

# CAPITAL FLOAT

## ફેચર પ્રેક્ટિસ કોડ

એન્ટરપ્રાઇઝ, સંપૂર્ણકંપનીમાટેવ્યાપકરીતેલાગુ

ફેચર પ્રેક્ટિસ કોડ ગ્રાહકોને નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓ સંદર્ભે સી.એફ.(કેપિટલ ફ્લોટ) દ્વારા અનુસરવામાં આવતી રીત રસમોની અસરકારક ઝાંખી પૂરી પાડે છે.

૨૦૨૨



## 1. પરિચય

આરબીઆઈ દ્વારા , બેંકિંગ શીવાયની નાણાકીય કંપનીઓ (એનબીએફસી- નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ) ને તારિખ પહેલી જુલાઈ ૨૦૧૫ ના રોજ જરી કરાયેલ પરિપત્ર ડી.એન.બી.આર. (પી.ડી.) ના સી.સી.નં ૦૫૪/૦૩.૧૦.૧૧૮ / ૨૦૧૫-૧૬(માર્ગદર્શિકા) અનુસાર, નિયામક મંડળે (બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ) કેપફ્લોટ ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લિમિટેડ (કેપિટલ ફ્લોટ) ના વ્યવસાયના આચરણ માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અપનાવેલ છે

નીચે આપેલ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અંગેનીઆર.બી.આઈ. દ્વારા જરી કરાયેલ માર્ગદર્શિકા મુજબ એનબીએફસીએસ (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ) માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ એને અનુરૂપ છે.

બોર્ડ અગાઉની નીતિને ૨૫મી ઓગસ્ટ ૨૦૨૧ ના રોજ મંજૂરી આપી હતી.

કંપનીનો વ્યવસાય, પ્રવર્તમાન કાનૂની અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ અનુસાર કરવામાં આવશે, જેમાં કાર્યક્ષમતા, ગ્રાહક-લક્ષી અને કોર્પોરેટ ગવર્નન્સના સિદ્ધાંતો પર યોગ્ય ધ્યાન આપવામાં આવશે. આ ઉપરાંત, કંપની તેની કામગીરીમાં આફેર પ્રેક્ટિસ કોડને વળગી રહેશે અને તેનું પાલન કરશે, જેના મુખ્ય ઘટકો નીચે મુજબ છે:

## 2. ઉદ્દેશો

- ગ્રાહકો સાથે લેવડદેવડ કરતી વખતે પ્રમાણિક વ્યવહાર ની ખાતરી કરવા માટે;
- ગ્રાહકો, અમારા નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓની માહિતીના જાણાવેલ નિર્ણયોને આધારે એનો ઉપયોગ કરવા માટે સક્ષમ કરવા અને;
- ગ્રાહકોનો સંતોષ સુનિશ્ચિત કરવા.

## 3. લોન અને કાર્યવાહી માટેની અરજી

- સંભવિત ગ્રાહકોને આપવામાં આવેલા લોન એપ્લિકેશન ફોર્મમાં જરાપણ અસ્પષ્ટતા કે સંદિગ્ધતા વિના જરૂરી માહિતી શામેલ છે, (જેથી અન્ય એનબીએફસી (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ) દ્વારા આપવામાં આવતી શરતો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરવામાં આવે અને લોન લેનારા સ્વૈછિક અને મુક્તપણે નિર્ણય લઈ શકે). લોન અરજી ફોર્મ સ્પષ્ટપણે સૂચવે છે કે નાણાકીય સગવડતા મેળવવા માટે કયા જરૂરી દસ્તાવેજોજમા કરવાના છે.
- કંપનીએ જે બધીલોન એપ્લિકેશન મળે,તેનીરસીદ આપવાની સિસ્ટમ અપનાવી છે.

## 4. લોન મૂલ્યાંકન તથા નિયમો અને શરતો

- લોન એપ્લિકેશનને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે અને મૂલ્યાંકન કરવામાં આવશે
- કંપનીના મૂલ્યાંકનનાં ધોરણો અને તે મુજબ નાણાકીય સુવિધા આપવામાં આવશે. મંજૂરી પત્રના માધ્યમથી લેખિતમાં ગ્રાહકને સત્તાવાર વાતચીત જરી કરવામાં આવશે, જેમાં નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂરી આપવામાં આવેલી લોનની રકમની વિગતો, જેમાં વ્યાજના વાર્ષિક દર અને તેની અરજીનો સમાવેશ થાય છે. આ ઉપરાંત મોડી ચુકવણી, ચેક / ચેકડીસઓનર દંડ ચાર્જ, ખર્ચ પ્રક્રિયા ફી, પૂર્વ ચુકવણી ચાર્જ અંગેનો વ્યાજ મંજૂર પત્ર અને લોન કરારમાં સ્પષ્ટ શબ્દોમાં ઉલ્લેખિત છે.

કંપની,ગ્રાહકની આ તમામ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિનો રેકોર્ડ રાખશે.

- કંપની લોનનું વિતરણ કરતી વખતે, ગ્રાહકને લોન કરાર અને સંબંધિત બિડાણની નકલ પ્રદાન કરશે.

## 5. લોન વિતરણ અને નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો

- કંપની, કોઈપણ નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારોકેબદલાવ વિષે, તેના તમામ લોન લેનારાઓને નોટિસ આપશે - જેમાં લોન વિતરણ માટેનું સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સર્વિસચાર્જ, પૂર્વ ચુકવણી ચાર્જ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. કંપની પણ સુનિશ્ચિત

કરે કે લોન માટેના વ્યાજ દર અને ચાર્જમાં ફેરફાર સંભવિત રૂપે ફક્ત નિયમનકારી સત્તા દ્વારા અપાયેલ માર્ગ દર્શિકા પ્રમાણે હશે તો જ . આ સંદર્ભે યોગ્ય જોગવાઈ લોન કરારમાં લાગુ કરવાનું સમાવિષ્ટ છે.

- લોન કરાર હેઠળ ચુકવણી માટે યાદ કરાવવા / વેગ આપવાના નિર્ણય પણ લોન એગ્રીમેન્ટ સાથે સુસંગત કરાશે.
- કંપની, લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર, કંપની દ્વારા તેના લોન લેનારાઓની લીધેલી બધી જ જામીનગીરી છૂટી કરશે શિવાય કે તેની સામેના કોઈપણ કાયદાકીય હક અથવા પૂર્વાધિકાર માટેના કોઈપણ બાકી દાવાની લીધેલી રકમ બાકી હશે અને તેની કાર્યવાહી કરવા માટે તમામ સિક્યોરિટીઝ રજૂ કરશે. જો આ પ્રકારની કાર્યવાહીનો ઉપયોગ કોઈપણ કાયદેસરના અધિકારને આધિન અથવા કંપનીના કોઈપણ અન્ય દાવા માટે પૂર્વાધિકાર, લોન લેનારને બાકી દાવાઓ અને શરતો કે જેના હેઠળ તે ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે કંપની હકદાર છે.

## 6. જનરલ

- કંપની લોન કરારની શરતો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય ગ્રાહકની બાબતમાં દખલકરવાનું ટાળશે ( શીવાય, જો નવી માહિતી, જે ગ્રાહક દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરવામાં આવી હોય અને જે કંપનીના ધ્યાનમાં આવેલ હોય તો ).
- લિંગ, જાતિ, જ્ઞાતિ, સંપ્રદાય, સમુદાય ,વર્ગ કે ધર્મના આધારે કંપની, લોન અરજીઓમાં કોઈ ભેદભાવ કરશે નહીં.
- લોન લેનારા પાસેથી ઉધાર લેનાર, એકાઉન્ટને સ્થાનાંતરિત કરવા માટેની વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં સંમતિ અથવા અન્યથા - એટલે કે, કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો- કોઈપણ વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી ૨૧ દિવસની અંદર લોન લેનારાને જાણ કરવામાં આવશે. આવી સ્થાનાંતરણ, કાયદા સાથે સુસંગત હોય એવી પારદર્શક કરારની શરતો મુજબની રહેશે.
- બાકી લેણાંની ચુકવણીના સંદર્ભમાં, તે નિયમનકારી અધિકારી દ્વારા જ નિર્ધારિત કરેલ માર્ગદર્શિકાને જ અનુસરવામાં આવશે.કંપની ગ્રાહકને ગેરવ્યાજબી કે અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં અને સુનિશ્ચિત કરશે કે તેનો સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પર્યાપ્ત રીતે પ્રશિક્ષિત છે.

## 7. ફરિયાદ નિવારણ માળખું

કંપનીની પાસે મંજૂર કરેલ ફરિયાદ નિવારણ પોલિસી છે અને તે કંપનીની વેબ સાઈટ ઉપર મુકેલ છે. કંપની, ફરિયાદ નિવારણ રચનાના પહેલા સ્તરની ગ્રાહકની ફરિયાદ માટે હેલ્પલાઈન નંબર છે.

કંપનીએ મિસ આકાંક્ષા સિંહ ને ગ્રાહકોની ફરિયાદો મેળવવા અને તેના નિરાકરણ માટે મુખ્ય નોડલ અધિકારી તરીકે નિયુક્ત કર્યા છે.

નોડલ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો નીચે મુજબ છે:

મિસ આકાંક્ષા સિંહ

હેડ- અનુપાલન

કેપિટલ ફ્લોટ ફાઈનાન્સિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લિમિટેડ,

ગોકળદાસ પ્લેટિનમ, નવો નંબર ૩ (જૂનો નંબર ૨૧૧),

અપર પેલેસ ઓર્યાડર્સ, બેલેરી રોડ,

સદાશિવ નગર,

બેંગલુરુ - ૫૬૦૦૮૦

**Mail Id:** [aakanksha.s@capitalfloat.com](mailto:aakanksha.s@capitalfloat.com) **Phone:** +૯૧ ૯૮૯૯૯૯૯૧૪૯૧૭

કંપનીની સેવાઓ / ઉત્પાદન અંગે દુર્ભાવ / ફરિયાદ ધરાવતા ગ્રાહકો, તેના તાત્કાલિક નિરાકરણ માટે નોડલ અધિકારીને લેખિતમાં જાણ કરી શકે છે. નોડલ ઓફિસર, પ્રાપ્ત ફરિયાદોનો ટુંકસાર અને તેના નિરીક્ષણ, તેની સમીક્ષા કરવા માટે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને તે પછીની દરેક મીટિંગમાં પ્રદાન કરશે.

જો ગ્રાહકો, કંપની દ્વારા કરવામાં આવેલ ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય તો, તેઓ આગળ સંપર્ક કરી શકે છે:

પ્રભારી અધિકારી,

પ્રાદેશિક કચેરી,

કન્ઝ્યુમર એજ્યુકેશન એન્ડ પ્રોટેક્શન સેલ,

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા,

૧૦/૩/૮, નૃપથુંગા રોડ,

બેંગ્લુરુ, કર્ણાટક ૫૬૦૦૦૧

ટેલિફોન નંબર: ૦૮૦- ૨૨૧૮૦૫૦૧

ઈમેઇલ: [cms.cepcbengaluru@rbi.org.in](mailto:cms.cepcbengaluru@rbi.org.in)

અથવા

લોકપાલ – એનબીએફસી(નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ),

પ્રભારી અધિકારી,

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા

ફોર્ટ્સ્લાસીસ,

ચેન્નાઈ ૬૦૦ ૦૦૧

ટેલિફોન નંબર: ૦૪૪-૨૫૩૮૫૮૬૪

ઈમેઇલ: [nbfcochenhen@rbi.org.in](mailto:nbfcochenhen@rbi.org.in)

## 8. કંપની દ્વારા લેવામાં આવતા વ્યાજ દરોનું નિયમન

- વ્યાજ દર, પ્રોસેસિંગ ફી અને અન્ય ચાર્જ નક્કી કરવામાં કંપનીએ ઠરાવેલ યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને કાર્યવાહી ઉપર નિર્ધારિત કરેલ છે. કંપનીએ સંબંધિત પરિબલો જેવા કે, ફંડની કિંમત, માર્જીન અને રીસ્ક પ્રીમિયમ વગેરેને ધ્યાનમાં લેતા વ્યાજના દરનું મોડેલ અપનાવ્યું છે અને નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા સાથે અનુરૂપ લોન અને એડવાન્સિસ માટે જે વ્યાજ લેવામાં આવે છે તે નક્કી કર્યું છે. વ્યાજ દર અને જુદા જુદા કેટેગરીના ગ્રાહકોને વિવિધ વ્યાજ દર ચાર્જ કરવા માટે જોખમનો ક્રમાંકન અને તર્કસંગતતાના અભિગમ ,મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવશે.
- વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ પણ કંપનીની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાયેલ છે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઈટમાં પ્રકાશિત માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.
- જણાવેલ વ્યાજનો દર હંમેશા વાર્ષિક દર હોવો જોઈએ જેથી ગ્રાહક ચોક્કસ રીતેથી વાકેફ હોય કે કેટલી રકમ એકાઉન્ટ માથી વસૂલવામાં આવશે.

## 9. કંપની દ્વારા ફાઇનાન્સ કરેલા ગિરવી મુકેલ એસેટ્સ ઉપરનો ફરી કબજો

કંપની પાસે ગ્રાહક સાથેના લોન કરારમાં ફરી કબજો લેવાની કલમ સંકલિત છે, જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરી શકાય તેવી છે. વધુ પારદર્શિતાની ખાતરી કરવા માટે, લોન કરારની ટર્મ્સ અને કન્ડિશનમાં નીચેની જોગવાઈઓ શામેલ છે:

- કબજો લેતા પહેલાંની નોટિસનો સમયગાળો;
- સંજોગો કે જેના હેઠળ નોટિસ સમયગાળો માફ કરી શકાય છે;
- જામિનગીરી કે સિક્યોરિટી પર કબજો લેવાની પ્રક્રિયા;
- જામિનગીરી કે સિક્યોરિટી ના વેચાણ / હરાજી પહેલાં લોન લેનારને, લોનની ચુકવણી માટે અંતિમ તક આપવામાં આવે તેવી જોગવાઈ;
- લોન લેનારને ફરીથી કબજો આપવા માટેની પ્રક્રિયા અને

- જામિનગીરી કે સિક્યોરિટીની વેચાણ / હરાજ માટેની પ્રક્રિયા.

**10. ફેઅર પ્રેક્ટિસ કોડની ભાષા અને સંદેશા-વ્યવહાર:**

ફેઅર પ્રેક્ટિસ કોડની સમયાંતરે સમીક્ષા અને અપડેટ કરવામાં આવશે અને તે બોર્ડ સમક્ષ તેની મંજૂરી માટે મૂકવામાં આવશે. મંજૂર થયેલ પોલિસી કંપનીની વેબસાઈટ પર મૂકવામાં આવશે અને તે હિસ્સેદારોની માહિતી માટે વિવિધ સ્થાનિક ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

\*\*\*\*\*