कैपिटल इंडिया फाइनेंस लिमिटेड (सीआईएफएल)

महत्वपूर्ण नियम और शर्तें

ऋण उत्पाद (संपत्ति पर ऋण / स्वयं निर्माण / शिक्षा ऋण / व्यक्तिगत ऋण / शेष हस्तांतरण / अन्य (कृपया निर्दिष्ट करें) ....)

उधारकर्ता और कैपिटल इंडिया फाइनेंस लिमिटेड (सीआईएफएल) जिसका पंजीकृत कार्यालय 701, 7वीं मंजिल, अग्रवाल कॉर्पोरेट टॉवर, प्लॉट नंबर 23, डिस्ट्रिक्ट सेंटर, राजेंद्र प्लेस, नई दिल्ली - 110008 पर है, के बीच सम्मत सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें इस प्रकार हैं:

1. ऋण राशि: रु...
2. ग्राहक योगदान / मार्जिन: रु.
3. ब्याज का प्रकार (निश्चित / अर्ध निश्चित / अस्थायी):
4. किस्त के प्रकार: मासिक / त्रैमासिक / अर्धवार्षिक / बुलेट
5. ऋण अवधि: महीनों/दिनों में
6. ऋण का उद्देश्य (उस उद्देश्य का उल्लेख करें जिसके लिए ऋण स्वीकृत किया गया है)
7. शुल्क और अन्य प्रभार

क) शुल्क एवं प्रभार : - यहां विशेष रूप से उल्लेखित को छोड़कर सभी राशियां जीएसटी/लागू करों को छोड़कर हैं।

क्र.सं.	विषय	शुल्क/प्रभार का नाम	कब देय	आवृत्ति	लागू शुल्क
1	सभी उत्पादों के लिए प्रक्रमण संसाधन शुल्क	प्रक्रमण संसाधन शुल्क	आवेदन पर और/या वितरण पर	एक बार	ऋण राशि का 3.00% तक (जो वितरण से पहले लॉगिन शुल्क की कटौती करने के बाद काटा जाएगा, जहां भी लागू हो और उत्पाद मानकों के अनुसार)
2	वैधानिक शुल्क	सीईआरएसएआई (मूल फाइलिंग और संशोधन के लिए)	संवितरण के समय	एक बार	रु. 5 लाख तक के ऋण के लिए - रु. 50/- (प्रति फाइलिंग / संशोधन) रु. 5 लाख से अधिक के ऋण के लिए - रु. 100/- (प्रति फाइलिंग / संशोधन)
3	दंडात्मक शुल्क	देर से भुगतान शुल्क	उपार्जन पर	मासिक	अतिदेय राशि पर 36.00% प्रतिवर्ष
4	दर परिवर्तन शुल्क (वेतनभोगी और एसईएनपी के लिए)	परिवर्तन शुल्क	घटित होने पर	परिवर्तन पर	रु 5000/-
5	चेक अनादरण शुल्क / एनएसीएच / ईसीएस अधिदेश की अस्वीकृति	विविध रसीदें	चेक / जनादेश के अनादर पर	अनादरण की संख्या पर निर्भर करता है	प्रत्येक चेक अनादरण / ईसीएस / ऑटो डेबिट / एनएसीएच मैंडेट की अस्वीकृति के लिए रु. 500/-
6	दस्तावेज़ों की सूची (एलओडी)	विविध रसीदें	घटित होने पर	केवल ग्राहक द्वारा किए गए अनुरोध के लिए	प्रति अनुबंध रु. 500/- तक

7	खाते का विवरण (एसओए)	विविध रसीदें	घटित होने पर	केवल ग्राहक द्वारा किए गए अनुरोध के लिए	प्रति अनुबंध रु. 500/- तक
8	दस्तावेज़ पुनर्प्राप्ति शुल्क (ग्राहक अनुरोध)	विविध रसीदें	घटित होने पर	केवल ग्राहक द्वारा किए गए अनुरोध के लिए	प्रति अनुरोध रु 2000/-
9	दस्तावेज़ पुनर्प्राप्ति शुल्क (ऋण समापन)	विविध रसीदें	ऋण समापन घटना	ऋण समापन	प्रति अनुरोध रु 1000/-
10	पीडीसी शुल्क (ईसीएस / एनएसीएच के अलावा अन्य पुनर्भुगतान मोड)	विविध रसीदें	घटित होने पर	एकमुश्त शुल्क	रु 1000/-.
11	स्वैपिंग शुल्क (ईसीएस/एनएसीएच से पीडीसी)	विविध रसीदें	घटित होने पर	हर अनुरोध पर	रु 500/-
12	ऋण रद्दीकरण शुल्क	रद्दीकरण शुल्क	घटित होने पर	एकमुश्त शुल्क	रु 10000/- प्रति अनुबंध रु. 5000/- प्रति अनुबंध (माइक्रो एलएपी)
13	संग्रहण/वसूली शुल्क	शुल्क	घटित होने पर	-	वास्तविक के अनुसार
14	कानूनी शुल्क	शुल्क	घटित होने पर	-	वास्तविक के अनुसार
15	ऋण समझौते की प्रति (डुप्लिकेट) के लिए शुल्क	विविध रसीदें	घटित होने पर	अनुरोध पर	रु 250/-
16	क्रेडिट जीवन और सामान्य बीमा के लिए अतिरिक्त प्रसंस्करण शुल्क	व्यवस्थापक शुल्क	संवितरण के समय	यदि लागू हो	रु 2000/- तक
17	क्रेडिट जीवन और सामान्य बीमा के लिए दस्तावेज़ीकरण शुल्क	व्यवस्थापक शुल्क	संवितरण से कटौती की जाएगी	एक बार	रु. 2000/- (जीएसटी सहित) (केवल माइक्रो एलएपी के लिए)
18	RCU (आरसीयू) शुल्क	शुल्क	संवितरण से कटौती की जाएगी	एक बार	रु. 600/- (जीएसटी सहित) (केवल माइक्रो एलएपी के लिए)
19	कानूनी एवं तकनीकी शुल्क	शुल्क	संवितरण से कटौती की जाएगी	एक बार	रु. 6000/- (जीएसटी सहित) (केवल माइक्रो एलएपी)
20	अतिरिक्त संपत्ति के लिए कानूनी एवं तकनीकी शुल्क	शुल्क	आवेदन पर	एक बार	रु. 3000/- (जीएसटी सहित) (केवल माइक्रो एलएपी के लिए)
21	लॉगिन शुल्क और अन्य शुल्क	लॉगिन शुल्क और अन्य शुल्क	आवेदन पर	एक बार	रु. 5900/- तक (जीएसटी सहित)
22	स्टाम्प पेपर	स्टाम्प पेपर	घटित होने पर	एक बार	वास्तविक के अनुसार
23	पुनर्भुगतान अनुसूची शुल्क (डुप्लिकेट)	विविध रसीदें	घटित होने पर	हर अनुरोध पर	रु 200/-
24	डुप्लीकेट एनओसी (NOC) शुल्क	विविध रसीदें	घटित होने पर	हर अनुरोध पर	रु 200/-
25	अग्रसारण पत्र प्रभार	विविध रसीदें	घटित होने पर	हर अनुरोध पर	रु 200/-

ख) **पूर्व भुगतान और अग्रसारण शुल्क।**

दर विवरण	**समझौते का पक्ष**	**अग्रसारण शुल्क***		**आंशिक पूर्वभुगतान शुल्क**
		स्व-निधि द्वारा समापन	**शेष हस्तांतरण द्वारा समापन**	**स्व-निधि द्वारा समापन**
a. अस्थायी रेट योजना (व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए)	सभी व्यक्ति	कोई शुल्क नहीं	कोई शुल्क नहीं	कोई शुल्क नहीं
	मुख्य आवेदक गैर वैयक्तिक	5%	5%	मूलधन के 25% से अधिक प्रीपेड राशि पर 5%
b. फ्लोटिंग रेट स्कीम 1 जनवरी 2026 या उसके बाद स्वीकृत ऋण, ₹50 लाख तक (व्यावसायिक उद्देश्य हेतु)	व्यक्ति + गैर-व्यक्ति (MSEs)	कोई शुल्क नहीं	कोई शुल्क नहीं	कोई शुल्क नहीं
c. फ्लोटिंग रेट स्कीम - a और b के अतिरिक्त (व्यावसायिक उद्देश्य हेतु)	वैयक्तिक/गैर वैयक्तिक	5%	5%	मूलधन के 25% से अधिक प्रीपेड राशि पर 5%
निश्चित दर योजनाएँ	वैयक्तिक /गैर वैयक्तिक	5%	5%	मूलधन के 25% से अधिक प्रीपेड राशि पर 5%

*अर्ध-निश्चित ऋण (प्रारंभिक अवधि के लिए निश्चित और फिर अस्थायी) के मामले में, अग्रसारण / आंशिक भुगतान मानदंड उस दिन ऋण की स्थिति (निश्चित / अस्थायी) के अनुसार लागू होंगे।

*ऋण के अग्रसारण के मामले में (मात्र एक गैर वैयक्तिक और निश्चित दर योजना), प्रस्तावित अग्रसारण की तारीख से पहले के 12 (बारह) महीनों में पूर्व भुगतान की गई किसी भी मूल राशि पर पूर्व भुगतान शुल्क लगेगा, जैसा कि मंजूरी पत्र में निर्दिष्ट है, पिछले 12 (बारह) महीनों के दौरान चुकाई गई सभी मूल राशियों और अग्रसारित राशि पर।

*डिजिटल लेंडिंग के लिए फोरक्लोज़र शुल्क लोन राशि पर 4% है।

*MSE से आशय सूक्ष्म एवं लघु उद्यम (Micro and Small Enterprises) है, जैसा कि सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम विकास अधिनियम (MSMED Act), 2006 में परिभाषित है।

ग) ऋण संवितरण की शर्तें :

कृपया इसके लिए ऋण अनुबंध और मंजूरी पत्र देखें। उपरोक्त शुल्क ऋण समझौते में उल्लेखित शुल्कों प्रतिस्थापित करते हैं।

घ) अतिदेय की वसूली के लिए अपनाई जाने वाली संक्षिप्त प्रक्रिया:

1. यदि चूक की एक या अधिक घटनाएं घटित हुई हैं, तो, ऋणदाता, उधारकर्ता को एक लिखित नोटिस द्वारा, मूलधन और ऋण पर अर्जित सभी ब्याज और शुल्कों की घोषणा कर सकता है, जो उधारकर्ता और ऋणदाता के बीच पहले से मौजूद किसी दस्तावेज़, अन्य समझौते और/या समझौते के संदर्भ में उधारकर्ता द्वारा देय हो सकते हैं, साथ ही अन्य सभी शुल्क और बकाया देय होंगे और ऐसी घोषणा पर वह तुरंत देय हो जाएंगे और ऋण संबंधित सुरक्षा तथा अन्य ऋण किसी अन्य समझौते/दस्तावेजों में किसी भी विपरीत बात के बावजूद, प्रवर्तनीय हो जाएंगे। चूक की किसी भी घटना के घटित होने पर, ऋणदाता को अन्य सभी शुल्कों और ब्याज के साथ संपूर्ण बकाया ऋण राशि वापस लेने का अधिकार होगा और उधारकर्ता, सह-उधारकर्ता, गारंटर बिना किसी आपत्ति या विरोध के ऐसी ऋण राशि को तुरंत चुकाने के लिए उत्तरदायी होंगे।
2. यदि चूक की स्थिति या कोई भी स्थिति, जो नोटिस के बाद या समय चूकने से या दोनों के कारण उत्पन्न हुई हो वह चूक की स्थिति होगी, तो ऐसी स्थिति में ऋणदाता को उद्धारकर्ता द्वारा चूक की स्थिति या ऐसी स्थिति निर्दिष्ट करते हुए लिखित रूप में नोटिस देना होगा।
3. चूक की स्थिति में, ऋणदाता चूक राशि की वसूली के लिए, उचित समझे जाने वाले तरीके से, उन व्यक्ति या व्यक्तियों से सहायता प्राप्त करने की दृष्टि से, किसी भी व्यक्ति या व्यक्तियों से संवाद करने का हकदार होगा, जिसमें उधारकर्ता की संपत्ति और/या कार्यस्थल का दौरा करना शामिल है लेकिन यह इसी तक सीमित नहीं है।
4. ऋणदाता, ऋणदाता और लेनदार के बीच निष्पादित ऋण समझौते और अन्य संबंधित दस्तावेजों में निर्दिष्ट अपने सभी अधिकारों का प्रयोग करने का हकदार होगा।

गिरवी / प्रतिभूतियों के प्रवर्तन की पुनर्प्राप्ति प्रक्रिया में, जिसमें वित्तीय संपत्तियों के प्रतिभूतिकरण और पुनर्निर्माण और सुरक्षा हित प्रवर्तन अधिनियम, 2002 (एस. ए. आर. एफ. ए. एस. आई. अधिनियम) के तहत निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार बंधक संपत्ति का कब्ज़ा लेना और बिक्री करना शामिल है, लेकिन उसी तक सीमित नहीं है, या किसी अन्य कानून के तहत निर्धारित निर्देशों का पूरी तरह से पालन किया जाता है। अतिदेय की वसूली के लिए उचित कानूनी कदम उठाने के पहले परक्राम्य लिखत अधिनियम, सिविल सूट, एस. ए. आर. एफ. ए. एस. आई. अधिनियम आदि जैसे विभिन्न कानूनी उपकरणों के अनुसार ग्राहकों को सूचनाएं/ चेतावनी/नोटिस दिए जाते हैं।

ङ) ग्राहक सेवा :

शाखा पर आने का समय	सोमवार से शुक्रवार सुबह 10:00 बजे से शाम 6:30 बजे तक (शनिवार, रविवार और सार्वजनिक छुट्टियों पर बंद)
ग्राहक सेवा संपर्क विवरण	wecare@capitalindia.com हेल्प लाइन नंबर 022- 45036000

च) ग्राहकों द्वारा शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:

जो ग्राहक शिकायत दर्ज करना चाहते हैं, उन्हें निम्नलिखित तरीके से शिकायत दर्ज करनी होगी:

स्तर 1:

जो ग्राहक शिकायत दर्ज कराना चाहते हैं, वे कंपनी के किसी भी कार्य दिवस पर सुबह 10:00 बजे से शाम 6:30 बजे के बीच निम्नलिखित में से किसी भी चैनल का उपयोग करके कंपनी में अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं और शिकायत के संबंध में पूरा विवरण प्रस्तुत कर सकते हैं:

- क) शिकायत को शिकायत रजिस्टर/शिकायत बॉक्स में दर्ज करें, जो कंपनी के सभी क्षेत्रीय कार्यालयों/शाखाओं में उपलब्ध है;
- ख) wecare@capitalindia.com पर ईमेल करें
- ग) कंपनी के ग्राहक सेवा हेल्पलाइन नंबर 022- 45036000 पर कॉल करें; या
- घ) नीचे दिए गए पते पर कंपनी को लिखें:
  कैपिटल इंडिया फाइनेंस लिमिटेड
  लेवल -20 बिड़ला अरोड़ा,
  डॉ एनी बेसेंट रोड,
  वर्ली, मुंबई,
  महाराष्ट्र-400030

स्तर 2:

यदि शिकायत दर्ज करने की तारीख से 7 (सात) कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होता है या ग्राहक स्तर - 1 पर दी गई प्रतिक्रिया या समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी को grievance@capitalindia.com पर अपनी शिकायत लिखकर उसे को आगे बढ़ा सकता है। शिकायत निवारण अधिकारी का संपर्क विवरण कंपनी के सभी क्षेत्रीय और शाखा कार्यालयों में उपलब्ध है।

सरचना:

स्तर 1:

यदि ग्राहक द्वितीयक स्तर पर कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा प्रदान की गई प्रतिक्रिया या समाधान से संतुष्ट नहीं है, या शिकायत की तारीख से 14 (चौदह) कार्य दिवसों की अवधि के भीतर भी शिकायत का समाधान नहीं हुआ है। कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा शिकायत प्राप्त होने पर, ग्राहक प्रधान नोडल अधिकारी से अपील कर सकता है।
कंपनी ने लोकपाल योजना 2018 के खंड 15 (3), अध्याय IV के अनुसार विभिन्न स्थानों पर प्रधान नोडल अधिकारियों को नियुक्त किया है और कंपनी के राज्य-वार नोडल अधिकारियों की एक सूची कंपनी की वेबसाइट पर और डिस्प्ले के माध्यम से सभी शाखाओं में उपलब्ध कराई जाएगी।

स्तर 2:

यदि एनबीएफसी से संबंधित शिकायतों के लिए ग्राहक उसे दिए गए जवाब या समाधान से संतुष्ट नहीं है या शिकायत की तारीख से 21 (इक्कीस) कार्य दिवसों की अवधि के भीतर शिकायत का समाधान नहीं हुआ है, तो ग्राहक रिज़र्व बैंक द्वारा एकीकृत लोकपाल के समक्ष निम्नलिखित तरीके से अपील की जा सकती है:

1. ऑनलाइन - आरबीआई के सीएमएस पोर्टल https://cms.rbi.org.in पर
2. भौतिक शिकायत (पत्र/पोस्ट) "केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, चौथी मंजिल, भारतीय रिजर्व बैंक, सेक्टर -17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - 160017"
3. संपूर्ण विवरण के साथ शिकायतें ईमेल (crpc@rbi.org.in) द्वारा भेजी जा सकती हैं।

शिकायतकर्ता को निम्नलिखित न्यूनतम विवरण प्रदान करना आवश्यक है:

1. शिकायतकर्ता का नाम, उम्र और लिंग;
2. व्यक्तिगत ई-मेल आईडी, मोबाइल नंबर (सूचनाएं प्राप्त करने के लिए अनिवार्य), और लैंडलाइन नंबर (यदि उपलब्ध हो) के साथ शिकायतकर्ता का पूरा डाक पता;
3. आरई की उस शाखा या कार्यालय का नाम और पता जिसके खिलाफ शिकायत दर्ज की गई है;
4. शिकायत को जन्म देने वाले संपूर्ण तथ्य, जिसमें लेन-देन की तारीख और विवरण, शिकायतकर्ता के खाता नंबर, डेबिट कार्ड या क्रेडिट कार्ड नंबर का विवरण, सिर्फ उतने जितने कि शिकायत के विषय के लिए प्रासंगिक हों;
5. शिकायत के निवारण के लिए आरई को प्रस्तुत अभ्यावेदन की तारीख और विवरण तथा आरई से प्राप्त उत्तर, यदि कोई हो;
6. शिकायतकर्ता को हुए नुकसान की प्रकृति और सीमा; और
7. मांगी गई राहत; साथ में
8. यह घोषणा कि आरबी-आईओएस 2021 के खंड 10 के अनुसार शिकायत गैर-संधार्य नहीं है।

नोट: शिकायतकर्ता को शिकायत के साथ, शिकायत का समर्थन करने वाले प्रासंगिक दस्तावेजों की प्रतियां भी जमा करनी होंगी।

एन बी एफ सी लोकपाल का पता	
सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक आरबीआई बायकुला कार्यालय भवन मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने बायकुला, मुंबई-400008 एसटीडी कोड: 022 टेलीफोन नंबर: 23001280 फैक्स नंबर: 23022024 ईमेल: cms.nbfcomumbai@rbi.org.in	सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक संसद मार्ग नई दिल्ली-110001 एसटीडी कोड: 011 टेलीफोन नंबर: 23724856 फैक्स नंबर: 23725218-19 ईमेल: cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in
सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक फोर्ट ग्लेशिस, चेन्नई 600 001 एसटीडी कोड: 044 टेलीफोन नंबर: 25395964 फैक्स नंबर: 25395488 ईमेल: cms.nbfcochennai@rbi.org.in	सी/ओ भारतीय रिज़र्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता-700001 एसटीडी कोड: 033 टेलीफोन नंबर: 22310217 फैक्स नंबर: 22305899 ईमेल: cms.nbfcokolkata@rbi.org.in