

## CapitalXB Fair Practices Code - Marathi Translation

### पार्श्वभूमी

CapitalXB ही कंपनी आपल्या ग्राहकांना विविध प्रकारच्या फॅक्टरिंग सोल्युशन्स प्रदान करण्याच्या व्यवसायात कार्यरत आहे.

RBI – Master Direction on Non-Banking Financial Company – Responsible Business Conduct, 2025 नुसार कंपनीने आपल्या संचालक मंडळाने मंजूर केलेली Fair Practice Code (FPC) लागू केली आहे. हा कोड ग्राहकांशी व्यवहार करताना न्याय्य पद्धती आणि मानके निश्चित करतो.

कंपनी हा Fair Practices Code (“कोड”) स्वीकारेल आणि अंमलात आणेल. हा कोड कंपनीच्या सध्याच्या तसेच भविष्यात सुरू होणाऱ्या सर्व उत्पादने आणि सेवांवर लागू असेल.

### 1. मुख्य बांधिलकी

कंपनीच्या ग्राहकांप्रती मुख्य बांधिलकी:

- ग्राहकांशी सर्व व्यवहारांमध्ये न्याय्य आणि वाजवी पद्धतीने वागणे: ○ कोडमध्ये नमूद केलेल्या बांधिलकी आणि मानकांचे पालन करणे;
  - कंपनीची उत्पादने आणि सेवा सर्व लागू कायदे व नियमांचे पालन करतात याची खात्री करणे;
  - ग्राहकांशी व्यवहार प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या तत्वांवर आधारित असतील.
- ग्राहकांना कंपनीची उत्पादने कशी कार्य करतात हे समजण्यास मदत करणे:
  - त्यांचे आर्थिक परिणाम स्पष्ट करणे.
- समस्या त्वरित आणि सहानुभूतीपूर्वक सोडवणे:
  - चुका दुरुस्त करणे;
  - ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळणे;
  - ग्राहक समाधानी नसल्यास तक्रार पुढे कशी न्यावी हे सांगणे.
- कोड सार्वजनिक करणे, कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून देणे आणि मागणीनुसार प्रती उपलब्ध करून देणे.
- दिव्यांग व्यक्तींना संपूर्ण समानता, सन्मान आणि भेदभावमुक्त सेवा सुनिश्चित करणे. कोणत्याही व्यक्तीस शारीरिक, दृष्टी किंवा इतर अपंगत्वाच्या आधारावर कोणत्याही उत्पादन किंवा सुविधेपासून वंचित ठेवले जाणार नाही.

## 2. माहिती

- ग्राहकांच्या गरजेनुसार उत्पादने आणि सेवा निवडण्यास मदत करणे आणि त्यांच्या प्रमुख वैशिष्ट्यांची स्पष्ट माहिती देणे.
- ग्राहकांची ओळख, पत्ता आणि कायदेशीर/नियामक आवश्यकतांसाठी लागणाऱ्या कागदपत्रांची माहिती देणे.

## 3. कर्ज सुविधांसाठी अर्ज आणि प्रक्रिया

- ग्राहकांशी सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजणाऱ्या भाषेत असतील.
- कंपनीच्या क्रेडिट अर्जांमध्ये ग्राहकांच्या हितासंबंधित आवश्यक माहिती असेल ज्यामुळे ते इतर NBFCs च्या अटींशी तुलना करू शकतील.
- कंपनी अर्ज प्राप्त झाल्याची पावती देण्याची व्यवस्था ठेवेल. अर्ज निकाली काढण्याची वेळ पावतीमध्ये नमूद केली जाईल.

## 4. क्रेडिट मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- कंपनी ग्राहक/कर्जदाराला मंजूर कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर आणि त्याच्या गणनेची पद्धत यासह सर्व अटी स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजणाऱ्या भाषेत लेखी स्वरूपात देईल.
- कंपनी कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्ज कराराची प्रत आणि त्यातील सर्व संलग्नकांच्या प्रती देईल.
- परतफेडीच्या अचूक तारखा, वारंवारता, मूळ रक्कम आणि व्याज यांचे विभाजन, SMA/NPA वर्गीकरणाची उदाहरणे इत्यादी ग्राहकाला कळवले जातील.

## 5. कर्ज वितरण आणि अटींमध्ये बदल

- कंपनी व्याजदर, सेवा शुल्क, प्री-पेमेंट शुल्क इत्यादींमधील बदलांची माहिती ग्राहकाला स्थानिक भाषेत देईल. असे बदल फक्त भविष्यासाठी लागू असतील.
- परतफेड वेगवान करणे किंवा मागे घेण्याचा निर्णय कर्ज करारानुसार घेतला जाईल.
- सर्व थकबाकी भरल्यानंतर कंपनी तारणमुक्ती करेल, जर इतर कोणताही वैध हक्क प्रलंबित नसेल.

## 6. व्याज आणि दंडात्मक शुल्क

- कंपनी कर्जावरील व्याजदर आणि संबंधित अटी स्पष्टपणे नमूद करेल.
- प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी कंपनी मूळ रक्कम, व्याज आणि APR संबंधी तपशील शेअर करेल.
- उशिरा परतफेड किंवा इतर चुकांसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क कर्ज करारात नमूद केले जाईल. हे शुल्क मूळ रकमेवर जोडले जाणार नाही.
- चूक झाल्यास पाठविल्या जाणाऱ्या स्मरणपत्रांमध्ये दंडात्मक शुल्काची माहिती दिली जाईल.

## 7. सामान्य

- कंपनी कर्ज करारातील तरतुदींव्यतिरिक्त कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही.
- खाते हस्तांतरणाच्या विनंतीवर कंपनी 21 दिवसांत संमती किंवा हरकत कळवेल.
- वसुली प्रक्रियेत कंपनी कोणत्याही प्रकारचा छळ, उदा. उशिरा फोन करणे किंवा बळाचा वापर करणे, करणार नाही.
- व्यवसायाव्यतिरिक्त उद्देशांसाठी मंजूर फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर वैयक्तिक कर्जदारांकडून फोरक्लोजर/प्री-पेमेंट शुल्क आकारले जाणार नाही.

## 8. तक्रार निवारण

- संचालक मंडळ वेळोवेळी Fair Practices Code आणि तक्रार निवारण यंत्रणेचा आढावा घेईल.
- खालील माहिती सर्व शाखांमध्ये प्रदर्शित केली जाईल:
  - तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील;
  - तक्रार 30 दिवसांत न सुटल्यास ग्राहक RBI CMS पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> वर तक्रार दाखल करू शकतो.

## 9. NBFC साठी ओम्बुड्समन योजना

- Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2026 लागू राहिल.
- कंपनी Principal Nodal Officer (PNO) नेमेल जो ओम्बुड्समनसमोर कंपनीचे प्रतिनिधित्व करेल.

- ओम्बुड्समन योजनेची प्रमुख वैशिष्ट्ये आणि संपर्क तपशील वेबसाइट व शाखांमध्ये प्रदर्शित केले जातील.

## 10. वेबसाइटवर प्रकाशित करणे

Fair Practices Code स्थानिक भाषांमध्ये कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल.

## 11. अत्यधिक व्याजदरांचे नियमन

- संचालक मंडळाने व्याजदर निश्चित करण्यासाठी मॉडेल स्वीकारले आहे ज्यामध्ये निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम विचारात घेतले जातील.
- व्याजदर आणि जोखीम वर्गीकरणाची माहिती वेबसाइटवर उपलब्ध असेल.
- व्याजदर वार्षिक पद्धतीने दर्शविले जातील ज्यामुळे ग्राहकांना वास्तविक दर समजतील.