

**कॅपिटल इंडिया फायनान्स लिमिटेड (सीआयएफएल)**  
**सर्वात महत्वाच्या अटी आणि नियम**

कर्ज उत्पादन (मालमता / स्वयं बांधकाम / शैक्षणिक कर्ज / वैयक्तिक कर्ज / शिल्लक हस्तांतरण / इतर (कृपया निर्दिष्ट करा) )  
..... )  
कर्जदार आणि कॅपिटल इंडिया फायनान्स लिमिटेड (सीआयएफएल) यांचे नोंदणीकृत कार्यालय 7वा मजल्यावर, अग्रवाल कॉर्पोरेट टॉवर, प्लॉट क्रमांक 23, जिल्हा केंद्र, राजेंद्र प्लेस, नवी दिल्ली 110008 यांच्यात मान्य करण्यात आलेल्या सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती खालीलप्रमाणे आहेत.

1. कर्जाची रक्कम: रु.....
2. ग्राहक योगदान / मार्जिन (थोडा वेळ) : रु.....
3. व्याजचा प्रकार (निश्चित / अर्ध निश्चित / बदलणारे):
4. हप्त्याचे प्रकार : मासिक / त्रैमासिक / सहामाही / बुलेट
5. कर्जाचा कालावधी: महिने/दिवसांमध्ये
6. कर्जाचा उद्देश (ज्या उद्देशासाठी कर्ज मंजूर केले आहे त्याचा उल्लेख करा)
7. फी आणि इतर शुल्क

**अ - फी आणि शुल्क :- येथे विशेषनमूद केलेले वगळता सर्व रक्कम जीएसटी / लागू कर वगळून आहे.**

अनु. क्र.	विषय	आकारल्या गेलेल्या फी/शुल्काचे नाव	देय असताना	वारंवारता	लागू शुल्क
1	सर्व उत्पादनांसाठी प्रक्रिया शुल्क	प्रक्रिया शुल्क	आवेदनावर आणि/किंवा वितरणावर	एकदा	कर्जाच्या रकमेच्या 3.00% पर्यंत (लॉगिन शुल्क वजा करून, जिथे लागू असेल आणि उत्पादनाच्या नियमांनुसार, वितरणातून वजा केले जाईल).
2	वैधानिक शुल्क	सीईआरएसएआय (मूळ फाइलिंग आणि दुरुस्तीसाठी)	वितरणाच्या वेळी	एकदा	5 लाख रुपयांपर्यंतच्या कर्जासाठी - 50 /- रुपये (प्रति फाइलिंग / दुरुस्ती) 5 लाख रुपयांपेक्षा जास्त कर्जासाठी - 100/- रुपये (प्रति फाइलिंग / दुरुस्ती)
3	दंडनीय शुल्क	उशीरा पेमेंट(देयक) शुल्क	जमा वर	मासिक	थकीत रकमेवर वार्षिक 36.00%.
4	दर बदलणारे शुल्क(रेट स्विच चार्जेस) (पगारदार आणि एसईएनपी साठी)	रूपांतरण शुल्क	घटना	रूपांतरणावर	रु. 5000/-
5	धनादेश अवमान शुल्क / एनएसीएच / ईसीएस आदेश नाकारणे	विविध पावत्या	धनादेश / जनादेश च्या अवमानावर	अवमानाच्या संख्येवर अवलंबून असते.	प्रत्येक धनादेशाचा अवमान झाल्यास / ईसीएस / ऑटो डेबिट / एनएसीएच आदेश नाकारल्याबद्दल रु. 500/-
6	दस्तऐवज यादी (एलओडी)	विविध पावत्या	घटना	केवळ ग्राहकाने सुरु केलेल्या विनंतीसाठी	प्रति करार 500/- रुपयांपर्यंत

Corporate office :  
Level - 20, Birla Aurora,  
Dr. Annie Besant Road,  
Worli, Mumbai,  
Maharashtra - 400030

Registered office :  
701, 7th Floor, Aggarwal Corporate Tower,  
Plot No 23, District Centre,  
Rajendra Place, New Delhi- 110008.

P : +91 22 45036000  
E : info@capitalindia.com  
CIN No: L74899DL1994PLC128577  
(Capital India Finance Limited)

P : +91 11 6914 6000  
W : www.capitalindia.com

7	खात्याचे विवरण (एसओए)	विविध पावत्या	घटना	केवळ ग्राहकाने सुरु केलेल्या विनंतीसाठी	प्रति करार 500/- रुपयांपर्यंत
8	दस्तऐवज पुनर्प्राप्ती शुल्क (ग्राहक विनंती)	विविध पावत्या	घटना	केवळ ग्राहकाने सुरु केलेल्या विनंतीसाठी	प्रति विनंती रु. 2000/-
9	दस्तऐवज पुनर्प्राप्ती शुल्क (कर्ज समाप्ती)	विविध पावत्या	कर्ज समाप्तीची घटना	कर्ज समाप्ती	प्रति विनंती रु. 1000/-
10	पीडीसी शुल्क (ईसीएस / एनएसीएच व्यतिरिक्त इतर परतफेड मोड)	विविध पावत्या	घटना	एकरकमी शुल्क	रु. 1000/-
11	देवाणघेवाण शुल्क (स्वॅपिंग चार्जस) (ईसीएस / एनएसीएच ते पीडीसी)	विविध पावत्या	घटना	प्रत्येक विनंतीवर	रु. 500/-
12	कर्ज रद्द करण्याचे शुल्क	रद्दीकरण शुल्क	घटना	एकरकमी शुल्क	प्रति करार 10000/- रुपयांपर्यंत प्रति करार 5000/- रुपयांपर्यंत (मायक्रो लॅप)
13	संकलन / वसुली शुल्क	शुल्क	घटना	-	वास्तविकतेप्रमाणे
14	कायदेशीर शुल्क	शुल्क	घटना	-	वास्तविकतेप्रमाणे
15	कर्ज कराराच्या प्रतीचे शुल्क (नक्कल)	विविध पावत्या	घटना	विनंतीवरून	रु. 250/-
16	क्रेडिट लाइफ आणि जनरल इन्शुरन्ससाठी अतिरिक्त प्रक्रिया शुल्क	प्रशासन शुल्क	वितरणाच्या वेळी	फक्त लागू असल्यास	रु. 2000/- पर्यंत
17	क्रेडिट लाइफ आणि जनरल इन्शुरन्ससाठी दस्तऐवजीकरण शुल्क	प्रशासन शुल्क	वितरणातून वजा होणार	एकदा	रु. 2000/- (जीएसटीसह) (केवळ मायक्रो लॅप साठी)
18	आरसीयू शुल्क	शुल्क	वितरणातून वजा होणार	एकदा	रु. 600/- (जीएसटीसह) (केवळ मायक्रो लॅप साठी)
19	कायदेशीर आणि तांत्रिक शुल्क	शुल्क	वितरणातून वजा होणार	एकदा	रु. 6000/- (जीएसटीसह) (केवळ मायक्रो लॅप साठी)
20	अतिरिक्त मालमतेसाठी कायदेशीर आणि तांत्रिक शुल्क	शुल्क	अर्जावर	एकदा	रु. 3000/- (जीएसटीसह) (केवळ मायक्रो लॅप साठी)
21	लॉगिन शुल्क आणि इतर शुल्क	लॉगिन शुल्क आणि इतर शुल्क	अर्जावर	एकदा	रु. 5900/- पर्यंत (जीएसटीसह)
22	परतफेडीचे वेळापत्रक शुल्क (नक्कल)	विविध पावत्या	घटना	प्रत्येक विनंतीवर	रु. 200/-
23	डुप्लिकेट (नक्कल) एनओसी	विविध पावत्या	घटना	प्रत्येक विनंतीवर	रु. 200/-
24	शुल्क फुर्तबंद (फोरक्लोजर) पत्र शुल्क	विविध पावत्या	घटना	प्रत्येक विनंतीवर	रु. 200/-

**ब - पूर्व - पेमेंट(देयक) आणि पुरोबंध शुल्क.**

दर वर्णन	करारातील पक्षकार	पुरोबंध शुल्क *		अंशतः प्रीपेमेंट(पूर्व देयक) शुल्क
		स्वतःच्या निधीतून समाप्ती	शिल्लक हस्तांतरणाद्वारे समाप्ती	स्वतःच्या निधीतून समाप्ती
बदलणारा (फ्लोटिंग) दर योजना (व्यवसाय वगळता इतर कारणांसाठी)	सर्व व्यक्ती	कोणतेही शुल्क नाही	कोणतेही शुल्क नाही	कोणतेही शुल्क नाही
	अगदी 1 गैर-व्यक्तिगत	5%	5%	आगाऊ भरलेल्या (प्रीपेड) रकमेवर 5 टक्के मूळ रकमेच्या 25 टक्क्यांपेक्षा जास्त
बदलणारा (फ्लोटिंग) दर योजना (व्यवसायाच्या उद्देशाने)	व्यक्तिगत / गैर-व्यक्तिगत	5%	5%	आगाऊ भरलेल्या (प्रीपेड) रकमेवर 5 टक्के मूळ रकमेच्या 25 टक्क्यांपेक्षा जास्त
निश्चित दर योजना	व्यक्तिगत / गैर-व्यक्तिगत	5%	5%	आगाऊ भरलेल्या (प्रीपेड) रकमेवर 5 टक्के मूळ रकमेच्या 25 टक्क्यांपेक्षा जास्त

\* अर्ध-निश्चित कर्जाच्या बाबतीत (सुरुवातीच्या कालावधीसाठी निश्चित केलेले आणि नंतर बदलणारे (फ्लोटिंग)) कर्जाच्या स्थितीनुसार (निश्चित / बदलणारे (फ्लोटिंग)) पुरोबंध /अंशतः पेमेंट मानदंड लागू होतील.

\* (एकही गैर-व्यक्तिगत आणि निश्चित दर योजना) कर्जाच्या पुरोबंध प्रकरणात, प्रस्तावित पुरोबंधच्या तारखेपासून आधीच्या 12 (बारा) महिन्यांत प्रीपेमेंट केलेल्या कोणत्याही मुद्दल रकमेवर आधीच्या 12 (बारा) महिन्यांत प्रीपेड केलेल्या सर्व मुद्दल रकमेवर आणि पुरोबंध रकमेवर, मंजुरी पत्रात नमूद केल्याप्रमाणे, प्रीपेमेंट शुल्क असेल.

\* डिजिटल लेंडिंगसाठी फोरक्लोजर शुल्क लोन रकमेवर 4% आहे.

**क - कर्ज वितरणाच्या (वाटपाच्या) अटी.**

कृपया यासाठी कर्ज करार आणि मंजुरी पत्र पहा. वरील शुल्क कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या शुल्कापेक्षा जास्त आहे.

**ड - थकीत थकबाकी वसुलीसाठी करावयाची संक्षिप्त प्रक्रिया.**

- जर थकबाकीच्या एक किंवा अधिक घटना घडल्या असतील तर, धनको, कर्जदाराला लेखी सूचना देऊन, मुद्दल आणि सर्व जमा व्याज जाहीर करू शकतो आणि कर्जावरील शुल्क जे कर्जदाराने कराराच्या अंतर्गत किंवा अटीनुसार देय असू शकतात. आणि/ किंवा धनको आणि कर्जदार यांच्यातील इतर कोणतेही करार, दस्तऐवज, तसेच देय असलेले इतर सर्व शुल्क व थकबाकी व अशा घोषणेनंतर ते देय होईल. करार ात किंवा इतर कोणत्याही करारात किंवा दस्तऐवजांमध्ये याच्या विरुद्ध काहीही असले तरीही तात्काळ आणि कर्ज आणि इतर कोणत्याही कर्जासंदर्भात सुरक्षा लागू करण्यायोग्य होईल. हलगर्जापणाची कोणतीही घटना घडल्यास, कर्जदाराला इतर सर्व शुल्क आणि व्याजासह संपूर्ण थकीत कर्जाची रक्कम परत मागवण्याचा अधिकार असेल आणि कर्जदार, सह-कर्जदार, जामीनदार अशा कर्जाची रक्कम कोणत्याही आडमुठेपणाशिवाय किंवा विरोध न करता त्वरित परतफेड करण्यास जबाबदार असतील.
- हलगर्जापणाची कोणतीही घटना किंवा कोणतीही घटना, जी नोटीस किंवा कालबाह्य झाल्यानंतर किंवा दोन्हीनंतर, हलगर्जापणाची घटना घडली असेल तर, कर्जदाराने तत्काळ धनकोला अशी चूक किंवा अशी घटना नमूद करून लेखी सूचना द्यावी.
- हलगर्जापणा झाल्यास, धनकोला संवाद साधण्याचा अधिकार असेल. कर्जदाराला मालमतेला आणि/किंवा कामाच्या ठिकाणी भेट देणे यासह परंतु इतकेच मर्यादित न राहता, अशा व्यक्ती किंवा व्यक्तींची चूक झालेल्या रकमेची वसुली करण्यासाठी अशा व्यक्ती किंवा व्यक्तींचे सहाय्य मिळवण्याच्या दृष्टिकोनातून ते योग्य वाटेल.
- धनकोला कर्ज करार आणि कर्जदार आणि धनको यांच्यात अंमलात आणलेल्या इतर संबंधित दस्तऐवजांमध्ये नमूद केल्यानुसार त्याचे सर्व अधिकार वापरण्याचा अधिकार असेल.

आर्थिक मालमतेचे सुरक्षितकरण आणि पुनर्रचना आणि सुरक्षा व्याज कायदा, 2002 अंमलबजावणी (सरफेसी कायदा) अंतर्गत विहित केलेल्या प्रक्रियेनुसार गहाण/रोखण्यांच्या अंमलबजावणीची पुनर्प्राप्ती प्रक्रिया, ज्यामध्ये गहाण ठेवलेल्या मालमतेचा ताबा घेणे आणि विक्री करणे यासह परंतु इतकेच मर्यादित नाही. किंवा इतर कोणत्याही कायद्यांतर्गत, संबंधित कायद्यांतर्गत दिलेल्या निर्देशानुसार पूर्णपणे पालन केले जाते. परक्राम्य संलेख अधिनियम, दिवाणी दावा, सरफेसी कायदा इ. सारख्या विविध कायदेशीर साधनांद्वारे थकीत रकमेच्या वसुलीसाठी योग्य कायदेशीर पावले उचलण्यापूर्वी ग्राहक/यांना खबर/स्मरणपत्रे/सूचना दिल्या जातात.

## ई - ग्राहक सेवा

शाखेला भेट देण्याचे तास	सोमवार ते शुक्रवार सकाळी 10:00 ते संध्याकाळी 6:30 (शनिवार, रविवार आणि सार्वजनिक सुट्टीच्या दिवशी बंद)
ग्राहक सेवा संपर्क तपशील	wecare@capitalindia.com हेल्प लाईन क्र. 022- 45036000

## फ - ग्राहकांद्वारे तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया:

ज्या ग्राहकांना तक्रार दाखल करायची आहे, त्यांनी ती खालील प्रकारे दाखल करावी:

### स्तर - 1:

ज्या ग्राहकांना तक्रार दाखल करायची आहे, ते कंपनीच्या कोणत्याही कामकाजाच्या दिवशी सकाळी 10:00 ते संध्याकाळी 6:30 या दरम्यान खालीलपैकी कोणतेही माध्यम वापरून आणि अशा तक्रारीच्या संदर्भात संपूर्ण तपशील सादर करून कंपनीकडे त्यांच्या तक्रारी दाखल करू शकतात:

- कंपनीच्या सर्व प्रादेशिक / शाखा कार्यालयांमध्ये उपलब्ध असलेल्या तक्रार नोंदवही / तक्रार बॉक्समध्ये तक्रार नोंदवा;
- [wecare@capitalindia.com](mailto:wecare@capitalindia.com) वर ईमेल करा.
- 022- 45036000 या कंपनीच्या समर्पित ग्राहक सेवा हेल्पलाइन क्रमांकावर कॉल करा; किंवा
- कंपनीला खालील पत्त्यावर लिहा:  
कॅपिटल इंडिया फायनान्स लिमिटेड  
स्तर -20 बिल्दा अरोरा,  
डॉ. अनी बेडंठ रोड,  
वरळी, मुंबई,  
महाराष्ट्र -400030

### स्तर - 2:

जर, तक्रार दाखल केल्याच्या तारखेपासून 7 (सात) कामकाजाच्या दिवसांत तक्रारीचे निराकरण झाले नाही किंवा ग्राहक स्तर - 1 वर ग्राहकाला प्रदान केलेल्या प्रतिसादाशी किंवा निराकरणाने समाधानी नसल्यास, ग्राहक [grievance@capitalindia.com](mailto:grievance@capitalindia.com) वर लिहून कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे तक्रार करू शकतो. तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे संपर्क तपशील कंपनीच्या सर्व प्रादेशिक आणि शाखा कार्यालयात उपलब्ध आहेत.

## अभिवर्धन सारणी

### स्तर 1:

जर, ग्राहक दुय्यम स्तरावरील कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याने दिलेल्या प्रतिसादावर किंवा त्याला दिलेल्या ठरावावर समाधानी नसेल तर, किंवा कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडून तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 14 (चौदा) कामकाजाच्या दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण झाले नाही, तर ग्राहक प्रमुख नोडल अधिकारीकडे अपील करू शकतात.

कंपनीने लोकपाल योजना 2018 च्या कलम 15 (3), प्रकरण IV नुसार विविध ठिकाणी प्रमुख नोडल अधिकारी नियुक्त केले आहेत आणि कंपनीच्या राज्यवार नोडल अधिकाऱ्यांची यादी कंपनीच्या वेबसाइटवर आणि शाखांमध्ये प्रदर्शनाद्वारे उपलब्ध करून दिली जाईल.

### स्तर 2:

NBFC शी संबंधित तक्रारींसाठी ग्राहक प्रतिसाद किंवा त्याला प्रदान केलेल्या निराकरणाने समाधानी नसल्यास किंवा तक्रारीच्या तारखेपासून 21 (एकवीस) कामकाजाच्या दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण झाले नाही, तर ग्राहक रिझर्व्ह बँकेच्या एकात्मिक लोकपालाकडे खालील प्रकारे अपील करू शकतो:

- ऑनलाइन - RBI च्या CMS पोर्टलवर <https://cms.rbi.org.in>
- "केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, 4था मजला, भारतीय रिझर्व्ह बँक, सेक्टर -17, सेंट्रल व्हिस्टा, चंदीगड - 160017" वर प्रत्यक्ष तक्रार (पत्र/पोस्ट)
- संपूर्ण तपशीलांसह तक्रारी ([crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)) या ईमेलद्वारे पाठवता येतील.

तक्रारदाराने खालील किमान तपशील प्रदान करणे आवश्यक आहे:

1. तक्रारदाराचे नाव, वय आणि लिंग;
2. वैयक्तिक ई-मेल आयडी, मोबाइल क्रमांक (अधिसूचना प्राप्त करणे अनिवार्य आहे), आणि लॅंडलाइन दूरध्वनी क्रमांक (उपलब्ध असल्यास);
3. RE च्या शाखेचे किंवा कार्यालयाचे नाव आणि पत्ता ज्याविरुद्ध तक्रार दाखल केली आहे;
4. व्यवहाराची तारीख आणि तपशील, तक्रारदाराच्या खाते क्रमांकाचे तपशील, डेबिट कार्ड किंवा क्रेडिट कार्ड क्रमांक यासह तक्रार निर्माण करणारी संपूर्ण तथ्ये, ज्या प्रमाणात ते तक्रारीच्या विषयाशी संबंधित आहेत;
5. तक्रार निवारणासाठी RE ला सादर केलेल्या निवेदनाची तारीख आणि तपशील आणि RE कडून मिळालेले उत्तर, जर काही असेल तर;
6. तक्रारदाराला झालेल्या नुकसानीचे स्वरूप व व्याप्ती; आणि
7. मागितलेला दिलासा; सोबत
8. RB-IOS 2021 च्या कलम 10 नुसार तक्रार ग्राह्य धरता येत नसल्याचे जाहीर करणे.

**टीप:** तक्रारदाराने, तक्रारीसह, तक्रारीला समर्थन देणाऱ्या संबंधित कागदपत्रांच्या प्रती सादर कराव्यात.

NBFC लोकपालचा पत्ता	
कंपनी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, RBI भायखळा ऑफिस बिल्डिंग, मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्थानकासमोर, भायखळा, मुंबई - 400 008 STD कोड: 022 दूरध्वनी क्रमांक: 2300 1280 फॅक्स क्रमांक : 23022024 ईमेल: <a href="mailto:nbfcomumbai@rbi.org.in">nbfcomumbai@rbi.org.in</a>	कंपनी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, संसद मार्ग, नवी दिल्ली - 110001 STD कोड: 011 दूरध्वनी. क्र.23724856 फॅक्स क्रमांक 23725218 - 19 ईमेल: <a href="mailto:nbfconewdelhi@rbi.org.in">nbfconewdelhi@rbi.org.in</a>
कंपनी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया फोर्ट ग्लेसिस, चेन्नई 600 001 STD कोड: 044 दूरध्वनी क्रमांक : 25395964 फॅक्स क्रमांक : 25395488 ईमेल: <a href="mailto:cms.nbfcochennai@rbi.org.in">cms.nbfcochennai@rbi.org.in</a>	कंपनी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया 15, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता-700 001 STD कोड: 033 दूरध्वनी क्रमांक : 22310217 फॅक्स क्रमांक : 22305899 ईमेल: <a href="mailto:cms.nbfcoolkata@rbi.org.in">cms.nbfcoolkata@rbi.org.in</a>