ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ
ਸਿਟੀਕਾਰਪ ਫਾਇਨੈਂਸ ਇੰਡੀਆ ਲਿਮੀਟੇਡ

ਮਾਲਕ: ਸਾਰੇ ਕਾਰੋਬਾਰ
SPOC: ਗਵਰਨੈਂਸ

ਸੰਪਰਕ :
ਸਾਰੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਮੁਖੀ
dl.citi.in.cfil.business.leads@citi.com

ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ:
22 ਸਤੰਬਰ, 2017

ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ: ਮਾਰਚ
2024

ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪਿਛਲੀ ਵਾਰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ:
ਮਾਰਚ 2024 (7.0)
ਮਾਰਚ 2023 (6.0) ਫਰਵਰੀ
2022 (5.0) ਫਰਵਰੀ 2021
(4.0) ਨਵੰਬਰ 2020 (3.0)
ਨਵੰਬਰ 2019 (2.0)
ਸਤੰਬਰ 2017(1.0)

ਸੰਸਕਰਣ: 7.0 6

ਵਿਸ਼ਾ-ਸੂਚੀ

ਗਲਤੀ! ਬੁੱਕਮਾਰਕ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਹੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ।

1 ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ 1

2 ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ / ਬੇਨਤੀ ਪੱਤਰ 2

3 ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ 3

4 ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ 4

5 ਆਮ ਸ਼ਰਤਾਂ 5

6 ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ 6

7 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ 7

8 ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਤਰੀਕਾ 10

9 NBFCS ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 11

1 ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (Non-Banking Financial Companies, NBFC) ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਬਾਰੇ, ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ 1 ਜੁਲਾਈ, 2015 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਆਪਣੇ ਸੰਚਾਰ, https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=9823, ਰਾਹੀਂ ਸਿਟੀਕਾਰਪ ਫਾਇਨੈਂਸ (ਇੰਡੀਆ) ਲਿਮਿਟੇਡ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ "CFIL" ਦੁਆਰਾ ਸੰਦਰਭੀਤ) ਨੇ RBI ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਓਪਚਾਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ।

CFIL ਇੱਕ ਰਜਿਸਟਰਡ ND-SI NBFC ਹੈ ਜੋ ਮੁੱਖ ਤੌਰ ਤੇ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਰੁੱਝੀ ਹੋਈ ਹੈ। CFIL ਦੁਆਰਾ ਮੁੱਖ ਤੌਰ ਤੇ ਸਹਿਯੋਗ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਲੋਨ, ਮਿਡ-ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਲੋਨ, ਸਟ੍ਰੈਟੇਜਿਕ ਇਕਵਿਟੀ ਸੋਲੂਸ਼ਨਜ਼ (Strategic Equity Solutions, SES) - ਮਾਰਜਿਨ ਲੋਨ, ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਰੀਅਲ ਏਸਟੇਟਸ, ਅਤੇ ਇਕ ਛੋਟੀ ਟ੍ਰੇਡਿੰਗ ਬੁੱਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਹਾਲਾਂਕਿ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨੂੰ CFIL ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਸੰਚਾਲਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਫਿਰ ਵੀ ਉਪ੍ਰੋਕਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ/ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੋਡ ਨੂੰ ਓਪਚਾਰਕ ਤੌਰ ਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ।

2 ਲੋਨ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ/ਬੇਨਤੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਲੋਨ

ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਅਤੇ CFIL ਵਿੱਚਕਾਰ ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਗਾਹਕ ਦੇ ਇੱਕ ਬੇਨਤੀ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਸੰਚਾਰਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਤੇ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ, ਲੋਨ ਦੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਰੀਸੈਟ ਫ੍ਰੀਕਵੇਂਸਸੀ ਹੈ।

ਮੱਧ-ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਲੋਨ

ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਗਾਹਕ ਅਤੇ CFIL ਦੁਆਰਾ ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਗਾਹਕ CFIL ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਬੇਨਤੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ, ਮਿਆਦ ਪੁੱਗਣ ਦੀ ਮਿਤੀ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਆਦਿ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

ਸਟ੍ਰੈਟੇਜਿਕ ਇਕਵਿਟੀ ਸੋਲੁਸ਼ਨਜ਼ (Strategic Equity Solutions, SES) - ਮਾਰਜਿਨ ਲੋਨ

ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਪੂਰਾ ਖੁਲਾਸਾ।

ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਰੀਅਲ ਏਸਟੇਟ (Commercial Real Estate, CRE) ਲੋਨ

CRE ਲੋਨ ਜਿਆਦਾਤਰ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਅਤੇ CFIL ਦੀ ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹਨ। ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨੂੰ ਟਰਮ ਸ਼ੀਟ ਦੀ ਅਦਲਾ-ਬਦਲੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਕੇ ਸੰਚਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਟਰਮ ਸ਼ੀਟ ਲੋਨ ਤੇ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ, ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਵਰਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਰੀਸੈਟ ਫ੍ਰੀਕਵੇਂਸੀ, ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਲੋਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਹੋਰ ਸੰਕੇਤਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ CFIL ਦੇ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨੂੰ ਦਰਸ਼ਾਉਂਦੀ ਹੈ।

3 ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ / ਬੇਨਤੀ ਪੱਤਰ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ CFIL ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ (ਜੋਖਮ ਅਧਾਰਤ) ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਮਿਲਣ ਤੇ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ, ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਵਿਆਪਕ ਸਮਝੌਤਾ/ਇੱਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਕਾਪੀ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

CFIL ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਕਿਸ਼ਤ/ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਢਾਂਚਾ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਤੇ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਦੇ ਵੇਲੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ CFIL ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਤੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਰਤਾਂ।

ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨੇ ਵਜੋਂ ਖਰਚਾ ਵਸੂਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ/ਸੁਵਿਧਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸ਼ਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ

4 ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ

ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਇੱਕ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਮਿਆਦ, ਕਿਸ਼ਤ ਬਣਤਰ, ਵਿਆਜ - ਮੂਲ ਦੀ ਵੰਡ ਅਤੇ ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਜਿਵੇਂ ਦਾ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ, ਲੋਨ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲੋਨ ਬੁਕਿੰਗ/ਅਧਿਕਾਰਤ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ/ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਡਿਫਾਲਟ ਦੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਲੋਨ ਵਾਪਸ ਲਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਵਿੱਚ ਤੇਜ਼ੀ ਲਿਆਂਦੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਇੱਕ ਖਾਸ ਸੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਲੋਨ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਸਤਾਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਬਕਾਏ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਰ ਸਾਰੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਤੇ CFIL ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, CFIL ਕੋਲ ਅਜਿਹੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ, ਜੋ CFIL ਤੋਂ ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਏ ਗਏ ਹੋਰ ਲੋਨ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਖਿਲਾਫ਼ ਸਾਡੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੈਧ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਪੂਰਨ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ।
*ਜੇਕਰ CFIL ਦੁਆਰਾ ਸੈੱਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਪੂਰਵ ਲਿਖਤੀ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਸੀਂ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹਾਂ।

ਸਟ੍ਰੈਟੇਜਿਕ ਇਕਵਿਟੀ ਸੋਲੂਸ਼ਨਜ਼ (Strategic Equity Solutions, SES) - ਮਾਰਜਿਨ ਲੋਨ - SES - ਮਾਰਜਿਨ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਇੱਕ ਸਹਿਮਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਵਿਆਜ ਦਰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਾਲ ਆਪਸੀ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

5 ਆਮ ਸ਼ਰਤਾਂ

CFIL ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅੰਤਮ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜਿਸਦਾ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, CFIL ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਾ ਆਈ ਹੋਵੇ)।

ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ (ਲੋਨ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ) ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਇਤਰਾਜ਼ ਨੂੰ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਚਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਉਪਭੋਗਤਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬੇਨਤੀ ਅਧਾਰਤ NOC ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਵਪਾਰਕ ਲੋਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਇਸਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਇਤਰਾਜ਼ ਦਾ ਕਾਰਨ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਲੋਨ, ਮਿਡ ਸੈਗਮੈਂਟ ਲੋਨ ਅਤੇ ਸਟ੍ਰੈਟੇਜਿਕ ਇਕਵਿਟੀ ਸੋਲੂਸ਼ਨਜ਼ (Strategic Equity Solutions, SES) - ਮਾਰਜਿਨ ਲੋਨ ਲਈ ਅਜਿਹੇ ਕੋਈ ਮਾਮਲੇ ਨਹੀਂ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਲੋਨ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਲੋਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਖਾਸ ਤੌਰ ਤੇ ਜਿੱਥੇ ਥਰਡ ਪਾਰਟੀ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। CFIL ਲੋਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਅਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਉਪਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਫ਼ੀ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਲੋਨ ਲਈ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬੰਦ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਖਰਚੇ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਲਈ ਵਿਆਜ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨਸ਼ੁਦਾ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬੰਦ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਖਰਚੇ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ/ਸੁਵਿਧਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਤੌਰ ਤੇ ਨਾ ਕਿਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।

6 ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

CFIL ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਵਿਭਾਜਨ ਦੇ ਪੱਧਰ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ, ਤਾਂ ਜੋ ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

7 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

CFIL ਵਿਖੇ, ਸਾਡਾ ਟੀਚਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਬੁਨਿਆਦੀ ਢਾਂਚੇ, ਲੋਕਾਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਵਿੱਚ ਲਗਾਤਾਰ ਨਿਵੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਮਿਆਰੀ SLA 15 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨ ਹਨ।

ਸਾਡੇ ਸੰਪਰਕ ਚੈਨਲਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਚੈਨਲ ਅਤੇ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।

ਨੋਟ: ਜਦੋਂ ਕਿ ABF ਅਤੇ ਖਪਤਕਾਰ ਪੋਰਟਫੋਲੀਓ ਨੂੰ 2023 ਦੀ ਖਪਤਕਾਰ ਵਿਕਰੀ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਵਿਨਿਵੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਇਸ ਕਰਕੇ ਸੇਵਾ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ

<u>ਸੰਪਰਕ ਚੈਨਲ</u>
ਵੱਖ-ਵੱਖ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਣ, ਇਸਦੇ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਸੰਪਰਕ ਚੈਨਲ ਉਪਲਬਧ ਹਨ:

<u>ਸੰਪਤੀ ਸਮਰਥਤ ਵਿੱਤ - ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਵਾਹਨ ਅਤੇ ਨਿਰਮਾਣ ਉਪਕਰਣ</u>

ਹੈਲਪਲਾਈਨ: ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 1800-26-70-124 ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਸਮਾਂ: ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ (ਸਵੇਰੇ 10.00 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 06.00 ਵਜੇ ਤੱਕ)

ਈ-ਮੇਲ: wecare.cfil.india@citi.com ਤੇ ਈਮੇਲ ਭੇਜੋ

ਡਾਕ: ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਪਤੇ ਤੇ ਡਾਕ ਭੇਜੋ: ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ, ਸਿਟੀਕਾਰਪ ਫਾਈਨਾਂਸ (ਇੰਡੀਆ) ਲਿਮਿਟੇਡ, ਫਸਟ ਇੰਟਰਨੈਸ਼ਨਲ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸੈਂਟਰ, ਪਲਾਟ ਨੰਬਰ ਸੀ-54 ਅਤੇ ਸੀ-55, ਜੀ-ਬਲਾਕ, ਬਾਂਦਰਾ ਕੁਰਲਾ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਬਾਂਦਰਾ ਈਸਟ, ਮੁੰਬਈ - 400 051.

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: www.citicorpfinance.co.in

<u>ਕੰਜ਼ਿਊਮਰ ਲੋਨ (ਹੋਮ ਇਕੁਇਟੀ, ਹੋਮ ਲੋਨ, ਪਰਸਨਲ ਲੋਨ, ਕੰਜ਼ਿਊਮਰ ਡਿਊਰੇਬਲ, ਦੋ-ਪਹੀਆ ਵਾਹਨ ਅਤੇ ਆਟੋ ਲੋਨ)</u>

ਹੈਲਪਲਾਈਨ: ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ ਸਾਡੀ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 1800-11-99-49 (ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ- MTNL, BSNL ਏਅਰਟੈੱਲ, ਰਿਲਾਇੰਸ, ਟਾਟਾ, ਆਈਡੀਆ, ਵੋਡਾਫੋਨ ਅਤੇ ਏਅਰਸੈਲ ਉਪਭੋਗਤਾ) ਤੇ ਜਾਂ 39001111 ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਸਮਾਂ: ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ (ਸਵੇਰੇ 9.00 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 06.00 ਵਜੇ ਤੱਕ)

ਈ-ਮੇਲ: wecare@citi.com ਤੇ ਈਮੇਲ ਭੇਜੋ

ਡਾਕ: **ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਪਤੇ ਤੇ ਡਾਕ ਭੇਜੋ:** ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ, , ਸਿਟੀਕਾਰਪ ਫਾਈਨਾਂਸ (ਇੰਡੀਆ) ਲਿਮਿਟੇਡ, ਫਸਟ ਇੰਟਰਨੈਸ਼ਨਲ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸੈਂਟਰ, ਪਲਾਟ ਨੰਬਰ ਸੀ-54 ਅਤੇ ਸੀ-55, ਜੀ-ਬਲਾਕ, ਬਾਂਦਰਾ ਕੁਰਲਾ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਬਾਂਦਰਾ ਈਸਟ, ਮੁੰਬਈ - 400 051.
ਵੈੱਬਸਾਈਟ: www.citicorpfinance.co.in

<u>ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਲੋਨ, ਮਿਡ-ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਲੋਨ, ਸਟ੍ਰੈਟੇਜਿਕ ਇਕਵਿਟੀ ਸੋਲੂਸ਼ਨਜ਼ (Strategic Equity Solutions, SES) –</u>

ਮਾਰਜਿਨ ਲੋਨ, ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਰੀਅਲ ਅਸਟੇਟ ਲੋਨ

ਲੋੜ ਪੈਣ ਤੇ ਗਾਹਕ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਸੰਬੰਧਤ ਰੀਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ / ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਚੈਨਲ

ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸੰਪਰਕਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਚੈਨਲਾਂ ਤੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਨੂੰ ਸਵੇਰੇ 10.00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6.00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

ਲੈਵਲ ਇੱਕ

ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ CFIL ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਸੰਪਰਕ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਇਹ ਮੁੱਦਾ ਚੁੱਕ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਹਨਾਂ ਦਾ ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।

ਸ੍ਰੀ ਅਰਜੁਨ ਸਵਰੂਪ
ਸਿਟੀਕਾਰਪ ਫਾਇਨੈਂਸ (ਇੰਡੀਆ) ਲਿਮੀਟੇਡ. ਫਸਟ ਇੰਟਰਨੈਸ਼ਨਲ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸੈਂਟਰ, ਪਲਾਟ ਨੰਬਰ ਸੀ-54 ਅਤੇ ਸੀ-55,
ਜੀ-ਬਲਾਕ, ਬਾਂਦਰਾ ਕੁਰਲਾ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਬਾਂਦਰਾ ਈਸਟ, ਮੁੰਬਈ - 400 051. ਫ਼ੋਨ: +91-22-6175-6848
Cfil.principal.nodal.officer@citi.com

ਲੈਵਲ ਦੋ

ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਪਹਿਲੇ ਲੈਵਲ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਦੇ ਅੱਗੇ ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਹਨਾਂ ਦਾ ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।

ਈਮੇਲ: managingdirector.CFI@citi.com

CFIL ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹਰੇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰੇਗਾ।

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਲੋਕਪਾਲ / NBFCO ਵੱਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣਾ

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਹ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਲਿਖ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹੈ। ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹਰੇਕ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਸਮਝਾਉਣਗੇ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ:
https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/pdf/Ombudaman/Ombudaman-Scheme.pdf

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

ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ (PNO), ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (CRPC) ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ:
https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/Annex-I and II.pdf

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਪੀਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਇਹ ਹਨ:
RBI ਦੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ-ਇੰਚਾਰਜ।

ਸਕੀਮ ਦੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ www.rbi.org.in ਤੇ ਜਾਓ

8 ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਤਰੀਕਾ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ CFIL ਟਿਕਾਣਿਆਂ ਤੇ ਅਤੇ CFIL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.citicorpfinance.co.in ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।

9 NBFCS ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਲੋਨ, ਮਿਡ-ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਲੋਨ ਅਤੇ CRE ਲੋਨ

ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਲਿਖੇ ਗਏ ਬੇਨਤੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਵਾਲੇ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤਿਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਰੀਸੈਟ ਦੀ ਮਿਆਦ ਸੁਵਿਧਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਵੀ ਦੱਸੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਆ/ਦੇਰੀ/ਡਿਫਾਲਟ, ਲੋਨ ਦੇ ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ, ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਚੂਕ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਜੋਂ ਖਰਚੇ ਲਗਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਵਿੱਚ ਦਰਜ਼ ਜੁਰਮਾਨੇ ਵਜੋਂ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਨੂੰ CFIL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਜਾਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ, ਜਿਵੇਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। CFIL ਦੀ ਪਾਲਿਸੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ (ਨਿਯਮ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਦੇ ਕਾਰਨ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਾਰਨ) ਦੇ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ CFIL ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੀ ਸੋਧੀ ਹੋਈ ਪਾਲਿਸੀ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਜੁਰਮਾਨੇ ਵਜੋਂ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਮਤਲਬ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ ਤੇ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, SMA ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਦੇ ਲਈ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਮੂਲ ਦੇ ਨਾਲ ਜੁਰਮਾਨੇ ਵਜੋਂ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਲਗਾਉਣ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਕਾਰਨ ਬਾਰੇ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਗਣਨਾ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ:

(i) ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਕਾਰਨ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਲੇ ਲਾਕ ਇਨ ਪੀਰੀਅਡ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਵਸੂਲੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਜਿਸਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਸੁਵਿਧਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਤੌਰ ਤੇ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

(ii) ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੀ ਰਕਮ ਤੇ 2% ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਲ ਤੱਕ (ਮਿਆਦ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਜਾਂ ਅਗਲੀ ਰੀਸੈਟ ਮਿਤੀ, ਜੋ ਵੀ ਪਹਿਲਾਂ ਹੋਵੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਵਿੱਚਕਾਰ ਅੰਤਰ ਵਜੋਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ)। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਵਿਆਜ ਵਾਲੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੀ ਸੁਵਿਧਾ ਦਾ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਆਜ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਕੋਈ ਖਰਚੇ ਭੁਗਤਾਨਸ਼ੁਦਾ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ। (ਸੁਵਿਧਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਲਾਗੂ ਲਾਕ-ਇਨ ਦੇ ਅਧੀਨ)।

(iii) ਬਕਾਇਆ/ਡਿਫਾਲਟ/ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਤੇ ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਲ 2% ਤੱਕ (ਉਸ ਮਿਆਦ ਲਈ ਜਿਸ ਦੌਰਾਨ ਕਰਜ਼ਾ ਡਿਫਾਲਟ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ)।

ਉਪਰੋਕਤ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਲਾਗਤਾਂ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਲਈ ਵੀ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸਦਾ ਭੁਗਤਾਨ CFIL ਡਿਫਾਲਟ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਆ/ਦੇਰੀ/ਡਿਫਾਲਟ ਦੇ ਕਾਰਨ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਜੁਰਮਾਨਾ ਅਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਛੋਟ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਡੇ ਸਬੰਧਾਂ ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੈ।

ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਚਾਰਿਆ ਜਾਵੇਗਾ:
1. ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸੰਚਾਲਨ ਸੰਬੰਧੀ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ

2. ਕਿਸੇ ਪੁਰਾਣੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧ
3. ਸੰਬੰਧ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪ੍ਰਾਥਮਿਕਤਾ
4. ਸੰਬੰਧ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਗਾਹਕ ਵਜੋਂ ਹੋਰ ਕ੍ਰੌਸ ਸੇਲ ਦੇ ਅਵਸਰ।

ਜੁਰਮਾਨੇ ਵਜੋਂ ਖਰਚੇ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਛੋਟ ਜਾਂ ਉਪਰੋਕਤ ਦਰਾਂ/ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਦੀ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਉਤਪਾਦ/ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਲੀਡ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ 2 ਸਦੱਸਾਂ ਦੁਆਰਾ ਮੰਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਹ ਹਰ ਕਿਸਮ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਜੋਂ ਖਰਚਿਆਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਉਪਬੰਧ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਸੁਵਿਧਾ/ਸਮਝੌਤੇ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ 1 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024 ਤੋਂ ਲਾਗੂ/ਰੀਨਿਓ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਮੌਜੂਦਾ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਨਵੀਂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਵਜੋਂ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ 1 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਅਗਲੀ ਸਮੀਖਿਆ/ਰੀਨਿਓ ਮਿਤੀ ਤੇ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ, ਲੇਕਿਨ 30 ਜੂਨ, 2024 ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ।

<u>ਸਟ੍ਰੈਟੇਜਿਕ ਇਕਵਿਟੀ ਸੋਲੂਸ਼ਨਜ਼ (Strategic Equity Solutions, SES) - ਮਾਰਜਿਨ ਲੋਨ</u>

ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ CFIL ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਗਏ ਬੇਨਤੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਕਿਸੇ ਵੀ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕੀਤੀ ਰਕਮ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਮਝੌਤਿਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੋਈ ਵੀ ਬਕਾਇਆ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨਸ਼ੁਦਾ ਰਕਮ ਹੋਵੇ ਪਰ ਲੋਨ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਮਝੌਤਿਆਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਵਜੋਂ ਖਰਚਾ ਲਗਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਜੋਂ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਕਾਰਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਜ ਹੈ, CFIL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਹੋਣ ਦੇ ਅਲਾਵਾ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। CFIL ਦੀ ਪਾਲਿਸੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ (ਨਿਯਮ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਦੇ ਕਾਰਨ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਾਰਨ) ਦੇ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ CFIL ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੀ ਸੋਧੀ ਹੋਈ ਪਾਲਿਸੀ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਜਾਂ CFIL ਤੋਂ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਤੀ (ਜਿਵੇਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ), ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜ਼ੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਲਗਾਉਣ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਬਾਰੇ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਗਣਨਾ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ:

- ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਕਮ (ਭਾਵੇਂ ਵਿਆਜ, ਫੀਸਾਂ, ਲਾਗਤਾਂ, ਜਾਂ ਹੋਰ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ) ਤੇ 2% ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਲ ਤੱਕ, ਜਿਸਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ, ਰਿਣਦਾਤਾ ਦੀ ਮਰਜ਼ੀ ਅਨੁਸਾਰ, ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ। ਸਪੱਸ਼ਟ ਕਰਨ ਲਈ - ਜੁਰਮਾਨੇ ਵਜੋਂ ਖਰਚੇ ਸਿਰਫ ਉਸ ਰਕਮ ਤੇ ਲਗਾਏ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਬਕਾਇਆ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੋਣ, ਨਾ ਕਿ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਤੇ ਲਗਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਸਾਰੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਬਕਾਇਆ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੈ)। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਜੇਕਰ ਸਿਰਫ਼ ਵਿਆਜ ਦੀ ਰਕਮ ਬਕਾਇਆ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸਦਾ ਭੁਗਤਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਵਜੋਂ ਖਰਚਾ ਸਿਰਫ਼ ਵਿਆਜ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲਗਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਨਾ ਕਿ ਪੂਰੇ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਤੇ। ਜੁਰਮਾਨੇ ਵਜੋਂ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਮਤਲਬ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ ਤੇ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਉਪਰੋਕਤ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਲਾੱਗਤਾਂ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਲਈ ਵੀ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸਦਾ ਭੁਗਤਾਨ CFIL ਡਿਫਾਲਟ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਜ਼ੁਰਮਾਨੇ ਵਜੋਂ ਲਗਾਏ ਗਏ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਮੁਆਫ ਕਰਨ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫੈਸਲੇ ਤੇ ਕੇਸ-ਦਰ-ਕੇਸ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਬਾਕੀ ਗੱਲਾਂ ਤੋਂ ਅਲਾਵਾ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਾਰਕਾਂ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:
1. ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸੰਚਾਲਨ ਸੰਬੰਧੀ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ
2. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਅਤੇ ਉਸ ਸੰਬੰਧ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸੰਭਾਵੀ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਵਸਰ
3. ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਰਕਮ ਦੀ ਅਹਮਿਅਤ

ਜੁਰਮਾਨੇ ਵਜੋਂ ਖਰਚੇ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਛੋਟ ਜਾਂ ਉਪਰੋਕਤ ਦਰਾਂ/ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਦੀ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਉਤਪਾਦ/ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਲੀਡ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ 2 ਸਦੱਸਾਂ ਦੁਆਰਾ ਮੰਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਹ ਹਰ ਕਿਸਮ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਜੋਂ ਖਰਚਿਆਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, SMA ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਲਈ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਮੂਲ ਦੇ ਨਾਲ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਜੋਂ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਸੁਵਿਧਾ/ਸਮਝੌਤੇ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ 1 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024 ਤੋਂ ਲਾਗੂ/ਰੀਨਿਓ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਮੌਜੂਦਾ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਨਵੀਂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਵਜੋਂ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ 1 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਅਗਲੀ ਸਮੀਖਿਆ/ਰੀਨਿਓ ਮਿਤੀ ਤੇ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ, ਲੇਕਿਨ 30 ਜੂਨ, 2024 ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ।