

# ન્યાયી કાર્યપ્રણાલિ સંહિતા

## સિટીકોર્ફ ફાઈજ્ઝાન્સ ઈન્ડિયા લિમિટેડ

માલિક: તમામ બિઝનેસ

સંપર્ક:

તમામ બિઝનેસના વડા

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

ઈસ્યુ તારીખ:

22 સપ્ટેમ્બર, 2017

સુધારા:

જાન્યુઆરી, ૨૦૨૨

બોર્ડ દ્વારા છેલ્લે મંજૂરી અપાઈ:

4 ફેબ્રુઆરી 2021 (4.0)

3 નવેમ્બર, 2020 (3.0)

7 નવેમ્બર, 2019 (2.0)

22 સપ્ટેમ્બર, 2017 (1.0)

વર્ઝન: 5.0

## વિગતોનું કોષ્ટક

1	સમીક્ષા	1
2	લોન માટેની અરજીઓ/ વિનંતી અને તેની પ્રક્રિયા	2
3	લોનનું આકલન અને નિયમો/ શરતો	4
4	લોનની ચૂકવણી, નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત	5
5	સામાન્ય જોગવાઈઓ	6
6	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી	7
7	ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર	8
8	ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા માટે ભાષા અને સંદેશાવ્યવહારની પદ્ધતિ	11
9	નિયમન અને એનબીએફસી દ્વારા વધુ વ્યાજ વસુલવા અંગેની ફરિયાદો	12
10	એનબીએફસી દ્વારા ફાઈનાન્સ કરાયેલા વાહનને ફરી કબ્જામાં લેવા અંગે સ્પષ્ટતા	13

## 1. સમીક્ષા

---

સિટીકોર્પ ફાઇનાન્સ (ઇન્ડિયા) લિમિટેડ (હવેથી 'સીએફઆઇએલ') આરબીઆઇના દિશાનિર્દેશના અનુસંધાને, તેના સંદેશાવ્યવહાર, પરિપત્ર ક્રમાંક. DNBR.PD.CC.No. 085/03.10.001/2016-17 તારીખ માર્ચ 02, 2017 જે ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા બહાર પાડવામાં આવ્યું હતું, તે નોન બેન્કિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (એનબીએફસી) દ્વારા અનુસરવાની ઉચિત વ્યવહાર (ફેર પ્રેક્ટિસ) માટે છે, તેણે તેના તમામ ગ્રાહક વ્યવહારો માટે વિધિવત રીતે માર્ગદર્શિકા અપનાવી છે.

સીએફઆઇએલ એ રજિસ્ટર્ડ એનડી-એસઆઈ એનબીએફસી છે જે ધિરાણના કારોબારમાં સક્રિય છે. સીએફઆઇએલ દ્વારા ટેકો મેળવતા ક્ષેત્રોમાં મુખ્યત્વે એસેટ બેકડ ફાઇનાન્સિંગ, સ્ટ્રેટેજિક ઇક્વિટી સોલ્યુશન્સ (SES) – માર્જિન લોન, કોર્પોરેટ લોન અને મિડ-માર્કેટ કંપનીઓને લોનનો સમાવેશ થાય છે.

સીએફઆઇએલની પ્રક્રિયાઓ અને સંચાલકીય પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકો સાથે કામ કરતી વખતે તમામ યોગ્ય પદ્ધતિઓ સામેલ છે, ત્યારે ઉપર જણાવેલી માર્ગદર્શિકા/જાહેરનામાના સંદર્ભમાં આ કોડ (સંહિતા) ઘડવામાં આવેલ છે.

## 2. લોન માટેની અરજીઓ/વિનંતીપત્ર અને તેની પ્રક્રિયા

### એસેટ બેકડ ફાઇનાન્સિંગ - કોમર્શિયલ વાહનો અને બાંધકામના ઉપકરણો

સીએફઆઈએલ લોન અંગે તમામ માહિતી લોનના અરજીપત્રમાં ઉપલબ્ધ કરાવે છે, જેમાં લોનની જરૂરી માહિતી તથા ગ્રાહકે સંપૂર્ણરૂપે ભરેલું અરજીપત્ર સોંપતી વખતે જે દસ્તાવેજો સોંપવાના હોય છે તેની માહિતી પણ સામેલ છે.

લોન અરજીપત્રમાં અપાતી માહિતીમાં સામેલ છે, પરંતુ આટલા પૂરતી મર્યાદિત નથી

- ✓ લોનની દરેક કેટેગરીમાં લઘુત્તમ અને મહત્તમ અસરકારક વાર્ષિક વ્યાજદર
- ✓ ચાર્જિસ (શૂલ્ક)ની સ્પષ્ટતા
- ✓ જણાવાયું હોય છે કે “કંપની દ્વારા વસુલવામાં આવતો વ્યાજદર વાજબી અને ન્યાયોચિત ગણવામાં આવતા રિસ્ક પ્રીમિયમને સમાવેશ કરે છે, જેમાં ઋણદારકના આંતરિક રેટિંગ, જામીનગીરીની હાજરી અથવા ગેરહાજરી અને તેનું મૂલ્ય, તથા બીજા પરિબલો જેમ કે ઋણદારકની આવક, લોનના કદ, અગાઉના ક્રેડિટ ઇતિહાસ, બ્યૂરોની માહિતી વગેરે સામેલ છે.
- ✓ એવું જણાવાયેલ છે કે “લોનના પ્રકાર સાથે સંલગ્ન જોખમ, સિક્યોરિટી અથવા જામીનગીરીના મૂલ્ય, લોનના સમયગાળા અને તેના પ્રમાણ મુજબ જોખમનું સ્તર નક્કી કરવામાં આવે છે.

અરજીપત્રમાં જેની જાહેરાત કરવી જરૂરી છે તેવા દસ્તાવેજોની સૂચક યાદી.

કોમર્શિયલ લોનમાં લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતો ઋણદારકને તેના દ્વારા સમજી શકાય તેવી પ્રાદેશિક ભાષામાં જણાવાય છે. આ ઉપરાંત પ્રાદેશિક ભાષામાં ગ્રાહક દ્વારા એક બાંહેધરી આપવામાં આવે છે જેમાં એ બાબતની પુષ્ટિ કરાય છે કે અરજીપત્રના ભાગરૂપે તેઓ નિયમો અને શરતોને સમજ્યા છે.

પૂર્ણ રીતે ભરાયેલા તમામ અરજીપત્રો યોગ્ય રીતે સ્વીકૃત થયા છે. આ હેતુ માટે તમામ અરજીપત્રમાં સ્વીકૃતિનો એક ભાગ સમાવેશ કરાય છે. અરજકર્તાઓને આ સ્વીકૃતિ પર ભાર મૂકવા આગ્રહ કરવામાં આવે છે.

સ્વીકૃતિમાં દર્શાવાયું છે કે તમામ આવશ્યક દસ્તાવેજો મળ્યાની તારીખથી લગભગ 15 દિવસનો સમયગાળો હોય છે જે દરમિયાન શ્રેષ્ઠ પ્રયત્ન કરીને લોનની પ્રક્રિયા કરવામાં આવશે.

### કોર્પોરેટ લોન

લોનના નિયમો અને શરતો વિશે ઋણદારક અને સીએફઆઈએલ વચ્ચે પરસ્પર સહમતી છે અને આ દરખાસ્તની સ્વીકૃતિ વિશે ગ્રાહકના વિનંતીપત્ર દ્વારા જણાવવામાં આવેલ છે જેમાં લોન પર લાગુ પડતા વ્યાજદર, લોનની રકમ, લોનનો સમયગાળો, ફ્લોટિંગ રેટની લોન હોય તો તેમાં રિસેટનો સમયગાળો દર્શાવાશે.

### મિડ-સેગમેન્ટ લોન

લોનની શરતો વિશે ક્લાયન્ટ અને સીએફઆઈએલ વચ્ચે પરસ્પર સહમતી થઈ છે. ક્લાયન્ટ સીએફઆઈએલને વિનંતીપત્ર આપે છે. વિનંતીપત્રમાં લોનની રકમ, સમયગાળો, મેચ્યોરિટીની તારીખ, વ્યાજનો દર, નિયમો અને શરતો વગેરે માહિતી સામેલ છે.

### સ્ટ્રેટેજિક ઈકિવટી સોલ્યુશન્સ (SES) - માર્જિન લોન

ગ્રાહક સાથે થયેલા કરારમાં નિયમોની સંપૂર્ણ સ્પષ્ટતા.

### 3. લોનનું આકલન અને નિયમો અને શરતો

---

લોનની અરજીઓ/વિનંતી પત્ર પર સીએફઆઈએલના ક્રેડિટ આકલન (જોખમ આધારિત) પ્રક્રિયા અને લાગુ પડતા કાર્યક્રમ મુજબ મૂલ્યાંકન કરવામાં આવે છે.

લોન મંજૂર થાય ત્યારે એક સંપૂર્ણ કરાર /મંજૂરી પત્ર કરવામાં આવે છે જેમાં મંજૂર થયેલી લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજદર, સંલગ્ન નિયમો અને શરતોની માહિતી અપાયેલી હોય છે. તથા તેની એક નકલ ઋણદારકને મોકલવામાં આવે છે.

સીએફઆઈએલ લોનના કરારના તમામ નિયમો અને શરતોની સમજૂતિ આપે છે. જેમાં લોનની રકમ, વ્યાજનો દર, હપતાનું માળખું, સમયગાળો તથા લોન મંજૂર થયા પછી અને લોન કરાર થઈ ગયા પછી ઋણદારક લોન ચૂકવવામાં નિષ્ફળ જાય તો સીએફઆઈએલ પાસે કયા અધિકાર છે તેની શરતોની સમજૂતિ સામેલ છે.

લોન / ફેસિલિટી કરારમાં ઉલ્લેખ કરાયા પ્રમાણે મોડી પુનઃચૂકવણી માટે દંડપાત્ર વ્યાજ વસુલવામાં આવશે.

#### 4. લોનની ચૂકવણી, નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર

લોન અપાયા પછી લોનની પુનઃચૂકવણીનું શિડ્યુલ, વ્યાજદર, સમયગાળો, હપતાના માળખા, વ્યાજ – મુદ્દલનું વિવરણ અને બીજા લાગુ પડતા ચાર્જ સહિતની માહિતી તમામ ઋણદારકને મોકલાવવામાં આવશે.

લોનની વિગતની પુષ્ટિ કરવા માટે એબીએફ ઉત્પાદનો માટેના સ્વતંત્ર કેન્દ્રિય એકમ દ્વારા જાણકારી માટે ફોન કરવામાં આવે છે. ત્યાર પછી ઋણદારકને ફરીથી જે માહિતી પૂરી પાડવામાં આવે છે તેમાં લોનનો નંબર, ઇએમઆઈની રકમ, લોનનો સમયગાળો અને ઇએમઆઈની તારીખ સામેલ છે. એસેટ બેકડ ફાઇનાન્સિંગ (એબીએફ) માટે જાણકારીનો ફોન રેકોર્ડ કરવામાં આવેલી લાઇન દ્વારા કરવામાં આવે છે અને કોલના રેકર્ડ 6 મહિના માટે જાળવવામાં આવે છે.

કોમર્શિયલ વાહનો/બાંધકામના ઉપકરણોનું ફાઇનાન્સ એ ટર્મ લોન હોય છે જેમાં નિશ્ચિત વ્યાજદર હોય છે. તેમાં ઇએમઆઈ દ્વારા માસિક ચૂકવણી કરવાની હોય છે. આ ઉપરાંત નિયમો અને શરતોમાં થતા ફેરફારની વિગત લોનના કરારમાં 'નોટિસ ફોર ચેન્જિસ ઇન ટર્મ્સ'ના મથાળા હેઠળ કલોઝમાં સામેલ કરાય છે. વ્યાજદર, ચાર્જ વગેરેમાં જ્યારે ફેરફાર થશે ત્યારે તેની વિગત શાખાઓ પર ઉપલબ્ધ હશે અને અમારી વેબસાઇટ પરતે ઉપલબ્ધ હશે. જોકે, આ ફેરફાર કોઈ વ્યક્તિગત કરાર/લોન પૂરતા મર્યાદિત હોય અને તમામ ગ્રાહકોને લાગુ થતા ન હોય તો તેની જાણકારી રજિસ્ટર્ડ સરનામે પત્ર / ઇમેઇલ મોકલીને અથવા રજિસ્ટર્ડ ફોન નંબર પર એસએમએસ/કોલ કરીને આપવામાં આવશે.

લોન બૂકિંગ/ઓથોરાઇઝેશન બાદ લોનના કરારની નકલ ઋણદારકને મોકલવામાં આવે છે.

ડિફોલ્ટ થાય તો તેવા કિસ્સામાં લોન રદ કરી શકાય અથવા ચૂકવણી આગળ ઘપાવી શકાય તેની વિગત ચોક્કસ વિભાગમાં લોનના કરાર હેઠળ અપાયેલી છે.

લોનની બાકી નીકળતી આખી રકમ ચૂકવાઈ જાય અને લોન કરાર હેઠળની તમામ જવાબદારીઓનું પાલન થાય ત્યાર પછી સીએફઆઈએલ દ્વારા ઋણદારકની તમામ જમીનગીરી મુક્ત કરવામાં આવશે. જોકે, આવા ઋણદારક દ્વારા સીએફઆઈએલ પાસેથી કોઈ અન્ય લોન/ક્રેડિટ સુવિધા મેળવાઈ હોય અને કોઈ કાયદેસરના અધિકાર અથવા અન્ય કોઈ કલેમ માટે લિયેન હોય તો સીએફઆઈએલ આવી જમીનગીરી પોતાની પાસે રાખવાનો અધિકાર ધરાવે છે.

\* સીએફઆઈએલ દ્વારા આવા સેટ ઓફનો અધિકાર ઉપયોગ કરવામાં આવે તો ઋણદારકને પહેલેથી લેખિત નોટિસ અપાશે જેમાં બાકીના કલેમની તમામ માહિતી તથા આવા કલેમ ચૂકવવામાં ન આવે ત્યાં સુધી ક્યા દસ્તાવેજ હેઠળ આ જમીનગીરીઓ જાળવી રાખવાનો અધિકાર છે તેની માહિતી આપવામાં આવશે.

**સ્ટ્રેટેજિક ઇક્વિટી સોલ્યુશન્સ (SES) - માર્જિન લોન:** SES – માર્જિન લોનના કિસ્સામાં સહમત થયેલા દરે લોન ઓફર કરવામાં આવે છે, જે રિસેટની તારીખે સમયાંતરે રિસેટ કરવામાં આવે છે. વ્યાજના દર ગ્રાહક સાથે પરસ્પર સહમતીથી નક્કી કરાયા છે જે ગ્રાહક દ્વારા પહેલેથી પત્ર દ્વારા સ્વીકાર કરવામાં આવે છે.

## 5. સામાન્ય શરતો

---

સીએફઆઈએલ ઋણદારકની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપથી દૂર રહે છે, સિવાય કે અંતિમ વપરાશની દેખરેખ હોય અથવા લોનના મંજૂરીપત્રમાં આપવામાં આવેલા નિયમો અને શરતોના અનુસંધાને હોય (સિવાય કે નવી માહિતી સીએફઆઈએલના ધ્યાનમાં આવી હોય જે અગાઉ ઋણદારક દ્વારા જાહેર કરવામાં આવી ન હોય.)

ઋણદારક દ્વારા ખાતું ટ્રાન્સફર (લોનનું એસાઈનમેન્ટ) કરવા માટે લેખિતમાં વિનંતી મળી હોય તો સહમતી અથવા તેનો વાંધો 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. ગ્રાહક લોન માટે કંપનીની પદ્ધતિ પ્રમાણે ઋણદારક પાસેથી એનઓસીના આધારે ગ્રાહક માટે અથવા ગ્રાહક લોનના કિસ્સામાં એકાઉન્ટ બંધ કરવાનો ઈનકાર કરવામાં આવતો નથી ત્યારે ઋણદારક દ્વારા વાંધાનું કારણ આપવામાં આવે ત્યારે તેને ઈશ્યુ કરવામાં આવે છે. કોર્પોરેટ લોન, મિડ સેગમેન્ટ લોન અને સ્ટ્રેટેજિક ઈકિવટી સોલ્યુશન્સ (SES) – માર્જિન લોન માટે લોન ટ્રાન્સફર કરવામાં આવી હોય તેવા કોઈકેસ નથી.

લોનની રિકવરીના કિસ્સામાં, ખાસ કરીને જ્યાં થર્ડ પાર્ટીના રિકવરી એજન્ટ સામેલ છે. સીએફઆઈએલ ઋણની વસુલાતની આચાર સંહિતામાં ઘડવામાં આવેલા નિયમો અને આ અંગે નક્કી કરવામાં આવેલી નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરે છે.

ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે કામ પાર પાડવા માટે સ્ટાફને યોગ્ય પ્રમાણમાં તાલીમ આપવામાં આવેલી છે.

વ્યક્તિગત ઋણદારકોને આપવામાં આવેલી ફ્લોટિંગ રેટ લોન માટે ફોરકલોઝર ચાર્જ/પ્રિ-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસુલવામાં આવતી નથી. કોર્પોરેટ ઋણદારકો માટે વ્યાજ રીસેટ તારીખ પર અગાઉથી ચુકવવામાં આવેલી ફ્લોટિંગ રેટની લોન માટે ફોરકલોઝર ચાર્જ/પ્રિ-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસુલવામાં આવતી નથી.



## 6. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારીઓ

---

સીએફઆઈએલના બોર્ડ દ્વારા સંગઠનમાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર નક્કી કરવામાં આવ્યું છે જેનું કામ આ વિશે પેદા થતા વિવાદોને ઉકેલવાનું છે. ફરિયાદના નિકાલ માટે મજબૂત તંત્ર અમલમાં રહે તે માટે તેને આગળ લઈ જવાના જુદા સ્તર નક્કી કરાયા છે જેથી ઋણદારકને જે ઉકેલ આપવામાં આવે તેનાથી તેમને અસંતોષ હોય તો તેઓ કમસે કમ ઉપરના સ્તર પર જઈને તેમની ફરિયાદનું નિવારણ લાવી શકે.

## 7. ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર

સીએફઆઈએલ ખાતે અમે અમારા ગ્રાહકોને શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા આપવાનો લક્ષ્ય ધરાવીએ છીએ. અમે ગ્રાહકની સેવા માટે મજબૂત અને કાર્યક્ષમ તંત્ર સ્થાપિત કરવા માટે માળખા, લોકો, પ્રક્રિયા અને તાલીમ પાછળ સતત રોકાણ કરીએ છીએ. ફરિયાદો ઉકેલવા માટે પ્રમાણભૂત જ્ઞાન 15 વ્યાવસાયિક દિવસ છે.

અમારા સંપર્કના માર્ગો, એસ્કલેશન (આગળના) માર્ગ અને આરબીઆઈ દ્વારા નિયુક્ત ઓમ્બ્ડ્સમેન (લોકપાલ)ની વિગત નીચે આપેલી છે.

### સંપર્કના માર્ગ

વિવિધ ઉત્પાદનો માટે અમારો સંપર્ક કરવા માટે ગ્રાહક માટે નીચે જણાવ્યા પ્રમાણે સંપર્કના માર્ગ ઉપલબ્ધ છે.

### એસેટ બેકડ ફાઇનાન્સ- કોમર્શિયલ વાહનો અને બાંધકામના ઉપકરણો

**હેલ્પલાઇન:** ગ્રાહકો અમારા કેન્દ્રિય હેલ્પલાઇન ટોલ ફ્રી નંબર પર ફોન કરી શકે છે: 1800-26-70-124. સમય: સોમવારથી શુક્રવાર (સવારે 10.00- સાંજે 06.00)

**ઈ-મેઇલ:** અમને આ સરનામે ઈ-મેઇલ કરો: [wecare.cfil.india@citi.com](mailto:wecare.cfil.india@citi.com)

**પત્રવ્યવહાર:** અમને આ સરનામે લખો: કસ્ટમર સર્વિસ, સિટીકોર્પ ફાઇનાન્સ (ઇન્ડિયા) લિમિટેડ, 3 એલએસસી, પુષ્પ વિહાર, નવી દિલ્હી- 110062

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

**શાખાઓ:** શાખાઓની યાદી અમારી વેબસાઇટ <https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/locate-us.htm> પર ઉપલબ્ધ છે અને અમારી શાખાઓ સોમવારથી શુક્રવાર સુધી સવારના 10.00 થી સાંજના 06.00 વાગ્યા સુધી ચાલુ હોય છે.

### ગ્રાહક લોન (હોમ ઇકિવટી, હોમ લોન, પર્સનલ લોન, કન્ઝ્યુમર ડ્યુરેબલ, ટુ વ્હીલર અને ઓટો લોન)

**હેલ્પલાઇન:** ગ્રાહકો અમારા કેન્દ્રિય હેલ્પલાઇન ટોલ ફ્રી નંબર પર ફોન કરી શકે છે: 1800-11-99-49 (ટોલ ફ્રી- એમટીએનએલ, બીએસએનએલ, એરટેલ, રિલાયન્સ, ટાટા, આઈડિયા, વોડાફોન અને એરસેલ યુઝર્સ) અથવા 39001111. સમય: સોમવારથી શુક્રવાર (સવારે 09.00- સાંજે 06.00)

**ઈ-મેઇલ:** ઈમેઇલ [wecare@citi.com](mailto:wecare@citi.com) પર મોકલો.

**પત્રવ્યવહાર:** અમને પત્ર લખો: કસ્ટમર સર્વિસ, સિટીકોર્પ ફાઇનાન્સ (ઇન્ડિયા) લિમિટેડ, 3 એલએસસી, પુષ્પ વિહાર, નવી દિલ્હી - 110062

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

**શાખા:** સિટીકોર્પ ફાઇનાન્સ (ઇન્ડિયા) લિમિટેડ, 3 એલએસસી, પુષ્પ વિહાર, નવી દિલ્હી- 110062

## સ્ટ્રેટેજિક ઇક્વિટી સોલ્યુશન્સ (SES) - માર્જિન લોન, કોર્પોરેટ લોન અને મિડ-માર્કેટ સેગમેન્ટ કંપનીઓને લોન

ગ્રાહકોને જરૂર પડે ત્યારે તેઓ તેમના સંબંધિત રિલેશનશિપ મેનેજર સાથે સંપર્કમાં રહી શકે છે.

### ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર/એસ્કલેશન ચેનલ્સ

ઉપર જણાવેલા સંપર્કો દ્વારા મળેલા પ્રતિસાદથી ઋણદારકને સંતોષ ન હોય તો તેઓ અમને નીચે જણાવેલી એસ્કલેશન ચેનલ પર લખી શકે છે. આ ઓફિસનો સંપર્ક સોમવારથી શુક્રવાર સુધી સવારના 10.00થી સાંજના 6.00 વાગ્યા સુધી કરી શકાય છે.

ગ્રાહકની ફરિયાદના પ્રોડક્ટ મુજબ એસ્કલેશન નીચે મુજબ છે:

### ફરિયાદોને આગળ લઈ જવી (એસ્કલેશન): તમામ ઉત્પાદનો માટે: પ્રથમ સ્તર

ઋણદારકને સીએફઆઈએલમાંથી તેમના સંપર્ક દ્વારા મળેલા પ્રતિસાદથી સંતોષ ન હોય તો તેઓ આ મુદ્દો ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી પાસે ઉઠાવી શકે છે જેના સરનામા અને સંપર્કની વિગત અહીં નીચે આપેલી છે.

### કોમર્શિયલ વાહનો, બાંધકામના સાધનો અને નાણાકીય અસ્ક્યામતો સામે ઉપાડ

શ્રી અભિષેક કુમાર

સિટીકોર્પ ફાઇનાન્સ ઇન્ડિયા લિમિટેડ

3 એલએસસી, પુષ્પ વિહાર, નવી દિલ્હી- 110062

91 11 44002168

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

### ફરિયાદોને આગળ લઈ જવી (એસ્કલેશન): તમામ ઉત્પાદનો માટે: સ્તર બે

ઋણદારકને એસ્કલેશનના પ્રથમ સ્તર પર મળેલા પ્રતિસાદથી સંતોષ ન હોય તો તેઓ પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસર (પીએનઓ) સમક્ષ પોતાની ફરિયાદ રજૂ કરી શકે છે જેનું સરનામું અને સંપર્કની વિગત અહીં નીચે આપેલી છે.

શ્રી અનુરાગ જૈન

પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસર (પીએનઓ)

સિટીકોર્પ ફાઇનાન્સ (ઇન્ડિયા) લિમિટેડ.

3, લોકલ શોપિંગ કોમ્પ્લેક્સ (એલએસસી),

પુષ્પ વિહાર, નવી દિલ્હી - 110062

91 11 4400 2148

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

## ફરિયાદોને આગળ લઈ જવી (એસ્કલેશન): તમામ ઉત્પાદનો માટે : ત્રીજું સ્તર

બીજા સ્તર પર મળેલા પ્રતિસાદથી ઋણદારકને સંતોષ ન હોય તો તેઓ મેનેજિંગ ડિરેક્ટર પાસે ફરિયાદ ઉઠાવી શકે છે જેના સંપર્કની વિગત નીચે આપેલી છે.

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

સીએફઆઈએલ ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી એક મહિનાની અંદર દરેક ફરિયાદનો પ્રતિસાદ આપવા માટે પ્રયાસ કરશે.

## ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિમાયેલા લોકપાલ / એનબીએફસીઓ સુધી લઈ જવી

એક મહિનાની અંદર ફરિયાદનું નિવારણ ન થાય અથવા ફરિયાદીને તેને મળેલા પ્રતિસાદથી અસંતોષ હોય તો તે ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા એકીકૃત ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ 2021 હેઠળ નિયુક્ત થયેલા ઓમ્બડ્સમેન (લોકપાલ)ને પત્ર લખી શકે છે. ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમની વિગત શાખાના નોટિસ બોર્ડ પર દર્શાવવામાં આવેલી છે. અમારો સ્ટાફ તે માટેની પ્રક્રિયાની તમને સમજ આપશે.

વધુમાં, વિગતવાર ઓમ્બડ્સમેન યોજના અમારી વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ છે:

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

પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર (PNO), ઓમ્બડ્સમેન્સ સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC) અને ફરિયાદ ફોર્મ: <https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/Annex-I-and-II.pdf>

જો ગ્રાહક ઓમ્બડ્સમેનના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ના હોય તો, એપેલેટ ઓથોરિટીની વિગતો આ મુજબ છે: એક્ઝિક્યુટીવ ડાયરેક્ટર ઈન ચાર્જ ઓફ કન્ઝ્યુમર એજ્યુકેશન એન્ડ પ્રોટેક્શન ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ આરબીઆઈ.

યોજનાની વધુ વિગતો માટે સંદર્ભ જુઓ [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)

## 8. ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાની ભાષા અને સંદેશાવ્યવહારની પદ્ધતિ

---

કોડને સીએફઆઈએલની શાખાઓ પર પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં અને સીએફઆઈએલની વેબસાઇટ [www.citicorpfinance.co.in](http://www.citicorpfinance.co.in) પર મૂકવામાં આવેલ છે.

## 9. એનબીએફસી દ્વારા વસુલાતા વધારાના વ્યાજદર અંગે નિયમન અને ફરિયાદો

### એસેટ બેકડ ફાઇનાન્સ- કોમર્શિયલ વાહનો અને બાંધકામના ઉપકરણો

સીએફઆઈએલ વ્યાજદર મોડેલ /ભાવ નિર્ધારણ નીતિમાં વિવિધ પરિબલો જેમ કે ઇન્ડનો ખર્ચ, માર્જિન અને રિસ્ક પ્રીમિયમ સામેલ હોય છે તથા લોન માટે વસુલવાના વ્યાજદરને નક્કી કરે છે અને આ પોલીસી સીએફઆઈએલની વેબસાઈટ [www.citicorpfinance.co.in](http://www.citicorpfinance.co.in) પર મૂકવામાં આવેલ છે.

વ્યાજદર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનું વલણ સીએફઆઈએલની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ છે.

વ્યાજનો દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનું વલણ તથા જુદી જુદી કેટેગરીના ગ્રાહકો પાસેથી જુદા જુદા વ્યાજદર વસુલવા પાછળનો તર્ક ઋણધારકને અરજીપત્રમાં જણાવવામાં આવેલો હોય છે.

અરજીપત્રમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવેલો વ્યાજનો દર વાર્ષિક વ્યાજનો દર હોય છે જેથી ઋણધારકને ખબર પડે કે તેમના ખાતા પર ચોક્કસ કેટલા પ્રમાણમાં વ્યાજનો દર વસુલવામાં આવશે.

### કોર્પોરેટ લોન

કરારમાં ઉલ્લેખ કરેલી જોગવાઈએ અનુસાર ઋણધારક દ્વારા વ્યાજ ચૂકવવાપાત્ર છે. વધુમાં, વ્યાજનો દર ડ્રોડાઉન વિનંતી પત્રમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે.

### મિડ-માર્કેટ સેગમેન્ટ ઋણધારકોને લોન

વ્યાજના દરનો ઉલ્લેખ ડ્રોડાઉન વિનંતીપત્રમાં હોય છે. લોનના કરાર અને મંજૂરીપત્રમાં વ્યાજની ચૂકવણીની વધારાની શરતો સામેલ હોય છે.

### સ્ટ્રેટેજિક ઇક્વિટી સોલ્યુશન્સ (SES) - માર્જિન લોન

સામાન્ય રીતે અત્યાધુનિક ક્લાયન્ટને મોટી રકમની લોન આપવામાં આવે છે. આ ક્લાયન્ટ્સ બજારની પ્રવર્તમાન સ્થિતિથી વાકેફ હોય છે. લોનના નિયમો અને શરતો વિશે ક્લાયન્ટ સાથે શરૂઆતમાં જ એકથી વધુ વખત ચર્ચા કરવામાં આવે છે અને તેને કાનૂની કરાર દ્વારા અંતિમ રૂપ અપાય છે. આવા ક્લાયન્ટ માટે ધિરાણ આપવામાં સ્પર્ધાત્મક પરિસ્થિતિ હોવાથી (એકથી વધારે ઇચ્છુક ધિરાણકર્તા હોવાથી) વધારે ઉંચો ચાર્જ બિઝનેસ માટે ઉત્પાદક નથી હોતો.

## 10 એનબીએફસી દ્વારા ફાઇનાન્સ કરાયેલા વાહનોનો પુનઃકબ્જો લેવો : બાંધકામના સાધનો અને કોમર્શિયલ વાહન લોન

---

સીએફઆઈએલ માટેના તમામ કરાર / લોન કરારમાં વાહનના પુનઃકબ્જા અંગે નીચેની જોગવાઈઓ સમાવિષ્ટ છે:

- કબ્જો લેતા પહેલા નોટિસનો સમયગાળો
- નોટિસના ગાળાને રદ કરી શકાય તેવા સંજોગો
- જામીનનો કબ્જો લેવાની પ્રક્રિયા
- મિલકતના વેચાણ/હરાજી અગાઉ લોનની પુનઃચૂકવણી માટે ઋણધારકને છેલ્લી તક આપવાની જોગવાઈ.
- ઋણધારકને કબ્જો પાછો સોંપવાની પ્રક્રિયા
- મિલકતના વેચાણ / હરાજીની પ્રક્રિયા.