

நேரிய நடைமுறை கொள்கை சிட்டிகார்ப் ூபைனான்ஸ் இந்தியா லிமிடெட்

உரிமை: அனைத்து வர்த்தகங்கள்

தொடர்பு(களுக்கு):

அனைத்து வர்த்தகத் தலைமைகள்
dl.citi.in.cfil.business.leads@citi.com

வழங்கிய தேதி:

22 செப்டம்பர், 2017

திருத்தம்:

ஜனவரி, 2022

இயக்குனர் சபை ஒப்பளிப்பு தேதி:

04 பிப்ரவரி 2022 (4.0)

3 நவம்பர், 2020 (3.0)

7 நவம்பர், 2019 (2.0)

22 செப்டம்பர், 2017 (1.0)

பதிப்பு: 5.0

உள்ளடக்கம்

1. கொள்கை சுருக்கம்	1
2. கடன் விண்ணப்பங்கள் / கோரிக்கைகள் & அவற்றின் பரிசீலனை	2
3. கடன்களை மதிப்பிடுதல் மற்றும் அதன் வரையறைகள் / நிபந்தனைகள்	4
4. கடன் பட்டுவாடா, வரையறைகள் & நிபந்தனைகள் உட்பட	5
5. பொது விதிமுறைகள்	6
6. இயக்குனர் சபையின் பொறுப்பு	7
7. குறைதீர்ப்பு நடவடிக்கை செயல்முறை	8
8. மொழி மற்றும் நேரிய நடைமுறை கொள்கை அறிவிப்பு	11
9. NBFC மிகை வட்டி வசூலிப்பு குற்றச்சாட்டுகளும் ஒழுங்குமுறையும்	12
10. NBFC நிதியுதவி செய்திருக்கும் வாகனங்களை திரும்ப எடுத்துக்கொள்ளுதல் குறித்த விளக்கங்கள்	13

1 கொள்கை சுருக்கம்

சிட்டிகார்ப் ூபைனான்ஸ் (இந்தியா) லிமிடெட் (இனி “சிஎஃப்ஐஎல்” என்று அழைக்கப்படும்), இந்திய ரிசர்வ் வங்கி தனது சுற்றறிக்கை Circular No. DNBR.PD.CC.No. 085/03.10.001/2016-17 மூலமாக வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் (NBFCs) பின்பற்ற வேண்டிய நேரிய நடவடிக்கைகள் குறித்து வழங்கியிருக்கும் கட்டளைகளைப் பின்பற்றி வாடிக்கையாளர்களுடன் நடந்துகொள்ள வேண்டிய வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றுவதற்கு முறைப்படுத்தியுள்ளது.

சிஎஃப்ஐஎல் ஒரு ND-SI NBFC, கடன் வழங்கும் வாணிகத்தில் ஈடுபட்டுள்ளது. சிஎஃப்ஐஎல் கடன் வழங்கும் முக்கிய பிரிவுகளில் சொத்துகளுக்கு எதிரான கடன்கள், ஸ்ட்ராடெஜிக் இசுவிடி சொல்யூஷன்ஸ் (SES)-மார்ஜின் நிதியுதவி, மிட்-மார்கெட் நிறுவனங்களுக்கு கார்பொரேட் கடன்கள் ஆகியவை அடங்கும்.

வாடிக்கையாளர்களுடனான நடவடிக்கைகளில் நேரிய நடைமுறைகள் பின்பற்றப்படுவதை சிஎஃப்ஐஎல் நடைமுறைகளில் மற்றும் இயக்க செயல்பாடுகளில் பிரிக்கவியலாத ஓர் அங்கமாகக் கடைபிடிக்கப்படுகிறது என்றாலும், மேலே சொல்லப்பட்டிருக்கும் வழிநடத்தல் குறிப்புகள் / அறிவிப்பைத் தொடர்ந்து இக்கொள்கை முறையான வழியில் ஆவணப்படுத்தப்படுகிறது.

2 கடன் விண்ணப்பங்கள் / கோரிக்கை கடிதங்களும் அவை பரிசீலிக்கப்படுதலும்

சொத்து ஈட்டு நிதியுதவி - வணிக வாகனங்கள் மற்றும் கட்டுமான தளவாடங்கள்

கடன் சம்பந்தப்பட்ட அனைத்து விவரங்களையும் சி.எஃப்.ஐ.எல் கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் (படிவங்களில்) கொடுத்திருக்கிறது, இதில் முழுவதும் நிரப்பப்பட்ட விண்ணப்பப் படிவத்தை வாடிக்கையாளர் சமர்ப்பிக்கும் போது தேவைப்படும் கடன் விவரங்கள் மற்றும் ஆவணங்களையும் வாடிக்கையாளர் சமர்ப்பிக்க வேண்டும் என்று கேட்டுக்கொள்ளப்பட்டிருக்கும்.

கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் கொடுக்கப்பட்டிருக்கும் செய்திகள் பலவற்றில் இவையும் அடங்கியிருக்கும்

- ✓ பற்பல கடன் பிரிவுகளுக்குப் பொருந்தும் குறைந்தபட்ச மற்றும் அதிகபட்ச ஆண்டாக்கப்பட்டு வசூலிக்கப்படும் வட்டி வீதம்
- ✓ கட்டணங்கள் குறித்த அறிவிப்பு
- ✓ “நிறுவனம் வசூலிக்கும் வட்டி வீதத்தில், கடனாளிகளுக்கு உள்நிறுவன மதிப்பீட்டின் படி அளிக்கப்பட்டிருக்கும் தரஅளவு, பிணையமாக வழங்கவிருக்கும் அல்லது பிணையம் அல்லாத சொத்து மற்றும் அதன் மதிப்பு, மற்றும் இதர பல காரணிகள் இதில் கடனாளிகளின் வருமானம், கடன் அளவு, முந்தைய கடன் வரலாறு, அமைப்புகளிலிருந்து பெறப்பட்ட தகவல்கள் போன்றவை அடிப்படையில் நியாயமானது மற்றும் சரியானது என்று கருதப்படும் ரிஸ்க் பிரீமியம் பாகமும் சேர்க்கப்பட்டிருக்கிறது” என்ற வாசகம்
- ✓ “கடன் வகை, பிணைய அல்லது துணைப் பிணைய சொத்து மதிப்பு, கடன் காலவரை மற்றும் கடன் தொகை அளவு ஆகியவற்றுடன் தொடர்புடைய அபாயங்கள் அடிப்படையில் ரிஸ்க் தரஅளவு நிர்ணயிக்கப்படும்” எனும் வாசகம்.

என்னென்ன ஆவணங்களைச் சமர்ப்பிக்க வேண்டும் என்ற தோராயமான பட்டியல் விவரம் விண்ணப்பப் படிவத்தில் கொடுக்கப்பட்டிருக்கிறது.

வணிக கடன்களைப் பொருத்த வரையில், கடன் வழங்கப்படும் வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் முக்கியமானவை கடனாளிக்கு அவர் / அவள் புரிந்துகொள்ளும் உள்ளூர் மொழியில் தெரிவிக்கப்படும். அத்துடன், வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விண்ணப்பப் படிவதின் ஒரு பகுதியாக அவர் / அவள் புரிந்து கொண்டிருக்கிறார் என்று உள்ளூர் மொழியில் உறுதி அளிக்கும் அத்தாட்சி ஒன்றும் பெற்றுக்கொள்ளப்படும்.

முழுவதும் நிரப்பப்பட்ட விண்ணப்பங்கள் பெறப்பட்டதற்கு ஒப்புக்கைச் சீட்டு வழங்கப்படும். இதன் பொருட்டு விண்ணப்ப படிவங்களில் துளையிடப்பட்டு பிரித்து எடுக்க ஏதுவான ரசீது பிரிவு ஒன்றும் இணைந்திருக்கும். விண்ணப்பதாரர்கள் அவசியம் இதைக் கேட்டுப் பெறவேண்டும் என்று கேட்டுக்கொள்ளப்படுகிறார்கள்.

தேவைப்படும் அனைத்து ஆவணங்களுடன் முழுவதும் நிரப்பப்பட்ட விண்ணப்பம் பெற்றுக்கொண்ட பிறகு சுமாராக 15 நாட்கள் காலவரையில் இயன்ற அளவில் பரிசீலிக்கப்படும் என்பதைத் தெரிவிக்கும்.

கார்பொரேட் கடன்கள்

இக்கடன் வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் சி.எஃப்.ஐ.எல் மற்றும் கடனாளி பரஸ்பரம் ஒப்புக்கொண்டவையாக இருக்கும், இவ்வாறு ஒப்புக்கொண்ட முடிவை வாடிக்கையாளர் ஒரு கோரிக்கை கடிதத்தில் கடனுக்குப் பொருந்தும் வட்டி வீதம், கடன் தொகை, கடன் காலவரை உள்ளிட்ட விவரங்களுடன், ஒருவேளை கடன் வட்டி வீதம் மிதவை வீதமாக இருந்தால் எவ்வளவு கால இடைவெளியில் அது மீண்டும் திருத்தப்படும் என்பதையும் குறிப்பிட்டு சி.எஃப்.ஐ.எல் க்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

மைய-பிரிவு கடன்கள்

இக்கடன் வரையறைகள் சிஎஃப்ஐஎல் மற்றும் வாடிக்கையாளர் பரஸ்பரம் ஒப்புக்கொண்டவையாக இருக்கும். வாடிக்கையாளர் சிஎஃப்ஐஎல் க்கு கோரிக்கை கடிதம் ஒன்றை அனுப்ப வேண்டும். கோரிக்கை கடிதத்தில் கடன் தொகை, கடன் காலவரை, முதிர்வு தேதி, வட்டி வீதம், வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஆகியவை எழுதப்பட்டிருக்கும்.

ஸ்ட்ராடெஜிக் இசுவிடி சொல்யூஷன்ஸ் (SES) - மார்ஜின் நிதியுதவி

வாடிக்கையாளருடன் செய்யப்படும் ஒப்பந்தத்தில் வரையறைகள் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.

3 கடன் மதிப்பீடு மற்றும் வரையறைகளும் நிபந்தனைகளும்

கடன் விண்ணப்பங்கள் / கோரிக்கை கடிதங்கள் சிஎஃப்ஐஎல் கடைபிடிக்கும் கடனுதவி மதிப்பீடுதல் (ரிஸ்க் அடிப்படையில்) செயல்முறை மற்றும் பொருந்தும் திட்டங்களை அனுசரித்து மதிப்பிடப்படும்.

கடன் ஒப்பளிப்பு செய்யப்பட்டவுடன், ஒப்பளிப்பு கடன் தொகை, பொருந்தும் ஆண்டாக்கப்பட்ட வட்டி வீதம், வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஆகியவை அடங்கிய ஒரு விளக்கமான ஒப்பந்த ஆவணம் / ஒப்பளிப்பு கடிதம் ஒன்று நிறைவேற்றப்படும், இதன் நகல் ஒன்று கடனாளிக்குப் பிறகு அனுப்பி வைக்கப்படும்.

கடன் ஒப்பந்த முக்கிய வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை, அதாவது கடன் தொகை, வட்டி வீதம், தவணை அட்டவணை, காலவரை மற்றும் கடன் திருப்பிச் செலுத்தப்படுவதில் தவணை தவறுதலின் போது சிஎஃப்ஐஎல் பெற்றிருக்கும் உரிமைகள் ஆகியவைகளை கடன் ஒப்பளிப்பு செய்யப்பட்டவுடன் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றும் சமயத்தில் கடனாளிக்கு விளக்கிச் சொல்லப்படும்.

கடன் / நிதியுதவி ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டிருப்பது போல் தமதமாகச் செலுத்தப்படும் தவணைகள் மீது அபராத வட்டி வசூலிக்கப்படும்

4 கடன் பட்டுவாடா, வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் உள்ள கட்டணங்கள்

கடன் ஒப்பளிப்பு செய்யப்பட்டவுடன், தவணை அட்டவணை அறிக்கையில் கடன் விவரங்கள், வட்டி வீதம், காலவரை, தவணை செலுத்த வேண்டிய முறை, வட்டி - அசல் விவரக் கூறுகள் மற்றும் இதர பிற பொருந்தும் கட்டணங்கள் குறித்த விவரங்கள் கடனாளிக்கு அனுப்பி வைக்கப்படும்.

கடன் வழங்கப்பட்டிருப்பதை மீண்டும் உறுதி செய்யும் வகையில் தனியார் பொறுப்பேற்றிருக்கும் ABF புராதெக்ஸ்களுக்கான ஒரு மைய அமைப்பு கடனாளியுடன் தொடர்பு கொள்ளும். இந்த அழைப்பில் பகிர்ந்துகொள்ளப்படும் விவரங்களில் கடன் கணக்கு எண், EMI தொகை, கடன் காலவரை மற்றும் EMI செடு தேதி ஆகியவை அடங்கும்.

சொத்துகளுக்கு எதிரான நிதியுதவி (ABF) சம்பந்தமான விழிப்புணர்வு அழைப்புகள் பதிவு செய்யப்பட்ட தொலைபேசி தொடர்புகளில் செய்யப்பட்டு, அழைப்பு விவரங்கள் 6 மாத காலத்திற்கு பதிவு செய்து வைத்துக்கொள்ளப்படும்.

வணிக வாகனங்கள் / கட்டுமான தளவாடங்கள் நிதியுதவி தவணைக் கடன்களாகும், நிலை வட்டி வீதம் வசூலிக்கப்படும் இவை மாதாந்திர தவணைகளில் (EMIs) திருப்பிச் செலுத்த வேண்டும். கூடுதலாக, இதர பிற வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் நிகழும் மாற்றங்கள் & “வரையறைகளில் மாற்றங்களை அறிவித்தல்” தலைப்பின் கீழ் விவரங்கள் கடன் ஒப்பந்தத்தில் கொடுக்கப்பட்டிருக்கிறது. வட்டி வீதம், கட்டணங்கள் ஆகியவைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் நிகழ்ந்தால், அதன் விவரங்கள் கிளைகளிலும், எங்கள் வலைத்தளத்திலும் கிடைக்கும். இவ்வாறு செய்யப்படும் மாற்றங்கள் ஒருவேளை ஒரே ஒரு வாடிக்கையாளர் ஒப்பந்தம் / கடனில் செய்யப்படுமானால், இவை மற்ற வாடிக்கையாளருக்குப் பொருந்தாது என்றால், இதன் விவரங்கள் ஒரு கடிதம் / மின்னஞ்சல் மூலமாக பதிவு செய்துகொண்டிருக்கும் முகவரியில் அல்லது பதிவு செய்துகொண்டிருக்கும் தொலைபேசி எண்ணில்/எஸ்எம்எஸ் / அழைப்பில் சம்பந்தப்பட்டிருக்கும் கடனாளிக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

கடன் புக்கிங் செய்யப்பட்ட / ஒப்பளிப்பிற்குப் பிறகு கடன் ஒப்பந்த நகல் ஒன்று கடனாளிக்கு அனுப்பி வைக்கப்படும்

கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தக் கோருதல் அல்லது தவணைகளை விரைந்து செலுத்தக் கோரும் தவணை தவறும் நிகழ்வுகள் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்ட பிரிவுகளில் விளக்கமாகக் கொடுக்கப்பட்டுள்ளது.

கடன் தொகை முழுவதும் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டதைத் தொடர்ந்து மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தின் கீழுள்ள பொறுப்புகள் அனைத்தும் நிறைவேற்றப்பட்ட பிறகு சொத்துகளை அனைத்தையும் சிஎஃப்ஐஎல் கடனாளியிடம் திருப்பிக் கொடுத்துவிடும். இருந்தாலும், ஒருவேளை சிஎஃப்ஐஎல் யிடமிருந்து கடனாளிகள் ஏதாவது வேறு கடன் / நிதியுதவி ஏற்பாடுகள் செய்து கொண்டிருந்தால் அவற்றில் எழும் கோரிக்கைகளுக்கு எதிராக இந்த சொத்துகள் மீது சிஎஃப்ஐஎல் நியாயமான உரிமை அல்லது பற்றுரிமை பெற்றிருக்கும்.

*இது போன்ற ஈடுசெய்வதற்கான ஒதுக்கீடு உரிமையை சிஎஃப்ஐஎல் நிறைவேற்றுவதாக இருக்கும் பட்சத்தில், முன்னதாகவே அதைக் குறித்த எழுத்து பூர்வ அறிக்கை ஒன்று பாக்கியிருக்கும் கோரிக்கை பற்றிய முழு விவரங்களுடன் எந்த காரணத்திற்காக மற்றும் அந்த பொறுப்பு / கோரிக்கை முழுவதும் திருப்பிச் செலுத்தப்படும் வரையில் இந்த சொத்துகள் தக்க வைத்துக்கொள்ளப்படும் என்று கடனாளிகளுக்குத் தெரியப்படுத்தப்படும்.

ஸ்ட்ராடெஜிக் இசுவீடி சொல்யூஷன்ஸ் (SES) - மார்ஜின் நிதியுதவி: SES - மார்ஜின் நிதியுதவிகளைப் பொருத்த வரையில், ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட வட்டி வீதத்தில் கடன்கள் வழங்கப்படுகின்றன, வட்டி வீதம் கடனாளியுடன் பரஸ்பரம் ஒப்புக்கொண்ட வட்டி வீதத்தில் வசூலிக்கப்படுகிறது.

5 பொது விதிமுறைகள்

கடன் ஒப்பளிப்பு ஆவணங்களிலுள்ள வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (கடனாளி முன்னதாகவே தெரிவித்திருக்காத புதிய தகவல் ஏதேனும் சிஎஃப்ஐஎல் கவனத்திற்கு வந்திருப்பதைத் தவிர்த்து) மற்றும் இறுதி பயனைக் கண்காணிப்பதை விடுத்து, சிஎஃப்ஐஎல் கடனாளியின் நடவடிக்கைகளில் தலையிடுவதைத் தவிர்த்திருக்கும்.

கடனாளி கடன் கணக்கை மாற்ற வேண்டும் (கடன் கணக்கில் உரிமை மாற்றம்) என்று ஒருவேளை எழுத்து பூர்வமாகக் கேட்டுக்கொள்ளும் பட்சத்தில், அதனை ஏற்றுக்கொள்ளும் அல்லது மறுத்துக் கூறும் முடிவை 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். நுகர்வோர் கடன்களைப் பொருத்த வரையில், நிறுவனத்தின் வழக்கத்தைப் பின்பற்றி, கடனாளி கணக்கை முடித்துக் கொள்வதற்கு மறுப்பு எதுவும் எப்பொழுதும் கூறப்படுவதில்லை, வணிக கடன்களைப் பொருத்த வரையில், கடனாளி NOC ஒன்றைக் கேட்டுக்கொள்ளும் போது, அது வழங்கப்படும் அல்லது மறுப்புக்கான காரணம் கடனாளிக்குத் தெரிவிக்கப்படும். கார்பொரேட் கடன்களில், மைய பிரிவு கடன் அல்லது ஸ்ட்ராடெஜிக் இசுவாடி சொல்யூஷன்ஸ் (SES) - மார்ஜின் நிதியுதவி, கடன் கணக்குகள் மாற்றப்படும் நிகழ்வுகள் எதுவும் இல்லை.

கடன் வசூலிக்கும் நிகழ்வுகளில், குறிப்பாக மூன்றாம் தரப்பினர் வசூலிக்கும் முகவர்களாக நியமிக்கப்பட்டிருக்கும் போது, கடன் வசூலிப்பு மற்றும் அது சம்பந்தமான ஒழுங்குமுறை விதிமுறைகளைப் பின்பற்றும் நன்னெறி நடத்தை கோட்பாடுகளைப் பின்பற்றி சிஎஃப்ஐஎல் நடந்துகொள்ளும்.

வாடிக்கையாளர்களுடன் பொருத்தமான முறையில் எவ்வாறு நடந்துகொள்ள வேண்டும் என்று பணியாளர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்கப்பட்டிருக்கிறது.

தனிநபர் கடனாளிகளுக்கு வழங்கப்பட்டிருக்கும் மிதவை வட்டி வீத கடன்களில் முன்முடிப்பு கட்டணங்கள் / முன் செலுத்தும் தொகை அபராதங்கள் விதிக்கப்படுவதில்லை. நிறுவன கடனாளிகள் வட்டி திருத்தியமைக்கப்படும் தேதியில் மிதவை வட்டி கடன்களை முன் செலுத்தும் போது முன்முடிப்பு கட்டணங்கள் / முன் செலுத்தும் தொகை அபராதங்கள் விதிக்கப்படுவதில்லை.

6. இயக்குனர் சபையின் பொறுப்பு

இந்த விசயத்தில் எழும் பிரச்சனைகளைச் சுமுகமாகத் தீர்த்துக்கொள்ளும் வகையில், சிஎஃப்ஐஎல் இயக்குனர் சபை பொருத்தமான குறை தீர்ப்பு செயல்முறை அமைப்பை நிறுவனத்தில் நிறுவியுள்ளது. வெவ்வேறு மேல் முறையீடு படிநிலைகளை அமைத்து இச் செயல்முறை கட்டுக்கோப்பான வகையில் அமைக்கப்பட்டுள்ள நிலையில் ஒருவேளை குற்றச்சாட்டுகள் எழுந்தால் அதற்கு வழங்கப்படும் தீர்வுகள் ஒருவேளை கடனாளிக்குத் திருப்தி அளிக்கவில்லை என்றால், குறைந்தபட்சமாக அடுத்த மேம்மட்ட நிலையில் குற்றச்சாட்டுகள் தீர்க்கப்பட்டுவிடும் வகையில் இந்த அமைப்பு செயல்படும்.

7. குறைதீர்ப்பு நடவடிக்கை செயல்முறை

வாடிக்கையாளர்களுக்கு மிகச் சிறந்த சேவைகளை வழங்க வேண்டும் என்ற குறிக்கோளுடன் சிஎஃப்ஐஎல் செயல்பட்டுக் கொண்டிருக்கிறது, இதன் பொருட்டு கட்டுமான வசதிகள், பணியாளர்கள், நடைமுறை செயல்பாடுகள் மற்றும் பயிற்சிகள் தொடர்ந்து மேம்படுத்தப்பட்டு, 15 வர்த்தக நாட்களில் குற்றச்சாட்டு ஒன்றைத் தீர்த்துவிடும் வகையில் முறையான குஃஅ மற்றும், பலமான மற்றும் திறமையான வாடிக்கையாளர் சேவை தளத்தை நிறுவனம் உருவாக்கியுள்ளது.

தொடர்பு வழிமுறைகள், மேல்முறையீடு வழிமுறைகள் மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி அமர்த்தியிருக்கும் குறைதீர்ப்பாளர் (ஓம்பட்ஸ்மேன்) விவரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன.

தொடர்பு வழிமுறைகள்

பல்வேறு புராடெக்டுகளுக்காக வாடிக்கையாளர் எங்களுடன் தொடர்பு கொள்ள இந்த வழிமுறைகளைப் பின்பற்றலாம்:

சொத்துகளுக்கு எதிரான நிதியுதவி - வணிக வாகனங்கள் மற்றும் கட்டுமான தளவாடங்கள்

ஹெல்ப்லைன்: வாடிக்கையாளர்கள் எங்கள் இலவச மைய ஹெல்ப்லைன் எண்ணில்: 1800-26-70-124 தொடர்பு கொள்ளலாம். வேலை நேரம்: திங்கள் முதல் வெள்ளிக்கிழமை வரை (காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 6:00 மணி வரை)

மின்னஞ்சல்: wecare.cfil.india@citi.com முகவரியில் மின்னஞ்சல் அனுப்பங்கள்

கடிதம்: வாடிக்கையாளர் சேவை, சிட்டிகார்ப் ஃபைனான்ஸ் (இந்தியா) லிமிடெட், 3 எல்எஸ்சி, புஷ்ப் விஹார், புது தில்லி - 110062

இணையதளம்: www.citicorpfinance.co.in

கிளைகள்: கிளைகள் பட்டியலுக்கு தயவுசெய்து எங்கள் வலைத்தளத்தை <https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/locate-us.htm> பார்க்கவும், எங்கள் கிளைகள் திங்கள் முதல் வெள்ளிக்கிழமை வரை காலை 10:00 மணியிலிருந்து மாலை 6:00 மணி வரை இயங்கும்.

நுகர்வோர் கடன்கள் (ஹோம் இசுவிட், ஹோம் லோன், பர்சனல் லோன்ஸ், கன்ஸ்யூமர் டியூரபிள்ஸ், டீ-வீலர் மற்றும் ஆட்டோ லோன்)

ஹெல்ப்லைன்: மைய அமைப்பு ஹெல்ப்லைன் தொலைபேசி எண். 1800-11-99-49 -ல் (எம்டிஎன்எல், பிஎஸ்என்எல், ஏர்டெல், ரிலையன்ஸ், டாடா, ஐடியா, வோடோஃபோன் மற்றும் ஏர்செல் பயனர்களுக்குக் கட்டணமில்லை) அல்லது 39001111 எண்ணில் வாடிக்கையாளர்கள் எங்களுடன் தொடர்பு கொள்ளலாம். நேரம்: திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை (காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 6:00 மணி வரை)

மின்னஞ்சல்: wecare@citi.com முகவரியில் மின்னஞ்சல் அனுப்பங்கள்

கடிதம்: வாடிக்கையாளர் சேவை, சிட்டிகார்ப் ஃபைனான்ஸ் (இந்தியா) லிமிடெட், 3 எல்எஸ்சி, புஷ்ப் விஹார், புது தில்லி - 110062

வலைத்தளம்: www.citicorpfinance.co.in

கிளை: சிட்டிகார்ப் ஃபைனான்ஸ் (இந்தியா) லிமிடெட், 3 எல்எஸ்சி, புஷ்ப் விஹார், புது தில்லி - 110062

ஸ்ட்ராடெஜிக் இசுவாடி சொல்யூஷன்ஸ் (SES) - மார்ஜின் நிதியுதவி, கார்பொரேட் கடன் மற்றும் மிட்-மார்கெட் பிரிவு நிறுவனங்களுக்கு கடன்

தேவைப்படும் சமயங்களில் வாடிக்கையாளர்கள் அவரவர் ரிலேஷன்ஷிப் மேலாளர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

குறைதீர்ப்பு நடவடிக்கை செயல்முறை / மேல் முறையீடு வழிமுறைகள்

மேலே கொடுக்கப்பட்டிருக்கும் தொடர்புகளில் கிடைக்கும் தீர்வுகள் ஒருவேளை கடனாளிக்குத் திருப்தி அளிக்கவில்லை என்றால், அவர்/அவள் தன் குற்றச்சாட்டை மேலை முறையீடு அமைப்புகளில் கொண்டு செல்ல தொடர்பு கொள்ளலாம் அல்லது எழுதலாம். இந்த அதிகாரிகளின் அலுவலக நேரத்தில் திங்கட்கிழமையிலிருந்து வெள்ளிக்கிழமை வரை காலை 10:00 மணியிலிருந்து மாலை 06:00 மணி வரையில் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

புராதெக்ட்-வாரியான மேல் முறையீடு படிநிலைகளை வாடிக்கையாளர்கள் இவ்வாறு அணுகலாம்:

குற்றச்சாட்டுகளை மேல் முறையீடு செய்தல்: அனைத்து புராதெக்டுகள் : படிநிலை ஒன்று

ஒரு வாடிக்கையாளர் அவர்/அவள் சிஎஃப்ஐஎல்-ல் தொடர்பு கொண்ட அதிகாரி அளித்திருக்கும் தீர்ப்பில் திருப்தியடையவில்லை என்றால் தன்னுடைய குற்றச்சாட்டை குறை தீர்ப்பு அதிகாரியிடம், பெயர் மற்றும் முகவரி கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளது, எடுத்துச் செல்லலாம்:

திரு. அபிஷேக் குமார்

சிட்டிகார்ப் ஃபைனான்ஸ் இந்தியா லிமிடெட்

3, எல்எஸ்சி, புஷ்ப் விஹார், புது தில்லி - 110062

91 11 44002168

மின்னஞ்சல் முகவரி: GRODESK@citi.com

குற்றச்சாட்டுகளை மேல் முறையீடு செய்தல்: அனைத்து புராதெக்டுகள் : படிநிலை இரண்டு

முதல் படிநிலை மேல் முறையீட்டில் கிடைக்கும் தீர்ப்பில் ஒரு வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றால் அவர் அல்லது அவள் தன்னுடைய குற்றச்சாட்டை பிரின்சிபல் நோடல் ஆபீசரிடம் (பிஎன்ஓ), பெயர் மற்றும் முகவரி கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளது, எடுத்துச் செல்லலாம்:

திரு. அனுராக் ஜெயன்

பிரின்சிபல் நோடல் ஆபீசர் (பிஎன்ஓ)

சிட்டிகார்ப் ஃபைனான்ஸ் (இந்தியா) லிமிடெட்

3, லோக்கல் ஷாப்பிங் காம்ப்ளெக்ஸ் (எல்எஸ்சி),

புஷ்ப் விஹார், புது தில்லி - 110062

91 11 4400 2148

Cfil.principal.nodal.officer@citi.com

குற்றச்சாட்டுகளை மேல் முறையீடு செய்தல்: அனைத்து புரூபெக்டுகள் : படிநிலை மூன்று

இரண்டாம் படிநிலை மேல் முறையீட்டில் கிடைக்கும் தீர்ப்பில் ஒரு வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றால் அவர் அல்லது அவள் தன்னுடைய குற்றச்சாட்டை மேலேஜிங் டைரக்டரிடம், தொடர்பு விவரம் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளது, எடுத்துச் செல்லலாம்:

மின்னஞ்சல்: managingdirector.CFI@citi.com

ஒவ்வொரு குற்றச்சாட்டு கிடைத்த தேதியிலிருந்து ஒரு மாத காலத்திற்குள் சி.ஃப்.ஐ.எல் அதற்கு பதிலளிக்க வேண்டிய முயற்சிகளை எடுத்துக்கொள்ளும்.

ஓம்பட்ஸ்மேன் / இந்திய ரிசர்வ் வங்கி நியமித்திருக்கும் NBFCO யிடம் மேல் முறையீடு

குற்றச்சாட்டு ஒன்று ஒரு மாத காலத்திற்குள் தீர்க்கப்படவில்லை அல்லது கிடைத்திருக்கும் தீர்ப்பில் குற்றச்சாட்டு எழுப்பியவர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், அவர்/அவள் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ஒருங்கிணைந்த ஓம்பட்ஸ்மேன் திட்டம் 2021-ன் கீழ் நியமித்திருக்கும் ஓம்பட்ஸ்மேனிடம் குற்றச்சாட்டை எடுத்துச் செல்லலாம். ஓம்பட்ஸ்மேன் திட்ட விவரங்கள் கிளை அறிவிப்பு பலகைகளில் வெளியிடப்பட்டிருக்கிறது. இதற்கான செயல்பாடுகளை எங்கள் பணியாளர்கள் விளக்குவார்கள்.

கூடுதலாக, ஓம்பட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் முழு விவரங்கள் எங்கள் வலைத்தளத்திலும் கிடைக்கும்:

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

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

முக்கிய நோடல் அதிகாரி (பிஎன்ஓ), ஓம்பட்ஸ்மேனின் மத்திய பெறுதல் மற்றும் பரிசீலித்தல் மையம் (சிஆர்பிசி) மற்றும் குற்றச்சாட்டப் படிவம் தொடர்பு விபரங்கள்:

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

ஓம்பட்ஸ்மேன் வழங்கும் தீர்ப்பில் ஒருவேளை வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், மேல்முறையீட்டு அதிகாரி: ஆபிஐ நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புத் துறை பொறுப்பிலிருக்கும் செயல் இயக்குநர்

திட்டத்தின் கூடுதல் விவரங்களுக்கு: www.rbi.org.in இணையதளத்தைப் பார்க்கவும்.

8. மொழி மற்றும் நேரிய நடவடிக்கை கொள்கை அறிவிப்பு

கொள்கை விவரங்கள் உள்ளூர் மொழியில் சிஎஃப்ஐஎல் கிளைகளிலும் மற்றும் சிஎஃப்ஐஎல் வலைத்தளத்திலும் www.citicorpfinance.co.in வெளியிடப்பட்டிருக்கிறது.

9 NBFC மிகை வட்டி வசூலிப்பு குற்றச்சாட்டுகளும் ஒழுங்குமுறையும்

சொத்து அடிப்படையிலான கடனுவதி - வணிக வாகனங்கள் மற்றும் கட்டுமான தளவாடங்கள்

நிதி பெறும் செலவினங்கள், மார்ஜின் மற்றும் அபாய அளவு பிரீமியம் ஆகிய பொருந்தும் காரணிகள் அடிப்படையில் சிஎஃப்ஐஎல் வட்டி வீதம் மாடல் / விலை நிர்ணயிக்கும் திட்டம் முடிவு செய்யப்பட்டு வட்டி வீதம் வசூலிக்கப்படுகிறது, சிஎஃப்ஐஎல் www.citicorpfinance.co.in வலைத்தளத்தில் இத் திட்டம் வெளியிடப்பட்டிருக்கும்.

வட்டி வீதம் மற்றும் அபாய அளவுகளைத் தரம் பிரிக்கும் வகை முறையும் சிஎஃப்ஐஎல் வலைத்தளத்தில் கொடுக்கப்பட்டிருக்கின்றன.

வட்டி வீதம் மற்றும் அபாய அளவுகளைத் தரம் பிரிக்கும் வகை முறைக்கான கூறளவுகள் அடிப்படையில் பல்வேறு பிரிவு கடனாளிகளிடமிருந்து வேறுபடும் வட்டிகள் வசூலிக்கப்படுவதும் கடனாளிக்கு விண்ணப்பப் படிவத்தில் விளக்கப்பட்டிருக்கிறது.

விண்ணப்பப் படிவத்தில் கொடுக்கப்பட்டிருக்கும் வட்டி வீதம் ஆண்டாக்கப்பட்ட வட்டி வீதம் என்பதால் கணக்கில் பற்று வைக்கப்படும் துல்லியமான வட்டி வீத அளவுகளை கடனாளி தெரிந்துகொள்ள முடியும்.

கார்பொரேட் கடன்கள்

ஒப்பந்த ஷரத்துகளில் தெரிவிக்கப்பட்டிருப்பது போல் கடனாளி வட்டியைச் செலுத்திவிட வேண்டும். கூடுதலாக, வட்டி வீதம் டிராடவுன் கடிதத்தில் தெரிவிக்கப்பட்டுள்ளது.

மிட்-மார்கெட் பிரிவு கடனாளிகள்

வட்டி வீதம் டிராடவுன் கடிதத்தில் தெரிவிக்கப்பட்டுள்ளது. அத்துடன், வட்டி செலுத்தும் கூடுதல் விவரங்கள் கடன் ஒப்பந்தத்தில் ஒரு பகுதியாகச் சேர்க்கப்பட்டுள்ளது.

ஸ்ட்ராடெஜிக் இசுவிடி சொல்யூஷன்ஸ் (SES) - மார்ஜின் நிதியுதவி

பொதுவாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு மிகை மதிப்பு கடன்கள் வழங்குதலை இது குறிக்கும். இவ்வகை வாடிக்கையாளர்களுக்கு சந்தை நிலவரங்கள் தெரிந்திருக்கும். ஆரம்ப காலத்தில் கடன் வரையறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் குறித்து பல்வேறு தடவை கலந்துரையாடல் நடக்கும், பிறகு இவை முறையாக சட்ட ஒப்பந்தமாக மாற்றப்படும். இவ்வகை வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிதியுதவி அளிப்பதில் நிலவும் போட்டி நிலைமையைக் கருதி (கடன் வழங்க பலர் முன்வருவதால்), அதிக வட்டி வசூலிப்பது வர்த்தகத்திற்கு உகந்ததாக இருக்காது.

10 NBFCs நிதியுதவி செய்திருக்கும் வாகனங்களை திரும்ப எடுத்துக்கொள்ளுதல் குறித்த விளக்கங்கள்: கட்டுமானத் தளவாடங்கள் மற்றும் வணிக வாகன கடன்கள்

சி.எஃப்.ஐ.எல் ஒப்பந்தங்கள் / கடன் ஆவணங்கள் அனைத்திலும் வாகனங்களை திரும்ப எடுத்துக்கொள்ளுதல் குறித்த விதிமுறைகள் எழுதப்பட்டிருக்கும்:

- திரும்ப எடுத்துக்கொள்வதற்கு முன்னர் முன்னறிவிப்பு காலம்
- முன்னறிவிப்பு காலத்தைத் தளர்த்த நேரிடும் சூழ்நிலைகள்
- துணைப் பிணய சொத்துகளை திரும்ப எடுத்துக்கொள்ளும் செயல்முறை
- சொத்தை இறுதியாக விற்பனை செய்தல் / ஏலம் விடுவதற்கு முன்னதாக கடனாளிக்கு கடன் தொகையை திரும்பச் செலுத்த இறுதியாக ஒரு வாய்ப்பு கொடுக்கும் சலுகை
- கடனாளிக்கு சொத்தை திரும்பக் கொடுக்கும் செயல்முறை
- சொத்தை விற்பனை / ஏலம் விடும் செயல்முறை