

CP CAPITAL

Fair Practices Code / उचित व्यवहार संहिता

Document Control:

Policy Owner	Chairman, Board of Directors
Approved By	Board of Directors
Review Frequency	As deemed necessary
Version	2.0
Date of Release	February 12, 2026

CP CAPITAL LIMITED

(Formerly Known as Career Point Limited)

Registered Office: Village Tangori, Banur, Mohali, Punjab-140601

Corporate Office: CP Tower-1, Road No.-1, IPIA, Kota, Rajasthan-324005

Ph: +91-744-3559282 **Website:** www.cpcapital.in **E-mail:** info@cpcapital.in **CIN:** L64990PB2000PLC054497

List of Modifications Made on the Previous Version:

Version	Section/ Page	Change	Date of Change	Approved By	Reason For Change
1.0	All Pages (9)	New Document Created	30.05.2025	Board	As per business requirements
2.0	All Pages (15)	Reviewed / New Document Created	12.02.2026	Board	Reviewed as per RBI Master Directions dated November 28, 2025

CP CAPITAL LIMITED

(Formerly Known as Career Point Limited)

Registered Office: Village Tangori, Banur, Mohali, Punjab-140601

Corporate Office: CP Tower-1, Road No.-1, IPIA, Kota, Rajasthan-324005

Ph: +91-744-3559282 **Website:** www.cpcapital.in **E-mail:** info@cpcapital.in **CIN:** L64990PB2000PLC054497

:TABLE OF CONTENTS/ विषयसूची:

Sr. No.	Particular in English	विशेष	Page no
1	Introduction	परिचय	4
2	About the Code	कोड के बारे में	4
3	Regulatory Requirements	नियामक आवश्यकताएँ	5
4	Applications for loan and their processing	ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग	7
5	Loan appraisal and terms/ conditions	ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें	7
6	Disbursement of loan, including changes in terms and conditions	ऋण का संवितरण, जिसमें नियम और शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं	8
7	General Provisions	सामान्य प्रावधान	9
8	Grievance Redressal	शिकायत निवारण	10
9	Interest Rate and Penal / Service Charges Policy	ब्याज दर और दंडात्मक / सेवा शुल्क नीति	14
10	Force Majeure	अप्रत्याशित घटना	14
11	Review of Policy	नीति की समीक्षा	15

CP CAPITAL LIMITED

(Formerly Known as Career Point Limited)

Registered Office: Village Tangori, Banur, Mohali, Punjab-140601

Corporate Office: CP Tower-1, Road No.-1, IPIA, Kota, Rajasthan-324005

Ph: +91-744-3559282 **Website:** www.cpcapital.in **E-mail:** info@cpcapital.in **CIN:** L64990PB2000PLC054497

1. Introduction: CP Capital Limited (formerly known as Career Point Limited) (hereinafter referred to as the “Company” or “CPCAP”) is a Non-Banking Financial Company (“NBFC”) holding a valid Certificate of Registration (“CoR”) issued by the Reserve Bank of India (“RBI”) vide Registration No. N-06.00629 dated April 01, 2025. The Company is classified as an NBFC–Investment and Credit Company (NBFC-ICC) under the Base Layer (NBFC-BL) category in accordance with the Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2025, as amended from time to time. The Company has over 10 years of experience in non-banking financial activities and business operations	1. परिचय: सीपी कैपिटल लिमिटेड (जिसे पहले करियर पॉइंट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) (जिसे इसके बाद "कंपनी" या "CPCAP" कहा जाएगा) एक नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी ("NBFC") है, जिसके पास भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI") द्वारा जारी किया गया एक वैध पंजीकरण प्रमाणपत्र ("CoR") है। यह प्रमाणपत्र पंजीकरण संख्या N-06.00629 के तहत 01 अप्रैल, 2025 को जारी किया गया था। कंपनी को "मास्टर डायरेक्शन – भारतीय रिज़र्व बैंक (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी – स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2025" (जिसमें समय-समय पर संशोधन किए गए हैं) के अनुसार, बेस लेयर (NBFC-BL) श्रेणी के तहत एक NBFC–निवेश और ऋण कंपनी (NBFC-ICC) के रूप में वर्गीकृत किया गया है। कंपनी के पास नॉन-बैंकिंग वित्तीय गतिविधियों और व्यावसायिक कार्यों में 12 वर्षों से अधिक का अनुभव है।
2. About the code: The code is applicable on all the services, rendered by the company from all its operating/service locations covering its every single establishment. The officials and authorized signatories of the company are required to follow the code meticulously, irrespective of the place and location as well as the medium through which they render services. The company has adopted a Fair Practices Code and will implement this Code in our organization, which has duly been approved by the Board of Directors	2. कोड के बारे में: यह कोड कंपनी द्वारा अपने सभी ऑपरेटिंग/सेवा केंद्रों से दी जाने वाली सभी सेवाओं पर लागू होता है, जिसमें इसकी हर एक इकाई शामिल है। कंपनी के अधिकारियों और अधिकृत हस्ताक्षरकर्ताओं के लिए इस कोड का पूरी बारीकी से पालन करना अनिवार्य है, चाहे वे किसी भी स्थान या जगह पर हों, और चाहे वे किसी भी माध्यम से अपनी सेवाएँ प्रदान करते हों। कंपनी ने 'उचित व्यवहार संहिता' (Fair Practices Code) को अपनाया है और इसे अपने संगठन में लागू करेगी; इस संहिता को निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अनुमोदित किया जा चुका है।

CP CAPITAL LIMITED

(Formerly Known as Career Point Limited)

Registered Office: Village Tangori, Banur, Mohali, Punjab-140601

Corporate Office: CP Tower-1, Road No.-1, IPIA, Kota, Rajasthan-324005

Ph: +91-744-3559282 **Website:** www.cpcapital.in **E-mail:** info@cpcapital.in **CIN:** L64990PB2000PLC054497

3. Regulatory Requirements:

The Reserve Bank of India (“RBI”) had earlier issued guidelines on the Fair Practices Code for Non-Banking Financial Companies (“NBFCs”), thereby establishing standards for fair business and corporate practices in dealings with customers. Pursuant to the Master Direction No. DNBR.PD.007/03.10.119/2016-17 dated September 01, 2016 (as amended from time to time), CP Capital Limited (“the Company”) had formulated its Fair Practices Code to set out the procedures and practices governing its business transactions. Subsequently, the RBI, vide CircularNo.RBI/2025-26/100/DOR.RRC.REC. 302/33-01-010/2025-26 dated November 28, 2025, has repealed the earlier circulars and issued the *Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct) Directions, 2025*. Accordingly, this Code has been revised to align with the said Directions. The Company shall continue to adopt the best practices prescribed by the RBI from time to time and shall make such modifications to this Code as may be necessary to ensure compliance with the applicable regulatory framework and standards.

It is, and shall be, the policy of CP Capital Limited to make available to all eligible qualified applicants, without discrimination on the basis of race, caste, colour, religion, sex, marital status, age or handicap all financial products.

3. नियामक आवश्यकताएँ:

भारतीय रिज़र्व बैंक (“RBI”) ने पहले नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियों (“NBFCs”) के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए थे, जिससे ग्राहकों के साथ लेन-देन में उचित व्यवहार और कॉर्पोरेट प्रथाओं के लिए मानक स्थापित किए गए थे। 01 सितंबर, 2016 की मास्टर डायरेक्शन संख्या DNBR.PD.007/03.10.119/2016-17 (समय-समय पर संशोधित) के अनुसार, सीपी कैपिटल लिमिटेड (“कंपनी”) ने अपने व्यावसायिक लेन-देन को नियंत्रित करने वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं को निर्धारित करने के लिए अपना उचित व्यवहार संहिता तैयार किया था। इसके बाद, RBI ने 28 नवंबर, 2025 के सर्कुलर संख्या RBI/2025-26/100/DOR.RRC.REC.302/33-01-010/ 2025-26 के माध्यम से, पिछले सर्कुलरों को रद्द कर दिया और मास्टर डायरेक्शन – भारतीय रिज़र्व बैंक (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियाँ – जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) दिशानिर्देश, 2025 जारी किए। तदनुसार, इस कोड को उक्त दिशानिर्देशों के अनुरूप बनाने के लिए संशोधित किया गया है। कंपनी समय-समय पर RBI द्वारा निर्धारित सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाना जारी रखेगी और इस कोड में ऐसे संशोधन करेगी जो लागू नियामक ढांचे और मानकों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक हो सकते हैं।

सीपी कैपिटल लिमिटेड की यह नीति है, और भविष्य में भी रहेगी, कि वह सभी पात्र एवं योग्य आवेदकों को—बिना किसी नस्ल, जाति, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, आयु अथवा दिव्यांगता के आधार पर भेदभाव के—अपने सभी वित्तीय उत्पाद उपलब्ध कराए।

कंपनी की नीति सभी ग्राहकों के साथ एक समान

CP CAPITAL LIMITED

(Formerly Known as Career Point Limited)

Registered Office: Village Tangori, Banur, Mohali, Punjab-140601

Corporate Office: CP Tower-1, Road No.-1, IPIA, Kota, Rajasthan-324005

Ph: +91-744-3559282 **Website:** www.cpcapital.in **E-mail:** info@cpcapital.in **CIN:** L64990PB2000PLC054497

The Company's policy is to treat all the clients consistently and fairly. The employees of the Company will offer assistance, encouragement and service in a fair, equitable and consistent manner. The Company will also communicate its Fair Practices Code ("FPC") to its customers by uploading the FPC on its website.

The Company will ensure that the implementation of the FPC is the responsibility of the entire organisation. Its commitment to FPC will be demonstrated in terms of employee accountability, training, counselling, and monitoring, auditing programs and internal controls, and optimal use of technology.

The Company's management team is responsible for implementing the fair practices hereinafter detailed, and also to ensure that its operations reflect its strong commitment to all the stakeholders for offering in a fair and equitable manner, the various financial services and products including lending and that all employees are aware of this commitment.

The Fair Practice Code (FPC) is intended to cover the following areas:

- Applications for loans and their processing
- Loan appraisal and terms/conditions
- Disbursement of loans, including changes in terms and conditions
- General provisions and
- Grievance redressal mechanism

और उचित व्यवहार करना है। कंपनी के कर्मचारी उचित, न्यायसंगत और एक समान तरीके से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करेंगे। कंपनी अपने 'उचित व्यवहार संहिता' (Fair Practices Code - "FPC") को अपनी वेबसाइट पर अपलोड करके अपने ग्राहकों तक पहुंचाएगी।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उचित व्यवहार संहिता का कार्यान्वयन पूरे संगठन की ज़िम्मेदारी हो। उचित व्यवहार संहिता के प्रति इसकी प्रतिबद्धता कर्मचारियों की जवाबदेही, प्रशिक्षण, परामर्श और निगरानी, ऑडिटिंग कार्यक्रमों और आंतरिक नियंत्रणों, तथा प्रौद्योगिकी के इष्टतम उपयोग के रूप में प्रदर्शित होगी।

कंपनी की मैनेजमेंट टीम, नीचे बताई गई उचित व्यवहार कार्यप्रणालियों को लागू करने के लिए ज़िम्मेदार है। साथ ही, यह सुनिश्चित करना भी उनकी ज़िम्मेदारी है कि कंपनी के कामकाज में सभी स्टैकहोल्डर्स के प्रति उसकी मज़बूत प्रतिबद्धता दिखाई दे—जिसके तहत, उधार देने सहित विभिन्न वित्तीय सेवाएँ और उत्पाद निष्पक्ष और समान तरीके से पेश किए जाएँ—और यह भी कि सभी कर्मचारियों को इस प्रतिबद्धता के बारे में जानकारी हो।

उचित व्यवहार संहिता (FPC) निम्नलिखित क्षेत्रों को कवर करती है:

- ऋण आवेदन एवं उनका प्रसंस्करण
- ऋण मूल्यांकन एवं नियम/शर्तें
- ऋण वितरण, जिसमें नियम एवं शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं
- सामान्य प्रावधान
- शिकायत निवारण तंत्र

CP CAPITAL LIMITED

(Formerly Known as Career Point Limited)

Registered Office: Village Tangori, Banur, Mohali, Punjab-140601

Corporate Office: CP Tower-1, Road No.-1, IPIA, Kota, Rajasthan-324005

Ph: +91-744-3559282 **Website:** www.cpcapital.in **E-mail:** info@cpcapital.in **CIN:** L64990PB2000PLC054497

4. Applications for loans and their processing: A. All communication to the borrower will be in vernacular language or a language as understood by the borrower. All relevant information pertaining to the loan will be made available in the relevant loan application form(s), including the necessary loan information and documents required to be submitted together with the duly completed application form. B. Loan application forms of the Company will include necessary information which are likely to affect the interests of the prospective borrower, the approach of the Company for gradation of risk and rationale for charging different rate of interest to different categories of borrower so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other Non-Banking Finance Companies can be made and an informed decision can be taken by the prospective borrower. C. The Company shall provide to the prospective borrower an acknowledgement for receipt of all loan applications. An indicative time frame within which loan applications will be disposed of will be mentioned in such acknowledgement.	4. ऋण आवेदन एवं उनका प्रसंस्करण: A. कर्जदार के साथ सभी बातचीत स्थानीय भाषा में, या ऐसी भाषा में की जाएगी जिसे कर्जदार समझता हो। कर्ज से जुड़ी सभी जरूरी जानकारी, संबंधित कर्ज आवेदन फॉर्म (फॉर्मों) में उपलब्ध कराई जाएगी; इसमें कर्ज से जुड़ी जरूरी जानकारी और वे दस्तावेज भी शामिल होंगे जिन्हें पूरी तरह से भरे हुए आवेदन फॉर्म के साथ जमा करना जरूरी है। B. कंपनी के लोन एप्लीकेशन फॉर्म में जरूरी जानकारी होगी जिससे होने वाले कर्जदार के फायदे पर असर पड़ सकता है, कंपनी का रिस्क के लेवल को तय करने का तरीका और अलग-अलग कैटेगरी के कर्जदारों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने का कारण भी शामिल होगा, ताकि दूसरी नॉन-बैंकिंग फाइनेंस कंपनियों के नियमों और शर्तों से सही तुलना की जा सके और होने वाला कर्जदार सोच-समझकर फैसला ले सके। C. कंपनी, संभावित उधारकर्ता को सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की एक पावती प्रदान करेगी। इस पावती में एक सांकेतिक समय-सीमा का उल्लेख किया जाएगा, जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटारा कर दिया जाएगा।
5. Loan appraisal and terms/conditions:	5. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें:

CP CAPITAL LIMITED

(Formerly Known as Career Point Limited)

Registered Office: Village Tangori, Banur, Mohali, Punjab-140601

Corporate Office: CP Tower-1, Road No.-1, IPIA, Kota, Rajasthan-324005

Ph: +91-744-3559282 **Website:** www.cpcapital.in **E-mail:** info@cpcapital.in **CIN:** L64990PB2000PLC054497

A. Loan applications shall be assessed in accordance with the Company's credit appraisal process. B. Upon approval of the loan, an agreement/sanction letter indicating the amount of loan sanctioned, annualised rate of interest applicable, including method of application thereof, along with the terms and conditions, shall be conveyed to the loan applicant in writing along with penal interest rate for late repayment in bold letters. A written acceptance of such terms and conditions shall be retained by the Company. C. The Company shall furnish a copy of the loan agreement along with a copy of all enclosures quoted in the loan agreement to the borrower.	A. ऋण आवेदनों का मूल्यांकन कंपनी की क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रिया के अनुसार किया जाएगा। B. लोन मंजूर होने पर, लोन आवेदक को एक एग्रीमेंट/मंजूरी पत्र लिखित रूप में भेजा जाएगा। इस पत्र में मंजूर की गई लोन की रकम, लागू होने वाली सालाना ब्याज दर (और उसे लागू करने का तरीका), साथ ही नियम और शर्तें बताई जाएंगी। इसके अलावा, लोन चुकाने में देरी होने पर लगने वाली पेनाल्टी ब्याज दर भी बड़े अक्षरों में लिखी होगी। इन नियम और शर्तों की लिखित स्वीकृति कंपनी अपने पास रखेगी। C. कंपनी, ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ उसमें उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक प्रति भी ऋण लेने वाले को उपलब्ध कराएगी।
6. Disbursement of loans, including changes in terms and conditions: A. The Company will refrain itself from changing the terms & conditions after the same have been settled at the time of initial sanction and disbursement of loan unless receipt of any significant information which were not disclosed earlier by the borrower. B. Any changes to the terms and conditions, including disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges, etc., shall be informed individually to the borrowers in case of account specific	6. ऋणों का संवितरण, जिसमें नियम और शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं: A. कंपनी, लोन की शुरुआती मंजूरी और वितरण के समय तय की गई शर्तों और नियमों में बदलाव करने से परहेज करेगी, सिवाय इसके कि उसे कोई ऐसी ज़रूरी जानकारी मिले जिसे उधार लेने वाले ने पहले नहीं बताया था। B. नियमों और शर्तों में कोई भी बदलाव—जिसमें वितरण का शेड्यूल, ब्याज दरें, सर्विस चार्ज, प्रीपेमेंट चार्ज वगैरह शामिल हैं—अगर किसी खास खाते से जुड़ा है, तो उसकी जानकारी उधार लेने वालों को अलग से दी जाएगी; और अगर बदलाव किसी और तरह का है, तो उसकी जानकारी कंपनी के रजिस्टर्ड ऑफिस / कॉर्पोरेट

CP CAPITAL LIMITED

(Formerly Known as Career Point Limited)

Registered Office: Village Tangori, Banur, Mohali, Punjab-140601

Corporate Office: CP Tower-1, Road No.-1, IPIA, Kota, Rajasthan-324005

Ph: +91-744-3559282 **Website:** www.cpcapital.in **E-mail:** info@cpcapital.in **CIN:** L64990PB2000PLC054497

changes, and in case of others, the same shall be available at the registered office / corporate office of the Company. All the communication intimating change in terms & conditions shall be in vernacular language or language as understood by the borrower. C. Changes in the interest rates and charges shall form part of loan agreement and shall be effected only prospectively. D. Decision to recall / accelerate payment or performance under the agreement shall be in accordance with the terms and conditions duly acknowledged by the borrower. E. All securities pertaining to the loan would be released on receipt of full and final payment of the loans, subject to any legitimate right or lien and set-off for any other claim that the Company may have against the borrower. If such right of set-off is to be exercised, the borrower shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which the Company is entitled to retain the securities until the relevant claim is settled /paid.	ऑफिस में उपलब्ध होगी। नियमों और शर्तों में बदलाव की जानकारी देने वाले सभी संदेश स्थानीय भाषा में, या ऐसी भाषा में होंगे जिसे उधार लेने वाला समझता हो। C. ब्याज दरों और शुल्कों में किए गए परिवर्तन ऋण समझौते का हिस्सा होंगे, और इन्हें केवल भविष्यलक्षी रूप से ही लागू किया जाएगा। D. समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेज़ करने का निर्णय, उधारकर्ता द्वारा विधिवत स्वीकार किए गए नियमों और शर्तों के अनुसार होगा। E. लोन से जुड़ी सभी सिक्योरिटीज़, लोन का पूरा और अंतिम पेमेंट मिलने पर रिलीज़ कर दी जाएंगी; बशर्ते कंपनी का उधार लेने वाले के खिलाफ कोई वैध अधिकार, लियन या किसी अन्य दावे के लिए सेट-ऑफ का अधिकार हो। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का इस्तेमाल किया जाना है, तो उधार लेने वाले को इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिसमें बाकी दावों की पूरी जानकारी और वे शर्तें शामिल होंगी जिनके तहत कंपनी संबंधित दावा निपट जाने/भुगतान हो जाने तक सिक्योरिटीज़ को अपने पास रखने की हकदार है।
7. General provisions: A. The Company shall refrain from interference in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement. (unless new information, not	7. सामान्य प्रावधान: A. कंपनी लोन एग्रीमेंट की शर्तों में बताए गए मकसदों को छोड़कर, लोन लेने वाले के मामलों में दखल नहीं देगी। (जब तक कि कोई नई जानकारी, जो लोन लेने वाले ने पहले नहीं बताई

CP CAPITAL LIMITED

(Formerly Known as Career Point Limited)

Registered Office: Village Tangori, Banur, Mohali, Punjab-140601

Corporate Office: CP Tower-1, Road No.-1, IPIA, Kota, Rajasthan-324005

Ph: +91-744-3559282 **Website:** www.cpcapital.in **E-mail:** info@cpcapital.in **CIN:** L64990PB2000PLC054497

earlier disclosed by the borrower, has come to the notice of the Company) B. In case of receipt of request from the borrower for transfer of borrower account, the consent or otherwise, i.e. objection of the company, if any, shall be conveyed within 21 days from the date of receipt of request. Such transfer shall be as per transparent contractual terms in consonance with law. C. In the matter of recovery of loans, the Company shall not resort to undue harassment viz persistently bothering the borrower at odd hours, use muscle power for recovery of loans and would operate within the legal framework. The company shall ensure that its staff is adequately trained to deal with customers in an appropriate manner.	हो, कंपनी के ध्यान में न आए) B. यदि उधारकर्ता से उसके खाते को ट्रांसफर करने का अनुरोध प्राप्त होता है, तो कंपनी की सहमति या असहमति (यानी, यदि कोई आपत्ति हो) अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा ट्रांसफर कानून के अनुरूप, पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा। C. कर्ज की वसूली के मामले में, कंपनी किसी भी तरह की अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी—जैसे कि कर्जदार को लगातार बेवक़्त परेशान करना या कर्ज वसूली के लिए ज़ोर-ज़बरदस्ती का इस्तेमाल करना—बल्कि वह पूरी तरह से कानूनी दायरे के भीतर ही काम करेगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारी ग्राहकों के साथ उचित तरीके से पेश आने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।
8. Grievance Redressal: A. The Company will guide customers who wish to lodge a complaint and also provide guidance on what to do in case the customer is unhappy with the outcome. B. The Company's policy is to treat and service all the clients consistently and fairly. The Company has laid down the appropriate grievance redressal mechanism within the organization to resolve disputes arising in this regard.	8. शिकायत निवारण: A. कंपनी उन ग्राहकों को मार्गदर्शन देगी जो शिकायत दर्ज करना चाहते हैं, और साथ ही इस बारे में भी सलाह देगी कि यदि ग्राहक परिणाम से असंतुष्ट हो, तो उसे क्या करना चाहिए। B. कंपनी की नीति सभी ग्राहकों के साथ एक समान और निष्पक्ष व्यवहार करना तथा उन्हें सेवा प्रदान करना है। इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों को सुलझाने के लिए, कंपनी ने संगठन के भीतर एक उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है। यह तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि व्यावसायिक प्रक्रियाओं, ऋण देने के निर्णयों,

CP CAPITAL LIMITED

(Formerly Known as Career Point Limited)

Registered Office: Village Tangori, Banur, Mohali, Punjab-140601

Corporate Office: CP Tower-1, Road No.-1, IPIA, Kota, Rajasthan-324005

Ph: +91-744-3559282 **Website:** www.cpcapital.in **E-mail:** info@cpcapital.in **CIN:** L64990PB2000PLC054497

This mechanism shall ensure that all disputes arising in connection with any matter pertaining to business practices, lending decisions, credit management and recovery decisions shall be heard and the response would be sent for such complaint / grievance. C. The Customer can forward the complaint through E-mail us at: customercare@cpcap.com. D. Upon examination of the complaint, the Company shall provide an appropriate response to the customer at the earliest possible opportunity. In the event that the customer is not satisfied with the resolution provided, the Company shall guide the customer regarding the escalation mechanism available for further redressal of the complaint. If a complaint is not resolved within 7 days from the date of its receipt, the matter shall be escalated to the Grievance Redressal Officer, who shall take all necessary steps to ensure its prompt and expeditious resolution. Customers may lodge or escalate their complaints through any of the following modes: • By e-mail: Complaints may be addressed to the Grievance Redressal Officer, Mr. Nitin Chittora, at the designated e-mail address: info@cpcap.com; or	क्रेडिट प्रबंधन और वसूली संबंधी निर्णयों से जुड़े किसी भी मामले के संबंध में उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई हो, और ऐसी शिकायत/समस्या का उचित जवाब भेजा जाए। C. ग्राहक अपनी शिकायत हमें customercare@cpcap.com पर ईमेल के माध्यम से भेज सकते हैं। D. शिकायत शिकायत की जाँच करने के बाद, कंपनी जल्द से जल्द ग्राहक को उचित जवाब देगी। यदि ग्राहक दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं होता है, तो कंपनी ग्राहक को शिकायत के आगे के निवारण के लिए उपलब्ध एस्केलेशन (शिकायत को आगे बढ़ाने) की प्रक्रिया के बारे में मार्गदर्शन देगी। यदि कोई शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 7 दिनों के भीतर हल नहीं होती है, तो मामले को शिकायत निवारण अधिकारी (Grievance Redressal Officer) के पास भेजा जाएगा, जो इसके शीघ्र और त्वरित समाधान को सुनिश्चित करने के लिए सभी आवश्यक कदम उठाएंगे। ग्राहक अपनी शिकायतें निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से दर्ज या आगे बढ़ा सकते हैं: • ई-मेल द्वारा: शिकायतें शिकायत निवारण अधिकारी, श्री नितिन चितौरा को निर्धारित ई-मेल पते: info@cpcap.com पर भेजी जा सकती हैं; या • लिखित संचार द्वारा: शिकायतें हार्ड कॉपी/पत्र के रूप में निम्नलिखित पते पर जमा की जा सकती हैं: श्री नितिन चितौरा
---	--

CP CAPITAL LIMITED

(Formerly Known as Career Point Limited)

Registered Office: Village Tangori, Banur, Mohali, Punjab-140601

Corporate Office: CP Tower-1, Road No.-1, IPIA, Kota, Rajasthan-324005

Ph: +91-744-3559282 **Website:** www.cpcapital.in **E-mail:** info@cpcapital.in **CIN:** L64990PB2000PLC054497

● **By written communication:**

Complaints may be submitted in the form of a hard copy/letter addressed to:

Mr. Nitin Chittora

Grievance Redressal Officer

CP Capital Limited

Corp. Office: CP Tower-1, Road No.-1.

IPIA, Kota, Rajasthan-324005

+91 0755 3559282

- E. The Grievance Redressal Officer will respond within 3 working days of receiving the complaint and provide resolution within 15 days. If the complaint of the customer is not redressed within 15 days from the lodging of complaint, the customer may appeal to the Compliance Officer/ Nodal Officer through email, as below:

Mr. Manmohan Pareek

Compliance Officer & Nodal Officer

CP Capital Limited

Email Id : compliance@cpcap.com

Contact Number : +91 9887848785

- F. All grievances shall be heard and disposed of by a person at least one level higher to the person / designation against / relating to whom the grievance is made. After examining the matter, it will be our endeavour to provide the borrower/applicant with our final or other response of one (1) months from receipt of such complaint / grievance.

शिकायत निवारण अधिकारी,
सीपी कैपिटल लिमिटेड,
कॉर्पोरेट कार्यालय: CP Tower-1,
रोड नंबर-1, IPIA,
कोटा, राजस्थान-324005
+91 0755 3559282

- E. शिकायत निवारण अधिकारी, शिकायत मिलने के 3 कामकाजी दिनों के भीतर जवाब देंगे और 15 दिनों के भीतर उसका समाधान प्रदान करेंगे। यदि शिकायत दर्ज होने के 15 दिनों के भीतर ग्राहक की शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक नीचे दिए गए विवरण के अनुसार ईमेल के माध्यम से अनुपालन अधिकारी/नोडल अधिकारी से अपील कर सकता है:

श्री मनमोहन पारीक

अनुपालन अधिकारी और नोडल अधिकारी,
सीपी कैपिटल लिमिटेड

ईमेल ID : compliance@cpcap.com

संपर्क नंबर : +91 9887848785

- F. सभी शिकायतों को ऐसे व्यक्ति द्वारा सुना और निपटाया जाएगा, जो उस व्यक्ति/पदनाम से कम से कम एक स्तर ऊपर हो, जिसके विरुद्ध या जिससे संबंधित शिकायत की गई है। मामले की जांच करने के बाद, हमारा यह प्रयास रहेगा कि ऐसी शिकायत प्राप्त होने के एक (1) महीने के भीतर, हम उधारकर्ता/आवेदक को अपना अंतिम या अन्य जवाब प्रदान करें।
- G. जिन शिकायतकर्ताओं को मिले जवाब से संतुष्टि नहीं है, या जिन्हें शिकायत मिलने के 8 दिनों के अंदर Compliance Officer और Nodal Officer से कोई जवाब नहीं मिलता है। अगर ज्यादा समय की ज़रूरत होती है, तो कंपनी ग्राहक को अपेक्षित समय-सीमा के बारे में सूचित करेगी।

CP CAPITAL LIMITED

(Formerly Known as Career Point Limited)

Registered Office: Village Tangori, Banur, Mohali, Punjab-140601

Corporate Office: CP Tower-1, Road No.-1, IPIA, Kota, Rajasthan-324005

Ph: +91-744-3559282 **Website:** www.cpcapital.in **E-mail:** info@cpcapital.in **CIN:** L64990PB2000PLC054497

G. For the complainants who are not satisfied with the response or do not receive a response from the Compliance Officer & Nodal Officer within 8 days of receiving the complaint. If more time is required, the Company will inform the customer of the expected timeline. The Reserve Bank of India has introduced a web based mechanism “Complaint Management System (CMS)”, for lodging Complaints / Grievances by Citizens of India which may include the customers as well. This is known as the Public Grievance portal (<https://cms.rbi.org.in/>). Customers may make use of the said Portal to communicate their grievances to the Company.

H. The complaint may also be submitted through electronic or physical mode to the Centralised Receipt and Processing Centre as notified by the Reserve Bank. The complaint, if submitted in physical form, shall be duly signed by the complainant or by the authorised representative. The complaint shall be submitted in electronic or physical mode in such format and containing such information as may be specified by RBI on below address :

Officer-in-Charge
Dept. of Non-Banking -Supervision
Reserve Bank of India
Chandigarh Regional Office
Central Vista, Sector 17
Chandigarh, 160017

भारतीय रिज़र्व बैंक ने भारत के नागरिकों (जिनमें ग्राहक भी शामिल हो सकते हैं) द्वारा शिकायतें / शिकायतें दर्ज करने के लिए एक वेब-आधारित व्यवस्था “Complaint Management System (CMS)” शुरू की है। इसे Public Grievance portal (<https://cms.rbi.org.in/>) के नाम से जाना जाता है। ग्राहक अपनी शिकायतें कंपनी तक पहुँचाने के लिए इस पोर्टल का उपयोग कर सकते हैं।

H. शिकायत को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक माध्यम से भी, रिज़र्व बैंक द्वारा अधिसूचित 'केंद्रीयकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र' (Centralised Receipt and Processing Centre) में जमा किया जा सकता है। यदि शिकायत भौतिक रूप में जमा की जाती है, तो उस पर शिकायतकर्ता या उसके अधिकृत प्रतिनिधि के विधिवत हस्ताक्षर होने चाहिए। शिकायत को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक माध्यम से, RBI द्वारा निर्दिष्ट प्रारूप में और उसमें निर्दिष्ट जानकारी के साथ, नीचे दिए गए पते पर जमा किया जाना चाहिए।

प्रभारी अधिकारी
गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक
चंडीगढ़ क्षेत्रीय कार्यालय
सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17
चंडीगढ़, 160017

I. निदेशक मंडल, 'निष्पक्ष कार्यप्रणाली संहिता' (Fair Practices Code) के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा करता है। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट, अनुबंध-I में निर्धारित प्रारूप के अनुसार, वार्षिक आधार पर निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।

CP CAPITAL LIMITED

(Formerly Known as Career Point Limited)

Registered Office: Village Tangori, Banur, Mohali, Punjab-140601

Corporate Office: CP Tower-1, Road No.-1, IPIA, Kota, Rajasthan-324005

Ph: +91-744-3559282 **Website:** www.cpcapital.in **E-mail:** info@cpcapital.in **CIN:** L64990PB2000PLC054497

I. The Board of Directors makes a periodical review of the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the grievances redressal mechanism at various levels of management. A consolidated report of such reviews shall be submitted to the Board on annual basis in the prescribed format specified in Annexure-I	
9. Interest Rate and Penal / Service Charges Policy The Board has adopted an Interest Rate and Penal / Service Charges Policy taking into account relevant factors such as cost of funds, margin, risk premium, customer profile, underlying security etc. and determines the rate of interest to be charged for loans and advances. The rate of interest and the approach for gradations of risk and rationale for charging different rates of interest to different categories of borrowers is disclosed to the borrower and rate of interest is communicated explicitly in the welcome/sanction letter. Risk gradation is determined based on the risk associated with customer profile products, type of loans, value of collateral available, tenor, quantum of loan etc.; The rate of interest mentioned are annualized rates so that the borrower is aware of the exact rates that would be charged to the account. The same is mentioned on the sanction letter/welcome letter also.	9. ब्याज दर और दंडात्मक / सेवा शुल्क नीति बोर्ड ने फंड की लागत, मार्जिन, रिस्क प्रीमियम, ग्राहक प्रोफाइल, अंतर्निहित सिक्योरिटी आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक 'ब्याज दर और पेनल/सेवा शुल्क नीति' अपनाई है, और यह तय करता है कि लोन और एडवांस पर कितनी ब्याज दर ली जाएगी। ब्याज दर, रिस्क के वर्गीकरण का तरीका, और उधार लेने वालों की अलग-अलग श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दरें लेने का कारण उधार लेने वाले को बताया जाता है; साथ ही, ब्याज दर की जानकारी 'वेलकम/मंजूरी पत्र' में साफ़ तौर पर दी जाती है। रिस्क का वर्गीकरण ग्राहक प्रोफाइल, उत्पादों, लोन के प्रकार, उपलब्ध कोलैटरल (गिरवी रखी गई चीज़) के मूल्य, अवधि, लोन की राशि आदि से जुड़े रिस्क के आधार पर तय किया जाता है। बताई गई ब्याज दरें वार्षिक दरें होती हैं, ताकि उधार लेने वाले को ठीक-ठीक पता चल सके कि उसके खाते पर कितनी दरें लागू होंगी। यह जानकारी 'मंजूरी पत्र/वेलकम पत्र' पर भी दी जाती है।
10. Force Majeure:	10. अप्रत्याशित घटना:

CP CAPITAL LIMITED

(Formerly Known as Career Point Limited)

Registered Office: Village Tangori, Banur, Mohali, Punjab-140601

Corporate Office: CP Tower-1, Road No.-1, IPIA, Kota, Rajasthan-324005

Ph: +91-744-3559282 **Website:** www.cpcapital.in **E-mail:** info@cpcapital.in **CIN:** L64990PB2000PLC054497

The various commitments outlined and made by the Company are applicable under the normal operating environment. In the event of Force Majeure, the Company will not be able to fulfill the commitments under the FPC to the entire satisfaction of the customer/s, the other stakeholders and the public in general.	कंपनी द्वारा बताई गई और की गई विभिन्न प्रतिबद्धताएँ सामान्य परिचालन परिस्थितियों में लागू होती हैं। 'फोर्स मेज्योर' (अप्रत्याशित घटना) की स्थिति में, कंपनी उचित व्यवहार संहिता के तहत की गई प्रतिबद्धताओं को ग्राहकों, अन्य हितधारकों और आम जनता की पूर्ण संतुष्टि के अनुरूप पूरा करने में असमर्थ होगी।
11. Review: The Board of Directors of the Company shall review and amend this Code as and when required. If at any point a conflict of interpretation / information between the Code and any regulations, rules, guidelines, notification, clarifications, circulars, master circulars/directions issued by relevant authorities ("Regulatory Provisions") arises, then interpretation of the Regulatory Provisions shall prevail. In case of any amendment(s) and/or clarification(s) to the Regulatory Provisions, the Code shall stand amended accordingly from the effective date specified as per the Regulatory Provisions.	11. समीक्षा: कंपनी का निदेशक मंडल आवश्यकतानुसार इस संहिता की समीक्षा और इसमें संशोधन करेगा। अगर किसी भी समय कोड और संबंधित अधिकारियों द्वारा जारी किसी भी रेगुलेशन, नियम, गाइडलाइन, नोटिफिकेशन, क्लैरिफिकेशन, सर्कुलर, मास्टर सर्कुलर/डायरेक्शन ("रेगुलेटरी प्रोविज़न") के बीच मतलब/जानकारी में कोई टकराव होता है, तो रेगुलेटरी प्रोविज़न का मतलब ही माना जाएगा। रेगुलेटरी प्रोविज़न में किसी भी बदलाव और/या क्लैरिफिकेशन के मामले में, कोड रेगुलेटरी प्रोविज़न के अनुसार बताई गई तारीख से उसी हिसाब से बदला हुआ माना जाएगा।

सीपी कैपिटल लिमिटेड के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित।

अध्यक्ष के हस्ताक्षर

दिनांक:

CP CAPITAL LIMITED

(Formerly Known as Career Point Limited)

Registered Office: Village Tangori, Banur, Mohali, Punjab-140601

Corporate Office: CP Tower-1, Road No.-1, IPIA, Kota, Rajasthan-324005

Ph: +91-744-3559282 **Website:** www.cpcapital.in **E-mail:** info@cpcapital.in **CIN:** L64990PB2000PLC054497