

ক্যাপিটাল ইন্ডিয়া ফাইন্যান্স লিমিটেড (CIFL)

সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি

ঋণের ধরন (সম্পত্তির বিপরীতে ঋণ / স্ব-নির্মাণ ঋণ / শিক্ষা ঋণ / ব্যক্তিগত ঋণ / ব্যালেন্স ট্রান্সফার / অন্যান্য (অনুগ্রহ করে উল্লেখ করুন)
.....)

নতুন দিল্লি – ১১০০০৮, রাজেন্দ্র প্লেস, ডিস্ট্রিক্ট সেন্টার, প্লট নং ২৩, আগরওয়াল কর্পোরেট টাওয়ার, ৭ম তলা, ৭০১ নম্বরে অবস্থিত নিবন্ধিত কার্যালয়যুক্ত ক্যাপিটাল ইন্ডিয়া ফাইন্যান্স লিমিটেড (CIFL) এবং ঋণগ্রহীতা(গণ)-এর মধ্যে সম্মত সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলি নিম্নরূপঃ

১. ঋণের পরিমাণ: ₹.....
২. গ্রাহকের অবদান / মার্জিন: ₹.....
৩. সুদের ধরন (স্থির / আধা-স্থির / ফ্লোটিং):
৪. কিস্তির ধরন: মাসিক / ত্রৈমাসিক / অর্ধবার্ষিক / বুলেট
৫. ঋণের মেয়াদ: মাস / দিন
৬. ঋণের উদ্দেশ্য (যে উদ্দেশ্যে ঋণ অনুমোদিত হয়েছে তা উল্লেখ করুন)
৭. ফি এবং অন্যান্য চার্জ

A – ফি ও চার্জ

এখানে বিশেষভাবে উল্লেখিত ক্ষেত্র ব্যতীত সকল পরিমাণ GST / প্রযোজ্য কর ব্যতীত।

ক্রমিক নং	বিষয়	আরোপিত ফি / চার্জের নাম	কখন প্রদানযোগ্য	বারম্বারতা	প্রযোজ্য চার্জ
1	সমস্ত ঋণ পণ্যের জন্য প্রসেসিং ফি	প্রসেসিং ফি	আবেদন করার সময় এবং/অথবা ঋণ বিতরণের সময়	একবার	ঋণের পরিমাণের সর্বোচ্চ 3.00% (যেখানে প্রযোজ্য, Login Fee বাদ দিয়ে এবং পণ্যের নিয়ম অনুযায়ী বিতরণকৃত অর্থ থেকে কেটে নেওয়া হবে।)
2	আইনানুগ চার্জ	CERSAI (প্রথম নিবন্ধন ও সংশোধনের জন্য)	ঋণ বিতরণের সময়	একবার	₹৫ লক্ষ পর্যন্ত ঋণের জন্য – ₹50/- (প্রতি নিবন্ধন / সংশোধন)

ক্রমিক নং	বিষয়	আরোপিত ফি / চার্জের নাম	কখন প্রদানযোগ্য	বারস্বারতা	প্রযোজ্য চার্জ
					₹৫ লক্ষের বেশি ঋণের জন্য – ₹100/- (প্রতি নিবন্ধন / সংশোধন)
3	জরিমানা চার্জ	বিলম্বিত অর্থপ্রদান চার্জ	বকেয়া সৃষ্টির সময়	মাসিক	বকেয়া অর্থের উপর বার্ষিক 36.00%
4	সুদের হার পরিবর্তন চার্জ (বেতনভোগী ও SENP-এর জন্য)	রূপান্তর ফি	ঘটনার সময়	রূপান্তরের সময়	₹5,000/-
5	চেক অনাদায় / NACH / ECS ম্যান্ডেট প্রত্যাহ্বান চার্জ	বিবিধ প্রাপ্তি	চেক / ম্যান্ডেট অনাদায়ের সময়	অনাদায়ের সংখ্যার উপর নির্ভরশীল	প্রতিটি চেক অনাদায় / ECS / Auto Debit / NACH ম্যান্ডেট প্রত্যাহ্বানের জন্য ₹500/-
6	নথিপত্রের তালিকা (LOD)	বিবিধ প্রাপ্তি	ঘটনার সময়	শুধুমাত্র গ্রাহকের অনুরোধে	প্রতি চুক্তির জন্য সর্বোচ্চ ₹500/-
7	হিসাব বিবরণী (SOA)	বিবিধ প্রাপ্তি	ঘটনার সময়	শুধুমাত্র গ্রাহকের অনুরোধে	প্রতি চুক্তির জন্য সর্বোচ্চ ₹500/-
ক্রমিক নং	বিষয়	আরোপিত ফি / চার্জের নাম	কখন প্রদানযোগ্য	বারস্বারতা	প্রযোজ্য চার্জ
8	নথি পুনরুদ্ধার চার্জ (গ্রাহকের অনুরোধে)	বিবিধ প্রাপ্তি	ঘটনার সময়	শুধুমাত্র গ্রাহকের অনুরোধে	প্রতি অনুরোধে ₹2,000/-
9	নথি পুনরুদ্ধার চার্জ (ঋণ বন্ধের সময়)	বিবিধ প্রাপ্তি	ঋণ বন্ধের সময়	ঋণ বন্ধের সময়	প্রতি অনুরোধে ₹1,000/-
10	PDC চার্জ (ECS / NACH ব্যতীত অন্য পরিশোধ পদ্ধতি)	বিবিধ প্রাপ্তি	ঘটনার সময়	এককালীন	₹1,000/-

ক্রমিক নং	বিষয়	আরোপিত ফি / চার্জের নাম	কখন প্রদানযোগ্য	বারস্বারতা	প্রযোজ্য চার্জ
11	Swapping Charges (ECS / NACH থেকে PDC)	বিবিধ প্রাপ্তি	ঘটনার সময়	প্রতিটি অনুরোধে	₹500/-
12	ঋণ বাতিলকরণ চার্জ	বাতিলকরণ চার্জ	ঘটনার সময়	এককালীন	প্রতি চুক্তির জন্য ₹10,000/-
					Micro LAP-এর জন্য প্রতি চুক্তিতে ₹5,000/-
13	সংগ্রহ / পুনরুদ্ধার চার্জ	চার্জ	ঘটনার সময়	-	প্রকৃত ব্যয় অনুযায়ী
14	আইনি চার্জ	চার্জ	ঘটনার সময়	-	প্রকৃত ব্যয় অনুযায়ী
15	ঋণ চুক্তির অনুলিপি (ডুপ্লিকেট) প্রদানের চার্জ	বিবিধ প্রাপ্তি	ঘটনার সময়	অনুরোধে	₹250/-
16	Credit Life ও General Insurance-এর জন্য অতিরিক্ত প্রসেসিং ফি	প্রশাসনিক ফি	ঋণ বিতরণের সময়	প্রযোজ্য হলে	সর্বোচ্চ ₹2,000/-
17	Credit Life ও General Insurance-এর ডকুমেন্টেশন চার্জ	প্রশাসনিক ফি	ঋণ বিতরণের অর্থ থেকে কেটে নেওয়া হবে	একবার	₹2,000/- (GST-সহ) (শুধুমাত্র Micro LAP-এর জন্য)
18	RCU চার্জ	চার্জ	ঋণ বিতরণের অর্থ থেকে কেটে নেওয়া হবে	একবার	₹600/- (GST-সহ) (শুধুমাত্র Micro LAP-এর জন্য)
19	আইনি ও কারিগরি চার্জ	চার্জ	ঋণ বিতরণের অর্থ থেকে কেটে নেওয়া হবে	একবার	₹6,000/- (GST-সহ) (শুধুমাত্র Micro LAP-এর জন্য)
20	অতিরিক্ত সম্পত্তির জন্য	চার্জ	আবেদন করার সময়	একবার	₹3,000/- (GST-সহ) (শুধুমাত্র Micro LAP-এর জন্য)

ক্রমিক নং	বিষয়	আরোপিত ফি / চার্জের নাম	কখন প্রদানযোগ্য	বারস্বারতা	প্রযোজ্য চার্জ
	আইনি ও কারিগরি চার্জ				
21	Login Fee ও অন্যান্য চার্জ	Login Fee ও অন্যান্য চার্জ	আবেদন করার সময়	একবার	সর্বোচ্চ ₹5,900/- (GST-সহ)
22	স্ট্যাম্প পেপার	স্ট্যাম্প পেপার	ঘটনার সময়	একবার	প্রকৃত ব্যয় অনুযায়ী
23	Repayment Schedule Charge (ডুপ্লিকেট)	বিবিধ প্রাপ্তি	ঘটনার সময়	প্রতিটি অনুরোধে	₹200/-
24	ডুপ্লিকেট NOC চার্জ	বিবিধ প্রাপ্তি	ঘটনার সময়	প্রতিটি অনুরোধে	₹200/-
25	Foreclosure Letter চার্জ	বিবিধ প্রাপ্তি	ঘটনার সময়	প্রতিটি অনুরোধে	₹200/-

B – অগ্রিম পরিশোধ (Pre-Payment) ও ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ (Foreclosure) সংক্রান্ত চার্জ

হার/বিবরণ	চুক্তির পক্ষ	Foreclosure Charge*	আংশিক অগ্রিম পরিশোধ চার্জ
		নিজস্ব অর্থে ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ	Balance Transfer-এর মাধ্যমে ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ
a. ফ্লোটিং রেট স্কিম (ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য ব্যতীত)	সকল ব্যক্তি	কোনো চার্জ নেই	কোনো চার্জ নেই
	প্রধান আবেদনকারী (অ-ব্যক্তি)	5%	5%
b. ফ্লোটিং রেট স্কিম (১ জানুয়ারি ২০২৬ বা তার পরে ₹৫০ লক্ষ পর্যন্ত অনুমোদিত ব্যবসায়িক ঋণের জন্য)	ব্যক্তি + অ-ব্যক্তি (MSEs)	কোনো চার্জ নেই	কোনো চার্জ নেই
c. ফ্লোটিং রেট স্কিম (উপরের a ও b ব্যতীত, ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে)	ব্যক্তি / অ-ব্যক্তি	5%	5%
স্থির সুদের স্কিম	ব্যক্তি / অ-ব্যক্তি	5%	5%

দ্রষ্টব্য:

- Semi-Fixed Loan (প্রাথমিক সময়ে স্থির সুদ এবং পরবর্তীতে ফ্লোটিং সুদ)-এর ক্ষেত্রে, Foreclosure / আংশিক অগ্রিম পরিশোধের নিয়ম ঋণের তৎকালীন (স্থির/ফ্লোটিং) অবস্থার উপর নির্ভর করবে।
- (একজন অ-ব্যক্তিগত আবেদনকারী থাকলেও এবং স্থির সুদের স্কিমের ক্ষেত্রেও) ঋণ Foreclosure-এর সময়, প্রস্তাবিত Foreclosure-এর তারিখের পূর্ববর্তী **12 (বারো) মাসে** অগ্রিম পরিশোধ করা সকল মূলধনের উপর Sanction Letter-এ উল্লেখিত Prepayment Charge প্রযোজ্য হবে এবং Foreclosure Amount-এর উপরও একই চার্জ প্রযোজ্য হবে।
- Digital Lending-এর ক্ষেত্রে Foreclosure Charge ঋণের পরিমাণের **4%** হবে।
- **MSE** বলতে **Micro, Small and Medium Enterprises Development (MSMED) Act, 2006** অনুযায়ী সংজ্ঞায়িত **Micro and Small Enterprises (MSEs)**-কে বোঝায়।

C – ঋণ বিতরণের শর্তাবলি

এ বিষয়ে অনুগ্রহ করে **Loan Agreement** এবং **Sanction Letter** দেখুন।

উপরোক্ত চার্জসমূহ Loan Agreement-এ উল্লেখিত চার্জসমূহকে অগ্রাহ্য (Supersede) করবে।

D – বকেয়া অর্থ পুনরুদ্ধারের সংক্ষিপ্ত পদ্ধতি

1. যদি এক বা একাধিক **Event of Default** সংঘটিত হয়, তবে ঋণদাতা (Lender) ঋণগ্রহীতাকে লিখিত নোটিশ প্রদান করে ঘোষণা করতে পারেন যে Loan Agreement অথবা ঋণগ্রহীতা ও ঋণদাতার মধ্যে বিদ্যমান অন্য যেকোনো চুক্তি বা নথির অধীনে প্রদেয় মূলধন, সঞ্চিত সুদ, অন্যান্য চার্জ এবং সমস্ত বকেয়া অবিলম্বে প্রদেয় হবে। এই ঘোষণা জারির সঙ্গে সঙ্গে উক্ত সমস্ত অর্থ অবিলম্বে পরিশোধযোগ্য হবে এবং ঋণের সঙ্গে সম্পর্কিত জামানত ও অন্যান্য ঋণের জামানত কার্যকর হবে, Loan Agreement বা অন্য কোনো চুক্তি বা নথিতে এর বিপরীত কোনো বিধান থাকলেও। কোনো Default Event সংঘটিত হলে ঋণদাতা সম্পূর্ণ বকেয়া ঋণ, সুদ এবং অন্যান্য চার্জ একযোগে ফেরত দাবি করার অধিকারী হবেন এবং ঋণগ্রহীতা, সহ-ঋণগ্রহীতা (Co-borrower) ও গ্যারান্টর কোনো আপত্তি বা প্রতিবাদ ব্যতিরেকে তা অবিলম্বে পরিশোধ করতে বাধ্য থাকবেন।
2. যদি কোনো **Event of Default** বা এমন কোনো ঘটনা ঘটে যা নোটিশ প্রদান বা সময় অতিবাহিত হওয়ার পরে Default Event হিসেবে গণ্য হবে, তবে ঋণগ্রহীতা অবিলম্বে ঋণদাতাকে লিখিতভাবে সেই ঘটনার বিষয়ে অবহিত করবেন।
3. কোনো Default Event সংঘটিত হলে ঋণদাতা বকেয়া অর্থ পুনরুদ্ধারের জন্য প্রয়োজন মনে করলে যে কোনো ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারবেন এবং প্রয়োজনে ঋণগ্রহীতার সম্পত্তি এবং/অথবা কর্মস্থল পরিদর্শন করতে পারবেন।
4. ঋণগ্রহীতা এবং ঋণদাতার মধ্যে সম্পাদিত Loan Agreement এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য নথিতে উল্লিখিত সকল অধিকার প্রয়োগ করার অধিকার ঋণদাতার থাকবে। বন্ধকী সম্পত্তি বা জামানত কার্যকর করা, যার মধ্যে বন্ধকী সম্পত্তির দখল গ্রহণ ও বিক্রয় অন্তর্ভুক্ত, **Securitization and Reconstruction of Financial Assets and Enforcement of Security Interest Act, 2002 (SARFAESI Act)** অথবা অন্য কোনো প্রযোজ্য আইনের অধীনে নির্ধারিত পদ্ধতি অনুসারে সম্পন্ন করা হবে। বকেয়া অর্থ পুনরুদ্ধারের জন্য Negotiable Instruments Act, Civil Suit, SARFAESI Act ইত্যাদি আইনি

ব্যবস্থা গ্রহণের পূর্বে গ্রাহককে যথাযথভাবে নোটিশ, অনুস্মারক ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় যোগাযোগ প্রদান করা হবে।

E – গ্রাহক পরিষেবা (Customer Service)

শাখা পরিদর্শনের সময়	সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল ১০:০০টা থেকে সন্ধ্যা ৬:৩০টা পর্যন্ত (শনিবার, রবিবার এবং সরকারি ছুটির দিনে বন্ধ)
গ্রাহক পরিষেবার যোগাযোগের বিবরণ	wecare@capitalindia.com হেল্পলাইন নম্বর: 022-45036000

F – গ্রাহকদের অভিযোগ দায়েরের প্রক্রিয়া

যেসব গ্রাহক অভিযোগ দায়ের করতে চান, তাঁরা নিম্নলিখিত পদ্ধতিতে অভিযোগ দায়ের করবেন।

স্তর – ১

যেসব গ্রাহক অভিযোগ দায়ের করতে চান, তাঁরা কোম্পানির যেকোনো কার্যদিবসে **সকাল ১০:০০টা থেকে সন্ধ্যা ৬:৩০টা পর্যন্ত**, অভিযোগ সম্পর্কিত সম্পূর্ণ বিবরণ প্রদান করে নিম্নলিখিত যেকোনো মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন:

a. কোম্পানির সকল আঞ্চলিক / শাখা কার্যালয়ে উপলব্ধ **অভিযোগ নিবন্ধন বই /**

অভিযোগ বাক্সে অভিযোগ নথিভুক্ত করুন।

b. ই-মেইল করুন: wecare@capitalindia.com

c. কোম্পানির নির্দিষ্ট গ্রাহক পরিষেবা হেল্পলাইন নম্বর **022-45036000**-এ ফোন করুন; অথবা

d. নিম্নলিখিত ঠিকানায় লিখুন:

CAPITAL INDIA FINANCE LIMITED

Level – 20, Birla Aurora,
Dr. Annie Besant Road,
Worli, Mumbai,
Maharashtra – 400030

স্তর – ২

অভিযোগ দায়েরের তারিখ থেকে **৭ (সাত) কার্যদিবসের** মধ্যে অভিযোগের নিষ্পত্তি না হলে অথবা **স্তর-১**-এ প্রদত্ত উত্তর বা সমাধানে গ্রাহক সন্তুষ্ট না হলে, গ্রাহক

grievance@capitalindia.com ঠিকানায় লিখে কোম্পানির **Grievance Redressal Officer**-এর নিকট অভিযোগ উপস্থাপন করতে পারবেন।

Grievance Redressal Officer-এর যোগাযোগের বিবরণ কোম্পানির সকল আঞ্চলিক ও শাখা কার্যালয়ে উপলব্ধ।

অভিযোগ উত্তরণের ধাপ (Escalation Matrix)

স্তর – ১

যদি Secondary Level-এ **Grievance Redressal Officer** কর্তৃক প্রদত্ত উত্তর বা সমাধানে গ্রাহক সন্তুষ্ট না হন, অথবা অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে **১৪ (চৌদ্দ) কার্যদিবসের** মধ্যে অভিযোগের নিষ্পত্তি না হয়, তবে গ্রাহক **Principal Nodal Officer**-এর নিকট আপিল করতে পারবেন।

Ombudsman Scheme, 2018-এর **Chapter IV, Clause 15(3)** অনুযায়ী কোম্পানি বিভিন্ন

স্থানে **Principal Nodal Officer** নিয়োগ করেছে। রাজ্যভিত্তিক Principal Nodal Officer-দের তালিকা কোম্পানির ওয়েবসাইটে এবং শাখা কার্যালয়গুলোতে প্রদর্শিত থাকবে।

স্তর – ২

NBFC-সংক্রান্ত অভিযোগের ক্ষেত্রে, যদি অভিযোগের তারিখ থেকে **২১ (একুশ)**

কার্যদিবসের মধ্যে অভিযোগের নিষ্পত্তি না হয় অথবা প্রদত্ত উত্তর বা সমাধানে গ্রাহক সন্তুষ্ট না হন, তবে গ্রাহক নিম্নলিখিত উপায়ে **Reserve Bank Integrated Ombudsman**-এর নিকট অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন:

1. **অনলাইন:** RBI-এর CMS Portal – <https://cms.rbi.org.in>

2. **ডাকযোগে:**

Centralised Receipt and Processing Centre

4th Floor, Reserve Bank of India,

Sector-17, Central Vista,

Chandigarh – 160017

3. **ই-মেইল:** crpc@rbi.org.in

অভিযোগকারীকে নিম্নলিখিত ন্যূনতম তথ্য প্রদান করতে হবে:

1. অভিযোগকারীর নাম, বয়স এবং লিঙ্গ।
2. অভিযোগকারীর সম্পূর্ণ ডাকের ঠিকানা, ব্যক্তিগত ই-মেইল আইডি, মোবাইল নম্বর (বিজ্ঞপ্তি পাওয়ার জন্য বাধ্যতামূলক) এবং ল্যান্ডলাইন নম্বর (যদি থাকে)।
3. যে **RE**-এর শাখা বা কার্যালয়ের বিরুদ্ধে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে, তার নাম ও ঠিকানা।
4. অভিযোগের সম্পূর্ণ বিবরণ, লেনদেনের তারিখ ও তথ্য, অভিযোগকারীর অ্যাকাউন্ট নম্বর, ডেবিট কার্ড বা ক্রেডিট কার্ড নম্বর (যতটুকু অভিযোগের বিষয়বস্তুর সঙ্গে প্রাসঙ্গিক)।
5. অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য **RE**-এর কাছে দাখিলকৃত আবেদনের তারিখ ও বিবরণ এবং **RE**-এর কাছ থেকে প্রাপ্ত উত্তর (যদি থাকে)।
6. অভিযোগকারীর ক্ষতির প্রকৃতি ও পরিমাণ।
7. প্রার্থিত প্রতিকার (Relief)।
8. **RB-IOs 2021**-এর **Clause 10** অনুযায়ী অভিযোগটি অগ্রহণযোগ্য (Non-maintainable) নয়—এই মর্মে ঘোষণা।

দ্রষ্টব্য: অভিযোগকারীকে অভিযোগের সঙ্গে অভিযোগ সমর্থনকারী প্রাসঙ্গিক নথিপত্রের অনুলিপিও জমা দিতে হবে।

এনবিএফসি ওম্বডসম্যানের ঠিকানা - Address of NBFC Ombudsman

C/o Reserve Bank of India, RBI Byculla Office Building, Opp. Mumbai Central Railway Station, Byculla, Mumbai - 400 008 STD Code: 022 Telephone No : 2300 1280 Fax No : 23022024 Email: nbfcomumbai@rbi.org.in	C/o Reserve Bank of India, Sansad Marg, New Delhi – 110001 STD Code: 011 Tel. No.23724856 FaxNo. 23725218 - 19 Email: nbfconewdelhi@rbi.org.in
C/o Reserve Bank of India Fort Glacis, Chennai 600 001 STD Code: 044 Telephone No : 25395964 Fax No : 25395488 Email : cms.nbfcochennai@rbi.org.in	C/o Reserve Bank of India 15, Netaji Subhash Road Kolkata-700 001 STD Code: 033 Telephone No : 22310217 Fax No : 22305899 Email : cms.nbfcoolkata@rbi.org.in