நேரிய நடவடிக்கை கோட்பாடு
சிட்டிகார்ப் ஃபைனான்ஸ் இந்தியா லிமிடெட்

உரிமையாளர் : அனைத்து வர்த்தகங்கள்
SPOC: **ஆளுமை**

தொடர்பு கொள்ளுங்கள்:
அனைத்து வர்த்தக தலைவர்கள்
dl.citi.in.cfil.business.leads@citi.com

பதிப்பு தேதி:
22-செப்டம்பர்-2017

திருத்தம்:
மார்ச் 2024

இயக்குனர் சபை கடைசி ஒப்பளிப்பு ;
மார்ச் 2024 (7.0)
மார்ச் 2023 (6.0)
பிப்ரவரி 2022 (5.0)
பிப்ரவரி 2021 (4.0)
நவம்பர் 2020 (3.0)
நவம்பர் 2019 (2.0)
செப்டம்பர் 2017 (1.0)

பதிப்பு 7.0- 6

உள்ளடக்கம்

பிழை ! புத்தகப்பக்க அடையாளங்கள் இல்லை.

1 முன்சுருக்கம் 1

2 கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் / கோரிக்கைகள் மற்றும் அவற்றின் பரிசீலனை 2

3 கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள் 3

4 கடன் பட்டுவாடா, விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் 4

5 பொது நிபந்தனைகள் 5

6 இயக்குனர் சபை பொறுப்புகள் 6

7 குறைதீர்க்கும் அமைப்பு 7

8 மொழி மற்றும் நேரிய நடவடிக்கை கோட்பாடுகளைத் தெரிவித்தல் 10

9 விதிமுறைகள் மற்றும் NBFCsக்கள் அதிக வட்டி வசூலிப்பதாக எழும் குற்றச்சாட்டுகள் 11

1 முன்சுருக்கம்

சிட்டிகார்ப் ஃபைனான்ஸ் (இந்தியா) லிமிடெட் (இனி 'CFIL' என்று அழைக்கப்படும்) வங்கி -சாரா நிதி நிறுவனங்கள் (NBFCs) பின்பற்ற வேண்டிய நேரிய நடவடிக்கைகள் குறித்து ஆர்பிஐ வெளியிட்டிருக்கும் 01-ஜூலை-2015 தேதியிட்ட வழிநடத்தல் குறிப்புகளை https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=9823 சார்ந்து அதன் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுடனான நடவடிக்கைகளில் மேற்கொள்ள வேண்டிய வழிநடத்தல் குறிப்புகளை முறையாக வகுத்து பின்பற்றி வருகிறது.

ND-SI NBFC -வுடன் பதிவு செய்துகொண்டிருக்கும் CFIL பிரதானமாக கடன் வழங்கும் வர்த்தகத்தில் ஈடுபட்டுள்ளது. CFIL முக்கியமாக ஈடுபட்டிருக்கும் வர்த்தகங்களில் கார்பொரேட் லோன்ஸ், மிட்-கார்பொரேட் லோன்ஸ், ஸ்ட்ராடஜிக் இகுவிடி சொல்யூஷன்ஸ் (SES) - மார்ஜின் லோன்ஸ், கமர்ஷியல் ரியல் எஸ்டேட்ஸ் மற்றும் சிறிய அளவில் டிரேடிங் புக் ஆகியவை அடங்கும்.

வாடிக்கையாளர் வணிக நடவடிக்கைகள் அனைத்திலும் நேரிய செயல்பாடுகளைப் பின்பற்றும் கோட்பாட்டை CFIL அதன் செயல்பாடுகள் மற்றும் இயக்க நடவடிக்கைகளில் பின்பற்றுகிற போதிலும், மேலே சொல்லப்பட்ட வழிகாட்டல் குறிப்புகளைப் பின்பற்றும் விதமாக கோட்பாட்டை முறையாக இங்கே ஆவணப்படுத்துகிறது.

2 கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் / கோரிக்கைகள் மற்றும் அவற்றின் பரிசீலனை

<u>கார்பொரேட் லோன்ஸ்</u>

இக்கடன் சம்பந்தப்பட்ட வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடனாளி மற்றும் CFIL பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொண்டவையாக இருக்கும், இந்த ஏற்புடைமையைத் தெரிவித்து வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திற்கு எழுதும் கோரிக்கை கடிதத்தில் கடனுதவிக்குப் பொருந்தும் வட்டி வீதம், கடன் தொகை, கடன் காலவரை மற்றும், நடப்பு (ஃபுளோடிங்) வட்டி வீத கடனில் மாற்றமைவு சுழற்சி (ரீசெட் ஃபிரீகுவென்சி) ஆகியவை குறிப்பிடப் பட்டிருக்கும்.

<u>மிட்-கார்பொரேட் லோன்ஸ்</u>

இக் கடன் சம்பந்தப்பட்ட வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடனாளி மற்றும் CFIL பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொண்டவையாக இருக்கும், வாடிக்கையாளர் CFIL க்கு கோரிக்கை கடிதம் ஒன்றை எழுத வேண்டும். கோரிக்கை கடிதத்தில் கடன் தொகை, கடன் காலவரை, முதிர்வு தேதி, வட்டி வீதம், வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஆகியவை எழுதப்படிருக்க வேண்டும்.

<u>ஸ்ட்ராடெஜிக்-இகுவிடி சொல்யூஷன்ஸ் (SES) -மார்ஜின் லோன்ஸ்</u>

முறையாகக் கையொப்பமிடப்பட்டு வாடிக்கையாளருடன் செய்துகொள்ளப்படும் ஒப்பந்தப் படிவத்தில் வரையறைகள் குறித்த முழு விவரங்களும் எழுதப்பட்டிருக்கும்.

<u>கமர்ஷியல் ரியல் எஸ்டேட் (CRE) லோன்ஸ்</u>

CRE கடன்கள் பெரும்பாலும் கார்பொரேட் கடனாளிகளுக்கு வழங்கப்படுகிறது. இக் கடன் சம்பந்தப்பட்ட வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடனாளி மற்றும் CFIL பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொண்டவையாக இருக்கும், விதிமுறைகள் எழுதப்பட்ட ஆவணத்தில் இக்கருத்துரை கடனாளிக்கு அனுப்பி கடனாளியின் ஒப்புகை கையொப்பம் பெற்ற ஆவணம் திரும்பப் பெற்றுக்கொள்ளப்படும். கடனுக்குப் பொருந்தும் வட்டி வீதம், கடன் தொகை மற்றும் கடனுக்கான காலவரை, மிதவை வட்டி வீத கடன்களாக இருத்தல், பயன்படுதப்படும் மட்டக்குறி (பெஞ்ச்மார்க்) மற்றும் மீட்டமைக்கப்படும் அடுத்தடுத்து நிகழும் நிலை மற்றும் இது போன்ற கடன்களுக்குப் பொருந்தும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஆகியவை CFIL கருத்துரை விதிமுறைகள் எழுதப்பட்ட ஆவணத்தில் இருக்கும்.

3 கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள்

கடன் விண்ணப்பங்கள் / கோரிக்கை கடிதங்கள் அனைத்தும் CFIL -ன் கடனுதவி பரிசீலனை (அபாயங்களை அளவிடுதல்) செயல்முறை மற்றும் பொருந்தும் இயக்க செயல்பாடுகளை அனுசரித்து மேற்கொள்ளப்படும்.

கடனுதவிக்கான ஒப்பளிப்பு முடிவானவுடன், ஒப்பளிப்பு செய்யப்பட்ட கடன் தொகை, பொருந்தும் ஆண்டாக்கப்பட்ட வட்டி வீதம், வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஆகியவற்றைத் தெரிவித்து விளக்கமான ஒப்பந்தம் / ஒப்பளிப்பு கடிதம் ஒன்று நிறைவேற்றப்பட்டு, அதன் நகல் ஒன்று கடனாளிக்கு அனுப்பி வைக்கப்படும்.

கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை, அதாவது கடன் தொகை, வட்டி வீதம், தவணை அட்டவணை / கடன் தீர்வு, கடன் காலவரை மற்றும் கடன் ஒப்பளிப்பு செய்யப்பட்டபிறகு மற்றும் கடன் ஒப்பந்தம் நிறைவேற்றப்படும் காலத்தில் ஒருவேளை கடனாளிக்கு கடமை தவற நேர்ந்தால் பொருந்தும் வரையறைகள் மீது CFIL -ன் உரிமைகள் ஆகியவைகளை CFIL விளக்கிக் கூறும்.

தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்தப்படும் கடன் மீது அபராதக் கட்டணங்கள் வசூலிக்கப்படும் விவரம் கடன் / ஏற்பாடு ஒப்பந்தத்தில் எழுதப்பட்டிருக்கும்.

4 கடன் தொகைகள் பட்டுவாடா, விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள்

கடன் பட்டுவாடா செய்யப்பட்ட பிறகு, கடன் குறித்த விவரங்கள், வட்டி வீதம், காலவரை, தவணை கட்டமைப்பு, வட்டி - அசல் கூறுகள் மற்றும் பொருந்தும் கட்டணங்கள் விவரங்களுடன் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை அனைத்து கடனாளிகளுக்கும் அனுப்பி வைக்கப்படும்.

ஒவ்வொரு நிகழ்வுக்கும் பொருந்தும் வகையில் கடனுதவி தீர்மானம் / ஒப்பளிப்பு செய்யப்பட்டதற்கு முன்னதாக / பிறகு , கடனாளிக்கு கடன் ஒப்பந்த நகல் ஒன்று அனுப்பி வைக்கப்படும்.

தவணை தவறுதல் காரணமாக கடனுதவி திரும்பக் கேளுதல் அல்லது கடன் திருப்பிச் செலுத்துவதைத் துரிதப்படுத்துதல் ஆகியவை கடன் ஒப்பந்த ஆவணத்தில் குறிப்பிட்ட பிரிவுகளில் விவரமாகக் கொடுக்கப்பட்டுள்ளன.

கடன் நிலுவைத் தொகை அனைத்தையும் முழுவதுமாக கடனாளிகள் திருப்பிச் செலுத்தியவுடன் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தின் படி அனைத்து இதர பிற பொறுப்புகளையும் நிறைவேற்றப்பட்டதைத் தொடர்ந்து CFIL அனைத்து பிணையங்களையும் கடனாளிகளுக்குத் திருப்பிக் கொடுத்துவிடும். என்றாலும் கூட, இந்த கடனாளிகள் CFIL -லில் மற்ற கடன் / கடன் ஏற்பாடுகள் ஏதாவது செய்துகொண்டிருந்து அதற்கான கிளெய்ம் அல்லது பற்றுரிமை சட்டரீதியாக நிறுவனத்திடம் இருக்கும் பட்சத்தில் இந்த பிணையங்களைத் தன்னிடம் வைத்துக்கொள்ளும் உரிமையை CFIL பெற்றிருக்கும்.
*ஒருவேளை ஈடு செய்யும் ஒதுக்கீட்டை நிறுவனம் நிறைவேற்ற வேண்டியிருக்கும் பட்சத்தில், இது சம்பந்தப்பட்ட அறிக்கை ஒன்று, நிலுவையிலிருக்கும் கேட்புரிமைகள் மற்றும் கடனாளி நிறுவனத்திற்குச் செலுத்த வேண்டிய பொறுப்புகள் முழுவதுமாக செட்டில் ஆகும் / திருப்பிச் செலுத்தப்படும் வரையில் CFIL பிணையங்களைத் தன்னிடமே வைத்துக்கொள்ளும் உரிமை பெற்றிருக்கும் என்ற விவரத்தை நிறுவனம் கடனாளிக்கு முன்கூட்டியே அனுப்பி வைக்கும்.

<u>ஸ்ட்ராடெஜிக்-இகுவிடி சொல்யூஷன்ஸ் (SES) -மார்ஜின் லோன்ஸ்</u> - SES - மார்ஜின் கடன்களைப் பொருத்த வரையில், நிர்ணயிக்கப்பட்ட வட்டி வீதத்தில் இந்த கடன்கள் வழங்கப்படுகின்றன. வாடிக்கையாளருடன் பரஸ்பரம் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்டதன் அடிப்படையில் வட்டி வீதம் நிர்ணயிக்கப்படும்

5 பொது நிபந்தனைகள்

கடன் ஒப்பளிப்பு ஆவணங்களில் எழுதப்பட்டிருக்கும் கடனுதவி நோக்கங்களைக் கண்காணிப்பதைத் தவிர்த்து மற்ற வாடிக்கையாளர் செயல்பாடுகளில் CFIL தலையிடாமல் இருக்கும் (கடனாளி தெரிவித்திருக்காத விவரங்கள் ஏதேனும் CFIL கவனத்திற்கு வந்திருக்கும் பட்சத்தில்).

ஒருவேளை கடனாளி எழுத்து பூர்வமாக கணக்கை மாற்ற விரும்பும் (கடன் மாற்றுரிமை) கோரிக்கையை எழுப்பும் போது, அதற்கான ஒப்புதல் அல்லது மறுப்பு முடிவு 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். நிறுவனத்தின் செயல்முறையைப் பின்பற்றி செய்யப்படும் நுகர்வோர் கடன்களில், கடன் கணக்கை முடித்துக்கொள்ள வேண்டும் என்ற கட்டாயம் எதையும் வாடிக்கையாளரிடம் செய்யப்படுவதில்லை, வணிக கடன்களைப் பொருத்த வரையில் ஒருவேளை கடனாளி கோரிக்கை செய்து தடையின்மைச் சான்றிதழ் பெற விரும்பும் பட்சத்தில், அது வழங்கப்படும் அல்லது மறுப்புக்கான காரணம் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும். கார்பொரேட் கடன்கள், மிட் செக்மென்ட் கடன் மற்றும் ஸ்ட்ராடெஜிக் இகுவிடி சொல்யூஷன்ஸ் (SES) - மார்ஜின் கடன்களில் கடனை டிரான்ஸ்ஃபர் செய்யும் நிகழ்வுகள் எதுவும் இருக்காது.

கடன் வசூலித்தல் பொருத்தவரையில், குறிப்பாக மூன்றாம் நபர் கடன் வசூலிக்கும் ஏஜன்டுகள் நியமிக்கப்பட்டிருக்கும் நிகழ்வுகள். கடன் வசூலித்தல் நெறிமுறைக் கோட்பாடு மற்றும் இது சம்பந்தமான ஒழுங்குமுறை வழிநடத்தல் குறிப்புகளைப் பின்பற்றியே CFIL முறையான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும்.

வாடிக்கையாளர்களுடன் முறையாக நடந்து கொள்வதற்கான உரிய பயிற்சிகள் எங்கள் பணியாளர்களுக்கு அளிக்கப்பட்டுள்ளது.

தனிநபர் கடனாளிகளுக்கு வழங்கப்பட்டிருக்கும் நடப்பு வட்டி வீத கடன்களில் முன் -முடிப்பு கட்டணங்கள் / முன் செலுத்தும் அபராதக் கட்டணங்கள் எதுவும் வசூலிக்கப்படுவதில்லை. முன் முடிப்புக் கட்டணங்கள் / முன் -செலுத்தும் அபராதங்கள் எதுவும் மிதவை வட்டி வீத கடன்களை வட்டி வீதம் மீட்டமைக்கப்படும் தேதியில் கார்பொரேட் கடனாளிகள் திருப்பி செலுத்திவிடும் போது வசூலிக்கப்பட மாட்டாது, இது குறிப்பாக கடனளியுடன் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்டிருக்க வேண்டும், அந்த கடனுக்கான ஒப்பளிப்புக் கடிதத்தில் / ஏற்பாடு ஒப்பந்தத்தில் அவ்வாறு எழுதப்பட்டிருக்க வேண்டும்.

6 இயக்குனர் சபை பொறுப்புகள்

குறை தீர்க்கும் நடவடிக்கைகள் அடங்கிய உள்நிறுவன அமைப்பை CFIL இயக்குனர் சபை நிறுவனத்தில் செயல்படச் செய்து குறைகளைத் தீர்க்க உதவுகிறது. குற்றச்சாட்டுகளை முறையாக பல்வேறு கட்டங்களில் மேல் முறையீடு செய்து அவற்றைத் தீர்க்கும் திடமான செயல்பாடுகள் நிறுவனத்தில் நிறுவப் பட்டிருப்பதால், அதிருப்தி அடையும் கடனாளி குறைந்த பட்சம் அடுத்த கட்ட மேல் முறையீட்டில் குற்றச்சாட்டுகள் தீர்க்கப்படுவது போல் தீர்வுகள் வழங்கப்பட ஏதுவானவை செய்யப்பட்டுள்ளன.

7 குறைதீர்க்கும் அமைப்பு

வாடிக்கையாளர்களுக்கு மிகச் சிறந்த சேவை அளிக்கும் நோக்கத்துடன் கட்டுமான மேம்பாடுகள், பணியாளர்கள், செயல்பாடுகள், பயிற்சி வகுப்புகள் ஆகியவைகளில் CFIL தொடர்ந்து கவனம் செலுத்தி ஆவன செய்து கொண்டிருக்கிறது, இதனால் வாடிக்கையாளர் சேவை தளம் பலமாகவும் திறமையாகவும் செயல்பட உதவுகிறது, இதற்கான சேவை நிலை ஒப்பந்தம் (SLA) குறைதீர்க்கும் காலவரையை 15 வேலை நாட்கள் என்று நிர்ணயித்திருக்கிறது.

எங்கள் தொடர்பு விவரங்கள், மேல் முறையீடு விவரங்கள் மற்றும் ஆர்பிஐ நியமித்திருக்கும் ஓம்பட்ஸ்மேன் விவரங்கள் அனைத்தும் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன.

குறிப்பு : 2023 நுகர்வோர் விற்பனை பிரிவாக ABF மற்றும் கன்ஸ்யூமர் போர்ட்ஃபோலியோஸ் அகற்றப்பட்டிருந்தாலும், சேவைக் கடமைகளின் பகுதியாக கீழே விவரங்கள் கொடுக்கப்பட்டுள்ளன

<u>**தொடர்பு விவரங்கள்**</u>
எங்கள் பல்வகை சேவைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்புகொள்ள வேண்டிய விவரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

<u>**பிணையச் சொத்துக் கடன் - வணிக வாகனங்கள் மற்றும் கட்டுமான தளவாடங்கள்**</u>
ஹெல்ப்லைன்: மைய அமைப்பு ஹெல்ப்லைன் கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண். 1800-26-70-124 -ல் வாடிக்கையாளர்கள் எங்களுடன் தொடர்பு கொள்ளலாம். நேரம்: திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை (காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 6:00 மணி வரை)

மின்னஞ்சல் முகவரி: கீழேயுள்ள மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு எழுதுங்கள் wecare.cfil.india@citi.com
தபால் முகவரி: உங்கள் கடிதங்களை இந்த முகவரிக்கு எழுதுங்கள்: வாடிக்கையாளர் சேவை, சிட்டிகார்ப் ஃபைனான்ஸ் (இந்தியா) லிமிடெட், ஃபர்ஸ்ட் இன்டர்நேஷனல் ஃபைனான்ஷியல் சென்டர், பிளாட் எண்கள்: C-54, மற்றும் C-56, ஜி-பிளாக், பாந்த்ரா குர்ளா காம்ப்ளெக்ஸ், பாந்த்ரா கிழக்கு, மும்பை - 400051.

இணையதளம்: www.citicorpfinance.co.in

<u>**நுகர்வோர் கடன்கள் (ஹோம் இகுவிடி, ஹோம் லோன், பர்சனல் லோன்ஸ், கன்ஸ்யூமர் டியூரபிள், டூ வீலர் மற்றும் ஆட்டோ லோன்)**</u>

ஹெல்ப்லைன்: மைய அமைப்பு ஹெல்ப்லைன் தொலைபேசி எண். 1800-11-99-49 -ல் (எம்டிஎன்எல், பிஎஸ்என்எல், ஏர்டெல், ரிலையன்ஸ், டாடா ஐடியா, வோடோஃபோன் மற்றும் ஏர்செல் பயனர்கள் கட்டணமில்லாமல்) அல்லது 39001111 எண்ணில் வாடிக்கையாளர்கள் எங்களுடன் தொடர்பு கொள்ளலாம். நேரம்: திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை (காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 6:00 மணி வரை)

மின்னஞ்சல் முகவரி: கீழேயுள்ள மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு எழுதுங்கள் wecare@citi.com
தபால் முகவரி: உங்கள் கடிதங்களை இந்த முகவரிக்கு எழுதுங்கள்: வாடிக்கையாளர் சேவை, சிட்டிகார்ப் ஃபைனான்ஸ் (இந்தியா) லிமிடெட், ஃபர்ஸ்ட் இன்டர்நேஷனல் ஃபைனான்ஷியல் சென்டர், பிளாட் எண்கள்: C-54, மற்றும் C-56, ஜி-பிளாக், பாந்த்ரா குர்ளா காம்ப்ளெக்ஸ், பாந்த்ரா கிழக்கு, மும்பை - 400051.

இணையதளம்: www.citicorpfinance.co.in

கார்பொரேட் கடன்கள், மிட் கார்பொரேட் லோன்ஸ், ஸ்ட்ராடெஜிக் இருவிடி சொல்யூஷன்ஸ் (SES)– மார்ஜின் லோன்ஸ், கமர்ஷியல் ரியல் எஸ்டேட் லோன்ஸ்

வாடிக்கையாளர்கள் தங்களுக்குக் கடனுதவிகள் தேவைப்படும் போது அவரவர் ரிலேஷன்ஷிப் மேனேஜர்களுடன் தொடர்பு கொள்ள வேண்டும்.

குறை தீர்ப்பு நடைமுறை அமைப்பு / மேல் முறையீடு வழிமுறைகள்

மேலே சொல்லப்பட்டிருக்கும் தொடர்பு அதிகாரத்திடமிருந்து கடனாளிக்குக் கிடைக்கும் பதில்கள் திருப்தி அளிக்காத பட்சத்தில், அவர் / அவள் கீழேயுள்ள மேல் முறையீட்டு அதிகாரிகளுடன் தொடர்பு கொள்ளலாம். இந்த அதிகாரிகளை அவரவர் அலுவலகங்களில் காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 06:00 மணி வரையில் திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை தொடர்பு கொள்ளலாம்.

வாடிக்கையாளர் குறை தீர்ப்பு மேல் முறையீடு வழிமுறைகள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

கட்டம் ஒன்று

ஒரு வாடிக்கையாளர் அவர் தொடர்பு கொள்ளும் CFIL அதிகாரியிடமிருந்து பெறும் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர் / அவள் மேல் முறையீடு செய்வதற்காக முதன்மை நோடல் அதிகாரியிடம் கீழேயுள்ள விவரங்கள் படி தொடர்பு கொள்ளலாம்.

திரு. அர்ஜுன் ஸ்வரூப்
சிட்டிகார்ப் ஃபைனான்ஸ் (இந்தியா)
லிமிடெட் ஃபர்ஸ்ட் இன்டர்நேஷனல்
ஃபைனான்ஷியல் சென்டர், பிளாட்
எண்கள் C-54, மற்றும் C-55,
ஜி-பிளாக், பாந்த்ரா குர்ளா
காம்ப்ளெக்ஸ், பாந்த்ரா கிழக்கு,
மும்பை - 400051.
தொலைபேசி: +91-22-6175-6848
Cfil.principal.nodal.officer@citi.com

கட்டம் இரண்டு

ஒரு வாடிக்கையாளர் அவர் தொடர்பு கொள்ளும் முதல் கட்ட மேல் முறையீடு அதிகாரியிடமிருந்து பெறும் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர் / அவள் மேல் முறையீடு செய்வதற்காக நிர்வாக இயக்குனருடன் கீழேயுள்ள விவரங்கள் படி தொடர்பு கொள்ளலாம்.

மின்னஞ்சல்: managingdirector.CFI@citi.com

குற்றச்சாட்டு கிடைத்த தேதியிலிருந்து ஒரு மாத காலத்திற்குள் அதற்கு பதிலளிக்க CFIL உரிய முயற்சி செய்யும்.

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி நியமித்திருக்கும் ஓம்பட்ஸ்மேன் / NBFCO -ற்கு மேல் முறையீடு செய்தல்

குற்றச்சாட்டு பதிவு செய்த ஒரு மாத காலத்திற்குள் அந்த குற்றச்சாட்டு தீர்க்கப்படவில்லை என்றால் அல்லது கிடைத்திருக்கும் பதிலால் குற்றம் சாட்டியவர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர் / அவள் தன் குற்றச்சாட்டை மேல் முறையீடு செய்யும் வகையில் ஒருங்கிணைந்த ஓம்பட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 -ன் கீழ் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி நியமித்திருக்கும் ஓம்பட்ஸ்மேனிடம் இந்த குற்றச்சாட்டை எடுத்துச் செல்லலாம். ஓம்பட்ஸ்மேன் திட்ட விவரங்கள் கிளை அலுவலக தகவல் பலகைகளில் அறிவிப்பாக வைக்கப்பட்டுள்ளது. இதைக் குறித்த விவரங்களை எங்கள் பணியாளர்கள் விளக்கிக் கூறுவார்கள்.

கூடுதலாக, ஓம்பட்ஸ்மேன் திட்ட விவரங்கள் எங்கள் இணையதளப் பக்கத்திலும் கிடைக்கின்றன :

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

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

பிரின்ஸ்பல் நோடல் ஆபீசர் (PNO)-ன் தொடர்பு விவரங்கள், ஓம்பட்ஸ்மேன் -னின் சென்ட்ரலைஸ்டு ரிசீப்ட் அண்ட் புராசெஸிங் சென்டர் (CRPC) மற்றும் குற்றச்சாட்டு படிவம் : https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/Annex-I and II.pdf

வாடிக்கையாளர் ஒருவேளை ஓம்பட்ஸ்மேன் வழங்கும் தீர்ப்பில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அப்பெல்லேட் அத்தாரிட்டி -யிடம் எடுத்துச் செல்லலாம் : ரிசர்வ் வங்கியின் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறையின் நிர்வாக இயக்குநர்.

இத்திட்டத்தின் கூடுதல் விவரங்களுக்கு, பார்க்கவும் : www.rbi.org.in

8 மொழி மற்றும் நேரிய நடவடிக்கை கோட்பாடுகளைத் தெரிவித்தல்

உள்ளூர் மொழியில் எழுதப்பட்டிருக்கும் நேரிய நடவடிக்கை கோட்பாடு CFIL இடங்கள் மற்றும் CFIL -ன் இணையதளப் பக்கத்தில் www.citicorpfinance.co.in வைக்கப்பட்டுள்ளது

9 விதிமுறைகள் மற்றும் NBFCsக்கள் அதிக வட்டி வசூலிப்பதாக எழும் குற்றச்சாட்டுகள்

கார்பொரேட் லோன்ஸ், மிக்-கார்பொரேட் லோன்ஸ் மற்றும் CRE லோன்ஸ்

ஒப்பந்த ஷரத்துகளில் எழுதப்பட்டிருப்பது போல் வாடிக்கையாளர் வட்டி தொகையைச் செலுத்த வேண்டும். கீழே பிரிந்து விரியும் கோரிக்கை கடிதத்தில் வட்டி வீதம் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கிறது. மிதவை வட்டி கடன்களைப் பொருத்த வரையில், வட்டி மீட்டமைத்தல் மற்றும் வட்டி மீட்டமைத்தல் கால அளவுக்கான மட்டக்குறி (பெஞ்ச்மார்க்) வசதி ஏற்பாடு ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாகவும் கடனாளிக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டிருக்கும்.

கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதில் கெடுகடந்த நிலுவை / தாமதம் / திருப்பிச் செலுத்தாதிருத்தல், கடனை முன்கூட்டியே திருப்பிச் செலுத்துதல், ஒப்பளிப்பு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் தவறிழைத்தல் ஆகியவற்றிற்கு அபராதக் கட்டணங்கள் வசூலிக்கப்படும். அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு மற்றும் அதன் காரணங்கள் இந்த பாலிசி ஆவணத்தில் எழுதப்பட்டிருப்பது போல் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடன் ஒப்பந்தம் அல்லது ஒப்பளிப்புக் கடிதத்தில், பொருந்துவது போல், தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்பட்டிருக்கும், அதோடு இவை இஊஐஃ இணையதளப் பக்கத்திலும் வெளியிடப்பட்டிருக்கிறது. CFIL பாலிசியில் (விதிமுறைளில் மாற்றம் அல்லது மற்றபடி) ஏதேனும் திருத்தம் நிகழும் போது அது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும், திருத்தப்பட்ட CFIL பாலிசி வெளியிடப்பட்ட தேதியிலிருந்து மாற்றம் அமல்படுத்தப்படும்.

அபராதக் கட்டணங்கள் மூலதனமாக்கப்படாது, அதாவது இது போன்ற கட்டணங்கள் மீது வட்டி கூட்டப்படாது. மேலும், SMA அறிக்கையில் அபராதக் கட்டணங்களுடன் வட்டி மற்றும் அசல் சேர்க்கப்பட்டு அறிவிக்கப்படும்.

கடன் சம்பந்தப்பட்ட முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்க்கியிருக்காததை நினைவூட்டும் போதெல்லாம், பொருந்தும் அபராதக் கட்டணங்கள் விவரம் தெரிவிக்கப்படும். கூடுதலாக, அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் நிகழ்வுகளில் அதற்குரிய காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்.

அபராதக் கட்டணங்கள் இவ்வாறு கணக்கிடப்படும் :

(i) கடன் தொகை முன்கூட்டியே செலுத்தப்படும் நிகழ்வுகளில், பரஸ்பரம் ஒப்புக்கொண்ட லாக்-இன் காலத்திற்குள் (ஏதேனும் இருந்தால்) முன்கூட்டியே தொகை செலுத்தப்படுவதன் அடிப்படையில் அபராதக் கட்டணங்கள் வசூலிக்கப்படலாம், இது கடனாளிக்குத் தெரியப்படுத்தப்பட்டிருப்பதுடன், வசதி ஏற்பாடு ஒப்பந்தத்திலும் ஒரு பகுதியாக எழுதப்பட்டிருக்கும்.

(ii) முன்கூட்டியே கடன் திருப்பிச் செலுத்தப்படும் தொகை மீது 2% ஆ.ஒ. வரை (முதிர்வு தேதி அல்லது அடுத்த ரிசெட் தேதி இரண்டில் முந்திய தேதிக்கும் முன்கூட்டி தொகை செலுத்தப்படும் தேதிக்கும் இடைப்பட்ட காலத்திற்கு). என்றாலும் கூட, மிதவை வட்டி வீதம் கடன் வசதிகளைப் பொருத்த வரை, வட்டி ரீசெட் தேதியில் முன்கூட்டி செலுத்தப்படும் தொகை மீது இதுபோன்ற கட்டணங்கள் எதுவும் விதிக்கப்பட மாட்டாது (வசதி ஏற்பாட்டு ஒப்பந்தம் கீழ் கடனாளியுடன் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட லாக்-இன் காலத்திற்கு இது உட்பட்டிருக்கும்).

(iii) 2% ஆ.ஒ. வரை கெடு கடந்த நிலுவை கடன் தொகை மீது/தவறியிருத்தல் / திருப்பிச் செலுத்துவதில் தாமத காலத்திற்கு வசூலிக்கபடும். (தவணை தவறியிருக்கும் காலத்திற்கு).

மேலே சொல்லப்பட்டிருக்கும் கட்டணங்களைத் தவிர்த்து, தவணை தவறுதல் சம்பந்தத்தில் இஊஐஃ மேற்கொண்டிருக்கும் அனைத்து இழப்புகள், கட்டணங்கள் மற்றும்,செலவினங்களையும் கடனாளி பொறுப்பேற்று திருப்பிச் செலுத்த வேண்டும்.

கெடு தேதி கடந்திருத்தல் / தாமதம் / கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதில் தவணை தவறுதல் காரணமான அபராதக் கட்டணம் மற்றும் முன்கூட்டி தொகை செலுத்தும் அபராதக் கட்டணம் தளர்த்தும் முடிவு நாங்கள் வாடிக்கையாளருடன் கொண்டிருக்கும் உறவுமுறை அடிப்படையில் இருக்கும்.

கீழேயுள்ள அம்சங்கள் கருத்தில் கொள்ளப்படும் :

1. வாடிக்கையாளரின் செயல்பாட்டு பிரச்சனைகள்
2. கடனாளியுடனான நீண்டகால உறவு
3. கடனாளியின் முன்னுரிமை சம்பந்தப்பட்ட உறவு
4. வாடிக்கையாளருடன் மற்ற விற்பனைகளுக்கான வாய்ப்புகளின் உறவுமுறை.

அபராதக் கட்டத்தைத் தளர்த்துதல் அல்லது மேலே சொல்லப்பட்ட வீதங்கள் கட்டண /ங்களில் மாற்றங்களை புராடெக்ட் பிசினெஸ் தலைமை பரிந்துரைப்பதன் அடிப்படையில் கிரிடிட் / அனைத்து வகை .உறுப்பினர்கள் அதற்கு ஒப்பளிப்பார்கள் 2 கமிட்டியின் ஏதாவதுஅபராதக் கட்டணங்களுக்கு இது பொருந்தும்.

இந்த விதிமுறைகளிலுள்ள தேவைகள் ஏப்ரல் 1, 2024 தேதியிலிருந்து செய்யப்படும் /நிறைவேற்றப்படும் /புதுப்பிக்கப்படும் அனைத்து புதிய கடன் ஏற்பாடுகள் / ஒப்பந்தங்களுக்கும் பொருந்தும். ஏற்கனவே இருக்கும் கடன்களைப் பொருத்த வரையில், புதிய அபராதக் கட்டணங்கள் செயல்முறைக்கு எடுத்துச் செல்லுவதை 01-ஏப்ரல்-2024 தேதியில் அல்லது அதற்குப் பிறகு அடுத்த மறுஆய்வு / புதுப்பித்தல் தேதியில் அவசியம் செய்யப்பட வேண்டும்,, என்றாலும் 30-ஜூன் -2024 தேதிக்கு மிகைப்படக் கூடாது.

ஸ்ட்ராடெஜிக்-இகுவிடி சொல்யூஷன்ஸ் (SES) -மார்ஜின் லோன்ஸ்

ஒப்பந்த ஷரத்துகளில் எழுதப்பட்டிருப்பது போல் வாடிக்கையாளர் வட்டி தொகையைச் செலுத்த வேண்டும். மேலும், CFIL க்கு வாடிக்கையாளர் அனுப்பும் கீழே பிரிந்து விரியும் கோரிக்கை கடிதத்தில் வட்டி வீதம் வழக்கமாகக் குறிப்பிடப் பட்டிருக்கும்.

கடன் சம்பந்தப்பட்ட சட்ட ரீதியான ஒப்பந்தங்கள் கீழ் கடனாளி செலுத்த வேண்டிய ஆனால் செலுத்தியிருக்காத எந்த ஒரு தொகை மீதும் அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படலாம். அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு மற்றும் அதன் காரணங்கள் இந்த பாலிசி ஆவணத்தில் எழுதப்பட்டிருப்பது போல் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடன் ஒப்பந்தத்தில் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்பட்டிருக்கும், அதோடு இவை CFIL இணையதளப் பக்கத்திலும் வெளியிடப்பட்டிருக்கிறது. CFIL பாலிசியில் (விதிமுறைளில் மாற்றம் அல்லது மற்றபடி) ஏதேனும் திருத்தம் நிகழும் போது அது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும், திருத்தப்பட்ட CFIL பாலிசி வெளியிடப்பட்ட தேதியிலிருந்து அல்லது கடனாளிக்கு CFIL குறிப்பிட்டு தெரிவித்திருக்கும் தேதியிலிருந்து (பொருந்துவது போல்) மாற்றம் அமல்படுத்தப்படும்.

கடன் சம்பந்தப்பட்ட முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்கியிருக்காததை நினைவூட்டும் போதெல்லாம், பொருந்தும் அபராதக் கட்டணங்கள் விவரம் தெரிவிக்கப்படும். கூடுதலாக, அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் நிகழ்வுகளில் அதற்குரிய காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்.

அபராதக் கட்டணங்கள் இவ்வாறு கணக்கிடப்படும் :

- ஆண்டு ஒன்றுக்கு 2% வரை எந்த ஒரு தொகையை (அது வட்டி, கட்டணங்கள் அல்லது வேறு வகையானவை) கெடு தேதியில் கடனாளி செலுத்தத் தவறுப் போது, கடன் வழங்கியவரின் விரும்புவது போல். இதைத் தெளிவுபடுத்துவதற்கு - கடனாளி செலுத்த வேண்டிய தொகையை அவர் செலுத்தியிருக்காத போது அந்த கெடு தொகை மீது, சம்பந்தப்பட்ட கடனில் நிலுவையிலிருக்கும் முழு தொகை மீது அல்ல (முழு தொகையும் திருப்பிச் செலுத்தப்பட வேண்டியிருந்து அது செலுத்தப்படாமலிருக்கும் பட்சத்தைத் தவிர்த்து). உதாரணத்திற்கு, வட்டி தொகை மட்டுமே செலுத்தப்பட வேண்டியிருந்து அது செலுத்தபடாமலிருக்கும் பட்சத்தில், அந்த வட்டி தொகை மீது மட்டும் விதிக்கப்படுமே அல்லாமல் முழு கடன் தொகை மீது அல்ல. அபராதக் கட்டணங்கள் மூலதனமாக்கப்படாது, அதாவது இது போன்ற கட்டணங்கள் மீது வட்டி கூட்டப்படாது.

மேலே சொல்லப்பட்டிருக்கும் கட்டணங்களைத் தவிர்த்து, தவணை தவறுதல் சம்பந்தத்தில் இஊஐஃ மேற்கொண்டிருக்கும் அனைத்து இழப்புகள், கட்டணங்கள் மற்றும்,செலவினங்களையும் கடனாளி பொறுப்பேற்று திருப்பிச் செலுத்த வேண்டும்.

அபராதக் கட்டணத்தைத் தளர்த்தும் முடிவு ஒவ்வொரு நிகழ்வுகள் அடிப்படையில் எடுக்கப்படும்.

கீழேயுள்ள அம்சங்கள் கருத்தில் கொள்ளப்படும் ,:

1.வாடிக்கையாளரின் செயல்பாட்டு பிரச்சனைகள்

2.வாடிக்கையாளருடன் மற்றஎதிர்கால வர்த்தக வாய்ப்புகள் ஏற்படும் சாத்தியக்கூறுகள்

3.செலுத்தப்பட்டிருக்காத தொகை அளவு

அபராதக் கட்டத்தைத் தளர்த்துதல் அல்லது மேலே சொல்லப்பட்ட வீதங்கள் / கட்டணங்களில் மாற்றங்களை புராடெக்ட் / பிசினெஸ் தலைமை பரிந்துரைப்பதன் அடிப்படையில் கிரிடிட் கமிட்டியின் ஏதாவது 2 உறுப்பினர்கள் அதற்கு ஒப்பளிப்பார்கள். அனைத்து வகை அபராதக் கட்டணங்களுக்கு இது பொருந்தும்.

மேலும், SMA அறிக்கையில் அபராதக் கட்டணங்களுடன் வட்டி மற்றும் அசல் சேர்க்கப்பட்டு அறிவிக்கப்படும்.

இந்த விதிமுறைகளிலுள்ள தேவைகள் ஏப்ரல் 1, 2024 தேதியிலிருந்து செய்யப்படும் /நிறைவேற்றப்படும் /புதுப்பிக்கப்படும் அனைத்து புதிய கடன் ஏற்பாடுகள் / ஒப்பந்தங்களுக்கும் பொருந்தும். ஏற்கனவே இருக்கும் கடன்களைப் பொருத்த வரையில், புதிய அபராதக் கட்டணங்கள் செயல்முறைக்கு எடுத்துச் செல்லுவதை 01-ஏப்ரல்-2024 தேதியில் அல்லது அதற்குப் பிறகு அடுத்த மறுஆய்வு / புதுப்பித்தல் தேதியில் அவசியம் செய்யப்பட வேண்டும்,, என்றாலும் 30-ஜூன் -2024 தேதிக்கு மிகைப்படக் கூடாது.