

उचित व्यवहार संहिता  
सिटीकॉर्प फायनेंस इंडिया लिमिटेड

स्वामी : सभी व्यवसाय  
एसपीओसी : शासन

संपर्क चैनल:  
सभी व्यवसाय प्रमुख  
[dl.citi.in.cfil.business.leads@citi.com](mailto:dl.citi.in.cfil.business.leads@citi.com)

निर्गमन तिथि :  
22 सितंबर 2017

संशोधित :  
मार्च 2024

बोर्ड द्वारा अंतिम बार अनुमोदित :  
मार्च 2024 (7.0)  
मार्च 2023 (6.0)  
फरवरी 2022 (5.0)  
फरवरी 2021 (4.0)  
नवंबर 2020 (3.0)  
नवंबर 2019 (2.0)  
सितम्बर 2017 (1.0)

संस्करण : 7.0 6

## विषयसूची

त्रुटि.बुकमार्क परिभाषित नहीं है !

|   |                                                                |    |
|---|----------------------------------------------------------------|----|
| 1 | सिंहावलोकन                                                     | 1  |
| 2 | ऋण हेतु आवेदन पत्र/अनुरोध पत्र एवं उनका प्रसंस्करण             | 2  |
| 3 | ऋण का मूल्यांकन एवं नियम व शर्तें                              | 3  |
| 4 | ऋणों का संवितरण, नियम व शर्तों में परिवर्तन                    | 4  |
| 5 | सामान्य शर्तें                                                 | 5  |
| 6 | निदेशक मंडल की जिम्मेदारी                                      | 6  |
| 7 | शिकायत निवारण क्रियातंत्र                                      | 7  |
| 8 | उचित व्यवहार संहिता को संप्रेषित करने की भाषा व विधा           | 10 |
| 9 | एनबीएफसी द्वारा प्रभारित अत्यधिक ब्याज का विनियमन एवं शिकायतें | 11 |

## 1 सिंहावलोकन

---

सिटीकॉर्प फायनेंस (इंडिया) लिमिटेड (इसके बाद “सीएफआईएल”) ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) द्वारा पालन की जाने वाली उचित प्रथाओं के संबंध में आरबीआई द्वारा 1 जुलाई 2015 को जारी किए गए आरबीआई निर्देशों देखें इसका संचार

[https://www.rbi.org.in/Scripts/BS\\_ViewMasCirculardetails.aspx?id=9823](https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=9823) के अनुसार औपचारिक रूप से अपने सभी ग्राहक व्यवहारों के लिए इन दिशानिर्देशों को अपनाया है.

सीएफआईएल एक पंजीकृत एनडी-एसआई एनबीएफसी है जो मुख्य रूप से ऋण देने के व्यवसाय में संलग्न है. सीएफआईएल द्वारा समर्थित क्षेत्रों में मुख्य रूप से कॉर्पोरेट ऋण, मिड-कॉर्पोरेट ऋण, स्ट्रेटजिक इक्विटी सॉल्यूएशंस (एसईएस) - मार्जिन ऋण, वाणिज्यिक अचल संपत्ति ऋणों के साथ-साथ ही अपेक्षाकृत लघु ट्रेडिंग बुक शामिल हैं.

जहाँ सीएफआईएल की प्रक्रियाओं और परिचालन संबंधी प्रक्रियाओं में सभी ग्राहक व्यवहारों में निष्पक्षता और न्याय को विधिवत शामिल किया जाता है, वहीं इस संहिता को उपरोक्त संदर्भित दिशानिर्देशों/अधिसूचना के अंतर्गत औपचारिक रूप से दस्तावेज़ का रूप दिया जा रहा है.

## 2 ऋण हेतु आवेदन पत्र/अनुरोध पत्र एवं उनका प्रसंस्करण

---

### कॉर्पोरेट ऋण

ऋण के नियमों व शर्तों पर ऋणग्राही और सीएफआईएल के बीच पारस्परिक रूप से सहमति होती है और इस प्रस्ताव की स्वीकृति को संप्रेषित किया जाता है देखें ग्राहक से अनुरोध पत्र जिसमें ऋण पर लागू ब्याज दर, ऋण की राशि और ऋण की अवधि, ऋण की फ्लोटिंग दर के मामले में, पुनः समायोजन (Reset) आवृत्ति शामिल होती है।

### मिड कॉर्पोरेट ऋण

ऋण की शर्तों पर ग्राहक और सीएफआईएल द्वारा पारस्परिक रूप से सहमति व्यक्त की जाती है। ग्राहक द्वारा सीएफआईएल को अनुरोध पत्र दिया जाता है। अनुरोध पत्र में ऋण की राशि, अवधि, परिपक्वता तिथि, ब्याज दर, नियमों व शर्तों आदि का विवरण होता है।

### स्ट्रेटजिक इक्विटी सॉल्यूशंस मार्जिन - (एसईएस) ऋण

ग्राहक के साथ विधिवत हस्ताक्षरित अनुबंध में शामिल शर्तों का पूर्ण प्रकटीकरण।

### वाणिज्यिक अचल संपत्ति (सीआरई) ऋण

सीआरई ऋण अधिकतर कॉर्पोरेट ऋणग्राहियों को प्रदान किया जाता है। ऋण के नियमों व शर्तों पर ऋणग्राही और सीएफआईएल के बीच पारस्परिक रूप से सहमति होती है। प्रस्ताव टर्म शीट का आदान-प्रदान कर और ऋणग्राही से पावती प्राप्त कर संप्रेषित किया जाता है। टर्म शीट में ऋण पर लागू ब्याज दर, ऋण की राशि और ऋण की अवधि, फ्लोटिंग दर वाले ऋणों के मामले में, प्रयुक्त बेंचमार्क के साथ-साथ पुनः समायोजन (Reset) आवृत्ति और ऐसे ऋणों के लिए लागू अन्य सांकेतिक नियमों व शर्तों के साथ सीएफआईएल का प्रस्ताव दर्शाया जाता है।

### 3 ऋण का मूल्यांकन एवं नियम व शर्तें

---

ऋण आवेदनों/अनुरोध पत्र का सीएफआईएल की साख मूल्यांकन (जोखिम आधारित) प्रक्रिया और लागू शेड्यूल के अनुसार आंकलन किया जाता है।

ऋण स्वीकृत होने पर, नियमों व शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि, लागू ब्याज की वार्षिकीकृत दर दर्शाने वाला व्यापक अनुबंध/ स्वीकृति पत्र निष्पादित किया जाता है और इसकी एक प्रति बाद में ऋणग्राही को भेज दी जाती है।

सीएफआईएल द्वारा ऋण अनुबंध के सभी मुख्य नियमों व शर्तों को स्पष्ट किया जाता है यानी ऋण की राशि, ब्याज की दर, किस्त की संरचना/ऋणमुक्ति (Amortisation), अवधि और ऋण की स्वीकृति के बाद और ऋण अनुबंध निष्पादित करने पर ऋणग्राही की बाकीदारी की स्थिति में सीएफआईएल के अधिकारों पर अन्य प्रासंगिक शर्तें।

विलंब से पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक शुल्क लगाया जाता है जैसा कि ऋण/सुविधा अनुबंध में उल्लेख किया गया होता है।

#### 4 ऋणों का संवितरण, नियम व शर्तों में परिवर्तन

---

ऋण के संवितरण के बाद, सभी ऋणग्राहियों को एक पुनर्भुगतान शेड्यूल भेजा जाता है जिसमें ऋण, ब्याज दर, अवधि, किस्त संरचना, ब्याज - मूलधन विवरण और अन्य लागू शुल्कों का विवरण होता है.

ऋण की बुकिंग/प्राधिकरण से पहले/बाद में, जैसा भी मामला हो, ऋणग्राही को ऋण अनुबंध की एक प्रति भेजी जाती है.

ऋण अनुबंध में विशिष्ट अनुभाग के अंतर्गत विस्तार से ब्राकीदारी की घटनाओं को प्रदान किया जाता है जिनके अंतर्गत ऋण वापस माँगा जा सकता है या भुगतान त्वदरित किया जा सकता है.

सीएफआईएल द्वारा बकाया ऋण का पूर्ण पुनर्भुगतान प्राप्त करने और ऋण अनुबंध के अंतर्गत अन्य सभी दायित्वों को पूरा करने पर ऋणग्राहियों की सभी प्रतिभूतियाँ उन्मुक्त की जाएँगी. हालाँकि, सीएफआईएल को किसी भी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन ऐसी प्रतिभूतियाँ बनाए रखने का अधिकार होगा, जो सीएफआईएल से ऐसे ऋणग्राहियों द्वारा लिए गए अन्य ऋणों/क्रेडिट सुविधाओं के संबंध में ऋणग्राहियों के विरुद्ध हमारा हो सकता है.

'यदि सीएफआईएल द्वारा अलगाने (set off) के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो ऋणग्राहियों को शेष बचे दावों के बारे में पूर्ण विवरण और दस्तावेजों के साथ इस संबंध में पूर्व लिखित सूचना दी जाएगी जिनके अंतर्गत हम प्रासंगिक दावे का निपटान/भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियाँ बनाए रखने के अधिकारी हैं.

**स्ट्रेटजिक इक्विटी सॉल्यूशंस (एसईएस) - मार्जिन ऋण - एसईएस - मार्जिन ऋण** के मामले में, सहमत ब्याज दर पर ऋण प्रदान किए जाते हैं. ब्याज दर ग्राहक के साथ पारस्परिक सहमति के आधार पर तय की जाती है.

## 5 सामान्य शर्तें

---

सीएफआईएल अंतिम उपयोग की निगरानी और ऋण स्वीकृति दस्तावेजों के नियमों व शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर, ऋणग्राही के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करता है (जब तक कि ऋणग्राही द्वारा पहले नहीं दी गई नई जानकारी सीएफआईएल के संज्ञान में नहीं आती है)।

खाता हस्तांतरण (ऋण के समनुदेशन) के लिए ऋणग्राही से लिखित अनुरोध प्राप्त होने पर, 21 दिनों के भीतर सहमति या आपत्ति विधिवत संप्रेषित की जाती है। कंपनी की परिपाटी के अनुसार उपभोक्ता ऋणों के लिए, ग्राहक को कभी भी खाता बंद करने से इनकार नहीं किया जाता है, वाणिज्यिक ऋण के लिए किसी भी मामले में ऋणग्राही से किसी भी अनुरोध आधारित एनओसी के मामले में उसे जारी किया जाता है या ऋणग्राही को आपत्ति का कारण बताया जाता है। कॉर्पोरेट ऋण, मिड सेगमेंट ऋण और स्ट्रे टजिक इक्विटी सॉल्यूमशंस (एसईएस) - मार्जिन ऋण के लिए ऐसा कोई मामला नहीं है जिसमें ऋण हस्तांतरित किया जाता हो।

ऋणों की वसूली के मामले में, विशेषकर जिनमें तृतीय पक्ष के वसूली एजेंटों की सेवाएँ ली जाती हैं, सीएफआईएल द्वारा ऋण वसूली के लिए निर्धारित आचार संहिता और इस संबंध में विनियामकीय दिशानिर्देशों के अनुसार उपायों का पालन किया जाता है।

ग्राहकों के साथ उचित ढंग से व्यवहार करने के लिए कर्मचारियों को यथोचित रूप से प्रशिक्षित किया जाता है।

व्यक्तिगत ऋणग्राहियों पर स्वीकृत फ्लोटिंग दर वाले ऋणों के लिए पूर्व समापन शुल्क/पूर्व भुगतान अर्थदंड नहीं लगाया जाता है। कॉर्पोरेट ऋणग्राहियों के लिए ब्याज पुनः समायोजन (Reset) तिथि पर पहले भुगतान कर दिए गए फ्लोटिंग दल वाले ऋणों के लिए पूर्व समापन शुल्क/पूर्व भुगतान अर्थदंड नहीं लगाया जाता है, जब तक कि ऐसे ऋणग्राही के साथ विशेष रूप से सहमति न हो और स्वीकृति पत्र/सुविधा अनुबंध के भाग के तौर पर दस्तावेज में दर्ज न किया गया हो।

## 6 निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

---

सीएफआईएल के बोर्ड ने इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवादों को सुलझाने के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण क्रियातंत्र बनाया है। इस प्रकार मजबूत शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया सुनिश्चित करने के लिए अलग-अलग एस्कलेशन लेवल स्थापित किए गए हैं कि यदि ऋणग्राही प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है तो शिकायतों का कम से कम अगले उच्च स्तर पर निस्तथरण हो जाए।

## 7 शिकायत निवारण क्रियातंत्र

सीएफआईएल में, हमारा लक्ष्य अपने ग्राहकों को सर्वोत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करना और एक मजबूत और कुशल ग्राहक सेवा मंच स्थापित करने के लिए अधोसंरचना, लोगों, प्रक्रियाओं और प्रशिक्षण में लगातार निवेश करना है, किसी शिकायत को सुलझाने के लिए मानक एसएलए 15 व्यावसायिक दिवस है।

हमारे संपर्क सूत्रों, एस्कलेशन चैनलों और आरबीआई द्वारा नियुक्त लोकपाल का विवरण नीचे दिया गया है।

ध्यान दीजिए जबकि एबीएफ और उपभोक्ता पोर्टफोलियो को : 2023 उपभोक्ता बिक्री के भाग के तौर पर वापस ले लिया गया है, सर्विसिंग दायित्वों के भाग के रूप में विवरणों का नीचे उल्लेख किया गया है।

### संपर्क चैनल

विभिन्न उत्पादों के लिए हमसे संपर्क करने के लिए ग्राहक के लिए निम्नलिखित संपर्क चैनल उपलब्ध हैं :

#### परिसंपत्ति समर्थित वित्त - वाणिज्यिक वाहन और निर्माण उपकरण

हेल्पलाइन : ग्राहकों द्वारा हमें हमारे केंद्रीकृत हेल्पलाइन टोल फ्री नंबर 1800-26-70-124 पर सोमवार - शुक्रवार (सुबह 10.00 बजे - शाम 06.00 बजे) कॉल किया जा सकता है।

ई-मेल : [wecare.cfil.india@citi.com](mailto:wecare.cfil.india@citi.com) पर ई-मेल भेजें

डाक का पता : हमसे पत्राचार करें : कस्टमर सर्विस, सिटीकॉर्प फायनेंस (इंडिया) लिमिटेड. फर्स्ट इंटरनेशनल फायनेंसियल सेंटर, प्लॉट नंबर सी-54 और सी-55, जी-ब्लॉक, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा पूर्व, मुंबई - 400 051.

वेबसाइट : [www.citicorpfinance.co.in](http://www.citicorpfinance.co.in)

उपभोक्ता ऋण (होम इक्विटी, गृह ऋण, व्यक्तिगत ऋण, उपभोक्तास टिकाऊ वस्तुएं, दोपहिया और वाहन ऋण)

हेल्पलाइन : ग्राहकों द्वारा हमें हमारे केंद्रीकृत हेल्पलाइन टोल फ्री नंबर 1800-11-99-49 (टोल फ्री-एमटीएनएल, बीएसएनएल एयरटेल, रिलायंस, टाटा, आइडिया, वोडाफोन और एयरसेल उपयोगकर्ता) या 39001111 पर सोमवार - शुक्रवार (सुबह 9.00 बजे - शाम 06.00 बजे) कॉल किया जा सकता है।

ई-मेल : [wecare.cfil.india@citi.com](mailto:wecare.cfil.india@citi.com) पर ई-मेल भेजें

डाक का पता : हमसे पत्राचार करें : कस्टमर सर्विस, सिटीकॉर्प फायनेंस (इंडिया) लिमिटेड. फर्स्ट इंटरनेशनल फायनेंसियल सेंटर, प्लॉट नंबर सी-54 और सी-55, जी-ब्लॉक, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा पूर्व, मुंबई - 400 051.

वेबसाइट : [www.citicorpfinance.co.in](http://www.citicorpfinance.co.in)

कॉर्पोरेट ऋण, मिड-कॉर्पोरेट ऋण, स्ट्रेटजिक इक्विटी सॉल्यूशंस (एसईएस) - मार्जिन ऋण,

### वाणिज्यिक अचल संपत्ति ऋण

किसी भी समय आवश्यकता पड़ने पर ग्राहकों द्वारा अपने-अपने रिलेशनशिप मैनेजर से संपर्क किया जा सकता है.

### शिकायत निवारण क्रियातंत्र / एस्कलेशन चैनल

यदि ऋणग्राही उपर्युक्त संपर्कों से प्राप्त जवाब से असंतुष्ट है, तो निम्नलिखित एस्कलेशन चैनलों पर हमसे संपर्क किया जा सकता है या हमसे पत्राचार किया जा सकता है इन अधिकारियों से सोमवार से शुक्रवार सुबह 10.00 बजे से शाम 06.00 बजे के दौरान उनके कार्यालयों में संपर्क किया जा सकता है.

ग्राहक की शिकायत आगे बढ़ाने का विवरण इस प्रकार है :

#### पहला लेवल

यदि ऋणग्राही सीएफआईएल में अपने संपर्क से प्राप्त जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो वह मुद्दे को प्रधान नोडल अधिकारी के समक्ष उठा सकता है जिसका पता और संपर्क विवरण नीचे दिया गया है.

श्री अर्जुन स्वरूप  
सिटीकॉर्प फायनेंस (इंडिया) लिमिटेड.  
फर्स्ट इंटरनेशनल फायनेंसियल सेंटर,  
प्लॉट नंबर सी-54 और सी-55,  
जी-ब्लॉक, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स,  
बांद्रा पूर्व, मुंबई - 400 051.  
फोन : +91-22-6175-6848  
[Cfil.principal.nodal.officer@citi.com](mailto:Cfil.principal.nodal.officer@citi.com)

#### दूसरा लेवल

यदि ऋणग्राही पहले लेवल पर मिले जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो वह प्रबंध निदेशक के समक्ष शिकायत कर सकता है, जिनका संपर्क विवरण नीचे दिया गया है.

ईमेल : [managingdirector.CFI@citi.com](mailto:managingdirector.CFI@citi.com)

सीएफआईएल द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तिथि से एक महीने के भीतर हर एक शिकायत का जवाब देने का प्रयास किया जाएगा.

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा नियुक्त लोकपाल/एनबीएफसीओ को शिकायत पहुँचाना

यदि एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत का निवारण नहीं होता है या यदि शिकायतकर्ता दिए गए जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो एकीकृत लोकपाल योजना 2021 के अंतर्गत भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा नियुक्त लोकपाल से पत्राचार किया जा सकता है. लोकपाल योजना का विवरण शाखा के नोटिस बोर्ड पर दिया गया है. हमारे कर्मचारियों द्वारा इस संबंध में प्रक्रिया स्पष्टक की जाएगी.

इसके अतिरिक्त, हमारी वेबसाइट :

<https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/pdf/Ombudaman/Ombudaman-Scheme.pdf>

<https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/pdf/Ombudaman/Appendix-A-English.pdf>

पर विस्तृत लोकपाल योजना उपलब्ध है

प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ), लोकपाल के केंद्रीयकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) से संपर्क संबंधी विवरण और शिकायत प्रपत्र :

<https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/Annex-I and II.pdf>

यदि ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तो अपीलीय प्राधिकारी है : आरबीआई के उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग का प्रभारी कार्यकारी निदेशक.

इस योजना के संबंध में अधिक जानकारी के लिए [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) पर जाएँ

## 8 उचित व्यवहार संहिता की भाषा और संचार की विधा

---

उचित व्यवहार संहिता को सीएफआईएल स्थानों और सीएफआईएल की वेबसाइट [www.citicorpfinance.co.in](http://www.citicorpfinance.co.in) पर स्थानीय भाषाओं में उपलब्ध कराया गया है.

## 9 एनबीएफसी द्वारा प्रभारित अत्यधिक ब्याज का विनियमन और शिकायतें

### कॉर्पोरेट ऋण, मिड-कॉर्पोरेट ऋण और सीआरई ऋण

ऋणग्राही द्वारा अनुबंध में उल्लेख की गई शर्तों के अनुरूप ब्याज का भुगतान किया जाता है। इसके अलावा, आहरण द्वारा कमी अनुरोध पत्र (Drawdown request letter) में ब्याज दर का उल्लेख किया जाता है। फ्लोटिंग दर वाले ऋणों के मामले में ब्याज पुनः समायोजित (Reset) करने के लिए प्रयुक्त. बेंचमार्क और ब्याज पुनः समायोजन (Reset) की आवश्यकता से सुविधा अनुबंध के भाग के रूप में ऋणग्राही को भी अवगत कराया जाता है।

पुनर्भुगतान अतिदेय होने / में विलंब / बाक़ीदारी होने पर, स्वीकृत नियमों व शर्तों में चूक होने पर पर दंडात्मक शुल्क लगाया जाता है। इस नीति में दर्ज दंडात्मक शुल्कों का परिमाण और कारण सीएफआईएल की वेबसाइट पर डालने के अलावा, ऋण अनुबंध या स्वीकृति पत्र में ग्राहकों को स्पष्ट रूप से बताया जाएगा। सीएफआईएल की नीति में किसी भी परिवर्तन (विनियमन में बदलाव के कारण या अन्यथा) से ऋणग्राही को अवगत कराया जाएगा और यह सीएफआईएल द्वारा ऐसी संशोधित नीति जारी करने की तिथि से लागू होगा।

दंडात्मक शुल्कों का कोई पूँजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात्, ऐसे शुल्कों पर किसी अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। इसके अलावा, ब्याज और मूलधन के साथ दंडात्मक शुल्क को भी एसएमए रिपोर्टिंग के लिए शामिल किया जाएगा।

जब भी ऋण के महत्वपूर्ण नियमों व शर्तों का अनुपालन न करने के लिए ऋणग्राहियों को अनुस्मारक भेजे जाएंगे, तो लागू दंडात्मक शुल्कों को भी सूचित किया जाएगा इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने का कोई भी मामला और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा।

दंडात्मक शुल्कों की गणना इस प्रकार की जाएगी :

(i) पूर्व भुगतान के कारण पारस्परिक रूप से सहमत परिबंधन अवधि (lock in period) (यदि कोई हो) के भीतर किए गए पूर्व भुगतान के अधीन दंडात्मक शुल्क लगाया जा सकता है और जिसे ऋणग्राही को बताया जाएगा और साथ ही सुविधा अनुबंध के भाग के रूप में दस्तावेज में दर्ज किया जाएगा।

(ii) ऋण के पूर्व भुगतान के मामले में पूर्व भुगतान की गई राशि पर प्रति वर्ष 2% तक (पूर्व भुगतान की तिथि से परिपक्वता तिथि या अगले पुनः समायोजन (Reset) की तिथि, जो भी पहले हो, के बीच अंतर के रूप में गणना की गई अवधि के लिए). हालाँकि, फ्लोटिंग दर ब्याज वाली सुविधाओं के संबंध में, यदि ऐसी सुविधा का पूर्व भुगतान ब्याज पुनः समायोजन (Reset) की तिथि पर किया जाता है (सुविधा अनुबंध के अंतर्गत ऋणग्राही के साथ सहमति अनुसार लागू परिबंधन (lock in) के अधीन) तो ऐसा कोई शुल्क देय नहीं होगा।

(iii) पुनर्भुगतान अतिदेय होने / पुनर्भुगतान में बाक़ीदारी / विलंब होने पर ऋण की बकाया राशि पर प्रति वर्ष 2 % तक (जिस अवधि के दौरान ऋण बाक़ीदारी में रहता है, उसके लिए).

उपरोक्त शुल्कों के अलावा, ऋणग्राही उन सभी लागतों, शुल्कों और खर्चों के लिए भी उत्तरदायी होगा जो बाक़ीदारी के परिणामस्वरूप सीएफआईएल द्वारा किसी भी तरह से भुगतान किया जा सकता है या उठाया जा सकता है.

पुनर्भुगतान अतिदेय होने / पुनर्भुगतान में बाक़ीदारी / विलंब होने के कारण लगाया गया दंडात्मक शुल्क और पूर्व-भुगतान अर्थदंड की माफी का निर्णय पूरी तरह से हमारे ग्राहक के साथ हमारे संबंधों पर आधार लिया जाता है.

निम्नलिखित कारकों पर विचार किया जाएगा :

1. ऋणग्राही की परिचालन संबंधी कठिनाइयाँ
2. ऋणग्राही के साथ पुराना संबंध आधार पर संबंध
3. ग्राहक प्राथमिकता आधार पर संबंध
4. ग्राहक से अन्य अतिरिक्त विक्रय के अवसरों के आधार पर संबंध.

दंडात्मक शुल्क में कोई भी उन्मुक्ति या उपरोक्त दरों/शुल्कों में कोई भी परिवर्तन उत्पाद/बिजनेस लीड द्वारा अनुशंसित किया जाएगा और क्रेडिट समिति के किन्हीं दो सदस्यों द्वारा अनुमोदित किया जाएगा. यह सभी प्रकार के दंडात्मक शुल्कों पर लागू होगा.

इस परंतुक की आवश्यकताएँ 1 अप्रैल, 2024 से निष्पादित/नवीकृत किए गए सभी नए ऋण अनुबंधों/सुविधाओं पर लागू होती हैं. मौजूदा ऋणों के मामले में, नई दंडात्मक शुल्क व्यवस्था में अंतरण 1 अप्रैल, 2024 को या उसके बाद, लेकिन 30 जून, 2024 के बाद नहीं पड़ने वाली अगली समीक्षा/नवीकरण की तिथि पर सुनिश्चित करने की आवश्यकता होगी.

#### स्ट्रेटजिक इक्विटी सॉल्यूशंस मार्जिन ऋण - (एसईएस)

ऋणग्राही द्वारा अनुबंध में उल्लेख की गई शर्तों के अनुरूप ब्याज का भुगतान किया जाता है. इसके अलावा, आम तौर पर ऋणग्राही द्वारा सीएफआईएल को भेजे गए आहरण द्वारा कमी अनुरोध पत्र (Drawdown request letter) में ब्याज दर का उल्लेख किया जाता है.

किसी भी भुगतान न की गई राशि के मामले में दंडात्मक शुल्क लगाया जा सकता है, जो कि ऋण बाध्यताधारी द्वारा देय और भुगतान योग्य है, लेकिन जिसका ऋण के कानूनी अनुबंध के अंतर्गत भुगतान नहीं किया गया है. इस नीति में दर्ज दंडात्मक शुल्कों का परिमाण और कारण सीएफआईएल की वेबसाइट पर प्रदर्शित करने के अलावा, ऋण अनुबंध में ग्राहकों को स्पष्ट रूप से बताया जाएगा. सीएफआईएल की नीति में किसी भी परिवर्तन (विनियमन में बदलाव के कारण या अन्यथा) से ऋणग्राही को अवगत कराया जाएगा और सीएफआईएल द्वारा ऐसी संशोधित नीति जारी करने की तिथि से लागू होगा.

जब भी ऋण के महत्वपूर्ण नियमों वर शर्तों का अनुपालन न करने के लिए ऋणग्राहियों को अनुस्मारक भेजे जाएंगे, तो लागू दंडात्मक शुल्कों को भी सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने का कोई भी मामला और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा। दंडात्मक शुल्कों की गणना इस प्रकार की जाएगी :

- किसी भी राशि (चाहे ब्याज, शुल्कों, लागतों या अन्यथा के संबंध में) पर प्रति वर्ष 2% तक जिसे ऋणदाता के विवेक पर ऋणग्राही भुगतान करने में विफल रहता है। स्पष्ट करने के लिए - दंडात्मक शुल्क केवल ऋणग्राही द्वारा देय और भुगतान न किए गए, न कि संबंधित ऋण की संपूर्ण बकाया राशि पर (जब तक कि संपूर्ण बकाया राशि अपने आप में देय और भुगतान योग्य न हो जाती है) लगाया जा सकता है। उदाहरण के लिए, यदि केवल ब्याज की राशि देय है और भुगतान नहीं की गई है, तो दंडात्मक शुल्क केवल ब्याज की राशि, न कि संपूर्ण ऋण की राशि के संबंध में लगाया जा सकता है। दंडात्मक शुल्कों का कोई पूँजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात् ऐसे शुल्कों पर किसी अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी।

उपरोक्त शुल्कों के अलावा, ऋणग्राही उन सभी लागतों, शुल्कों और खर्चों के लिए भी उत्तरदायी होगा जो ब्राकीदारी के परिणामस्वरूप सीएफआईएल द्वारा किसी भी तरह से भुगतान किया जा सकता है या उठाया जा सकता है।

दंडात्मक शुल्कों की माफी के किसी भी निर्णय पूरी मामला-दर-मामला आधार पर विचार किया जाएगा।

निम्नलिखित कारकों पर विचार किया जाएगा :

1. ऋणग्राही की परिचालन संबंधी कठिनाइयाँ
2. ऋणग्राही के साथ संबंध और इस संबंध से उत्पन्न होने वाले संभावित व्यावसायिक अवसर
3. भुगतान न की गई राशि की अहमियत

दंडात्मक शुल्क में कोई भी उन्मुक्ति या उपरोक्त दरों/शुल्कों में कोई भी परिवर्तन उत्पाद/बिजनेस लीड द्वारा अनुशंसित किया जाएगा और क्रेडिट समिति के किन्हीं दो सदस्यों द्वारा अनुमोदित किया जाएगा। यह सभी प्रकार के दंडात्मक शुल्कों पर लागू होगा।

इसके अलावा, ब्याज और मूलधन के साथ दंडात्मक शुल्कों को भी एसएमए रिपोर्टिंग के लिए शामिल किया जाएगा।

इस नीति की आवश्यकताएँ 1 अप्रैल, 2024 से निष्पादित/नवीकृत किए गए सभी नए ऋण अनुबंधों/सुविधाओं पर लागू होती हैं। मौजूदा ऋणों के मामले में, नई दंडात्मक शुल्क व्यवस्था में अंतरण 1 अप्रैल, 2024 को या उसके बाद, लेकिन 30 जून, 2024 के बाद नहीं पड़ने वाली अगली समीक्षा/नवीकरण की तिथि पर सुनिश्चित करने की आवश्यकता होगी।