

# ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

## ਸਿਟੀਕੋਰਪ ਫਾਈਨੈਂਸ (ਇੰਡੀਆ) ਲਿਮੀਟਿਡ

**ਮਾਲਕ :** ਸਾਰੇ ਕਾਰੋਬਾਰ

**ਸੰਪਰਕ:**

ਸਾਰੇ ਕਾਰੋਬਾਰਾਂ ਦੇ ਮੁਖੀ

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

**ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ:**

22 ਸਤੰਬਰ , 2017

**ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ:**

ਜਨਵਰੀ 2022

**ਪਿਛਲੀ ਵਾਰ ਬੋਰਡ ਨੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ:**

4 ਫਰਵਰੀ 2021 (4.0)

3 ਨਵੰਬਰ, 2020 (3.0)

7 ਨਵੰਬਰ, 2019 (2.0)

22 ਸਤੰਬਰ , 2017 (1.0)

**ਸੰਸਕਰਣ:** 5.0

## ਵਿਸ਼ਾ - ਸੂਚੀ

1	ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ	1
2	ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ/ਬੇਨਤੀ	2
3	ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ / ਸ਼ਰਤਾਂ	4
4	ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ	5
5	ਆਮ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ	6
6	ਬੋਰਡ ਐਂਡ ਡਾਇਰੈਕਟਰਸ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ	7
7	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਕਾਰਜਵਿਧੀ	8
8	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਢੰਗ	11
9	ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ. ਦੁਆਰਾ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦੇ ਅਧਿਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	12
10	ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ. ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤ ਕੀਤੇ ਵਾਹਨਾਂ ਦੇ ਮੁੜ ਮੁਲਾਂਕਣ ਸੰਬੰਧੀ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ	13

## 1. ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ

---

ਸਿਟੀਕੋਰਪ ਫਾਈਨੈਂਸ (ਇੰਡੀਆ) ਲਿਮੀਟਿਡ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ "ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ." ਵਜੋਂ) ਨੇ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਿਆਂ, ਆਪਣੇ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ ਡੀਐਨਬੀਆਰ.ਪੀਡੀ.ਸੀਸੀ ਨੰ. 085/03.10.001/2016-17 ਮਿਤੀ 02 ਮਾਰਚ, 2017, ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ.) ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਦੁਆਲੇ, ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਰਸਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ।

ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਰਜਿਸਟਰਡ ਐਨ.ਡੀ.-ਐਸ.ਆਈ. ਐਨ.ਵੀ.ਐਫ.ਸੀ. ਕਾਰੋਬਾਰ ਹੈ। ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ ਦੁਆਰਾ ਸਮਰਥਨ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਪਤੀ ਬੈਂਕਡ ਫਾਈਨੈਂਸਿੰਗ, ਰਣਨੀਤਕ ਇਕੁਇਟੀ ਹੱਲ (SES) - ਮਾਰਜਿਨ ਲੋਨ, ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਕਰਜੇ ਅਤੇ ਮਿਡ-ਮਾਰਕੀਟ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜੇ ਦੇਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

ਹਾਲਾਂਕਿ ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ. ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਉਪਰੋਕਤ-ਹਵਾਲਾ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ/ ਨੇਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਡ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

## 2. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ/ਬੇਨਤੀ

ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ(ਮਾਂ) ਵੱਚਿ ਕਰਜ਼ੇ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਰੀ ਢੁਕਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵੱਚਿ ਲੋੜੀਂਦੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਭਰੀ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵੱਚਿ ਦੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੱਚਿ ਸ਼ਾਮਲਿ ਹੈ, ਪਰ ਸੀਮਤਿ ਨਹੀ

- ✓ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰੇਣੀਆਂ ਵੱਚਿ ਘੱਟੋ ਅਤੇ ਵੱਧ ਵੱਚਿ ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਦਰ
- ✓ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ
- ✓ ਬਿਆਨ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਈ ਗਈ ਵੱਚਿ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਰੇਟਿੰਗ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵੱਚਿ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਜਾਂ ਗੈਰਹਾਜ਼ਰੀ ਅਤੇ ਮੁੱਲ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਆਮਦਨੀ, ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਆਕਾਰ, ਪਛਿਲਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਤਹਿਾਸ, ਬੁਢਿਉਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਹੋਰ ਕਾਰਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਲਿ ਕੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਜਾਇਜ਼ ਮੰਨਦਿਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- ✓ ਬਿਆਨ ਕਿ ਜੋਖਮ ਗ੍ਰੇਡਿੰਗ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਕਸਿਮ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਮੁੱਲ ਜਾਂ ਜਮਾਂਦਰੂ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਲ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਦੇ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਨਰਿਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚਕ ਸੂਚੀ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵੱਚਿ ਜਾਹਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਵਪਾਰਕ ਕਰਜ਼ੇ ਵੱਚਿ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨਯਿਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਇੱਕ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵੱਚਿ ਸੰਚਾਰਤਿ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸਦੇ ਇਲਾਵਾ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵੱਚਿ ਇੱਕ ਘੋਸ਼ਣਾ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਹਿਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸਨੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਹਸਿ ਵਜੋਂ ਨਯਿਮ ਅਤੇ ਸਥਿਤਿ ਨੂੰ ਸਮਝ ਗਿਆ ਹੈ।

ਸਾਰੇ ਪੂਰੇ ਹੋਏ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਫਾਰਮ ਨਯਿਮਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਮਕਸਦ ਲਈ, ਸਾਰੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵੱਚਿ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਲਈ ਛੇਦਰੀ ਭਾਗ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਬਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ 'ਤੇ ਜੋਰ ਦੇਣ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਮਨਜ਼ੂਰੀ, ਸਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਤਿ ਤੋਂ, ਲਗਭਗ 15 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੌਰਾਨ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਉੱਤਮ ਕੇਸ਼ਿ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ।

### ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਕਰਜ਼ੇ

ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਯਿਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ. ਵੱਚਿਕਾਰ ਆਪਸੀ ਸਹਮਿਤੀ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਬੇਨਤੀ ਪੱਤਰ ਦੁਆਰਾ ਸੰਚਾਰਤਿ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵੱਚਿ ਕਰਜ਼ੇ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਵੱਚਿ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵੱਚਿ, ਰੀਸੈਟ ਬਾਰੰਬਾਰਤਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

### ਮੱਧ-ਖੰਡੀ ਕਰਜ਼ੇ

ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ.ਦੁਆਰਾ ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਗਾਹਕ ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ. ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਪੱਤਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਬੇਨਤੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ, ਮਿਆਦ ਪੁੱਗਣ ਦੀ ਮਿਤੀ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਆਦਿ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

### ਰਣਨੀਤਕ ਇਕੁਇਟੀ ਹੱਲ (SES) - ਮਾਰਜਿਨ ਲੇਨ.

ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਿਯਮਾਂ ਦਾ ਪੂਰਾ ਖੁਲਾਸਾ।

### 3 ਕਰਜੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ / ਸ਼ਰਤਾਂ

---

ਕਰਜੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ / ਬੇਨਤੀ ਪੱਤਰ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ ਦਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ (ਜੋਖਮ ਅਧਾਰਤ) ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਕਰਜੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਵਿਆਪਕ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ/ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਕਰਜੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਨੂੰ, ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਨਕਲ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਕਰਜਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਭੇਜ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ, ਕਰਜਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਭਾਵ ਕਰਜੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਕਿਸਤ ਢਾਂਚਾ, ਟੈਨੋਰ ਅਤੇ ਕਰਜਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕਰਜੇ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਰਜਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਕਰਜਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਸਮੇਂ ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ 'ਤੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਤ ਨਿਯਮ।

ਕਰਜੇ/ਸਹੂਲਤ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਦੇਰ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

#### 4 ਕਰਜੇ ਦੀ ਵੰਡ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ

ਕਰਜੇ ਦੀ ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕਰਜੇ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਟੈਨੇਰ, ਕਿਸ਼ਤ ਢਾਂਚੇ, ਵਿਆਜ - ਮੁੱਖ ਬ੍ਰੇਕਅੱਪ ਅਤੇ ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਭੇਜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਕਰਜੇ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ ਏ.ਬੀ.ਐਫ. ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਕੇਂਦਰੀਕਰਨ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਕਾਲਿੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਉਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜਾ ਸੰਖਿਆ, ਕਿਸ਼ਤ ਦੀ ਰਕਮ, ਕਰਜਾ ਟੈਨੇਰ ਅਤੇ ਕਿਸ਼ਤ ਦੀ ਨਿਯਮਤ ਮਿਤੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਸੰਪਤੀ ਬੈਕਡ ਫਾਈਨੈਂਸਿੰਗ (ਏ.ਬੀ.ਐਫ.) ਲਈ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਕਾਲਿੰਗ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤੀਆਂ ਲਾਈਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਾਲ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ 6 ਮਹੀਨਿਆਂ ਲਈ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਵਪਾਰਕ ਵਾਹਨ / ਨਿਰਮਾਣ ਉਪਕਰਣ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਰ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਤ ਕਰਜਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਕਿਸ਼ਤ ਭਰਕੇ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਭੁਗਤਾਨ ਹੁੰਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਅੱਗੇ, ਹੋਰ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਸੰਬੰਧੀ ਵੇਰਵੇ ਸਿਰਲੇਖ ਹੇਠ ਇਸ ਧਾਰਾ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਹਨ- ਕਰਜਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ "ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਲਈ ਨੋਟਿਸ"। ਵਿਆਜ, ਫੀਸਾਂ, ਆਦਿ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇ ਤਬਦੀਲੀ ਸਿਰਫ ਇਕੱਲੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ / ਕਰਜੇ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹੈ

ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਫਿਰ ਇੱਕ ਰਜਿਸਟਰਡ ਪਤੇ 'ਤੇ ਇਕ ਪੱਤਰ / ਈਮੇਲ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ / ਰਜਿਸਟਰਡ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ 'ਤੇ / ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. / ਕਾਲ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕਰਜਾ ਬੁਕਿੰਗ / ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਰਜਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਨਕਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ

ਡਿਫਾਲਟ ਦੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਜਿਸ ਤਹਿਤ ਕਰਜਾ ਵਾਪਸ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਉਹ ਖਾਸ ਭਾਗ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਰਜਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਵਿਸਥਾਰ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ. ਕਰਜਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਸਿਕਿਊਰਿਟੀਜ਼ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕਰਜਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਰ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਨ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸਿਕਿਊਰਿਟੀਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ. ਕੋਲ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਿਕਿਊਰਿਟੀਜ਼ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਜੇ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ. ਤੋਂ ਅਜਿਹੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਰ ਕਰਜਾ / ਉਧਾਰ ਸਹੂਲਤਾਂ 'ਤੇ ਕਰਜਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

\*ਜੇ ਸੈੱਟ ਐੱਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਸਹਿਤ ਇਸ ਬਾਰੇ ਪਹਿਲਾਂ ਲਿਖਤੀ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸਦੇ ਤਹਿਤ ਅਸੀਂ ਸੰਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ / ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤਕ ਸਿਕਿਊਰਿਟੀਜ਼ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹੁੰਦੇ ਹਾਂ।

**ਰਣਨੀਤਕ ਇਕੁਇਟੀ ਗੱਲ (SES) - ਮਾਰਜਿਨ ਲੇਨ:** (SES) - ਮਾਰਜਿਨ ਲੇਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕਰਜੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਇੱਕ ਸਹਿਮਤ ਦਰ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਵਿਆਜ ਦਰ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਆਪਸੀ ਸਮਝੌਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ. ਕਰਜਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਦੇਣ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਅੰਤਿਮ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਕਰਜਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਨਹੀਂ ਦੱਸੀ ਜਾਂਦੀ, ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ. ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ)।

ਅਕਾਊਂਟ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ (ਕਰਜੇ ਦੀ ਵੰਡ) ਲਈ ਕਰਜਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਇਤਰਾਜ਼ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸੁਣਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਉਪਭੋਗਕਰਤਾ ਕਰਜੇ ਲਈ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਕੋਈ ਬੇਨਤੀ ਅਧਾਰਤ ਐਨ.ਓ.ਸੀ. ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਵਪਾਰਕ ਕਰਜੇ ਲਈ ਕਦੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਣਾਇਆ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਸਮਾਨ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਇਤਰਾਜ਼ ਦਾ ਕਾਰਨ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਕਰਜਿਆਂ, ਮਿਡ ਸੇਗਮੈਂਟ ਕਰਜਿਆਂ ਅਤੇ ਰਣਨੀਤਕ ਇਕੁਇਟੀ ਹੱਲ (SES) - ਮਾਰਜਿਨ ਲੇਨ ਲਈ ਅਜਿਹਾ ਕੋਈ ਮਾਮਲੇ ਨਹੀਂ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਕਰਜੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਖਾਸਕਰ ਜਿੱਥੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਲੱਗੇ ਹੋਏ ਹਨ। ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ. ਕਰਜੇ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਲਈ ਨਿਯਮਿਤ ਆਚਾਰ-ਸੰਹਿਤਾ ਅਤੇ ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਤ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਉਪਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਡੀਲ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੋਏ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਕਰਜਿਆਂ ਲਈ ਪੂਰਵ-ਅਦਾਇਗੀ ਜੁਰਮਾਨੇ / ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਏ ਜਾਂਦੇ। ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਵਿਆਜ ਰੀਸੈਟ ਮਿਤੀ 'ਤੇ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਕਰਜਿਆਂ ਲਈ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।



## 6 ਬੋਰਡ ਐਂਡ ਡਾਇਰੈਕਟਰਸ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

---

ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ. ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਇਸ ਸੰਬੰਧੀ ਪੈਦਾ ਹੋਏ ਝਗੜਿਆਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਗਠਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਪੱਧਰ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੇ ਕਰਜਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਮਤੇ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

## 7 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਕਾਰਜਵਿਧੀ

ਸੀ.ਐੱਫ.ਆਈ.ਐੱਲ. ਵਿਖੇ, ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਟੀਚਾ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਮਜ਼ਬੂਤ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਬੁਨਿਆਦੀ ਢਾਂਚੇ, ਲੋਕਾਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਵਿੱਚ ਨਿਰੰਤਰ ਨਿਵੇਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਮਿਆਰੀ SLA 15 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨ ਹੈ।

ਸਾਡੇ ਸੰਪਰਕ ਚੈਨਲਾਂ, ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਚੈਨਲ ਅਤੇ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਹਨ।

### **ਸੰਪਰਕ ਚੈਨਲ**

ਗਾਹਕ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਸਾਡੇ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਉਪਲਬਧ ਸੰਪਰਕ ਚੈਨਲ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਹਨ:

#### **ਸੰਪਤੀ ਬੈਂਕ ਫਾਈਨੈਂਸ - ਵਪਾਰਕ ਵਾਹਨ ਅਤੇ ਨਿਰਮਾਣ ਉਪਕਰਣ**

ਹੈਲਪਲਾਈਨ: ਗਾਹਕ ਸਾਡੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਹੈਲਪਲਾਈਨ 'ਤੇ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰ. 1800-26-70-124 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।  
ਸਮਾਂ: ਸੋਮਵਾਰ – ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ (10.00 ਵਜੇ ਸਵੇਰੇ – 06.00 ਵਜੇ ਸ਼ਾਮ)

ਈ-ਮੇਲ: [wecare.cfil.india@citi.com](mailto:wecare.cfil.india@citi.com) 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਭੇਜੋ

ਚਿੱਠੀ-ਪੱਤਰ: ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖੋ: ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ, ਸਿਟੀਕੋਰਪ ਫਾਈਨੈਂਸ (ਇੰਡੀਆ) ਲਿਮੀਟਿਡ, 3 ਐਲ.ਐਸ.ਸੀ., ਪੁਸ਼ਪ ਵਿਹਾਰ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ – 110062

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

ਸਾਖਾਵਾਂ: ਸਾਖਾਵਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ, <https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/locate-us.htm> ਅਤੇ ਸਾਡੀਆਂ ਸਾਖਾਵਾਂ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਨੂੰ 10.00 ਵਜੇ ਸਵੇਰ ਤੋਂ 06.00 ਵਜੇ ਸ਼ਾਮ ਤੱਕ ਕਾਰਜ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।

#### **ਉਪਭੋਗਕਰਤਾ ਕਰਜਾ (ਘਰੇਲੂ ਇਕੁਇਟੀ, ਘਰੇਲੂ ਕਰਜਾ, ਨਿੱਜੀ ਕਰਜਾ, ਖਪਤਕਾਰ ਟਿਕਾਊ, ਦੇਪਹੀਆ ਵਾਹਨ ਅਤੇ ਆਟੋ ਕਰਜਾ)**

ਹੈਲਪਲਾਈਨ: ਗਾਹਕ ਸਾਡੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਹੈਲਪਲਾਈਨ 'ਤੇ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰ. 1800-11-99-49 (ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ – MTNL, BSNL ਏਅਰਟੈੱਲ, ਰਿਲਾਇੰਸ, ਟਾਟਾ, ਆਈਡੀਆ, ਵੋਡਾਫੋਨ ਅਤੇ ਏਅਰਸੈੱਲ ਵਰਤੋਂਕਾਰ) ਜਾਂ 39001111 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਸਮਾਂ: ਸੋਮਵਾਰ – ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ (9.00 ਵਜੇ ਸਵੇਰੇ – 06.00 ਵਜੇ ਸ਼ਾਮ)

ਈ-ਮੇਲ: [wecare@citi.com](mailto:wecare@citi.com) 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਭੇਜੋ

ਚਿੱਠੀ-ਪੱਤਰ: ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖੋ: ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ, ਸਿਟੀਕੋਰਪ ਫਾਈਨੈਂਸ (ਇੰਡੀਆ) ਲਿਮੀਟਿਡ, 3 ਐਲ.ਐਸ.ਸੀ., ਪੁਸ਼ਪ ਵਿਹਾਰ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ – 110062

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

ਸਾਖਾ: ਸਿਟੀਕੋਰਪ ਫਾਈਨੈਂਸ (ਇੰਡੀਆ) ਲਿਮੀਟਿਡ, 3 ਐਲ.ਐਸ.ਸੀ., ਪੁਸ਼ਪ ਵਿਹਾਰ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ – 110062

**ਰਣਨੀਤਕ ਇਕੁਇਟੀ ਹੱਲ (SES) - ਮਾਰਜਿਨ ਲੋਨ, ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਕਰਜੇ ਅਤੇ ਮਿਡ-ਮਾਰਕੀਟ ਸੈਗਮੈਂਟ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜੇ.**

ਗਾਹਕ ਜ਼ਰੂਰਤ ਪੈਣ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿੱਪ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

**ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਕਾਰਜਵਿਧੀ/ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਚੈਨਲ**

ਜੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਸੰਪਰਕਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਗਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਚੈਨਲਾਂ ਤੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 10.00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 06.00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਲਈ ਉਤਪਾਦ ਅਨੁਸਾਰ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਹਨ:

**ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ : ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ: ਪੱਧਰ ਇੱਕ**

ਜੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ. ਵਿੱਚ ਉਸਦੇ ਸੰਪਰਕ ਤੋਂ ਮਿਲੇ ਹੁੰਗਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਇਹ ਮੁੱਦਾ ਉਠਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸਦਾ ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।

ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ. ਅਭਿਸ਼ੇਕ ਕੁਮਾਰ  
ਸਿਟੀਕੋਰਪ ਫਾਈਨੈਂਸ ਇੰਡੀਆ ਲਿਮੀਟਿਡ  
3 ਐਲ.ਐਸ.ਸੀ., ਪੁਸ਼ਪ ਵਿਹਾਰ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110062  
91 11 44002168  
ਈਮੇਲ: [GRODESK@citi.com](mailto:GRODESK@citi.com)

**ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ : ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ: ਪੱਧਰ ਦੋ**

ਜੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ. ਵਿੱਚ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਦੇ ਪੱਧਰ ਇੱਕ ਵਿਖੇ ਹੁੰਗਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਉਹ ਮੁੱਖ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ (ਪੀ.ਐਨ.ਓ.) ਕੋਲ ਮੁੱਦਾ ਉਠਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸਦਾ ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।

ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ. ਅਨੁਰਾਗ ਜੈਨ  
ਮੁੱਖ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ (ਪੀ.ਐਨ.ਓ.)  
ਸਿਟੀਕੋਰਪ ਫਾਈਨੈਂਸ (ਇੰਡੀਆ) ਲਿਮੀਟਿਡ  
3, ਲੋਕਲ ਸ਼ਾਪਿੰਗ ਕੰਪਲੈਕਸ (ਐਲ.ਐਸ.ਸੀ.),  
ਪੁਸ਼ਪ ਵਿਹਾਰ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110062  
91 11 44002168  
[Cfil.principal.nodal.officer@citi.com](mailto:Cfil.principal.nodal.officer@citi.com)

## ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ : ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ: ਪੱਧਰ ਤਿੰਨ

ਜੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ. ਵਿੱਚ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਦੇ ਪੱਧਰ ਦੇ ਵਿਖੇ ਹੁੰਗਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਉਹ ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਕੋਲ ਮੁੱਦਾ ਉਠਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸਦਾ ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।

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

ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਹਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।

## ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਔਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਲੋਕਪਾਲ / ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ.ਓ. ਕੋਲ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ

ਜੇ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਿੱਤੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ 2021 ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਤਹਿਤ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਔਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਵੱਲੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲੱਬਧ ਹੈ:

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

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

ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ (PNO), ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (CRPC) ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ: <https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/Annex-I-and-II.pdf>

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਗਾਹਕ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਹੈ: ਡਿਪਟੀ ਗਵਰਨਰ, ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦੇ ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਡਾਇਰੈਕਟਰ-ਇੰਚਾਰਜ।

ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) ਵੇਖੋ

## 8 ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਢੰਗ

---

ਕੋਡ ਸੀ.ਐੱਫ.ਆਈ.ਐੱਲ. ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੀ.ਐੱਫ.ਆਈ.ਐੱਲ. ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ [www.citicorpfinance.co.in](http://www.citicorpfinance.co.in) 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ

## 9 ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ. ਦੁਆਰਾ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦੇ ਅਧਿਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

---

### ਸੰਪਤੀ ਬੈਂਕਡ ਫਾਇਨੈਂਸਿੰਗ - ਵਪਾਰਕ ਵਾਹਨ ਅਤੇ ਨਿਰਮਾਣ ਉਪਕਰਣ

ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ. ਦੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ/ਕੀਮਤ ਨਿਰਧਾਰਣ ਨੀਤੀ ਸੰਬੰਧਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦਿਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ, ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਕੀਮਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨੀਤੀ ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ. ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ [www.citicorpfinance.co.in](http://www.citicorpfinance.co.in) 'ਤੇ ਰੱਖੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ

ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਗਰੇਡ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਸੀ.ਐਫ.ਆਈ.ਐਲ. ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

ਵੱਖੋ-ਵੱਖਰੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦੀ ਵੱਖਰੀ ਦਰ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਜੋਖਮ ਅਤੇ ਤਰਕ ਦੀ ਦਰਜਾਬੰਦੀ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਉਧਾਰ ਦਰਖਾਸਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਜ਼ਾਹਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਗਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਹ ਸਹੀ ਰੇਟਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਾਏ ਜਾਣਗੇ।

### ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਕਰਜ਼ੇ

ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਡਰਾਅਡਾਊਨ ਬੇਨਤੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

### ਮਿਡ-ਮਾਰਕੀਟ ਸੈਗਮੈਂਟ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ

ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਡਰਾਅਡਾਊਨ ਬੇਨਤੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਧਾਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

### ਰਣਨੀਤਕ ਇਕੁਇਟੀ ਹੱਲ (SES) - ਮਾਰਜਿਨ ਲੇਨ

ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਝਵਾਨ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉੱਚ ਟਿਕਟ ਕਰਜ਼ੇ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਗਾਹਕ ਮੌਜੂਦਾ ਮਾਰਕੀਟ ਸਥਿਤੀਆਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਸੁਰੂਆਤ ਵੇਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਈ ਵਿਚਾਰ ਵਟਾਂਦਰੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਜੋ ਕਨੂੰਨੀ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਬਾਅਦ ਰਸਮੀ ਬਣਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ (ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਹੁ ਇੱਛੁਕ ਕਰਜ਼ਾਦਾਤਾ) ਲਈ ਫੰਡਿੰਗ ਸਰੋਤਾਂ ਦੇ ਮੁਕਾਬਲੇ ਵਾਲੇ ਲੈਂਡਸਕੇਪ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਪਾਰ ਲਈ ਲਾਭਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

## 10 ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ. ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤ ਕੀਤੇ ਵਾਹਨਾਂ ਦੇ ਮੁੜ ਮੁਲਾਂਕਣ ਸੰਬੰਧੀ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ

---

ਸੰਪਤੀ ਬੈਂਕਡ ਫਾਇਨੈਂਸਿੰਗ - ਵਪਾਰਕ ਵਾਹਨ ਅਤੇ ਨਿਰਮਾਣ ਉਪਕਰਣ ਸੀ.ਐੱਫ.ਆਈ.ਐੱਲ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸਮਝੌਤਿਆਂ/ਕਰਜੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮਿਆਂ ਵਿੱਚ ਵਾਹਨਾਂ ਦੇ ਮੁੜ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣ ਸੰਬੰਧੀ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ:

- ਮਲਕੀਅਤ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਮਿਆਦ
- ਉਹ ਹਾਲਤਾਂ ਜਿਸਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਮਿਆਦ ਮੁਆਫ਼ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ
- ਜਮਾਨਤ ਦੇ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਵਿਧੀ
- ਕਰਜੇ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਕਰਜਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਅੰਤਿਮ ਮੌਕਾ ਦੇਣ ਦਾ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨ
- ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ / ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ
- ਕਰਜਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਵਿਧੀ
- ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ / ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਵਿਧੀ।