टियों पर बंद)
ग्राहक सेवा संपर्क तपशील	wecare@capitalindia.com हेल्पलाइन नं. ०२२-४५०३६०००

एफ – ग्राहकोंद्वारा शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया :

जान ग्राहक को शिकायत दर्ज करना है, वे इसे निम्नलिखित तरीके से दर्ज करें:

स्तर – १ :

जिन ग्राहकों को कंपनी के बारे में शिकायत दर्ज करनी है, उन्हें सुबह १०.०० से शाम ६.३० के दौरान कंपनी के काम के किसी भी दिन निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम द्वारा उस शिकायत का पूरे विवरण के साथ दर्ज करना चाहिए :

- अ) कंपनी के क्षेत्रिय / शाखा कार्यालय में उपलब्ध शिकायत रजिस्टर / शिकायत बॉक्स में शिकायत दर्ज करना।
- ब) इमेल wecare@capitalindia.com;
- क) कंपनी के समर्पित ग्राहक सेवा हेल्पलाइन नंबर ०२२-४५०३६०००, और
- ड) नीचे दिए गए पते पर कंपनी को लिखें :
कॅपिटल इंडिया फायनान्स लिमिटेड
लेवल – २० बिरला अरोरा,
डॉ एनी बेसेंट मार्ग, वरली,
मुंबई, महाराष्ट्र – ४०००३०

स्तर – २ :

शिकायत दर्ज करने के ७ (सात) कामकाज के दिन में शिकायत निवारण नहीं हुआ या प्राथमिक स्तर पर किया गया निवारण या प्रतिक्रिया से संतुष्टि न होनेपर ग्राहक अपनी शिकायत को गति देने के लिए कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी को लिखित स्वरूप में grievance@capitalindia.com यहाँ शिकायत भेज सकते हैं। शिकायत निवारण अधिकारी का संपर्क विवरण कंपनी की सभी क्षेत्रीय व शाखा कार्यालय में उपलब्ध है।

गती संरचना :

स्तर १ :

कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा दिए गए द्वितीय स्तर की प्रतिक्रिया या किया गया निवारण से ग्राहक की संतुष्टी नहीं हुई या कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी को शिकायत प्राप्त तारीख से १४ (चौदह) काम के दिन के अंदर शिकायत निवारण नहीं हुई तो ग्राहक मुख्य नोडल अधिकारी को अपील कर सकता है।

कंपनी द्वारा ओमबडसमन स्किम २०१८ के चाप्टर IV धारा १५ (३) के तहत विभिन्न जगह पर मुख्य नोडल अधिकारी की नियुक्ती की है और कंपनी के राज्य निहाय नोडल अधिकारी की सूची कंपनी की वेबसाईट पर और शाखा में प्रदर्शन द्वारा उपलब्ध हो सकती है।

स्तर २

ग्राहक अगर एनबीएफसी संबंधी शिकायत को मिली प्रतिक्रिया या किए गए निवारण से संतुष्ट नहीं हुआ या शिकायत दर्ज करने से २१ (इक्कीस) काम के दिन में शिकायत का निवारण नहीं हुआ तो ग्राहक एनबीएफसी ओमबडसमन के पास शिकायत दर्ज कर सकता है :

एनबीएफसी ओमबडसमन का पता	
C/o रिझर्व बैंक ऑफ इंडिया आरबीआय भायखला कार्यालय बिल्डींग, मुंबई मध्य रेलवे स्थानक के सामने, भायखला, मुंबई - ४०० ००८, इमेल : nbfc Mumbai@rbi.org.in	C/o रिझर्व बैंक ऑफ इंडिया, संसद मार्ग, नई दिल्ली - ११० ००१, एसटीडी कोड : ०११, टेल. क्र. २३७२४८५६ फैक्स क्र. २३७२५२१८ - १९ इमेल : nbfcnewdelhi@rbi.org.in