



फेर प्रेक्टिस कोड

एंटरप्राइझमध्ये सर्वत्र लागू

Axio हे कॅपफ्लोट फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेडचे ब्रँड नाव आहे , जे आरबीआय सोबत नोंदणीकृत NBFC आहे .



परिचय:

१ जुलै २०१५ रोजीच्या परिपत्रक DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 आणि RBI/ DoR /2023-24/105 मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया {नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) डायरेक्शन्स, २०२३ ("मार्गदर्शक तत्वे") नुसार, नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांना (NBFCs) जारी केले गेले, संचालक मंडळाने कॅपफ्लोट फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड (यापुढे " axio " / "कंपनी") च्या व्यवसायासाठी एक फेअर प्रॅक्टिसेस कोड स्वीकारला आहे. येथे खाली स्वीकारलेला फेअर प्रॅक्टिसेस कोड, RBI ने वेळोवेळी जारी केलेल्या आणि अपडेट केलेल्या NBFCs साठी फेअर प्रॅक्टिसेस कोडवरील मार्गदर्शक तत्वांशी सुसंगत आहे. बोर्डाचे फेब्रुवारी २०२४ मध्ये या धोरणाला मान्यता दिली आहे.

कंपनीचा व्यवसाय प्रचलित वैधानिक आणि नियामक आवश्यकतांनुसार चालवला जाईल , ज्यामध्ये कार्यक्षमता, ग्राहक-केंद्रितता आणि कॉर्पोरेट प्रशासन तत्वांवर योग्य लक्ष केंद्रित केले जाईल. याव्यतिरिक्त, कंपनी तिच्या कामकाजात या निष्पक्ष पद्धती संहितेचे पालन करेल.

उद्दिष्टे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना योग्य आचरण सुनिश्चित करणे;
- ग्राहकांना माहितीपूर्ण निर्णयांच्या आधारे आमची आर्थिक उत्पादने आणि सेवांचा लाभ घेता यावा यासाठी; आणि
- ग्राहकांचे समाधान सुनिश्चित करण्यासाठी.

कर्जासाठी अर्ज आणि प्रक्रिया:

- संभाव्य ग्राहकांना देण्यात येणाऱ्या कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये आवश्यक माहिती असते, ज्यामध्ये अस्पष्टतेचा मार्ग मोकळा होत नाही (जेणेकरून इतर NBFCनी देऊ केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदार स्वेच्छेने आणि मुक्तपणे निर्णय घेऊ शकेल). कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये आर्थिक सुविधा मिळविण्यासाठी सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांचा स्पष्ट उल्लेख असतो.
- कंपनीने सर्व कर्ज अर्जांची पावती देण्याची पद्धत स्वीकारली आहे.

कर्ज मूल्यांकन आणि अटी आणि शर्ती:

- कर्ज अर्जाचा विचार कंपनीच्या मूल्यांकन नियमांनुसार केला जाईल आणि त्यांचे मूल्यांकन केले जाईल आणि त्यानुसार आर्थिक सुविधा प्रदान केली जाईल. मंजूर केलेल्या कर्जाच्या रकमेची माहिती आणि त्यात नमूद केलेल्या अटी आणि शर्तीसह, वार्षिक व्याजदर आणि त्याचा वापर यांचा तपशील असलेल्या मंजुरी पत्राद्वारे ग्राहकांना लेखी स्वरूपात एक अधिकृत पत्र जारी केले जाईल . याशिवाय, उशीरा परतफेडीवर दंड आकार, नाच



अनादर शुल्क, खर्च प्रक्रिया शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क मंजूर पत्र आणि कर्ज करारात स्पष्टपणे नमूद केले आहे. कंपनी या सर्व अटी आणि शर्ती ग्राहकांच्या स्वीकृतीची नोंद ठेवेल.

b) कर्ज वाटपाच्या वेळी, कंपनी ग्राहकांना कर्ज करार आणि संबंधित संलग्नकांची एक प्रत देईल.

डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवरून NBFCनी घेतलेले कर्ज:

- कंपनी नेहमीच डिजिटल प्लॅटफॉर्मवर NBFCचे नाव उघड करेल, ज्यामुळे ग्राहकांना नियामक चौकटीअंतर्गत उपलब्ध असलेल्या तक्रार निवारण मार्गांमध्ये प्रवेश मिळेल.
- कंपनीने ठरवून दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करावे. फेअर प्रॅक्टिसेस कोड आणि आउटसोर्सिंग मार्गदर्शक तत्वे.
- जेव्हा कंपनी कर्जदारांना कर्ज देण्यासाठी आणि/किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर एजंट म्हणून काम करते तेव्हा त्यांनी खालील सूचनांचे पालन करावे:
 - एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या वेबसाइटवर उघड केली जातील.
 - एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मना ग्राहकाशी ज्या कंपनीच्या वतीने ते संवाद साधत आहेत त्याचे नाव आधीच उघड करण्याचे निर्देश दिले जातील.
 - कर्ज मंजुरीनंतर लगेचच परंतु कर्ज कराराच्या अंमलबजावणीपूर्वी, मुख्य तथ्य विधान कर्जदाराला उपलब्ध करून दिले जाईल आणि नंतर ते कंपनीच्या लेटर हेडवर मंजुरी पत्र आणि कर्ज करारासह सामायिक केले जाईल. कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रती सर्व कर्जदारांना कर्ज मंजूर करताना/वितरणाच्या वेळी दिल्या जातील.
- कंपनीने वापरलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि देखरेख सुनिश्चित केली जाईल.

कर्जाचे वितरण आणि अटी आणि शर्तीमध्ये बदल:

- कंपनी तिच्या सर्व कर्जदारांना अटी आणि शर्तीमध्ये कोणत्याही बदलाची सूचना देईल - ज्यामध्ये वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींचा समावेश आहे. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की व्याजदर आणि शुल्कांमध्ये बदल केवळ संभाव्यपणे केले जातील जोपर्यंत नियामक प्राधिकरणाने उलट निर्देश दिले नाहीत. कर्ज करारात या संदर्भात योग्य तरतूद समाविष्ट केली आहे.
- करारांतर्गत देयक परत मागवण्याचा / गती देण्याचा किंवा कामगिरी करण्याचा निर्णय देखील कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- कंपनी तिच्या कर्जदारांविरुद्ध असलेल्या कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून तिच्या संपूर्ण थकबाकीची परतफेड केल्यानंतर किंवा कर्जाची थकबाकीची रक्कम वसूल झाल्यानंतर सर्व सिक्युरिटीज सोडेल. जर अशा सेट ऑफचा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता/भरपाई होईपर्यंत कंपनी कोणत्या अटीनुसार सिक्युरिटीज



राखून ठेवण्याचा अधिकार आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह सूचना दिली जाईल.

सामान्य:

- कर्म कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्देशांशिवाय (नवीन माहिती नसल्यास, कंपनी ग्राहकांच्या कारभारात हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल) . ग्राहकाने यापूर्वी उघड केलेले, कंपनीच्या निदर्शनास आले आहे).
- कंपनी लिंग, वंश, जात, पंथ, समुदाय आणि धर्माच्या आधारावर कर्म अर्जांमध्ये भेदभाव करणार नाही. अपंगत्वाच्या आधारावर शारीरिक/दृष्टीहीन अर्जदारांना कर्म सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधा देण्यात कंपनी भेदभाव करणार नाही.
- कर्मदाराकडून कर्मदाराच्या खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्यथा - म्हणजे, कंपनीची आक्षेप, जर असेल तर ती विनंती मिळाल्यापासून २१ दिवसांच्या आत कर्मदाराला कळवली जाईल. असे हस्तांतरण लागू कायद्यानुसार पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार केले जाईल.
- थकबाकी वसूल करण्याच्या बाबतीत, नियामक प्राधिकरणाने घालून दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार ते केले जाईल . कंपनी ग्राहकांचा अनावश्यक छळ करणार नाही, जसे की, कर्मदारांना सतत त्रास देणे, कर्म वसूल करण्यासाठी ताकद वापरणे इत्यादी आणि ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी तिच्या कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षित केले आहे याची खात्री करा.
- ग्राहकांच्या संरक्षणासाठी बँका आणि NBFCसोबत सुसंगत धोरणे सुनिश्चित करून, कंपनी वैयक्तिक कर्मदारांना गैर-व्यवसायिक हेतूसाठी फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर शुल्क आकारणार नाही.
- कंपनी व्याजदर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टिकोन कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून देईल.
- कर्मदाराशी केलेले सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्मदाराला समजेल अशा भाषेत असावेत. कंपनी कर्मदाराला मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा समजेल अशा स्थानिक भाषेत कर्मदाराला लेखी स्वरूपात कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर आणि अर्ज करण्याची पद्धत यासह अटी आणि शर्तीसह कळवेल आणि कर्मदाराने या अटी आणि शर्ती स्वीकारल्या आहेत की नाही हे त्याच्या रेकॉर्डवर ठेवेल.
- कर्म करारात कंपनीने उशिरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणाऱ्या दंडाचा ठळक अक्षरात उल्लेख करावा.
- कंपनीने १५ एप्रिल २०२४ रोजीच्या 'कर्म आणि आगाऊ रकमेसाठी मुख्य तथ्य विधान (KFS)' या परिपत्रकात वेळोवेळी सुधारित केलेल्या सूचनांचे पालन करावे (परिपत्रकात दिलेल्या KFS चे स्वरूप परिशिष्ट XXVII मध्ये समाविष्ट केले आहे).
- कर्जाच्या महत्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवली जातात तेव्हा , दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. शिवाय, दंडात्मक शुल्क आकारल्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल .
- कंपनी कर्मदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्मदाराला समजेल अशा भाषेत सूचना देईल, ज्यामध्ये वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादी अटी आणि शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाला तर.
- कंपनीने हे देखील सुनिश्चित करावे की व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्यतेवरच परिणाम



करतील .

m) कंपनी लागू असेल तिथे रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१ चे पालन करेल.

तक्रार निवारण यंत्रणा:

कंपनीने तक्रार निवारण धोरण मंजूर केले आहे आणि ते कंपनीच्या वेबसाइटवर पोस्ट केले जाते आणि वेळोवेळी ते अपडेट केले जाते. तक्रार व्यवस्थापनाची अंतर्गत प्रक्रिया आणि तक्रारदाराला उपलब्ध असलेली पद्धत तक्रार निवारण धोरणात योग्यरित्या अपडेट केली आहे .

ग्राहकांकडून तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी कंपनीने प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरला लेव्हल ४ एस्केलेशन म्हणून नियुक्त केले आहे. नोडल ऑफिसरचे संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे आहेत:

श्री. बी.एस. यशस्वी, प्रमुख नोडल अधिकारी/तक्रार निवारण अधिकारी
कॅपफ्लोट फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड,
गोकलदास प्लॅटिनम, नवीन क्रमांक ३ (जुना क्रमांक २११), अप्पर पॅलेस ऑर्चर्ड्स, बेल्लारी रोड, सदाशिवनगर ,
बेंगळूरु, कर्नाटक - ५६००८०
मेल आयडी: yasaswi.bs@axio.co.in
फोन: ०८०-६८०७५००१

कंपनीच्या सेवा/उत्पादनाबद्दल ज्या ग्राहकांना तक्रारी/तक्रार आहेत त्यांनी त्यांचे तात्काळ निराकरण करण्यासाठी नोडल अधिकार्याला लेखी कळवावे. नोडल अधिकारी प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे ठळक मुद्दे आणि त्यांचे निवारण संचालक मंडळाला पुढील प्रत्येक बैठकीत त्यांच्या पुनरावलोकनासाठी आणि अनुपालनासाठी देतील.

जर ग्राहक कंपनीने दिलेल्या निराकरणावर समाधानी नसतील, तर ते पुढील संपर्क साधू शकतात:

प्रभारी अधिकारी, प्रादेशिक कार्यालय,
ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष,
रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, १०/३/८,
नृपथुंगा रोड, बेंगळूरु, कर्नाटक ५६०००१

दूरध्वनी: ०८०-२२१८०३९७
ईमेल: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in
दूरध्वनी क्रमांक: ०८०-२२१८ ०५०१



किंवा

लोकपाल-NBFC, प्रभारी अधिकारी,
रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया फोर्ट ग्लेसिस, चेन्नई ६०० ००९
दूरध्वनी क्रमांक: ०४४ - २५३९५९६४
ईमेल: cms.nbfcochennai@rbi.orq.in

कर्ज खात्यातील दंड आकार:

कर्जदाराने नियमांचे पालन न केल्यास होणाऱ्या दंडाला कंपनी 'दंडात्मक व्याज' म्हणून गृहीत धरेल, त्यांना 'दंडात्मक व्याज' म्हणून जोडणार नाही. या शुल्कांवर कोणतेही व्याज आकारले जाणार नाही आणि कर्ज खात्यातील नियमित व्याज चक्रवाढ प्रक्रियांवर कोणताही परिणाम होणार नाही.

कंपनी व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि या मार्गदर्शक तत्वांचे अक्षरशः पालन करण्याची खात्री करेल. दंडात्मक शुल्काबाबत कंपनीने बोर्डाचे मंजूर केलेले धोरण तयार केले आहे.

कंपनी कर्ज कराराच्या अटींचे पालन न केल्यास वाजवी आणि न्याय्य दंड आकारणी करेल, विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये कोणताही भेदभाव केला जाणार नाही याची खात्री करेल.

व्यवसायात गुंतलेल्या नसलेल्या वैयक्तिक कर्जदारांसाठी कंपनी दंडात्मक शुल्क निश्चित करेल, जेणेकरून ते अशाच प्रकारच्या गैर-अनुपालनाचा सामना करणाऱ्या गैर-वैयक्तिक कर्जदारांसाठी आकारापेक्षा जास्त होणार नाहीत याची खात्री करेल.

दंडात्मक शुल्काबाबत, कंपनी कर्ज करार, प्रमुख अटी आणि तिच्या वेबसाइटवर व्याजदर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत पारदर्शकपणे तपशील उघड करेल.

कंपनी सध्याच्या नियमांनुसार दंड आकारणीबाबत कर्जदाराला कळवेल.

कंपनीकडून आकारल्या जाणाऱ्या व्याजदरांचे नियमन:

कंपनीने व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्वे आणि प्रक्रिया निश्चित केली आहेत. कंपनीने निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदर मॉडेल स्वीकारले आहे आणि नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठी आकारण्यात येणारा व्याजदर निश्चित केला आहे. व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीबद्ध करण्याचा दृष्टिकोन आणि वेगवेगळ्या श्रेणीतील ग्राहकांना वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जातील .



व्याजदर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टिकोन कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध करून दिला जाईल . व्याजदरांमध्ये बदल झाल्यास वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली माहिती अद्यतनित केली जाईल.

कळवलेला व्याजदर नेहमीच वार्षिक दर असेल जेणेकरून ग्राहकांना खात्यावर आकारले जाणारे नेमके दर माहित असतील.

कंपनीने वित्तपुरवठा केलेल्या गहाण ठेवलेल्या मालमतेचा पुनर्वापर:

कंपनीने ग्राहकासोबत केलेल्या कर्ज करारात एक अंगभूत पुनर्ताब्दी कलम आहे जो कायदेशीररित्या अंमलात आणता येतो. अधिक पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये पुढील तरतुदी आहेत:

- ताबा घेण्यापूर्वी सूचना कालावधी
- परिस्थितीत सूचना कालावधी माफ केला जाऊ शकतो;
- सुरक्षा ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया ;
- कर्जदाराला कर्ज परतफेड करण्यासाठी सिक्युरिटीच्या विक्री/लिलावापूर्वी अंतिम संधी देण्याची तरतूद ;
- प्रक्रिया आणि मालमतेच्या विक्री/लिलावाची प्रक्रिया.

संचालक मंडळाची जबाबदारी:

संचालक मंडळ कंपनीमध्ये एक प्रभावी तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन करेल, ज्यामुळे उच्च स्तरावर वादांचे निराकरण होईल. ते व्यवस्थापन स्तरावर फेअर प्रॅक्टिसेस कोड अनुपालन आणि निवारण यंत्रणेचे नियतकालिक पुनरावलोकन देखील पाहतील, सहामाही अंतराने एकत्रित अहवाल सादर करतील.

उचित सराव संहितेची भाषा आणि संवाद:

मंजूर धोरण कंपनीच्या वेबसाइटवर पोस्ट केले जाईल आणि भागधारकांच्या माहितीसाठी ते विविध स्थानिक भाषांमध्ये उपलब्ध करून दिले जाईल.

शारीरिक/दृष्टीदोष असलेल्यांना कर्ज सुविधा

कंपनीला लागू असेल तिथे, अपंगत्वाच्या कारणास्तव शारीरिक/दृष्टीहीन अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधा देण्यात कंपनी भेदभाव करणार नाही. कंपनी अशा व्यक्तींना विविध व्यावसायिक सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी सर्व शक्य मदत करेल. कंपनीने खात्री करावी की तिच्या कर्मचाऱ्यांना कायद्याने आणि आंतरराष्ट्रीय अधिवेशनांनी हमी दिलेल्या अपंग व्यक्तींच्या हक्कांबद्दल योग्य प्रशिक्षण दिले आहे .