ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్
సిటికార్ప్ ఫైనాన్స్ (ఇండియా) లిమిటెడ్

యజమాని: వ్యాపారాలన్నీ
ఎస్ పి ఒ సి: పరిపాలన

సంప్రదింపు(లు):
వ్యాపార హెడ్ లందరూ
dl.citi.in.cfil.business.leads@citi.com

జారీచేసిన తేదీ:
22 సెప్టెంబరు, 2017

సవరించినది:
మార్చి 2024

బోర్డు చివరగా ఆమోదించినది:
మార్చి 2024 (7.0)
మార్చి 2023 (6.0)
ఫిబ్రవరి 2022 (5.0)
ఫిబ్రవరి 2021 (5.0)
ఫిబ్రవరి 2021 (4.0)
నవంబరు 2020 (3.0)
నవంబరు 2019 (2.0)
సెప్టెంబరు 2017 (1.0)

వెర్షన్: 7.0 6

విషయాల పట్టిక

ఎర్రర్! బుక్ మార్క్ నిర్వచించబడలేదు

1. అవలోకనం 1

2. లోన్స్ మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తులు/అభ్యర్థన లేఖ 2

3. లోన్ అప్రైజల్ మరియు నియమ నిబంధనలు 3

4. లోన్స్ పంపిణీ, నియమ నిబంధనల్లో మార్పులు 4

5. సాధారణ షరతులు 5

6. బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత 6

7. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం 7

8. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ భాష మరియు కమ్యూనికేషన్ పద్ధతి 10

9. ఎన్ బి ఎఫ్ సి లు ఎక్కువ వడ్డీని విధించడంపై రెగ్యులేషన్ మరియు ఫిర్యాదులు 11

1. అవలోకనం

నాన్- బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు (ఎన్ బి ఎఫ్ సి లు) పాటించవలసిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కి సంబంధించి ఆర్ బి ఐ జులై 1, 2015 తేదీన తన కమ్యూనికేషన్ https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=9823, ద్వారా, ఆర్ బి ఐ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, సిటికార్ప్ ఫైనాన్స్ (ఇండియా) లిమిటెడ్ (ఇకపై "సిఎఫ్ఐఎల్"), తన కస్టమర్లందరితో జరిపే డీలింగ్స్ అన్నిటికీ మార్గదర్శకాలను లాంఛనప్రాయంగా స్వీకరించింది.

సిఎఫ్ఐఎల్ అనేది ప్రాథమికంగా లెండింగ్ వ్యాపారం నిర్వహిస్తున్న ఎన్ డి- ఎస్ ఐ ఎన్ బి ఎఫ్ సి. సిఎఫ్ఐఎల్ సపోర్టు చేసే ఏరియాల్లో ప్రాథమికంగా కార్పొరేట్ లోన్స్, మిడ్-కార్పొరేట్ లోన్స్, స్ట్రాటజిక్ ఈక్విటీ సొల్యూషన్స్ (ఎస్ఇఎస్)- మార్జిన్ లోన్స్, కమర్షియల్ రియల్ ఎస్టేట్లు, చిన్న ట్రేడింగ్ బుక్ ఉన్నాయి.

కస్టమర్ డీలింగ్స్ అన్నిటిలో నిక్కచ్చిగా వ్యవహరించడాన్ని సిఎఫ్ఐఎల్ ప్రాసెస్లన్నిటిలో మరియు ఆపరేషనల్ ప్రక్రియల్లో సంపూర్ణంగా నమోదు చేసినప్పటికీ, పైన ప్రస్తావించిన మార్గదర్శకాలు/నోటిఫికేషన్ కింద కోడ్ లాంఛనంగా డాక్యుమెంట్ చేయబడుతోంది.

2. లోన్స్ మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తులు/అభ్యర్థన లేఖ

కార్పొరేట్ లోన్స్

లోన్ యొక్క నియమ నిబంధనలను రుణగ్రహీత మరియు సిఎఫ్ఐఎల్ పరస్పరం అంగీకరించారు మరియు ఈ ప్రతిపాదనను ఆమోదించిన విషయం కస్టమర్ నుంచి అభ్యర్థన లేఖ ద్వారా తెలియజేయబడింది, దీనిలో లోన్ కి వర్తించే వడ్డీ రేటు, లోన్ సొమ్ము మరియు లోన్ వ్యవధి, ఒకవేళ ఫ్లోటింగ్ రేటు లోన్ అయితే, రీసెట్ తరచుదనం ఉన్నాయి.

మిడ్-కార్పొరేట్ లోన్స్

లోన్ నిబంధనలను క్లయింట్ మరియు సిఎఫ్ఐఎల్ పరస్పరం అంగీకరించారు. క్లయింట్ అభ్యర్థన లేఖను సిఎఫ్ఐఎల్ కి సమర్పించారు. అభ్యర్థన లేఖలో లోన్ సొమ్ము, వ్యవధి, మెచ్యూరిటీ తేదీ, వడ్డీ రేటు, నియమ నిబంధనలు తదితర వాటి వివరాలు ఉన్నాయి.

స్ట్రాటజిక్ ఈక్విటీ సొల్యూషన్స్ (ఎస్ఇఎస్) - మార్జిన్ లోన్స్

కస్టమర్ తో సంపూర్ణంగా సంతకం చేసిన ఒప్పందంలో నిబంధనలు సంపూర్ణంగా వెల్లడించబడ్డాయి.

కమర్షియల్ రియల్ ఎస్టేట్ (సిఆర్ఇ) లోన్స్

సిఆర్ఇ లోన్స్ చాలా వరకు కార్పొరేట్ రుణగ్రహీతలకు ఇవ్వబడతాయి. లోన్ యొక్క నియమ నిబంధనలను రుణగ్రహీత మరియు సిఎఫ్ఐఎల్ పరస్పరం అంగీకరించారు. టర్మ్ షీట్ ని మార్చుకోవడం ద్వారా మరియు రుణగ్రహీత నుంచి ఎక్నాలెడ్జ్మెంట్ ని పొందడం ద్వారా ప్రతిపాదన తెలియజేయబడుతుంది. లోన్ కి వర్తించే వడ్డీ రేటు, లోన్ మొత్తం మరియు లోన్ వ్యవధి, ఫ్లోటింగ్ రేటు లోన్స్ అయితే, ఉపయోగించబడే బెంచ్ మార్క్ మరియు రీసెట్ తరచుదనం, మరియు ఇలాంటి లోన్స్ కి వర్తించే ఇతర సూచనాత్మక నియమ నిబంధనలకు సంబంధించి సిఎఫ్ఐఎల్ ప్రతిపాదనను టర్మ్ షీట్ లో పొందుపరచబడతాయి.

3. లోన్ అప్రైజల్ మరియు నియమ నిబంధనలు

లోన్ దరఖాస్తులు/అభ్యర్థన లేఖ సిఎఫ్ఐఎల్ యొక్క క్రెడిట్ అప్రైజల్ (రిస్కు ఆధారిత) ప్రక్రియ మరియు వర్తించే ప్రోగ్రామ్ ప్రకారం అంచనావేయబడతాయి.

లోన్ ని ఆమోదించిన మీదట, మంజూరుచేయబడిన లోన్, వర్తించే వార్షిక వడ్డీ రేటుతో పాటు నియమ నిబంధనలను సూచించే సమగ్ర ఒప్పందం/మంజూరు లేఖ ఇవ్వబడుతుంది మరియు దీని కాపీ ఆ తరువాత రుణగ్రహీతకు పంపబడుతుంది.

లోన్ ఒప్పందం యొక్క ప్రధాన నియమ నిబంధనలన్నిటినీ, అంటే లోన్ సొమ్ము, వడ్డీ రేటు, వాయిదా/అమోర్టిజేషన్ స్వరూపం, వ్యవధి మరియు డిఫాల్ట్ అయితే సిఎఫ్ఐఎల్ కి గల హక్కులపై ఇతర సంబంధిత నిబంధనలను లోన్ మంజూరు తరువాత మరియు లోన్ ఒప్పందం అమలుచేసే సమయంలో కస్టమర్ కి సిఎఫ్ఐఎల్ వివరించింది.

లోన్/సదుపాయం ఒప్పందంలో పేర్కొన్న విధంగా ఆలస్య రీపేమెంట్ కి అపరాధ చార్జీలు విధించబడతాయి.

4. లోన్స్ పంపిణీ, నియమ నిబంధనల్లో మార్పులు

లోన్ ని పంపిణీ చేసిన తరువాత, లోన్, వడ్డీ రేటు, వ్యవధి, వాయిదా స్వరూపం, వడ్డీ- అసలు బ్రేక్ అప్ మరియు ఇతర వర్తించే చార్జీల వివరాలు కలిగివున్న రీపేమెంట్ షెడ్యూలు రుణగ్రహీతకు పంపబడుతుంది.

లోన్ బుకింగ్/ఆథరైజేషన్ కి ముందు/తరువాత రుణగ్రహీతకు లోన్ ఒప్పందం కాపీ పంపబడుతుంది.

లోన్ ని రీకాల్ చేసే లేదా చెల్లింపును వేగవంతం చేసే డిఫాల్ట్ సంఘటనలు నిర్దిష్ట సెక్షన్ కింద లోన్ ఒప్పందంలో వివరంగా ఇవ్వబడ్డాయి.

లోన్ అవుట్ స్టాండింగ్ ని పూర్తిగా తిరిగిచెల్లించిన మీదట మరియు లోన్ ఒప్పందం కింద ఇతర బాధ్యతలన్నిటినీ పూర్తిచేసిన తరువాత రుణగ్రహీతలకు సెక్యూరిటిలన్నిటినీ సిఎఫ్ఐఎల్ విడుదల చేస్తుంది. అయితే, సిఎఫ్ఐఎల్ నుంచి రుణగ్రహీతలు పొందిన ఇతర లోన్/క్రెడిట్ సదుపాయాలపై ఇలాంటి రుణగ్రహీతలపై మాకు ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కు ఏదైనా చట్టబద్ధ హక్కు లేదా లీన్ కి లోబడి, ఇలాంటి సెక్యూరిటిలను నిలుపుదల చేసే హక్కు సిఎఫ్ఐఎల్ కి ఉంది.
* ఇలాంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును సిఎఫ్ఐఎల్ వినియోగించుకోదలచుకుంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ ని పరిష్కరించుకునేంత వరకు/చెల్లించేంత వరకు సెక్యూరిటిలన్నిటినీ అట్టిపెట్టుకునే డాక్యుమెంట్లు గురించిన పూర్తి వివరాలతో మేము దీని గురించి రుణగ్రహీతలకు ముందుగా రాతపూర్వక నోటీసు ఇస్తాము.

<u>**స్ట్రాటజిక్ ఈక్విటీ సొల్యూషన్స్ (ఎస్ఇఎస్) - మార్జిన్ లోన్స్**-</u> ఎస్ఇఎస్-మార్జిన్ లోన్స్ అయితే, అంగీకరించిన వడ్డీ రేటుకు లోన్స్ అందించబడతాయి. కస్టమర్ తో పరస్పర అంగీకారం ఆధారంగా వడ్డీ రేటు సెట్ చేయబడుతుంది.

5. సాధారణ షరతులు

లోన్ మంజూరు పత్రాల నియమ నిబంధనల్లో ఇవ్వబడిన ఉద్దేశాల కోసం మరియు అంతిమంగా ఉపయోగించడాన్ని పర్యవేక్షించడం మినహా, రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో సిఎఫ్ఐఎల్ జోక్యంచేసుకోదు (రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించనికొత్త సమాచారం సిఎఫ్ఐఎల్ ద్రుష్టికి వస్తే తప్ప).

అకౌంట్ బదిలీ కోసం (లోన్ కేటాయింపు) రుణగ్రహీత నుంచి రాతపూర్వక అభ్యర్థన అందితే, సమ్మతి లేదా తిరస్కరణ గురించి 21 రోజుల లోపు తెలియజేయబడుతుంది. కంపెనీ ప్రాక్టీస్ ప్రకారం కన్స్యూమర్ లోన్స్ ని, వాణిజ్య లోన్స్ కి కస్టమర్ కి ఎప్పుడైనా అకౌంట్ మూసివేతకు ఎట్టిపరిస్థితుల్లోనూ తిరస్కరించడం జరగదు, ఒకవేళ రుణగ్రహీత నుంచి అభ్యర్థన పూర్వక ఎన్ఒసి ఏదైనా అందితే, ఇది జారీచేయబడుతుంది లేదా అభ్యంతరానికి గల కారణం రుణగ్రహీతతో పంచుకోబడదు. కార్పొరేట్ లోన్స్ కోసం, మిడ్ సెగ్మెంట్ లోన్ మరియు స్ట్రాటజిక్ ఈక్విటీ సొల్యూషన్స్ (ఎస్ఇఎస్)- మార్జిన్ లోన్స్ కి లోన్ బదిలీ చేయబడిన కేసులు లేవు.

లోన్స్ రికవరి విషయంలో, ప్రత్యేకించి మూడవ పక్షం రికవరి ఏజెంట్లు ఉన్న చోట్ల, ఈ విషయంలో రెగ్యులేటరి మార్గదర్శకాలు మరియు డెట్ వసూలుకు పొందుపరిచిన ప్రవర్తన నియమావళి ప్రకారం సిఎఫ్ఐఎల్ చర్యలు తీసుకుంటుంది.

సముచితమైన విధానంలో కస్టమర్లతో డీల్ చేసేలా సిబ్బందికి తగు విధంగా శిక్షణ ఇవ్వబడింది.

వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసిన ఫ్లోటింగ్ రేటు లోన్స్ కి ఫోర్ క్లోజర్ చార్జీలు/ప్రీ-పేమెంట్ జరిమానాలు విధించబడవు. కార్పొరేట్ రుణగ్రహీతలకు వడ్డీ రీసెట్ తేదీన ప్రీపెయిడ్ చేసిన ఫ్లోటింగ్ రేటు లోన్స్ కి ఫోర్ క్లోజర్ చార్జీలు/ప్రీ-పేమెంట్ జరిమానాలు విధించబడవు, ఇలాంటి రుణగ్రహీతతో ప్రత్యేకంగా అంగీకరిస్తే తప్ప మరియు మంజూరు లేఖ/సదుపాయం ఒప్పందంలో భాగంగా డాక్యుమెంటు చేస్తే తప్ప.

6. బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత

ఈ విషయంలో ఉత్పన్నమయ్యే ఏవైనా వివాదాలను పరిష్కరించేందుకు సంస్థ లోపల సిఎఫ్ఐఎల్ బోర్డు తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని నెలకొల్పింది. ఇవ్వబడిన పరిష్కారంతో రుణగ్రహీత అసంతృప్తి చెందితే కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో ఫిర్యాదులు పరిష్కరించబడే విధంగా ఫిర్యాదుల విచారణ ప్రక్రియ వేగవంతంగా జరిగేలా భిన్న ఎస్కలేషన్ లెవెల్స్ ని నెలకొల్పడమైనది.

7. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

సిఎఫ్ఐఎల్ లో, కస్టమర్లకు అత్యుత్తమ సర్వీస్ అందించడం మా లక్ష్యం మరియు ఫిర్యాదును 15 వ్యాపార రోజుల్లో పరిష్కరించేందుకు ప్రామాణిక ఎస్ఎల్ఏ అయిన వేగవంతమైన మరియు సమర్థవంతమైన కస్టమర్ సర్వీస్ వేదికను నెలకొల్పడానికి మౌలికసదుపాయాలు, ప్రజలు, ప్రక్రియలు మరియు శిక్షణలో నిరంతరం పెట్టుబడిపెడుతున్నాము.

మా సంప్రదింపు చానల్స్, ఎస్కలేషన్ చానల్స్ వివరాలు మరియు ఆర్ బి ఐ నియమించిన ఒంబుడ్స్ మన్ వివరాలు ఈ కింద ఇవ్వబడ్డాయి.

గమనిక: 2023 కన్సూమర్ సేల్ లో భాగంగా ఎబిఎఫ్ మరియు కన్సూమర్ పోర్టుఫోలియోలను రూపొందించినప్పటికీ, సర్వీసింగ్ బాధ్యతల్లో భాగంగా వివరాలు ఈ కింద ఇవ్వబడ్డాయి.

సంప్రదించవలసిన చానల్స్

వివిధ ప్రోడక్ట్ల కోసం కస్టమర్ మమ్మల్ని సంప్రదించేందుకు ఈ కింది సంప్రదించవలసిన చానల్స్ లభిస్తున్నాయి:

ఎసెట్ బ్యాక్ డ్ ఫైనాన్స్ - వాణిజ్య వాహనాలు మరియు నిర్మాణ పరికరాలు

హెల్ప్ లైన్ కస్టమర్లు మాకు మా సెంట్రలైజ్డ్ హెల్ప్‌లైన్ టోల్ ఫ్రీ నం. 1800-26-70-124కి కాల్ చేయవచ్చు.
సమయాలు: సోమవారం- శుక్రవారం (ఉ. 10 గంటలు- సా. 6 గంటలు)

ఈ-మెయిల్: wecare.cfil.india@citi.comకి ఈ-మెయిల్ పంపండి
మెయిల్: మాకు ఈ చిరునామాకు రాయండి: కస్టమర్ సర్వీస్, సిటికార్ప్ ఫైనాన్స్ (ఇండియా) లిమిటెడ్, ఫస్ట్ ఇంటర్నేషనల్ ఫైనాన్షియల్ సెంటర్, ప్లాట్ నంబర్లు సి-54 మరియు సి-55, జి- బ్లాక్, బాంద్రా కుర్లా కాంప్లెక్స్, బాంద్రా ఈస్ట్, ముంబయి- 400 051.

వెబ్ సైట్: www.citicorpfinance.co.in

కన్సూమర్ లోన్స్ (హోమ్ ఈక్విటీ, హోమ్ లోన్, పర్సనల్ లోన్స్, కన్సూమర్ డ్యూరబుల్, టూ-వీలర్ మరియు ఆటో లోన్)

హెల్ప్‌లైన్: కస్టమర్లు మాకు మా సెంట్రలైజ్డ్ హెల్ప్‌లైన్ టోల్ ఫ్రీ నం. 1800-11-99-494కి (టోల్ ఫ్రీ- ఎంటిఎన్ఎల్, బిఎస్ఎన్ఎల్, ఎయిర్ టెల్, రిలయన్స్, టాటా, ఐడియా, వొడాఫోన్ మరియు ఎయిర్ సెల్ యూజర్లు) లేదా 39001111కి కాల్ చేయవచ్చు. సమయాలు: సోమవారం- శుక్రవారం (ఉ. 9 గంటలు- సా. 6 గంటలు).

ఈ-మెయిల్: wecare@citi.comకి ఈ-మెయిల్ పంపండి
మెయిల్: **మాకు ఈ చిరునామాకు రాయండి**: కస్టమర్ సర్వీస్, సిటికార్ప్ ఫైనాన్స్ (ఇండియా) లిమిటెడ్, ఫస్ట్ ఇంటర్నేషనల్ ఫైనాన్షియల్ సెంటర్, ప్లాట్ నంబర్లు సి-54 మరియు సి-55, జి- బ్లాక్, బాంద్రా కుర్లా కాంప్లెక్స్, బాంద్రా ఈస్ట్, ముంబయి- 400 051.

వెబ్ సైట్: www.citicorpfinance.co.in

కార్పొరేట్ లోన్స్, మిడ్- కార్పొరేట్ లోన్స్, స్ట్రాటజిక్ ఈక్విటీ సొల్యూషన్స్ (ఎస్ఇఎస్)-

మార్జిన్ లోన్స్, కమర్షియల్ రియల్ ఎస్టేట్ లోన్స్

అవసరమైనప్పుడు కస్టమర్లు వాళ్ళ యొక్క సంబంధిత రిలేషన్షిప్ మేనేజర్లను సంప్రదించవచ్చు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం/ఎస్కలేషన్ చానల్స్

పైన పేర్కొన్న సంప్రదింపుల నుంచి అందిన స్పందనతో కస్టమర్ సంతృప్తిచెందకపోతే, అతను/ఆమె మమ్మల్ని ఈ కింది ఎస్కలేషన్ చానల్సులో సంప్రదించవచ్చు లేదా మాకు రాయవచ్చు. ఈ అధికారులను సోమవారం నుంచి శుక్రవారం వరకు ఉదయం 10 నుంచి సాయంత్రం 6 గంటల లోపు వాళ్ళ కార్యాలయాల్లో సంప్రదించవచ్చు.

కస్టమర్ ఫిర్యాదు ఎస్కలేషన్ కోసం వివరాలు ఈ కింది విధంగా ఉన్నాయి:

లెవెల్ ఒకటి

సిఎఫ్ఐఎల్ లో తనకు ఉన్న కాంటాక్టు నుంచి అందిన స్పందనతో కస్టమర్ సంతృప్తిచెందకపోతే, అతను లేదా ఆమె తన ఫిర్యాదును ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ దృష్టికి తీసుకెళ్ళవచ్చు, వారి చిరునామా మరియు సంప్రదింపు వివరాలు ఈ కింద సమర్పించబడ్డాయి.

శ్రీ అర్జున్ స్వరూప్
సిటికార్ప్ ఫైనాన్స్ (ఇండియా) లిమిటెడ్,
ఫస్ట్ ఇంటర్నేషనల్ ఫైనాన్స్ సెంటర్,
ప్లాట్ నంబర్లు సి-54 మరియు సి-55,
జి- బ్లాక్, బాంద్రా కుర్లా కాంప్లెక్స్,
బాంద్రా ఈస్ట్, ముంబయి- 400 051.
ఫోన్: +91-22-6175-6848
Cfil.principal.nodal.officer@citi.com

లెవెల్ రెండు

మొదటి లెవెల్ లో అందిన స్పందనతో రుణగ్రహీత సంతృప్తిచెందకపోతే, అతను లేదా ఆమె తన ఫిర్యాదును మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ స్థాయికి తీసుకెళ్ళవచ్చు, వారి వివరాలు ఈ కింద ఇవ్వబడ్డాయి

ఈమెయిల్: managingdirector.CFI@citi.com

ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుంచి ఒక నెల లోపు ప్రతి ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి సిఎఫ్ఐఎల్ ప్రయత్నిస్తుంది.

రిజర్వు బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా నియమించిన ఒంబుడ్స్ మన్/ఎస్ బి ఎఫ్ సి ఒ కి ఎస్కలేషన్

ఒక నెల లోపు ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే లేదా ఇవ్వబడిన స్పందనతో ఫిర్యాదుదారు అసంతృప్తిచెందితే, ఇంటిగ్రేటెడ్ ఒంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ 2021 కింద రిజర్వు బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా నియమించిన ఒంబుడ్స్ మన్ కి అతను/ఆమె రాయవచ్చు. ఒంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ వివరాలు బ్రాంచి నోటీసు బోర్డుల్లో ప్రదర్శించబడతాయి. దీని గురించిన ప్రక్రియనుమా సిబ్బంది వివరిస్తారు.

అదనంగా, సవివరమైన ఒంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ మా వెబ్ సైట్ లో లభిస్తుంది.

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

ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ (పిఎన్ఒ), ఒంబుడ్స్ మన్ సెంట్రలైజ్డ్ రిసెప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (సి ఆర్ పి సి) సంప్రదింపు వివరాలు మరియు ఫిర్యాదుల ఫారం:

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

ఒంబుడ్స్ మన్ నిర్ణయంతో కస్టమర్ సంతృప్తిచెందకపోతే, అప్పిలేట్ అథారిటీ: ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ ఇన్ చార్జ్ ఆఫ్ కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ డిపార్టుమెంట్ ఆఫ్ ఆర్ బి ఐ.

స్కీమ్ యొక్క మరిన్ని వివరాల కొరకు **www.rbi.org.in** చూడండి.

8. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ భాష మరియు కమ్యూనికేషన్ పద్ధతి

సిఎఫ్ఐఎల్ లొకేషన్లలో మరియు సిఎఫ్ఐఎల్ వెబ్ సైట్ www.citicorpfinance.co.in లో ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ స్థానిక భాషల్లో పెట్టబడుతుంది.

9. ఎన్ బి ఎఫ్ సి లు ఎక్కువ వడ్డీని విధించడంపై రెగ్యులేషన్ మరియు ఫిర్యాదులు

కార్పొరేట్ లోన్స్, మిడ్- కార్పొరేట్ లోన్స్ మరియు సిఆర్ఇ లోన్స్

ఒప్పందంలో పేర్కొన్న క్లాజుల ప్రకారం రుణగ్రహీత వడ్డీ చెల్లించాలి. ఇంకా, డ్రాడౌన్ అభ్యర్థన లేఖలో వడ్డీ రేటు పేర్కొనబడుతుంది. ఒకవేళ ఫ్లోటింగ్ రేటు లోన్లు అయితే వడ్డీని రీసెట్ చేయడానికి బెంచ్ మార్క్ ఉపయోగించబడుతుంది మరియు రుణ ఒప్పందంలో భాగంగా రుణగ్రహీతకు వడ్డీ రీసెట్ కూడా వెల్లడించబడుతుంది.

చెల్లింపుల ఓవర్ డ్యూ/జాప్యం/డిఫాల్ట్‌కి, లోన్స్ ప్రీపేమెంట్, మంజూరు చేసిన నియమ నిబంధనల్లో డిఫాల్ట్‌కి అపరాధ చార్జీలు విధించబడతాయి. ఈ పాలసీలో డాక్యుమెంటు చేసిన విధంగా అపరాధ చార్జీల మొత్తం మరియు విధించడానికి గల కారణాలు సిఎఫ్ఐఎల్ వెబ్ సైటులో ప్రదర్శించడానికి అదనంగా, వర్తించినట్లుగా రుణ ఒప్పందంలో లేదా మంజూరు లేఖలో కస్టమర్లకు స్పష్టంగా వెల్లడించబడతాయి. సిఎఫ్ఐల్ పాలసీలో మార్పు ఏదైనా ఉంటే (రెగ్యులేషన్ లో మార్పు వల్ల లేదా ఇతరత్రా) రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది మరియు సిఎఫ్ఐల్ ఇలాంటి సవరించిన పాలసీని జారీచేసిన తేదీ నుంచి ఇది వర్తిస్తుంది.

అపరాధ చార్జీల క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు, అంటే ఇలాంటి చార్జీలపై మరింతగా వడ్డీ లెక్కకట్టబడదు. ఇంకా, వడ్డీ మరియు అసలుతో పాటు అపరాధ చార్జీలు ఎస్ఎంఎ రిపోర్టింగ్ కోసం చేర్చబడతాయి.

లోన్ యొక్క భౌతిక నియమ నిబంధనలను అనువర్తించనందుకు రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్లు పంపినప్పుడు, వర్తించే అపరాధ చార్జీలు తెలియజేయబడతాయి. ఇంకా, అపరాధ చార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు కారణం కూడా తెలియజేయబడతాయి.

అపరాధ చార్జీలు ఈ కింది విధంగా లెక్కకట్టబడతాయి:

(1) ప్రీపేమెంట్ చేస్తే అపరాధ చార్జీలు పరస్పరం అంగీకరించిన లాక్ ఇన్ వ్యవధి (ఏదైనా ఉంటే) లోపల ప్రీపేమెంట్ చేయడానికి లోబడి విధించవచ్చు మరియు ఇవి రుణగ్రహీతకు వెల్లడించబడతాయి మరియు రుణ ఒప్పందంలో భాగంగా డాక్యుమెంట్ చేయబడతాయి.

(2) ఒకవేళ లోన్ ప్రీపేమెంట్ చేస్తే చెల్లించిన మొత్తంపై సంవత్సరానికి 2% వరకు (ప్రీపేమెంట్ తేదీ నుంచి మెచ్యూరిటి తేదీకి లేదా తదుపరి రీసెట్ తేదీకి మధ్య వ్యత్యాసంగా, ఏది ముందయితే అది, లెక్కకట్టిన వ్యవధికి). అయితే, ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు గల రుణాలకు సంబంధించి ఇలాంటి చార్జీలు ఏవీ చెల్లించవలసిన పని లేదు, ఇలాంటి రుణం ప్రీపేమెంట్ ని వడ్డీ రీసెట్ తేదీన చేస్తే (రుణ ఒప్పందం కింద రుణగ్రహీతతో అంగీకరించినట్లుగా వర్తించే లాక్ ఇన్ కి లోబడి ఉంటుంది).

(3) రీపేమెంట్ ఓవర్ డ్యూ/డిఫాల్ట్/జాప్యం సమయంలో లోన్ యొక్క అవుట్ స్టాండింగ్ సొమ్ముపై 2% వరకు (లోన్ డిఫాల్ట్‌గా ఉన్న కాలానికి)

పైన పేర్కొన్న చార్జీలకు అదనంగా, డిఫాల్ట్ వల్ల ఏదొక విధంగా సిఎఫ్ఐఎల్ చెల్లించే లేదా దానికి అయ్యే అన్ని వ్యయాలు, చార్జీలు మరియు ఖర్చులను చెల్లించవలసిన బాధ్యత కూడా రుణగ్రహీతకు ఉంది.

రీపేమెంట్ ఓవర్ డ్యూ/డిఫాల్ట్/జాప్యం వల్ల విధించబడే అపరాధ చార్జీ మరియు ప్రీ-పేమెంట్ జరిమానా మాఫీ నిర్ణయం మా క్లయింటుతో మాకు ఉండే బంధంపై మాత్రమే ఆధారపడి ఉంటుంది.

ఈ కింది అంశాలు పరిగణించబడతాయి:

1. రుణగ్రహీత యొక్క నిర్వహణ ఇబ్బందులు
2. బారోవర్ బేసిస్ వింటేజ్ తో రిలేషన్ షిప్
3. రిలేషన్ షిప్ బేసిస్ క్లయింట్ ప్రయారిటి
4. క్లయింట్ పై రిలేషన్ షిప్ ఆధారిత ఇతర క్రాస్ సెల్ అవకాశాలు

అపరాధ చార్జీ మాఫీ ఏదైనా లేదా పైన పేర్కొన్న రేట్లు/చార్జీలకు ఏవైనా మార్పులను ప్రోడక్ట్/బిజినెస్ లీడ్ సిఫారసు చేస్తుంది మరియు క్రెడిట్ కమిటిలోని ఎవరైనా 2 సభ్యులు ఆమోదిస్తారు. ఇది అన్ని రకాల అపరాధ చార్జీలకు వర్తిస్తుంది.

ఈ ప్రొవిసోలోని నిబంధనలు తాజా లోన్స్ సదుపాయాలన్నిటికీ/ఏప్రిల్ 1, 2024 నుంచి కుదుర్చుకున్న/రెన్యువల్ చేసిన ఒప్పందాలకు వర్తిస్తాయి. ఒకవేళ ఇప్పుడున్న లోన్ లు అయితే, కొత్త అపరాధ చార్జీలకు మారిపోవడం ఏప్రిల్ 1, 2024న లేదా ఆతరువాత వచ్చే తదుపరి సమీక్ష/రెన్యువల్ తేదీ నుంచి జరిగేలా చూడాలి, కానీ జూన్ 30, 2024 తరువాత కాకుండా చూడాలి.

స్ట్రాటజిక్ ఈక్విటీ సొల్యూషన్స్ (ఎస్ఇఎస్)- మార్జిన్ లోన్స్

ఒప్పందంలో పేర్కొన్న క్లాజుల ప్రకారం రుణగ్రహీత వడ్డీ చెల్లించాలి. ఇంకా, డ్రాడౌన్ అభ్యర్థన లేఖలో వడ్డీ రేటు పేర్కొనబడుతుంది.

లోన్ యొక్క లీగల్ ఒప్పందాల కింద లోన్ బాధ్యుడు చెల్లించవలసినప్పటికీ చెల్లించకుండా బకాయివున్న ఏదైనా మొత్తంపై అపరాధ చార్జీలు విధించబడతాయి. ఈ పాలసీలో డాక్యుమెంటు చేసిన విధంగా, అపరాధ చార్జీల మొత్తం మరియు కారణం, సిఎఫ్ఐఎల్ వెబ్ సైటులో ప్రదర్శించడానికి అదనంగా రుణ ఒప్పందంలో కస్టమర్లకు స్పష్టంగా వెల్లడించబడుతుంది. సిఎఫ్ఐఎల్ పాలసీలో ఏదైనా మార్పు ఉంటే (నిబంధనలో మార్పు కారణంగా లేదా ఇతరత్రా) రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది మరియు సిఎఫ్ఐఎల్ ఇలాంటి సవరించిన పాలసీని జారీచేసిన తేదీ నుంచి లేదా రుణగ్రహీతకు సిఎఫ్ఐఎల్ పంపిన కమ్యూనికేషన్ లో పేర్కొన్న తేదీ నుంచి (వర్తించినట్లుగా) వర్తింపజేయబడుతుంది.

లోన్ యొక్క భౌతిక నియమ నిబంధనలను అనువర్తించడం లేదని రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్లు పంపినప్పుడు, వర్తించే అపరాధ చార్జీలు తెలియజేయబడతాయి. ఇంకా, అపరాధ చార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు కారణం కూడా తెలియజేయబడతాయి.

అపరాధ చార్జీలు ఈ కింది విధంగా లెక్కకట్టబడతాయి:

- బకాయిని చెల్లించడంలో రుణగ్రహీత విఫలమైనప్పుడు, ఎంత మొత్తంపైనైనా (వడ్డీ, ఫీజు, వ్యయాలు, లేదా ఇతరవి అయినా) లెండర్ యొక్క విచక్షణ మేరకు, సంవత్సరానికి 2% వరకు. స్పష్టంగా చెప్పాలంటే, రుణగ్రహీత చెల్లించకుండా ఉన్న మొత్తంపై మాత్రమే అపరాధ చార్జీలు విధించబడతాయి మరియు సంబంధిత లోన్ యొక్క చెల్లించవలసిన పూర్తి మొత్తంపై కాదు

(అవుట్ స్టాండింగ్ సొమ్ము బకాయిగా మారి చెల్లించవలసివస్తే తప్ప). ఉదాహరణకు, వడ్డీ మొత్తం మాత్రమే బకాయివుండి చెల్లించకుండా ఉండిపోతే, వడ్డీ సొమ్ముకు మాత్రమే వడ్డీ చార్జీలు విధించబడతాయి తప్ప లోన్ మొత్తానికి కాదు. అపరాధ చార్జీల క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు, అంటే ఇలాంటి చార్జీలపై మరింత వడ్డీ లెక్కకట్టబడదు.

పైన పేర్కొన్న చార్జీలకు అదనంగా, డిఫాల్ట్ వల్ల ఏదొక విధంగా సిఎఫ్ఐఎల్ చెల్లించే లేదా దానికి అయ్యే అన్ని వ్యయాలు, చార్జీలు మరియు ఖర్చులను చెల్లించవలసిన బాధ్యత కూడా రుణగ్రహీతకు ఉంది.

అపరాధ చార్జీలను మాఫీ చేయాలన్న నిర్ణయం ఏదైనా కేసుల వారీగా పరిగణించబడుతుంది.

ఇతర వాటితో పాటు ఈ కింది అంశాలు పరిగణనలోకి తీసుకోబడతాయి:
1. రుణగ్రహీత ఎదుర్కొంటున్న నిర్వహణ ఇబ్బందులు
2. రుణగ్రహీతతో గల సంబంధం మరియు బంధం నుంచి ఉత్పన్నమవుతున్న సంభావ్య వ్యాపార అవకాశాలు
3. చెల్లించని సొమ్ము మెటీరియాలిటి

అపరాధ చార్జీ మాఫీ ఏదైనా లేదా పైన పేర్కొన్న రేట్లు/చార్జీలకు ఏవైనా మార్పులను ప్రోడక్ట్/బిజినెస్ లీడ్ సిఫారసు చేస్తుంది మరియు క్రెడిట్ కమిటిలోని ఎవరైనా 2 సభ్యులు ఆమోదిస్తారు. ఇది అన్ని రకాల అపరాధ చార్జీలకు వర్తిస్తుంది.

ఇంకా, వడ్డీ మరియు అసలుతో పాటు అపరాధ చార్జీలు ఎస్ఎంఎ రిపోర్టింగ్ కోసం చేర్చబడతాయి.

ఈ పాలసీలోని నిబంధనలు తాజా లోన్స్ సదుపాయాలన్నిటికీ/ఏప్రిల్ 1, 2024 నుంచి కుదుర్చుకున్న/రెన్యువల్ చేసిన ఒప్పందాలకు వర్తిస్తాయి. ఒకవేళ ఇప్పుడున్న లోన్ లు అయితే, కొత్త అపరాధ చార్జీలకు మారిపోవడం ఏప్రిల్ 1, 2024న లేదా ఆతరువాత వచ్చే తదుపరి సమీక్ష/రెన్యువల్ తేదీ నుంచి జరిగేలా చూడాలి, కానీ జూన్ 30, 2024 తరువాత కాకుండా చూడాలి.