പെരുമാറ്റ ചട്ടം
സിറ്റി കോർപ്പ് ഫിനാൻസ് ഇന്ത്യാ ലിമിറ്റഡ്

ഉടമ: എല്ലാ ബിസിനസ്സുകളും

സമ്പർക്കം (ങ്ങൾ):
എല്ലാ ബിസിനസ്സ് മേധാവികളും
dl.citi.in.cfil.business.leads@citi.com

പ്രസിദ്ധീകരിക്കപ്പെട്ട തീയതി:
22 സെപ്റ്റംബർ, 2017

പുതുക്കിയ:ത്
ജനുവരി, 2022

ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച അവസാന സമയം:
4 ഫെബ്രുവരി 2021 (4.0)
3 നവംബർ, 2019 (3.0)
7 നവംബർ, 2019 (2.0)
22 സെപ്റ്റംബർ, 2017 (1.0)

പതിപ്പ്: 5.0

ഉള്ളടക്ക പട്ടിക

1	അവലോകനം	1
2	വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷയും / അഭ്യർത്ഥനയും അവയുടെ പ്രോസസിംഗും	2
3	വായ്പകളുടെ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും / വ്യവസ്ഥകളും	4
4	വായ്പകളുടെ വിതരണം, നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ	5
5	പൊതു വ്യവസ്ഥകൾ	6
6	ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം	7
7	പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം	8
8.	പെരുമാറ്റ ചട്ടത്തിന്റെ ഭാഷയും ആശയവിനിമയ രീതിയും	11
9.	നിയന്ത്രണങ്ങളും എൻബിഎഫ്സി ചാർജ് ചെയ്ത അമിതമായ പലിശ സംബന്ധിച്ച പരാതികളും	12
10.	എൻബിഎഫ്സി മുഖേന വായ്പ നൽകിയ വാഹനങ്ങൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യക്തതകൾ	13

1 അവലോകനം

സിറ്റികോർപ്പ് ഫിനാൻസ് (ഇന്ത്യ) ലിമിറ്റഡ് (ഇനിമുതൽ ''സിഎഫ്ഐഎൽ'' എന്നു വിളിക്കും) ആർബിഐ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിച്ച്, ആർബിഐ നൽകിയ സർക്കുലർ നമ്പർ Circular No. DNBR.PD.CC.No. 085/03.10.001/2016-17 dated March 02, 2017 മുഖേനയുള്ള അതിന്റെ ആശയവിനിമയം പ്രകാരം ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾ (എൻബിഎഫ്സി) പിന്തുടരേണ്ട ന്യായമായ പെരുമാറ്റ ചട്ടങ്ങളെ കുറിച്ച് അതിന്റെ എല്ലാ ഉപഭോക്തൃ ഇടപാടുകളിലും പാലിക്കപ്പെടേണ്ടതായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഔദ്യോഗികമായി അംഗീകരിച്ചു.

വായ്പ ബിസിനസ്സിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഒരു എൻഡി–എസ്ഐ എൻബിഎഫ്സിയാണ് സിഎഫ്ഐഎൽ. പ്രധാനമായും അസറ്റ് ബാക്ക്ഡ് ഫിനാൻസിംഗ്, കോർപ്പറേറ്റ് വായ്പകൾ, മിഡ് മാർക്കറ്റ് കമ്പനികൾക്കുള്ള വായ്പകൾ എന്നിവയാണ് സിഎഫ്ഐഎല്ലിന്റെ പ്രധാന പ്രവർത്തന മേഖലകൾ

സിഎഫ്ഐഎല്ലിന്റെ പ്രക്രിയകളിലും പ്രവർത്തന നടപടിക്രമങ്ങളിലും എല്ലാ ഉപഭോക്തൃ ഇടപാടുകളിലും ന്യായവും നീതിയും ഉചിതമായി ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിലും, മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ / അറിയിപ്പ് പ്രകാരം ഈ ചട്ടം ഔദ്യോഗികമായി രേഖപ്പെടുത്തുകയാണ്.

2 വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷ / അഭ്യർത്ഥനയും അവയുടെ പ്രോസസിംഗും

ആസ്തിയുടെ പിന്തുണയുള്ള ധനസഹായം – വാണിജ്യ വാഹനങ്ങളും നിർമ്മാണ ഉപകരണങ്ങളും

വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങളും അതായത്, ആവശ്യമായ വായ്പ വിവരങ്ങളും കൃത്യമായി സമർപ്പിച്ച അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം ഉപഭോക്താവ് സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളും വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ (കൾ) തന്നെ സിഎഫ്ഐഎൽ ലഭ്യമാക്കുന്നു.

വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിവരങ്ങളിൽ ഇവ എല്ലാം ഉൾപ്പെടുന്നു, എന്നാൽ ഇവയിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുന്നില്ല:

- ✓ വായ്പകളുടെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങളിലുടനീളം ബാധകമായ കുറഞ്ഞതും കൂടിയതുമായ വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്
- ✓ ചാർജുകളുടെ വെളിപ്പെടുത്തൽ
- ✓ 'കമ്പനി ഈടാക്കുന്ന പലിശനിരക്ക് റിസ്ക് പ്രീമിയം ഉൾക്കൊള്ളുന്നതും വായ്പ വാങ്ങുന്നവരുടെ ഇന്റേണൽ റേറ്റിംഗ്, ഈട് നൽകുന്നതാണോ അല്ലയോ, അതിന്റെ മൂല്യം , അതോടൊപ്പം തന്നെ വായ്പക്കാരുടെ വരുമാനം, വായ്പയുടെ വലുപ്പം , മുമ്പ് എടുത്ത വായ്പയുടെ തിരിച്ചടവ് ചരിത്രം, ക്രെഡിറ്റ് ബ്യൂറോകൾ നൽകുന്ന വിവരങ്ങൾ മുതലായവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ന്യായമായതും നീതീകരിക്കപ്പെട്ടതുമായിരിക്കും എന്ന പ്രസ്താവന.
- ✓ 'വായ്പയുടെ തരം, ഈടിന്റെ മൂല്യം അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയ്ക്കായി നൽകുന്ന ഈട് അല്ലെങ്കിൽ പണയ വസ്തു, വായ്പയുടെ കാലാവധി, വായ്പയുടെ അളവ് എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട റിസ്ക് അടിസ്ഥാനമാക്കിയാണ് റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷൻ നിർണ്ണയിക്കുന്നത് എന്ന പ്രസ്താവന.

ആവശ്യമായ രേഖകളുടെ സൂചക പട്ടിക അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടാകും

വാണിജ്യ വായ്പയിൽ, വായ്പയുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്നതുപോലെ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ അവരെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. കൂടാതെ, അപേക്ഷാ ഫോമിന്റെ ഭാഗമായി നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അവൻ / അവൾ മനസിലാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്ന് സ്ഥിരീകരിക്കുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിലുള്ള ഒരു പ്രഖ്യാപനം ഉപഭോക്താവ് അംഗീകരിച്ച് നൽകുന്നു.

പൂരിപ്പിച്ച് സമർപ്പിച്ച എല്ലാ അപേക്ഷാ ഫോമുകളും ഉചിതമായി സ്വീകരിച്ചതായി അറിയിപ്പു നൽകുന്നതാണ്. ഈ ആവശ്യത്തിനായി, എല്ലാ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിലും കീറിയെടുത്തു നൽകാൻ സാധിക്കുന്ന സുഷിരങ്ങളുള്ള വിഭാഗം അടങ്ങിയിരിക്കുന്നു. ഈ അക്നോളെജ്മെന്റ് അഥവാ അറിയിപ്പ് അപേക്ഷകർ നിർബന്ധമായും കൈപ്പറ്റേണ്ടതാണ്.

ആവശ്യമായ എല്ലാ രേഖകളും സ്വീകരിച്ച തീയതി മുതൽ 15 ദിവസത്തെ ഏകദേശ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ഉത്തമ ശ്രമങ്ങളിലൂടെ വായ്പയിൽ വേണ്ട നടപടികളും പ്രക്രിയകളും കൈക്കൊള്ളുമെന്ന് ഈ അറിയിപ്പിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുണ്ടാകും.

കോർപ്പറേറ്റ് വായ്പകൾ

വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥയും വായ്പക്കാരനും സിഎഫ്ഐഎല്ലും തമ്മിൽ പരസ്പരം അംഗീകരിക്കുന്നതാണ്. ഈ നിർദ്ദേശം സ്വീകരിക്കുന്നതായി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നുള്ള ഒരു അഭ്യർത്ഥന കത്ത് മുഖേന ആശയവിനിമയം നടത്തപ്പെടുകയും, അതിൽ വായ്പയ്ക്ക് ബാധകമായ പലിശ നിരക്ക്, വായ്പ തുക, വായ്പയുടെ തിരിച്ചടവ് കാലാവധി എന്നിവഅടങ്ങിയിരിക്കുന്നു. വായ്പയുടെ ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ളതാണെങ്കിൽ പുനഃസജ്ജമാക്കുന്നതിന്റെ ആവൃത്തി എന്നിവ വ്യക്തമാക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

മിഡ് സെഗ്മെന്റ് വായ്പകൾ

വായ്പയുടെ നിബന്ധനകൾ ക്ലയന്റും സിഎഫ്ഐഎല്ലും പരസ്പരം അംഗീകരിക്കുന്നു. ക്ലയൻറ് സിഎഫ്ഐഎല്ലിന് വായ്പ അഭ്യർത്ഥിച്ചുകൊണ്ടുള്ള കത്ത് നൽകുന്നു. വായ്പയുടെ തുക, കാലയളവ്, മെച്യൂരിറ്റി തീയതി, പലിശ നിരക്ക്, നിബന്ധനകൾ, വ്യവസ്ഥകൾ തുടങ്ങിയവ ഈ അഭ്യർത്ഥന കത്തിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

സ്ട്രാറ്റജിക് ഏക്വിറ്റി സൊലൂഷൻസ് (എസ്ഇഎസ്) – മാർജിൻ വായ്പകൾ

ഉപഭോക്താവുമായുള്ള കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകളുടെ പൂർണ്ണ വെളിപ്പെടുത്തൽ.

3 വായ്പാ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

വായ്പാ അപേക്ഷകൾ / അഭ്യർത്ഥന കത്ത് സിഎഫ്ഐഎല്ലിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് അപ്രൈസൽ (റിസ്ക് അടിസ്ഥാനമാക്കി) പ്രക്രിയയ്ക്കും ബാധകമായ മറ്റു പ്രോഗ്രാമുകൾക്കും അനുസൃതമായി വിലയിരുത്തപ്പെടുന്നതാണ്.

വായ്പയ്ക്ക് അംഗീകാരം ലഭിച്ചതിനുശേഷം, അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ അളവ്, ബാധകമായ വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് എന്നിവ സൂചിപ്പിക്കുന്ന സമഗ്രമായ കരാർ / ഒരു അനുമതി കത്ത് നടപ്പിലാക്കുകയും അതിന്റെ പകർപ്പും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം പിന്നീട് വായ്പക്കാരന് അയച്ചു കൊടുക്കുന്നതാണ്.

വായ്പാ കരാറിന്റെ എല്ലാ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും , അതായത് വായ്പ തുക, പലിശ നിരക്ക്, ഘഡുക്കളുടെ ഘടന, തിരിച്ചടവ് കാലയളവ്, വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിൽ കടമെടുക്കുന്ന ആൾ വീഴ്ച വരുത്തുകയാണെങ്കിൽ എന്തെല്ലാം നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളാൻ സി എഫ് ഐ എല്ലിന് അവകാശം നൽകുന്നു തുടങ്ങിയ മറ്റ് പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകൾ, എന്നിവയെല്ലാം അനുമതി നൽകിയ ശേഷവും കരാർ നടപ്പാക്കുന്ന സമയത്തും സിഎഫ്ഐഎൽ വിശദീകരിച്ചു നൽകും.

തിരിച്ചടവ് വൈകിയാൽ വായ്പ / ഫെസിലിറ്റി കരാറിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ പിഴ പലിശ ഈടാക്കുന്നതാണ്.

4 വായ്പകളുടെ വിതരണവും നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങളും

വായ്പയുടെ വിതരണത്തിനു ശേഷം, എല്ലാ വായ്പക്കാരനും വായ്പയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ, പലിശ നിരക്ക്, തിരിച്ചടവ് കാലയളവ്, ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് ഘടന, പലിശ – പ്രധാന ബ്രേക്കപ്പ്, മറ്റ് ബാധകമായ നിരക്കുകൾ എന്നിവ അടങ്ങിയ തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ അയയ്ക്കുന്നതാണ്.

വായ്പയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ വീണ്ടും സ്ഥിരീകരിക്കുന്നതിനായി എബിഎഫ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കായുള്ള സ്വതന്ത്ര കേന്ദ്രീകൃത യൂണിറ്റ് ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവത്കരിക്കുന്നതിനായി ടെലഫോൺ കോൾ നടത്തുന്നതാണ്. വായ്പ നമ്പർ, ഇഎംഐ തുക, തിരിച്ചടവ് കാലയളവ്, എല്ലാ മാസവും ഇഎംഐ അടയ്ക്കേണ്ട തീയതി എന്നിവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള കാര്യങ്ങൾ വായ്പക്കാരനെ വീണ്ടും അറിയിക്കുന്നതാണ്. അസറ്റ് ബാക്ക്ഡ് ഫിനാൻസിംഗിനായുള്ള (എബിഎഫ്) ബോധവൽക്കരണ ഫോൺ കോളുകൾ റെക്കോർഡുചെയ്യപ്പെടുന്നലൈനുകളിലൂടെയാണ് നടത്തുന്നത്, കോളിന്റെ റെക്കോർഡുകൾ 6 മാസം സൂക്ഷിച്ചു വയ്ക്കുന്നതാണ്.

വാണിജ്യ വാഹനങ്ങൾ / കൺസ്ട്രക്ഷൻ എക്യുപ്മെന്റ് വായ്കൾ എന്നത് നിശ്ചിത പലിശനിരക്കുള്ള ടേം ലോണുകളാണ്, ഇതിന്റെ തിരിച്ചടവ് ഇഎംഐകളിലൂടെ പ്രതിമാസ തവണകളായി നടത്തേണ്ടതാണ്. മറ്റ് നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിശദാംശങ്ങൾ വായ്പാ കരാറിന്റെ 'നിബന്ധനകളിലെ മാറ്റങ്ങളുടെ അറിയിപ്പ്' എന്ന തലക്കെട്ടിലുള്ള വ്യവസ്ഥയിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. പലിശ നിരക്ക്, ചാർജുകൾ മുതലായവയിലെ മാറ്റങ്ങൾ, അവ നടപ്പാക്കുന്ന സമയത്ത് ബ്രാഞ്ചുകളിലും ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാകും. എന്നിരുന്നാലും, മാറ്റം ഒരു വ്യക്തിഗത കരാർ / വായ്പയിൽ മാത്രമായി പരിമിതപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, അത് എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ബാധകമല്ലെങ്കിൽ, രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത വിലാസത്തിലെ ഒരു കത്ത് / ഇമെയിൽ അല്ലെങ്കിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത കോൺടാക്റ്റ് നമ്പറിലെ / എസ് എം എസ് / കോൾ എന്നിവയിലൂടെ ആ ഉപഭോക്താവിനെ മാത്രമായി അറിയിക്കും.

ലോൺ ബുക്കിംഗ് / അംഗീകാരത്തിനു ശേഷം വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് അയയ്ക്കുന്നതാണ്.

വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിൽ വീഴ്ച വരുന്ന സ്ഥിതി ഉണ്ടായാൽ വായ്പ തിരിച്ചുവിളിക്കുകയോ പേയ്മെന്റ് ത്വരിതപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യുന്നതിനെ കുറിച്ച് നിർദ്ദിഷ്ട വിഭാഗത്തിന് കീഴിലുള്ള വായ്പ കരാറിൽ വിശദമാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

വായ്പ കുടിശ്ശിക പൂർണമായി തിരിച്ചടയ്ക്കുകയും വായ്പ ഉടമ്പടി പ്രകാരം മറ്റെല്ലാ ബാധ്യതകളും പൂർത്തീകരിക്കുകയും ചെയ്താൽ ഈടായി നൽകിയ എല്ലാ വസ്തുക്കളും വായ്പക്കാർക്ക് സിഎഫ്ഐഎൽ തിരികെ നൽകുന്നതാണ്. എന്നിരുന്നാലും, ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്താലോ, സിഎഫ്ഐഎല്ലിൽ നിന്ന് പ്രസ്തുത വായ്പക്കാർ നേടിയ മറ്റ് വായ്പ / ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യങ്ങളിൽ വായ്പക്കാർക്കെതിരെ ഞങ്ങൾക്ക് അവകാശവാദം ഉണ്ടെങ്കിലോ, അത്തരം ഈടുകൾ പിടിച്ചു വയ്ക്കുന്നതിനുള്ള അവകാശം സിഎഫ്ഐഎല്ലിന് ഉണ്ടായിരിക്കും.

* അത്തരം അവകാശം സിഎഫ്ഐഎൽ പ്രയോഗിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അവശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും , ബാധകമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കപ്പെടുന്നതു / പണമടച്ചു തീർക്കുന്നതു വരെ ഈടുകൾ നിലനിർത്താൻ ഞങ്ങൾക്ക് ഉള്ള അർഹത സംബന്ധിച്ച രേഖകളെക്കുറിച്ചുള്ള മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും വായ്പക്കാരെ മുൻകൂട്ടി രേഖാമൂലം അറിയിക്കും

സ്ട്രാറ്റജിക് എക്വിറ്റി സൊല്യൂഷൻസ് (എസ്ഇഎസ്) – മാർജിൻ വായ്പകൾ: മാർജിൻ എസ്ഇഎസ് – മാർജിൻ വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, പരസ്പരം സമ്മതിച്ച പലിശ നിരക്കിൽ ആണ് വായ്പകൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നത്. ഉപഭോക്താവുമായുള്ള പരസ്പര കരാറിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലാണ് പലിശ നിരക്ക് നിശ്ചയിക്കുന്നത്.

5 പൊതു വ്യവസ്ഥകൾ

വായ്പാ അനുമതി രേഖകളുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ള അന്തിമ ഉപയോഗ നിരീക്ഷണവും ഉദ്ദേശ്യങ്ങളും ഒഴികെ, വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളുടെ മറ്റു കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് സിഎഫ്ഐഎൽ വിട്ടുനിൽക്കുന്നതാണ്. (പുതിയ വിവരങ്ങൾ, വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ, സിഎഫ്ഐഎല്ലിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽ അവ പെടാത്ത പക്ഷം).

അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനായി വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് രേഖാമൂലമുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ (വായ്പയുടെ അസൈൻമെന്റ്), 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ യഥാസമയം സമ്മതമോ എതിർപ്പോ അറിയിക്കുന്നതാണ്. ഉപഭോക്തൃ വായ്പകളെ സംബന്ധിച്ചിടത്തോളം, കമ്പനിയുടെ ശീലങ്ങൾ അനുസരിച്ച് വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്നുള്ള ഏതെങ്കിലും അഭ്യർത്ഥന ഒരിക്കലും നിരാകരിക്കുകയില്ല. വാണിജ്യ വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷയിൽ എൻഒസി നൽകുകയോ അല്ലെങ്കിൽ എതിർപ്പിന്റെ കാരണം പങ്കിടുകയോ ചെയ്യും. കോർപ്പറേറ്റ് വായ്പകൾ, മിഡ് സെഗ്മെന്റ് ലോൺ, സ്ട്രാറ്റജിക് എക്വിറ്റി സൊലൂഷൻസ് (എസ്ഇഎസ്) – മാർജിൻ വായ്പകൾ എന്നിവയിൽ ഒരു കേസുകളിലും വായ്പ ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതല്ല.

വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന, അതായത് റിക്കവറിയുടെ കാര്യത്തിൽ, പ്രത്യേകിച്ച് തേർഡ്പാർട്ടി റിക്കവറി ഏജന്റുമാർ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്നിടത്ത്, വായ്പ ശേഖരിക്കുന്നതിനുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടവും ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും അനുസരിച്ചുള്ള നടപടികൾ സിഎഫ്ഐഎൽ പിന്തുടരുന്നതാണ്.

ഉപഭോക്താക്കളോട് ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് വേണ്ടത്ര പരിശീലനം നൽകുന്നതാണ്.

വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പകൾക്ക് ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ / പ്രീ–പേയ്മെന്റ് പിഴ എന്നിവ ഈടാക്കില്ല. കോർപ്പറേറ്റ് വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ സംബന്ധിച്ച് പ്രീപെയ്ഡ് ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ലോണുകൾക്ക് പലിശ പുനർക്രമീകരിക്കുന്ന തീയതിയിൽ ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/പ്രീ–പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഈടാക്കുന്നതല്ല.

6. ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം

ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉണ്ടാകുന്ന തർക്കങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ തന്നെ ഉചിതമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സിഎഫ്ഐഎൽ ബോർഡ് സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്. വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ലഭിക്കുന്ന പരിഹാരത്തിൽ അസംതൃപ്തനാണെങ്കിൽ, പരാതികൾ അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെങ്കിലും തീർപ്പാക്കപ്പെടുന്ന തരത്തിലുള്ള ശക്തമായ പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യൽ പ്രക്രിയ ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് വ്യത്യസ്ത എസ്കലേഷൻ ലെവലുകൾ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

7. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

സിഎഫ്ഐഎല്ലിൽ, ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഏറ്റവും മികച്ച സേവനം നൽകാനാണ് ലക്ഷ്യമിടുന്നത്. കരുത്തുറ്റതും കാര്യക്ഷമവുമായ ഒരു കസ്റ്റമർ സർവീസ് പ്ലാറ്റ്ഫോം സജ്ജീകരിക്കാൻ അടിസ്ഥാന സൗകര്യം, ജീവനക്കാർ, പ്രക്രിയകളും പരിശീലനവും ലഭ്യമാക്കുന്നതിനായി കമ്പനി സുസ്ഥിരമായി നിക്ഷേപം നടത്തി വരുന്നു, –ഒരു പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സ്റ്റാൻഡേർഡ് എസ്എൽഎ എന്നത് 15 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളാണ്.

ഞങ്ങളുടെ കോൺടാക്റ്റ് ചാനലുകൾ, എസ്കലേഷൻ ചാനലുകൾ, ആർബിഐ നിയോഗിച്ച ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ എന്നിവ ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു.

കോൺടാക്റ്റ് ചാനലുകൾ

വിവിധ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കായി ഞങ്ങളെ സമീപിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിന് ലഭ്യമായ കോൺടാക്റ്റ് ചാനലുകൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്:

അസറ്റ് ബാക്ക്ഡ് ഫൈനാൻസ് – വാണിജ്യ വാഹനങ്ങളും നിർമ്മാണ ഉപകരണങ്ങളും

ഹെൽപ്പ്ലൈൻ: ഉപയോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ സെൻട്രലൈസ്ഡ് ഹെൽപ്പ് ലൈൻ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ വിളിക്കാം. 1800–26–70–124. സമയം: തിങ്കൾ – വെള്ളി (10.00 എ എം 06.00 പിഎം)

ഇ–മെയിൽ: wecare.cfil.india@citi.com ലേക്ക് ഒരു ഇ–മെയിൽ അയയ്ക്കുക

തപാൽ: ഈ വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക: കസ്റ്റമർ സർവീസ്, സിറ്റികോർപ് ഫിനാൻസ് (ഇന്ത്യ) ലിമിറ്റഡ്, 3 എൽഎസ്സി, പുഷ്പ് വിഹാർ, ന്യൂഡൽഹി – 110062

വെബ്സൈറ്റ്: www.citicorpfinance.co.in

ശാഖകൾ: ശാഖകളുടെ പട്ടിക ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്, https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/locate-us.htm, ഞങ്ങളുടെ ശാഖകൾ തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ രാവിലെ 10.00 മുതൽ വൈകിട്ട് 06.00 വരെ പ്രവർത്തിക്കുന്നതാണ്.

ഉപഭോക്തൃ വായ്പകൾ (ഹോം ഇക്വിറ്റി, ഭവനവായ്പ, പേഴ്സണൽ ലോൺസ്, കൺസ്യൂമർ ഡ്യൂറബിൾസ് , ടൂ വീലർ, ഓട്ടോ ലോൺസ്)

ഹെൽപ്പ്ലൈൻ: ഉപയോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ സെൻട്രലൈസ്ഡ് ഹെൽപ്പ് റെലനിൽ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ വിളിക്കാം. 1800–11–99–49 (ടോൾ ഫ്രീ–എംടിഎൻഎൽ, ബിഎസ്എൻഎൽ എയർടെൽ, റിലയൻസ്, ടാറ്റ, ഐഡിയ, വോഡഫോൺ, എയർസെൽ ഉപയോക്താക്കൾ) അല്ലെങ്കിൽ 39001111 എന്ന നമ്പറിൽ വിളിക്കുക. സമയം: തിങ്കൾ – വെള്ളി (9.00 എഎം- 06.00പിഎം)

ഇ–മെയിൽ: wecare@citi.com ലേക്ക് ഒരു ഇ–മെയിൽ അയയ്ക്കുക

തപാൽ : ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക: കസ്റ്റമർ സർവീസ്, സിറ്റികോർപ് ഫിനാൻസ് (ഇന്ത്യ) ലിമിറ്റഡ്, 3 എൽഎസ്സി, പുഷ്പ് വിഹാർ, ന്യൂഡൽഹി – 110062

വെബ്സൈറ്റ്: www.citicorpfinance.co.in

ശാഖ: സിറ്റികോർപ് ഫിനാൻസ് (ഇന്ത്യ) ലിമിറ്റഡ്, 3 എൽഎസ്സി, പുഷ്പ് വിഹാർ, ന്യൂഡൽഹി – 110062

സ്ട്രാറ്റജിക് എക്വിറ്റി സൊല്യൂഷൻസ് (എസ്ഇഎസ്) – മാർജിൻ വായ്പകൾ, കോർപ്പറേറ്റ് ലോൺ, മിഡ് മാർക്കറ്റ് സെഗ്മെന്റ് കമ്പനികൾക്കുള്ള വായ്പകൾ

ഉപയോക്താക്കൾക്ക് ആവശ്യമുള്ളപ്പോൾ അവരുടെ ബന്ധപ്പെട്ട റിലേഷൻഷിപ്പ് മാനേജർമാരുമായി ബന്ധപ്പെടാം.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം / എസ്കലേഷൻ ചാനലുകൾ

മേൽപ്പറഞ്ഞ കോൺടാക്റ്റുകളിൽ നിന്നും ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന എസ്കലേഷൻ ചാനലുകളിൽ അയാൾ / അവൾക്ക് ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുകയോ ചെയ്യാം. തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ രാവിലെ 10.00 മുതൽ വൈകുന്നേരം 06.00 വരെ ഈ ഓഫീസർമാരെ അവരുടെ ഓഫീസുകളിൽ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.

ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ഉയർന്ന തലത്തിലേക്ക് നൽകുന്നതിന് അഥവാ എസ്കലേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിന് ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്:

പരാതികളുടെ എസ്കലേഷൻ : എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും: ആദ്യത്തെ ലെവൽ

സിഎഫ്ഐഎല്ലിലെ തന്റെ സമ്പർക്ക കേന്ദ്രത്തിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ തൃപ്തരല്ല എങ്കിൽ, അവൻ അല്ലെങ്കിൽ അവൾ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന വിലാസത്തിലും ടെലിഫോൺ നമ്പറിലും ബന്ധപ്പെട്ട് പരാതി ഉന്നയിക്കാവുന്നതാണ്.

ശ്രീ. അഭിഷേക് കുമാർ
സിറ്റികോർപ് ഫിനാൻസ് ഇന്ത്യ ലിമിറ്റഡ്
3 എൽഎസ്സി, പുഷ്പ് വിഹാർ, ന്യൂഡൽഹി – 110062
91 11 44002168
ഇ–മെയിൽ: GRODESK@citi.com

പരാതികളുടെ എസ്കലേഷൻ : എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും: ലെവൽ ടു

എസ്കലേഷന്റെ ആദ്യ ലെവലിൽ നിന്നുള്ള പ്രതികരണത്തിൽ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അയാൾ അല്ലെങ്കിൽ അവൾ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ അടുത്ത് (പിഎൻഒ) പരാതി ഉന്നയിക്കാം, അവരുടെ വിലാസവും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും ചുവടെ നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

ശ്രീ. അനുരാഗ് ജെയിൻ
പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ (പിഎൻഒ)
സിറ്റികോർപ് ഫിനാൻസ് (ഇന്ത്യ) ലിമിറ്റഡ്.
3, ലോക്കൽ ഷോപ്പിംഗ് കോംപ്ലക്സ് (എൽഎസ്സി),
പുഷ്പ് വിഹാർ, ന്യൂഡൽഹി – 110062
91 11 4400 2148
Cfil.principal.nodal.officer@citi.com

പരാതികളുടെ എസ്കലേഷൻ : എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും: ലെവൽ ത്രീ

രണ്ടാമത്തെ ലെവലിൽ നിന്നുള്ള പ്രതികരണത്തിൽ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അയാൾക്ക് അല്ലെങ്കിൽ അവൾക്ക് മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർക്ക് പരാതി ഉന്നയിക്കാം. അദ്ദേഹത്തിന്റെ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ ചുവടെ നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

ഇ-മെയിൽ: managingdirector.CFI@citi.com

പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ എല്ലാ പരാതികൾക്കും പ്രതികരണം നൽകാൻ സിഎഫ്ഐഎൽ ശ്രമിക്കുന്നതാണ്.

റിസർവ് ബാങ്ക് നിയമിച്ച ഓംബുഡ്സ്മാൻ / എൻബിഎഫ്സിയിലേക്കുള്ള എസ്കലേഷൻ

ഒരു മാസ കാലയളവിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിലോ നൽകിയ പ്രതികരണത്തിൽ പരാതിക്കാരൻ തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ, അയാൾക്ക് / അവൾക്ക് ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021 പ്രകാരം റിസർവ് ബാങ്ക് നിയോഗിച്ച ഓംബുഡ്സ്മാന് കത്തെഴുതാം. ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ ശാഖകളിലെ നോട്ടീസ് ബോർഡുകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്. ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നടപടിക്രമങ്ങൾ വിശദീകരിച്ചു തരുന്നതാണ്.

ഇതു കൂടാതെ, വിശദമായ ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്:
https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/pdf/Ombudaman/Ombudaman-Scheme.pdf
https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/pdf/Ombudaman/Appendix-A-English.pdf

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ (പിഎൻഒ), ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ കേന്ദ്രീകൃത രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ (സിആർപിസി), പരാതി ഫോറം എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെടുന്നതിനുള്ള വിവരങ്ങൾ:
https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/Annex-I-and-II.pdf

ഉപഭോക്താവ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അപ്പീൽ അതോറിറ്റി: ആർബിഐ–യുടെ ഉപഭോക്തൃ വിദ്യാഭ്യാസ, സംരക്ഷണ വകുപ്പിന്റെ ചുമതലയുള്ള എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ.

സ്കീമിന്റെ കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക് www.rbi.org.in കാണുക

8. പെരുമാറ്റ ചട്ടത്തിന്റെ ഭാഷയും ആശയവിനിമയ രീതിയും

ചട്ടങ്ങൾ പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ സിഎഫ്ഐഎൽ ബ്രാഞ്ചുകളിലും സിഎഫ്ഐഎൽ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്: www.citicorpfinance.co.in

9 എൻബിഎഫ്സിഎസ് ചാർജ് ചെയ്ത അമിത പലിശ സംബന്ധിച്ച നിയന്ത്രണങ്ങളും പരാതികളും

അസറ്റ് ബാക്ക്ഡ് ഫിനാൻസ് – വാണിജ്യ വാഹനങ്ങളും നിർമ്മാണ ഉപകരണങ്ങളും

ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയവ പോലുള്ള പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്താണ് സിഎഫ്ഐഎൽ പലിശ നിരക്ക് മാതൃക / വില നിർണ്ണയ നയം എന്നിവ തീരുമാനിക്കുന്നതും വായ്പകൾക്കായി ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതും. പോളിസി സിഎഫ്ഐഎല്ലിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തിയിട്ടുമുണ്ട്: www.citicorpfinance.co

പലിശ നിരക്കുകളും റിസ്കുകൾ തരംതിരിക്കാനുള്ള സമീപനവും സിഎഫ്ഐഎൽ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്.

പലിശ നിരക്കും വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള റിസ്കിന്റെയും യുക്തിയുടെയും നിലവാരത്തിലുള്ള സമീപനവും അപേക്ഷാ ഫോമിലൂടെ വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്..

അപേക്ഷാ ഫോമിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക പലിശനിരക്കാണ്, അതുവഴി അക്കൗണ്ടിൽ ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് വായ്പക്കാരന് അറിയാൻ സാധിക്കും.

കോർപ്പറേറ്റ് വായ്പകൾ

വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ കരാറിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം പലിശ നൽകേണ്ടതാണ്. മാത്രമല്ല, ഡ്രോഡൗൺ അഭ്യർത്ഥന കത്തിൽ പലിശ നിരക്ക് സൂചിപ്പിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.

മിഡ്-മാർക്കറ്റ് സെഗ്മെന്റ് വായ്പക്കാർക്കുള്ള വായ്പകൾ

ഡ്രോഡൗൺ അഭ്യർത്ഥന കത്തിൽ പലിശ നിരക്ക് സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു. വായ്പാ കരാറിലും അനുമതി കത്തിലും പലിശ അടവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കൂടുതൽ വ്യവസ്ഥകൾ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

സ്ട്രാറ്റജിക് എക്വിറ്റി സൊല്യൂഷൻസ് (എസ്ഇഎസ്) – മാർജിൻ വായ്പകൾ

അത്യാധുനികമായ ക്ലയന്റുകൾക്കാണ് സാധാരണയായി ഹൈ ടിക്കറ്റ് വായ്പകൾ നൽകുന്നത്. ഈ ക്ലയന്റുകൾക്ക് നിലവിലുള്ള വിപണി സാഹചര്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് അറിയാം. തുടക്കത്തിൽ തന്നെ ക്ലയന്റുകളുമായി വായ്പാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ച് ഒന്നിലധികം ചർച്ചകൾ നടക്കുന്നു, അവ നിയമപരമായ കരാർ പ്രകാരം ഔപചാരികമാക്കുന്നു. ഈ ക്ലയന്റുകൾക്കായുള്ള ഫണ്ടിംഗ് സ്രോതസുകളുടെ മത്സരപരമായ ലഭ്യത കണക്കിലെടുക്കുമ്പോൾ (പൊതുവായി വായ്പ നൽകുവാൻ സന്നദ്ധരായയൊന്നിലധികം പേർ), അമിത പലിശനിരക്ക് ബിസിനസിന് ഗുണകരമാകില്ല.

10 എൻബിഎഫ്സി മുഖേന ധനസഹായം നൽകിയ വാഹനങ്ങളുടെ വീണ്ടെടുപ്പ്: നിർമ്മാണ ഉപകരണ, വാണിജ്യ വാഹന വായ്പകൾ

സി.എഫ്.ഐ.എല്ലിന്റെ എല്ലാ കരാർ / വായ്പാ കരാറുകളിലും വാഹനങ്ങൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച ഇനിപ്പറയുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ അടങ്ങിയിരിക്കുന്നു:

- വാഹനം വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് മുമ്പുള്ള നോട്ടീസ് പിരിയഡ്
- നോട്ടീസ് പിരിയഡ് ഒഴിവാക്കാൻ കഴിയുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ
- ഈടായി നൽകിയ വസ്തു കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം
- വസ്തു വിൽപ്പന / ലേലം ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് വായ്പക്കാരന് ഒരു അവസാന അവസരം നൽകുന്നത് സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥ
- വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് കൈവശാവകാശം തിരികെ നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം
- വസ്തുവിന്റെ വിൽപ്പന / ലേലം നടത്തുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം