



फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

संपूर्ण संस्थेत लागू

Axiom हे CapFloat Financial Services Private Limited या कंपनीचे ब्रँड नाव आहे, जी RBI कडे नोंदणीकृत NBFC आहे.





परिचय:

भारतीय रिझर्व्ह बँक (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनीज – रिस्पॉन्सिबल बिझनेस कंडक्ट) डायरेक्शन्स, 2025, ज्यामध्ये वेळोवेळी अपडेट केले जाते ("डायरेक्शन्स"), त्यानुसार, डायरेक्टर्स बोर्डाने CapFloat Financial Services Private Limited (यापुढे "axio" / "कंपनी" म्हणून ओळखले जाईल) यांच्या व्यवसायाचे संचालन करण्यासाठी फेअर प्रॅक्टिस कोड स्वीकारला आहे. येथे स्वीकारलेला फेअर प्रॅक्टिस कोड ("कोड") या डायरेक्शन्सनुसार आहे.

कंपनीचा व्यवसाय लागू असलेल्या कायदे आणि नियामक आवश्यकतांनुसार चालवला जाईल. यामध्ये कार्यक्षमता, ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोन आणि कॉर्पोरेट गव्हर्नन्सच्या तत्वांना योग्य महत्त्व दिले जाईल. याशिवाय, कंपनी आपल्या कामकाजात या फेअर प्रॅक्टिस कोडचे पालन करेल.

उद्दिष्टे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना फेअर प्रॅक्टिस सुनिश्चित करणे;
- ग्राहकांना संपूर्ण माहितीच्या आधारे आमच्या आर्थिक प्रोडक्ट्स आणि सेवांचा लाभ घेण्यास सक्षम करणे; आणि
- ग्राहकांचे समाधान सुनिश्चित करणे.

कर्जासाठी अर्ज आणि त्याची प्रक्रिया:

- संभाव्य ग्राहकांना दिल्या जाणाऱ्या कर्ज अर्जांमध्ये आवश्यक माहिती स्पष्टपणे दिली जाईल, जेणेकरून कोणत्याही प्रकारचा गैरसमज किंवा संभ्रम राहणार नाही. यामुळे ग्राहकांना इतर NBFCs कडून दिल्या जाणाऱ्या नियम व अटींची योग्य तुलना करता येईल आणि स्वतःच्या इच्छेनुसार, पूर्ण माहितीच्या आधारे स्वतंत्रपणे निर्णय घेता येईल. कर्ज अर्जांमध्ये आर्थिक सुविधा मिळवण्यासाठी सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची माहितीही स्पष्टपणे दिली जाईल.
- कंपनीने प्राप्त झालेल्या सर्व कर्ज अर्जांची पोच देण्याची व्यवस्था केली आहे.

कर्जाचे मूल्यांकन आणि नियम व अटी:

- कर्जाच्या अर्जाचा कंपनीने ठरवलेल्या मूल्यांकनाच्या निकषांनुसार विचार व तपासणी केली जाईल आणि त्यानुसार आर्थिक सुविधा दिली जाईल. ग्राहकाला सॅक्शन लेटरद्वारे लेखी स्वरूपात अधिकृत माहिती दिली जाईल. यामध्ये मंजूर कर्जाची रक्कम तसेच लागू असलेल्या नियम व अटींची माहिती दिली जाईल. यामध्ये वार्षिक व्याजदर आणि तो कशा प्रकारे लागू केला जाईल, याची माहितीही दिली जाईल. याशिवाय, उशीरा पेमेंटसाठी लागणारे दंडात्मक शुल्क, NACH डिसऑनर शुल्क, कॉस्ट प्रोसेसिंग फी आणि प्रीपेमेंट शुल्क यांची माहिती सॅक्शन लेटर आणि कर्ज करारामध्ये स्पष्टपणे दिली जाईल. या सर्व नियम व अटी ग्राहकाने मान्य केल्याची नोंद कंपनी ठेवेल.
- कर्जाची रक्कम वितरित करताना कंपनी ग्राहकाला कर्ज कराराची एक प्रत तसेच कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या संबंधित कागदपत्रांच्या प्रती उपलब्ध करून देईल

डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मद्वारे NBFCs कडून मिळवलेली कर्जे:

- कंपनी आपली वेबसाइट सार्वजनिकरित्या उपलब्ध ठेवेल आणि ती नियमितपणे अपडेट करेल. वेबसाइटवर खालील माहिती एका प्रमुख आणि स्पष्ट ठिकाणी उपलब्ध करून दिली जाईल:
 - कंपनीच्या सर्व डिजिटल लेंडिंग प्रॉडक्ट्स आणि DLA's ची माहिती.
 - LSPs आणि त्यांच्या DLA's ची माहिती तसेच त्यांना सोपवण्यात आलेल्या कामांची माहिती.
 - ग्राहक सेवा आणि अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणेची माहिती.
 - रिझर्व्ह बँकेच्या Complaint Management System (CMS) आणि Sachet Portal च्या लिंक.
 - निर्देशानुसार आवश्यक असलेले प्रायव्हेसी पॉलिसी आणि इतर तपशील देखील उपलब्ध करून दिले जातील.

कर्जाचे वितरण आणि नियम व अटींमधील बदल:

- कंपनी आपल्या सर्व कर्जदारांना नियम व अटींमध्ये करण्यात आलेल्या कोणत्याही बदलाची माहिती देईल. यामध्ये कर्ज वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींचा समावेश असेल. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदल केवळ भविष्यातील कालावधीसाठी लागू होतील, जोपर्यंत नियामक प्राधिकरणाकडून याबाबत वेगळी सूचना दिली जात नाही. यासंबंधीची योग्य तरतूद कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- कर्ज करारानुसार कर्जाची परतफेड मागे घेण्याचा किंवा कर्जाची रक्कम/देयकाची परतफेड किंवा जबाबदारी मुदत संपण्यापूर्वी पूर्ण करण्याची मागणी करण्याचा कोणताही निर्णय घेतला जाईल.
- कर्जाची संपूर्ण थकबाकी भरल्यानंतर किंवा कर्जाची थकबाकी वसूल झाल्यानंतर कंपनी सर्व सिक्युरिटीज परत करेल. मात्र, कर्जदाराविरुद्धच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कंपनीला वैध अधिकार किंवा लियन (Lien) चा अधिकार असल्यास तो लागू राहील. कंपनीला अशा प्रकारे रक्कम समायोजित करण्याचा अधिकार वापरायचा असल्यास, कर्जदाराला त्याची माहिती दिली जाईल. या माहितीमध्ये बाकी असलेल्या दाव्याची संपूर्ण माहिती तसेच संबंधित दावा पूर्णपणे निकाली निघेपर्यंत किंवा त्याची पूर्ण रक्कम भरली जाईपर्यंत कंपनीला सिक्युरिटीज स्वतःकडे ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटींची माहिती दिली जाईल.

सामान्य:

- कंपनी ग्राहकाच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणे टाळेल, जोपर्यंत कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या नियम व अटींनुसार हस्तक्षेप करणे आवश्यक नसेल. मात्र, ग्राहकाने यापूर्वी शेअर न केलेली कोणतीही नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आल्यास, कंपनी आवश्यक ती कार्यवाही करू शकते.
- कंपनी कर्जाच्या अर्जांमध्ये लिंग, जात, कास्ट, पंथ, समुदाय किंवा धर्माच्या आधारावर कोणताही भेदभाव करणार नाही. कंपनी दिव्यांग अर्जदारांना कर्जासह कोणतेही उत्पादन किंवा सुविधा देताना त्यांच्या दिव्यांगतेच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. यामध्ये शारीरिक किंवा दृष्टिदोष असलेल्या अर्जदारांचाही समावेश आहे.
- जर कर्जदाराने त्याचे कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती केली, तर कंपनी विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत आपली संमती किंवा असहमती/हरकत, असल्यास, कर्जदाराला कळवेल. असे हस्तांतरण लागू असलेल्या कायदानुसार आणि पारदर्शक कराराच्या अटींनुसार केले जाईल.
- थकीत रकमेच्या वसुलीची प्रक्रिया नियामक प्राधिकरणाने ठरवलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार केली जाईल. कंपनी ग्राहकांना अनावश्यक त्रास देणारी कोणतीही पद्धत वापरणार नाही. उदाहरणार्थ, कर्जदारांना असामान्य वेळेत वारंवार संपर्क करून त्रास देणे, कर्जाची वसुली करण्यासाठी शारीरिक बळाचा वापर करणे इत्यादी. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की तिच्या कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण दिलेले असेल.

- e) कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांनी गैर-व्यावसायिक कारणांसाठी घेतलेल्या फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर शुल्क आकारणार नाही. यामुळे ग्राहकांच्या हिताचे संरक्षण करण्यासाठी बँका आणि NBFCs यांच्या धोरणांमध्ये एकसमानता राखली जाईल.
- f) कंपनी आपल्या वेबसाइटवर व्याजदर आणि जोखमीच्या आधारावर व्याजदर निश्चित करण्याची प्रक्रिया याबाबतची माहिती उपलब्ध करून देईल.
- g) कर्जदारासोबतचे सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत केले जातील. कंपनी सॅक्शन लेटर किंवा इतर माध्यमाद्वारे कर्जदाराला त्याला समजणाऱ्या स्थानिक भाषेत लेखी स्वरूपात मंजूर कर्जाची रक्कम, नियम व अटी, वार्षिक व्याजदर आणि तो कशा प्रकारे लागू केला जाईल याची माहिती देईल. कंपनी या नियम व अटी कर्जदाराने मान्य केल्याची नोंदही ठेवेल.
- h) कंपनी कर्ज करारामध्ये उशिरा पेमेंट केल्यास आकारण्यात येणारे दंडात्मक शुल्क ठळकपणे नमूद करेल.
- i) कंपनी सर्व कर्जदारांना KFS (Key Facts Statement) उपलब्ध करून देईल, जेणेकरून कर्ज करार करण्यापूर्वी ते पूर्ण माहितीच्या आधारे निर्णय घेऊ शकतील. KFS हे निर्देशांमध्ये दिलेल्या प्रमाणित स्वरूपानुसार असेल.
- j) KFS संबंधित कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत तयार केले जाईल. KFS मध्ये दिलेली सर्व माहिती कर्जदाराला समजावून सांगितली जाईल आणि त्याला ती माहिती समजली असल्याची पुष्टी घेतली जाईल.
- k) KFS मध्ये एक विशिष्ट प्रस्ताव क्रमांक असेल. 7 दिवस किंवा त्यापेक्षा जास्त कालावधीच्या कर्जासाठी KFS ची वैधता किमान 3 कार्यकारी दिवसांची असेल आणि 7 दिवसांपेक्षा कमी कालावधीच्या कर्जासाठी 1 कार्यकारी दिवसाची असेल.
- l) **KFS मध्ये Annual Percentage Rate (APR) ची गणना आणि कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी कर्जाच्या अमॉर्टायझेशन शेड्यूलची माहिती देखील समाविष्ट असेल. APR मध्ये कंपनीकडून आकारण्यात येणाऱ्या सर्व शुल्कांचा समावेश असेल.**
- m) थर्ड-पार्टी सेवा पुरवठादारांच्या वतीने कंपनीकडून कर्जदाराकडून प्रत्यक्ष खर्चाच्या आधारावर आकारले जाणारे शुल्क, जसे की विमा शुल्क, कायदेशीर शुल्क इत्यादींचाही APR मध्ये समावेश असेल आणि त्याची माहिती स्वतंत्रपणे दिली जाईल.
- n) जर कंपनी अशा शुल्काच्या वसुलीमध्ये सहभागी असेल, तर प्रत्येक पेमेंटची पावती आणि संबंधित कागदपत्रे योग्य वेळेत कर्जदाराला उपलब्ध करून दिली जातील.
- o) KFS मध्ये ज्या फी, शुल्क इत्यादींचा उल्लेख केलेला नाही, ते कर्जाच्या कालावधीत कोणत्याही वेळी कर्जदाराची स्पष्ट संमती घेतल्याशिवाय कंपनीकडून आकारले जाणार नाहीत.
- p) KFS चा कर्ज कराराचा एक भाग म्हणून सारांश बॉक्सच्या स्वरूपातही समावेश केला जाईल.
- q) जेव्हा कर्जाच्या महत्त्वाच्या नियम व अटींचे पालन न केल्याबद्दल कर्जदाराला रिमाइंडर पाठवला जाईल, तेव्हा त्यामध्ये दंडात्मक शुल्काची माहिती दिली जाईल. तसेच, जेव्हा कोणतेही दंडात्मक शुल्क आकारले जाईल, तेव्हा ते शुल्क आकारण्याचे कारणही कर्जदाराला कळवले जाईल.
- r) कंपनी नियम व अटींमध्ये करण्यात आलेल्या कोणत्याही बदलाची माहिती, ज्यामध्ये कर्ज वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींचा समावेश आहे, कर्जदाराला त्याच्या स्थानिक भाषेत किंवा त्याला समजणाऱ्या भाषेत देईल.
- s) कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की व्याजदर आणि शुल्कामध्ये करण्यात आलेले बदल केवळ भविष्यातील कालावधीसाठी लागू होतील.
- t) लागू असल्यास, कंपनी Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021 चे पालन करेल.
- u) *कंपनी कर्जदाराची माहिती किंवा संमती घेतल्याशिवाय मंजूर केलेल्या कर्जाच्या रकमेवर EMI आकारणार नाही.
- v) *कर्जाची प्रत्येक टप्प्याटप्प्याने रक्कम वितरित केली जाताना, **KFS** मध्ये आधी दिलेल्या अमॉर्टायझेशन शेड्यूलमध्ये कोणताही बदल झाल्यास त्याची माहिती कर्जदाराला त्वरित दिली जाईल.

भारतीय रिझर्व्ह बँक (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्या – विविध) पर्यवेक्षी निर्देश, 2026, दिनांक 31 जुलै 2026, अध्याय III – फेअर प्रॅक्टिस कोड – व्याज आकारणीसंबंधी तरतुदीनुसार



ग्रीव्हन्स रिड्रेसल मेकॅनिझम:

कंपनीने ग्रीव्हन्स रिड्रेसल पॉलिसीला मंजुरी दिली आहे आणि ती कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली आहे. ही पॉलिसी वेळोवेळी अपडेट केली जाते. तक्रारी हाताळण्यासंबंधीची अंतर्गत प्रक्रिया आणि तक्रारदारासाठी उपलब्ध असलेल्या तक्रार नोंदवण्याच्या पद्धतींची माहिती ग्रीव्हन्स रिड्रेसल पॉलिसीमध्ये योग्य प्रकारे अपडेट केली जाते.

कंपनीने तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरची लेव्हल 4 एस्कलेशन अधिकारी म्हणून नियुक्ती केली आहे.

ग्राहकांकडून प्राप्त होणाऱ्या तक्रारींसाठी नोडल ऑफिसरचा संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे आहे:

श्री. बी. एस. यशस्वी, प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर / ग्रीव्हन्स रिड्रेसल ऑफिसर
CAPFLOAT FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED
गोकलदास प्लॉटिनम, न्यू नंबर 3 (ओल्ड नंबर 211), अपर पॅलेस ऑर्चर्ड्स, बेल्लारी रोड, सदाशिवनगर,
बेंगळुरू, कर्नाटक - 560080
ई-मेल आयडी: pmo@axio.co.in
फोन: 080-68075001

कंपनीच्या सेवा/उत्पादनांशी संबंधित कोणतीही तक्रार किंवा समस्या असल्यास, ग्राहक तिचे त्वरित निराकरण करण्यासाठी नोडल ऑफिसरला लेखी स्वरूपात कळवू शकतात. नोडल ऑफिसर प्राप्त झालेल्या तक्रारी आणि त्यांच्या निराकरणाची मुख्य माहिती प्रत्येक पुढील बोर्ड बैठकीत संचालक मंडळासमोर आढावा आणि अनुपालनासाठी सादर करतील.

जर ग्राहक कंपनीने दिलेल्या निराकरणाने समाधानी नसतील, तर ते पुढील स्तरावरील अधिकाऱ्याशी संपर्क साधू शकतात:

प्रभारी अधिकारी, प्रादेशिक कार्यालय,
कन्झ्युमर एज्युकेशन अँड प्रोटेक्शन सेल,
भारतीय रिझर्व्ह बँक,
10/3/8, नृपतुंगा रोड,
बेंगळुरू, कर्नाटक - 560001
टेलिफोन: 080-22180397
ई-मेल: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in
टेलिफोन नंबर: 080-2218 0501

किंवा

ओम्बड्समन-NBFC, प्रभारी अधिकारी,
भारतीय रिझर्व्ह बँक
फोर्ट ग्लेसिस, चेन्नई
600 001
टेलिफोन नंबर: 044-25395964
ई-मेल: cms.nbfcochennai@rbi.org.in



कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क:

कंपनी कर्जदाराने नियमांचे पालन न केल्यास आकारण्यात येणाऱ्या दंडाला 'पेनल चार्ज' म्हणून मानेल, 'पेनल इंटेरेस्ट' म्हणून नाही. या पेनल चार्जवर कोणतेही व्याज आकारले जाणार नाही आणि लोन अकाउंटमधील नियमित व्याजाच्या कंपाउंडिंग प्रक्रियेवर त्याचा कोणताही परिणाम होणार नाही.

कंपनी व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि या मार्गदर्शक तत्वांचे पूर्णपणे पालन केले जाईल याची खात्री करेल. कंपनीने पेनल चार्जसंदर्भात बोर्डाचे मंजूर केलेली पॉलिसी तयार केली आहे.

कंपनी हे सुनिश्चित करेल की पेनल चार्ज योग्य आणि वाजवी असतील तसेच लोन एग्रीमेंटच्या अटींचे पालन न करण्याच्या परिस्थितीच्या प्रमाणात असतील. कोणत्याही विशिष्ट लोन/प्रोडक्ट कॅटेगरीमध्ये ग्राहकांशी कोणताही भेदभाव केला जाणार नाही.

व्यवसायाशी संबंधित नसलेल्या वैयक्तिक कर्जदारांवर आकारले जाणारे पेनल चार्ज अशा प्रकारे निश्चित केले जातील की, समान प्रकारच्या नियमांचे पालन न करणाऱ्या गैर-वैयक्तिक कर्जदारांवर आकारल्या जाणाऱ्या चार्जपेक्षा ते जास्त नसतील.

पेनल चार्जसंदर्भात, कंपनी लोन एग्रीमेंट, KFS आणि आपल्या वेबसाइटवर व्याजदर आणि सर्व्हिस चार्ज अंतर्गत संबंधित सर्व तपशील स्पष्ट आणि पारदर्शकपणे उपलब्ध करून देईल. कंपनी लागू नियमांनुसार पेनल चार्ज आकारला जात असल्याची माहिती कर्जदाराला देईल.

कंपनीकडून आकारल्या जाणाऱ्या व्याजदरांचे नियमन:

कंपनीने व्याजदर, प्रोसेसिंग फी आणि इतर चार्जेस निश्चित करण्यासाठी योग्य इंटरनल तत्वे आणि प्रोसीजर निश्चित केले आहेत. कंपनीने व्याजदर निश्चित करण्यासाठी एक मॉडेल स्वीकारले आहे, ज्यामध्ये फंडाची किंमत, मार्जिन आणि रिस्क प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटकांचा विचार केला जातो. कंपनीने लोन आणि अॅडव्हान्सवर आकारले जाणारे व्याजदर निश्चित केले आहेत, जे नियामक डायरेक्शन्सनुसार आहेत. व्याजदर, रिस्कच्या आधारावर दर निश्चित करण्याची प्रक्रिया आणि वेगवेगळ्या कॅटेगरीतील ग्राहकांकडून वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे कारण याची माहिती सॅन्क्शन लेटरमध्ये स्पष्टपणे दिली जाईल.

व्याजदर आणि रिस्कच्या आधारावर दर निश्चित करण्याच्या प्रक्रियेची माहिती कंपनीच्या वेबसाइटवरही उपलब्ध करून दिली जाईल. जेव्हा जेव्हा व्याजदरात कोणताही बदल होईल, तेव्हा वेबसाइटवर उपलब्ध असलेली माहिती अपडेट केली जाईल.

ग्राहकाला सांगितला जाणारा व्याजदर नेहमी वार्षिक व्याजदराच्या स्वरूपात असेल, जेणेकरून ग्राहकाला त्याच्या अकाउंटवर लागू होणाऱ्या व्याजदराची योग्य माहिती मिळेल.

संचालक मंडळाची जबाबदारी::

संचालक मंडळ कंपनीमध्ये प्रभावी ग्रीवन्स रिड्रेसल मेकॅनिझम स्थापन करेल, जेणेकरून तक्रारी आणि विवादांचे उच्च स्तरावर योग्य निराकरण सुनिश्चित करता येईल. संचालक मंडळ सर्व मॅनेजमेंट स्तरांवर फेअर प्रॅक्टिस कोडचे पालन आणि तक्रार निवारण व्यवस्थेच्या वेळोवेळी होणाऱ्या आढाव्याची देखरेख करेल आणि दर सहा महिन्यांनी एकत्रित अहवाल सादर करेल.

फेअर प्रॅक्टिस कोडची भाषा आणि संवाद:

कोड कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून देण्यात येईल आणि हितधारकांच्या माहितीसाठी तो विविध स्थानिक भाषांमध्येही उपलब्ध करून देण्यात येईल.

शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तींना लोनची सुविधा

जिथे कंपनीला लागू असेल, तिथे कंपनी दिव्यांगत्वाच्या आधारावर शारीरिक/दृष्टिबाधित अर्जदारांना लोनसह कोणतेही प्रोडक्ट किंवा सुविधा देताना भेदभाव करणार नाही. कंपनी अशा व्यक्तींना विविध व्यावसायिक सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी शक्य ती सर्व मदत करेल. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की तिच्या कर्मचाऱ्यांना कायदा आणि आंतरराष्ट्रीय संमेलनांनुसार दिव्यांग व्यक्तींना दिलेल्या अधिकारांबाबत योग्य ट्रेनिंग देण्यात आले आहे.