

(CIFL) کیپیٹل انڈیا فنانس لمیٹڈ

انتہائی اہم شرائط و ضوابط

قرض کی قسم

جائیداد کے عوض قرض / خود تعمیراتی قرض / تعلیمی قرض / ذاتی قرض / بیلنس ٹرانسفر / دیگر (براہ کرم (وضاحت کریں)

جس کا رجسٹرڈ دفتر 701، ساتویں منزل، اگروال کارپوریٹ، (CIFL) قرض لینے والے اور کیپیٹل انڈیا فنانس لمیٹڈ ٹاور، پلاٹ نمبر 23، ڈسٹرکٹ سینٹر، راجندر پلیس، نئی دہلی - 110008 میں واقع ہے، کے درمیان طے شدہ اہم ترین شرائط و ضوابط درج ذیل ہیں:

1. قرض کی رقم: ₹.....
2. گاہک کی شراکت / مارجن: ₹.....
3. سود کی قسم: (فکسڈ / نیم فکسڈ / فلوٹنگ)
4. قسطوں کی قسم: ماہانہ / سہ ماہی / ششماہی / بلیٹ
5. قرض کی مدت: مہینوں / دنوں میں
6. قرض کا مقصد: (وہ مقصد درج کریں جس کے لیے قرض منظور کیا گیا ہے)
7. فیس اور دیگر چارجز

الف - فیس اور چارجز

قابل اطلاق ٹیکسوں کے علاوہ ہیں۔ / GST نوٹ: جہاں خاص طور پر ذکر نہ کیا گیا ہو، تمام رقوم

قابل اطلاق چارجز	تعداد	ادائیگی کا وقت	وصول کی جانے والی فیس / چارج	موضوع	سلسلہ نمبر
قرض کی رقم کا 3.00% تک منہا Login Fee، جہاں لاگو ہو) کرنے کے بعد اور پروڈکٹ کے قواعد کے مطابق تقسیم شدہ رقم (سے منہا کیا جائے گا	ایک مرتبہ	درخواست دینے کے وقت اور/یا قرض کی تقسیم کے وقت	پروسیسنگ فیس	تمام قرضی مصنوعات کے لیے پروسیسنگ فیس	1
لاکھ تک: 50 ₹ (فی 5 ₹ (رجسٹریشن / ترمیم	ایک مرتبہ	قرض کی تقسیم کے وقت	CERSAI (اصل) رجسٹریشن اور ترمیم	قانونی چارجز	2

قابل اطلاق چارجز	تعدد	ادائیگی کا وقت	وصول کی جائے والی فیس / چارج	موضوع	سلسلہ نمبر
لاکھ سے زیادہ: 100₹ (فی 5₹) (رجسٹریشن / ترمیم)					
بقایا رقم پر 36% سالانہ	ماہانہ	واجب الادا ہونے پر	تاخیر سے ادائیگی کا چارج	جرمانہ چارجز	3
₹5,000	تبدیلی پر	تبدیلی کے وقت	کنورژن فیس	ریٹ سوئچ چارجز تتخواہ دار اور (کے لیے SENP)	4
ECS / Auto Debit / NACH / ہر چیک ڈش آنر مسترد ہونے پر ₹500	ہر بار	چیک / مینڈیٹ مسترد ہونے پر	متفرق وصولیاں	چیک ڈش آنر / NACH / ECS مینڈیٹ مسترد ہونے کے چارجز	5
فی معاہدہ 500₹ تک	صرف گاہک کی درخواست پر	درخواست پر	متفرق وصولیاں	دستاویزات کی (LOD) فہرست	6
فی معاہدہ 500₹ تک	صرف گاہک کی درخواست پر	درخواست پر	متفرق وصولیاں	اکاؤنٹ کا اسٹیٹمنٹ (SOA)	7
قابل اطلاق چارجز	تعدد	ادائیگی کا وقت	فیس / چارج کا نام	موضوع	نمبر شمار
-/فی درخواست 2,000₹	صرف گاہک کی درخواست پر	درخواست کے موقع پر	متفرق وصولیاں	دستاویزات حاصل کرنے کے چارجز (گاہک کی درخواست پر)	8
-/فی درخواست 1,000₹	قرض بند ہونے پر	قرض بند ہونے کے موقع پر	متفرق وصولیاں	دستاویزات حاصل کرنے کے چارجز (قرض بند ہونے پر)	9
₹1,000/-	ایک مرتبہ	موقع پر	متفرق وصولیاں	چارجز PDC (ECS / NACH کے علاوہ ادائیگی)	10

قابل اطلاق چارجز	تعدد	ادائیگی کا وقت	وصول کی جائے والی فیس / چارج	موضوع	سلسلہ نمبر
				کے طریقے کے (لیے)	
₹500/-	ہر درخواست پر	موقع پر	متفرق وصولیاں	سوئینگ چارجز (ECS / NACH میں PDC سے تبدیلی)	11
-/فی معاہدہ 10,000₹	ایک مرتبہ	موقع پر	منسوخی کے چارجز	قرض منسوخی کے چارجز	12
کے لیے: فی LAP مائیکرو 5,000₹/-					
اصل اخراجات کے مطابق	-	موقع پر	چارجز	وصولی / ریکوری چارجز	13
اصل اخراجات کے مطابق	-	موقع پر	چارجز	قانونی چارجز	14
₹250/-	درخواست پر	درخواست پر	متفرق وصولیاں	قرض کے معاہدے کی نقل (ڈپلیکیٹ) کے چارجز	15
-/زیادہ سے زیادہ 2,000₹	اگر قابل اطلاق ہو	قرض کی تقسیم کے وقت	انتظامی فیس	کریڈٹ لائف اور جنرل انشورنس کے لیے اضافی پروسیسنگ فیس	16
₹2,000/- (GST سمیت) (کے لیے LAP صرف مائیکرو)	ایک مرتبہ	قرض کی تقسیم کی رقم سے منہا کیے جائیں گے	انتظامی فیس	کریڈٹ لائف اور جنرل انشورنس کے دستاویزی چارجز	17
صرف (سمیت GST) ₹600/- (کے لیے LAP صرف مائیکرو)	ایک مرتبہ	قرض کی تقسیم کی رقم سے منہا کیے جائیں گے	چارجز	چارجز RCU	18
₹6,000/- (GST سمیت) (کے لیے LAP صرف مائیکرو)	ایک مرتبہ	قرض کی تقسیم کی رقم سے منہا کیے جائیں گے	چارجز	قانونی اور تکنیکی چارجز	19

قابل اطلاق چارجز	تعدد	ادائیگی کا وقت	وصول کی جائے والی فیس / چارج	موضوع	سلسلہ نمبر
(سمیت GST) ₹3,000/- (کے لیے LAP صرف مائیکرو)	ایک مرتبہ	درخواست کے وقت	چارجز	اضافی جائیداد کے لیے قانونی اور تکنیکی چارجز	20
-/زیادہ سے زیادہ ₹5,900 (سمیت GST)	ایک مرتبہ	درخواست کے وقت	لاگ ان فیس اور دیگر چارجز	لاگ ان فیس اور دیگر چارجز	21
اصل اخراجات کے مطابق	ایک مرتبہ	موقع پر	اسٹامپ پیپر	اسٹامپ پیپر	22
₹200/-	ہر درخواست پر	موقع پر	متفرق وصولیاں	ادائیگی کے شیڈول کی نقل (ڈپلیکیٹ) کے چارجز	23
₹200/-	ہر درخواست پر	موقع پر	متفرق وصولیاں	NOC ڈپلیکیٹ چارجز	24
₹200/-	ہر درخواست پر	موقع پر	متفرق وصولیاں	فورکلورز لیٹر چارجز	25

کے چارجز (Foreclosure) اور قبل از وقت قرض کی مکمل ادائیگی (Pre-Payment) پیشگی ادائیگی - B

جزوی پیشگی ادائیگی کے چارجز	Foreclosure Charges*	معائدے کا فریق	شرح کی تفصیل
بیلنس ٹرانسفر کے ذریعے قرض کی مکمل ادائیگی	اپنے فنڈز سے قرض کی مکمل ادائیگی		
کوئی چارج نہیں	کوئی چارج نہیں	تمام افراد	فلوٹنگ ریٹ اسکیم (کاروباری مقاصد a. کے علاوہ)
5%	5%	بنیادی درخواست گزار (غیر انفرادی)	
کوئی چارج نہیں	کوئی چارج نہیں	افراد + غیر (MSEs) انفرادی	فلوٹنگ ریٹ اسکیم (1 جنوری 2026 یا b. اس کے بعد منظور شدہ، ₹50 لاکھ تک کاروباری مقاصد کے لیے)

جزوی پیشگی ادائیگی کے چارجز	Foreclosure Charges*	معادے کا فریق	شرح کی تفصیل
5%	5%	افراد / غیر انفرادی	b اور a فلوٹنگ ریٹ اسکیم (مندرجہ بالا c. کے علاوہ، کاروباری مقاصد کے لیے)
5%	5%	افراد / غیر انفرادی	فکسڈ ریٹ اسکیمیں

نوٹ:

- Foreclosure / (ابتدائی مدت کے لیے فکسڈ اور بعد میں فلوٹنگ) کی صورت میں Semi-Fixed Loan جزوی پیشگی ادائیگی کے قواعد قرض کی اس وقت کی حیثیت (فکسڈ / فلوٹنگ) کے مطابق لاگو ہوں گے۔
- Foreclosure (اگر ایک بھی غیر انفرادی درخواست گزار ہو اور فکسڈ ریٹ اسکیم ہو) قرض کی کی تاریخ سے پچھلے 12 (بارہ) ماہ کے دوران پیشگی ادا کی گئی Foreclosure صورت میں، مجوزہ Foreclosure لاگو ہوں گے، نیز Prepayment Charges میں درج Sanction Letter، اصل رقم پر پر بھی یہی چارجز لاگو ہوں گے۔ Amount
- قرض کی رقم کا 4% ہوگا۔ Foreclosure Charge کے لیے Digital Lending
- Micro, Small and Medium Enterprises Development (MSMED) Act, 2006 میں بیان کیا گیا ہے۔ Micro and Small Enterprises (MSEs) سے مراد MSE میں بیان کیا گیا ہے۔

کی شرائط (Disbursement) قرض کی تقسیم - C

ملاحظہ کریں۔ Sanction Letter اور Loan Agreement اس حوالے سے براہ کرم میں درج چارجز پر فوقیت رکھتے ہیں۔ Loan Agreement مندرجہ بالا چارجز

بقایا جات کی وصولی کا مختصر طریقہ کار - D

تحریری نوٹس کے ذریعے (Lender) رونما ہو جائیں، تو قرض دہندہ Event of Default اگر ایک یا زیادہ 1. یا قرض دہندہ اور قرض لینے والے Loan Agreement کو مطلع کر سکتا ہے کہ (Borrower) قرض لینے والے کے درمیان موجود دیگر معاہدوں یا دستاویزات کے تحت قابل ادائیگی اصل رقم، جمع شدہ سود، تمام چارجز اور دیگر واجبات فوری طور پر قابل ادائیگی ہو جائیں گے۔ اس اعلان کے بعد یہ تمام رقوم فوراً واجب الادا ہو جائیں گی اور Loan Agreement قرض سے متعلق تمام ضمانتیں اور دیگر قرضوں کی سیکیورٹیز نافذ العمل ہو جائیں گی، خواہ کی کسی بھی صورت میں قرض دہندہ کو Default یا کسی دوسرے معاہدے میں اس کے برعکس کچھ بھی درج ہو۔ Borrower، مکمل بقایا قرض، سود اور دیگر تمام چارجز کی فوری واپسی کا مطالبہ کرنے کا حق حاصل ہوگا، اور بغیر کسی اعتراض یا احتجاج کے فوری ادائیگی کے پابند ہوں گے۔ Guarantor اور Co-borrower

2. Event of یا ایسا کوئی واقعہ پیش آئے جو نوٹس یا وقت گزرنے کے بعد Event of Default اگر کوئی فوری طور پر تحریری طور پر قرض دہندہ کو اس کی اطلاع دے گا۔ Borrower تصور کیا جائے، تو Default

3. Event of Default کی صورت میں قرض دہندہ کو یہ حق حاصل ہوگا کہ وہ بقایا رقوم کی وصولی کے لیے کسی کی جائیداد یا جائے ملازمت کا دورہ بھی Borrower بھی شخص یا ادارے سے رابطہ کرے، اور ضرورت پڑنے پر کرے۔

4. اور اس سے متعلق دیگر دستاویزات میں درج تمام حقوق استعمال کرنے کا Loan Agreement قرض دہندہ کو مکمل اختیار حاصل ہوگا۔

رہن رکھی گئی جائیداد یا دیگر سیکیورٹیز پر عمل درآمد، جس میں جائیداد کا قبضہ حاصل کرنا اور فروخت کرنا شامل ہے **Securitization and Reconstruction of Financial Assets and Enforcement of Security Interest Act, 2002 (SARFAESI Act)** بقایا یا دیگر قابل اطلاق قوانین کے مطابق کیا جائے گا۔
و غیرہ کے تحت SARFAESI Act، Civil Suit، Negotiable Instruments Act جات کی وصولی کے لیے قانونی کارروائی شروع کرنے سے قبل صارف کو مناسب اطلاع، یاد دہانی اور نوٹس فراہم کیے جائیں گے۔

کسٹمر سروس – E

پیر سے جمعہ، صبح 10:00 بجے سے شام 6:30 بجے تک (ہفتہ، اتوار اور سرکاری تعطیلات میں بند)	برانچ کے اوقات کار
ہیلپ لائن نمبر: 45036000-022 wecare@capitalindia.com	کسٹمر کیئر رابطے کی تفصیلات

صارفین کی جانب سے شکایت درج کروانے کا طریقہ کار – F

جو صارفین شکایت درج کروانا چاہتے ہیں، وہ درج ذیل طریقہ کار کے مطابق اپنی شکایت درج کروائیں گے۔

سطح – 1

جو صارفین شکایت درج کروانا چاہتے ہیں، وہ کمپنی کے کسی بھی کاروباری دن صبح 10:00 بجے سے شام 6:30 بجے تک شکایت سے متعلق مکمل تفصیلات فراہم کرتے ہوئے درج ذیل میں سے کسی بھی ذریعے سے اپنی شکایت درج کر سکتے ہیں

کمپنی کے تمام علاقائی / برانچ دفاتر میں موجود شکایت رجسٹر / شکایت باکس میں اپنی شکایت درج کریں۔ a.

b. wecare@capitalindia.com: ای میل کریں

c. کمپنی کی مخصوص کسٹمر سروس ہیلپ لائن 45036000-022 پر کال کریں؛ یا

d. درج ذیل پتے پر تحریری طور پر ارسال کریں

CAPITAL INDIA FINANCE LIMITED

Level – 20, Birla Aurora,

Dr. Annie Besant Road,

Worli, Mumbai,

Maharashtra – 400030

سطح – 2

اگر شکایت درج کروانے کی تاریخ سے 7 (سات) کاروباری دنوں کے اندر شکایت کا ازالہ نہ ہو، یا سطح - 1 پر فراہم کردہ شکایت کی تاریخ سے 14 (چودہ) کاروباری دنوں کے اندر شکایت کا ازالہ نہ ہو، تو وہ grievance@capitalindia.com پر تحریری طور پر جواب یا حل سے صارف مطمئن نہ ہو، تو وہ کے پاس اپنی شکایت بھیج سکتا ہے۔ **Grievance Redressal Officer** کمپنی کے

کی رابطہ تفصیلات کمپنی کے تمام علاقائی اور برانچ دفاتر میں دستیاب ہیں۔ **Grievance Redressal Officer**

(Escalation Matrix) شکایت کے ازالے کی سطحیں

سطح - 1

کی جانب سے فراہم کردہ جواب یا حل **Grievance Redressal Officer** پر **Secondary Level** اگر صارف سے مطمئن نہ ہو، یا شکایت وصول ہونے کی تاریخ سے 14 (چودہ) کاروباری دنوں کے اندر شکایت کا ازالہ نہ ہو، تو کے پاس اپیل کر سکتا ہے۔ **Principal Nodal Officer** صارف

کے مطابق مختلف مقامات پر **Chapter IV، Clause 15(3)** کے **Ombudsman Scheme 2018** کمپنی نے کی فہرست کمپنی کی **Principal Nodal Officers** مقرر کیے ہیں۔ ریاست وار **Principal Nodal Officers** ویب سائٹ اور تمام برانچوں میں نمایاں طور پر دستیاب ہوگی۔

سطح - 2

سے متعلق شکایت کے سلسلے میں صارف کمپنی کے جواب یا فراہم کردہ حل سے مطمئن نہ ہو، یا **NBFC** اگر شکایت درج ہونے کی تاریخ سے 21 (اکیس) کاروباری دنوں کے اندر شکایت کا ازالہ نہ ہو، تو وہ درج ذیل طریقوں کے پاس اپیل کر سکتا ہے **Reserve Bank Integrated Ombudsman** سے

1. <https://cms.rbi.org.in> پورٹل پر CMS کے RBI: آن لائن

2. **تحریری شکایت (خط / ڈاک)**

Centralised Receipt and Processing Centre

4th Floor, Reserve Bank of India,

Sector-17, Central Vista,

Chandigarh – 160017

3. **ای میل کے ذریعے** crpc@rbi.org.in

شکایت کنندہ کو کم از کم درج ذیل معلومات فراہم کرنا ضروری ہے

1. شکایت کنندہ کا نام، عمر اور جنس۔

2. شکایت کنندہ کا مکمل ڈاک کا پتہ، ذاتی ای میل آئی ڈی، موبائل نمبر (اطلاعات موصول کرنے کے لیے)۔
(لازمی) اور لینڈ لائن نمبر (اگر دستیاب ہو)۔

3. کی برانچ یا دفتر کا نام اور پتہ، جس کے خلاف شکایت درج کی جا رہی ہے۔ **RE** متعلقہ

4. شکایت سے متعلق مکمل حقائق، جن میں لین دین کی تاریخ اور تفصیلات، شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ نمبر، ڈیبٹ کارڈ یا کریڈٹ کارڈ نمبر (جہاں تک شکایت کے موضوع سے متعلق ہوں) شامل ہوں۔
5. کو دی گئی درخواست کی تاریخ اور تفصیلات، اور اگر کوئی جواب موصول **RE** شکایت کے ازالے کے لیے ہوا ہو تو اس کی تفصیلات۔
6. شکایت کنندہ کو ہونے والے نقصان کی نوعیت اور مقدار۔
7. مطلوبہ ریلیف۔
8. (Non-maintainable) کے مطابق ناقابل سماعت **Clause 10** کے **RB-IOS 2021** یہ اعلان کہ شکایت نہیں ہے۔
- نوٹ: شکایت کنندہ کو اپنی شکایت کے ساتھ شکایت کی تائید کرنے والی متعلقہ دستاویزات کی نقول بھی جمع کروانی ہوں گی۔

کا پتہ (Ombudsman) این بی ایف سی محتسب 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.nbfcochennai@rbi.org.in