ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଆଚରଣ ସଂହିତା
ସିଟିକର୍ପ ଫାଇନାନ୍ସ ଇଣ୍ଡିଆ ଲିମିଟେଡ୍

ସ୍ୱତ୍ୱାଧିକାରୀ: ସମସ୍ତ ବ୍ୟବସାୟ
ଏସପିଓସି: ଗଭର୍ଣ୍ଣାନ୍ସ

ଯୋଗାଯୋଗ(ମାନ):
ସମସ୍ତ ବ୍ୟବସାୟ ମୁଖ୍ୟ
dl.citi.in.cfil.business.leads@citi.com

ଜାରି ତାରିଖ:
୨୨ ସେପ୍ଟେମ୍ବର, ୨୦୧୭

ସଂଶୋଧନ:
ମାର୍ଚ୍ଚ ୨୦୨୪

ପରିଷଦ ଦ୍ୱାରା ଶେଷ ଅନୁମୋଦନ:
ମାର୍ଚ୍ଚ ୨୦୨୪ (୭.୦)
ମାର୍ଚ୍ଚ ୨୦୨୩ (୬.୦)
ଫେବୃଆରୀ ୨୦୨୨ (୫.୦)
ଫେବୃଆରୀ ୨୦୨୧ (୪.୦)
ନଭେମ୍ବର ୨୦୨୦ (୩.୦)
ନଭେମ୍ବର ୨୦୧୯ (୨.୦)
ସେପ୍ଟେମ୍ବର ୨୦୧୭ (୧.୦)

ସଂସ୍କରଣ: ୭.୦୬

ସିଟିକର୍ପ ଫାଇନାନ୍ସ (ଇଣ୍ଡିଆ) ଲିମିଟେଡ୍

ବିଷୟ ସୂଚୀ

Error! Bookmark not defined.

1	ବିହଙ୍ଗବାଲୋକନ	1
2	ଋଣ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ/ଅନୁରୋଧ ପତ୍ର	2
3	ଋଣର ମୂଲ୍ୟାୟନ ତଥା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ	3
4	ଋଣର ବିତରଣ,ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ	4
5	ସାଧାରଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ	5
6	ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ପରିଷଦଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ	6
7	ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରଣାଳୀ	7
8	ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଆଚରଣ ସଂହିତା ସଞ୍ଚାରର ଭାଷା ଓ ପଦ୍ଧତି	10
9	ଏନବିଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଏବଂ ତତ୍-ସମ୍ପର୍କିତ ଅଭିଯୋଗ	11

ସିଟିକର୍ପ ଫାଇନାନ୍ସ (ଇଣ୍ଡିଆ) ଲିମିଟେଡ୍

1 ବିହଙ୍ଗାବେଲାକନ

ସିଟିକର୍ପ ଫାଇନାନ୍ସ (ଇଣ୍ଡିଆ) ଲିମିଟେଡ୍ (ଏତଦପଶ୍ଚାତ୍ "ସିଏଫ୍‌ଆଇଏଲ୍"), ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, ଏହାର ଯୋଗାଯୋଗ, ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା https://www.rbi.org.in/Scripts/BS ViewMasCirculardetails.aspx?id=9823 ତାରିଖ ଜୁଲାଇ ୧, ୨୦୧୫ ଜରିଆରେ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ବିତ୍ତୀୟ କମ୍ପାନୀ (ଏନବିଏଫସି)ଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଆଚରଣ ଅନୁସାରେ ଏହାର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ କାରବାର ପାଇଁ ପଥପ୍ରଦର୍ଶିକାକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିଛି।

ସିଏଫ୍‌ଆଇଏଲ୍ ଏକ ଏନଡି-ଏସ୍‌ଆଇ ଏନବିଏଫସି ଅଟେ ଯାହା ମୁଖ୍ୟତଃ ଋଣଯୋଗାଣ ବ୍ୟବସାୟରେ ଜଡ଼ିତ। ସିଏଫ୍‌ଆଇଏଲ୍ ଦ୍ୱାରା ସମର୍ଥିତ କ୍ଷେତ୍ରଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ମୁଖ୍ୟତଃ କର୍ପୋରେଟ୍ ଋଣ, ମଧ୍ୟ-କର୍ପୋରେଟ୍ ଋଣ, ଷ୍ଟ୍ରାଟେଜିକ୍ ଇକ୍ୱିଟି ସଲ୍ୟୁସନ୍ସ(ଏସ୍‌ଇଏସ୍) - ମାର୍ଜିନ୍ ଋଣ, କମର୍ସିଆଲ୍ ରିୟଲ ଇଷ୍ଟେଟ୍ ତଥା ଛୋଟ ଟ୍ରେଡିଂ ବୁକ୍ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ।

ଯଦିଓ, ସିଏଫ୍‌ଆଇଏଲ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପରିଚାଳନାଗତ ପଦ୍ଧତିରେ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ କାରବାର ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷତାକୁ ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଥାଏ, ତଥାପି ଉପରଦର୍ଶିତ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା/ଅଧିସୂଚନା ଅଧୀନରେ ଏହି ସଂହିତାକୁ ଔପଚାରିକ ଭାବେ ଦଲିଲଭୁକ୍ତ କରାଯାଉଛି।

କର୍ପୋରେଟ୍ ଋଣ

ଋଣର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଋଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ମଧ୍ୟରେ ପାରସ୍ପରିକ ସହମତିରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥାଏ ତଥା ଏହି ପ୍ରସ୍ତାବର ଗ୍ରହଣ ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଅନୁରୋଧ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ସୂଚିତ କରାଯାଇଥାଏ, ଯେଉଁଥିରେ ଋଣ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର, ଋଣର ପରିମାଣ ଏବଂ ଋଣର ଅବଧି ଓ ଅସ୍ଥିର ଋଣ ହାର କ୍ଷେତ୍ରରେ, ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣର ବାରମ୍ବାରତା ଉଲ୍ଲିଖିତ ହୋଇଥାଏ।

ମଧ୍ୟ-କର୍ପୋରେଟ୍ ଋଣ

ଋଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ଦ୍ୱାରା ପାରସ୍ପରିକ ସହମତିରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥାଏ। ଗ୍ରାହକ ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ କୁ ଅନୁରୋଧ ପତ୍ର ଦେଇଥାନ୍ତି। ଅନୁରୋଧ ପତ୍ରରେ ଋଣର ପରିମାଣ, ଅବଧି, ପରିପକ୍ୱତା ତାରିଖ, ସୁଧ ହାର, ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇଥାଏ।

ଷ୍ଟ୍ରାଟେଜିକ୍ ଇକ୍ୱିଟି ସଲ୍ୟୁସନ୍ସ (SES) - ମାର୍ଜିନ୍ ଋଣ

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବେ ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ରାଜିନାମାରେ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରକାଶନ ରହିଥାଏ।

କମର୍ସିଆଲ୍ ରିୟଲ ଇଷ୍ଟେଟ୍ (CRE) ଋଣ

CRE ଋଣଗୁଡ଼ିକୁ ମୁଖ୍ୟତଃ କର୍ପୋରେଟ୍ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥାଏ। ଋଣର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଋଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ର ପାରସ୍ପରିକ ସହମତିରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥାଏ। ପ୍ରସ୍ତାବକୁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଫର୍ଦ୍ଦ ବିନିମୟ ମାଧ୍ୟମରେ ସୂଚିତ କରାଯାଏ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ତାହାର ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ହାସଲ କରାଯାଏ। ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଫର୍ଦ୍ଦ (Term Sheet)ରେ ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ର ପ୍ରସ୍ତାବ ସମେତ ଋଣ ଲାଗି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର, ଋଣର ପରିମାଣ ଏବଂ ଋଣର ଅବଧି ତଥା ଅସ୍ଥିର ଋଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟବହୃତ ହେବାକୁ ଥିବା ବେଞ୍ଚମାର୍କ ଓ ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣର ବାରମ୍ବାରତା ଏବଂ ଏପରି ଋଣଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସାଙ୍କେତିକ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ଦର୍ଶାଯାଇଥାଏ।

3 ଋଣର ମୂଲ୍ୟାୟନ ତଥା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ର ଋଣ ମୂଲ୍ୟାୟନ (ଆପଦ ଆଧାରିତ) ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଅନୁସାରେ ଋଣ ଆବେଦନ/ଅନୁରୋଧ ପତ୍ରଗୁଡ଼ିକର ମୂଲ୍ୟାୟନ କରାଯାଇଥାଏ।

ଋଣ ଅନୁମୋଦନ ହେଲାପରେ, ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଋଣର ପରିମାଣ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ସମେତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମ୍ବଳିତ ଏକ ବ୍ୟାପକ ରାଜିନାମା / ଏକ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରର ନିଷ୍ପାଦନ କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ତାହାର ଏକ ନକଲକୁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯାଇଥାଏ।

ଋଣ ମଞ୍ଜୁର ହେବା ପରେ ଏବଂ ଋଣ ରାଜିନାମାର ନିଷ୍ପାଦନ ସମୟରେ ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ସମସ୍ତ ମୁଖ୍ୟ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିଥାଏ, ଯଥା- ଋଣର ପରିମାଣ, ସୁଧ ହାର, କିସ୍ତି/ଋଣମୁକ୍ତିର ଢାଞ୍ଚା, ଅବଧି ଏବଂ ଖିଲାପ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଉପରେ ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ର ଅଧିକାର ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିୟମାବଳୀ।

ଋଣ / ସୁବିଧା ରାଜିନାମାରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ବିଳମ୍ବିତ ଋଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରାଯାଇଥାଏ।

4 ଋଣର ବିତରଣ, ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ

ଋଣ ବିତରଣ କରାଯିବା ପରେ, ସମସ୍ତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ଋଣର ବିବରଣୀ, ସୁଧ ହାର, ଅବଧି, କିସ୍ତି ଢାଞ୍ଚା, ସୁଧ - ମୂଳଧନର ବିଭାଜନ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ସମ୍ବଳିତ ଏକ ପରିଶୋଧ ଅନୁସୂଚୀ ପଠାଯାଇଥାଏ।

ମାମଲା ଅନୁଯାୟୀ, ଋଣର ବୁକିଂ/ଅନୁମୋଦନ ପୂର୍ବରୁ/ପରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ଋଣ ରାଜିନାମାର ଏକ ନକଲ ପଠାଯାଇଥାଏ।

ଖିଲାପର ଘଟଣା, ଯାହା ଅଧୀନରେ ଋଣକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରାଯାଇପାରିବ କିମ୍ବା ପରିଶୋଧକୁ ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରାଯାଇପାରିବ, ସେ ବାବଦୀୟ ସୂଚନା ଋଣ ରାଜିନାମାର ବିନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବିଭାଗ ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ।

ବକେୟା ଋଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ଏବଂ ଋଣ ରାଜିନାମା ଅଧୀନରେ ସମସ୍ତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବାଧ୍ୟତା ପୂରଣ ହେବା ପରେ ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିକୁ ମୁକ୍ତ କରିବ। ତଥାପି, ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ଠାରୁ ଋଣଗ୍ରହୀତା ଗ୍ରହଣ କରିଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଋଣ/କରଜ ସୁବିଧା କାରଣରୁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କୌଣସି ଆଇନସଙ୍ଗତ ଅଧିକାର ବା ଧାରଣ ଅଧିକାର ରହିଥିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏପରି ସିକ୍ୟୁରିଟିଗୁଡ଼ିକୁ ନିଜ ଦଖଲରେ ରଖିବାର ଅଧିକାର ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ନିକଟରେ ରହିବ।
*ଯଦି ଧାରଣ ବା ପ୍ରତିଦାବୀର ଏପରି ଅଧିକାରକୁ ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ପ୍ରୟୋଗ କରେ, ତେବେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ଆଗୁଆ ନୋଟିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଓ ଯେଉଁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଓ ଦସ୍ତାବିଜ ଅଧୀନରେ ଏହା କରାଯାଇଛି ସେହି ଦାବିର ମୀମାଂସା/ପରିଶୋଧ କରାଯିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆମେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିକୁ ନିଜ ଦଖଲରେ ରଖିବା ଲାଗି ହକଦାର ତାହାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଉକ୍ତ ନୋଟିସରେ ରହିବ।

ଷ୍ଟ୍ରାଟେଜିକ୍ ଇକ୍ୱିଟି ସଲ୍ୟୁସନ୍ସ (SES) - ମାର୍ଜିନ୍ ଋଣ - ମାର୍ଜିନ୍ ଋଣଗୁଡ଼ିକ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଋଣଗୁଡ଼ିକୁ ସମ୍ମତ ସୁଧ ହାରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ପାରସ୍ପରିକ ରାଜିନାମା ଆଧାରରେ ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯାଇଥାଏ।

5 ସାଧାରଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

ଋଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ଦସ୍ତାବିଜର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟତୀତ (ଯଦି ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନ ଥିବା କୌଣସି ନୂଆ ସୂଚନା ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ର ଦୃଷ୍ଟିକୁ ନ ଆସିଛି), ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାକୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିଥାଏ।

ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର (ଋଣର ହସ୍ତାନ୍ତରୀକରଣ) ପାଇଁ ଲିଖିତ ଅନୁରୋଧ ପାଇବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯଦି କୌଣସି ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଆପତ୍ତି ଥାଏ, ତେବେ ଅନୁରୋଧ ପାଇବା ତାରିଖରୁ ୨୧ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତାହା ଜଣାଇଦିଆଯିବ। ଉପଭୋକ୍ତା ଋଣ ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀର ପଦ୍ଧତି ଅନୁଯାୟୀ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଖାତାକୁ ବନ୍ଦ କରିବା ପାଇଁ କୌଣସି କ୍ଷେତ୍ରରେ ମଧ୍ୟ ଅସମ୍ମତି ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନ ଥାଏ। ବ୍ୟବସାୟିକ ଋଣଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଏନ୍ଓସି ଭିତ୍ତିରେ କୌଣସି ଅନୁରୋଧ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏହାକୁ ଇସ୍ୟୁ କରାଯିବା କିମ୍ବା ଆପତ୍ତିର କାରଣ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇଦିଆଯିବ। କର୍ପୋରେଟ୍ ଋଣ, ମିଡ୍ ସେଗମେଣ୍ଟ ଋଣ ଏବଂ ଷ୍ଟ୍ରାଟେଜିକ୍ ଇକ୍ୱିଟି ସଲ୍ୟୁସନ୍ସ (SES) - ମାର୍ଜିନ୍ ଋଣଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଏପରି କୌଣସି ମାମଲା ନାହିଁ ଯେଉଁଠାରେ ଋଣକୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତରିତ/ହସ୍ତାନ୍ତରିତ ହୋଇଥାଏ।

ଋଣ ଅସୁଲି ମାମଲାରେ, ବିଶେଷକରି ଯେଉଁଠି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଅସୁଲି ଏଜେଣ୍ଟ ସଂଶ୍ଳିଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି। ସେଠାରେ ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ଋଣ ସଂଗ୍ରହ ନିମନ୍ତେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଏବଂ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତୀୟ ପଥପ୍ରଦର୍ଶିକାକୁ ଅନୁସରଣ କରିଥାଏ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦ୍ଧତିରେ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି।

ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଅସ୍ଥିର (floating) ହାର ଋଣଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଅଗ୍ରସମାପ୍ତି/ଅଗ୍ରିମ-ପରିଶୋଧ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରାଯାଏ ନାହିଁ। କର୍ପୋରେଟ୍ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏପରି ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ବିଶେଷ ରୂପେ ସହମତି ହାସଲ କରାଯାଇ ନ ଥିଲେ ଏବଂ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର/ସୁବିଧା ରାଜିନାମାର ଅଂଶବିଶେଷ ଭାବେ ଦଲିଲଭୁକ୍ତ ହୋଇ ନ ଥିଲେ, ସେମାନଙ୍କଠାରୁ ସୁଧ ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ତାରିଖରେ ଅଗ୍ରିମ ପରିଶୋଧ ହୋଇଥିବା ଅସ୍ଥିର ହାର ଋଣଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଅଗ୍ରସମାପ୍ତି ଦେୟ/ଅଗ୍ରିମ-ପରିଶୋଧ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରାଯାଏ ନାହିଁ।

6 ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ପରିଷଦଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ

ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ବୋର୍ଡ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଉତ୍ପନ୍ନ ବିବାଦଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରଣାଳୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି। ଏକ ସୁଦୃଢ଼ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ଆରୋହଣ ସ୍ତର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି, ଏହାଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ସମାଧାନକୁ ନେଇ ଯଦି ଋଣଗ୍ରହୀତା ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ ସେ ଅତି କମରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚତର ସ୍ତରକୁ ନିଜ ଅଭିଯୋଗ ନେଇପାରିବେ।

7 ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରଣାଳୀ

ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ରେ ଆମେ, ଆମ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖିଥାଉ ଏବଂ ଏକ ସୁଦୃଢ଼ ଓ ଦକ୍ଷ ଗ୍ରାହକ ସେବା ମଞ୍ଚର ସ୍ଥାପନା ପାଇଁ ଅବିରତ ଭାବେ ଭିତ୍ତିଭୂମି, ଲୋକବଳ, ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣରେ ମନୋନିବେଶ କରିଥାଉ, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ମାନକ ସେବା ସ୍ତରୀୟ ରାଜିନାମା (SLA) ହେଉଛି 15 ବ୍ୟବସାୟ ଦିବସ।

ଆମର ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରଣାଳୀ, ଆରୋହଣ ପ୍ରଣାଳୀ ଏବଂ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ଲୋକପାଳଙ୍କ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି।

ଦ୍ରଷ୍ଟବ୍ୟ: ଯଦିଓ ୨୦୨୩ ଉପଭୋକ୍ତା ବିକ୍ରୟର ଅଂଶବିଶେଷ ଭାବେ ଏବିଏଫ୍ ଏବଂ ଉପଭୋକ୍ତା ପୋର୍ଟଫୋଲିଓକୁ ବହିର୍ଭୂତ କରାଯାଇଛି, ତଥାପି ସେବାଯୋଗାଣ ବାଧ୍ୟତାର ଅଂଶବିଶେଷ ଭାବେ ତାହାର ବିବରଣୀକୁ ତଳେ ଦର୍ଶାଯାଇଛି

<u>ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରଣାଳୀ</u>

ବିଭିନ୍ନ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଆମ ସହ ସମ୍ପର୍କ କରିବା ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରଣାଳୀ ଉପଲବ୍ଧ ଅଟେ:

<u>ଆସେଟ୍ ବ୍ୟାକଡ୍ ଫାଇନାନ୍ସ - ବ୍ୟବସାୟିକ ଯାନବାହନ ଏବଂ ନିର୍ମାଣ ଉପକରଣ</u>

ହେଲ୍ପଲାଇନ୍: ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମର କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ହେଲ୍ପଲାଇନକୁ ନିଃଶୁଳ୍କ ନମ୍ବର ୧୮୦୦-୨୬-୭୦-୧୨୪ ରେ କଲ୍ କରିପାରିବେ। ସମୟ: ସୋମବାର - ଶୁକ୍ରବାର (ପୂର୍ବାହ୍ନ ୧୦.୦୦ ଘଟିକା - ଅପରାହ୍ନ ୦୬.୦୦ ଘଟିକା)

ଇମେଲ୍: ଆମକୁ wecare.cfil.india@citi.com ରେ ଇମେଲ୍ ପଠାନ୍ତୁ
ଡାକ: ଆମକୁ ଏହି ଠିକଣାରେ ଲେଖନ୍ତୁ - ଗ୍ରାହକ ସେବା, ସିଟିକର୍ପ ଫାଇନାନ୍ସ (ଇଣ୍ଡିଆ) ଲିମିଟେଡ୍। ଫାର୍ଷ୍ଟ ଇଣ୍ଟରନ୍ୟାସନାଲ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ସେଣ୍ଟର, ପ୍ଲଟ୍ ନଂ. ସି-୫୪ ଏବଂ ସି-୫୫. ଜି-ବ୍ଲକ୍, ବାନ୍ଦ୍ରା କୁର୍ଲା କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ, ବାନ୍ଦ୍ରା ପୂର୍ବ, ମୁମ୍ବାଇ - ୪୦୦ ୦୫୧।

ୱେବସାଇଟ୍: www.citicorpfinance.co.in

<u>ଉପଭୋକ୍ତା ଋଣ (ହୋମ୍ ଇକ୍ୱିଟି, ଗୃହ ଋଣ, ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣ, ଉପଭୋକ୍ତା ବ୍ୟବହାର୍ଯ୍ୟ ସାମଗ୍ରୀ, ଦୁଇ-ଚକିଆ ଏବଂ ଅଟୋ ଋଣ)</u>

ହେଲ୍ପଲାଇନ୍: ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମକୁ ଆମର କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ ନିଃଶୁଳ୍କ ନଂ. ୧୮୦୦-୧୧-୯୯-୪୯ (ନିଃଶୁଳ୍କ- ଏମଟିଏନଏଲ୍, ବିଏସଏନଏଲ୍, ଏୟାରଟେଲ୍, ରିଲାଏନ୍ସ ଟାଟା, ଆଇଡିଆ, ଭୋଡ଼ାଫୋନ୍ ଏବଂ ଏୟାରସେଲ୍ ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ) ଅଥବା ୩୯୦୦୧୧୧୧ ରେ କଲ୍ କରିପାରିବେ। ସମୟ: ସୋମବାର - ଶୁକ୍ରବାର (ପୂର୍ବାହ୍ନ ୯.୦୦ ଘଟିକା - ଅପରାହ୍ନ ୬ ଘଟିକା)

ଇ-ମେଲ୍: ଆମକୁ wecare@citi.com ରେ ଇ-ମେଲ୍ ପଠାନ୍ତୁ

ଡାକ: **ଆମକୁ ଏହି ଠିକଣାରେ ଲେଖନ୍ତୁ -** ଗ୍ରାହକ ସେବା, ସିଟିକର୍ପ ଫାଇନାନ୍ସ (ଇଣ୍ଡିଆ) ଲିମିଟେଡ୍। ଫାର୍ଷ୍ଟ ଇଣ୍ଟରନ୍ୟାସନାଲ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ସେଣ୍ଟର, ପ୍ଲଟ୍ ନଂ. ସି-୫୪ ଏବଂ ସି-୫୫. ଜି-ବ୍ଲକ୍, ବାନ୍ଦ୍ରା କୁର୍ଲା କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ, ବାନ୍ଦ୍ରା ପୂର୍ବ, ମୁମ୍ବାଇ - ୪୦୦ ୦୫୧।

ୱେବସାଇଟ୍: www.citicorpfinance.co.in

କର୍ପୋରେଟ୍ ଋଣ, ମିଡ୍-କର୍ପୋରେଟ୍ ଋଣ, ଷ୍ଟ୍ରାଟେଜିକ୍ ଇକ୍ୱିଟି ସଲ୍ୟୁସନ୍ସ (SES) -

ମାର୍ଜିନ୍ ଋଣ, କମର୍ସିଆଲ ରିୟଲ ଇଷ୍ଟେଟ୍ ଋଣ

ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ ଗ୍ରାହକମାନେ ଦୟାକରି ସେମାନଙ୍କର ସମ୍ପୃକ୍ତ ରିଲେସନଶିପ୍ ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ କରିପାରିବେ।

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରଣାଳୀ / ଆରୋହଣ ପଦ୍ଧତି

ଉପରଦର୍ଶିତ ଯୋଗାଯୋଗରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତରକୁ ନେଇ ଯଦି ଋଣଗ୍ରହୀତା ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଆରୋହଣ ପ୍ରଣାଳୀରେ ଆମ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରନ୍ତି କିମ୍ବା ଲେଖିପାରନ୍ତି। ଏହି ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କ ସହ ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର ପୂର୍ବାହ୍ନ ୧୦.୦୦ ଘଟିକାରୁ ଅପରାହ୍ନ ୬.୦୦ ଘଟିକା ମଧ୍ୟରେ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ନିର୍ଘଣ୍ଟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ।

ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗର ଆରୋହଣ ପାଇଁ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ:

ପ୍ରଥମ ସୋପାନ

ଯଦି ଋଣଗ୍ରହୀତା ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ରେ ସେମାନଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତରକୁ ନେଇ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ ସେ ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ନିକଟରେ ନିଜର ସମସ୍ୟାକୁ ଉଠାଇପାରିବେ, ଯାହାଙ୍କର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି।

ଶ୍ରୀ ଅର୍ଜୁନ ସ୍ୱରୂପ
ସିଟିକର୍ପ ଫାଇନାନ୍ସ (ଇଣ୍ଡିଆ) ଲିମିଟେଡ୍।
ଫାର୍ଷ୍ଟ ଇଣ୍ଟରନ୍ୟାସନାଲ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ସେଣ୍ଟର,
ପ୍ଲଟ୍ ନଂ. ସି-୫୪ ଏବଂ ସି-୫୫,
ଜି-ବ୍ଲକ୍, ବାନ୍ଦ୍ରା କୁର୍ଲା କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ,
ବାନ୍ଦ୍ରା ପୂର୍ବ, ମୁମ୍ବାଇ - ୪୦୦ ୦୫୧।
ଫୋନ୍: +୯୧-୨୨-୬୧୭୫-୬୮୪୮
Cfil.principal.nodal.officer@citi.com

ଦ୍ୱିତୀୟ ସୋପାନ

ଯଦି ଋଣଗ୍ରହୀତା ପ୍ରଥମ ସୋପାନରେ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତରକୁ ନେଇ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗକୁ ପରିଚାଳନା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ଉଠାଇପାରିବେ, ଯାହାଙ୍କର ଠିକଣା ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି।

ଇମେଲ୍: managingdirector.CFI@citi.com

ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖରୁ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତର ଦେବା ପାଇଁ ପ୍ରୟାସରତ ରହିବ।

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ଲୋକପାଳ / ଏନବିଏଫସିଓଙ୍କ ନିକଟକୁ ଆରୋହଣ

ଯଦି ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରତିକାର ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ନ ହୁଏ କିମ୍ବା ଯଦି ଅଭିଯୋଗକର୍ତ୍ତା ପ୍ରଦତ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତରକୁ ନେଇ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ ସେ ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ୨୦୨୧ ଅଧୀନରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ଲୋକପାଳଙ୍କୁ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପର୍କରେ ଲେଖିପାରନ୍ତି। ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାର ବିବରଣୀ ଶାଖାର ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯାଇଥାଏ। ଆମର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତୀୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ଆପଣଙ୍କୁ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିପାରିବେ।

ଏତଦବ୍ୟତୀତ, ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାର ସବିଶେଷ ବିବରଣୀ ଆମ ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ:

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

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

ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର (PNO), ଲୋକପାଳଙ୍କ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ୍ ଓ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର (CRPC)ର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମ:

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

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ ନେଇ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ, ପରବର୍ତ୍ତୀ ଅପିଲୀୟ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ହେଉଛନ୍ତି: ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ଉପଭୋକ୍ତା ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ବିଭାଗର ଭାରପ୍ରାପ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ।

ଯୋଜନା ସମ୍ପର୍କରେ ଅଧିକ ବିବରଣୀ ପାଇଁ www.rbi.org.in **ଦେଖନ୍ତୁ**

୪ ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଆଚରଣ ସଂହିତା ସଞ୍ଚାରର ଭାଷା ଓ ପଦ୍ଧତି

ନ୍ୟାୟୋଚିତ ଆଚରଣ ସଂହିତାକୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ର ଶାଖା ଏବଂ ୱେବସାଇଟ୍ www.citicorpfinance.co.in ରେ ସ୍ଥାନିତ କରାଯାଇଛି।

୨ ଏନବିଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଏବଂ ତତ୍-ସମ୍ପର୍କିତ ଅଭିଯୋଗ

କର୍ପୋରେଟ୍ ଋଣ, ମିଡ୍-କର୍ପୋରେଟ୍ ଋଣ ଏବଂ ସିଆରଇ ଋଣ

ରାଜିନାମାରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଦଫା ଅନୁଯାୟୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୁଧ ପୈଠଯୋଗ୍ୟ ହେବ। ଅଧିକନ୍ତୁ, ସୁଧ ହାରକୁ ଡ୍ରଡାଉନ୍ ଅନୁରୋଧ ପତ୍ରରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥାଏ। ଅସ୍ଥିର ଋଣଗୁଡ଼ିକ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସୁଧର ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଉଥିବା ବେଞ୍ଚମାର୍କ ଏବଂ ସୁଧ ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣର ବାରମ୍ବାରତାକୁ ମଧ୍ୟ ସୁବିଧା ରାଜିନାମାର ଅଂଶବିଶେଷ ଭାବେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇଥାଏ।

ଅତିଦେୟ ଋଣ/ ଋଣ ପରିଶୋଧରେ ବିଳମ୍ବ / ଖିଲାପ, ଋଣର ଅଗ୍ରିମ ପରିଶୋଧ, ମଞ୍ଜୁର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଉଲ୍ଲଂଘନ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥାଏ। ଏହି ନୀତିରେ ଦଲିଲଭୁକ୍ତ ହୋଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣଗୁଡ଼ିକୁ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୋଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ, ଋଣ ରାଜିନାମା କିମ୍ବା ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ତା'ସହିତ ତାହାକୁ ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ୱେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ। ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ର ନୀତିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ (ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା କାରଣରୁ ହେଉ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାରଣରୁ) ସମ୍ପର୍କରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ ଏବଂ ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ଦ୍ୱାରା ଏପରି ସଂଶୋଧିତ ନୀତି ଜାରି ହେବା ତାରିଖଠାରୁ ଲାଗୁ ହେବ।

ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କରେ କୌଣସି ପୁଞ୍ଜିକରଣ ହେବନାହିଁ, ଅର୍ଥାତ୍- ଏପରି ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ କୌଣସି ସୁଧ ଲାଗୁ କରାଯିବ ନାହିଁ। ଅଧିକନ୍ତୁ, ଏସ୍ଏମ୍ଏ ରିପୋର୍ଟିଂ ପାଇଁ ସୁଧ ଏବଂ ମୂଳରାଶି ସହିତ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କକୁ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।

ଋଣର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅଣ-ଅନୁପାଳନ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଯେବେ ବି ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କୌଣସି ସ୍ମରଣପତ୍ର ପଠାଯିବ, ସେତେବେଳେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କକୁ ଦର୍ଶାଯିବ। ଏତଦବ୍ୟତୀତ, ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରାଯିବାର ଯେକୌଣସି ଘଟଣା ଏବଂ ତାହାର କାରଣକୁ ମଧ୍ୟ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ।

ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କକୁ ନିମ୍ନ ଅନୁଯାୟୀ ହିସାବ କରାଯିବ:

(i) ଅଗ୍ରିମ ପରିଶୋଧ କାରଣରୁ, ପାରସ୍ପରିକ ସହମତି ମଧ୍ୟରେ ଥିବା ଲକ୍ ଇନ୍ ଅବଧି (ଯଦି ଥାଏ) ମଧ୍ୟରେ କରାଯାଇଥିବା ଅଗ୍ରିମ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରାଯାଇପାରେ ଏବଂ ତାହାକୁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବା ସହିତ ସୁବିଧା ରାଜିନାମାର ଅଂଶବିଶେଷ ଭାବେ ଦଲିଲଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।

(ii) ଋଣର ଅଗ୍ରିମ ପରିଶୋଧ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅଗ୍ରିମ ପରିଶୋଧ ହୋଇଥିବା ପରିମାଣର ୨% ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ (ଅଗ୍ରିମ ପରିଶୋଧ ତାରିଖରୁ ପରିପକ୍ୱତା ତାରିଖ କିମ୍ବା ପରବର୍ତ୍ତୀ ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ତାରିଖ, ଯାହା ପୂର୍ବରୁ ହେଉଥିବ, ମଧ୍ୟରେ ରହିଥିବା ପାର୍ଥକ୍ୟ ଭାବେ ହିସାବ କରାଯାଇଥିବା ଅବଧି ପାଇଁ)। ତଥାପି, ଅସ୍ଥିର ସୁଧ ହାର ସହିତ ଥିବା ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯଦି ଏପରି ସୁବିଧାର ଅଗ୍ରିମ ପରିଶୋଧ ସୁଧ ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ତାରିଖରେ କରାଯାଇଥାଏ ତେବେ ଏପରି କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ପୈଠଯୋଗ୍ୟ ହେବ ନାହିଁ (ସୁବିଧା ରାଜିନାମା ଅଧୀନରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ହୋଇଥିବା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଲକ୍-ଇନ୍ ସହମତି ଅନୁଯାୟୀ)।

(iii) ଅତିଦେୟ / ପରିଶୋଧରେ ଖିଲାପ / ବିଳମ୍ବ ସମୟରେ ଋଣର ବକେୟା ପରିମାଣ ଉପରେ ବାର୍ଷିକ ୨% ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ । (ଋଣ ଖିଲାପରେ ରହିଥିବା ଅବଧି ପାଇଁ)।

ଉପରୋକ୍ତ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକଠାରୁ ଅତିରିକ୍ତ ଭାବେ, ଖିଲାପ କାରଣରୁ ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ପୈଠ କରିଥିବା କିମ୍ବା ସମ୍ମୁଖୀନ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ, ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ବ୍ୟୟକୁ ବହନ କରିବା ପାଇଁ ଋଣଗ୍ରହୀତା ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବେ।

ଅତିଦେୟ / ପରିଶୋଧରେ ବିଳମ୍ବ / ଖିଲାପ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହୋଇଥିବା ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଅଗ୍ରିମ-ପରିଶୋଧ ଜରିମାନାକୁ ଛାଡ଼ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରୂପେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଆମର ରହିଥିବା ସମ୍ପର୍କ ଆଧାରରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ।

ନିମ୍ନଲିଖିତ କାରକଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାରକୁ ନିଆଯିବ:

1. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିଚାଳନାଗତ ଅସୁବିଧା
2. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ଅତୀତରେ ରହିଆସିଥିବା ସମ୍ପର୍କ
3. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରାଥମିକତା ଆଧାରିତ ସମ୍ପର୍କ
4. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରତି-ବିକ୍ରୟର ସମ୍ଭାବନା ଆଧାରିତ ସମ୍ପର୍କ।

ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କକୁ ଛାଡ଼ କରିବା କିମ୍ବା ଉପରୋକ୍ତ ଦର/ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାର ସୁପାରିଶ ପ୍ରଡକ୍ଟ/ବିଜନେସ୍ ଲିଡଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯିବ ଏବଂ ତାହାକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କମିଟିର ୨ ଜଣ ସଭ୍ୟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦନ କରାଯିବ। ଏହା ସବୁ ପ୍ରକାର ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ ଲାଗି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ।

ଏହି ପ୍ରାବଧାନର ଆବଶ୍ୟକତାଗୁଡ଼ିକ ଏପ୍ରିଲ ୧, ୨୦୨୪ଠାରୁ ନିଷ୍ପାଦିତ/ନବୀକୃତ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ନୂଆ ଋଣ ସୁବିଧା/ରାଜିନାମା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ। ବିଦ୍ୟମାନ ଋଣଗୁଡ଼ିକ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ନୂଆ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ପରିବର୍ତ୍ତିତ କରିବା ଏପ୍ରିଲ ୧, ୨୦୨୪ କିମ୍ବା ତାହା ପରେ ପଡୁଥିବା ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୀକ୍ଷା/ନବୀକରଣ ତାରିଖରୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ, ଯାହା ଜୁନ୍ ୩୦, ୨୦୨୪ରୁ ଅଧିକ ହେବନାହିଁ।

<u>ଷ୍ଟ୍ରାଟେଜିକ୍ ଇକ୍ୱିଟି ସଲ୍ୟୁସନ୍ସ (SES) - ମାର୍ଜିନ୍ ଋଣ</u>

ରାଜିନାମାରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଦଫା ଅନୁଯାୟୀ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୁଧ ପୈଠଯୋଗ୍ୟ ହେବ। ଏତଦବ୍ୟତୀତ, ସୁଧ ହାର ସାଧାରଣତଃ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ କୁ ପଠାଯାଇଥିବା ଡ୍ରଡାଉନ୍ ଅନୁରୋଧ ପତ୍ରରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥାଏ।

ଋଣ ଅଧୀନରେ ବାଧ୍ୟ ଋଣୀଙ୍କ ଉପରେ ବକେୟା ରହିଥିବା ଏବଂ ପୈଠଯୋଗ୍ୟ ହୋଇଥିବା କିନ୍ତୁ ଋଣର ଆଇନଗତ ରାଜିନାମା ଅଧୀନରେ ଅପୈଠ ରହିଥିବା ଯେକୌଣସି ଅପୈଠ ରାଶି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରାଯାଇପାରେ। ଏହି ନୀତିରେ ଦଲିଲଭୁକ୍ତ ହୋଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଏବଂ କାରଣଗୁଡ଼ିକୁ ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ତା'ସହିତ ତାହାକୁ ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ୱେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ। ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ର ନୀତିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଗଲେ (ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା କାରଣରୁ ହେଉ କି ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାରଣରୁ), ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ ଏବଂ ତାହା ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ଦ୍ୱାରା ଏପରି ସଂଶୋଧିତ ନୀତି ଜାରି ହେବା ତାରିଖ କିମ୍ବା ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ଦ୍ୱାରା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପଠାଯାଇଥିବା ସୂଚନାରେ ଉଲ୍ଲିଖିତ ତାରିଖ (ଯାହା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ)ଠାରୁ ଲାଗୁ ହେବ।

ଋଣର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅଣ-ଅନୁପାଳନ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଯେବେ ବି ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ କୌଣସି ସ୍ମାରଣପତ୍ର ପଠାଯିବ, ସେତେବେଳେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କକୁ ଦର୍ଶାଯିବ। ଏତଦବ୍ୟତୀତ, ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ

କରାଯିବାର ଯେକୌଣସି ଘଟଣା ଏବଂ ଏପରି ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରାଯିବାର କାରଣକୁ ମଧ୍ୟ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ।

ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କକୁ ନିମ୍ନ ଅନୁଯାୟୀ ହିସାବ କରାଯିବ:

- ଋଣଦାତାଙ୍କ ସଦ୍-ବିବେଚନା ଅନୁଯାୟୀ, ଧାର୍ଯ୍ୟ ହୋଇଥିବା ଅନୁସାରେ ଋଣଗ୍ରହୀତା ପୈଠ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୋଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଅର୍ଥରାଶି ଉପରେ ବାର୍ଷିକ ୨% ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ (ତାହା ସୁଧ, ଦେୟ, ଖର୍ଚ୍ଚ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦେଣା ହୋଇପାରେ)। ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ପାଇଁ - କେବଳ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଉପରେ ବକେୟା ରହିଥିବା ଓ ଅପୈଠ ରହିଥିବା ଅର୍ଥରାଶି ଉପରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରାଯିବ, ସମ୍ପୃକ୍ତ ଋଣର ସମଗ୍ର ବକେୟା ପରିମାଣ ଉପରେ ନୁହେଁ (ଯଦି ସମଗ୍ର ବକେୟା ପରିମାଣ ହିଁ ଧାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ ପୈଠଯୋଗ୍ୟ ନ ହୋଇଥିଲେ)। ଉଦାହରଣସ୍ୱରୂପ, ଯଦି କେବଳ ସୁଧ ରାଶି ଦେୟ ଏବଂ ଅପୈଠ ହୋଇଥିଲେ, ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କକୁ କେବଳ ସୁଧ ପରିମାଣ ଉପରେ ଲାଗୁ କରାଯିବ, ସମଗ୍ର ଋଣ ରାଶି ଉପରେ ନୁହେଁ। ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କର କୌଣସି ପୁଞ୍ଜିକରଣ କରାଯିବ ନାହିଁ, ଅର୍ଥାତ୍ ଏପରି ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ପରେ କୌଣସି ସୁଧ ଲାଗୁ କରାଯିବ ନାହିଁ।

ଉପରୋକ୍ତ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକଠାରୁ ଅତିରିକ୍ତ ଭାବେ, ଖିଲାପ କାରଣରୁ ସିଏଫ୍ଆଇଏଲ୍ ପୈଠ କରିଥିବା କିମ୍ବା ସମ୍ମୁଖୀନ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ, ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ବ୍ୟୟକୁ ବହନ କରିବା ପାଇଁ ଋଣଗ୍ରହୀତା ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବେ।

ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କକୁ ଛାଡ଼ କରିବାର ଯେକୌଣସି ନିଷ୍ପତ୍ତି ମାମଲା-ରୁ-ମାମଲା ଭିତ୍ତିରେ ବିଚାରକୁ ନିଆଯିବ।

ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କାରକଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ନିମ୍ନଲିଖିତ କାରକଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାରକୁ ନିଆଯିବ:

1. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିଚାଳନାଗତ ଅସୁବିଧା
2. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ ଏବଂ ସେହି ସମ୍ପର୍କରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ହେବାର ସମ୍ଭାବନା ଥିବା ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟବସାୟ ସୁଯୋଗ
3. ଅପୈଠ ଅର୍ଥରାଶିର ପରିମାଣ

ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କକୁ ଛାଡ଼ କରିବା କିମ୍ବା ଉପରୋକ୍ତ ଦର/ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାର ସୁପାରିଶ ପ୍ରଡକ୍ଟ/ବିଜନେସ୍ ଲିଡଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯିବ ଏବଂ ତାହାକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କମିଟିର ୨ ଜଣ ସଭ୍ୟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦନ କରାଯିବ। ଏହା ସବୁ ପ୍ରକାର ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ ଲାଗି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ।

ଅଧିକନ୍ତୁ, ଏସ୍ଏମ୍ଏ ରିପୋର୍ଟିଂ ପାଇଁ ସୁଧ ଏବଂ ମୂଳରାଶି ସହିତ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।

ଏହି ନୀତିର ଆବଶ୍ୟକତାଗୁଡ଼ିକ ଏପ୍ରିଲ ୧, ୨୦୨୪ଠାରୁ ନିଷ୍ପାଦିତ/ନବୀକୃତ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ନୂଆ ଋଣ ସୁବିଧା/ରାଜିନାମା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ। ବିଦ୍ୟମାନ ଋଣଗୁଡ଼ିକ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ନୂଆ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ପରିବର୍ତ୍ତିତ କରିବାର କାର୍ଯ୍ୟ ଏପ୍ରିଲ ୧, ୨୦୨୪ କିମ୍ବା ତାହା ପରେ ପଡୁଥିବା ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୀକ୍ଷା/ନବୀକରଣ ତାରିଖରୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ, ଯାହା ଜୁନ୍ ୩୦, ୨୦୨୪ରୁ ଅଧିକ ହେବନାହିଁ।