रास्त आचारसंहिता
सिटीकॉर्प फायनान्स (इंडिया) लिमिटेड

मालक: सर्व व्यवसाय
एसपीओसी: गव्हर्नन्स

संपर्क:
सर्व बिझिनेस हेड्स
dl.citi.in.cfil.business.leads@citi.com

प्रसृत केल्याची तारीख:
२२ सप्टेंबर २०१७

सुधारित आवृत्ती:
मार्च २०२४

संचालक मंडळाने दिलेली शेवटची मान्यता
मार्च २०२४ (७.०)
मार्च २०२३ (६.०)
फेब्रुवारी २०२२ (५.०)
फेब्रुवारी २०२१ (४.०)
नोव्हेंबर २०२० (३.०)
नोव्हेंबर २०१९ (२.०)
सप्टेंबर २०१७ (१.०)

आवृत्ती : ७.०६

सिटीकॉर्प फायनान्स (इंडिया) लिमिटेड

अनुक्रमणिका

एरर! बुकमार्क परिभाषित नाही.

१	दृष्टिक्षेप	१
२	कर्ज आणि त्याच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज/विनंतीपत्र	२
३	कर्जाचे मूल्यांकन आणि अटी व शर्ती	३
४	कर्जाचे वाटप, नियम व अटींमधील बदल	४
५	सामान्य अटी	५
६	संचालक मंडळाची जबाबदारी	६
७	तक्रारनिवारण यंत्रणा	७
८	रास्त आचारसंहिता कळविण्याची भाषा आणि पद्धत	१०
९	एनबीएफसीज्द्वारे आकारलेल्या जादा व्याजाच्या तक्रारी आणि नियमन	११

१ दृष्टिक्षेप

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने, नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपन्यांनी (एनबीएफसीज) पालन करावयाच्या रास्त आचारणाच्या संदर्भात तिच्या दिनांक १ जुलै २०१५ रोजी https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=9823 द्वारे जारी केलेल्या संज्ञापनाच्या अनुषंगाने सिटीकॉर्प फायनान्स (इंडिया) लिमिटेडने (यापुढे “सीएफआयएल” असा उल्लेख केलेला आहे) तिच्या ग्राहकांसोबतच्या व्यवहारांसाठी मार्गदर्शक सूचनांचा औपचारिकपणे अंगीकार केलेला आहे.

सीएफआयएल ही नोंदणीकृत एनडी-एसआय एनबीएफसी आहे जी प्रामुख्याने कर्ज देण्याच्या व्यवसायात गुंतलेली आहे. सीएफआयएल द्वारे समर्थित क्षेत्रांमध्ये प्रामुख्याने कॉर्पोरेट कर्ज, मिड-कॉर्पोरेट कर्ज, स्ट्रॅटेजिक इक्विटी सोल्यूशन्स (SES) - मार्जिन लोन्स, कमर्शियल रिअल इस्टेट, तसेच एक लहान ट्रेडिंग बुक यांचा समावेश होतो.

सीएफआयएलच्या प्रक्रिया आणि प्रचालनात्मक कार्यप्रणालीमध्ये सर्व ग्राहक व्यवहारांमध्ये निष्पक्षता योग्यरीत्या समाविष्ट केली गेली आहे, वरील संदर्भित मार्गदर्शक तत्त्वे/सूचने अंतर्गत संहितेचे औपचारिकपणे दस्तऐवजीकरण केले जात आहे.

२ कर्ज आणि त्याच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज/विनंतीपत्र

कॉर्पोरेट कर्ज

कर्जाच्या नियम व अटी कर्जदार आणि सीएफआयएल यांच्यात परस्पर संमतीने मान्य केलेल्या आहेत आणि या प्रस्तावाची स्वीकृती ग्राहकाकडून विनंती पत्राद्वारे कळविली जाते ज्यामध्ये कर्जाला लागू होणारा व्याजदर, कर्जाची रक्कम आणि कर्जाची मुदत असते. बदलत्या कर्जदराची निश्चितता वारंवार केली जाते.

मिड कॉर्पोरेट कर्ज

कर्जाच्या अटी ग्राहक आणि सीएफआयएल यांनी परस्पर मान्य केल्या आहेत. ग्राहक सीएफआयएलला विनंतीपत्र देतो. विनंतीपत्रामध्ये कर्जाची रक्कम, मुदत, मुदतपूर्तीची तारीख, व्याजदर, नियम व अटी इत्यादी तपशिलांचा समावेश असतो.

स्ट्रॅटेजिक इक्विटी सोल्युशन्स (एसईएस) - मार्जिन लोन्स

ग्राहकासोबत रीतसर स्वाक्षरी केलेल्या करारामध्ये समाविष्ट असलेल्या अटींचे संपूर्ण प्रकटीकरण.

कमर्शिअल रिअल इस्टेट (सीआरई) कर्जे

सीआरई कर्जे ही बहुधा कॉर्पोरेट कर्जदारांना दिली जातात. या कर्जाचे नियम व अटी कर्जदार आणि सीएफआयएल यांच्यात परस्पर सहमतीने मान्य केल्या जातात. टर्म शीटची देवाणघेवाण करून आणि कर्जदाराकडून पोचपावती प्राप्त करून प्रस्तावाची माहिती दिली जाते. टर्म शीट सीएफआयएलचे प्रस्ताव कॅप्चर करते ज्यामध्ये कर्जाला लागू होणारा व्याजदर, कर्जाची रक्कम आणि कर्जाची मुदत, बदलत्या व्याजदराच्या कर्जाच्या बाबतीत, वापरण्यात येणारा बेंचमार्क तसेच रिसेटची वारंवारता आणि अशा कर्जासाठी लागू असलेल्या इतर सूचक नियम व अटी असतात.

३ कर्जाचे मूल्यांकन आणि नियम व अटी

सीएफआयएल च्या क्रेडिट मूल्यांकन (जोखीम आधारित) प्रक्रियेनुसार आणि लागू असलेल्या कार्यक्रमानुसार कर्जाच्या अर्जाचे/विनंतीपत्राचे मूल्यांकन केले जाते.

कर्ज मंजूर केल्यावर, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, लागू असलेला वार्षिक व्याज दर, नियम व अटी यांसह एक सर्वसमावेशक करार/मंजुरीपत्र अमलात आणले जाते आणि त्याची प्रत नंतर कर्जदाराला पाठविली जाते.

सीएफआयएल कर्जाच्या कराराच्या सर्व मुख्य नियम व अटी स्पष्ट करते जसे की कर्जाची रक्कम, व्याज दर, हप्ता / कर्जमाफीची (अमॉर्टायझेशन) रचना, मुदत आणि परतफेडीत कुचराई झाल्यास सीएफआयएलचे अधिकार यांच्याशी संबंधित इतर अटी कर्जाच्या मंजुरीनंतर करारावर अंमलबजावणी करताना स्पष्ट करून सांगितल्या जातात.

कर्ज/सुविधा करारामध्ये नमूद केल्यानुसार उशिरा परतफेडसाठी दंडात्मक शुल्क आकारले जाते.

४ कर्जाचे वाटप, नियम व अटींमधील बदल

कर्जाचे वितरण केल्यानंतर, कर्जाचे तपशील, व्याजदर, मुदत, हप्त्याची रचना, व्याज - मुद्दल रकमेचे ब्रेकअप आणि इतर लागू शुल्क यांचा तपशील असलेले परतफेडीचे वेळापत्रक सर्व कर्जदारांना पाठवले जाते.

कर्जाच्या कराराची एक प्रत कर्जदाराला कर्ज बुकिंगच्या आधी/नंतर ऑथोरायझेशनसाठी, जसे प्रकरण असेल, त्यानुसार पाठवली जाते.

कर्जाच्या परतफेडीमध्ये कुचराई झाल्यास, ज्याअंतर्गत कर्ज परत मागवले जाऊ शकते किंवा पेमेंटला गती दिली जाऊ शकते त्या विशिष्ट कलमांतर्गत कर्ज करारामध्ये तपशीलवार प्रदान केल्या आहेत.

सीएफआयएल सर्व सिक्युरिटीज कर्जदारांना कर्जाच्या थकबाकीचे पूर्ण परतफेड मिळाल्यावर आणि कर्ज करारांतर्गत इतर सर्व जबाबदाऱ्या पूर्ण केल्यावर मुक्त करील. तथापि, सीएफआयएल ला अशा सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार असेल, ज्या कोणत्याही वैध अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा सीएफआयएल कडून अशा कर्जदारांनी घेतलेल्या इतर कर्ज/क्रेडिट सुविधांवरील कर्जदारांविरुद्ध आमच्याकडे असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकार असेल.
*जर सीएफआयएलद्वारे सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदारांना संबंधित दाव्यांची पूर्तता आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता होईपर्यंत/भरणा होईपर्यंत आम्हाला सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या कागदपत्रांच्या संपूर्ण तपशिलांसह पूर्व लेखी सूचना दिली जाईल.

<u>**स्ट्रॅटेजिक इक्विटी सोल्युशन्स (एसईएस) - मार्जिन लोन**</u> - एसईएस - मार्जिन लोनच्या बाबतीत, मान्य केलेल्या व्याजदराने कर्ज दिले जाते. व्याजदर ग्राहकाशी परस्पर संमतीने केलेल्या कराराच्या आधारे ठरवला जातो.

५ सामान्य अटी

कर्जाच्या मंजुरीसाठीच्या दस्तऐवजांमध्ये दिलेल्या नियम व अटींनुसार कर्जाचा शेवटी वापर कशासाठी आणि कोणत्या हेतूसाठी होतो यांवर देखरेख ठेवण्याव्यतिरिक्त सीएफआयएल कर्जदाराच्या कामकाजामध्ये ढवळाढवळ करीत नाही (जोपर्यंत कर्जदाराने आधी उघड न केलेली नवीन माहिती सीएफआयलच्या लक्षात येत नाही तोपर्यंत).

कर्जदाराकडून खाते अंतरित (ट्रान्सफर) करण्यासाठी लेखी विनंती केली गेली (कर्जाचे असाईनमेंट) तर, त्यासाठीची संमती किंवा हरकत २१ दिवसांत कळविली जाते. कंपनीच्या पद्धतीनुसार कन्झ्युमर लोनसाठी, कोणत्याही परिस्थितीत, वाणिज्यिक कर्जाच्या बाबतीत, कर्जदाराकडील ना हरकत प्रमाणपत्राच्या आधारे खाते बंद करण्यास नकार दिला जात नाही, ते जारी केले जाते किंवा त्यासाठी हरकत घेतल्याचे कारण कर्जदाराला कळविले जाते. कॉर्पोरेट कर्जे, मिड सेग्मेंट कर्जे आणि स्ट्रॅटेजिक इक्विटी सोल्युशन्स (एसईएस) - मार्जिन लोन्स यांच्यासाठी कर्ज अंतरित केले जाण्याची कोणतीही प्रकरणे नाहीत.

कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, विशेषत: जेव्हा तृतीय पक्षाचे वसुली एजंट्स नेमले जातात, त्यात सीएफआयएल कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत आचारसंहितेत दिलेल्या उपाययोजनांचे आणि या बाबतीतील नियामक मार्गदर्शक सूचनांचे पालन करते.

ग्राहकाशी योग्य प्रकारचे वर्तन करण्याच्या बाबतीत कर्मचाऱ्यांना पुरेशा प्रमाणात प्रशिक्षण दिलेले असते.

वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या बदलत्या व्याजदराच्या कर्जांच्या मुदतपूर्व परतफेडीसाठी आकार/मुदतपूर्व परतफेडीसाठी दंड आकारला जात नाही. कॉर्पोरेट कर्जदारांसाठी व्याजदर पुन्हा निश्चित केलेल्या तारखेस बदलत्या व्याजदरावरील कर्जाच्या मुदतपूर्व परतफेडीसाठी, जर अशा कर्जदाराबरोबर खासकरून मान्य केलेले नसेल आणि कर्जमंजुरीच्या पत्रात/सुविधाकराराच्या दस्तऐवजात तसा उल्लेख नसेल, तर आकार/मुदतपूर्व परतफेडीसाठी दंड आकारला जात नाही.

६ संचालक मंडळाच्या जबाबदाऱ्या

सीएफआयएलच्या संचालक मंडळाने या बाबतीत उद्भवणारे विवाद सोडवण्यासाठी कंपनीच्या आतच एक योग्य ती तक्रारनिवारण यंत्रणा निश्चित केलेली आहे. तक्रारी हाताळण्यासाठीची प्रक्रिया मजबूत असावी म्हणून तक्रारी वरच्या पातळीवर पाठविण्यासाठी वेगवेगळ्या पातळ्या अशा प्रकारे निश्चित केलेल्या आहेत की, तक्रारदाराचे तक्रारनिवारणाच्या बाबतीत समाधान न झाल्यास किमान पुढील वरच्या पातळीवर तक्रारीचे निवारण झाले पाहिजे.

७ तक्रारनिवारण यंत्रणा

सीएफआयएलमध्ये आमचा उद्देश ग्राहकाना सर्वोत्तम सेवा पुरविणे हा आहे आणि ग्राहकांसाठी एक कार्यक्षम व्यासपीठ निर्माण करण्यासाठी पायाभूत सुविधा, लोक, कार्यप्रणाली आणि प्रशिक्षण यांमध्ये सातत्याने गुंतवणूक करीत आहोत; तक्रारनिवारणासाठी मानक एसएलए हे कामकाजाचे १५ दिवस एवढे आहे.

आमचे कॉँटॅक्ट चॅनेल्स, एस्केलेशन चॅनेल्स आणि आरबीआयने नियुक्त केलेले लोकपाल यांचे तपशील खाली देण्यात आलेले आहेत:

टीप: २०२३च्या कन्झ्युमर सेलचा एक भाग म्हणून एबीएफ आणि कन्झ्युमर पोर्टफोलिओंची निर्गुंतवणूक केलेली असली, तरी सर्व्हिसिंग ऑब्लिगेशनचा एक भाग म्हणून त्याचे तपशील खाली दिलेले आहेत:

<u>संपर्कासाठी चॅनेल्स:</u>

विविध उत्पादनासाठी आमच्याशी संपर्क साधण्यासाठी ग्राहकासाठी पुढील चॅनेल्स उपलब्ध आहेत:

<u>असेट बॅक्ड फायनान्स - वाणिज्यिक वाहने आणि बांधकाम उपकरणे</u>

हेल्पलाईन: ग्राहक आम्हाला आमच्या १८००-२६-१२४ या मध्यवर्ती हेल्पलाईन टोल फ्री क्रमांकावर कॉल करू शकतात. वेळ: सोमवार ते शुक्रवार (सकाळी १०.०० ते सायंकाळी ०६.००)

ई-मेल: wecare.cfil.india@citi.com वर आम्हाला ई-मेल पाठवा.
मेल: आम्हाला येथे लिहून कळवा: कस्टमर सर्व्हिस, सिटिकॉर्प फायनान्स (इंडिया) लिमिटेड. फर्स्ट इंटरनॅशनल फायनान्शिअल सेंटर, भूखंड क्र. सी-५४ व सी-५५, जी-ब्लॉक, वांद्रे-कुर्ला संकुल, वांद्रे पूर्व, मुंबई - ४०० ०५१.

संकेतस्थळ: www.citicorpfinance.co.in

<u>कन्झ्युमर लोन्स (होम इक्विटी, गृहकर्ज, वैयक्तिक कर्जे, कन्झ्युमर ड्युरेबल, टू-व्हीलर आणि ऑटो लोन्स)</u>

हेल्पलाईन: ग्राहक आम्हाला आमच्या १८००-११-९९-४९ या मध्यवर्ती हेल्पलाईन टोल फ्री क्रमांकावर (टोल फ्री - एमटीएनएल, बीएसएनएल, एअरटेल, रिलायन्स, टाटा, आयडिया, व्होडाफोन आणि एअरसेल यांचे वापरकर्ते) किंवा ३९००११११ वर कॉल करू शकतात. वेळ: सोमवार ते शुक्रवार (सकाळी १०.०० ते सायंकाळी ०६.००)

ई-मेल: wecare@citi.com वर आम्हाला ई-मेल पाठवा.

मेल: आम्हाला येथे लिहून कळवा: कस्टमर सर्व्हिस, सिटिकॉर्प फायनान्स (इंडिया) लिमिटेड. फर्स्ट इंटरनॅशनल फायनान्शिअल सेंटर, भूखंड क्र. सी-५४ व सी-५५, जी-ब्लॉक, वांद्रे-कुर्ला संकुल, वांद्रे पूर्व, मुंबई - ४०० ०५१.

संकेतस्थळ: www.citicorpfinance.co.in

<u>कॉर्पोरेट कर्जे, मिड-कॉर्पोरेट कर्जे, स्ट्रॅटेजिक इक्विटी सोल्युशन्स (एसईएस) -</u>

मार्जिन लोन्स, कमर्शिअल रिअल इस्टेट लोन्स

ग्राहकांनी जेव्हा आणि जशी आवश्यकता असेल, तेव्हा कृपया त्यांच्या संबंधित रिलेशनशिप मॅनेजरशी संपर्क साधावा.

तक्रारनिवारण यंत्रणा/तक्रार वरच्या पातळीवर नेण्यासाठीचे चॅनेल्स

उपरोक्त संपर्कांकडून प्राप्त झालेल्या निराकरणाच्या बाबतीत कर्जदार समाधानी नसल्यास तो/ती आम्हाला पुढील एस्केलेशन चॅनेल्सवर आमच्याशी संपर्क साधू शकेल. ह्या अधिकाऱ्यांशी त्यांच्या कार्यालयात सोमवार ते शुक्रवार या दिवशी सकाळी १०.०० ते सायंकाळी ०.६.०० पर्यंत संपर्क साधू शकतात.

ग्राहकांच्या तक्रारी वरच्या पातळीवर घेऊन जाण्यासाठीचे तपशील पुढीलप्रमाणे आहेत:

पातळी एक

ग्राहकाचे जर त्याच्या/तिच्या सीएफआयएलमधील संपर्कांकडून मिळालेल्या प्रतिसादाबद्दल समाधान झालेले नसेल, तर तो किंवा ती ही समस्या प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरकडे उपस्थित करू शकेल, ज्यांचा पत्ता आणि संपर्क क्रमांकाचे तपशील खाली दिलेले आहेत:

श्री. अर्जुन स्वरूप
सिटिकॉर्प फायनान्स (इंडिया) लिमिटेड,
फर्स्ट इंटरनॅशनल फायनान्शिअल सेंटर,
भूखंड क्र. सी-५४ व सी-५५,
जी-ब्लॉक, वांद्रे-कुर्ला संकुल,
वांद्रे पूर्व, मुंबई - ४०० ०५१.
दूरध्वनी: +९१-२२-६१७५-६८४८
Cfil.principal.nodal.officer@citi.com

पातळी दोन

पहिल्या पातळीवरून मिळालेल्या प्रतिसादाच्या बाबतीत कर्जदार समाधानी नसेल, तर तो किंवा ती हे गाऱ्हाणे व्यवस्थापकीय संचालकांडे उपस्थित करू शकेल, ज्यांचे तपशील खाली दिलेले आहेत:

ईमेल: managingdirector.CFI@citi.com

प्रत्येक तक्रारीला ती प्राप्त झाल्यापासून एका महिन्याच्या आत प्रतिसाद देण्याचा सर्वतोपरी प्रयत्न सीएफआयएल करील.

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने नियुक्त केलेल्या लोकपाल/एनबीएफसीओ यांच्याकडे तक्रार घेऊन जाणे

तक्रारीचे निवारण जर एका महिन्याच्या कालावधीत झाले नाही किंवा मिळालेल्या प्रतिसादाबद्दल ग्राहक जर समाधानी नसेल, तर तो/ती भारतीय रिझर्व्ह बँकेने इंटिग्रेटेड ऑंबुड्समन स्कीम २०२१ अंतर्गत नियुक्त केलेल्या लोकपालांना लिहून कळवू शकेल. लोकपाल योजनेचे तपशील शाखेतील सूचनाफलकांवर प्रदर्शित केलेले आहेत. या बाबतीतली कार्यप्रणाली आमचे कर्मचारी समजावून सांगतील.

त्याव्यतिरिक्त लोकपाल योजनेचे तपशील आमच्या या संकेतस्थळावर उपलब्ध आहेत:
https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/pdf/Ombudaman/Ombudaman-Scheme.pdf
https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/pdf/Ombudaman/Appendix-A-English.pdf

प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर (पीएनओ), लोकपालांचे सेंट्रलाईझ्ड रिसिट आणि प्रोसेसिंग सेंटर (सीआरपीसी) आणि तक्रारअर्ज यांचे संपर्काचे तपशील:
https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/Annex-I and II.pdf

ग्राहक जर लोकपालांच्या निर्णयाच्या बाबतीत समाधानी नसेल, तर त्यासाठी अपीलीय अधिकारी आहेत: भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक.

या योजनेविषयीच्या अधिक तपशिलांसाठी www.rbi.org.in पहा.

८ रास्त आचारसंहिता कळविण्याची भाषा आणि प्रकार

सीएफआयएलच्या ठिकाणांवर आणि सीएफआयएलच्या www.citicorpfinance.co.in या संकेतस्थळावर रास्त आचरसंहिता भारतीय भाषांमध्ये देण्यात आलेली आहे.

९ एनबीएफसीज्द्वारे आकारण्यात येणाऱ्या जास्तीच्या व्याजाविषयीचे नियमन आणि तक्रारी

कॉर्पोरेट कर्ज मिड-कॉर्पोरेट कर्ज आणि सीआरई कर्ज

करारात उल्लेख केलेल्या कलमांच्या अनुसार कर्जदाराद्वारे व्याज देय असते. त्याशिवाय, व्याजदराचा उल्लेख विनंतीअर्जात ड्रॉडाऊनमध्ये केलेला असतो. बदलत्या व्याजदराच्या बाबतीत फॅसिलिटी ॲग्रीमेंटचा भाग म्हणून व्याज आणि व्याजाचा कालावधी पुन्हा निश्चित करण्यासाठी वापरण्यात आलेला बेंचमार्क कर्जदाराकडे उघड केला जातो.

परतफेड, कर्जाची मुदतपूर्व परतफेड, थकीत झाल्यास/विलंब/कुचराई झाल्यास मंजूर केलेल्या नियम व अटींमध्ये कुचराई झाल्यास त्यासाठी दंड आकारला जातो. या पॉलिसीत दर्शविलेले दंडाचे प्रमाण आणि कारण, जसे लागू असेल त्यानुसार कर्जाच्या करारात किंवा कर्जमंजुरीच्या पत्रात ग्राहकांना स्पष्टपणे उघड केले जाईल; त्याव्यतिरिक्त ते सीएफआयएलच्या संकेतस्थळावरही प्रदर्शित केले जाईल. सीएफआयएलच्या पॉलिसीत काहीही बदल झाल्यास (नियमावलीमध्ये बदल झाल्यास किंवा अन्यथा) तो कर्जदाराला कळविला जाईल आणि सीएफआयएलद्वारे अशा प्रकारची सुधारित पॉलिसी जारी केल्याच्या तारखेपासून तो लागू होईल.

दंडाच्या रकमेचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही, म्हणजेच अशा आकारांवर पुढे व्याजाची गणना केली जाणार नाही. त्याशिवाय, दंडाची रक्कम व त्यासोबत व्याज व मुद्दल रक्कम यांचा समावेश एसएमए रिपोर्टिंगसाठी केला जाईल.

कर्जदाराला जेव्हा केव्हा कर्जासंबंधीच्या महत्त्वाच्या नियम व अटींचे अनुपालन न केल्याबद्दल स्मरण करून दिले जाईल, तेव्हा लागू असलेले दंडाचे आकारही कळविण्यात येतील. शिवाय दंड आकारण्याचे प्रसंग आणि त्यासाठीची कारणेही कळविली जातील.

दंडाच्या आकाराची गणना पुढीलप्रमाणे केली जाईल:

(i) कर्जाच्या मुदतपूर्व परतफेडीच्या बाबतीत परस्परांच्या संमतीने मान्य केलेल्या लॉक इन पिरेडच्या (काही असल्यास) आत परतफेड केल्यास दंड आकारला जाईल आणि तो कर्जदाराकडे उघड केला जाईल तसेच फॅसिलिटी ॲग्रीमेंटचा भाग म्हणून त्याचे दस्तऐवजीकरणही केले जाईल.

(ii) कर्जाच्या मुदतपूर्व परतफेडीच्या बाबतीत मुदतपूर्व परतफेड केलेल्या रकमेच्या २% पर्यंत (मुदतपूर्व परतफेडीची तारीख ते मुदतपूर्तीची तारीख किंवा व्याजदर पुन्हा निश्चित करण्याची तारीख यांपैकी जी लवकर असेल त्यांच्यामधील फरकाच्या कालावधीसाठी गणना केलेली). तथापि, बदलत्या व्याजदराची सुविधा असलेल्या फॅसिलिटिज्च्या बाबतीत मुदतपूर्व परतफेड जर व्याजदर पुन्हा निश्चित करण्याच्या तारखेस करण्यात आली, तर अशा प्रकारचे आकार घेण्यात येणार नाहीत (जे फॅसिलिटी ॲग्रीमेंटअंतर्गत कर्जदाराबरोबर मान्य केलेल्या लॉक-इननुसार लागू असल्याच्या अधीन असेल).

(iii) परतफेड थकीत/कुचराई/विलंबित असल्याच्या वेळेस, कर्जाच्या येणे बाकी असलेल्या रकमेवर दरसाल २% पर्यंत (ज्या कालावधीत कर्ज न फेडलेले राहते त्या कालावधीदरम्यान).

उपरोक्त आकारांव्यतिरिक्त, सीएफआयएलने अशा कुचराईच्या परिणामस्वरूपी केलेला आवश्यक खर्च, आकार आणि खर्च यासाठीही कर्जदार जबाबदार राहील.

परतफेडीची रक्कम थकीत/विलंबित/कुचराई केलेली असल्यास तीवर आकारलेला दंड आणि मुदतपूर्व परतफेडीवरील दंड यांमध्ये सूट देण्याचा निर्णय हा आमचे ग्राहकासोबत कसे संबंध आहेत यावरच अवलंबून असेल.

पुढील घटक विचारात घेतले जातील:

- कर्जदाराच्या खात्याच्या प्रचालनासंबंधीच्या अडचणी
- व्हिंटेजच्या आधारे कर्जदारासोबत असलेले संबंध
- ग्राहकाला प्राधान्य देण्याच्या दृष्टीने असलेले संबंध
- ग्राहकासोबत इतर क्रॉस सेल संधींच्या आधारे असलेले संबंध

दंडाच्या आकारांमध्ये दिलेली कोणतीही सूट किंवा उपरोक्त दरांमध्ये/आकारांमध्ये झालेले कोणतेही बदल यांची शिफारस प्रॉडक्ट/बिझिनेस लीडकडून केली जाईल आणि त्याला क्रेडिट कमिटीच्या कोणत्याही २ सभासदांकडून मंजुरी दिली जाईल. हे सर्व प्रकारच्या दंडाच्या आकारांना लागू आहे.

या तरतुदीतील आवश्यकता सर्व ताज्या कर्जसुविधांना/करारांना लागू असतील, ज्या १ एप्रिल २०२४ पासून केल्या जातील/नूतनीकरण केले जाईल. अस्तित्वात असलेल्या कर्जाच्या बाबतीत पुढील पुनरावलोकनाच्या/नूतनीकरणाच्या तारखेस नवीन पीनल चार्जेस रेजिमकडे स्वीचओव्हर करण्याची खातरजमा १ एप्रिल २०२४ रोजी किंवा त्यानंतर, परंतु ३० जून २०२४ च्या आधी केली पाहिजे.

<u>स्ट्रॅटेजिक इक्विटी सोल्युशन्स (एसईएस) - मार्जिन लोन्स</u>

करारात उल्लेख केलेल्या कलमांनुसार कर्जदाराद्वारे व्याज देय असते. शिवाय, सीएफआयएलद्वारे पाठविण्यात येणाऱ्या ड्रॉडाऊन विनंतीपत्रात व्याजाचा उल्लेख खासपणे केला जातो.

देय असलेली आणि कर्जाची जबाबदारी असलेल्या व्यक्तीद्वारे कोणतीही रक्कम भरणा करणे बाकी राहिल्यास दंड आकारला जाऊ शकतो. दंडाच्या आकारांचे प्रमाण आणि कारण या पॉलिसीत दिल्यानुसार ग्राहकासाठी कर्जाच्या करारात स्पष्टपणे उघड केले जातील व त्याव्यतिरिक्त ते सीएफआयएलच्या संकेतस्थळावर प्रदर्शित केले जातील. सीएफआयएलच्या पॉलिसीत झालेले कोणतेही बदल (नियमावलीमध्ये बदल झाल्यास किंवा अन्यथा) ते कर्जदाराला कळविला जाईल आणि सीएफआयएलद्वारे अशा प्रकारची सुधारित पॉलिसी जारी केल्याच्या तारखेपासून किंवा सीएफआयएलकडून प्राप्त झालेल्या माहितीच्या तारखेपासून तो लागू होईल (लागू असल्यानुसार).

जेव्हा केव्हा कर्जाच्या महत्त्वाच्या नियम आणि अटींचे पालन न केल्याबद्दल कर्जदाराला स्मरणपत्रे पाठवली जातील तेव्हा लागू असलेले आकार कळविले जातील. शिवाय, दंड आकारल्याचे कोणतेही प्रसंग व त्यासाठीची कारणेही कळविली जातील.

दंडाच्या रकमेची गणना पुढीलप्रमाणे केली जाईल:

- जेव्हा कर्जदार देय असलेली रक्कम भरणा करू शकत नाही अशा कोणत्याही रकमेवर (मग ती व्याज, शुल्क, खर्च किंवा अन्यथा असली तरी) धनकोंच्या विवेकाधिकारानुसार दरसाल % पर्यंत. अधिक स्पष्टीकरण द्यायचे तर - देय असलेल्या कोणत्याही रकमेवर आणि कर्जदाराने न भरलेल्या रकमेवर दंड आकारला जाऊ शकतो, संबंधित कर्जाच्या येणे बाकी असलेल्या संपूर्ण रकमेवर नाही (जोपर्यंत कर्जाची संपूर्ण रक्कम थकीत आणि देय नसेल तोपर्यंत). उदाहरणार्थ, जर फक्त व्याजाची रक्कम देय असून भरणा केलेली नसेल, तर फक्त व्याजाच्या रकमेवर दंड आकारला जाऊ शकतो, कर्जाच्या संपूर्ण रकमेवर नाही. दंडात्मक आकारांचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही, म्हणजेच अशा आकारांवर त्यापुढे व्याजाची गणना केली जाणार नाही.

उपरोक्त आकारांव्यतिरिक्त, कुचराईमुळे सीआयएफएलला करावे लागणारे कोणतेही संबंधित खर्च आणि खर्च यांसाठी कर्जदार जबाबदार असेल.

दंडाच्या रकमेत सूट देण्यासंबंधीचा कोणताही निर्णय हा प्रत्येक प्रकरणानुसार विचारात घेतला जाईल.

इतर घटकांबरोबरच पुढील घटक विचारात घेतले जातील:
1. कर्जदाराच्या कारभारासंबंधीच्या अडचणी
2. कर्जदारासोबतचे संबंध आणि या संबंधांतून निर्माण होणाऱ्या व्यवसायासंबंधी संभाव्य संधी.
3. भरणा न केलेल्या रकमेचे महत्त्व

दंडाच्या रकमेत दिलेली कोणतीही सूट किंवा उपरोक्त दरांमध्ये/आकारांमध्ये कोणतेही बदल करण्याची शिफारस ही प्रॉडक्ट/बिझिनेस लीडद्वारे केली जाईल आणि तिला क्रेडिट कमिटीच्या कोणत्याही २ सभासदांकडून मंजुरी दिली जाईल.

शिवाय, दंड व त्याबरोबरच व्याज आणि मुद्दल रक्कम यांचा समावेश एसएमए रिपोर्टिंगमध्ये केला जाईल.

या पॉलिसीतील आवश्यकता सर्व ताज्या कर्जसुविधांना/करारांना लागू असतील, ज्या १ एप्रिल २०२४ पासून केल्या जातील/नूतनीकरण केले जाईल. अस्तित्वात असलेल्या कर्जाच्या बाबतीत पुढील पुनरावलोकनाच्या/नूतनीकरणाच्या तारखेस नवीन पीनल चार्जेस रेजिमकडे स्वीचओव्हर करण्याची खातरजमा १ एप्रिल २०२४ रोजी किंवा त्यानंतर, परंतु ३० जून २०२४ च्या आधी केली पाहिजे.