યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા
સિટિકોર્પ ફાયનાન્સ ઈન્ડિયા લિમિટેડ

માલિકઃ તમામ કારોબારો

એસપીઓસીઃ ગવર્નન્સ

સંપર્ક(ર્કો):

તમામ કારોબારના વડાઓ

dl.citi.in.cfil.business.leads@citi.com

ઇશ્યુ તારીખઃ

22 સપ્ટેમ્બર, 2017

સુધારેલઃ

માર્ચ 2024

બોર્ડ દ્વારા છેલ્લે મંજૂર કરેલ

માર્ચ 2024 (7.0)

માર્ચ 2023 (6.0)

ફેબ્રુઆરી 2022 (5.0)

ફેબ્રુઆરી 2021 (4.0)

નવેમ્બર 2020 (3.0)

નવેમ્બર 2019 (2.0)

સપ્ટેમ્બર 2017 (1.0)

આવૃતિઃ 7.6.0

વિષયોનું કોષ્ટક

ત્રુટી! બુકમાર્ક પરિભાષિત નહીં.

1	સંક્ષિપ્ત વર્ણન	1
2	લોન માટે અરજીઓ/ વિનંતી પત્ર અને તેમની પ્રક્રિયા	2
3	લોનની આકારણી તથા નિયમો અને શરતો	3
4	લોનનું ડિસ્બર્સમેન્ટ, નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર	4
5	સામાન્ય શરતો	5
6	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી	6
7	ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલી	7
8	યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતાની ભાષા અને સંચારની રીત	10
9	નિયમન અને એનબીએફસી દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વધુ પડતા વ્યાજની ફરિયાદો	11

1 સંક્ષિપ્ત વર્ણન

સિટિકોર્પ ફાયનાન્સ (ઈન્ડિયા) લિમિટેડ (હવે પછી "સીએફઆઇએલ") આરબીઆઇના નિર્દેશો અનુસાર, 1 જુલાઇ, 2015ની તારીખના આરબીઆઇ દ્વારા નોન-બેંકિંગ ફાયનાન્સિયલ કંપનીઝ (એનબીએફસી) દ્વારા અનુસરવામાં આવનારી યોગ્ય પદ્ધત્તિઓ અંગે જારી કરેલા પોતાના સંચાર https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=9823માં તેના તમામ ગ્રાહકોના વ્યવહારો માટેની માર્ગદર્શિકા ઔપચારિક રીતે આપનાવી છે.

સીએફઆઇએલ મુખ્ય રીતે ધિરાણ કારોબારમાં સામેલ નોંધણી પામેલી એનડી-એસઆઇ એનબીએફસી છે. સીએફઆઇએલ દ્વારા સમર્થિત ક્ષેત્રોમાં મુખ્યત્વે કોર્પોરેટ લોન્સ, મિડ-કોર્પોરેટ લોન્સ, સ્ટ્રેટેજિક ઇક્વિટી સોલ્યુશન્સ (એસઇએસ) – માર્જિન લોન્સ, કોમર્શિયલ રિઅલ એસ્ટેટ તેમ જ નાની ટ્રેડિંગ બુકનો સમાવેશ થાય છે.

ગ્રાહકના તમામ વ્યવહારોમાં નિષ્પક્ષતા સીએફઆઇએલ પ્રક્રિયાઓ અને સંચાલકીય પ્રક્રિયાઓમાં યોગ્ય રીતે સામેલ છે, જ્યારે સંહિતા ઔપચારિક રીતે ઉપરની સંદર્ભિત માર્ગદર્શિકાઓ/ જાહેરનામાં હેઠળ દસ્તાવેજીકૃત્ત કરવામાં આવી રહી છે.

કોર્પોરેટ લોન્સ

લોનના નિયમો અને શરતો અંગે ઋણ લેનાર અને સીએફઆઇએલ વચ્ચે પરસ્પર સંમતિ થઈ છે અને આ પ્રસ્તાવની સ્વીકૃતિની જાણ ગ્રાહકના વિનંતી પત્ર, કે જેમાં લોનને લાગુ થવા પાત્ર વ્યાજદર, લોનની રકમ અને લોનની અવધિ, લોનના ફ્લોટિંગના દરના કિસ્સામાં રિસેટ પુનરાવૃત્તિ સામેલ છે, તેના માધ્યમથી કરવામાં આવે છે.

મિડ-કોર્પોરેટ લોન્સ

લોનની શરતો અંગે ગ્રાહક અને સીએફઆઇએલ દ્વારા પારસ્પરિક રીતે સંમતિ થાય છે. ગ્રાહક સીએફઆઇએલને વિનંતી પત્ર પૂરો પાડે છે. વિનંતી પત્રમાં લોનની રકમ, અવધિ, પાકતી મુદ્દતની તારીખ, વ્યાજદર, નિયમો અને શરતો વગેરેની વિગતો સામેલ હોય છે.

સ્ટ્રેટેજિક ઇક્વિટી સોલ્યુશન્સ (એસઇએસ) – માર્જિન લોન્સ

શરતોની સંપૂર્ણ ઘોષણા ગ્રાહક સાથે યોગ્ય રીતે હસ્તાક્ષર કરેલા કરારમાં સામેલ હોય છે.

કોમર્શિયલ રિઅલ એસ્ટેટ (સીઆરઇ) લોન્સ

સીઆરઇ લોન્સ મોટે ભાગે કોર્પોરેટ ઋણ લેનારાઓને આપવામાં આવે છે. લોનના નિયમો અને શરતો અંગે ઋણ લેનાર અને સીએફઆઇએલ વચ્ચે પારસ્પરિક રીતે સંમતિ થાય છે. પ્રસ્તાવની જાણ ટર્મ શીટના આદાન-પ્રદાન અને ઋણ લેનાર પાસેથી સ્વીકૃતિ પ્રાપ્ત કરીને કરવામાં આવે છે. ટર્મ શીટમાં લોનને લાગુ થવા પાત્ર વ્યાજદર, લોનની રકમ અને લોનની અવધિ, ફ્લોટિંગ દરની લોનના કિસ્સામાં, ઉપયોગમાં લેવામાં આવેલ બેન્ચમાર્ક તેમ જ રિસેટ પુનરાવૃત્તિ અને આવી લોન માટે લાગુ થવા પાત્ર અન્ય સાંકેતિક નિયમો અને શરતો સાથે સીએફઆઇએલના પ્રસ્તાવ કેપ્ચર કરે છે.

3 લોનની આકારણી તથા નિયમો અને શરતો

લોન અરજીઓ/ વિનંતી પત્રની આકારણી સીએફઆઇએલની ક્રેડિટ આકારણી (જોખમ આધારિત) પ્રક્રિયા અને લાગુ થવા પાત્ર કાર્યક્રમ અનુસાર કરવામાં આવે છે.

લોનની મંજૂરી મળવા પર, મંજૂર કરેલી લોનની રકમ, લાગુ થવા પાત્ર વાર્ષિક વ્યાજદરની સાથે નિયમો અને શરતો દર્શાવતા સમગ્રલક્ષી કરાર / મંજૂરી પત્ર અમલમાં મૂકવામાં આવે છે અને પછીથી તેની એક નકલ ઋણ લેનારને મોકલવામાં આવે છે.

સીએફઆઇએલ લોન કરારના તમામ મુખ્ય નિયમો અને શરતો વર્ણવે છે, એટલે કે લોનની રકમ, વ્યાજદર, હપ્તા/ એમોર્ટાઇઝેશનનું માળખું, અવધિ અને લોનની મંજૂરી પછી અને લોન કરાર અમલ કરતી વખતે ઋણ લેનાર ડિફોલ્ટ થાય એવા કિસ્સામાં સીએફઆઇએલના અધિકારો અંગેની અન્ય સંબંધિત શરતો.

દંડાત્મક શુલ્ક લોન / સુવિધા કરારમાં ઉલ્લેખ કર્યા પ્રમાણેની મોડી પુનઃચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવે છે.

4 લોનનું ડિસ્બર્સમેન્ટ, નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર

લોનનાં ડિસ્બર્સમેન્ટ પછી, લોનની વિગતો, વ્યાજદર, અવધિ, હપ્તાનું માળખું, વ્યાજ-મુખ્ય રકમનું વિભાજન અને અન્ય લાગુ થવા પાત્ર શુલ્ક ધરાવતું પુનઃચુકવણીનું શિડ્યુઅલ તમામ ઋણ લેનારાઓને મોકલવામાં આવશે.

લોન કરારની નકલ લોન બુકિંગ/અધિકૃત્તતા પહેલા/ પછી, જે પ્રમાણેનો કેસ હોય તે પ્રમાણે ઋણ લેનારને મોકલવામાં આવે છે.

ડિફોલ્ટની ઘટનાઓ, જેના હેઠળ લોન પાછી ખેંચવામાં આવી શકે છે અથવા ચુકવણીમાં તેજી લાવવામાં આવે છે, જેની માહિતી વિશિષ્ટ વિભાગ હેઠળ લોન કરારમાં વિગતવાર પૂરી પાડવામાં આવી છે.

સીએફઆઇએલ લોન કરાર હેઠળ ચુકવવાની બાકી લોનની સંપૂર્ણ પુનઃચુકવણી કરવા પર અને અન્ય તમામ ફરજો પૂરી કરવા પર ઋણ લેનારાઓને તમામ જામીનગીરીઓ મુક્ત કરશે ,જો કે . સીએફઆઇએલ આવા ઋણ લેનારાઓ દ્વારા સીએફઆઇએલ પાસેથી પ્રાપ્ત અન્ય લોન/ ક્રેડિટ સુવિધાઓ અંગે ઋણ લેનારાઓ સામે અમને હોઇ શકે એવા અન્ય કોઇ દાવા માટે અન્ય કાયદેસરના અધિકાર અથવા લિએનને આધિન આવી જામીનગીરીઓ જાળવી રાખવાનો અધિકાર ધરાવશે.
*જો સેટ ઓફનો આવો અધિકાર સીએફઆઇએલ દ્વારા ઉપયોગમાં લેવામાં આવે છે તોઋણ , લેનારાઓને શેષ દાવાઓ અને એવા દસ્તાવેજો હેઠળ અમે સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી જામીનગીરીઓ જાળવવા માટે હકદાર છીએતેમના અંગેની સંપૂર્ણ વિગતો વિશ ,ે પૂર્વ લેખિત નોટિસ આપવામાં આવશે.

સ્ટ્રેટેજિક ઇક્વિટી સોલ્યુશન્સ (એસઇએસ) – માર્જિન લોન્સ – એસઇએસના કિસ્સામાં – માર્જિન લોન્સ, લોન્સ સંમત્ત થયેલા વ્યાજદરે ઓફર કરવામાં આવે છે. વ્યાજદર ગ્રાહક સાથે પરસ્પરની સંમત્તિને આધારે નિર્ધારિત કરવામાં આવે છે.

5 સામાન્ય શરતો

સીએફઆઇએલ અંતિમ વપરાશની દેખરેખ અને લોન મંજૂરી દસ્તાવેજોના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડેલા ઉદ્દેશો સિવાય ઋણ લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરશે નહીં (ઋણ લેનાર દ્વારા નવી માહિતી, જેને ઋણ લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, તે સીએફઆઇએલના ધ્યાનમાં ન આવે ત્યાં સુધી)

ખાતાનાં ટ્રાન્સફર (લોનનું એસાઇન્મેન્ટ) માટે ઋણ લેનાર પાસેથી લેખિત વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના કિસ્સામાં સંમત્તિ અથવા વાંધો 21 દિવસની અંદર યોગ્ય રીતે જણાવવામાં આવશે. કંપનીની પદ્ધતિ અનુસાર ગ્રાહક લોન માટે, કોઇ પણ બાબતમાં ઋણ લેનાર પાસેથી એનઓસી આધારિત કોઇ વિનંતીના કિસ્સામાં વાણિજ્ય લોન માટે ગ્રાહકને આપેલ ખાતું બંધ કરવાનો ઇન્કાર કરવાની કોઇ ઘટના નથી, તેને જારી કરવામાં આવે છે અથવા વાંધાનું કારણ ઋણ લેનારને જણાવવામાં આવે છે. કોર્પોરેટ લોન્સ, મિડ સેગમેન્ટ લોન અને સ્ટ્રેટેજિક ઇક્વિટી સોલ્યુશન્સ (એસઇએસ) – માર્જિન લોન્સ માટે એવા કોઇ કિસ્સાઓ નથી, જેમાં લોન ટ્રાન્સફર કરવામાં આવે છે.

લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, ખાસ કરીને જેમાં ત્રાહિત પક્ષના વસૂલાત કરતા એજન્ટ્સ સામેલ હોય છે. સીએફઆઇએલ ઋણની વસૂલાત અને આ સંબંધિત નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓ માટે ઘડેલી આચાર સંહિતા અનુસાર પગલાં અનુસરે છે.

સ્ટાફને યોગ્ય રીતે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે પર્યાપ્ત તાલિમ આપવામાં આવે છે.

ફોરક્લોઝર શુલ્ક/ પૂર્વ-ચુકવણીના દંડ વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને મંજૂર કરેલી ફ્લોટિંગ વ્યાજની લોન માટે વસૂલવામાં આવતા નથી. જ્યાં સુધી ઋણ લેનાર સાથે વિશિષ્ટ રીતે સંમત્તિ ન હોય અને મંજૂરી પત્ર/ સુવિધા કરારના ભાગ રૂપે દસ્તાવેજ કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી, ફોરક્લોઝર શુલ્ક/ પૂર્વ-ચુકવણી દંડો કોર્પોરેટ ઋણ લેનારાઓ માટે વ્યાજ રિસેટ તારીખના રોજ પૂર્વચુકવેલી ફ્લોટિંગ દરની લોન્સ માટે વસૂલવામાં આવતા નથી.

6 બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

સીએફઆઇએલનાં બોર્ડે આ સંબંધમાં ઊભા થતા વિવાદોનો ઉકેલ લાવવા માટે સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલી ઘડી છે. મજબૂત ફરિયાદ સંચાલન પ્રક્રિયા સુનિશ્ચિત કરવા માટે વિભિન્ન એસ્કેલેશન સ્તરો સ્થાપવામાં આવ્યા છે, જેથી ઋણ લેનાર પૂરા પાડેલા ઉકેલ સાથે અસંતુષ્ટ હોય એવા કિસ્સામાં ફરિયાદોનો નિકાલ ઓછામાં ઓછું આગામી ઉચ્ચ સ્તર પર કરવામાં આવે.

7 ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલી

સીએફઆઇએલ ખાતે, અમે અમારો ઉદ્દેશ અમારા ગ્રાહકોને શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા પૂરી પાડવાનો છે અને એક મજબૂત અને કાર્યક્ષમ ગ્રાહક સેવા મંચ સ્થાપવા માટે અમે માળખાકીય સુવિધા, લોકો, પ્રક્રિયાઓ અને તાલિમમાં સતત રોકાણ કર્યું છે, ફરિયાદના ઉકેલ માટે પ્રમાણભૂત એસએલએ કાર્યના 15 દિવસ છે.

અમારા સંપર્ક શૃંખલાઓની વિગતો, એસ્કેલેશન શૃંખલાઓ અને આરબીઆઇ દ્વારા નિયુક્ત લોકપાલની વિગતો નીચે પૂરી પાડવામાં આવી છે.

નોંધ: એબીએફ અને કન્ઝ્યુમર પોર્ટફોલિયો 2023 કન્ઝ્યુમર સેલના ભાગ રૂપે ડાઇવેસ્ટ કરવામાં આવ્યા છે, જ્યારે સેવાની ફરજોના ભાગ રૂપે વિગતો નીચે ઉલ્લેખવામાં આવી છે

<u>**સંપર્ક શૃંખલાઓ**</u>

ગ્રાહક વિભિન્ન પ્રોડક્ટ્સ માટે અમારો સંપર્ક કરી શકે તે માટે નીચે જણાવેલી શૃંખલાઓ ઉપલબ્ધ છે:

<u>**એસેટ બેક્ડ ફાયનાન્સ – વાણિજ્ય વાહનો અને બાંધકામ ઉપકરણ**</u>

હેલ્પલાઇન: ગ્રાહકો અમારા કેન્દ્રીય હેલ્પલાઇન ટોલ ફ્રી નંબર 1800-26-70-124 પર અમને કોલ કરી શકે છે.
સમય: સોમવાર – શુક્રવાર (સવારે 10.00થી સાંજે 06.00)

ઇ-મેઇલ: wecare.cfil.india@citi.com પર ઇ-મેઇલ મોકલો
મેઇલ: અમને અહીં લખો: ગ્રાહક સેવા, સિટિકોર્પ ફાયનાન્સ (ઈન્ડિયા) લિમિટેડ. ફર્સ્ટ ઇન્ટરનેશનલ ફાયનાન્સિયલ સેન્ટર, પ્લોટ નં. સી-54 અને સી-55, જી-બ્લોક, બાંદ્રા કુર્લા કોમ્પલેક્ષ, બાંદ્રા ઇસ્ટ, મુંબઈ – 400 051.

વેબસાઇટ: www.citicorpfinance.co.in

કન્ઝ્યુમર લોન્સ ચક્રી અને -દ્વી ,કન્ઝ્યુમર ડ્યુરેબલ્સ ,પર્સનલ લોન્સ ,હોમ લોન ,હોમ ઇક્વિટી) (ઓટો લોન

હેલ્પલાઇન: ગ્રાહકો અમને અમારી સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ હેલ્પલાઇન પર ટોલ ફ્રી નંબર 1800-11-99-49 પર (ટોલ ફ્રી-એમટીએનલ, બીએસએનએલ, એરટેલ, રિલાયન્સ, ટાટા, આઇડિયા, વોડાફોન અને એરસેલ વપરાશકારો) અથવા 39001111 પર કોલ કરી શકે છે. સમય: સોમવાર – શુક્રવાર (સવારે 9.00થી સાંજે 6.00)

ઇ-મેઇલ: wecare@citi.com પર ઇ-મેઇલ મોકલો
પત્ર: અમને અહીં લખો: ગ્રાહક સેવા, સિટિકોર્પ ફાયનાન્સ (ઈન્ડિયા) લિમિટેડ. ફર્સ્ટ ઇન્ટરનેશનલ ફાયનાન્સિયલ સેન્ટર, પ્લોટ નંબર સી-54 અને સી-55, જી-બ્લોક, બાંદ્રા કુર્લા કોમ્પલેક્ષ, બાંદ્રા ઇસ્ટ, મુંબઈ – 400 051.

વેબસાઇટ: www.citicorpfinance.co.in

<u>**કોર્પોરેટ લોન્સ, મિડ-કોર્પોરેટ લોન્સ, સ્ટ્રેટેજિક ઇક્વિટી સોલ્યુશન્સ (એસઇએસ) – માર્જિન લોન્સ, વાણિજ્ય રિઅલ એસ્ટેટ લોન્સ**</u>

કૃપા કરીને ગ્રાહકો આવશ્યક લાગે ત્યારે તેમના સંબંધિત રિલેશનશીપ મેનેજર્સ સાથે સંપર્કમાં રહી શકે છે.

ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલી / એસ્કેલેશન શૃંખલાઓ

જો ઋણ લેનારાઓ ઉપર ઉલ્લેખ કરેલી શૃંખલાઓ પાસેથી પ્રાપ્ત પ્રતિસાદ સાથે સંતુષ્ટ ન હોય તો તેઓ/તેણી નીચે આપેલી એસ્કેલેશન શૃંખલાઓ પર અમારો સંપર્ક કરી શકે છે અથવા લખી શકે છે. આ અધિકારીઓ સોમવારથી શુક્રવારના રોજ સવારે 10.00થી સાંજના 6.00 દરમિયાન તેમની ઓફિસોમાં પહોંચી શકે છે.

ગ્રાહક ફરિયાદનાં એસ્કેલેશન માટેની વિગતો નીચે પ્રમાણે છેઃ

<u>સ્તર એક</u>

જો ઋણ લેનાર સીએફઆઇએલમાં તેમના/તેણીના સંપર્ક પાસેથી પ્રાપ્ત પ્રતિસાદ સાથે સંતુષ્ટ ન હોય તો તેઓ અથવા તેણી પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર સમક્ષ આ ફરિયાદ ઉઠાવી શકે છેજેમનું , .સરનામું અને સંપર્કની વિગતો નીચે પૂરી પાડવામાં આવી છે

શ્રી અર્જુન સ્વરૂપ
સિટિકોર્પ ફાયનાન્સ (ઈન્ડિયા) લિમિટેડ.
ફર્સ્ટ ઇન્ટરનેશનલ ફાયનાન્સિયલ સેન્ટર,
પ્લોટ નંબર સી-54 અને સી-55,
જી-બ્લોક, બાંદ્રા કુર્લા કોમ્પલેક્ષ,
બાંદ્રા ઇસ્ટ, મુંબઈ – 400 051.
ફોનઃ+91-22-6175-6848
Cfil.principal.nodal.officer@citi.com

<u>સ્તર બે</u>

જો ઋણ લેનાર પ્રથમ સ્તરે પ્રતિસાદ સાથે સંતુષ્ટ ન હોય તો તેઓ અથવા તેણી મેનેજિંગ ડિરેક્ટર સમક્ષ ફરિયાદ ઉઠાવી શકે છે, જેમના સંપર્કની વિગતો નીચે પૂરી પાડવામાં આવી છે.
ઇમેઇલઃ managingdirector.CFI@citi.com

સીએફઆઇએલ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી એક મહિનાની અંદર દરેક ફરિયાદનો પ્રતિસાદ આપવાનો પ્રયત્ન કરશે.

ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયુક્ત લોકપાલ / એનબીએફસીઓને એસ્કેલેશન

જો ફરિયાદનો ઉકેલ એક મહિનાની અવધિની અંદર ન આવે તો અથવા જો ફરિયાદી આપેલા પ્રતિસાદ સાથે અસંતુષ્ટ હોય તો, તેઓ/તેણી સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 હેઠળ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયુક્ત લોકપાલને લખી શકે છે. લોકપાલ યોજનાની વિગતો શાખાનાં નોટિસ બોર્ડ્સ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવે છે. અમારો સ્ટાફ આ સંબંધમાં પ્રક્રિયા સમજાવશે.

આ ઉપરાંત, વિગતવાર લોકપાલ યોજના અમારી વેબસાઇટ ઉપલબ્ધ છે:
https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/pdf/Ombudaman/Ombudaman-Scheme.pdf
https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/pdf/Ombudaman/Appendix-A-English.pdf

પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની સંપર્ક વિગતો (પીએનઓ), ઓમ્બડ્સમેન્સ સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી) અને ફરિયાદ ફોર્મ:
https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/Annex-I and II.pdf

જો ગ્રાહક લોકપાલના નિર્ણય સાથે સંતુષ્ટ ન હોય તો એપેલેટ ઓથોરિટી: આરબીઆઇના ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગના એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર-ઇન-ચાર્જ છે.

યોજનાની વધુ વિગતો માટે www.rbi.org.in જુઓ

8 ભાષા અને યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતાનો સંચાર કરવાનો પ્રકાર

યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા સીએફઆઇએલ સ્થળો ખાતે અને સીએફઆઇએલની વેબસાઇટ www.citicorpfinance.co.in પર સ્થાનિક ભાષામાં મૂકવામાં આવી છે

9 નિયમન અને એનબીએફસી દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વધુ પડતા વ્યાજની ફરિયાદો

કોર્પોરેટ લોન્સ, મિડ-કોર્પોરેટ લોન્સ અને સીઆરઇ લોન્સ

વ્યાજ કરારમાં ઉલ્લેખિત ક્લોઝિસને અનુરૂપ ઋણ લેનાર દ્વારા ચુકવાવ પાત્ર હોય છે. આ ઉપરાંત, વ્યાજનો દર સામાન્યપણે સીએફઆઇએલને ઋણ લેનાર દ્વારા મોકલવામાં આવેલા ડ્રોડાઉન વિનંતી પત્રમાં ઉલ્લેખવામાં આવે છે. ફ્લોટિંગ દરની લોનના કિસ્સામાં બેન્ચમાર્કનો ઉપયોગ વ્યાજને રિસેટ કરવા માટે કરવામાં આવે છે અને વ્યાજ રિસેટની સામયિકતા સુવિધા કરારના ભાગ તરીકે ઋણ લેનારને પણ જાહેર કરવામાં આવે છે.

દંડાત્મક શુલ્ક પુનઃચુકવણીઓની વિતી ગયેલી મુદ્દત / વિલંબ / ડિફોલ્ટ માટે, લોનની પૂર્વચુકવણી, મંજૂર કરેલા નિયમો અને શરતોમાં ડિફોલ્ટ માટે લાદવામાં આવે છે.આ નીતિમાં દસ્તાવેજીકૃત્ત કર્યા પ્રમાણે દંડાત્મક શુલ્ક માટેની માત્રા અને કારણ સીએફઆઇએલની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવા ઉપરાંત લોન કરાર અથવા મંજૂરી પત્રમાં ગ્રાહકોને સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. સીએફઆઇએલની નીતિમાં કોઇ ફેરફાર (નિયમનમાં અથવા અન્યથા ફેરફાર થવાને પગલે) અંગેની જાણ ઋણ લેનારને કરવામાં આવશે અને તે સીએફઆઇએલ દ્વારા આવી સુધારેલી નીતિ જારી કર્યાની તારીખથી લાગુ થવા પાત્ર હશે.

દંડાત્મક શુલ્કનું કોઇ મૂડીકરણ થશે નહીં, એટલે કે આવા શુલ્ક પર વધારાના વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવતી નથી. આ ઉપરાંત, વ્યાજ અને મુખ્ય રકમની સાથે દંડાત્મક શુલ્ક એસએમએ રિપોર્ટિંગ માટે સામેલ કરવામાં આવશે. આ ઉપરાંત દંડાત્મક શુલ્ક લાદવાની કોઇ ઘટના અને તેના માટેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

જ્યારે પણ લોનના ભૌતિક નિયમો અને શરતોના બિન અનુસરણ બદલ માટે રીમાઇન્ડર્સ મોકલવામાં આવે છે ત્યારે ઋણ લેનારાઓને, લાગુ પડતા દંડાત્મક શુલ્કની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડ વસૂલવાના કોઈપણ કિસ્સામાં શુલ્ક અને તે માટેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

દંડાત્મક શુલ્કની ગણતરી નીચે પ્રમાણે હશેઃ

(1) પૂર્વચુકવણીને પગલે દંડાત્મક શુલ્ક પરસ્પર સંમત્ત થયેલ લોક ઇન અવધિ (જો કોઇ હોય તો)ની અંદર કરેલી પૂર્વચુકવણીને આધિન હોઇ શકે છે અને જેને ઋણ લેનારને જાહેર કરવામાં આવશે તેમ જ સુવિધા કરારના ભાગ તરીકે દસ્તાવેજીકૃત્ત કરવામાં આવશે

(2) લોનની પૂર્વચુકવણીના કિસ્સામાં પૂર્વચુકવેલી રકમ પર વર્ષદીઠ 2% સુધી (પૂર્વચુકવણીની તારીખથી પાકતી મુદ્દતની તારીખ અથવા આગામી રિસેટ તારીખ, બંનેમાંથી જે વહેલું હોય તે વચ્ચેના તફાવત તરીકે ગણવામાં આવેલી અવધિ માટે). જો કે, ફ્લોટિંગ રેટ વ્યાજ ધરાવતી સુવિધાઓના સંબંધમાં, જો આવી સુવિધાની પૂર્વચુકવણી વ્યાજ રિસેટ તારીખના રોજ કરવામાં આવી હોય તો કોઇ આવા શુલ્ક ચુકવવા પાત્ર નહીં હોય (સુવિધા કરાર હેઠળ ઋણ લેનાર સાથે સંમત્ત થયેલ લાગુ થવા પાત્ર લોક-ઇનને આધિન).

(3) પુનઃચુકવણીમાં વિતી ગયેલી મુદ્દત / ડિફોલ્ટ/ વિલંબના સમયે લોનની ચુકવવાની બાકી રહેલી રકમ પર વર્ષદીઠ 2% સુધીનું. (એવી અવધિ માટે, જે દરમિયાન લોન ડિફોલ્ટ રહે છે.)

ઉપરના શુલ્ક ઉપરાંત, ઋણ લેનાર એવા તમામ ખર્ચ, શુલ્ક અને ખર્ચ માટે પણ જવાબદાર હશે, જે સીએફઆઇએલને ચુકવવા પડી શકે છે અથવા ડિફોલ્ટને પરિણામે કોઇ પણ રીતે થયા હોઇ શકે છે.

દંડાત્મક શુલ્ક પુનઃચુકવણીઓની વિતી ગયેલી મુદ્દત / વિલંબ / ડિફોલ્ટને લીધે લાદવામાં આવે છે અને પૂર્વચુકવણી દંડની છૂટનો નિર્ણય સંપૂર્ણપણે અમારા ગ્રાહક સાથે અમારા સંબંધને આધારે હોય છે.

અન્ય બાબતોમાં નીચેના પરિબળો પર વિચાર કરવામાં આવશેઃ

1.ઋણ લેનારની સંચાલકીય મુશ્કેલીઓ

2.ઋણ લેનાર સાથેના જૂના સંબંધને આધારે

3.સંબંધ આધારે ગ્રાહકને અગ્રીમતા

4.સંબંધને આધારે ગ્રાહક પર અન્ય પ્રતિ વેચાણ તકો.

દંડાત્મક શુલ્કની કોઇ છૂટ અથવા ઉપરના દરો/ શુલ્કમાં કોઇ ફેરફારોની પ્રોડક્ટ/બિઝનેસ લીડ દ્વારા ભલામણ કરવામાં આવશે અને ક્રેડિટ સમિતિના કોઇ પણ 2 સભ્યો દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવશે. આ દંડાત્મક શુલ્કના તમામ પ્રકારો પર લાગુ થાય છે.

આ જોગવાઇમાં આવશ્યકતાઓ નવી તમામ લોન સુવિધા/ કરાર માટે લાગુ થવા પાત્ર હોય છે, જે 1 એપ્રિલ, 2024થી અમલી / રિન્યુ થાય છે. પ્રવર્તમાન લોનના કિસ્સામાં નવા દંડાત્મક શુલ્કમાં ફેરફારની પ્રણાલીમાં સ્વિચઓવરને 1 એપ્રિલ, 2024ના રોજ અથવા ત્યાર પછી આવતી પરંતુ તે 30 જૂન, 2024 પછી ન હોય એવી આગામી સમીક્ષા / રિન્યુઅલ પર સુનિશ્ચિત કરવાની આવશ્યકતા રહેશે.

<u>સ્ટ્રેટેજિક ઇક્વિટી સોલ્યુશન્સ (એસઇએસ) – માર્જિન લોન્સ</u>

વ્યાજ કરારમાં ઉલ્લેખિત ક્લૉઝિસને અનુરૂપ ઋણ લેનાર દ્વારા ચુકવાવ પાત્ર હોય છે. આ ઉપરાંત, વ્યાજનો દર સામાન્યપણે સીએફઆઇએલને ઋણ લેનાર દ્વારા મોકલવામાં આવેલા ડ્રોડાઉન વિનંતી પત્રમાં ઉલ્લેખવામાં આવે છે.

કોઇ પણ નહીં ચુકવેલી રકમના કિસ્સામાં દંડાત્મક શુલ્ક લાદવામાં આવી શકે છે, જે લોન માટે બાધ્ય વ્યક્તિ દ્વારા ચુકવવાની નિયત અને ચુકવવા પાત્ર કોઇ પણ રકમ હોઇ શકે છે, પરંતુ તે લોનના કાનૂની કરારો હેઠળ ચુકવ્યા વિનાની હોય છે. આ નીતિમાં દસ્તાવેજીકૃત્ત કર્યા પ્રમાણે દંડાત્મક શુલ્ક માટેની માત્રા અને કારણ સીએફઆઇએલની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવા ઉપરાંત લોન કરારમાં ગ્રાહકોને સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. સીએફઆઇએલની નીતિમાં કોઇ ફેરફાર (નિયમનમાં અથવા અન્યથા ફેરફાર થવાને પગલે) અંગેની જાણ ઋણ લેનારને કરવામાં આવશે અને તે સીએફઆઇએલ દ્વારા આવી સુધારેલી નીતિ જારી કર્યાની તારીખથી, અથવા ઋણ લેનારને સીએફઆઇએલના સંચારમાં સ્પષ્ટ કરેલી તારીખથી (લાગુ હોય તે પ્રમાણે) લાગુ થવા પાત્ર હશે.

જ્યારે પણ લોનના વાસ્તવિક નિયમો અને શરતોનાં બિનઅનુસરણ માટે રિમાઇન્ડર્સ ઋણ લેનારને મોકલવામાં આવે છે ત્યારે લાગુ થવા પાત્ર દંડાત્મક શુલ્કની પણ જાણ કરવામાં આવશે. આ ઉપરાંત, દંડાત્મક વ્યાજ લાદવાની કોઇ ઘટના અને આવા શુલ્ક માટેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

દંડાત્મક શુલ્કની ગણતરી નીચે પ્રમાણે કરવામાં આવશે:

- કોઇ પણ રકમ પર વર્ષદીઠ 2 % સુધીનું (પછી ભલે તે વ્યાજ, ફી, ખર્ચ અથવા અન્યથાના સંબંધમાં હોય), જે ઋણ લેનાર જ્યારે ચુકવવાના નિયત હોય ત્યારે ચુકવવા માટે નિષ્ફળ જાય છે ત્યારે ધિરાણકર્તાના વિવેક પર હોઇ શકે છે. સ્પષ્ટ કરવા માટે – દંડાત્મક શુલ્ક નિયત હોય અને ઋણ લેનાર દ્વારા ચુકવવામાં ન આવી હોય માત્ર એવી રકમ પર લાદવામાં આવી શકે છે, પરંતુ સંબંધિત લોનની સમગ્ર ચુકવવાની બાકી રકમ પર લાદવામાં આવશે નહીં (જ્યાં સુધી સમગ્ર ચુકવવાની બાકી રકમ નિયત હોય અને ચુકવવા પાત્ર હોય ત્યાં સુધી). ઉદાહરણ તરીકે જો માત્ર વ્યાજની રકમ નિયત હોય અને ચુકવવાની બાકી હોય તો દંડાત્મક શુલ્ક માત્ર વ્યાજની રકમના સંબંધમાં લાદવામાં આવી શકે છે, પરંતુ સમગ્ર લોનની રકમ પર નહીં. દંડાત્મક શુલ્કનું કોઇ મૂડીકરણ થશે નહીં, એટલે કે આવા શુલ્ક પર વધારાના વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવતી નથી.

ઉપરના શુલ્ક ઉપરાંત, ઋણ લેનાર એવા તમામ ખર્ચ, શુલ્ક અને ખર્ચ માટે પણ જવાબદાર હશે, જે સીએફઆઇએલ ચુકવી શકે છે અથવા ડિફોલ્ટને પગલે કોઇ પણ રીતે થયા હોઇ શકે છે.

દંડાત્મક શુલ્કને માફ કરવાનો કોઇ નિર્ણય કેસ-દર-કેસ આધારે ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે.

અન્ય બાબતોમાં નીચેના પરિબળો પર વિચાર કરવામાં આવશે:

1. ઋણ લેનારની સંચાલકીય મુશ્કેલીઓ
2. ઋણ લેનાર સાથેનો સંબંધ અને સંબંધમાંથી ઊભી થતી સંભવિત કારોબારની તકો
3. ચુકવ્યા વિનાની રકમની વાસ્તવિકતા

દંડાત્મક શુલ્કની કોઇ છૂટ અથવા ઉપરના દરો/ શુલ્કમાં કોઇ ફેરફારોની પ્રોડક્ટ/બિઝનેસ લીડ દ્વારા ભલામણ કરવામાં આવશે અને ક્રેડિટ સમિતિના કોઇ પણ 2 સભ્યો દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવશે. આ દંડાત્મક શુલ્કના તમામ પ્રકારો પર લાગુ થાય છે.

આ ઉપરાંત, વ્યાજ અને મુખ્ય રકમની સાથે દંડાત્મક શુલ્ક એસએમએ રિપોર્ટિંગ માટે સામેલ કરવામાં આવશે.

આ નીતિની આવશ્યકતા તમામ નવી લોન સુવિધા / કરાર માટે લાગુ થવા પાત્ર છે, જે 1 એપ્રિલ, 2024થી અમલી / રિન્યુ કરવામાં આવેલી છે. પ્રવર્તમાન લોનના કિસ્સામાં નવા દંડાત્મક શુલ્કમાં ફેરફારની પ્રણાલીમાં સ્વિચઓવરને 1 એપ્રિલ, 2024ના રોજ અથવા ત્યાર પછી આવતી પરંતુ તે 30 જૂન, 2024 પછી ન હોય એવી આગામી સમીક્ષા / રિન્યુઅલ પર સુનિશ્ચિત કરવાની આવશ્યકતા રહેશે.