This document is translated from English to Marathi Language on 20th August 2019

CAPITALINDIA
Rediscover Business

योग्य व्यवहार संहिता

आवृत्ती	२.०
च्या मालकीचे	प्रमुख / कायदा विभाग
द्वारा मान्यता	संचालक मंडळ
प्रभावी दिनांक	०१ नोव्हेंबर, २०१८

This is to certify that, I, Sharad Aphale, am fluent in English and Marathi Language, that I have translated this document from English to Marathi Language as per my knowledge. The copy of the original document is attached with this translation.

Mr. SHARAD APHALE
Govt. Authorized Translator
Panel Member
As per G.R. No. LNG-2017/
Case No. 190/1936/Fourteen,
Dt. 7/12/2017 (Sr. No. 3),
Dated 11/01/2018
Directorate of Languages Maharashtra State

True Translation
(Mr. Sharad Aphale)

Translation Verified & Authorized by
Mr. Sharad Aphale (Govt. Authorized Translator)
Directorate of Languages Maharashtra State.

Translation | Interpretation | Indian & Foreign Languages

Mumbai Off:
13/A, F-Bldg, SaiTirth Tower, Siddharth Nagar,
Kopri, Thane (E) - 400603. M: 07722019988

Email:
siddhanttrans@gmail.com
M: +91 9822007117

Pune Off:
2158, New Modikhana, Opp. Kalptaru Apt.,
Camp, Pune - 411001. Ph: 020-26334105

This document is translated from English to Marathi Language on 20th August 2019

१. प्रस्तावना

भारतीय रिझर्व बँकेने (''आरबीआय'') गैर बँकींग वित्तीय संस्थासाठी (''एनबीएफसी'') योग्य व्यवहार संहितेसाठी मार्गदर्शक सूचना जारी केलेल्या आहेत, ज्यामध्ये एनबीएफसीने त्यांच्या ग्राहकांशी व्यवहार करीत असताना पालन करण्याचे कार्पोरेट व्यवहार आणि योग्य व्यवसाय करणाऱ्या मानकाची रचना करण्यात आलेली आहे. आरबीआयने जारी केलेल्या मार्गदर्शक सूचनांच्या आधारावर कैपिटल इंडिया फाइनेंस लिमिटेड ने जी पूर्वी भिलवाडा टेक्स – फिन लिमिटेड (''कंपनी'') होती, आपल्या ग्राहकांबरोबर (''ग्राहक'') व्यवहार करीत असताना कंपनीकडून योग्य व्यवहार मानकांचे पालन करण्यासाठी योग्य व्यवहार संहिता (''संहिता'') तयार केली आहे.

२. उद्देश

अ) ग्राहकांशी व्यवहार करीत असताना कमीत कमी मानकांच्या रचनेद्वारे चांगल्या व योग्य व्यवहारांना प्रोत्साहन देणे :

This is to certify that, I, Sharad Aphale, am fluent in English and Marathi Language, that I have translated this document from English to Marathi Language as per my knowledge. The copy of the original document is attached with this translation.

Mr. SHARAD APHALE
Govt. Authorized Translator
Panel Member
As per G.R. No. LNG-2017/
Case No. 190/1936/Fourteen,
Dt. 7/12/2017 (Sr. No. 3),
Dated 11/01/2018
Directorate of Languages Maharashtra State

True Translation
(Mr. Sharad Aphale)

Translation Verified & Authorized by
Mr. Sharad Aphale (Govt. Authorized Translator)
Directorate of Languages Maharashtra State.

Mumbai Off:
13/A, F-Bldg, SaiTirth Tower, Siddharth Nagar,
Kopri, Thane (E) - 400603. M: 07722019988

Email:
siddhanttrans@gmail.com
M: +91 9822007117

Pune Off:
2158, New Modikhana, Opp. Kalptaru Apt.,
Camp, Pune - 411001. Ph: 020-26334105

ब) पारदर्शकता वाढविणे ज्यामुळे ग्राहकांना कंपनीकडून दिल्या जाणाऱ्या सेवांच्या बाबतीत कोणत्या वाजवी अपेक्षा ठेवाव्यात हे जास्त चांगले समजले जाईल आणि ते माहितीपूर्ण निर्णय घेतील आणि

क) ग्राहक व कंपनीमधील योग्य व सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे.

३. कर्ज अर्ज आणि त्याची प्रक्रिया

अ) कंपनीकडून विविध आर्थिक उत्पादनांची ऑफर देण्यात येत आहे, ज्यामध्ये प्रकल्प अर्थपुरवठा, खेळत्या भांडवलासाठी मुदत कर्ज, मालमत्तेवर कर्ज, भाडेपट्टा सवलत यांचा इतराबरोबर समावेश आहे.

ब) कर्ज अर्ज फॉर्म / अर्ज मंजुरी पत्र / योग्य अर्ज दस्तावेज असे कोणतेही नाव दिले तर कंपनीकडून दिल्या जाणाऱ्या प्रत्येक उत्पादनासाठी वेगवेगळी ऑफर असेल, जी प्रत्येक उत्पादनाच्या गरजेनुसार असेल आणि त्यामध्ये संभाव्य ग्राहकाकडून सादर केल्या जाणाऱ्या सर्व माहितीचा समावेश असेल. कंपनीच्या संबंधित उत्पादनासंबंधीची आवश्यक माहिती कंपनीकडून प्रत्येक संभाव्य ग्राहकाला पुरविली जाईल, जेणेकरुन सदर

This is to certify that, I, Sharad Aphale, am fluent in English and Marathi Language, that I have translated this document from English to Marathi Language as per my knowledge. The copy of the original document is attached with this translation.

Mr. SHARAD APHALE
Govt. Authorized Translator
Panel Member
As per G.R. No. LNG-2017/
Case No. 190/1936/Fourteen,
Dt. 7/12/2017 (Sr. No. 3),
Dated 11/01/2018
Directorate of Languages Maharashtra State

True Translation

(Mr. Sharad Aphale)

Translation Verified & Authorized by
Mr. Sharad Aphale (Govt. Authorized Translator)
Directorate of Languages Maharashtra State.

Translation | Interpretation | Indian & Foreign Languages
Mumbai Off: 13/A, F-Bldg, SaiTirth Tower, Siddharth Nagar, Kopri, Thane (E) - 400603. M: 07722019988
Email: siddhanttrans@gmail.com M: +91 9822007117
Pune Off: 2158, New Modikhana, Opp. Kalptaru Apt., Camp, Pune - 411001. Ph: 020-26334105

ग्राहकाला एनबीएफसीच्या ऑफरमधील अटी व शर्तींची सार्थ तुलना करता येईल आणि अशा प्रकारच्या तुलनेवर आधारीत माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.

क) कंपनीकडून सर्व कर्ज / मंजुरी अर्जाबाबत वाजवी वेळेत निर्णय दिला जाईल.

ड) ग्राहकाशी सर्व प्रकाराचा संपर्क हा त्याला समजणाऱ्या आणि त्याने हमी दिलेल्या भाषेमध्ये केला जाईल.

४. कर्ज मूल्यमापन आणि अटी व शर्ती

अ) कंपनीकडे आलेल्या कर्ज / मंजुरी अर्जाचे मूल्यमापन केले जाईल आणि कंपनीच्या पत धोरणानुसार ते मंजुर किंवा नाकारले जातील.

ब) कर्ज मंजुरीबाबत ग्राहकाला मंजुरी पत्राद्वारे लेखी स्वरुपात नियमनसंबंधी कळविले जाईल. मंजुरी पत्रामध्ये मंजुर मर्यादा रकमेसहित कर्ज नियमनसंबंधी विस्तृत अटी व शर्ती दिलेल्या असतील, त्यामध्ये वार्षिक व्याजदर आणि त्याची अंमलबजावणी पध्दत यांचा समावेश

This is to certify that, I, Sharad Aphale, am fluent in English and Marathi Language, that I have translated this document from English to Marathi Language as per my knowledge. The copy of the original document is attached with this translation.

Mr. SHARAD APHALE
Govt. Authorized Translator
Panel Member
As per G.R. No. LNG-2017/
Case No. 190/1936/Fourteen,
Dt. 7/12/2017 (Sr. No. 3),
Dated 11/01/2018
Directorate of Languages Maharashtra State

True Translation

(Mr. Sharad Aphale)

Translation Verified & Authorized by
Mr. Sharad Aphale (Govt. Authorized Translator)
Directorate of Languages Maharashtra State.

Translation | Interpretation | Indian & Foreign Languages

Mumbai Off:
13/A, F-Bldg, SaiTirth Tower, Siddharth Nagar,
Kopri, Thane (E) - 400603. M: 07722019988

Email:
siddhanttrans@gmail.com
M: +91 9822007117

Pune Off:
2158, New Modikhana, Opp. Kalptaru Apt.,
Camp, Pune - 411001. Ph: 020-26334105

असेल. प्रत्येक ग्राहकाने कर्ज नियमन अटी व शर्ती मान्य असल्याबद्दल कंपनीकडे लेखी पावती दिली पाहिजे, जी कर्ज दस्तावेजाचा भाग असेल.

क) कर्ज करारनामा व त्याचे परिशिष्ट सहीत सर्व कर्ज दस्तावेजाची प्रत ग्राहकाला संबंधित आरबीआय मार्गदर्शक सूचनामध्ये दिलेल्या शर्तीनुसार उपलब्ध करुन दिली जाईल.

ड) कोणत्याही दंड व्याजाचा तपशील, मग त्याला नाव कोणतेही असो, ते ग्राहकाकडून उशीरा भरणा / परतफेड याबद्दलचा आकार कर्ज दस्तावेजामध्ये ठळक स्वरुपात नमूद केला जाईल.

५. **कर्जाचे वितरण, अटी व शर्तींमधील बदलासहित**

अ) ग्राहकाला मंजुर केलेल्या कर्जाच्या अटी व शर्तींमधील कोणताही बदल म्हणजे वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा आकार, पूर्वभरणा आकार, इ. बाबत कंपनी लेखी स्वरुपात ग्राहकाला नोटीस देईल. व्याज दर आणि आकार याबद्दलचे सदर बदल हे संभाव्य परिणामासहीत असतील. कर्ज करारनाम्यामध्ये या संदर्भातील विशिष्ट कलम असेल.

This is to certify that, I, Sharad Aphale, am fluent in English and Marathi Language, that I have translated this document from English to Marathi Language as per my knowledge. The copy of the original document is attached with this translation.

Mr. SHARAD APHALE
Govt. Authorized Translator
Panel Member
As per G.R. No. LNG-2017/
Case No. 190/1936/Fourteen,
Dt. 7/12/2017 (Sr. No. 3),
Dated 11/01/2018
Directorate of Languages Maharashtra State

True Translation
(Mr. Sharad Aphale)
Translation Verified & Authorized by
Mr. Sharad Aphale (Govt. Authorized Translator)
Directorate of Languages Maharashtra State.

Mumbai Off:
13/A, F-Bldg, SaiTirth Tower, Siddharth Nagar,
Kopri, Thane (E) - 400603. M: 07722019988
Email:
siddhanttrans@gmail.com
M: +91 9822007117
Pune Off:
2158, New Modikhana, Opp. Kalptaru Apt.,
Camp, Pune - 411001. Ph: 020-26334105

ब) रद्द करणे / देय गती किंवा कर्जाची कामगिरी या बद्दलचा कंपनीचा कोणताही निर्णय हा संबंधित कर्ज दस्तावेजातील अटीनुसार घेतला जाईल.

क) कंपनीकडे असणारे आनुषंगिक तारण ज्याला कोणताही वैध हक्क किंवा कायदेशीर ताबा असणारा हक्क याचे बंधन असेल, आणि कंपनीला ग्राहकाविरुध्द इतर कोणताही दावा निकालात काढायचा असेल तर व्याज, इतर लागू आकारासहित कर्जाची संपूर्ण परतफेड झाल्यावर ते तारण मुक्त केले जाईल. तथापि, ज्यावेळी कंपनीने ग्राहकाला सुविधा दिलेली असेल ज्याद्वारे तो पैसे जेव्हा गरज असेल तेव्हा उधार / काढू शकत असेल जी एकूण रकमेच्या मर्यादेत असेल तर अशी सुविधा संपेपर्यंत परिचालन सुविधेसाठी कंपनी आनुषंगिक तारण आपल्याकडे ठेवू शकेल आणि अशा ग्राहकाकडून होऊ शकणाऱ्या हलगर्जीपणापासून कंपनीच्या हिताचे रक्षण केले जाईल.

ड) कंपनीला भरपाई करण्याचा आपला अधिकार वापरायचा असेल तर कंपनी शिल्लक दाव्यासंबंधीचा संपूर्ण तपशील ग्राहकाला लेखी नोटीसद्वारे देईल आणि संबंधित दाव्याचा

This is to certify that, I, Sharad Aphale, am fluent in English and Marathi Language, that I have translated this document from English to Marathi Language as per my knowledge. The copy of the original document is attached with this translation.

Mr. SHARAD APHALE
Govt. Authorized Translator
Panel Member
As per G.R. No. LNG-2017/
Case No. 190/1936/Fourteen,
Dt. 7/12/2017 (Sr. No. 3),
Dated 11/01/2018
Directorate of Languages Maharashtra State

True Translation
(Mr. Sharad Aphale)

Translation Verified & Authorized by
Mr. Sharad Aphale (Govt. Authorized Translator)
Directorate of Languages Maharashtra State.

Mumbai Off:
13/A, F-Bldg, SaiTirth Tower, Siddharth Nagar,
Kopri, Thane (E) - 400603. M: 07722019988

Email:
siddhanttrans@gmail.com
M: +91 9822007117

Pune Off:
2158, New Modikhana, Opp. Kalptaru Apt.,
Camp, Pune - 411001. Ph: 020-26334105

निकाल / भरणा होईपर्यंत सदर आनुषंगिक तारण आपल्याकडे ठेवण्याचा अधिकार कंपनीला असेल.

६. व्याज दर

अ) कंपनीने व्याज दर धोरण अवलंबले आहे ज्यामध्ये अंतर्गत तत्वे आणि कार्यपध्दती ज्याचे पालन कंपनीने व्याज दर आकारण्याचा निर्णय जो कर्ज व उचल जी कंपनीने दिलेली असेल त्यामध्ये संबंधित घटकाचा विचार केलेला असेल, जसे आर्थिक ताकद, प्रकल्पाचा दर्जा, व्यवसाय नमुना, इतिहास, नियामक गरजा, निधीचा खर्च, मार्जीन व धोक्याचा प्रिमियम इ. ग्राहकाला आकारला जाणारा व्याज दर ग्राहकाला मंजुर पत्रामध्ये स्पष्टपणे सांगितला जाईल. व्याज दरातील कोणताही बदल सदर संहितेच्या परिच्छेद ५ (अ) मध्ये दिलेल्यानुसार ग्राहकाला कळविला जाईल.

ब) व्याजाचे दर आणि धोक्याच्या श्रेणीबद्दलचा दृष्टिकोन कंपनीच्या वेबसाईट वर देखील उपलब्ध आहे. वेबसाईटवर किंवा इतर पध्दतीने प्रकाशित झालेली माहिती ज्यावेळी व्याज दरामध्ये बदल होईल तेव्हा अद्यावत केली जाईल.

This is to certify that, I, Sharad Aphale, am fluent in English and Marathi Language, that I have translated this document from English to Marathi Language as per my knowledge. The copy of the original document is attached with this translation.

Mr. SHARAD APHALE
Govt. Authorized Translator
Panel Member
As per G.R. No. LNG-2017/
Case No. 190/1936/Fourteen,
Dt. 7/12/2017 (Sr. No. 3),
Dated 11/01/2018
Directorate of Languages Maharashtra State

True Translation
(Mr. Sharad Aphale)
Translation Verified & Authorized by
Mr. Sharad Aphale (Govt. Authorized Translator)
Directorate of Languages Maharashtra State.

Translation | Interpretation | Indian & Foreign Languages
Mumbai Off: 13/A, F-Bldg, SaiTirth Tower, Siddharth Nagar, Kopri, Thane (E) - 400603. M: 07722019988
Email: siddhanttrans@gmail.com M: +91 9822007117
Pune Off: 2158, New Modikhana, Opp. Kalptaru Apt., Camp, Pune - 411001. Ph: 020-26334105

७. तक्रार निवारण यंत्रणा

अ) कंपनीकडून ग्राहकाला पुरविल्या जाणाऱ्या सेवा संबंधीच्या तक्रारी व गाऱ्हाणे प्राप्त करण्यासाठी, नोंदविण्यासाठी आणि त्याचा निकाल लावण्यासाठी कंपनीने तक्रार निवारण यंत्रणा तयार केलेली आहे.

ब) ज्या ग्राहकांना तक्रार असेल त्यांनी कंपनीच्या तक्रार निवारण धोरणाचा संदर्भ पहावा, त्याची प्रत कंपनीच्या वेबसाईटवर उपलब्ध आहे.

८. सामान्य तरतुदी

अ) कंपनी ग्राहकाच्या व्यवसायामध्ये कर्ज दस्तावेजामध्ये दिलेल्या कर्ज नियमनाच्या अटी व शर्तींशिवाय कोणताही हस्तक्षेप करणार नाही (ग्राहकाने अगोदर उघड न केलेली एखादी नविन माहिती कंपनीला मिळल्याशिवाय).

ब) ग्राहकाकडून कर्ज खाते हस्तांतरणासाठी जर विनंती करण्यात आली तर सदर विनंती कंपनीला मिळालेल्या दिनांकापासून २१ दिवसाचे (एकवीस) आत त्याला संमती किंवा

This is to certify that, I, Sharad Aphale, am fluent in English and Marathi Language, that I have translated this document from English to Marathi Language as per my knowledge. The copy of the original document is attached with this translation.

Mr. SHARAD APHALE
Govt. Authorized Translator
Panel Member
As per G.R. No. LNG-2017/
Case No. 190/1936/Fourteen,
Dt. 7/12/2017 (Sr. No. 3),
Dated 11/01/2018
Directorate of Languages Maharashtra State

True Translation

(Mr. Sharad Aphale)

Translation Verified & Authorized by
Mr. Sharad Aphale (Govt. Authorized Translator)
Directorate of Languages Maharashtra State.

Mumbai Off:
13/A, F-Bldg, SaiTirth Tower, Siddharth Nagar,
Kopri, Thane (E) - 400603. M: 07722019988

Email:
siddhanttrans@gmail.com
M: +91 9822007117

Pune Off:
2158, New Modikhana, Opp. Kalptaru Apt.,
Camp, Pune - 411001. Ph: 020-26334105

This document is translated from English to Marathi Language on 20th August 2019

हरकत कळविली जाईल. सदर हस्तांतरण हे ग्राहकाने केलेल्या कर्ज दस्तावेजातील अटी व शर्ती, कायदे, नियम, नियमावली आणि वेळोवेळी लागू असणाऱ्या मार्गदर्शक सूचनांच्या अनुसार असेल.

क) कर्ज वसुलीसाठी कंपनीकडून नेहमीच्या उपायांचा जे कायदा व कायदेशीररीत्या उपलब्ध असतील आणि कायद्याच्या चौकटीमध्ये राहून वापर करेल. कंपनी कर्ज वसुलीसाठी गैरवाजवी छळ करणार नाही.

ड) कंपनी आपल्या कर्मचारी आणि / किंवा प्रतिनिधीना ग्राहकांशी योग्य पध्दतीने व्यवहार करण्याचे प्रशिक्षण देण्यासाठी प्रशिक्षण सत्र चालवेल.

इ) कंपनी आपल्या वैयक्तिक ग्राहकाला मंजुर केलेल्या बदलत्या दराची (फ्लोटींग रेट) मुदत कर्जावरील मुदतपूर्व किंमत / पूर्व परतफेड दंडाच्या कोणत्याही आकारामध्ये बदल करणार नाही.

फ) कंपनीचे संचालक मंडळ दरवर्षी सदर संहितेचे पालन होत असल्याचे आणि व्यवस्थापनाच्या विविध पातळीवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचे पुनरावलोकन करेल.

This is to certify that, I, Sharad Aphale, am fluent in English and Marathi Language, that I have translated this document from English to Marathi Language as per my knowledge. The copy of the original document is attached with this translation.

Mr. SHARAD APHALE
Govt. Authorized Translator
Panel Member
As per G.R. No. LNG-2017/
Case No. 190/1936/Fourteen,
Dt. 7/12/2017 (Sr. No. 3),
Dated 11/01/2018
Directorate of Languages Maharashtra State

True Translation

(Mr. Sharad Aphale)

Translation Verified & Authorized by
Mr. Sharad Aphale (Govt. Authorized Translator)
Directorate of Languages Maharashtra State.

Translation | Interpretation | Indian & Foreign Languages

Mumbai Off:
13/A, F-Bldg, SaiTirth Tower, Siddharth Nagar,
Kopri, Thane (E) - 400603. M: 07722019988

Email:
siddhanttrans@gmail.com
M: +91 9822007117

Pune Off:
2158, New Modikhana, Opp. Kalptaru Apt.,
Camp, Pune - 411001. Ph: 020-26334105

ग) तक्रार निवारणाच्या विविध संपर्क बिंदूचा तपशील (कंपनीच्या नोडल अधिकाऱ्याच्या तपशीलासहीत) ग्राहकांच्या माहितीसाठी वेबसाईटवर उपलब्ध असेल.

ह) सदर संहितेला लागू कायद्याचे बंधन असेल, त्यामध्ये नियम, नियमावली, मार्गदर्शक सूचना, दिशादर्शक व सूचना ज्या आरबीआयने वेळोवेळी दिलेल्या असतील यांचा समावेश असेल परंतु तेवढीच मर्यादा नसेल आणि संहितेची यापूर्वीच्या आवृत्ती रद्द असतील.

ई) सदर संहितेमध्ये काहीही लिहिलेले असेल तरी कंपनी पालन करण्याची हमी देते, ज्या अतिरीक्त गरजा असतील ज्या कोणत्याही कायदा / नियमावली अन्वये सध्याच्या किंवा अशा कायदा / नियमावली किंवा इतर दुरुस्त्यामुळे तयार झाल्या असतील आणि ज्या वेळोवेळी कंपनीला लागू असतील. लागू कायद्यामध्ये बदल / दुरुस्ती जी योग्य व्यवहार संहिता चालू ठेवण्यासंबंधी असेल ते संदर्भाने सदर संहितेमध्ये समाविष्ट केले जाईल आणि सदर संहिता त्यानुसार दुरुस्त व सुधारीत झाल्याचे समजण्यात येईल.

This is to certify that, I, Sharad Aphale, am fluent in English and Marathi Language, that I have translated this document from English to Marathi Language as per my knowledge. The copy of the original document is attached with this translation.

Mr. SHARAD APHALE
Govt. Authorized Translator
Panel Member
As per G.R. No. LNG-2017/
Case No. 190/1936/Fourteen,
Dt. 7/12/2017 (Sr. No. 3),
Dated 11/01/2018
Directorate of Languages Maharashtra State

True Translation
(Mr. Sharad Aphale)

Translation Verified & Authorized by
Mr. Sharad Aphale (Govt. Authorized Translator)
Directorate of Languages Maharashtra State.

Translation | Interpretation | Indian & Foreign Languages
Mumbai Off: 13/A, F-Bldg, SaiTirth Tower, Siddharth Nagar, Kopri, Thane (E) - 400603. M: 07722019988
Email: siddhanttrans@gmail.com M: +91 9822007117
Pune Off: 2158, New Modikhana, Opp. Kalptaru Apt., Camp, Pune - 411001. Ph: 020-26334105