

CapitalXB Finance Private Limited – Hindi Translation

B. पृष्ठभूमि

CapitalXB अपने ग्राहकों को विभिन्न प्रकार की फैक्ट्रिंग सेवाएँ प्रदान करने के व्यवसाय में संलग्न है।

RBI – गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – उत्तरदायी व्यावसायिक आचरण मास्टर दिशा-निर्देश, 2025 के अनुसार, CapitalXB ने अपने निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अनुमोदित निष्पक्ष आचरण संहिता (Fair Practices Code – FPC) लागू की है। यह संहिता ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष प्रथाओं एवं मानकों के सिद्धांत निर्धारित करती है।

कंपनी इस निष्पक्ष आचरण संहिता (“संहिता”) को अपनाएगी और लागू करेगी। यह संहिता कंपनी द्वारा वर्तमान में प्रदान किए जा रहे तथा भविष्य में प्रस्तुत किए जाने वाले सभी उत्पादों एवं सेवाओं पर लागू होगी।

1. प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

कंपनी की ग्राहकों के प्रति प्रमुख प्रतिबद्धताएँ निम्नलिखित हैं –

- ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष एवं उचित तरीके से कार्य करना, जिसके अंतर्गत:
 - संहिता में निर्दिष्ट प्रतिबद्धताओं एवं मानकों का पालन करना;
 - यह सुनिश्चित करना कि कंपनी के उत्पाद एवं सेवाएँ लागू कानूनों एवं विनियमों के अनुरूप हों;
 - ग्राहकों के साथ व्यवहार में नैतिकता, सत्यनिष्ठा एवं पारदर्शिता बनाए रखना।
- ग्राहकों को उत्पादों को समझने में सहायता करना, जिसके अंतर्गत:
 - उत्पादों के वित्तीय प्रभावों की जानकारी देना।
- समस्याओं का त्वरित एवं सहानुभूतिपूर्ण समाधान करना, जिसके अंतर्गत:
 - त्रुटियों को सुधारना;
 - ग्राहकों की शिकायतों का निवारण करना;
 - यदि ग्राहक संतुष्ट न हों तो शिकायत आगे कैसे बढ़ाई जाए इसकी जानकारी देना।
- संहिता का प्रचार-प्रसार करना, इसे कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराना तथा ग्राहक के अनुरोध पर इसकी प्रतियाँ उपलब्ध कराना।
- दिव्यांग व्यक्तियों के लिए समानता एवं गैर-भेदभाव सुनिश्चित करना। किसी भी आवेदक को शारीरिक, दृष्टि या अन्य किसी दिव्यांगता के आधार पर किसी उत्पाद या सुविधा से वंचित या प्रतिबंधित नहीं किया जाएगा।

2. जानकारी

- ग्राहकों को ऐसे उत्पाद एवं सेवाएँ चुनने में सहायता करना जो उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप हों तथा उन्हें उत्पादों एवं सेवाओं की मुख्य विशेषताओं की स्पष्ट जानकारी प्रदान करना।
- ग्राहकों को उनकी पहचान, पते एवं अन्य नियामकीय आवश्यकताओं के अनुपालन हेतु आवश्यक दस्तावेजों की जानकारी देना।

3. ऋण सुविधाओं हेतु आवेदन एवं उनका प्रसंस्करण

- ग्राहक से सभी संचार स्थानीय भाषा अथवा ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किए जाएंगे;
- ऋण आवेदन प्रपत्र में सभी आवश्यक जानकारी शामिल होगी जिससे ग्राहक अन्य NBFCs की शर्तों से तुलना कर सूचित निर्णय ले सके। आवेदन प्रपत्र में आवश्यक दस्तावेजों का विवरण भी दिया जाएगा;
- कंपनी ऋण आवेदन प्राप्ति की रसीद प्रदान करेगी तथा आवेदन निपटान की समयसीमा रसीद में बताई जाएगी।

4. ऋण मूल्यांकन एवं नियम / शर्तें

- कंपनी स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से स्वीकृत ऋण राशि, वार्षिक ब्याज दर एवं लागू शर्तों की जानकारी ग्राहक को लिखित रूप में देगी तथा ग्राहक की स्वीकृति का रिकॉर्ड रखेगी।
- ऋण समझौते एवं उसके सभी संलग्न दस्तावेजों की प्रति ग्राहक को ऋण स्वीकृति / वितरण के समय उपलब्ध कराई जाएगी।
- पुनर्भुगतान की नियत तिथियाँ, भुगतान की आवृत्ति, मूलधन एवं ब्याज का विभाजन, SMA/NPA वर्गीकरण आदि की जानकारी ग्राहक को दी जाएगी। यदि ऋण में मोरेटोरियम हो तो पुनर्भुगतान प्रारंभ होने की तिथि भी बताई जाएगी।

5. ऋण वितरण एवं नियमों / शर्तों में परिवर्तन

- ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि में किसी भी परिवर्तन की सूचना ग्राहक को स्थानीय भाषा अथवा ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में दी जाएगी। ब्याज दरों एवं शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्य के लिए लागू होंगे।

- ऋण वापसी या भुगतान में तेजी लाने से संबंधित निर्णय ऋण समझौते के अनुसार होंगे।
- सभी बकाया राशि चुकाने पर कंपनी प्रतिभूतियाँ जारी करेगी, बशर्ते कंपनी का कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार लंबित न हो। यदि समायोजन का अधिकार प्रयोग किया जाना हो तो ग्राहक को पूर्ण विवरण सहित सूचना दी जाएगी।

6. ब्याज एवं दंडात्मक शुल्क

- कंपनी ऋण पर लागू ब्याज एवं उसकी शर्तों की स्पष्ट जानकारी देगी। Key Facts Statement में RBI नियमों के अनुसार आवश्यक विवरण दिए जाएंगे।
- प्रत्येक तिमाही के अंत में मूलधन एवं ब्याज की वसूली, वार्षिक प्रतिशत दर (APR) तथा अन्य आवश्यक विवरण साझा किए जाएंगे।
- विलंबित भुगतान या अन्य चूक पर लगने वाले दंडात्मक शुल्क ऋण समझौते में स्पष्ट रूप से बताए जाएंगे। दंडात्मक शुल्क को पूंजीकृत नहीं किया जाएगा तथा वे RBI दिशानिर्देशों एवं बोर्ड अनुमोदित नीति के अनुसार होंगे।
- जब भी ग्राहक को चूक के संबंध में अनुस्मारक भेजे जाएंगे, दंडात्मक शुल्क की जानकारी भी दी जाएगी।

7. सामान्य

- कंपनी ऋण समझौते में निर्दिष्ट परिस्थितियों को छोड़कर ग्राहक के कार्यों में हस्तक्षेप नहीं करेगी।
- ऋण खाते के हस्तांतरण हेतु ग्राहक के अनुरोध पर 21 दिनों के भीतर कंपनी अपना निर्णय देगी।
- ऋण वसूली के दौरान कंपनी अनुचित उत्पीड़न, असभ्य व्यवहार या बल प्रयोग का सहारा नहीं लेगी। कर्मचारियों को ग्राहकों से उचित व्यवहार हेतु प्रशिक्षित किया जाएगा।
- व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाया जाएगा, जहाँ RBI नियम लागू हों।
- पूर्व भुगतान शुल्क RBI नियमों के अधीन होंगे।

8. शिकायत निवारण

- निदेशक मंडल निष्पक्ष आचरण संहिता के अनुपालन एवं शिकायत निवारण प्रणाली की समय-समय पर समीक्षा करेगा।
- निम्नलिखित जानकारी कंपनी की शाखाओं एवं कार्यालयों में प्रदर्शित की जाएगी:
 - शिकायत निवारण अधिकारी का नाम एवं संपर्क विवरण;
 - यदि शिकायत 30 दिनों में हल नहीं होती है, तो ग्राहक RBI CMS पोर्टल पर शिकायत दर्ज कर सकता है:

RBI CMS Portal

- या शिकायत निम्न पते पर भेज सकता है:
Centralised Receipt and Processing Centre, Reserve Bank of India,
4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017
टोल फ्री नंबर – 14448

9. NBFC हेतु लोकपाल योजना

- RBI – एकीकृत लोकपाल योजना, 2026
 - कंपनी ने Principal Nodal Officer (PNO) नियुक्त किया है जो लोकपाल के समक्ष कंपनी का प्रतिनिधित्व करेगा;
 - Nodal Officers, PNO की सहायता करेंगे;
 - PNO एवं लोकपाल शिकायत पोर्टल की जानकारी शाखाओं एवं वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी;
 - योजना की मुख्य विशेषताएँ अंग्रेजी, हिंदी एवं क्षेत्रीय भाषाओं में प्रदर्शित की जाएंगी।
- आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति
 - RBI Master Direction – Internal Ombudsman for Regulated Entities Directions, 2023 के अनुसार, लागू होने पर कंपनी आंतरिक लोकपाल नियुक्त करेगी।

10. वेबसाइट पर उपलब्धता

निष्पक्ष आचरण संहिता को स्थानीय भाषाओं में कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।

11. अत्यधिक ब्याज दरों का विनियमन

- निदेशक मंडल ने ब्याज दर निर्धारण हेतु नीति अपनाई है। ब्याज दर निर्धारित करते समय फंड की लागत, मार्जिन, जोखिम प्रीमियम आदि को ध्यान में रखा जाएगा।
- विभिन्न श्रेणी के ग्राहकों के लिए अलग-अलग ब्याज दरों का आधार ग्राहक को स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।
- ब्याज दरें एवं जोखिम वर्गीकरण कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध होंगे तथा किसी भी परिवर्तन के समय अद्यतन किए जाएंगे।
- ब्याज दर वार्षिक आधार पर प्रदर्शित की जाएगी ताकि ग्राहक को वास्तविक देय ब्याज की जानकारी हो सके।