

# नाय्य अनुशीलन कोड

## सिटीकॉर्प फिनांस इंडिया लिमिटेड

**मालिक:** समस्त व्यवसाय

**योगायोग (गुलि):**

समस्त व्यवसायैर प्रधान

[dl.citi.in.cfil.business.leads@citi.com](mailto:dl.citi.in.cfil.business.leads@citi.com)

**जारी करार तारिख:**

२२ सेप्टेम्बर, २०१९

**पुनर्बिबेचित:**

जानुयारि, २०२२

**बोर्डेर द्वारा सर्वशेष अनुमोदित:**

फेब्रुयारि ८, २०२१ (८.०)

३ नवेम्बर, २०२० (३.०)

९ नवेम्बर, २०१९ (२.०)

२२ सेप्टेम्बर, २०१९ (१.०)

**संस्करण:** ५.०

## সূচীপত্র

১. পর্যালোচনা	১
২. ঋণ ও সেগুলির প্রক্রিয়াজাতকরণের জন্য আবেদন / অনুরোধ	২
৩. ঋণের জন্য মূল্য ও শর্তাবলী	৪
৪. ঋণ বিতরণ এবং শর্তাবলীর পরিবর্তন অন্তর্ভুক্ত	৫
৫. সাধারণ বিধান	৬
৬. বোর্ড অফ ডাইরেক্টরদের দায়বদ্ধতা	৭
৭. গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল মেকানিজম	৮
৮. ভাষা এবং যোগাযোগের ন্যায় অনুশীলন কোডের মোড	১১
৯. এনবিএফসি দ্বারা প্রাপ্ত অতিরিক্ত সুদের নিয়ন্ত্রণ ও সম্মতি	১২
১০. এনবিএফসি দ্বারা অর্থায়িত যানবাহনগুলির পরিশোধের শর্তাদি	১৩

## ১ পর্যালোচনা

---

সিটিকর্প ফিনান্স (ইন্ডিয়া) লিমিটেড (এরপরে “সিএফআইএল” হিসাবে উল্লিখিত হবে) এর যোগাযোগের মাধ্যমে, আরবিআই -এর নির্দেশনা অনুসরণ করে, ০২ মার্চ, ২০১৭ তারিখে প্রকাশিত বিজ্ঞপ্তি নং Circular No. DNBR.PD.CC.No. 085/03.10.001/2016-17 dated March 02, 2017 অনুযায়ী আরবিআই কর্তৃক জারি করা নন-ব্যাংকিং আর্থিক সংস্থাগুলি (এনবিএফসি) অনুসরণ করার ন্যায্য অভ্যাসগুলি সম্পর্কে, তার সমস্ত গ্রাহক লেনদেনের জন্য নির্দেশিকাগুলি আনুষ্ঠানিকভাবে গ্রহণ করেছে।

সিএফআইএল হ'ল ঋণ প্রদানের ব্যবসায় নিযুক্ত একটি নিবন্ধিত ND-SI NBFC। সিএফআইএল সমর্থিত অঞ্চলগুলির মধ্যে মূলত অ্যাসেট ব্যাকড ফিন্যান্সিং, স্ট্র্যাটেজিক ইকুইটি সলিউশনস (SES) - মার্জিন লোন, কর্পোরেট লোন এবং এবং মিড-মার্কেট কোম্পানীগুলি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

যদিও সিএফআইএল প্রক্রিয়া এবং অপারেশনাল পদ্ধতিতে সমস্ত গ্রাহকের সাথে করা লেনদেনে যথাযথভাবে ন্যায্যতাকে সংযুক্ত করা হয়েছে, আনুষ্ঠানিকভাবে উপরোক্ত নির্দেশিকাগুলি / বিজ্ঞপ্তিগুলির অধীনে কোডটিতে নথিভুক্ত করা হচ্ছে।

## 2 ঋণ এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন / অনুরোধের চিঠি

### অ্যাসেট ব্যাকড ফিনান্সিং - বাণিজ্যিক যানবাহন এবং নির্মাণ সরঞ্জাম

সিএফআইএল ঋণ আবেদন ফর্ম (গুলি) গ্রাহক কর্তৃক যথাযথভাবে পূরণ করা আবেদন ফর্মের সাথে প্রয়োজনীয় ঋণের তথ্য এবং জমা দেওয়ার প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ ঋণের সাথে সম্পর্কিত সমস্ত প্রাসঙ্গিক তথ্য সরবরাহ করে।

ঋণ আবেদনের ফর্মে প্রদত্ত তথ্যের মধ্যে রয়েছে, তবে সীমাবদ্ধ নয়

- ✓ ঋণের বিভাগগুলিতে সুদের সর্বনিম্ন এবং সর্বাধিক বার্ষিক কার্যকর হার
- ✓ প্রকাশিত খরচ
- ✓ বিবৃতিতে জানানো হয়েছে যে, “যেকোনও সংস্থা কর্তৃক গৃহীত সুদের হারের মধ্যে রয়েছে ঝুঁকি প্রিমিয়াম, যা ন্যায্য এবং যুক্তিসঙ্গত হিসাবে বিবেচিত হয়, অভ্যন্তরীণ রেটিংগুলির উপস্থিতি বা অনুপস্থিতি, ঋণদাতাদের নিরাপত্তা এবং মূল্য, ঋণগ্রহীতার আয়, ঋণের আকার সহ অন্যান্য কারণাদি বিবেচনা করে, অতীতের ঋণের ইতিহাস, ব্যুরো সম্পর্কিত তথ্য ইত্যাদি
- ✓ বিবৃতিতে রয়েছে যে “ঝুঁকি মূল্যায়নের ধরণ, সুরক্ষা বা জামানত মূল্য, ঋণের সময়কাল এবং ঋণের পরিমাণের সাথে সম্পর্কিত ঝুঁকির ভিত্তিতে নির্ধারিত হয়।

আবেদন ফর্মে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের সূচক তালিকাটি প্রকাশ করা হয়েছে।

বাণিজ্যিক ঋণে, ঋণের মূল শর্তাবলী ঋণগ্রহীতাকে তার মৌখিক ভাষায় বোঝানো হয়। এছাড়াও, আঞ্চলিক ভাষায় একটি ঘোষণাপত্র পড়ে গ্রাহকরা নিশ্চিত করে যে তিনি আবেদনপত্রের অংশ হিসাবে নিয়ম এবং শর্তাদি বুঝতে পেরেছেন।

সমস্ত সম্পন্ন আবেদন ফর্ম যথাযথভাবে স্বীকৃত হয়। এই উদ্দেশ্যে, সমস্ত আবেদন ফর্মে স্বীকৃতির জন্য একটি ছিদ্রযুক্ত বিভাগ রয়েছে। আবেদনকারীদের একটি প্রাপ্তি স্বীকার চেয়ে নেবার জন্য পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে।

স্বীকৃতিটি সমস্ত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির তারিখ থেকে ১৫ দিনের আনুমানিক সময়সীমা নির্দেশ করে, সেই সময়ে ঋণটি সর্বোত্তম প্রচেষ্টা ভিত্তিতে প্রক্রিয়া করা হবে।

### কর্পোরেট ঋণ

ঋণের শর্তাবলী সম্পর্কে ঋণগ্রহীতা এবং সিএফআইএল -এর মধ্যে পারস্পরিক সহমত স্থাপন হয় এবং এই প্রস্তাব স্বীকৃতি গ্রাহকের কাছ থেকে একটি অনুরোধ চিঠির মাধ্যমে জানানো হয়, যেখানে ঋণ, ঋণের পরিমাণ এবং ঋণের মেয়াদে প্রয়োজ্য সুদের হার, ঋণের ফ্লোটিং হার, রিসেট ফ্রিকোয়েন্সি ইত্যাদি বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত থাকে।

## মধ্যবর্তী ঋণ

ঋণের শর্তাদিতে ক্লায়েন্ট এবং সিএফআইএল পারস্পরিকভাবে সহমত পোষণ করে। ক্লায়েন্ট সিএফআইএল -কে অনুরোধ সংক্রান্ত একটি চিঠি সরবরাহ করে। অনুরোধপত্রে থাকে ঋণের পরিমাণ, মেয়াদ, পরিপক্বতার তারিখ, সুদের হার, নিয়ম এবং শর্তাদি ইত্যাদির বিবরণ।

## স্ট্যাটেজিক ইকুইটি সলিউশনস (SES) - মার্জিন লোন

গ্রাহকের সাথে চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত শর্তাদির সম্পূর্ণ প্রকাশ

### 3 ঋণ গ্রহণ এবং শর্তাবলী

---

সিএফআইএল -এর ঋণ মূল্যায়ন (বুঁকি ভিত্তিক) প্রক্রিয়া এবং প্রযোজ্য প্রোগ্রাম অনুসারে ঋণ আবেদন পত্র / অনুরোধ পত্রের মূল্যায়ন করা হয়।

ঋণ অনুমোদনের পরে, নিয়ম এবং শর্তাবলী সহ প্রযোজ্য সুদের হার, অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ উল্লেখ করে একটি বিস্তৃত চুক্তি / অনুমোদনের চিঠি কার্যকর করা হয়, যার একটি অনুলিপি পরবর্তী সময়ে ঋণগ্রহীতাকে পাঠানো হয়।

সিএফআইএল ঋণ চুক্তির সমস্ত মূল নিয়ম এবং শর্তাবলী, যেমন ঋণের পরিমাণ, সুদের হার, কিস্তি কাঠামো, মেয়াদ এবং সিএফআইএল -এর অধিকার সম্পর্কিত অন্যান্য শর্তাদি ঋণগ্রহীতার অনুমোদনের সময়ে এবং সম্পাদনের সময়ে ব্যাখ্যা করে।

ঋণ / সুবিধাদি চুক্তি অনুযায়ী দেরীতে শোধ করার ঋণের জন্য জরিমনা সুদ নেওয়া হয়

#### 4 ঋণ ছাড়, নিয়ম এবং শর্তাবলী অনুযায়ী খরচ

ঋণ বিতরণ, ঋণের বিশদ, সুদের হার, মেয়াদ, কিস্তির কাঠামো, ইন্টারেস্ট - প্রিন্সিপাল ব্রেকআপ এবং অন্যান্য প্রয়োজ্য চার্জের সাথে পরিশোধের সময়সূচি সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে প্রেরণ করা হয়।

ঋণের বিবরণটি নিশ্চিত করার জন্য এবিএফ পণ্যগুলির জন্য স্বতন্ত্র কেন্দ্রিকৃত ইউনিট দ্বারা সচেতনতার ডাক দেওয়া হয়। ঋণগ্রহীতাকে যেসমস্ত তথ্য সরবরাহ করা হয় তার মধ্যে রয়েছে ঋণের নম্বর, মাসিক কিস্তির পরিমাণ, ঋণের মেয়াদ এবং কিস্তির নির্ধারিত তারিখ। অ্যাসেট ব্যাকড ফিন্যান্সিং (এবিএফ) এর জন্য সচেতনতা কলিংটি রেকর্ড করা লাইনের মাধ্যমে করা হয় এবং কলটির রেকর্ড ৬ মাস ধরে রাখা হয়।

বাণিজ্যিক যানবাহন / নির্মাণ সরঞ্জাম ফিন্যান্স, মেয়াদী ঋণ যা ইএমআইগুলির মাধ্যমে মাসিক অর্থপ্রদানের ও সুদের নির্দিষ্ট হার সহ হিসাব হয়। তাছাড়া, অন্যান্য নিয়ম ও শর্তাবলী পরিবর্তনের বিষয়ে বিশদটি ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে পরিবর্তনের জন্য বিজ্ঞপ্তি শিরোনামের অধীনে উল্লেখ করা হয়েছে। সুদের হার, চার্জ ইত্যাদির হারে হওয়া পরিবর্তনগুলি শাখাগুলিতে উপলভ্য হবে এবং আমাদের ওয়েবসাইটেও পাওয়া যাবে। তবে, পরিবর্তনটি যদি কেবল একটি স্বতন্ত্র চুক্তি / ঋণের মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকে এবং সমস্ত গ্রাহকদের জন্য প্রয়োজ্য না হয়, তাহলে নিবন্ধিত ঠিকানায় একটি চিঠি / ইমেল মারফত বা নিবন্ধিত যোগাযোগ নম্বরে / এসএমএস / কল করার মাধ্যমে একই তথ্য জানানো হবে।

ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি ঋণগ্রহীতা পোস্ট ঋণ বুকিং / অনুমোদনের আগে প্রেরণ করা হয়

ডিফল্ট ঘটনাগুলি যার অধীনে ঋণ পুনরায় প্রত্যাহার করা বা পরিশোধ ত্বরান্বিত হতে পারে নির্দিষ্ট বিভাগের অধীনে ঋণ চুক্তিতে বিশদভাবে সরবরাহ করা হয়।

সিএফআইএল ঋণগ্রহীতাদের সম্পূর্ণ ঋণ পরিশোধের পরে এবং ঋণের চুক্তির আওতাধীন অন্যান্য সমস্ত বাধ্যবাধকতা পূরণ করার পরে ঋণগ্রহীতাদের সকল সিকিওরিটি জারি করবে। তবে এই ধরনের ঋণ গ্রহণকারীরা সিএফআইএল থেকে প্রাপ্ত অন্যান্য ঋণ / ঋণ সুবিধার উপর ঋণগ্রহীতাদের বিরুদ্ধে আমাদের থাকতে পারে এমন কোনও দাবি বা আইনগত অধিকার সাপেক্ষে এই জাতীয় সিকিওরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকার সিএফআইএল নিজের কাছে রাখে।

\* যদি সিএফআইএল কর্তৃক এই ধরনের স্থাপন করা অধিকার ব্যবহার করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাদের অবশিষ্ট দাবী এবং যে দস্তাবেজগুলির অধীনে আমরা প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি / পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত সিকিওরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকারী।

**স্ট্র্যাটেজিক ইকুইটি সলিউশনস (SES) - মার্জিন লোন - SES - মার্জিন লোনের ক্ষেত্রে,** সুদের একটি সম্মত হারে ঋণ দেওয়া হয়। সুদের হার গ্রাহকের সাথে পারস্পরিক চুক্তির ভিত্তিতে সেট করা হয়।

## 5 সাধারণ শর্তাবলী

---

ঋণ অনুমোদনের নথিগুলির শর্তাবলী এবং প্রদত্ত শেষ ব্যবহারের তদারকি এবং উদ্দেশ্যগুলি ছাড়া সিএফআইএল ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে সর্বদা বিরত থাকে, (নতুন তথ্য, পূর্ববর্তী ঋণগ্রহীতার দ্বারা প্রকাশিত না হলে, সিএফআইএলের নজরে আসে না)।

অ্যাকাউন্ট হস্তান্তর করার জন্য ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে লিখিত অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে (ঋণের বরাদ্দ), ২১ দিনের মধ্যে সম্মতি বা আপত্তি যথাযথভাবে জানানো হয়। কোম্পানীর নিয়ম অনুসারে গ্রাহক ঋণের জন্য, ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে কোনও অনুরোধ ভিত্তিক এনওসি-র ক্ষেত্রে গ্রাহকের কাছে বাণিজ্যিক ঋণের জন্য যে অ্যাকাউন্টটি খোলা হয়েছে তা বন্ধ করার, বা আপত্তির কারণটি ঋণগ্রহীতাকে জানাতে হবে। কর্পোরেট ঋণের ক্ষেত্রে, মিড সেগমেন্ট ঋণ এবং স্ট্র্যাটেজিক ইকুইটি সলিউশনস (SES) - মার্জিন লোন এর জন্য ঋণ স্থানান্তরিত হওয়ার মত কোনও ঘটনা নেই।

ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে বিশেষত যেখানে তৃতীয়পক্ষের পুনরুদ্ধার এজেন্টরা নিযুক্ত রয়েছে, সিএফআইএল ঋণ আদায়ের জন্য নির্ধারিত আচরণবিধি এবং এই বিষয়ে নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুসারে ব্যবস্থা গ্রহণ করে।

উপর্যুক্ত পদ্ধতিতে গ্রাহকদের সামলানোর জন্য কর্মীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়।

আগাম বন্ধের চার্জ / প্রাক-পেমেন্ট জরিমানা ব্যক্তি বিশেষ ঋণগ্রহীতাদের অনুমোদিত ফ্লোটিং হার ঋণের জন্য নেওয়া হয় না। কর্পোরেট ঋণগ্রহীতাদের সুদের রিসেট তারিখে প্রিপেইড ফ্লোটিং রেট লোনের জন্য ফোরক্লোজার চার্জ প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি চার্জ করা হয় না।



## 6. বোর্ডের নির্দেশকদের দায়বদ্ধতা

---

সিএফআইএল বোর্ড এই বিষয়ে উদ্ভূত বিরোধ নিষ্পত্তির জন্য সংগঠনের মধ্যে উপযুক্ত অভিযোগ-নিরসন ব্যবস্থা প্রণয়ন করেছে। শক্তিশালী অভিযোগ পরিচালনার প্রক্রিয়া নিশ্চিত করার জন্য বিভিন্ন বৃদ্ধির স্তর স্থাপন করা হয়েছে, যেমন যদি ঋণগ্রহীতাপ্রদত্ত সমস্যার সমাধানে অসম্মত হন, তবে অভিযোগগুলি কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চ স্তরে যেন নিষ্পত্তি করা হয়।

## 7. অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

সিএফআইএল-এতে, আমরা আমাদের গ্রাহকদের সেবা গ্রাহক পরিষেবা সরবরাহ করার লক্ষ্য রেখেছি এবং একটি শক্তিশালী এবং দক্ষ গ্রাহক পরিষেবা প্ল্যাটফর্ম স্থাপনের জন্য অবকাঠামো, ব্যক্তি, প্রক্রিয়া এবং প্রশিক্ষণে ধারাবাহিকভাবে বিনিয়োগ করে চলেছি, একটি অভিযোগ সমাধানের জন্য আদর্শ SLA হল ১৫ টি কার্যদিবস।

আমাদের যোগাযোগের চ্যানেলগুলির বিবরণ, এসকেলেশন চ্যানেলগুলি এবং আরবিআই কর্তৃক নিযুক্ত ওম্বাডস্ম্যান এর বিবরণ নীচে দেওয়া হলঃ

### যোগাযোগের চ্যানেলগুলি

বিভিন্ন পণ্যের বিষয়ে গ্রাহকরা আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন, উপলব্ধ যোগাযোগের চ্যানেলগুলি নীচে উল্লেখ করা হলঃ

### অ্যাসেট ব্যাকড ফিনান্স - বাণিজ্যিক যানবাহন এবং নির্মাণ সরঞ্জাম

**হেল্পলাইন:** গ্রাহকরা আমাদের সেন্ট্রালাইজড হেল্পলাইনের টোল ফ্রি ১৮০০-২৬-৭০-১২৪ নম্বরে কল করতে পারবেন। সময়: সোমবার - শুক্রবার (সকাল ১০.০০ বিকাল ০৬.০০)

**ইমেল:** একটা ইমেল পাঠাতে পারেন [wecare.cfil.india@citi.com](mailto:wecare.cfil.india@citi.com) ঠিকানায়

**চিঠি:** আমাদের চিঠি লিখুন: কাস্টোমার সার্ভিস, সিটিকর্প ফিনান্স (ইন্ডিয়া) লিমিটেড, ৩ এলএসসি, পুষ্প বিহার, নয়াদিল্লি - ১১০০৬২

**ওয়েবসাইট:** [www.citicorpfinance.co.in](http://www.citicorpfinance.co.in)

**শাখা:** শাখার তালিকাটি আমাদের ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়,

<https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/locate-us.htm> এবং আমাদের শাখাগুলি সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল ১০টা থেকে বিকাল ০৬.০০ টার মধ্যে চালু রয়েছে।

### গ্রাহক ঋণ (হোম ইকুইটি, হোম লোন, ব্যক্তিগত ঋণ, কাস্টোমার ডিউরেবল, টু-হুইলার এবং অটো লোন)

**হেল্পলাইন:** গ্রাহক আমাদের কেন্দ্রীয় হেল্পলাইন নং ১৮০০-১১-৯৯-৪৯ (টোল ফ্রি-এমটিএনএল, বিএসএনএল এয়ারটেল, রিলায়েন্স, টাটা, আইডিয়া, ভোডাফোন ও এয়ারসেল ব্যবহারকারীরা) অথবা ৩৯০০১১১১এ ফোন করে আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন। সময়: সোম-শুক্র (সকাল ১০.০০- বিকেল ০৬.০০)

**ইমেল:** একটা ইমেল পাঠাতে পারেন [wecare@citi.com](mailto:wecare@citi.com) ঠিকানায়

**চিঠি:** আমাদের চিঠি লিখুন: কাস্টোমার সার্ভিস, সিটিকর্প ফিনান্স (ইন্ডিয়া) লিমিটেড, ৩ এলএসসি, পুষ্প বিহার, নয়াদিল্লি - ১১০০৬২

**ওয়েবসাইট:** [www.citicorpfinance.co.in](http://www.citicorpfinance.co.in)

**শাখা:** সিটিকর্প ফিনান্স (ইন্ডিয়া) লিমিটেড, ৩ এলএসসি, পুষ্প বিহার, নয়াদিল্লি - ১১০০৬২

## স্ট্রাটেজিক ইকুইটি সলিউশনস (SES) - মার্জিন লোন, কর্পোরেট ঋণ এবং মিড-মার্কেট সেগমেন্ট সংস্থাগুলি

যখনই প্রয়োজন হবে গ্রাহকরা তাদের নিজ নিজ রিলেশনশীপ ম্যানেজারের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

### অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়া / বর্ধিত চ্যানেল

ঋণগ্রহীতা যদি উল্লিখিত যোগাযোগগুলি থেকে প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তিনি নীচের এক্সেলেশন চ্যানেলগুলিতে আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন বা চিঠি লিখতে পারেন। এই অফিসারগণ সোমবার থেকে শুক্রবার, সকাল ১০ টা থেকে সন্ধ্যা ০৬.০০ টার মধ্যে তাদের অফিসে পৌঁছে যেতে পারেন।

গ্রাহকের অভিযোগ বৃদ্ধি করার জন্য পণ্য ভিত্তিক বিবরণ নীচে দেওয়া হল:

### অভিযোগ বর্ধন: সমস্ত পণ্যের জন্য: প্রথম স্তর

সিএফআইএল -এ তার করা যোগাযোগের দরুন প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ায় যদি ঋণগ্রহীতা সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তিনি অভিযোগ প্রতিরোধ কর্মকর্তার কাছে বিষয়টি উত্থাপন করতে পারেন, যার ঠিকানা এবং যোগাযোগের বিবরণ নীচে দেওয়া হল।

শ্রী অভিষেক কুমার

সিটি কর্প ফিন্যান্স ইন্ডিয়া লিমিটেড

৩এলসিএস, পুষ্প বিহার, নয়াদিল্লি- ১১০০৬২

৯১ ১১ ৪৪০০২১৬৮

ইমেইল: [GRODESK@citi.com](mailto:GRODESK@citi.com)

### অভিযোগ বর্ধন: সমস্ত পণ্যের জন্য: দ্বিতীয় স্তর

যদি ঋণগ্রহীতা প্রথম স্তরে বৃদ্ধির সাড়া নিয়ে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তিনি প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার (পিএনও) এর কাছে অভিযোগ উত্থাপন করতে পারেন, যার ঠিকানা এবং যোগাযোগের বিবরণ নীচে দেওয়া আছে।

শ্রী অনুরাগ জৈন

প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার (পিএনও)

সিটি কর্প ফিন্যান্স (ইন্ডিয়া) লিমিটেড

৩, লোকাল শপিং কমপ্লেক্স (এলসিএস),

পুষ্প বিহার, নয়াদিল্লি- ১১০০৬২

৯১ ১১ ৪৪০০ ২১৪৮

[Cfil.principal.nodal.officer@citi.com](mailto:Cfil.principal.nodal.officer@citi.com)

### অভিযোগ বর্ধন: সমস্ত পণ্যের জন্য: তৃতীয় স্তর

যদি ঋণগ্রহীতা দ্বিতীয় স্তরের প্রতিক্রিয়াতে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তিনি ম্যানেজিং ডিরেক্টরের কাছে অভিযোগ উত্থাপন করতে পারেন, যার যোগাযোগের বিবরণ নীচে বর্ণিত হলো।

ইমেইল: [managingdirector.CFI@citi.com](mailto:managingdirector.CFI@citi.com)

সিএফআইএল অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে এক মাসের মধ্যে প্রতিটি অভিযোগের জবাব দেওয়ার চেষ্টা করবে।

### রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া দ্বারা নিযুক্ত লোকপদ / এনবিএফসিও -তে বর্ধিতকরণ

যদি অভিযোগ এক মাসের মধ্যে সমাধান করা না হয় বা অভিযোগকারী যদি প্রদত্ত প্রতিক্রিয়ায় অসন্তুষ্ট হন, তবে তিনি এর জন্য সমন্বিত ওষুডসম্যান প্রকল্প ২০২১ -এর আওতায় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া কর্তৃক নিযুক্ত লোকপালের কাছে আবেদন করতে পারেন। ওষুডসম্যান প্রকল্পের বিশদটি শাখা নোটিশ বোর্ডগুলিতে প্রদর্শিত আছে। আমাদের কর্মীরা এ ব্যাপারে পদ্ধতিটি ব্যাখ্যা করবেন।

অতিরিক্তভাবে, বিস্তারিত ওষুডসম্যান স্কিম আমাদের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ:

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

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

প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার (PNO), ন্যায়পালের কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি ও প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র (CRPC) এবং অভিযোগের ফর্মের যোগাযোগের বিবরণ:

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

যদি গ্রাহক ন্যায়পালের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হন, আপীল কর্তৃপক্ষ হলেন: RBI-এর ভোক্তা শিক্ষা ও সুরক্ষা বিভাগের দায়িত্বে থাকা নির্বাহী পরিচালক।

স্কিমের আরও বিশদ বিবরণের জন্য [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) দেখুন

## 8. ভাষা এবং যোগাযোগের প্রথম পদ্ধতিগুলির মোড

---

কোডটি সিএফআইএল শাখায় এবং সিএফআইএল [www.citicorpfinance.co.in](http://www.citicorpfinance.co.in) ওয়েবসাইটে স্থানীয় ভাষাগুলিতে উল্লিখিত হয়েছে

## 9 এনবিএফসিএস কর্তৃক নির্ধারিত সুদের হারের নিয়ম এবং অভিযোগ

### অ্যাসেট ব্যাকড ফিনান্স - বাণিজ্যিক যানবাহন এবং নির্মাণ সরঞ্জাম

সিএফআইএল সুদের হারের মডেল ৰ মূল্য নির্ধারণের নীতিপ্রাসঙ্গিক কারণগুলি যেমন, তহবিলের ব্যয়, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম গ্রহণ এবং ঋণের জন্য ধার্য হওয়া সুদের হার নির্ধারণ এবং নীতিগুলি সিএফআইএল [www.citicorpfinance.co.in](http://www.citicorpfinance.co.in) -এর ওয়েবসাইটে দেওয়া হয়।

সুদের হার এবং ঝুঁকিগুলির গ্রেডিংয়ের পদ্ধতির বিষয়টি সিএফআইএল ওয়েবসাইটে উপলব্ধ।

ঋণের বিভিন্ন শ্রেণীর জন্য পৃথক পৃথক সুদের হার পরিবর্তনের জন্য সুদের হার ন্যায়সঙ্গতকরণ এবং ঝুঁকির জন্য পদ্ধতিটির আবেদনটি ঋণগ্রহীতাকে জানানো হয়।

আবেদন ফর্মে উল্লিখিত সুদের হার হ'ল বার্ষিক সুদের হার যাতে ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্টপ্রদেয় সঠিক হার সম্পর্কে অবগত থাকে।

### কর্পোরেট ঋণ

চুক্তিতে উল্লিখিত ধারা অনুসারে ঋণগ্রহীতা কর্তৃক সুদপ্রদেয়। অধিকন্তু, সুদের হার ড্রাডাউন অনুরোধ পত্রে উল্লেখ করা হয়েছে।

### মিড-মার্কেট সেগমেন্ট ঋণদাতাদের ঋণ

ড্রাডাউন অনুরোধ চিঠিতে সুদের হার উল্লেখ করা হয়েছে। এছাড়াও ঋণ চুক্তি এবং অনুমোদনের চিঠিতে আরও সুদের অর্থপ্রদানের শর্ত অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

### স্ট্র্যাটেজিক ইকুইটি সলিউশনস (SES) - মার্জিন লোন

সাধারণত পরিশীলিত গ্রাহকদের উচ্চ টিকিট ঋণ দেয়া। এই গ্রাহকরা বর্তমান বাজারের পরিস্থিতি সম্পর্কে অবগত আছেন। শুরুতে ক্লায়েন্টদের সাথে ঋণের নিয়ম এবং শর্তাদি সম্পর্কে একাধিক আলোচনা রয়েছে, যা আইনী চুক্তির মাধ্যমে আনুষ্ঠানিকভাবে প্রবর্তিত হয়। এই গ্রাহকদের জন্য সাধারণত তহবিল উৎসগুলির প্রতিযোগিতামূলক আড়াআড়ি দেওয়া (সাধারণত অনেক ইচ্ছুক ঋণদানকারী), অতিরিক্ত সুদের হার ব্যবসায়ের জন্য উৎপাদনশীল নয়।

## 10 এনবিএফসি -এর অর্থাযিত যানবাহনগুলির পুনরাধিকার: নির্মাণ সরঞ্জাম এবং বাণিজ্যিক যানবাহনে ঋণ

---

সিএফআইএল-এর সমস্ত চুক্তি / ঋণ চুক্তিতে যানবাহন পুনরাধিকার সংক্রান্ত নিম্নলিখিত বিধানগুলি রয়েছে:

- দখল নেওয়ার আগে নোটিশ পিরিয়ড
- এমন পরিস্থিতি, যার অধীনে নোটিশের সময়সীমা মওকুফ করা যায়
- জামানত দখল করার পদ্ধতি
- সম্পত্তি বিক্রয়/নিলামের আগে ঋণ পরিশোধের জন্য ঋণগ্রহীতাকে চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার বিধান।
- ঋণগ্রহীতাকে আবার দখল পাইয়ে দেওয়ার পদ্ধতি
- সম্পত্তি বিক্রয়/ নিলামের পদ্ধতি।