

ସ୍ୱଚ୍ଛ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ସଂହିତା

ସିଟିକର୍ପ ଫାଇନାନ୍ସ ଇଣ୍ଡିଆ ଲିମିଟେଡ୍

ସ୍ୱତ୍ୱାଧିକାର: ସମସ୍ତ ବ୍ୟବସାୟ

ଯୋଗାଯୋଗ(ଗୁଡ଼ିକ):

ସମସ୍ତ ବ୍ୟବସାୟ ମୁଖ୍ୟ

dl.citi.in.cfil.business.leads@citi.com

କାରି ତାରିଖ:

22 ସେପ୍ଟେମ୍ବର, 2017

ସଂଶୋଧନ:

ଜାନୁୟାରୀ, 2022

ପରିଷଦ ଦ୍ୱାରା ଶେଷ ଅନୁମୋଦନ:

4 ଫେବୃୟାରୀ, 2021 (4.0)

3 ନଭେମ୍ବର, 2019 (3.0)

7 ନଭେମ୍ବର, 2019 (2.0)

22 ସେପ୍ଟେମ୍ବର, 2017 (1.0)

ସଂସ୍କରଣ: 5.0

ସୂଚୀପତ୍ର

1	ସାରାଂଶ	1
2	ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ / ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ତାହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ	2
3	ରଣର ମୂଲ୍ୟାୟନ ଏବଂ ନିୟମ / ସର୍ତ୍ତାବଳୀ	4
4	ରଣର ବିତରଣ, ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଭାର	5
5	ସାଧାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାପନ	6
6	ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ପରିଷଦଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ	7
7	ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରଣାଳୀ	8
8	ସ୍ୱଚ୍ଛ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ସଂହିତା ସଞ୍ଚାରର ଭାଷା ଓ ପଦ୍ଧତି	11
9	ଏନ୍‌ବିଏଫ୍‌ସି ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଓ ତତ୍‌ସମ୍ପର୍କିତ ଅଭିଯୋଗ	12
10	ଏନ୍‌ବିଏଫ୍‌ସି ଦ୍ୱାରା ଫାଇନାନ୍ସ କରାଯାଇଥିବା ବାହନଗୁଡ଼ିକର ପୁନଃଦଖଲ ସଂକ୍ରାନ୍ତୀୟ ସ୍ୱତ୍ତ୍ୱାବଳୀ	13

1. ସାରାଂଶ

ସିଟିକର୍ପ ଫାଇନାନ୍ସ (ଇଣ୍ଡିଆ) ଲିମିଟେଡ୍ (ଏଡପିଏସ୍ ଉପରେ “ସିଏଫଆଇଏଲ୍” ଭାବେ ଉଲ୍ଲେଖିତ), ଏହାର ଯୋଗାଯୋଗ କରିଥାରେ, ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ବିଭାଗ କମ୍ପାନୀ (ଏନ୍‌ବିଏଫ‌ସି)ଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସ୍ୱଳ୍ପ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ସଂହିତା ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଆର୍‌ବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ସର୍କୁଲାର ନଂ. ଡିଏନ୍‌ବିଆର୍.ପି.ଡି.ସିସି.ନଂ. 085/03.10.001/2016-17 ତାରିଖ ମାର୍ଚ୍ଚ 02, 2017 କୁ ଅନୁସରଣ କରି, ଏହାର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ କାରବାର ପାଇଁ ପଥପ୍ରଦର୍ଶକାକୁ ଗ୍ରହଣ କରିଛି ।

ସିଏଫଆଇଏଲ୍ ହେଉଛି ଏକ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଏନ୍‌ଡି-ଏସ୍‌ଆଇ ଏନ୍‌ବିଏଫ‌ସି ଯାହା ରଣ ଯୋଗାଣ ବ୍ୟବସାୟରେ ନିୟୋଜିତ ଅଟେ । ସିଏଫଆଇଏଲ୍ ଦ୍ୱାରା ସମର୍ପିତ କ୍ଷେତ୍ରଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ମୁଖ୍ୟତଃ ଆସେଟ୍ ବ୍ୟାକଡ଼ ଫାଇନାନ୍ସିଂ, ସ୍ତ୍ରୀଚେଜିକ୍ ଇକ୍ୱିଟି ସଲ୍ୟୁସନ୍ସ (ଏସ୍‌ଇଏସ୍) – ମାର୍ଜିନ୍‌ରଣ, କର୍ପୋରେଟ୍‌ରଣ ଓ ମଧ୍ୟ-ବଜାର କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକୁ ରଣ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।

ସିଏଫଆଇଏଲ୍‌ର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଓ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତିରେ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ କାରବାରରେ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବେ ଅନୁପାଳନ କରାଯିବା ସହ ଉପରଦର୍ଶିତ ପଥପ୍ରଦର୍ଶକା/ଅଧିସୂଚନା ଅଧୀନରେ ଔପଚାରିକ ଭାବେ ସଂହିତାକୁ ଦଲିଲଭୁକ୍ତ କରାଯାଉଛି ।

2. ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ / ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ତାହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

ଆସେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଂ – ବ୍ୟବସାୟିକ ବାହନ ଓ ନିର୍ମାଣ ଉପକରଣ

ସିଏଫ୍‌ଆଇଏଲ୍ ରଣ ଏବଂ ରଣ ଆବେଦନପତ୍ର(ଗୁଡ଼ିକ)ରେ ରଣ ସଂକ୍ରାନ୍ତୀୟ ସମସ୍ତ ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା ଉପଲବ୍ଧ କରିଥାଏ, ଯାହା ମଧ୍ୟରେ ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବେ ପୂରଣ କରିଥିବା ଆବେଦନ ପତ୍ର ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୂଚନା ଓ ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।

ରଣ ଆବେଦନପତ୍ରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୂଚନାରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କିଛି ତାହା ସାମିତ ନୁହେଁ

- ✓ ରଣର ସମସ୍ତ ବର୍ଗରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ଓ ସର୍ବାଧିକ ବାର୍ଷିକ ପ୍ରଭାବୀ ସୁଧ ହାର
- ✓ ଦେୟଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରଘଟୀକରଣ
- ✓ ବକ୍ତବ୍ୟ ଯେ “ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ରେଟିଂ, ବନ୍ଧକର ଉପସ୍ଥିତି କିମ୍ବା ଅନୁପସ୍ଥିତି ଓ ମୂଲ୍ୟ ସମେତ ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ଆୟ, ରଣର ଆକାର, ପୂର୍ବବର୍ତ୍ତୀ ରଣ ଇତିହାସ, ବ୍ୟୁତ୍ପାଦନ ସୂଚନା ଇତ୍ୟାଦିକୁ ବିଚାରକୁ ନିଆଯାଇ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଲାଗୁ କରାଯାଇଥିବା ସୁଧ ହାର ମଧ୍ୟରେ ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ଓ ଯଥାର୍ଥ ବିବେଚନା କରାଯାଇଥିବା ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ” ।
- ✓ ବକ୍ତବ୍ୟ ଯେ “ବିପଦର ବର୍ଗୀକରଣ ରଣର ପ୍ରକାର, ବନ୍ଧକ କିମ୍ବା ଅମାନତର ମୂଲ୍ୟ, ରଣର ମିଆଦ ଓ ରଣର ପରିମାଣ ସହ ଜଡ଼ିତ ବିପଦ ଭିତ୍ତିରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯାଇଥାଏ ।”

ଆବଶ୍ୟକୀୟ ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକର ସାଙ୍କେତିକ ତାଲିକା ଆବେଦନ ପତ୍ରରେ ପ୍ରଘଟ କରାଯାଇଛି ।

ବ୍ୟବସାୟିକ ରଣ, ରଣର ମୁଖ୍ୟ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଏକ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ସଞ୍ଚାରିତ କରାଯାଏ । ଏହା ସହିତ, ଆବେଦନପତ୍ରର ଅଂଶବିଶେଷ ଭାବେ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ବୁଝିଥିବାର ନିଶ୍ଚିତୀକରଣସ୍ୱରୂପ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଏକ ଘୋଷଣାମାମା ।

ସମସ୍ତ ପୂରଣ ହୋଇଥିବା ଆବେଦନ ପତ୍ରର ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବେ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର କରାଯାଏ । ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ, ସମସ୍ତ ଆବେଦନ ପତ୍ରରେ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ପାଇଁ ଏକ ସହଜରେ ଚିରି ହୋଇପାରୁଥିବା ଅଂଶ ରହିଥାଏ । ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ପାଇଁ ଜୋର୍ ଦେବା ଲାଗି ଆବେଦନକାରୀମାନଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି ।

ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ଏହା ସୂଚାଇଥାଏ ଯେ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ଦଲିଲ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ତାରିଖର 15 ଦିନ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସର୍ବୋତ୍ତମ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଭିତ୍ତିରେ ରଣର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କରାଯିବ ।

କର୍ପୋରେଟ୍ ରଣ

ରଣର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପ୍ରତି ରଣଗ୍ରହଣୀତା ଓ ସିଏଫ୍‌ଆଇଏଲ୍ ପାରସ୍ପରିକ ସମ୍ମତି ପ୍ରଦାନ କରିଥାନ୍ତି ଏବଂ ଏହି ପ୍ରସ୍ତାବକୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବା ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଏକ ଅନୁରୋଧ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ସୂଚିତ କରାଯାଏ ଯେଉଁଥିରେ ରଣ ପ୍ରତି ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ସୁଧ ହାର, ରଣର ପରିମାଣ ଏବଂ ରଣର ମିଆଦ, ରଣର ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧ ହାର କ୍ଷେତ୍ରରେ, ପୁନଃ ସ୍ଥିର କରାଯିବାର ବାରମ୍ବାରତା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ରହିଥାଏ ।

ମଧ୍ୟ-ଖଣ୍ଡ ରଣ

ରଣର ନିୟମାବଳୀ ଗ୍ରାହକ ଓ ସିଏଫ୍‌ଆଇଏଲ୍ ଦ୍ୱାରା ପାରସ୍ପରିକ ଭାବେ ସମ୍ମତି ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ । ଗ୍ରାହକ ସିଏଫ୍‌ଆଇଏଲ୍‌କୁ ଏକ ଅନୁରୋଧ ପତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତି । ଅନୁରୋଧ ପତ୍ରରେ ରଣର ପରିମାଣ, ମିଆଦ, ପରିପକ୍ୱତା ତାରିଖ, ସୁଧ ହାର, ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଇତ୍ୟାଦିର ବିବରଣୀ ରହିଥାଏ ।

ସ୍ୱାଚ୍ଛେଦିକ ଇକ୍ୱିଟି ସଲ୍ୟୁସନ୍ସ (ଏସ୍‌ଇଏସ୍) – ମାର୍ଜିନ୍ ରଣ

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ହୋଇଥିବା ରାଜିନାମାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇଥିବା ନିୟମାବଳୀର ପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରାପ୍ତକରଣ ।

3. ରଣ ମୂଲ୍ୟାୟନ ଏବଂ ନିୟମ / ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

ସିଏଫ୍‌ଆଇଏଲ୍‌ର ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ରଣ ମୂଲ୍ୟାୟନ (ବିପଦ ଆଧାରିତ) ପଦ୍ଧତି ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ଆବେଦନ ପତ୍ର / ଅନୁରୋଧ ପତ୍ରଗୁଡ଼ିକର ମୂଲ୍ୟାୟନ କରାଯିବ ।

ରଣ ଅନୁମୋଦନ ହେଲେ, ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ମିଶାଇ ମଞ୍ଜୁରୀପ୍ରାପ୍ତ ରଣର ପରିମାଣ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାରକୁ ଦର୍ଶାଇ ଏକ ବ୍ୟାପକ ରାଜିନାମା/ଏକ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ସମ୍ପାଦିତ କରାଯିବ ଏବଂ ତାହାର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯିବ ।

ରଣ ମଞ୍ଜୁର ହେବା ପରେ ଓ ରଣ ରାଜିନାମା ସମ୍ପାଦନ ହେବା ସମୟରେ ସିଏଫ୍‌ଆଇଏଲ୍ ରଣ ରାଜିନାମାର ସମସ୍ତ ମୁଖ୍ୟ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଯଥା ରଣର ପରିମାଣ, ସୁଧ ହାର, କିଛିର ଢାଞ୍ଚା, ମିଆଦ ଓ ଖୁଲାପ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସିଏଫ୍‌ଆଇଏଲ୍‌ର ଅଧିକାର ସଂକ୍ରାନ୍ତୀୟ ନିୟମାବଳୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିଥାଏ ।

ରଣ / ସୁବିଧା ରାଜିନାମାରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ବିଲମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଜୋରିମାନାମୂଳକ ସୁଧ ଆଦାୟ କରିଥାଏ ।

4. ରଣର ବିତରଣ, ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଭାବ

ରଣ ବିତରଣ ହେବା ପରେ ସମସ୍ତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ରଣର ବିବରଣୀ, ସୁଧ ହାର, ମିଆଦ, କିଛିର ଢାଞ୍ଚା, ସୁଧ-ମୂଳର ହିସାବ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଦେୟଗୁଡ଼ିକ ବିବରଣୀ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଏକ ପରିଶୋଧ ସମୟସୂଚୀ ପଠାଯାଇଥାଏ ।

ଏବିଏଫ୍ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକ ନିମନ୍ତେ ରଣର ବିବରଣୀର ପୁନଃ ଦୃଢ଼ୀକରଣ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱାଧୀନ କେନ୍ଦ୍ରୀକୃତ ଯୁନିଟ୍ ଦ୍ୱାରା ସଚେତନତା କଲ୍ କରାଯାଏ । ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପୁନର୍ବାର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୂଚନା ମଧ୍ୟରେ ରଣ ସଂଖ୍ୟା, କିଛି ପରିମାଣ, ରଣ ମିଆଦ ଏବଂ କିଛି ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ । ଆସେର୍ ବ୍ୟାକ୍ଟ ଫାଇନ୍ (ଏବିଏଫ୍) ନିମନ୍ତେ ସଚେତନତା କଲ୍ ରେକର୍ଡ ହେଉଥିବା ଲାଇନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯିବ ଏବଂ କଲ୍ଗୁଡ଼ିକର ରେକର୍ଡ 6 ମାସ ପାଇଁ ସଂରକ୍ଷିତ ରଖାଯାଏ ।

ବ୍ୟବସାୟିକ ଯାନବାହନ/ନିର୍ମାଣ ଉପକରଣ ଫାଇନାନ୍ସ ହେଉଛି ମିଆଦୀ ରଣ ଯାହାର ସୁଧ ହାର ସ୍ଥିର ରହିଥାଏ ଏବଂ କିଛି ମାଧ୍ୟମରେ ମାସିକ ପରିଶୋଧ କରାଯାଇଥାଏ । ଅଧିକତ୍ତ୍ୱ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ବିବରଣୀ ରଣ ରାଜିନାମାର “ନିୟମରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଲାଗି ନୋଟିସ” ଶୀର୍ଷକ ଅଧୀନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥାଏ । ସୁଧ ହାର, ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଗଲେ ଏହା ଅବିଳମ୍ବେ ଶାଖା ଏବଂ ଆମ ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । ତଥାପି, ଯଦି ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଗୋଟିଏ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ବ୍ୟକ୍ତି/ରଣ ପାଇଁ ସୀମିତ ଥାଏ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ହୋଇ ନ ଥାଏ ତେବେ ଏହାକୁ ଏକ ପତ୍ର/ଇମେଲ୍ ଆକାରରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଠିକଣାରେ ଅଥବା ପଞ୍ଜୀକୃତ ମୋବାଇଲ ନମ୍ବରରେ ଏସ୍‌ଏମ୍‌ଏସ୍/କଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।

ରଣ ବୁକିଂ/ଅଧିକୃତକରଣ ପରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିକଟକୁ ରଣ ରାଜିନାମାର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ପଠାଯାଇଥାଏ ।

ଯେଉଁ ଖିଲାପ ଅଧୀନରେ ରଣକୁ ଫେରାଇନିଆଯିବା କିମ୍ବା ଦେୟକୁ ଦୂରାନ୍ୱିତ କରାଯିବ ତାହା ବିଷ୍ଣୁତ ରୂପେ ରଣ ରାଜିନାମାରେ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଭାଗରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ।

ବକେୟା ରଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ତଥା ରଣ ରାଜିନାମା ଅଧୀନରେ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ବାଧ୍ୟତାର ପୂରଣ ପରେ ସିଏଫ୍‌ଆଇଏଲ୍ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିଗୁଡ଼ିକୁ ମୁକ୍ତ କରିବ । ତଥାପି, ସିଏଫ୍‌ଆଇଏଲ୍‌ଠାରୁ ରଣଗ୍ରହୀତା ଗ୍ରହଣ କରିଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ରଣ/କରଜ ସୁବିଧା କାରଣରୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କୌଣସି ଆଇନସଙ୍ଗତ ଅଧିକାର ବା ଧାରଣ ଅଧିକାର ରହିଥିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏପରି ସିକ୍ୟୁରିଟିଗୁଡ଼ିକୁ ଦଖଲରେ ରଖିବାର ଅଧିକାର ସିଏଫ୍‌ଆଇଏଲ୍‌ର ରହିବ ।

*ଯଦି ଧାରଣ ଅଧିକାରର ଏପରି ଅଧିକାରକୁ ସିଏଫ୍‌ଆଇଏଲ୍ ପ୍ରୟୋଗ କରେ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ଆଗୁଆ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଓ ଯେଉଁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଓ ଦସ୍ତାବିଜ ଅଧୀନରେ ଏହା କରାଯାଉଛି ସେହି ଦାବିର ମାମାଂସା/ପରିଶୋଧ କରାଯିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆମେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସିକ୍ୟୁରିଟିକୁ ନିଜ ଦଖଲ ରଖିବା ଲାଗି ହକ୍‌ଦାର ତାହାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଉକ୍ତ ସୂଚନା ବା ନୋଟିସରେ ରହିବ ।

ସ୍ତ୍ରୀଚେଜିକ ଇକ୍ୱିଟି ସଲ୍ୟୁସନ୍ସ (ଏସ୍‌ଇଏସ୍) – ମାର୍ଜିନ୍ ରଣ – ଏସ୍‌ଇଏସ୍ – ମାର୍ଜିନ୍ ରଣଗୁଡ଼ିକ ମାମଲାରେ, ରଣଗୁଡ଼ିକ ସୁଧର ଏକ ସମ୍ପତ୍ତ ହାରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ । ସୁଧ ହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ପାରସ୍ପରିକ ରାଜିନାମା ଭିତ୍ତିରେ ସ୍ଥିର ହୋଇଥାଏ ।

5. ସାଧାରଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ଦସ୍ତାବିଜର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟତୀତ (ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନଥିବା କୌଣସି ନୂଆ ସୂଚନା ସିଏଫ୍‌ଆଇଏଲ୍‌ର ଦୃଷ୍ଟିକୁ ନ ଥାଏ), ସିଏଫ୍‌ଆଇଏଲ୍ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିଥାଏ ।

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର (ରଣର ନ୍ୟସ୍ତକରଣ) ପାଇଁ ଲିଖିତ ଅନୁରୋଧ ପାଇବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଯଦି କୌଣସି ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଆପତ୍ତି ଥାଏ ତେବେ ଅନୁରୋଧ ପାଇବା ତାରିଖରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତାହା ଜଣାଇଦିଆଯିବ । ଗ୍ରାହକ ରଣ ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀର ପଦ୍ଧତି ଅନୁଯାୟୀ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଖାତାକୁ ବନ୍ଦ କରିବା ପାଇଁ କୌଣସି କ୍ଷେତ୍ରରେ ମଧ୍ୟ ଅସମ୍ପତ୍ତି ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ ନ ଥାଏ । ବ୍ୟବସାୟିକ ରଣ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଏନ୍‌ଓସି ଭିତ୍ତିରେ କୌଣସି ଅନୁରୋଧ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏହାକୁ ଲସ୍ତ୍ୟ କରାଯିବ କିମ୍ବା ଆପତ୍ତିର କାରଣ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଜଣାଇଦିଆଯିବ । କର୍ପୋରେଟ୍ ରଣ, ମଧ୍ୟ ଖଣ୍ଡ ରଣ ଏବଂ ସ୍ତ୍ରୀଚେଜିକ୍ ଇକ୍ସିଟି ସଲ୍ୟୁସନ୍ସ (ଏସ୍‌ଇଏସ୍) – ମାର୍କିଟ୍ ରଣ ପାଇଁ, ଏପରି କୌଣସି ମାମଲା ନାହିଁ ଯେଉଁଠାରେ ରଣ ସ୍ଥାନାନ୍ତରିତ ହୋଇଥାଏ ।

ରଣ ଅସୁଲି ମାମଲାରେ, ବିଶେଷକରି ଯେଉଁଠି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଅସୁଲି ଏଜେଣ୍ଟ ସଂଶ୍ଳିଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ସେଠାରେ ସିଏଫ୍‌ଆଇଏଲ୍ ରଣ ସଂଗ୍ରହ ନିମନ୍ତେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଏବଂ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତୀୟ ନିୟମକ ପଥପ୍ରଦର୍ଶକକୁ ଅନୁସରଣ କରିଥାଏ ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦ୍ଧତିରେ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ।

ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ହାର ରଣଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଅଗ୍ରସମାପ୍ତି ଦେୟ/ଅଗ୍ରମ-ପରିଶୋଧ ଜ୍ଞୋରିମାନା ଆଦାୟ କରାଯାଏ ନାହିଁ । କର୍ପୋରେଟ୍ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ସୁଧ ପୁନଃ-ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ତାରିଖରେ ଅଗ୍ରମ ପୈଠ କରାଯାଇଥିବା ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ହାର ରଣଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଅଗ୍ରସମାପ୍ତି/ଅଗ୍ରମ-ପରିଶୋଧ ଜ୍ଞୋରିମାନା ଆଦାୟ କରାଯାଏ ନାହିଁ ।

6. ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ପରିଷଦଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵ

ସିଏଫଆଇଏଲ୍ ବୋର୍ଡ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଉତ୍ତର ବିବାଦଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରଣାଳୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି । ଏକ ସୁଦୃଢ଼ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ଆରୋହଣ ସ୍ତର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି, ଏହାଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ସମାଧାନକୁ ନେଇ ଯଦି ରାଶଗ୍ରହୀତା ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ ସେ ଅତି କମ୍ରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚତର ସ୍ତରକୁ ନିଜ ଅଭିଯୋଗ ନେଇପାରିବେ ।

7. ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରଣାଳୀ

ସିଏଫଆଇଏଲ୍‌ରେ ଆମେ, ଆମ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖିଛୁ ଏବଂ ଏକ ସୁଦୃଢ଼ ଓ ଦକ୍ଷ ଗ୍ରାହକ ସେବା ମଞ୍ଚର ସ୍ଥାପନା ପାଇଁ ଅବିରତ ଭାବେ ଭିତ୍ତିଭୂମି, ଜନ, ପ୍ରଣାଳୀ ଏବଂ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣରେ ମନୋନିବେଶ କରିଛୁ । ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ମାନକ ସମ୍ବଲ୍ପ ହେଉଛି 15 ବ୍ୟବସାୟ ଦିବସ ।

ଆମର ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରଣାଳୀ, ଆରୋହଣ ପ୍ରଣାଳୀ ଏବଂ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ନିୟୁତ ଲୋକପାଳଙ୍କ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ।

ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରଣାଳୀ

ବିଭିନ୍ନ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଆମ ସହ ସମ୍ପର୍କ କରିବା ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରଣାଳୀ ଉପଲବ୍ଧ:

ଆସେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଫାଇନାନ୍ସ – ବ୍ୟବସାୟିକ ବାହନ ଓ ନିର୍ମାଣ ଉପକରଣ

ହେଲ୍ପଲାଇନ୍: ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମର କେନ୍ଦ୍ରୀକୃତ ସହାୟତା ଲାଇନ୍‌କୁ ନିଃଶୁଳ୍କ ନମ୍ବର 1800-26-70-124ରେ କଲ୍ କରିପାରିବେ ।
ସମୟ: ସୋମବାର – ଶୁକ୍ରବାର (ପୂର୍ବାହ୍ନ 10.00 ଘଟିକାରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6.00 ଘଟିକା)

ଇମେଲ୍: ଆମକୁ wecare.cfil.india@citi.com ରେ ଇମେଲ୍ ପଠାନ୍ତୁ

ଡାକ: ଆମକୁ ଏହି ଠିକଣାରେ ଲେଖନ୍ତୁ: ଗ୍ରାହକ ସେବା, ସିଟିକର୍ପ ଫାଇନାନ୍ସ (ଇଣ୍ଡିଆ) ଲିମିଟେଡ୍,
3 ଏଲ୍‌ଏସ୍‌ସି, ପୁଷ୍ପ ବିହାର, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ – 110062

ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍: www.citicorpfinance.co.in

ଶାଖା: ଶାଖାଗୁଡ଼ିକର ତାଲିକା ଆମର ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍ <https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/locate-us.htm> ରେ ଉପଲବ୍ଧ, ଏବଂ ଆମ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକର କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ଦ୍ଦେଶ ହେଉଛି ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର ପୂର୍ବାହ୍ନ 10.00 ଘଟିକାରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6 ଘଟିକା ।

ଗ୍ରାହକ ରଣ (ଗୃହ ଇକ୍ସିଟ୍, ଗୃହ ରଣ, ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ, ଖାଉଟି ବ୍ୟବହାର୍ଯ୍ୟ, ଦୁଇଚକିଆ ଓ ଅଟୋ ରଣ)

ହେଲ୍ପଲାଇନ୍: ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମର କେନ୍ଦ୍ରୀକୃତ ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ ନଂ. 1800-11-99-49 (ନିଃଶୁଳ୍କ – ଏମ୍‌ପିଏନ୍‌ଏଲ୍, ବିଏସ୍‌ଏନ୍‌ଏଲ୍, ଏୟାରଟେଲ୍, ରିଲାଏନ୍ସ୍, ଟାଟା, ଆଇଡିଆ, ଭୋଡ଼ାଫୋନ୍ ଓ ଏୟାରସେଲ୍ ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ) କିମ୍ବା 39001111 ।
ସମୟ: ସୋମବାର – ଶୁକ୍ରବାର (ପୂର୍ବାହ୍ନ 9.00 ଘଟିକାରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6.00 ଘଟିକା)

ଇମେଲ୍: ଆମକୁ wecare@citi.com ରେ ଇମେଲ୍ ପଠାନ୍ତୁ

ଡାକ: ଆମକୁ ଲେଖନ୍ତୁ: ଗ୍ରାହକ ସେବା, ସିଟିକର୍ପ ଫାଇନାନ୍ସ (ଇଣ୍ଡିଆ) ଲିମିଟେଡ୍, 3 ଏଲ୍‌ଏସ୍‌ସି, ପୁଷ୍ପ ବିହାର, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ – 110062

ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍: www.citicorpfinance.co.in

ଶାଖା: ସିଟିକର୍ପ ଫାଇନାନ୍ସ (ଇଣ୍ଡିଆ) ଲିମିଟେଡ୍, 3 ଏଲ୍‌ଏସ୍‌ସି, ପୁଷ୍ପ ବିହାର, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ – 110062

ସ୍ତ୍ରୀ-କେନ୍ଦ୍ରିକ ଇକିଟି ସଲ୍ୟୁସନ୍ସ (ଏସଇଏସ) – ମାର୍ଜିନ ରଣ, କର୍ପୋରେଟ୍ ରଣ ଏବଂ ମଧ୍ୟ-ବଜାର ଖଣ୍ଡ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକୁ ରଣ

ଗ୍ରାହକମାନେ ଆବଶ୍ୟକତାମ୍ଭଲେ ସେମାନଙ୍କର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରିଲେଶନଶିପ୍ ମ୍ୟାନେଜରମାନଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରଣାଳୀ / ଆରୋହଣ ପ୍ରଣାଳୀ

ଉପରବର୍ଣ୍ଣିତ ଯୋଗାଯୋଗରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତରକୁ ନେଇ ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଆରୋହଣ ପ୍ରଣାଳୀରେ ଆମ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରନ୍ତି କିମ୍ବା ଲେଖିପାରନ୍ତି । ଏହି ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କ ସହ ସୋମବାରରୁ ଶୁକ୍ରବାର ପୂର୍ବାହ୍ନ 10.00 ଘଟିକାରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6.00 ଘଟିକା ମଧ୍ୟରେ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ ।

ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗର ଆରୋହଣ ପାଇଁ ଉପାଦ କ୍ରମିକ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ:

ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଆରୋହଣ: ସମସ୍ତ ଉପାଦ ପାଇଁ: ପ୍ରଥମ ସୋପାନ

ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା ସିଏଫ୍‌ଆଇଏଲ୍‌ରେ ସେମାନଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତରକୁ ନେଇ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ ସେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାରଙ୍କ ନିକଟରେ ନିଜର ସମସ୍ୟା ଉଠାଇପାରିବେ, ଯାହାଙ୍କର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ।

ଶ୍ରୀଯୁକ୍ତ ଅଭିଷେକ କୁମାର
ସିଟିକର୍ପ ଫାଇନାନ୍ସ ଇଣ୍ଡିଆ ଲିମିଟେଡ୍
3 ଏଲ୍‌ଏସ୍‌ସି, ପୁଷ୍ପ ବିହାର, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ – 110062
91 11 44002168
ଇମେଲ୍: GRODESK@citi.com

ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଆରୋହଣ: ସମସ୍ତ ଉପାଦ ପାଇଁ: ଦ୍ୱିତୀୟ ସୋପାନ

ଯଦି ଆରୋହଣର ପ୍ରଥମ ସୋପାନରେ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତରରୁ ରଣଗ୍ରହୀତା ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ ସେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗକୁ ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ (ପିଏନ୍‌ଓ)ଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ଉଠାଇପାରିବେ, ଯାହାଙ୍କର ଠିକଣା ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି

ଶ୍ରୀଯୁକ୍ତ ଅନୁରାଗ ଜୈନ
ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ (ପିଏନ୍‌ଓ)
ସିଟିକର୍ପ ଫାଇନାନ୍ସ (ଇଣ୍ଡିଆ) ଲିମିଟେଡ୍
3, ଲୋକାଲ୍ ଶପିଂ କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ (ଏଲ୍‌ଏସ୍‌ସି),
ପୁଷ୍ପ ବିହାର, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ – 110062
91 11 4400 2148
Cfil.principal.nodal.officer@citi.com

ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଆରୋହଣ: ସମସ୍ତ ଉପାଦ ପାଇଁ: ତୃତୀୟ ସୋପାନ

ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା ଦ୍ୱିତୀୟ ସୋପାନରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତରକୁ ନେଇ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗକୁ ପରିଚାଳନା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ଉଠାଇପାରିବେ, ଯାହାଙ୍କର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ।

ଇମେଲ୍: managingdirector.CFI@citi.com

ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ତାହା ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ତାରିଖରୁ ଏକମାସ ମଧ୍ୟରେ ଦେବା ପାଇଁ ସିଏଫଆଇଏଲ୍ ପ୍ରୟାସରତ ରହିବ ।

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟୁକ୍ତି ଲୋକପାଳ / ଏନବିଏଫସିଓଙ୍କ ନିକଟକୁ ଆରୋହଣ

ଯଦି ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରତିକାର ଏକମାସ ମଧ୍ୟରେ ନ ହୁଏ କିମ୍ବା ଯଦି ଅଭିଯୋଗକର୍ତ୍ତା ପ୍ରଦତ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତରକୁ ନେଇ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ ସେ ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021 ଅଧୀନରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟୁକ୍ତ ଲୋକପାଳଙ୍କୁ ଲେଖିପାରନ୍ତି । ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାର ବିବରଣୀ ଶାଖା ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ଅଟେ । ଆମର କର୍ମଚାରୀ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତୀୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ଆପଣଙ୍କୁ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବେ ।

ଆହୁରି ମଧ୍ୟ, ସବିସ୍ତୃତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ଆମର ନିମ୍ନପ୍ରଦତ୍ତ ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଉପଲବ୍ଧ:

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

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

ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ (ପିଏନଓ), ଲୋକପାଳଙ୍କ କେନ୍ଦ୍ରୀକୃତ ପାଉଡି ଓ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର (ସିଆର୍ପିସି)ଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମ: <https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/Annex-I-and-II.pdf>

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ ନେଇ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଅପିଲ୍‌ମାନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ହେଉଛନ୍ତି: ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷାର ଭାରପ୍ରାପ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ

ଯୋଜନାର ଅଧିକ ବିବରଣୀ www.rbi.org.in ପାଇଁ ଦେଖନ୍ତୁ

8. ସ୍ୱଳ୍ପ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତି ସଂହିତା ସମ୍ପର୍କର ଭାଷା ଓ ପଦ୍ଧତି

ସଂହିତା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ସିଏଫ୍‌ଆଇଏଲ୍‌ର ଶାଖା ଏବଂ ୱେବସାଇଟ୍ www.citicorpfinance.co.in ରେ ସ୍ଥାନିତ କରାଯାଇଛି ।

୨. ଏନ୍‌ଏଫ୍‌ସି ଦ୍ୱାରା ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଓ ତତ୍‌ସମ୍ପର୍କିତ ଅଭିଯୋଗ

ଆସେଟ୍ ବ୍ୟାଲେଟ୍ ଫାଇନାନ୍ସ – ବ୍ୟବସାୟିକ ବାହନ ଏବଂ ନିର୍ମାଣ ଉପକରଣ

ସିଏଫ୍‌ଆଇଏଲ୍ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍/ମୂଲ୍ୟସୂଚୀରେ ଫଣ୍ଡର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଓ ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଭଳି ସମ୍ପର୍କିତ ଦିଗଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାରକୁ ନିଆଯାଇଥାଏ ଏବଂ ଏହା ରଣ ଓ ଅଗ୍ରିମ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାରକୁ ନିରୂପଣ କରିଥାଏ ।

ସିଏଫ୍‌ଆଇଏଲ୍ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍/ମୂଲ୍ୟସୂଚୀରେ ଫଣ୍ଡର ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ୍ ଓ ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ୍ ଭଳି ସମ୍ପର୍କିତ ଦିଗଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାରକୁ ନିଆଯାଇଥାଏ ଏବଂ ଏହା ରଣ ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସୁଧ ହାରକୁ ନିରୂପଣ କରିଥାଏ ଏବଂ ଏହି ନୀତି ସିଏଫ୍‌ଆଇଏଲ୍‌ର ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍ www.citicorpfinance.co.in ରେ ସ୍ଥାନିତ କରାଯାଇଛି ।

ସୁଧର ହାର ଓ ବିପଦର ବର୍ଗୀକରଣ ପଦ୍ଧତି ସିଏଫ୍‌ଆଇଏଲ୍‌ର ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍‌ରେ ଉପଲବ୍ଧ ।

ସୁଧର ହାର ଏବଂ ବିପଦର ବର୍ଗୀକରଣରେ ପହଞ୍ଚିବାର ମାର୍ଗ ତଥା ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଆଦାୟ କରିବାର ଯଥାର୍ଥତା ଦରଖାସ୍ତ ପତ୍ରରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରକଟ କରାଯାଇଛି ।

ଦରଖାସ୍ତ ପତ୍ରରେ ଦର୍ଶିତ ସୁଧର ହାର ହେଉଛି ବାର୍ଷିକୀକୃତ ସୁଧ ହାର ଯାହାଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହୀତା ତାଙ୍କଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ନିର୍ଭୁଲ୍ ଦର ସମ୍ପର୍କରେ ସଚେତନ ହୋଇପାରିବେ ।

କର୍ପୋରେଟ୍ ରଣ

ରାଜିନାମାରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଉପ-ଧାରା ଅନୁସାରେ ସୁଧ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ମାସିକ ଭାବେ ପୈଠଯୋଗ୍ୟ ହେବ । ଅଧିକତ୍ତ୍ୱ, ସୁଧର ହାର ଭ୍ରୁ'ତାଭିନ୍ନ ଅନୁରୋଧ ପତ୍ରରେ ମଧ୍ୟ ଦର୍ଶାଯାଇଛି ।

ମଧ୍ୟ-ବଜାର ଖଣ୍ଡ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ

ସୁଧର ହାର ଭ୍ରୁ'ତାଭିନ୍ନ ଅନୁରୋଧ ପତ୍ରରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥାଏ । ପରବର୍ତ୍ତୀ ସୁଧ ପୈଠ ସର୍ତ୍ତ ରଣ ରାଜିନାମା ଓ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।

ସ୍ୱାଚ୍ଛେଦିକ ଲଢ଼ିତି ସଲ୍ୟସନ୍ (ଏସଇଏସ୍) – ମାର୍ଜିନ୍ ରଣ

ସାଧାରଣତଃ ମାର୍ଜିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉଚ୍ଚ ଟିକେଟ୍ ରଣ ଭାବେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ । ଏହି ଗ୍ରାହକମାନେ ପ୍ରଚଳିତ ବଜାର ସ୍ଥିତି ସମ୍ପର୍କରେ ସଚେତନ ଥାଆନ୍ତି । ପ୍ରାରମ୍ଭରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ରଣର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସଂକ୍ଳାନ୍ତରେ ଏକାଧିକ ଆଲୋଚନା କରାଯାଇଥାଏ, ଯାହାକୁ ଏକ ଆଇନଗତ ରାଜିନାମା ଆକାରରେ ଔପଚାରିକ କରାଯାଇଥାଏ । ଏପରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ପାଣ୍ଠି ଉତ୍ସର ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷୀପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଦୃଶ୍ୟକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖାଗଲେ (ସାଧାରଣତଃ ଏକାଧିକ ରଣଦାତା ରଣ ଦେବା ପାଇଁ ଆଗ୍ରହୀ ରହିଥାନ୍ତି), ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ହାର ବ୍ୟବସାୟ ପାଇଁ ଫଳପ୍ରଦ ହୋଇନଥାଏ ।

10 ଏନ୍‌ବିଏଫ୍‌ସି ଦ୍ଵାରା ଫାଇନାନ୍ସ କରାଯାଇଥିବା ବାହନଗୁଡ଼ିକର ପୁନଃଦଖଲ: ନିର୍ମାଣ ଉପକରଣ ଓ ବ୍ୟବସାୟିକ ବାହନ ରଣ

ସିଏଫ୍‌ଆଇଏଲ୍‌ର ସମସ୍ତ ଚୁକ୍ତି/ରଣ ରାଜିନାମାରେ ବାହନଗୁଡ଼ିକର ପୁନଃଦଖଲ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟବସ୍ଥାପନ ରହିଥାଏ:

- ଦଖଲ ନେବା ପୂର୍ବରୁ ନୋଟିସ୍ ଅବଧି
- କେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିଗୁଡ଼ିକରେ ନୋଟିସ୍ ଅବଧିକୁ ଛାଡ଼ି କରାଯାଇପାରିବ
- ବନ୍ଧକକୁ ଦଖଲକୁ ନେବାର ପଦ୍ଧତି
- ସମ୍ପତ୍ତିକୁ ବିକ୍ରୟ / ନିଲାମ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ରଣ ପରିଶୋଧ କରିବାର ଚୁକ୍ତି ସୁଯୋଗ ଦିଆଯିବା ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା
- ଦଖଲକୁ ରଣଗ୍ରହୀତାକୁ ଫେରାଇବାର ପଦ୍ଧତି
- ସମ୍ପତ୍ତିର ବିକ୍ରୟ / ନିଲାମ ପଦ୍ଧତି