പെരുമാറ്റ ചട്ടം

സിറ്റി കോർപ്പ് ഫിനാൻസ് ഇന്ത്യാ ലിമിറ്റഡ്

പെരുമാറ്റ ചട്ടം
സിറ്റി കോർപ്പ് ഫിനാൻസ് ഇന്ത്യാ ലിമിറ്റഡ്

ഉടമ: എല്ലാ ബിസിനസ്സുകളും

എസ് പി ഒസി: ഗവേണൻസ്

സമ്പർക്കം (ങ്ങൾ):
എല്ലാ ബിസിനസ്സ് മേധാവികളും
dl.citi.in.cfil.business.leads@citi.com

പ്രസിദ്ധീകരിക്കപ്പെട്ട തീയതി:
22 സെപ്റ്റംബർ, 2017

പുതുക്കിയത്
മാർച്ച് , 2024

ബോർഡ് അവസാനം അംഗീകരിച്ചത് :
മാർച്ച് 2024 (7.0)
മാർച്ച് 2023 (6.0)
ഫെബ്രുവരി 2022(5.0)
ഫെബ്രുവരി 2021 (4.0)
നവംബർ, 2020 (3.0)
നവംബർ 2019(2.0)
സെപ്തംബർ 2017 (1.0)

പതിപ്പ്: 7.0.6

ഉള്ളടക്ക പട്ടിക

പിശക്! ബുക്ക് മാർക്ക് നിർവചിക്കപ്പെട്ടിട്ടില്ല

1 അവലോകനം 1

2 വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷയും / അഭ്യർത്ഥനയും അവയുടെ പ്രോസസിംഗും 2

3 വായ്പകളുടെ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും / വ്യവസ്ഥകളും 3

4 വായ്പകളുടെ വിതരണം, നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ 4

5 പൊതു വ്യവസ്ഥകൾ 5

6 ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം 6

7 പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം 7

8 പെരുമാറ്റ ചട്ടത്തിന്റെ ഭാഷയും ആശയവിനിമയ രീതിയും 10

9 എൻബിഎഫ്സി ചാർജ് ചെയ്ത അമിതമായ പലിശയുടെ നിയന്ത്രണങ്ങളും പരാതികളും 11

1 അവലോകനം

സിറ്റികോർപ്പ് ഫിനാൻസ് (ഇന്ത്യ) ലിമിറ്റഡ് (ഇനിമുതൽ "സിഎഫ്ഐഎൽ" എന്നു വിളിക്കും) ആർബിഐ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിച്ച്, ആർബിഐ നൽകിയ സർക്കുലർ https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=9823, തീയതി ജൂലായ് 1 , 2025 ലെ ആശയവിനിമയം പ്രകാരം ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾ (എൻബിഎഫ്സി) പിന്തുടരേണ്ട ന്യായമായ പെരുമാറ്റ ചട്ടങ്ങളെ കുറിച്ച് അതിന്റെ എല്ലാ ഉപഭോക്തൃ ഇടപാടുകളിലും പാലിക്കപ്പെടേണ്ടതായ മാർ'നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഔദ്യോഗികമായി അംഗീകരിച്ചു.

വായ്പ ബിസിനസ്സിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഒരു എൻഡി എസ്ഐ എൻബിഎഫ്സിയാണ് സിഎഫ്ഐഎൽ. പ്രധാനമായും കോർപ്പറേറ്റ് വായ്പകൾ, മിഡ് കോർപ്പറേറ്റ് കമ്പനികൾക്കുള്ള വായ്പകൾ , സ്ട്രാറ്റജിക് ഇക്വിറ്റി സൊലൂഷൻസ് (എസ്ഇഎസ്)- മാർജിൻ ലോൺസ്, കൊമേഴ്സ്യൽ റിയൽ എസ്റ്റേറ്റ്സ്, ഒപ്പം ഒരു ചെറിയ ട്രേഡിംഗ് ബുക്കുകൾ എന്നിവയാണ് സിഎഫ്ഐഎല്ലിന്റെ പ്രധാന പ്രവർത്തന മേഖലകൾ

സിഎഫ്ഐഎല്ലിന്റെ പ്രക്രിയകളിലും പ്രവർത്തന നടപടിക്രമങ്ങളിലും എല്ലാ ഉപഭോക്തൃ ഇടപാടുകളിലും ന്യായവും നീതിയും ഉചിതമായി ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിലും, മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച മാർ'നിർദ്ദേശങ്ങൾ / അറിയിപ്പ് പ്രകാരം ഈ ചട്ടം ഔദ്യോഗികമായി രേഖപ്പെടുത്തുകയാണ്.

2 വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷ / അഭ്യർത്ഥന കത്തും അവയുടെ പ്രോസസിംഗും

കോർപ്പറേറ്റ് വായ്പകൾ

വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥയും വായ്പക്കാരനും സിഎഫ്ഐഎല്ലും തമ്മിൽ പരസ്പരം അംഗീകരിക്കുന്നതാണ്. ഈ നിർദ്ദേശം സ്വീകരിക്കുന്നതായി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നുള്ള ഒരു അഭ്യർത്ഥന കത്ത് മുഖേന ആശയവിനിമയം നടത്തപ്പെടുകയും, അതിൽ വായ്പയ്ക്ക് ബാധകമായ പലിശ നിരക്ക്, വായ്പ തുക, വായ്പയുടെ തിരിച്ചടവ് കാലാവധി എന്നിവ അടങ്ങിയിരിക്കുന്നു. വായ്പയുടെ പലിശ ഫ്ളോട്ടിംഗ് നിരക്ക് അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ളതാണെങ്കിൽ പുനഃസജ്ജമാക്കുന്നതിന്റെ ആവൃത്തി എന്നിവ വ്യക്തമാക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

മിഡ് കോർപ്പറേറ്റ് വായ്പകൾ

വായ്പയുടെ നിബന്ധനകൾ ക്ലയന്റും സിഎഫ്ഐഎല്ലും പരസ്പരം അംഗീകരിക്കുന്നു. ക്ലയന്റ് സിഎഫ്ഐഎല്ലിന് വായ്പ അഭ്യർത്ഥിച്ചുകൊണ്ടുള്ള കത്ത് നൽകുന്നു. വായ്പയുടെ തുക, കാലയളവ്, മെച്യൂരിറ്റി തീയതി, പലിശ നിരക്ക്, നിബന്ധനകൾ, വ്യവസ്ഥകൾ തുടങ്ങിയവ ഈ അഭ്യർത്ഥന കത്തിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

സ്ട്രാറ്റജിക് ഇക്വിറ്റി സൊല്യൂഷൻസ് (എസ്ഇഎസ്) മാർജിൻ വായ്പകൾ

ഉപഭോക്താവുമായുള്ള കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകളുടെ പൂർണ്ണ വെളിപ്പെടുത്തൽ.

കൊമേഴ്സ്യൽ റിയൽ എസ്റ്റേറ്റ് (സിആർ ഇ) വായ്പകൾ

സിആർ ഇ വായ്പകൾ കൂടുതലും കോർപ്പറേറ്റ് വായ്പക്കാർക്കാണ് നൽകുന്നത്. വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായ്പക്കാരനും സി ഐ എഫ് എല്ലും തമ്മിൽ പരസ്പര ധാരണയിൽ സമ്മതിക്കുന്നതാണ്. ടേം ഷീറ്റ് കൈമാറ്റം ചെയ്യും കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് അംഗീകാരം സ്വീകരിച്ചും നിർദ്ദേശം അറിയിക്കുന്നു. ഫ്ളോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ഉപയോഗിക്കേണ്ട ബെഞ്ച്മാർക്ക്, അതുപോലെ റീസെറ്റ് ഫ്രീക്വൻസി, ലോണുകൾക്ക് ബാധകമായ പലിശ നിരക്ക്, മറ്റ് സൂചകമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ടേം ഷീറ്റിൽ വ്യക്തമാക്കും

3 വായ്പാ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

വായ്പാ അപേക്ഷകൾ / അഭ്യർത്ഥന കത്ത് സിഎഫ്ഐഎല്ലിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് അപ്രൈസൽ (റിസ്ക് അടിസ്ഥാനമാക്കി) പ്രക്രിയയ്ക്കും ബാധകമായ മറ്റു പ്രോഗ്രാമുകൾക്കും അനുസൃതമായി വിലയിരുത്തപ്പെടുന്നതാണ്.

വായ്പയ്ക്ക് അംഗീകാരം ലഭിച്ചതിനുശേഷം, അനുവദിച്ച് വായ്പയുടെ അളവ്, ബാധകമായ വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് എന്നിവ സൂചിപ്പിക്കുന്ന സമഗ്രമായ കരാർ / ഒരു അനുമതി കത്ത് നടപ്പിലാക്കുകയും അതിന്റെ പകർപ്പും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം പിന്നീട് വായ്പക്കാരന് അയച്ചു കൊടുക്കുന്നതാണ്.

വായ്പാ കരാറിന്റെ എല്ലാ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, അതായത് വായ്പ തുക, പലിശ നിരക്ക്, ഗഡുക്കളുടെ ഘടന, തിരിച്ചടവ് കാലയളവ്, വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിൽ കടമെടുക്കുന്ന ആൾ വീഴ്ച വരുത്തുകയാണെങ്കിൽ എന്തെല്ലാം നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളാൻ സി എഫ് ഐ എല്ലിന് അവകാശം നൽകുന്നു തുടങ്ങിയ മറ്റ് പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകൾ, എന്നിവയെല്ലാം അനുമതി നൽകിയ ശേഷവും കരാർ നടപ്പാക്കുന്ന സമയത്തും സിഎഫ്ഐഎൽ വിശദീകരിച്ചു നൽകും.

തിരിച്ചടവ് വൈകിയാൽ, വായ്പ / ഫെസിലിറ്റി കരാറിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ പിഴ പലിശ ഈടാക്കുന്നതാണ്.

4 വായ്പകളുടെ വിതരണം, നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങൾ

വായ്പയുടെ വിതരണത്തിനു ശേഷം, എല്ലാ വായ്പക്കാരനും വായ്പയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ, പലിശ നിരക്ക്, തിരിച്ചടവ് കാലയളവ്, ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് ഘടന, പലിശ പ്രധാന ബ്രേക്കപ്പ്, മറ്റ് ബാധകമായ നിരക്കുകൾ എന്നിവ അടങ്ങിയ തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ അയയ്ക്കുന്നതാണ്.

ലോൺ ബുക്കിംഗ് / അംഗീകാരത്തിനു മുൻപായി/ ശേഷം വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് അയയ്ക്കുന്നതാണ്.

വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിൽ വീഴ്ച വരുന്ന സ്ഥിതി ഉണ്ടായാൽ വായ്പ തിരിച്ചുവിളിക്കുകയോ പേയ്മെന്റ് ത്വരിതപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യുന്നതിനെ കുറിച്ച് നിർദ്ദിഷ്ട വിഭാഗത്തിന് കീഴിലുള്ള വായ്പ കരാറിൽ വിശദമാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

വായ്പ കുടിശ്ശിക പൂർണമായി തിരിച്ചടയ്ക്കുകയും വായ്പ ഉടമ്പടി പ്രകാരം മറ്റെല്ലാ ബാധ്യതകളും പൂർത്തീകരിക്കുകയും ചെയ്താൽ ഈടായി നൽകിയ എല്ലാ വസ്തുക്കളും വായ്പക്കാർക്ക് സിഎഫ്ഐഎൽ തിരികെ നൽകുന്നതാണ്. എന്നിരുന്നാലും, ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്താലോ, സിഎഫ്ഐഎല്ലിൽ നിന്ന് പ്രസ്തുത വായ്പക്കാർ നേടിയ മറ്റ് വായ്പ / ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങളിൽ വായ്പക്കാർക്കെതിരെ ഞങ്ങൾക്ക് അവകാശവാദം ഉണ്ടെങ്കിലോ, അത്തരം ഈടുകൾ പിടിച്ചു വയ്ക്കുന്നതിനുള്ള അവകാശം സിഎഫ്ഐഎല്ലിന് ഉണ്ടായിരിക്കും.
* അത്തരം അവകാശം സിഎഫ്ഐഎൽ പ്രയോഗിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അവശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും, ബാധകമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കപ്പെടുന്നതു / പണമടച്ചു തീർക്കുന്നതു വരെ ഈടുകൾ നിലനിർത്താൻ ഞങ്ങൾക്ക് ഉള്ള അർഹത സംബന്ധിച്ച രേഖകളെക്കുറിച്ചുള്ള മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും വായ്പക്കാരെ മുൻകൂട്ടി രേഖാമൂലം അറിയിക്കും

<u>**സ്ട്രാറ്റജിക് ഇക്വിറ്റി സൊലൂഷൻസ് (എസ്ഇഎസ്) മാർജിന്റെ വായ്പകൾ:**</u> മാർജിൻ എസ്ഇഎസ് മാർജിൻ വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, പരസ്പരം സമ്മതിച്ച പലിശ നിരക്കിൽ ആണ് വായ്പകൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നത്. ഉപഭോക്താവുമായുള്ള പരസ്പര കരാറിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലാണ് പലിശ നിരക്ക് നിശ്ചയിക്കുന്നത്.

5 പൊതു വ്യവസ്ഥകൾ

വായ്പാ അനുമതി രേഖകളുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ള അന്തിമ ഉപയോഗ നിരീക്ഷണവും ഉദ്ദേശ്യങ്ങളും ഒഴികെ, വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളുടെ മറ്റു കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് സിഎഫ്ഐഎൽ വിട്ടുനിൽക്കുന്നതാണ്. (പുതിയ വിവരങ്ങൾ, വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ, സിഎഫ് ഐഎല്ലിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽ അവ പെടാത്ത പക്ഷം).

അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനായി വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് രേഖാമൂലമുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ (വായ്പയുടെ അസൈൻമെന്റ്), 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ യഥാസമയം സമ്മതമോ എതിർപ്പോ അറിയിക്കുന്നതാണ്. ഉപഭോക്തൃ വായ്പകളെ സംബന്ധിച്ചിടത്തോളം, കമ്പനിയുടെ ശീലങ്ങൾ അനുസരിച്ച് വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്നുള്ള ഏതെങ്കിലും അഭ്യർത്ഥന ഒരിക്കലും നിരാകരിക്കുകയില്ല. വാണിജ്യ വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷയിൽ എൻഒസി നൽകുകയോ അല്ലെങ്കിൽ എതിർപ്പിന്റെ കാരണം പങ്കിടുകയോ ചെയ്യും. കോർപ്പറേറ്റ് വായ്പകൾ, മിഡ് സെഗ്മെന്റ് ലോൺ, സ്ട്രാറ്റജിക് എകിറ്റി സൊലൂഷൻസ് (എസ്ഇഎസ്) മാർജിൻ വായ്പകൾ എന്നിവയിൽ ഒരു കേസുകളിലും വായ്പ ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതല്ല.

വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന, അതായത് റിക്കവറിയുടെ കാര്യത്തിൽ, പ്രത്യേകിച്ച് തേർഡ് പാർട്ടി റിക്കവറി ഏജന്റുമാർ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്നിടത്ത്, വായ്പ ശേഖരിക്കുന്നതിനുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടവും ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട റെഗുലേറ്ററി മാർ'നിർദ്ദേശങ്ങളും അനുസരിച്ചുള്ള നടപടികൾ സിഎഫ്ഐഎൽ പിന്തുടരുന്നതാണ്.

ഉപഭോക്താക്കളോട് ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് വേണ്ടത്ര പരിശീലനം നൽകുന്നതാണ്.

വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച ഫ്ളോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പകൾക്ക് ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/ പ്രീപേയ്മെന്റ് പിഴ എന്നിവ ഈടാക്കില്ല. കോർപ്പറേറ്റ് വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ സംബന്ധിച്ച് പ്രീപെയ്ഡ് ഫ്ളോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ലോണുകൾക്ക് പലിശ പുനർക്രമീകരിക്കുന്ന തീയതിയിൽ പ്രീ പേയ്മെന്റ് നടത്തുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരത്തിലുള്ള വായ്പാക്കാർ പ്രത്യേകമായി സമ്മതിക്കുകയും അനുമതി കരാറിന്റെ ഭാഗമായി രേഖപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്തിട്ടില്ല എങ്കിൽ ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/ പ്രീപേയ് മെന്റ് പിഴകൾ ഈടാക്കുന്നതല്ല.

6 ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം

ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉണ്ടാകുന്ന തർക്കങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ തന്നെ ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സിഎഫ്ഐഎൽ ബോർഡ് സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്. വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ലഭിക്കുന്ന പരിഹാരത്തിൽ അസംതൃപ്തനാണെങ്കിൽ, പരാതികൾ അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെങ്കിലും തീർപ്പാക്കപ്പെടുന്ന തരത്തിലുള്ള ശക്തമായ പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യൽ പ്രക്രിയ ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് വ്യത്യസ്ത എസ്കലേഷൻ ലെവലുകൾ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

7 പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

സിഎഫ്ഐഎല്ലിൽ, ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഏറ്റവും മികച്ച സേവനം നൽകാനാണ് ലക്ഷ്യമിടുന്നത്. കരുത്തുറ്റതും കാര്യക്ഷമവുമായ ഒരു കസ്റ്റമർ സർവീസ് പ്ലാറ്റ്ഫോം സജ്ജീകരിക്കാൻ അടിസ്ഥാന സൗകര്യം, ജീവനക്കാർ, പ്രക്രിയകളും പരിശീലനവും ലഭ്യമാക്കുന്നതിനായി കമ്പനി സുസ്ഥിരമായി നിക്ഷേപം നടത്തി വരുന്നു. ഒരു പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സ്റ്റാൻഡേർഡ് എസ്എൽഎ എന്നത് 15 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളാണ്.

ഞങ്ങളുടെ കോൺടാക്റ്റ് ചാനലുകൾ, എസ്കലേഷൻ ചാനലുകൾ, ആർബിഐ നിയോഗിച്ച ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ എന്നിവ ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു.

ശ്രദ്ധിക്കുക: 2023-ലെ ഉപഭോക്തൃ വിൽപനയുടെ ഭാഗമായി എബിഎഫ്, ഉപഭോക്തൃ പോർട്ട്ഫോളിയോകൾ ഒഴിവാക്കിയപ്പോൾ, സേവന ബാധ്യതകളുടെ ഭാഗമായി വിശദാംശങ്ങൾ ചുവടെ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്നു

<u>കോൺടാക്റ്റ് ചാനലുകൾ</u>

വിവിധ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കായി ഞങ്ങളെ സമീപിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന് ലഭ്യമായ കോൺടാക്റ്റ് ചാനലുകൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്:

<u>അസ്സറ്റ് ബാക്ക്ഡ് ഫൈനാൻസ് വാണിജ്യ വാഹനങ്ങളും നിർമ്മാണ ഉപകരണങ്ങളും</u>

ഹെൽപ്പ്ലൈൻ: ഉപയോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ സെൻട്രലൈസ്ഡ് ഹെൽപ്പ് ലൈൻ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ വിളിക്കാം. 18002670124. സമയം: തിങ്കൾ വെള്ളി (10.00 എഎം 06.00 പിഎം)

ഇമെയിൽ: wecare.cfil.india@citi.com ലേക്ക് ഒരു ഇമെയിൽ അയയ്ക്കുക
തപാൽ: എഴുതുക; സിറ്റികോർപ്പ് ഫിനാൻസ് (ഇന്ത്യ) ലിമിറ്റഡ്. ഫസ്റ്റ് ഇന്റർനാഷണൽ ഫിനാൻഷ്യൽ സെന്റർ, പ്ലോട്ട് നമ്പർ സി54, സി55, ജിബ്ലോക്ക്, ബാന്ദ്ര കുർള കോംപ്ലക്സ്, ബാന്ദ്ര ഈസ്റ്റ്, മുംബൈ 400 051.

വെബ്സൈറ്റ്; www.citicorpfinance.co.in

<u>ഉപഭോക്തൃ വായ്പകൾ (ഹോം ഇക്വിറ്റി, ഹോം ലോൺ, പേഴ്സണൽ ലോൺ, കൺസ്യൂമർ ഡ്യൂറബിൾ, ടൂ വീലർ, ഓട്ടോ ലോൺ)</u>

ഹെൽപ്പ് ലൈൻ: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ സെൻട്രലൈസ്ഡ് ഹെൽപ്പ് ലൈൻ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ വിളിക്കാം. 1800119949 (ടോൾ ഫ്രീഎംടിഎൻ എൽ, ബിഎസ്എൻ എൽ, എയർടെൽ, റിലയൻസ്, ടാറ്റ, ഐഡിയ, വോഡഫോൺ - എയർസെൽ ഉപയോക്താക്കൾ) അല്ലെങ്കിൽ 39001111. സമയം: തിങ്കൾ വെള്ളി (9.00 എ എം 06.00 പി എം)

ഇമെയിൽ: wecare@citi.com എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ഒരു ഇമെയിൽ അയയ്ക്കുക
മെയിൽ: ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുകഃ സിറ്റികോർപ്പ് ഫിനാൻസ് (ഇന്ത്യ) ലിമിറ്റഡ്. ഫസ്റ്റ് ഇന്റർനാഷണൽ ഫിനാൻഷ്യൽ സെന്റർ, പ്ലോട്ട് നമ്പർ സി54, സി55, ജിബ്ലോക്ക്, ബാന്ദ്ര കുർള കോംപ്ലക്സ്, ബാന്ദ്ര ഈസ്റ്റ്, മുംബൈ 400 051.

കോർപ്പറേറ്റ് ലോണുകൾ, മിഡ് കോർപ്പറേറ്റ് ലോണുകൾ, സ്ട്രാറ്റജിക് ഇക്വിറ്റി സൊല്യൂഷൻസ് (എസ്ഇഎസ്)

മാർജിൻ ലോണുകൾ, വാണിജ്യ റിയൽ എസ്റ്റേറ്റ് വായ്പകൾ

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആവശ്യാനുസരണം ബന്ധപ്പെട്ട റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജർമാരുമായി ബന്ധപ്പെടാം.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം/ എസ്കലേഷൻ ചാനലുകൾ

മേൽപ്പറഞ്ഞ കോൺടാക്റ്റുകളിൽ നിന്നും ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന എസ്കലേഷൻ ചാനലുകളിൽ അയാൾ / അവൾക്ക് ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുകയോ ചെയ്യാം. തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ രാവിലെ 10.00 മുതൽ വൈകുന്നേരം 06.00 വരെ ഈ ഓഫീസർമാരെ അവരുടെ ഓഫീസുകളിൽ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.

ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ എസ്കലേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിന് വിശദാംശങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്:

ലെവൽ ഒന്ന്

സിഎഫ്ഐഎല്ലിലെ തന്റെ സമ്പർക്ക കേന്ദ്രത്തിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ തൃപ്തരല്ല എങ്കിൽ, അവൻ അല്ലെങ്കിൽ അവൾ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന വിലാസത്തിലും ടെലിഫോൺ നമ്പറിലും ബന്ധപ്പെട്ട് പരാതി ഉന്നയിക്കാവുന്നതാണ്.

മിസ്റ്റർ അർജുൻ സ്വരൂപ്
സിറ്റികോർപ്പ് ഫിനാൻസ് (ഇന്ത്യ) ലിമിറ്റഡ്.
ഫസ്റ്റ് ഇന്ററർനാഷണൽ ഫൈനാൻഷ്യൽ സെന്റർ,
പ്ലോട്ട് നമ്പർ സി-54, സി-55,
ജിബ്ലോക്ക്, ബാന്ദ്ര കുർള കോംപ്ലക്സ്,
ബാന്ദ്ര ഈസ്റ്റ്, മുംബൈ 400 051.
ഫോൺ: +912261756848

Cfil.principal.nodal.officer@citi.com

ലെവൽ 2

എസ്കലേഷന്റെ ആദ്യ ലെവലിൽ നിന്നുള്ള പ്രതികരണത്തിൽ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അയാൾ അല്ലെങ്കിൽ അവൾക്ക് മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടറുടെ അടുത്ത് പരാതി ഉന്നയിക്കാം, അദ്ദേഹത്തെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ ചുവടെ നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

ഇമെയിൽ : managingdirector.CFI@citi.com

പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ എല്ലാ പരാതികൾക്കും പ്രതികരണം നൽകാൻ സിഎഫ്ഐഎൽ ശ്രമിക്കുന്നതാണ്.

റിസർവ് ബാങ്ക് നിയമിച്ച ഓംബുഡ്സ്മാൻ / എൻബിഎഫ്സിയിലേക്കുള്ള എസ്കലേഷൻ

ഒരു മാസ കാലയളവിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിലോ നൽകിയ പ്രതികരണത്തിൽ പരാതിക്കാരൻ തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ, അയാൾക്ക് / അവൾക്ക് ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021 പ്രകാരം റിസർവ് ബാങ്ക് നിയോഗിച്ച ഓംബുഡ്സ്മാന് കത്തെഴുതാം. ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ ശാഖകളിലെ നോട്ടീസ് ബോർഡുകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്. ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നടപടിക്രമങ്ങൾ വിശദീകരിച്ചു തരുന്നതാണ്.

ഇതു കൂടാതെ, വിശദമായ ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്:

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

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

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ (പിഎൻഒ), ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസീറ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ (സിആർപിസി), പരാതി ഫോറം എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെടുന്നതിനുള്ള വിവരങ്ങൾ: https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/Annex-I and II.pdf

ഉപഭോക്താവ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അപ്പീൽ അതോറിറ്റി ആർബിഐയുടെ ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസ, സംരക്ഷണ വകുപ്പിന്റെ ചുമതലയുള്ള എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ.

സ്കീമിന്റെ കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക് www.rbi.org.in കാണുക

8 പെരുമാറ്റ ചട്ടത്തിന്റെ ഭാഷയും ആശയവിനിമയ രീതിയും

ചട്ടങ്ങൾ പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ സിഎഫ്ഐഎൽ ബ്രാഞ്ചുകളിലും സിഎഫ്ഐഎൽ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട് www.citicorpfinance.co.in

9 എൻബിഎഫ്സി ചാർജ് ചെയ്ത അമിതമായ പലിശയുടെ നിയന്ത്രണങ്ങളും പരാതികളും

കോർപ്പറേറ്റ് ലോണുകൾ, മിഡ് കോർപ്പറേറ്റ് ലോണുകൾ, സിആർഇ ലോണുകൾ

വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ കരാറിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം പലിശ നൽകേണ്ടതാണ്. മാത്രമല്ല, ഡ്രോഡൗൺ അഭ്യർത്ഥന കത്തിൽ പലിശ നിരക്ക് സൂചിപ്പിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. ഫ്ളോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, പലിശ പുനഃസജ്ജീകരണത്തിന്റെ ബെഞ്ച്മാർക്കും പലിശ പുനഃസജ്ജമാക്കുന്നതിന്റെ ആവൃത്തിയും വായ്പാ ഉടമ്പടിയുടെ ഭാഗമായി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്തും.

തിരിച്ചടവിലെ കാലതാമസം / വൈകൽ / തിരിച്ചടവിലെ വീഴ്ച, ലോണുകളുടെ മുൻകൂർ അടയ്ക്കൽ, അനുവദിച്ച സമയത്തെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വീഴ്ച വരുത്തൽ എന്നിവയ്ക്ക് പിഴ ചുമത്തുന്നു. ഈ പോളിസിയിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ശിക്ഷാ നിരക്കുകളുടെ അളവും കാരണവും സിഎഫ് ഐ എൽ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് പുറമെ ബാധകമായ രീതിയിൽ ലോൺ കരാറിൽ അല്ലെങ്കിൽ അനുമതി കത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തുകയും വേണം.സിഎഫ് ഐ എൽ പോളിസിയിലെ ഏത് മാറ്റവും (നിയന്ത്രണത്തിലോ മറ്റെന്തെങ്കിലുമോ ഉള്ള മാറ്റം) കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കും, സിഎഫ് ഐ എൽ അത്തരം പരിഷ്കരിച്ച പോളിസി ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്ന തീയതി മുതൽ ഇത് ബാധകമാകും.

പെനൽ ചാർജുകളുടെ ക്യാപ്പിറ്റലൈസേഷൻ ഉണ്ടാകില്ല, അതായത്, അത്തരം ചാർജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല. കൂടാതെ, എസ്എംഎ റിപ്പോർട്ടിംഗിൽ പലിശയും മുതലും ഉൾപ്പെടുന്നതായിരിക്കും.

വായ്പയുടെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന്റെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, ബാധകമായ പിഴ ചാർജുകൾ അറിയിക്കും. കൂടാതെ, ഏതെങ്കിലും പിഴ ചാർജുകൾ ഈടാക്കുന്നതിന്റെയും അതിന്റെ കാരണവും അറിയിക്കുന്നതായിരിക്കും.

പെനൽ ചാർജ്ജുകൾ ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ കണക്കാക്കും:

(i) മുൻകൂർ പേയ്മെന്റിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, പരസ്പരം സമ്മതിച്ച ലോക്ക് ഇൻ കാലയളവിനുള്ളിൽ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) മുൻകൂർ പേയ്മെന്റിന് വിധേയമായി പെനൽ ചാർജുകൾ ഈടാക്കാം, അത് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്തുകയും വായ്പാ കരാറിന്റെ ഭാഗമായി രേഖപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും.

(ii) ലോൺ പ്രീ പെയ്മെന്റിന്റെ കാര്യത്തിൽ പ്രീപെയ്ഡ് തുകയിൽ പ്രതിവർഷം 2% വരെ (പ്രീപേമെന്റ് തീയതിയും മെച്യൂരിറ്റി തീയതിയും അല്ലെങ്കിൽ അടുത്ത റീസെറ്റ് തീയതിയും തമ്മിലുള്ള വ്യത്യാസം കണക്കാക്കി, അതിലേത്ണോ ആദ്യം വരുന്നത്, ആ കാലയളവിലേക്ക്). എന്നിരുന്നാലും, ഫ്ളോട്ടിംഗ് നിരക്ക് പലിശയുള്ള വായ് പ സൗകര്യങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ, അത്തരം സൗകര്യത്തിന്റെ മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് പലിശ പുനസജ്ജീകരിക്കുന്ന തീയതിയിൽ ആണെങ്കിൽ അത്തരം നിരക്കുകളൊന്നും നൽകേണ്ടതില്ല. (വായ്പ ഉടമ്പടി പ്രകാരം കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായി സമ്മതിച്ച പ്രകാരം ബാധകമായ ലോക്ക്ഇന്നിന് വിധേയമായി).

(iii) കുടിശ്ശിക ആയ സമയത്ത് / തിരിച്ചടവിലെ കാലതാമസത്തിന് വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുകയിൽ പ്രതിവർഷം 2% വരെ (വായ്പ അടയ്ക്കുന്നതിൽ വീഴ്ച തുടരുന്ന കാലയളവിലേക്ക്).

മേൽപ്പറഞ്ഞ ചാർജുകൾക്ക് പുറമേ, സിഎഫ്ഐൽ അടച്ചിട്ടുള്ളതോ അല്ലെങ്കിൽ വീഴ്ച വരുത്തിയതിന്റെ ഫലമായി ഉണ്ടാകുന്നതോ ആയ എല്ലാ ചെലവുകൾക്കും ചാർജുകൾക്കും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കും.

കുടിശ്ശിക / കാലതാമസം / തിരിച്ചടവിലെ വീഴ്ച, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് പെനാൽറ്റി എഴുതിത്തള്ളൽ എന്നിവ കാരണം ചുമത്തുന്ന പിഴ ഈടാക്കുന്നത് ഞങ്ങളുടെ ക്ലയന്റുമായി ഞങ്ങൾക്കുള്ള ബന്ധത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കും.

ഇനിപ്പറയുന്ന ഘടകങ്ങൾ പരിഗണിക്കും:
1. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ പ്രവർത്തനപരമായ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ
2. വായ്പക്കാരനുമായുള്ള വിന്റേജ് അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള ബന്ധം
3. ബന്ധത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള ക്ലയന്റ് മുൻഗണന
4. ബന്ധത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ക്ലയന്റിൽ നിന്നുള്ള മറ്റ് ക്രോസ് സെൽ അവസരങ്ങൾ.

പിഴ ഈടാക്കുന്നതിൽ എന്തെങ്കിലും ഇളവ് അല്ലെങ്കിൽ മുകളിൽ പറഞ്ഞ നിരക്കുകൾ/ചാർജുകളിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ എന്നിവ പ്രൊഡക്ട് /ബിസിനസ് ലീഡ് ശുപാർശ ചെയ്യുകയും ക്രെഡിറ്റ് കമ്മിറ്റിയിലെ ഏതെങ്കിലും 2 അംഗങ്ങൾ അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യും. എല്ലാത്തരം പെനൽ ചാർജുകൾക്കും ഇത് ബാധകമാണ്.

ഈ വ്യവസ്ഥയിലെ ആവശ്യകതകൾ എല്ലാ പുതിയ വായ്പകൾക്കും ബാധകമാണ്. 2024 ഏപ്രിൽ 1 മുതൽ നടപ്പിലാക്കുന്ന/ പുതുക്കിയ എല്ലാ വായ്പാ/കരാറുകൾക്കും ഈ വ്യവസ്ഥ ബാധകമായിരിക്കും. നിലവിലുള്ള ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, 2024 ഏപ്രിൽ 1നോ അതിനു ശേഷമോ വരുന്ന അടുത്ത അവലോകന/പുതുക്കൽ തീയതിയിൽ, എന്നാൽ 2024 ജൂൺ 30ന് ശേഷമല്ലാതെ, പുതിയ പിഴ ചുമത്തൽ വ്യവസ്ഥയിലേക്ക് മാറുന്നത് ഉറപ്പാക്കേണ്ടതുണ്ട്..

സ്ട്രാറ്റജിക് ഇക്വിറ്റി സൊലൂഷൻസ് (എസ്ഇഎസ്) മാർജിൻ വായ്പകൾ

കരാറിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകൾക്ക് അനുസൃതമായി വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ പലിശ നൽകണം. കൂടാതെ, സിഎഫ് ഐ എല്ലിന് കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അയച്ച ഡ്രോഡൌൺ അഭ്യർത്ഥന കത്തിൽ പലിശ നിരക്ക് സാധാരണയായി സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കും

അടയ്ക്കപ്പെടാത്ത ഏതെങ്കിലും തുകയുടെ കാര്യത്തിൽ പിഴ ഈടാക്കാം, ഏതെങ്കിലും തുക ലോൺ ബാധ്യതക്കാരൻ അടയ്ക്കേണ്ടതും എന്നാൽ ലോണിന്റെ നിയമപരമായ കരാറുകൾ പ്രകാരം അടയ്ക്കാത്തതുമാണിത്. ഈ പോളിസിയിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന പോലെ ശിക്ഷാ നിരക്കുകളുടെ അളവും കാരണവും സിഎഫ് ഐ എല്ലിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് പുറമേ വായ്പ കരാറിൽ ഉപഭോക്താക്കളോട് വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും. സിഎഫ് ഐ എല്ലിന്റെ പോളിസിയിലെ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം (നിയന്ത്രണത്തിലോ മറ്റെന്തെങ്കിലുമോ മാറ്റത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ) വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുകയും അത്തരം പരിഷ് കരിച്ച പോളിസി സിഎഫ് ഐ എൽ ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്ന തീയതി മുതൽ അല്ലെങ്കിൽ സിഎഫ് ഐ എല്ലിൽ നിന്ന് കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള ആശയവിനിമയത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയ തീയതി മുതൽ ബാധകമാവുകയും ചെയ്യും (ബാധകമായത് പോലെ).
വായ്പയുടെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന്റെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, ബാധകമായ പിഴ

ചാർജുകൾ അറിയിക്കും. കൂടാതെ, പിഴ ചാർജുകൾ ഈടാക്കുന്നതിന്റെ ഏതെങ്കിലും സന്ദർഭവും അത്തരം ചാർജുകളുടെ കാരണവും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

പിഴ നിരക്കുകൾ ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ കണക്കാക്കും:

➢ വായ്പ അനുവദിക്കുന്നവരുടേ വിവേചനാധികാരത്തിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അടയ്ക്കേണ്ട തീയതിയിൽ നൽകുന്നതിൽ വീഴ്ച വരുത്തുന്ന ഏതെങ്കിലും തുകയിൽ (പലിശ, ഫീസ്, ചെലവുകൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റെന്തെങ്കിലും) പ്രതിവർഷം 2% വരെ. വ്യക്തമാക്കുന്നതിന്- കടം വാങ്ങുന്നയാൾ കുടിശ്ശികയായതും എന്നാൽ അടയ്ക്കാത്തതുമായ തുകയ്ക്ക് മാത്രമേ പിഴ ചാർജുകൾ ഈടാക്കാൻ കഴിയൂ, അല്ലാതെ ബന്ധപ്പെട്ട ലോണിന്റെ മുഴുവൻ കുടിശ്ശിക തുകയിൽ നിന്നല്ല (മുഴുവൻ തുകയും കുടിശ്ശികയാകുകയും അടയ്ക്കാതിരിക്കുകയും ചെയ്യന്നു എങ്കിൽ). ഉദാഹരണത്തിന്, പലിശ തുക ്മാത്രം കുടിശ്ശിക ആകുകയും അടയ്ക്കാതിരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു എങ്കിൽ, മുഴുവൻ ലോൺ തുകയും അല്ല, പലിശ തുകയുടെ കാര്യത്തിൽ മാത്രം പിഴ ചാർജുകൾ ഈടാക്കാം. പിഴ ചാർജുകളുടെ ക്യാപ്പിറ്റലൈസേഷൻ ഉണ്ടാകില്ല, അതായത്, അത്തരം ചാർജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല.

മേൽപ്പറഞ്ഞ ചാർജുകൾക്ക് പുറമേ, സിഎഫ്ഐ എൽ അടയ്ക്കേണ്ടതോ അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചടവ് വീഴ്ചയുടെ ഫലമായി ഉണ്ടാകുന്നതോ ആയ എല്ലാ ചെലവുകൾക്കും ചാർജുകൾക്കും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കും.

പെനൽ ചാർജുകൾ ഒഴിവാക്കുന്നതിനുള്ള ഏത് തീരുമാനവും ഓരോ കേസിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ പരിഗണിക്കും.

മറ്റുള്ളവയ്ക്കൊപ്പം ഇനിപ്പറയുന്ന ഘടകങ്ങൾ പരിഗണിക്കും :
1. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ പ്രവർത്തനപരമായ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ
2. കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള ബന്ധവും ബന്ധത്തിൽ നിന്ന് ഉയർന്നുവരാൻ സാധ്യതയുള്ള ബിസിനസ്സ് അവസരങ്ങളും
3. അടക്കാത്ത തുകയുടെ മെറ്റീരിയാലിറ്റി

പിഴ ഈടാക്കുന്നതിൽ എന്തെങ്കിലും ഇളവ് അല്ലെങ്കിൽ മുകളിൽ പറഞ്ഞ നിരക്കുകൾ/ചാർജുകളിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ എന്നിവ പ്രൊഡക്റ്റ് /ബിസിനസ് ലീഡ് ശുപാർശ ചെയ്യുകയും ക്രെഡിറ്റ് കമ്മിറ്റിയിലെ ഏതെങ്കിലും 2 അംഗങ്ങൾ അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യും. എല്ലാത്തരം പെനൽ ചാർജുകൾക്കും ഇത് ബാധകമാണ്.

കൂടാതെ, പിഴ നിരക്കുകളും പലിശയും മുതലും എസ്എംഎ റിപ്പോർട്ടിംഗിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം.

2024 ഏപ്രിൽ 1 മുതൽ നടപ്പിലാക്കുന്ന/ പുതുക്കിയ എല്ലാ വായ്പാ/കരാറുകൾക്കും ഈ വ്യവസ്ഥ ബാധകമായിരിക്കും. നിലവിലുള്ള ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, 2024 ഏപ്രിൽ 1നോ അതിനു ശേഷമോ വരുന്ന അടുത്ത അവലോകന/പുതുക്കൽ തീയതിയിൽ, എന്നാൽ 2024 ജൂൺ 30ന് ശേഷമല്ലാതെ, പുതിയ പിഴ ചുമത്തൽ വ്യവസ്ഥയിലേക്ക് മാറുന്നത് ഉറപ്പാക്കേണ്ടതുണ്ട്..