



फेर प्रेक्टिस कोड

उद्यम व्यापक रूप से लागू

Axio, कैपफ्लोट फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड का ब्रांड नाम है , जो RBI के साथ
रजिस्टर्ड NBFC है

परिचय:

RBI द्वारा जारी परिपत्र DNBR (PD) CC.N.054/03.10.119/2015-16 दिनांक 1 जुलाई 2015 और RBI/DOR/2023-24/105 मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 ("दिशानिर्देश") के अनुसार, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFC) को जारी किए गए, निदेशक मंडल ने कैपफ्लोट फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड (इसके बाद "एक्सियो" / "कंपनी") के व्यवसाय के संचालन के लिए एक निष्पक्ष व्यवहार संहिता को अपनाया है। निष्पक्ष व्यवहार संहिता, जैसा कि नीचे अपनाया गया है, RBI द्वारा समय-समय पर जारी और अद्यतन किए गए NBFC के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देशों के अनुरूप है। बोर्ड ने फरवरी 2024 में इस नीति को मंजूरी दे दी है।

कंपनी का कारोबार मौजूदा वैधानिक और विनियामक आवश्यकताओं के अनुसार संचालित किया जाएगा, जिसमें दक्षता, ग्राहक-उन्मुखीकरण और कॉर्पोरेट प्रशासन सिद्धांतों पर उचित ध्यान दिया जाएगा। इसके अलावा, कंपनी अपने कामकाज में इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता का पालन करेगी।

उद्देश्य:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यवहार सुनिश्चित करना;
- ग्राहकों को सूचित निर्णयों के आधार पर हमारे वित्तीय उत्पादों और सेवाओं का लाभ उठाने में सक्षम बनाना; तथा
- ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित करना।

लोन के लिए आवेदन और प्रक्रिया:

- संभावित ग्राहकों को जारी किए जाने वाले **लोन** आवेदन पत्रों में अस्पष्टता की गुंजाइश न रखते हुए आवश्यक जानकारी शामिल की जाती है, (ताकि अन्य NBFC द्वारा पेश किए जाने वाले नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता स्वैच्छिक और स्वतंत्र निर्णय ले सके)। **लोन** आवेदन पत्र में वित्तीय सुविधा का लाभ उठाने के लिए प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाता है।
- कंपनी ने सभी **लोन** आवेदनों की प्राप्ति की सूचना देने की प्रणाली अपनाई है।

लोन मूल्यांकन और नियम व शर्तें:

- लोन** आवेदनों पर कंपनी के मूल्यांकन मानदंडों के अनुसार विचार किया जाएगा और उनका मूल्यांकन किया जाएगा तथा तदनुसार वित्तीय सुविधा प्रदान की जाएगी। ग्राहक को स्वीकृति पत्र के माध्यम से लिखित रूप में सूचित करते हुए एक आधिकारिक विज्ञप्ति जारी की जाएगी, जिसमें स्वीकृत **लोन** की राशि के विवरण के साथ-साथ उसमें निर्धारित नियम और शर्तें शामिल होंगी, जिसमें वार्षिक ब्याज दर और उसका आवेदन

शामिल है। इसके अलावा, देर से भुगतान पर दंडात्मक शुल्क, अनादर शुल्क, लागत प्रसंस्करण शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क स्वीकृत पत्र और **लोन** समझौते में स्पष्ट रूप से उल्लिखित हैं। कंपनी इन सभी नियमों और शर्तों की ग्राहक की स्वीकृति का रिकॉर्ड रखेगी।

- b) कंपनी **लोन** वितरण के समय ग्राहक को **लोन** समझौते और संबंधित अनुलग्नकों की एक प्रति उपलब्ध कराएगी।

डिजिटल लोन प्लेटफॉर्म पर NBFC द्वारा दिए गए लोन:

- a. कंपनी को हर समय डिजिटल प्लेटफॉर्म पर NBFC का नाम उजागर करना होगा, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहकों को नियामक ढांचे के तहत उपलब्ध शिकायत निवारण के रास्ते तक पहुंच प्राप्त होगी।
- b. कंपनी निर्धारित दिशा-निर्देशों, निष्पक्ष आचरण संहिता और आउटसोर्सिंग दिशा-निर्देशों का पालन करेगी।
- c. जब कोई कंपनी उधारकर्ताओं को खोजने और/या बकाया राशि वसूलने के लिए डिजिटल **लोन** देने वाले प्लेटफॉर्म पर एजेंट के रूप में काम करेगी, तो उसे निम्नलिखित निर्देशों का पालन करना होगा:
 - एजेंट के रूप में कार्यरत डिजिटल **लोन** देने वाले प्लेटफॉर्मों के नाम कंपनी की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे।
 - एजेंट के रूप में नियुक्त डिजिटल **लोन** देने वाले प्लेटफॉर्मों को निर्देशित किया जाएगा कि वे ग्राहक के समक्ष उस कंपनी का नाम पहले ही बता दें, जिसकी ओर से वे उसके साथ बातचीत कर रहे हैं।
 - स्वीकृति के तुरंत बाद लेकिन **लोन** समझौते के निष्पादन से पहले, मुख्य तथ्य विवरण उधारकर्ता को उपलब्ध कराया जाएगा और बाद में कंपनी के लेटर हेड पर स्वीकृति पत्र और **लोन** समझौते के साथ साझा किया जाएगा। **लोन** समझौते की एक प्रति के साथ-साथ **लोन** समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक-एक प्रति **लोन** की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को प्रदान की जाएगी।
- d. कंपनी द्वारा उपयोग किए जाने वाले डिजिटल **लोन** प्लेटफॉर्मों पर प्रभावी निगरानी और निरीक्षण सुनिश्चित किया जाएगा।

लोन वितरण और नियम व शर्तों में परिवर्तन:

- a) कंपनी अपने सभी उधारकर्ताओं को नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देगी - जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही किए जाएँ जब तक कि नियामक प्राधिकरण द्वारा इसके विपरीत निर्देश न दिए जाएँ। इस संबंध में एक उपयुक्त प्रावधान **लोन** समझौते में शामिल किया गया है।
- b) समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेजी से शुरू करने का निर्णय भी **लोन** समझौते के अनुरूप होगा।

- c) कंपनी अपने पूर्ण बकाया की अदायगी या **लोन** की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, बशर्ते कि कंपनी के पास अपने उधारकर्ताओं के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन शर्तों के साथ इसके बारे में सूचना दी जाएगी जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

सामान्य:

- a) कंपनी **लोन** समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ग्राहक के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि नई जानकारी न मिले, ग्राहक द्वारा पहले बताई गई जानकारी कंपनी के संज्ञान में आ गई है)।
- b) कंपनी लिंग, जाति, पंथ, समुदाय और धर्म के आधार पर **लोन** आवेदनों में भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को विकलांगता के आधार पर **लोन** सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं का विस्तार करने में भेदभाव नहीं करेगी।
- c) उधारकर्ता से उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा - यानी आपत्ति, यदि कोई हो, तो अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर उधारकर्ता को बता दी जाएगी। ऐसा हस्तांतरण लागू कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- d) बकाया राशि की वसूली के संबंध में, इसे विनियामक प्राधिकरण द्वारा निर्धारित दिशा-निर्देशों के अनुसार किया जाएगा। कंपनी ग्राहकों को अनावश्यक रूप से परेशान नहीं करेगी, जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, **लोन** की वसूली के लिए बाहुबल का प्रयोग करना आदि और यह सुनिश्चित करना कि उसके कर्मचारी ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हैं।
- e) कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं से गैर-व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फौजदारी शुल्क नहीं लेगी, जिससे ग्राहक संरक्षण के लिए बैंकों और NBFC के साथ सुसंगत नीतियां सुनिश्चित होंगी।
- f) कंपनी अपनी वेबसाइट पर ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण उपलब्ध कराएगी।
- g) उधारकर्ता को सभी संचार स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे। कंपनी उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में, जिसे उधारकर्ता समझता है, स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से लिखित रूप में बताएगी कि स्वीकृत **लोन** की राशि, वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियम और शर्तें क्या हैं और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।
- h) कंपनी को **लोन** समझौते में देरी से पुनर्भुगतान के लिए लगाए जाने वाले जुर्माने का उल्लेख मोटे अक्षरों में करना होगा।
- i) कंपनी समय-समय पर संशोधित 15 अप्रैल, 2024 के '**लोन** और अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस)' पर परिपत्र में निहित निर्देशों का पालन करेगी (परिपत्र में दिए गए केएफएस का प्रारूप अनुबंध XXVII में शामिल है)।
- j) जब भी **लोन** की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो

दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाना चाहिए। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने के किसी भी मामले और उसके कारण के बारे में भी सूचित किया जाना चाहिए।

- k) कंपनी **लोनकर्ता** को स्थानीय भाषा में या **लोनकर्ता** द्वारा समझी जाने वाली भाषा में संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देगी।
- l) कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावित हों।
- m) कंपनी, जहां भी लागू हो, रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 का अनुपालन करेगी।

शिकायत निवारण तंत्र:

कंपनी ने शिकायत निवारण नीति को मंजूरी दे दी है और इसे कंपनी की वेबसाइट पर रखा गया है तथा समय-समय पर इसे अपडेट किया जाता है। शिकायत प्रबंधन पर आंतरिक प्रक्रिया और शिकायतकर्ता के लिए उपलब्ध मोड को शिकायत निवारण नीति में विधिवत अपडेट किया गया है।

कंपनी ने ग्राहकों से शिकायतें प्राप्त करने और उनका समाधान करने के लिए लेवल 4 एस्केलेशन के रूप में प्रिंसिपल नोडल अधिकारी को नियुक्त किया है। नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण इस प्रकार है:

श्री बी.एस. यशस्वी, प्रमुख नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी
कैपफ्लोट फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड,
गोकलदास प्लैटिनम, नया नंबर 3 (पुराना नंबर 211), अपर पैलेस ऑर्चर्ड्स, बेल्लारी रोड, सदाशिवनगर, बेंगलुरु,
कर्नाटक - 560080
मेल आईडी: yasaswi.bs@axio.co.in
फ़ोन: 080-68075001

कंपनी की सेवाओं/उत्पादों के बारे में शिकायत करने वाले ग्राहक तत्काल समाधान के लिए नोडल अधिकारी को लिखित रूप में सूचित कर सकते हैं। नोडल अधिकारी प्रत्येक आगामी बैठक में समीक्षा और अनुपालन के लिए निदेशक मंडल को प्राप्त शिकायतों और निवारण के मुख्य बिंदुओं की जानकारी देंगे।

यदि ग्राहक कंपनी द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे आगे संपर्क कर सकते हैं:

प्रभारी अधिकारी, क्षेत्रीय कार्यालय,
उपभोक्ता शिक्षा एवं संरक्षण प्रकोष्ठ,
भारतीय रिज़र्व बैंक, 10/3/8,
नृपथुंगा रोड, बेंगलुरु, कर्नाटक 560001

टेलीफ़ोन: 080-22180397

ईमेल: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in

टेलीफोन नंबर: 080-2218 0501

या

लोकपाल-NBFC, प्रभारी अधिकारी,
भारतीय रिजर्व बैंक फोर्ट ग्लेसीस, चेन्नई 600 001
टेलीफोन नंबर: 044 - 25395964
ईमेल: cms.nbfcochennai@rbi.orq.in

लोन खाते में दंडात्मक शुल्क:

कंपनी उधारकर्ता द्वारा अनुपालन न करने पर लगाए गए जुर्माने को 'दंडात्मक प्रभार' के रूप में मानेगी, न कि उसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में जोड़ेगी। इन शुल्कों पर कोई ब्याज नहीं लगाया जाएगा, तथा लोन खाते में नियमित ब्याज चक्रवृद्धि प्रक्रियाएं अप्रभावित रहेंगी।

कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगी और इन दिशा-निर्देशों का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेगी। कंपनी ने दंडात्मक शुल्कों पर बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति तैयार की है।

कंपनी लोन अनुबंध की शर्तों के अनुपालन न करने के अनुपात में उचित एवं निष्पक्ष दंडात्मक प्रभार सुनिश्चित करेगी, तथा यह सुनिश्चित करेगी कि किसी विशिष्ट लोन/उत्पाद श्रेणी में कोई भेदभाव न हो।

कंपनी व्यवसाय में संलग्न न होने वाले व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के लिए दंडात्मक शुल्क निर्धारित करेगी, तथा यह सुनिश्चित करेगी कि वे शुल्क, समान गैर-अनुपालन का सामना कर रहे गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के लिए लगाए गए शुल्क से अधिक न हों।

दंडात्मक शुल्कों के संबंध में, कंपनी को लोन समझौते, मुख्य शर्तों तथा अपनी वेबसाइट पर ब्याज दरें और सेवा शुल्क के अंतर्गत पारदर्शी रूप से विवरण का खुलासा करना होगा।

कंपनी मौजूदा नियमों के अनुसार दंडात्मक प्रभार लगाने के संबंध में उधारकर्ता को सूचित करेगी।

कंपनी द्वारा ली जाने वाली ब्याज दरों का विनियमन:

कंपनी ने ब्याज दरें, प्रोसेसिंग फीस और अन्य शुल्क निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रिया निर्धारित की है। कंपनी ने फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाया है और लोन और अग्रिमों के लिए ब्याज दर निर्धारित की है जो नियामक दिशा-निर्देशों के अनुरूप हैं। ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और ग्राहकों की विभिन्न श्रेणियों से

अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा ।

ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा । ब्याज दरों में जब भी कोई बदलाव होगा, वेबसाइट पर प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा।

सूचित की जाने वाली ब्याज दर हमेशा वार्षिक दर होगी ताकि ग्राहक को खाते पर लगाई जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता रहे।

कंपनी द्वारा वित्तपोषित बंधक संपत्ति का कब्ज़ा पुनः प्राप्त करना:

कंपनी ने ग्राहक के साथ **लोन** समझौते में पुनः कब्ज़ा खंड बनाया है जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य है। अधिक पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, **लोन** समझौते की शर्तों और नियमों में निम्नलिखित प्रावधान शामिल हैं:

- नोटिस अवधि
- वे परिस्थितियाँ जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि माफ की जा सकती है;
- सुरक्षा को अपने कब्जे में लेने की प्रक्रिया ;
- प्रतिभूति की बिक्री/नीलामी से पहले **लोन** की अदायगी के लिए उधारकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने के संबंध में प्रावधान ;
- प्रक्रिया और संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

निदेशक मंडल की जिम्मेदारी:

निदेशक मंडल कंपनी के भीतर एक प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा, जिससे उच्च स्तर पर विवादों का समाधान सुनिश्चित होगा। वे प्रबंधन स्तर पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता अनुपालन और निवारण तंत्र की आवधिक समीक्षा की भी देखरेख करेंगे, तथा अर्ध-वार्षिक अंतराल पर समेकित रिपोर्ट प्रस्तुत करेंगे।

निष्पक्ष व्यवहार संहिता की भाषा और संप्रेषण:

अनुमोदित नीति को कंपनी की वेबसाइट पर रखा जाएगा तथा हितधारकों की जानकारी के लिए इसे विभिन्न स्थानीय भाषाओं में उपलब्ध कराया जाएगा।

शारीरिक/दृष्टिबाधित विकलांगों के लिए लोन सुविधाएं

जहाँ भी कंपनी के लिए लागू हो, कंपनी शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को विकलांगता के आधार पर **लोन** सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं का विस्तार करने में भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारियों को कानून और अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा गारंटीकृत विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों के बारे में उचित प्रशिक्षण दिया जाए ।