## ക്യാപിറ്റൽ ഇന്ത്യ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (CIFL)

## ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

**വായ്പാ ഉൽപ്പന്നം** (സ്വത്തിന്മേലുള്ള വായ്പ / സ്വയം നിർമ്മാണ വായ്പ / വിദ്യാഭ്യാസ വായ്പ / വ്യക്തിഗത വായ്പ / ബാലൻസ് ട്രാൻസ്ഫർ / മറ്റ് (ദയവായി വ്യക്തമാക്കുക) ...............................................................................................)

ന്യൂഡൽഹി – 110008, രാജേന്ദ്ര പ്ലേസ്, ജില്ലാ കേന്ദ്രം, പ്ലോട്ട് നമ്പർ 23, അഗർവാൾ കോർപ്പറേറ്റ് ടവർ, ഏഴാം നില, 701-ൽ രജിസ്റ്റർഡ് ഓഫീസ് ഉള്ള **ക്യാപിറ്റൽ ഇന്ത്യ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (CIFL)**-യും വായ്പയെടുക്കുന്നയാളും (Borrower/s) തമ്മിൽ അംഗീകരിച്ചിരിക്കുന്ന ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും താഴെപ്പറയുന്നവയാണ്:

1. **വായ്പാ തുക:** ₹...............................
2. **ഉപഭോക്താവിന്റെ വിഹിതം / മാർജിൻ:** ₹..............................
3. **പലിശ നിരക്കിന്റെ തരം (സ്ഥിരം / അർദ്ധസ്ഥിരം / ഫ്ലോട്ടിംഗ്):**
4. **ഗഡു അടവ് രീതി:** മാസാന്തം / ത്രൈമാസം / അർദ്ധവാർഷികം / ബുള്ളറ്റ്
5. **വായ്പാ കാലാവധി:** മാസങ്ങളിൽ / ദിവസങ്ങളിൽ
6. **വായ്പയുടെ ഉദ്ദേശ്യം** (വായ്പ അനുവദിച്ചിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യം വ്യക്തമാക്കുക)
7. **ഫീസുകളും മറ്റ് ചാർജുകളും**

**A – ഫീസുകളും ചാർജുകളും**

**ഇവിടെ പ്രത്യേകമായി പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള സാഹചര്യങ്ങൾ ഒഴികെ, എല്ലാ തുകയും GST / ബാധകമായ നികുതികൾ ഒഴികെയുള്ളതാണ്.**

| ക്രമ സംഖ്യ | വിഷയം | ഈടാക്കുന്ന ഫീസ് / ചാർജിന്റെ പേര് | എപ്പോൾ അടയ്ക്കണം | ആവൃത്തി | ബാധകമായ ചാർജ് |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | എല്ലാ വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ് | പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ് | അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കുമ്പോഴും / അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുമ്പോഴും | ഒരിക്കൽ മാത്രം | വായ്പാ തുകയുടെ പരമാവധി **3.00%** (ബാധകമായിടത്ത് Login Fee കുറച്ചശേഷം, ഉൽപ്പന്ന നിബന്ധനകൾ പ്രകാരം വിതരണം ചെയ്യുന്ന തുകയിൽ നിന്ന് കുറയ്ക്കുന്നതാണ്.) |
| 2 | നിയമാനുസൃത ചാർജുകൾ | **CERSAI** (ആദ്യ രജിസ്ട്രേഷനും ഭേദഗതിക്കും) | വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് | ഒരിക്കൽ മാത്രം | **₹5 ലക്ഷം വരെ വായ്പയ്ക്ക് – ₹50/- (ഓരോ രജിസ്ട്രേഷൻ / ഭേദഗതിക്കും)** |
| | | | | | **₹5 ലക്ഷത്തിന് മുകളിലുള്ള** |

| ക്രമ സംഖ്യ | വിഷയം | ഈടാക്കുന്ന ഫീസ് / ചാർജിന്റെ പേര് | എപ്പോൾ അടയ്ക്കണം | ആവൃത്തി | ബാധകമായ ചാർജ് |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | വായ്പയ്ക്ക് – ₹100/- (ഓരോ രജിസ്ട്രേഷൻ / ഭേദഗതിക്കും) |
| 3 | പിഴ ചാർജുകൾ | വൈകിയുള്ള അടവ് ചാർജുകൾ | കുടിശ്ശിക രൂപപ്പെടുമ്പോൾ | പ്രതിമാസം | കുടിശ്ശിക തുകയ്ക്ക് വാർഷികം 36.00% |
| 4 | പലിശ നിരക്ക് മാറ്റുന്നതിനുള്ള ചാർജുകൾ (ശമ്പളക്കാരും SENP-ക്കും) | പരിവർത്തന ഫീസ് | സംഭവിക്കുന്ന സമയത്ത് | പരിവർത്തന സമയത്ത് | ₹5,000/- |
| 5 | ചെക്ക് തിരിച്ചുവരവ് / NACH / ECS മാൻഡേറ്റ് നിരസിക്കൽ ചാർജുകൾ | മറ്റ് വരവുകൾ (Miscellaneous Receipts) | ചെക്ക് / മാൻഡേറ്റ് നിരസിക്കപ്പെടുമ്പോൾ | നിരസിക്കപ്പെട്ട തവണകളുടെ എണ്ണം അനുസരിച്ച് | ഓരോ ചെക്ക് തിരിച്ചുവരവിനും / ECS / Auto Debit / NACH മാൻഡേറ്റ് നിരസിക്ക |

| ക്രമ സംഖ്യ | വിഷയം | ഈടാക്കുന്ന ഫീസ് / ചാർജിന്റെ പേര് | എപ്പോൾ അടയ്ക്കണം | ആവൃത്തി | ബാധകമായ ചാർജ് |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | പ്പെടുന്നതിനും **₹500/-** |
| **6** | രേഖകളുടെ പട്ടിക (LOD) | മറ്റ് വരവുകൾ (Miscellaneous Receipts) | ആവശ്യമായപ്പോൾ | ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥനയ്ക്ക് മാത്രം | ഓരോ കരാറിനും പരമാവധി **₹500/-** |
| **7** | അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് (SOA) | മറ്റ് വരവുകൾ (Miscellaneous Receipts) | ആവശ്യമായപ്പോൾ | ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥനയ്ക്ക് മാത്രം | ഓരോ കരാറിനും പരമാവധി **₹500/-** |
| **ക്രമ സംഖ്യ** | വിഷയം | ഈടാക്കുന്ന ഫീസ് / ചാർജിന്റെ പേര് | എപ്പോൾ അടയ്ക്കണം | ആവൃത്തി | ബാധകമായ ചാർജ് |
| **8** | രേഖകൾ തിരിച്ചെടുക്കുന്നതിനുള്ള ചാർജ് (ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം) | മറ്റ് വരവുകൾ (Miscellaneous Receipts) | ആവശ്യമായപ്പോൾ | ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥനയ്ക്ക് മാത്രം | ഓരോ അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കും ₹2,000/- |

| ക്രമ സംഖ്യ | വിഷയം | ഈടാക്കുന്ന ഫീസ് / ചാർജിന്റെ പേര് | എപ്പോൾ അടയ്ക്കണം | ആവൃത്തി | ബാധകമായ ചാർജ് |
|---|---|---|---|---|---|
| 9 | രേഖകൾ തിരിച്ചെടുക്കുന്നതിനുള്ള ചാർജ് (വായ്പ അടച്ചുതീർക്കുമ്പോൾ) | മറ്റ് വരവുകൾ (Miscellaneous Receipts) | വായ്പ അവസാനിപ്പിക്കുന്ന സമയത്ത് | വായ്പ അവസാനിപ്പിക്കുമ്പോൾ | ഓരോ അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കും ₹1,000/- |
| 10 | PDC ചാർജുകൾ (ECS / NACH ഒഴികെയുള്ള തിരിച്ചടവ് രീതി) | മറ്റ് വരവുകൾ (Miscellaneous Receipts) | ആവശ്യമായപ്പോൾ | ഒറ്റത്തവണ ചാർജ് | ₹1,000/- |
| 11 | സ്വാപ്പിംഗ് ചാർജുകൾ (ECS / NACH ൽ നിന്ന് PDC-യിലേക്ക്) | മറ്റ് വരവുകൾ (Miscellaneous Receipts) | ആവശ്യമായപ്പോൾ | ഓരോ അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കും | ₹500/- |
| 12 | വായ്പ റദ്ദാക്കൽ ചാർജുകൾ | റദ്ദാക്കൽ ചാർജുകൾ | ആവശ്യമായപ്പോൾ | ഒറ്റത്തവണ ചാർജ് | ഓരോ കരാറിനും ₹10,000/- |
| | | | | | Micro LAP-ന് ഓരോ കരാറിനും ₹5,000/- |

| ക്രമ സംഖ്യ | വിഷയം | ഈടാക്കുന്ന ഫീസ് / ചാർജിന്റെ പേര് | എപ്പോൾ അടയ്ക്കണം | ആവൃത്തി | ബാധകമായ ചാർജ് |
|---|---|---|---|---|---|
| 13 | ശേഖരണ / കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കൽ ചാർജുകൾ | ചാർജുകൾ | ആവശ്യമായപ്പോൾ | – | യഥാർത്ഥ ചെലവനുസരിച്ച് |
| 14 | നിയമപരമായ ചാർജുകൾ | ചാർജുകൾ | ആവശ്യമായപ്പോൾ | – | യഥാർത്ഥ ചെലവനുസരിച്ച് |
| 15 | വായ്പാ കരാറിന്റെ പകർപ്പ് (ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ്) നൽകുന്നതിനുള്ള ചാർജ് | മറ്റ് വരവുകൾ (Miscellaneous Receipts) | ആവശ്യമായപ്പോൾ | അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം | ₹250/- |
| 16 | Credit Life & General Insurance-നുള്ള അധിക പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ് | അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ഫീസ് | വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് | ബാധകമാണെങ്കിൽ | പരമാവധി ₹2,000/- |
| 17 | Credit Life & General Insurance-നുള്ള ഡോക്യുമെ | അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ഫീസ് | വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്ന തുകയിൽ | ഒരിക്കൽ മാത്രം | ₹2,000/- (GST ഉൾപ്പെടെ) (Micro LAP-ന് മാത്രം) |

| ക്രമ സംഖ്യ | വിഷയം | ഈടാക്കുന്ന ഫീസ് / ചാർജിന്റെ പേര് | എപ്പോൾ അടയ്ക്കണം | ആവൃത്തി | ബാധകമായ ചാർജ് |
|---|---|---|---|---|---|
| | ന്റേഷൻ ചാർജുകൾ | | നിന്ന് കുറയ്ക്കും | | |
| **18** | RCU ചാർജുകൾ | ചാർജുകൾ | വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്ന തുകയിൽ നിന്ന് കുറയ്ക്കും | ഒരിക്കൽ മാത്രം | ₹600/- (GST ഉൾപ്പെടെ) (Micro LAP-ന് മാത്രം) |
| **19** | നിയമപരവും സാങ്കേതികവുമായ ചാർജുകൾ | ചാർജുകൾ | വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്ന തുകയിൽ നിന്ന് കുറയ്ക്കും | ഒരിക്കൽ മാത്രം | ₹6,000/- (GST ഉൾപ്പെടെ) (Micro LAP-ന് മാത്രം) |
| **20** | അധിക സ്വത്തിനായുള്ള നിയമപരവും സാങ്കേതികവുമായ ചാർജുകൾ | ചാർജുകൾ | അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കുമ്പോൾ | ഒരിക്കൽ മാത്രം | ₹3,000/- (GST ഉൾപ്പെടെ) (Micro LAP-ന് മാത്രം) |
| **21** | Login Fee & മറ്റ് ചാർജുകൾ | Login Fee & മറ്റ് ചാർജുകൾ | അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കുമ്പോൾ | ഒരിക്കൽ മാത്രം | പരമാവധി ₹5,900/- (GST ഉൾപ്പെടെ) |

| ക്രമ സംഖ്യ | വിഷയം | ഈടാക്കുന്ന ഫീസ് / ചാർജിന്റെ പേര് | എപ്പോൾ അടയ്ക്കണം | ആവൃത്തി | ബാധകമായ ചാർജ് |
|---|---|---|---|---|---|
| 22 | സ്റ്റാമ്പ് പേപ്പർ | സ്റ്റാമ്പ് പേപ്പർ | ആവശ്യമായപ്പോൾ | ഒരിക്കൽ മാത്രം | യഥാർത്ഥ ചെലവനുസരിച്ച് |
| 23 | തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ ചാർജ് (ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ്) | മറ്റ് വരവുകൾ (Miscellaneous Receipts) | ആവശ്യമായപ്പോൾ | ഓരോ അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കും | ₹200/- |
| 24 | ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് NOC ചാർജ് | മറ്റ് വരവുകൾ (Miscellaneous Receipts) | ആവശ്യമായപ്പോൾ | ഓരോ അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കും | ₹200/- |
| 25 | ഫോർക്ലോഷർ ലെറ്റർ ചാർജ് | മറ്റ് വരവുകൾ (Miscellaneous Receipts) | ആവശ്യമായപ്പോൾ | ഓരോ അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കും | ₹200/- |

**B – മുൻകൂർ തിരിച്ചടവും (Pre-Payment) വായ്പാ അവസാനിപ്പിക്കൽ (Foreclosure) ചാർജുകളും**

| നിരക്കിന്റെ വിവരണം | കരാറിലെ കക്ഷി | വായ്പാ അവസാനിപ്പിക്കൽ ചാർജുകൾ* | ഭാഗിക മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ചാർജുകൾ |
|---|---|---|---|
| | | **സ്വന്തം ഫണ്ടുകൾ ഉപയോഗിച്ച് അവസാനിപ്പിക്കൽ** | **ബാലൻസ് ട്രാൻസ്ഫർ വഴി അവസാനിപ്പിക്കൽ** |
| **a. ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പദ്ധതി (ബിസിനസ് ആവശ്യങ്ങൾക്കല്ലാത്ത വായ്പകൾ)** | എല്ലാ വ്യക്തിഗത വായ്പയെടുത്തവരും | ചാർജില്ല | ചാർജില്ല |
| | പ്രാഥമിക അപേക്ഷകൻ (വ്യക്തിയല്ലാത്തവർ) | 5% | 5% |
| **b. ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പദ്ധതി (2026 ജനുവരി 1-നോ അതിന് ശേഷമോ അനുവദിച്ച ₹50 ലക്ഷം വരെ ബിസിനസ് ആവശ്യങ്ങൾക്കുള്ള വായ്പകൾ)** | വ്യക്തികൾ + വ്യക്തിയല്ലാത്തവർ (MSEs) | ചാർജില്ല | ചാർജില്ല |
| **c. മുകളിൽ (a), (b) ഒഴികെയുള്ള ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പദ്ധതികൾ (ബിസിനസ് ആവശ്യങ്ങൾക്കുള്ളത്)** | വ്യക്തികൾ / വ്യക്തിയല്ലാത്തവർ | 5% | 5% |
| **സ്ഥിര പലിശ നിരക്ക് പദ്ധതികൾ** | വ്യക്തികൾ / വ്യക്തിയല്ലാത്തവർ | 5% | 5% |

## കുറിപ്പുകൾ:

- പ്രാരംഭ കാലയളവിൽ സ്ഥിര പലിശയും തുടർന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശയും ബാധകമായ **Semi-Fixed Loan**-കളിൽ, വായ്പ അവസാനിപ്പിക്കൽ / ഭാഗിക മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥകൾ ആ സമയത്തെ വായ്പയുടെ (സ്ഥിര / ഫ്ലോട്ടിംഗ്) നില അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- (ഒരു വ്യക്തിയല്ലാത്ത അപേക്ഷകൻ ഉൾപ്പെടുന്നവയും സ്ഥിര പലിശ വായ്പകളും ഉൾപ്പെടെ) വായ്പ അവസാനിപ്പിക്കുമ്പോൾ, നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന അവസാനിപ്പിക്കൽ തീയതിക്ക് മുമ്പുള്ള 12 (പന്ത്രണ്ട്) മാസത്തിനിടെ മുൻകൂർ അടച്ച എല്ലാ മുഖ്യതുകകൾക്കും, അനുവദിക്കൽ കത്തിൽ (Sanction Letter) വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്ന പ്രകാരം മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് ചാർജുകൾ ബാധകമായിരിക്കും. അതുപോലെ തന്നെ അവസാനിപ്പിക്കുന്ന തുകയ്ക്കും ഈ ചാർജുകൾ ബാധകമാണ്.
- ഡിജിറ്റൽ വായ്പകൾക്ക് (Digital Lending) വായ്പ അവസാനിപ്പിക്കൽ ചാർജ് വായ്പാ തുകയുടെ **4%** ആയിരിക്കും.
- **MSE** എന്നത് **Micro, Small and Medium Enterprises Development (MSMED) Act, 2006** പ്രകാരം നിർവചിച്ചിരിക്കുന്ന **സൂക്ഷ്മ, ചെറുകിട സംരംഭങ്ങൾ** (Micro and Small Enterprises) എന്നർത്ഥമാണ്.

---

## C – വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നിബന്ധനകൾ

ഇതിനായി ദയവായി **Loan Agreement**-ഉം **Sanction Letter**-ഉം കാണുക.

മുകളിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന ചാർജുകളാണ് ബാധകമായത്. ഇവ **Loan Agreement**-ൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന ചാർജുകൾക്ക് പകരമായിരിക്കും.

---

## D – കുടിശ്ശിക തുക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനുള്ള സംക്ഷിപ്ത നടപടിക്രമം

1. ഏതെങ്കിലും **Default Event** ഉണ്ടായാൽ, വായ്പദാതാവിന് (Lender), വായ്പയെടുത്തയാൾക്ക് എഴുത്തുപരമായ നോട്ടീസ് നൽകി, കരാറിന്റെയോ വായ്പയെടുത്തയാളും വായ്പദാതാവും തമ്മിലുള്ള മറ്റ് കരാറുകളുടെയോ രേഖകളുടെയോ അടിസ്ഥാനത്തിൽ അടയ്ക്കേണ്ട മുഖ്യതുക, അതുവരെ കുടിശ്ശികയായ പലിശ, മറ്റ് ചാർജുകൾ, മറ്റ് എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും ഉടൻ അടയ്ക്കേണ്ടതാണെന്ന് പ്രഖ്യാപിക്കാം. അത്തരം പ്രഖ്യാപനത്തിന് ശേഷം അവ ഉടൻ തന്നെ അടയ്ക്കേണ്ടതായിത്തീരും. വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട

സുരക്ഷകളും മറ്റ് വായ്പകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട സുരക്ഷകളും നടപ്പിലാക്കാൻ വായ്പദാതാവിന് അവകാശമുണ്ടാകും. കരാറിലോ മറ്റ് രേഖകളിലോ ഇതിന് വിരുദ്ധമായ വ്യവസ്ഥകൾ ഉണ്ടായാലും അതിന് ബാധകതയുണ്ടാകില്ല. Default സംഭവിച്ചാൽ, മുഴുവൻ കുടിശ്ശിക വായ്പാ തുകയും പലിശയും മറ്റ് ചാർജ്ജുകളും തിരികെ ആവശ്യപ്പെടാൻ വായ്പദാതാവിന് അവകാശമുണ്ട്. വായ്പയെടുത്തയാൾ, സഹ-വായ്പയെടുത്തയാൾ (Co-borrower), ഗ്യാരണ്ടർ എന്നിവർ യാതൊരു എതിർപ്പും കൂടാതെ അത് ഉടൻ തിരിച്ചടയ്ക്കേണ്ട ബാധ്യത വഹിക്കും.

2. ഏതെങ്കിലും **Default Event** സംഭവിക്കുകയോ, നോട്ടീസ് നൽകുകയോ സമയപരിധി കഴിഞ്ഞാലോ Default Event ആയി മാറാവുന്ന സാഹചര്യം ഉണ്ടായാലോ, വായ്പയെടുത്തയാൾ അതുസംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ഉടൻ എഴുത്തിൽ വായ്പദാതാവിനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
3. Default സംഭവിച്ചാൽ, കുടിശ്ശിക തുക ഈടാക്കുന്നതിനായി ആവശ്യമായ സഹായം ലഭ്യമാക്കുന്നതിന്, വായ്പദാതാവിന് ആവശ്യമായതായി തോന്നുന്ന വ്യക്തികളുമായി ആശയവിനിമയം നടത്താനും, വായ്പയെടുത്തയാളുടെ സ്വത്തോ ജോലിസ്ഥലമോ സന്ദർശിക്കാനും അവകാശമുണ്ട്.
4. വായ്പയെടുത്തയാളും വായ്പദാതാവും തമ്മിൽ ഒപ്പുവെച്ച Loan Agreement-ലും മറ്റ് അനുബന്ധ രേഖകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന എല്ലാ അവകാശങ്ങളും വിനിയോഗിക്കാൻ വായ്പദാതാവിന് അവകാശമുണ്ട്.

**SARFAESI Act, 2002** അല്ലെങ്കിൽ ബാധകമായ മറ്റ് നിയമങ്ങൾ പ്രകാരം നിശ്ചയിച്ചിരിക്കുന്ന നടപടിക്രമങ്ങൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും പണയംവെച്ച സ്വത്തുക്കളുടെയും മറ്റ് സെക്യൂരിറ്റികളുടെയും കൈവശപ്പെടുത്തൽ, വിൽപ്പന, നടപ്പാക്കൽ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കൽ നടപടികൾ. Negotiable Instruments Act, Civil Suit, SARFAESI Act തുടങ്ങിയ നിയമപരമായ മാർഗങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് ഉപഭോക്താവിന് ആവശ്യമായ ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകളും നോട്ടീസുകളും അറിയിപ്പുകളും നൽകുന്നതാണ്.

**E – ഉപഭോക്തൃ സേവനം (Customer Service)**

| | |
|---|---|
| **ശാഖ സന്ദർശന സമയം** | **തിങ്കളാഴ്ച മുതൽ വെള്ളിയാഴ്ച വരെ രാവിലെ 10:00 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6:30 വരെ (ശനി, ഞായർ, പൊതുഅവധി ദിവസങ്ങളിൽ അടച്ചിരിക്കും)** |
| **ഉപഭോക്തൃ സേവന ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ** | **wecare@capitalindia.comഹെൽപ് ലൈൻ നമ്പർ: 022-45036000** |

**F – ഉപഭോക്താക്കൾ പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം**

പരാതി സമർപ്പിക്കാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾ താഴെപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ പരാതി സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

**ലെവൽ – 1:**

പരാതി സമർപ്പിക്കാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾ, കമ്പനിയുടെ ഏതെങ്കിലും പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിൽ രാവിലെ **10:00 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6:30 വരെ**, പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും നൽകി താഴെപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും മാർഗ്ഗത്തിലൂടെ പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

**a.** കമ്പനിയുടെ എല്ലാ റീജിയണൽ / ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസുകളിലും ലഭ്യമായിരിക്കുന്ന **Complaint Register / Complaint Box**-ൽ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുക.

**b.** ഇ-മെയിൽ: wecare@capitalindia.com

**c.** കമ്പനിയുടെ പ്രത്യേക ഉപഭോക്തൃ സേവന ഹെൽപ് ലൈൻ നമ്പറായ **022-45036000**-ൽ വിളിക്കുക; അല്ലെങ്കിൽ

**d.** താഴെപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ കമ്പനിക്ക് എഴുതുക:

**CAPITAL INDIA FINANCE LIMITED**
Level -20, Birla Aurora,
Dr. Annie Besant Road,
Worli, Mumbai,
Maharashtra – 400030

---

**ലെവൽ – 2:**

പരാതി സമർപ്പിച്ച തീയതി മുതൽ **7 (ഏഴ്)** പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പക്ഷം, അല്ലെങ്കിൽ **Level – 1**-ൽ ലഭിച്ച മറുപടിയിലോ പരിഹാരത്തിലോ ഉപഭോക്താവ് സംതൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, grievance@capitalindia.com എന്ന ഇ-മെയിൽ വിലാസത്തിൽ എഴുതിക്കൊണ്ട് കമ്പനിയുടെ **Grievance Redressal Officer**-ന് പരാതി കൈമാറാവുന്നതാണ്.

**Grievance Redressal Officer**-ന്റെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ എല്ലാ റീജിയണൽ, ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസുകളിലും ലഭ്യമാണ്.

---

## **പരാതി ഉയർത്തുന്നതിനുള്ള ക്രമം (Escalation Matrix)**

### **ലെവൽ – 1:**

Secondary Level-ൽ **Grievance Redressal Officer** നൽകിയ മറുപടിയിലോ പരിഹാരത്തിലോ ഉപഭോക്താവ് സംതൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ Grievance Redressal Officer പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ **14 (പതിനാല്)** പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് **Principal Nodal Officer**-ന് അപ്പീൽ നൽകാവുന്നതാണ്.

**Ombudsman Scheme 2018**-ലെ **Chapter IV**, **Clause 15(3)** പ്രകാരം കമ്പനി വിവിധ സ്ഥലങ്ങളിൽ **Principal Nodal Officer**-മാരെ നിയമിച്ചിരിക്കുന്നു. സംസ്ഥാനാടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള Nodal Officer-മാരുടെ പട്ടിക കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ശാഖകളിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കും.

---

### **ലെവൽ – 2:**

NBFC-യുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികളിൽ, ഉപഭോക്താവ് ലഭിച്ച മറുപടിയിലോ പരിഹാരത്തിലോ സംതൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ പരാതി സമർപ്പിച്ച തീയതി മുതൽ **21 (ഇരുപത്തൊന്ന്)** പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പക്ഷം, ഉപഭോക്താവിന് താഴെപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ **Reserve Bank Integrated Ombudsman**-നെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

1. **ഓൺലൈൻ** – RBI-യുടെ CMS പോർട്ടലിൽ: **https://cms.rbi.org.in**
2. **തപാൽ മുഖേന പരാതി**:

**Centralised Receipt and Processing Centre**
4th Floor, Reserve Bank of India,
Sector-17, Central Vista,
Chandigarh – 160017

3. പരാതിയുടെ പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ ഇ-മെയിൽ മുഖേന അയയ്ക്കാവുന്നതാണ്: **crpc@rbi.org.in**

---

### **പരാതിക്കാരൻ നിർബന്ധമായും നൽകേണ്ട ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ വിവരങ്ങൾ:**

1. പരാതിക്കാരന്റെ പേര്, പ്രായം, ലിംഗം.
2. പരാതിക്കാരന്റെ പൂർണ്ണ തപാൽ വിലാസം, വ്യക്തിഗത ഇ-മെയിൽ ഐഡി, മൊബൈൽ നമ്പർ (**അറിയിപ്പുകൾ**

**ലഭിക്കുന്നതിനായി നിർബന്ധം**), ലഭ്യമെങ്കിൽ ലാൻഡ് ലൈൻ നമ്പർ.

3. പരാതി സമർപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന **RE**-യുടെ ശാഖയുടെയോ ഓഫീസിന്റെയോ പേര്, വിലാസം.
4. പരാതിക്ക് കാരണമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും, ഇടപാട് തീയതി, ഇടപാടിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ, പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അക്കൗണ്ട് നമ്പർ, ഡെബിറ്റ് കാർഡ് അല്ലെങ്കിൽ ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് നമ്പർ (ബാധകമെങ്കിൽ) ഉൾപ്പെടെ.
5. പരാതി പരിഹാരത്തിനായി RE-ക്ക് സമർപ്പിച്ച അപേക്ഷയുടെ തീയതിയും വിശദാംശങ്ങളും, ലഭിച്ച മറുപടി (ഉണ്ടെങ്കിൽ).
6. പരാതിക്കാരന് സംഭവിച്ച നഷ്ടത്തിന്റെ സ്വഭാവവും വ്യാപ്തിയും.
7. ആവശ്യപ്പെടുന്ന പരിഹാരം.
8. **RB-IOS 2021**-ലെ **Clause 10** പ്രകാരം ഈ പരാതി **Non-Maintainable** അല്ലെന്ന പ്രഖ്യാപനം.

**കുറിപ്പ്:** പരാതിക്കാരൻ പരാതിയോടൊപ്പം അതിനെ പിന്തുണയ്ക്കുന്ന അനുബന്ധ രേഖകളുടെ പകർപ്പുകളും സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

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