



फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

पूरी संस्था में लागू

Axio, CapFloat Financial Services Private Limited का ब्रांड नाम है, जो RBI के साथ एक रजिस्टर्ड NBFC है।



भारतीय रिज़र्व बैंक (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनीज़ – रिस्पॉन्सिबल बिज़नेस कंडक्ट) डायरेक्शंस, 2025, जैसा कि समय-समय पर अपडेट किया जाता है ("डायरेक्शंस"), के अनुसार, निदेशक मंडल ने CapFloat Financial Services Private Limited (जिसे आगे "axio" / "कंपनी" कहा गया है) के व्यवसाय के संचालन के लिए फेयर प्रैक्टिसेज कोड अपनाया है। यहां अपनाया गया फेयर प्रैक्टिसेज कोड ("कोड") इन डायरेक्शंस के अनुरूप है। कंपनी का व्यवसाय लागू कानूनों और नियामक आवश्यकताओं के अनुसार संचालित किया जाएगा, जिसमें कार्यकुशलता, ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण और कॉर्पोरेट गवर्नेंस के सिद्धांतों पर उचित ध्यान दिया जाएगा। इसके अलावा, कंपनी अपने कामकाज में इस फेयर प्रैक्टिसेज कोड का पालन करेगी।

उद्देश्य:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय फेयर प्रैक्टिस सुनिश्चित करना;
- ग्राहकों को पूरी जानकारी के आधार पर हमारे वित्तीय उत्पादों और सेवाओं का लाभ उठाने में सक्षम बनाना; और
- ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित करना।

लोन के लिए आवेदन और उसकी प्रोसेसिंग:

- संभावित ग्राहकों को दिए जाने वाले लोन आवेदन फॉर्म में आवश्यक जानकारी स्पष्ट रूप से दी जाएगी, ताकि किसी तरह की अस्पष्टता न रहे। इससे ग्राहक अन्य NBFCs द्वारा दी जाने वाली शर्तों और नियमों की सार्थक तुलना कर सकेंगे और अपनी इच्छा से स्वतंत्र एवं सूचित निर्णय ले सकेंगे। लोन आवेदन फॉर्म में वित्तीय सुविधा प्राप्त करने के लिए जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की जानकारी भी स्पष्ट रूप से दी जाएगी।
- कंपनी ने सभी लोन आवेदनों की प्राप्ति की पुष्टि करने की एक व्यवस्था अपनाई है।

लोन का मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें:

- लोन आवेदनों पर कंपनी के निर्धारित मूल्यांकन मानदंडों के अनुसार विचार और मूल्यांकन किया जाएगा और उसी के आधार पर वित्तीय सुविधा प्रदान की जाएगी। ग्राहक को एक आधिकारिक सूचना लिखित रूप में सैंक्शन लेटर के माध्यम से दी जाएगी, जिसमें स्वीकृत लोन की राशि के साथ-साथ लागू नियम और शर्तों का विवरण दिया जाएगा। इसमें वार्षिक ब्याज दर और उसके लागू होने की जानकारी भी शामिल होगी। इसके अलावा, देर से भुगतान पर लगने वाले पेनल चार्ज, NACH डिसऑनर चार्ज, कॉस्ट प्रोसेसिंग फीस और प्रीपेमेंट चार्ज की जानकारी सैंक्शन लेटर और लोन एग्रीमेंट में स्पष्ट रूप से दी जाएगी। कंपनी इन सभी नियमों और शर्तों के लिए ग्राहक की स्वीकृति का रिकॉर्ड रखेगी।
- कंपनी लोन की राशि जारी करते समय ग्राहक को लोन एग्रीमेंट की एक प्रति और लोन एग्रीमेंट में बताए गए संबंधित दस्तावेजों की प्रतियां भी उपलब्ध कराएगी।

डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के माध्यम से NBFCs द्वारा प्राप्त किए गए लोन:

- कंपनी अपनी स्वयं की वेबसाइट सार्वजनिक रूप से उपलब्ध रखेगी और उसे नियमित रूप से अपडेट करेगी। वेबसाइट पर निम्नलिखित जानकारी एक प्रमुख और स्पष्ट स्थान पर उपलब्ध कराई जाएगी:
 - कंपनी के सभी डिजिटल लेंडिंग उत्पादों और DLAs का विवरण।
 - LSPs और उनके DLAs का विवरण, साथ ही उन गतिविधियों का विवरण जिनके लिए उन्हें नियुक्त किया गया है।
 - ग्राहक सेवा और आंतरिक शिकायत निवारण व्यवस्था का विवरण।
 - रिज़र्व बैंक के Complaint Management System (CMS) और Sachet Portal का लिंक।
- डायरेक्शंस के अनुसार आवश्यक प्राइवसी पॉलिसी और अन्य विवरण भी उपलब्ध कराए जाएंगे।

लोन का वितरण और नियम एवं शर्तों में बदलाव:

- a)** कंपनी अपने सभी उधारकर्ताओं को नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देगी, जिसमें लोन जारी करने का शेड्यूल, ब्याज दरें, सर्विस चार्ज, प्रीपेमेंट चार्ज आदि शामिल हैं। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में किए गए बदलाव केवल भविष्य में लागू हों, जब तक कि नियामक प्राधिकरण द्वारा इसके विपरीत निर्देश न दिए गए हों। इस संबंध में उचित प्रावधान लोन एग्रीमेंट में शामिल किया जाएगा।
- b)** लोन एग्रीमेंट के तहत भुगतान वापस लेने या भुगतान/दायित्व को समय से पहले पूरा करने की मांग करने का कोई भी निर्णय लोन एग्रीमेंट के अनुरूप होगा।
- c)** कंपनी लोन की पूरी बकाया राशि का भुगतान हो जाने या लोन की बकाया राशि की वसूली हो जाने पर सभी सिक््योरिटीज़ जारी कर देगी, बशर्ते कि कंपनी को अपने उधारकर्ताओं के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए किसी वैध अधिकार या लियन (Lien) का अधिकार प्राप्त न हो। यदि कंपनी ऐसे सेट-ऑफ के अधिकार का प्रयोग करना चाहती है, तो उधारकर्ता को इसकी सूचना दी जाएगी। इस सूचना में शेष दावों का पूरा विवरण और वे शर्तें भी बताई जाएंगी, जिनके तहत संबंधित दावा पूरी तरह निपटाए/भुगतान किए जाने तक कंपनी सिक््योरिटीज़ को अपने पास रखने की हकदार है।

सामान्य:

- कंपनी ग्राहक के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी, सिवाय उन मामलों के जो लोन एग्रीमेंट में दी गई नियम और शर्तों के अनुसार आवश्यक हों। हालांकि, यदि कंपनी के संज्ञान में ग्राहक द्वारा पहले से साझा नहीं की गई कोई नई जानकारी आती है, तो कंपनी आवश्यक कार्रवाई कर सकती है।
- कंपनी लोन आवेदनों में लिंग, नस्ल, जाति, पंथ, समुदाय या धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी दिव्यांग आवेदकों को लोन सहित किसी भी उत्पाद या सुविधा की पेशकश करते समय उनकी दिव्यांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी, जिसमें शारीरिक या दृष्टिबाधित आवेदक भी शामिल हैं।
- यदि उधारकर्ता अपने लोन अकाउंट को ट्रांसफर करने का अनुरोध करता है, तो कंपनी अपनी सहमति या असहमति/आपत्ति, यदि कोई हो, तो अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर उधारकर्ता को सूचित करेगी। ऐसा ट्रांसफर लागू कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार किया जाएगा।
- बकाया राशि की वसूली के संबंध में कार्रवाई नियामक प्राधिकरण द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुसार की जाएगी। कंपनी ग्राहक को अनुचित रूप से परेशान करने का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि उधारकर्ताओं को असामान्य समय पर बार-बार परेशान करना, लोन की वसूली के लिए शारीरिक बल का इस्तेमाल करना आदि। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण दिया गया हो।
- कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं द्वारा गैर-व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए लिए गए फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोज़र फीस नहीं लगाएगी, ताकि ग्राहकों की सुरक्षा के लिए बैंकों और NBFCs के साथ नीतियों में एकरूपता बनी रहे।
- कंपनी अपनी वेबसाइट पर ब्याज दरों और जोखिम के आधार पर दर निर्धारित करने की प्रक्रिया की जानकारी उपलब्ध कराएगी।
- उधारकर्ता के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किए जाएंगे। कंपनी सैंक्शन लेटर या अन्य माध्यम से उधारकर्ता को उसकी समझ की स्थानीय भाषा में लिखित रूप से स्वीकृत लोन की राशि, नियम और शर्तों, वार्षिक ब्याज दर और उसे लागू करने की विधि की जानकारी देगी। कंपनी इन नियम और शर्तों के लिए उधारकर्ता की स्वीकृति का रिकॉर्ड भी रखेगी।
- कंपनी लोन एग्रीमेंट में देर से भुगतान पर लगाए जाने वाले पेनल चार्ज को बोल्ड में स्पष्ट रूप से बताएगी।
- कंपनी सभी उधारकर्ताओं को KFS (Key Facts Statement) उपलब्ध कराएगी, ताकि वे लोन एग्रीमेंट करने से पहले पूरी जानकारी के आधार पर निर्णय ले सकें। KFS डायरेक्शंस में दिए गए मानकीकृत प्रारूप के अनुसार होगा।
- KFS ऐसी भाषा में लिखा जाएगा जिसे संबंधित उधारकर्ता समझता हो। KFS की सभी जानकारी उधारकर्ता को समझाई जाएगी और यह पुष्टि ली जाएगी कि उसने इसे समझ लिया है।
- KFS में एक विशिष्ट प्रपोज़ल नंबर होगा। 7 दिन या उससे अधिक अवधि वाले लोन के लिए KFS की वैधता अवधि कम से कम 3 कार्य दिवस और 7 दिन से कम अवधि वाले लोन के लिए 1 कार्य दिवस होगी।

- l) KFS में Annual Percentage Rate (APR) की गणना और लोन की पूरी अवधि के लिए लोन के अमोर्टाइजेशन शेड्यूल की जानकारी भी शामिल होगी। APR में कंपनी द्वारा लगाए जाने वाले सभी शुल्क शामिल होंगे।
- m) कंपनी द्वारा थर्ड-पार्टी सर्विस प्रोवाइडर्स की ओर से वास्तविक आधार पर उधारकर्ता से वसूले जाने वाले शुल्क, जैसे इंश्योरेंस चार्ज, कानूनी शुल्क आदि, भी APR का हिस्सा होंगे और इन्हें अलग से बताया जाएगा।
- n) जहां कंपनी ऐसे शुल्कों की वसूली में शामिल होती है, वहां प्रत्येक भुगतान के लिए रसीद और संबंधित दस्तावेज़ उचित समय के भीतर उधारकर्ता को उपलब्ध कराए जाएंगे।
- o) KFS में जिन फीस, शुल्क आदि का उल्लेख नहीं किया गया है, उन्हें लोन की अवधि के दौरान किसी भी समय उधारकर्ता से उसकी स्पष्ट सहमति के बिना कंपनी द्वारा नहीं लिया जाएगा।
- p) KFS को लोन एग्रीमेंट के एक हिस्से के रूप में समरी बॉक्स के रूप में भी शामिल किया जाएगा।
- q) जब लोन की महत्वपूर्ण नियम और शर्तों का पालन न करने पर उधारकर्ता को रिमाइंडर भेजे जाएंगे, तो उसमें पेनल चार्ज की जानकारी दी जाएगी। इसके अलावा, जब भी कोई पेनल चार्ज लगाया जाएगा, तो उसके कारण की जानकारी भी उधारकर्ता को दी जाएगी।
- r) कंपनी नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव, जिसमें लोन जारी करने का शेड्यूल, ब्याज दरें, सर्विस चार्ज, प्रीपेमेंट चार्ज आदि शामिल हैं, की सूचना उधारकर्ता को उसकी स्थानीय भाषा या उसके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में देगी।
- s) कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में किए गए बदलाव केवल भविष्य में लागू हों।
- t) जहां लागू हो, कंपनी Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021 का पालन करेगी।
- u) *कंपनी उधारकर्ता की जानकारी या सहमति के बिना स्वीकृत लोन राशि पर EMI चार्ज नहीं करेगी।
- v) *कंपनी लोन की प्रत्येक आंशिक राशि जारी किए जाने के साथ, Key Facts Statement (KFS) में पहले से दिए गए अमोर्टाइजेशन शेड्यूल में किए गए किसी भी बदलाव की जानकारी उधारकर्ताओं को तुरंत देगी।

भारतीय रिज़र्व बैंक (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनीज़ – विविध) सुपरवाइजरी डायरेक्शंस, 2026, दिनांक 31 जुलाई 2026 के अध्याय III – फेयर प्रैक्टिसेज कोड – ब्याज की वसूली के अनुसार

ग्रीवांस रिड्रेसल मैकेनिज़्म:

कंपनी ने ग्रीवांस रिड्रेसल पॉलिसी को मंजूरी दी है और इसे कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया है, जिसे समय-समय पर अपडेट किया जाता है। शिकायतों के प्रबंधन से संबंधित इंटरनल प्रोसीजर और शिकायतकर्ता के लिए उपलब्ध शिकायत करने के तरीकों को ग्रीवांस रिड्रेसल पॉलिसी में उचित रूप से अपडेट किया जाता है।

कंपनी ने शिकायतें प्राप्त करने और उनका समाधान करने के लिए प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर को लेवल 4 एस्केलेशन के रूप में नामित किया है।

ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों के लिए। नोडल ऑफिसर के संपर्क विवरण निम्नलिखित हैं:

श्री बी. एस. यशस्वी, प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर / ग्रीवांस रिड्रेसल ऑफिसर
CAPFLOAT FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED
गोकलदास प्लैटिनम, न्यू नंबर 3 ओल्ड नंबर 211), अपर पैलेस ऑर्चर्ड्स, बेल्लारी रोड, सदाशिवनगर,
बेंगलुरु, कर्नाटक - 560080
मेल आईडी: pno@axio.co.in
फोन: 080-68075001

कंपनी की सेवाओं/उत्पादों से संबंधित किसी भी शिकायत या समस्या वाले ग्राहक उसके तत्काल समाधान के लिए नोडल ऑफिसर को लिखित रूप में सूचित कर सकते हैं। नोडल ऑफिसर प्राप्त शिकायतों और उनके निवारण की मुख्य जानकारी प्रत्येक अगली बोर्ड मीटिंग में समीक्षा और अनुपालन के लिए निदेशक मंडल के समक्ष प्रस्तुत करेंगे।

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

प्रभारी अधिकारी, क्षेत्रीय कार्यालय,
कंज्यूमर एजुकेशन एंड प्रोटेक्शन सेल,
भारतीय रिज़र्व बैंक,
10/3/8, नृपतुंगा रोड,
बेंगलुरु, कर्नाटक - 560001
टेलीफोन: 080-22180397
ईमेल: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in
टेलीफोन नंबर: 080-2218 0501

या

ओम्बड्समैन-NBFC, प्रभारी अधिकारी,
भारतीय रिज़र्व बैंक
फोर्ट ग्लेसिस, चेन्नई
600 001
टेलीफोन नंबर: 044-25395964
ईमेल: cms.nbfcchennai@rbi.org.in

लोन अकाउंट में पेनल चार्ज:

कंपनी उधारकर्ता द्वारा नियमों का पालन न करने पर लगाए जाने वाले जुर्माने को 'पेनल चार्ज' के रूप में मानेगी, न कि 'पेनल इंटेरेस्ट' के रूप में। इन पेनल चार्ज पर कोई ब्याज नहीं लगाया जाएगा और लोन अकाउंट में नियमित ब्याज की कंपाउंडिंग प्रक्रिया पर इसका कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा।

कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगी और इन दिशानिर्देशों का पूरी तरह से पालन सुनिश्चित करेगी। कंपनी ने पेनल चार्ज से संबंधित बोर्ड द्वारा अनुमोदित पॉलिसी बनाई है।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि पेनल चार्ज उचित और निष्पक्ष हों तथा लोन एग्रीमेंट की शर्तों का पालन न करने की स्थिति के अनुपात में हों। किसी विशेष लोन/प्रोडक्ट कैटेगरी के भीतर ग्राहकों के साथ कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा।

व्यवसाय में शामिल नहीं होने वाले व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लगाए जाने वाले पेनल चार्ज इस बात को सुनिश्चित करते हुए निर्धारित किए जाएंगे कि समान नियमों का पालन न करने की स्थिति में गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लगाए जाने वाले चार्ज से ये अधिक न हों।

पेनल चार्ज के संबंध में, कंपनी लोन एग्रीमेंट, KFS और अपनी वेबसाइट पर ब्याज दर और सर्विस चार्ज के तहत इनसे संबंधित सभी विवरण स्पष्ट और पारदर्शी रूप से उपलब्ध कराएगी। कंपनी लागू नियमों के अनुसार पेनल चार्ज लगाए जाने की जानकारी उधारकर्ता को देगी।

कंपनी द्वारा ली जाने वाली ब्याज दरों का विनियमन:

कंपनी ने ब्याज दरों, प्रोसेसिंग फीस और अन्य शुल्कों को निर्धारित करने के लिए उचित इंटरनल सिद्धांत और प्रोसीजर निर्धारित किए हैं। कंपनी ने ब्याज दर तय करने के लिए एक मॉडल अपनाया है, जिसमें फंड की लागत, मार्जिन और रिस्क प्रीमियम आदि जैसे संबंधित कारकों को ध्यान में रखा जाता है। कंपनी ने लोन और एडवांस पर ली जाने वाली ब्याज दर निर्धारित की है, जो नियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप है। ब्याज दर, रिस्क के आधार पर दर तय करने की प्रक्रिया और अलग-अलग श्रेणी के ग्राहकों से अलग-अलग ब्याज दर लेने के कारण की जानकारी सैक्शन लेटर में स्पष्ट रूप से दी जाएगी।

ब्याज दर और रिस्क के आधार पर दर तय करने की प्रक्रिया की जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी। जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होगा, वेबसाइट पर उपलब्ध जानकारी को अपडेट किया जाएगा।

ग्राहक को बताई जाने वाली ब्याज दर हमेशा वार्षिक ब्याज दर के रूप में होगी, ताकि ग्राहक को अपने अकाउंट पर लगने वाली ब्याज दर की सही जानकारी हो।

निदेशक मंडल की जिम्मेदारी:

निदेशक मंडल कंपनी में एक प्रभावी ग्रीवांस रिड्रेसल मैकेनिज्म स्थापित करेगा, ताकि शिकायतों और विवादों का उच्च स्तर पर उचित समाधान सुनिश्चित किया जा सके। निदेशक मंडल सभी मैनेजमेंट स्तरों पर फेयर प्रैक्टिसेज कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण व्यवस्था की समय-समय पर समीक्षा की निगरानी करेगा और प्रत्येक छह महीने में समेकित रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।

फेयर प्रैक्टिसेज कोड की भाषा और संचार:

कोड कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा और हितधारकों की जानकारी के लिए इसे विभिन्न स्थानीय भाषाओं में भी उपलब्ध कराया जाएगा।

शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तियों को लोन की सुविधा

जहां कंपनी पर लागू हो, वहां कंपनी दिव्यांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को लोन सहित किसी भी उत्पाद और सुविधा की पेशकश 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 अंतरराष्ट्रीय सम्मेलनों के तहत दिव्यांग व्यक्तियों को दिए गए अधिकारों के संबंध में उचित प्रशिक्षण दिया गया हो।