సిటీకార్ప్ ఫైనాన్స్ ఇండియా లిమిటెడ్
ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

యజమాని: అన్ని వ్యాపారాలకు

సంప్రదింపు(లు):

బిజినెస్ హెడ్‌లు అందరూ
dl.citi.in.cfil.business.leads@citi.com

జారీచేసిన తేదీ:

22 సెప్టెంబరు 2017

రివైజ్ చేసినది:

జనవరి, 2022

బోర్డు చివరగా ఆమోదించినది:

4 ఫిబ్రవరి 2021 (4.0)
3 నవంబరు, 2020 (3.0)
7 నవంబరు, 2019 (2.0)
22 సెప్టెంబరు 2017 (1.0)

వెర్షన్: 5.0

విషయాల పట్టిక

1. వివరాలు స్థూలంగా 1

2. రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కొరకు దరఖాస్తులు/అభ్యర్థన 2

3. రుణాల అప్రైజల్ మరియు నియమ/నిబంధనలు 4

4. రుణాల వితరణ, నియమ నిబంధనల్లో మార్పు 5

5. సాధారణ నిబంధనలు 6

6. బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత 7

7. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం 8

8. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ భాష మరియు తెలియజేసే పద్ధతి 11

9. ఎన్‌బిఎఫ్‌సి చార్జ్ చేసిన అదనపు వడ్డీ రెగ్యులేషన్‌లు మరియు ఫిర్యాదులు 12

10. ఎన్‌బిఎఫ్‌సి ఫైనాన్స్ చేసిన వాహనాలను తిరిగిస్వాధీనం చేసుకోవడం గురించిన వివరణలు 13

1. వివరాలు స్థూలంగా

నాన్–బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు (ఎన్‌బిఎఫ్‌సిలు) పాటించవలసిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్‌కి సంబంధించి మార్చి 02, 2017 తేదీన సర్క్యులర్ నం. డిఎన్‌బిఆర్ పిడి సిసి నం. 08503 10 001/2016-17 కమ్యూనికేషన్ ద్వారా ఆర్‌బిఐ జారీచేసిన ఆదేశాలను, తన కస్టమర్‌లతో జరిపే లావాదేవీలన్నిటిలోనూ సిటికార్ప్ ఫైనాన్స్ (ఇండియా) లిమిటెడ్ (ఇకపై ''సిఎఫ్ఐఎల్''గా ప్రస్తావించడమైనది) లాంఛనప్రాయంగా అవలంబిస్తోంది.

సిఎఫ్ఐఎల్ అనేది లెండింగ్ వ్యాపారంలో ఉన్న రిజిస్టర్డు ఎన్‌డి–ఎస్ఐ ఎన్‌బిఎఫ్‌సి. సిఎఫ్ఐఎల్ ప్రాథమికంగా ఎసెట్ బ్యాక్‌డ్ ఫైనాన్సింగ్, స్ట్రాటజిక్ ఈక్విటీ సొల్యూషన్స్ (ఎస్ఇఎస్)- మార్జిన్ లోన్స్, కార్పోరేట్ లోన్స్ మరియు మధ్యతరహా–మార్కెట్ కంపెనీలకు రుణాల విషయంలో మద్దతు ఇస్తోంది.

కస్టమర్‌లతో జరిపే లావాదేవీలన్నిటిలో నిక్కచ్చిగా వ్యవహరించడం సిఎఫ్ఐఎల్ ప్రాసెస్‌లు మరియు ఆపరేషనల్ ప్రక్రియలు అన్నిటిలో సంపూర్ణంగా చేయబడుతోంది, పైన ప్రస్తావించిన మార్గదర్శకాలు/నోటిఫికేషన్‌లో లాంఛనంగా డాక్యుమెంటు చేయబడుతోంది.

2. రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కొరకు దరఖాస్తులు/అభ్యర్థన

ఆస్తి మద్దతు గల ఫైనాన్సింగ్– వాణిజ్య వాహనాలు మరియు నిర్మాణ పరికరాలు

సంపూర్ణంగా నింపిన దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు కస్టమర్ సమర్పించవలసిన అవసరమైన రుణ సమాచారం మరియు డాక్యుమెంట్లతో సహా, రుణ దరఖాస్తు ఫారం(ల)లో రుణానికి సంబంధించిన సంబంధించిన సమాచారం మొత్తాన్ని సిఎఫ్ఐఎల్ అందుబాటులో ఉంచుతుంది.

రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో ఇవ్వబడిన సమాచారంలో ఈ కిందివి ఉన్నాయి, అయితే ఇవి మాత్రమే కావు

- ✓ వివిధ కేటగిరిల రుణాల్లో అమలులో ఉన్న కనిష్ఠ మరియు గరిష్ఠ వార్షిక వడ్డీ రేటు
- ✓ చార్జీలు వెల్లడించుట
- ✓ రుణగ్రహీతల ఆదాయం, రుణం సైజ్, పూర్వ క్రెడిట్ చరిత్ర, బ్యూరో సమాచారం తదితర వాటితో సహా ఇతర అంశాలతో పాటు, రుణగ్రహీతల అంతర్గత రేటింగ్, సెక్యూరిటి ఉండటం లేదా లేకపోవడం మరియు విలువకు సంబంధించి, సహేతుకంగా మరియు న్యాయసమ్మతమైనదిగా పరిగణించబడిన రిస్కు ప్రీమియంను కంపెనీ విధించే వడ్డీ రేటును చార్జ్‌చేస్తుందనే స్టేట్‌మెంట్.
- ✓ రుణం రకం, సెక్యూరిటి లేదా తనఖా విలువ, రుణం వ్యవధి మరియు రుణం పరిమాణంతో ముడిపడివున్న రిస్కుపై ఆధారపడి రిస్కు గ్రేడేషన్ నిర్ధారించబడుతోందనే స్టేట్‌మెంట్.

కావలసిన డాక్యుమెంట్ల సూచనాత్మక జాబితా దరఖాస్తు ఫారంలో వెల్లడించబడింది.

వాణిజ్య రుణంలో, రుణం యొక్క ముఖ్య నియమ నిబంధనలు రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే మాతృ భాషలో తెలియజేయబడతాయి. ఇంకా, దరఖాస్తు ఫారంలో భాగంగా నియమ నిబంధనలను తాను అర్థంచేసుకున్నట్లుగా ధృవీకరిస్తూ కస్టమర్ మాతృ భాషలో డిక్లరేషన్ ఇవ్వాలి.

పూర్తిచేసిన దరఖాస్తు ఫారాలన్నిటికీ సంపూర్ణంగా ఎక్నాలెడ్జ్‌మెంట్ ఇవ్వాలి. ఈ ఉద్దేశం కోసం, దరఖాస్తు ఫారాలన్నిటిలోనూ ఎక్నాలెడ్జ్‌మెంట్ కోసం చిల్లులుగల విభాగం ఉంటుంది. ఎక్నాలెడ్జ్‌మెంట్ కోసం పట్టుపట్టవలసిందిగా దరఖాస్తుదారులకు సలహా ఇవ్వబడుతోంది.

అవసరమైన డాక్యుమెంట్లు అందిన తేదీ నుంచి 15 రోజుల సుమారు కాల వ్యవధిని ఎక్నాలెడ్జ్‌మెంట్ సూచిస్తోంది, ఈ సమయంలో శాయశక్తులా రుణం ప్రాసెస్ చేయబడుతుంది.

కార్పొరేట్ రుణాలు

రుణం యొక్క నియమ నిబంధనలు రుణగ్రహీతకు మరియు సిఎఫ్ఐఎల్‌కి మధ్య పరస్పరం అంగీకరించబడ్డాయి మరియు రుణానికి వర్తించే వడ్డీ రేటు, రుణం సొమ్ము మరియు రుణం వ్యవధి, ఒకవేళ రుణం కనుక ఫ్లోటింగ్ రేటు అయితే, రీసెట్ చేసిన తరచుదనంతో కస్టమర్ నుంచి అభ్యర్థన లేఖ ద్వారా ఈ ప్రతిపాదన అంగీకరించిన విషయం తెలియజేయబడుతుంది.

మధ్య-తరహా రుణాలు

రుణ నిబంధనలను క్లయింట్ మరియు సిఎఫ్ఐఎల్ పరస్పరం అంగీకరించాలి. సిఎఫ్ఐఎల్‌కి క్లయింట్ అభ్యర్థన లేఖ ఇవ్వాలి. అభ్యర్థన లేఖలో రుణం సొమ్ము, మెచ్యూరిటి తేదీ, వడ్డీ రేటు, నియమ నిబంధనల వివరాలు ఉంటాయి.

స్ట్రాటజిక్ ఈక్విటీ సొల్యూషన్స్ (ఎస్ఇఎస్)- మార్జిన్ లోన్స్

పూర్తి నిబంధనలు కస్టమర్‌తో చేసుకున్న ఒప్పందంలో ఇవ్వబడ్డాయి.

3. రుణాల అప్రైజల్ మరియు నియమ నిబంధనలు

రుణం దరఖాస్తులు/అభ్యర్థన లేఖ వర్తించే సిఎఫ్ఐఎల్ క్రెడిట్ అప్రైజల్ (రిస్క్ ఆధారితం) ప్రాసెస్ మరియు ప్రోగ్రామ్ ప్రకారం మదింపు చేయబడతాయి.

రుణాన్ని ఆమోదించిన మీదట, నియమ నిబంధనలతో పాటు, మంజూరు చేసిన రుణం సొమ్ము, వర్తించే వార్షిక వడ్డీ రేటుతో సహా సమగ్ర ఒప్పందం/మంజూరు లేఖ అమలు చేయబడతాయి మరియు దీని కాపీ రుణగ్రహీతకు పంపబడుతుంది.

రుణ ఒప్పందం యొక్క ప్రధాన నియమ నిబంధనలన్నిటినీ సిఎఫ్ఐఎల్ వివరిస్తోంది, అంటే రుణం సొమ్ము, వడ్డీ రేటు, వాయిదా స్వరూపం, వ్యవధి మరియు రుణ ఒప్పందం కుదుర్చుకున్న సమయంలో మరియు రుణం మంజూరు చేసిన తరువాత రుణగ్రహీత డిఫాల్ట్ అయితే, సిఎఫ్ఐఎల్ హక్కులపై సంబంధిత ఇతర నిబంధనలు అని అర్థం.

రుణం/సదుపాయ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న ఆలస్య చెల్లింపుకు అపరాధ వడ్డీ విధించబడుతుంది.

4. రుణాల వితరణ, నియమ నిబంధనల్లో మార్పు

రుణ వితరణ తరువాత, రుణం, వడ్డీ రేటు, వ్యవధి, వాయిదా స్వరూపం, వడ్డీ–అసలు వివరాలు విడివిడిగా మరియు ఇతర వర్తించే చార్జీల వివరాలు కలిగివున్న రీపేమెంట్ షెడ్యూలు రుణగ్రహీతలందరికీ పంపబడుతుంది.

రుణం వివరాలను పునరుద్ఘాటించేందుకు ఎబిఎఫ్ ఉత్పాదనల కొరకు స్వతంత్ర సెంట్రలైజ్డ్ యూనిట్ చైతన్య కాలింగ్ చేయబడుతుంది. రుణగ్రహీతకు మళ్ళీ ఇవ్వబడే సమాచారంలో రుణం నంబరు, ఇఎంఐ సొమ్ము, రుణం వ్యవధి మరియు ఇఎంఐ గడువు తేదీ ఉంటాయి. ఎసెట్ బ్యాక్డ్ ఫైనాన్సింగ్‌కి (ఎబిఎఫ్) చైతన్య కాలింగ్ రికార్డెడ్ లైన్‌ల ద్వారా చేయబడతాయి మరియు కాల్ రికార్డులు 6 నెలల పాటు నిర్వహించబడతాయి.

వాణిజ్య వాహనాలకు/నిర్మాణ పరికరాలకు ఫైనాన్స్ ఫిక్స్‌డ్ వడ్డీ రేటుతో టర్మ్ రుణాలు, ఆ తరువాత ఇఎంఐల ద్వారా నెలవారీ చెల్లింపులు ఉంటాయి. ఇంకా, ఇతర నియమ నిబంధనల్లో మార్పుకు సంబంధించిన వివరాలు రుణ ఒప్పందం యొక్క ''నిబంధనల్లో మార్పుల కొరకు నోటీసు'' శీర్షిక కింద క్లాజులో తెలియజేయబడ్డాయి. వడ్డీ రేటు చార్జీలు, తదితర వాటిల్లో మార్పులు చోటుచేసుకున్నప్పుడు, బ్రాంచిల్లో మరియు మా వెబ్‌సైట్‌ల్లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. అయితే, వ్యక్తిగత కాంట్రాక్టు/రుణానికి మాత్రమే మార్పు పరిమితమవుతుంది మరియు కస్టమర్‌లందరికీ వర్తిస్తుంది మరియు దీనిని రిజిస్టర్డు చిరునామాకు లేఖ/ఈమెయిల్ రూపంలో లేదా రిజిస్టర్డు కాంటాక్టు నంబరుకు ఎస్ఎంఎస్/కాల్ రూపంలో తెలియజేయడం జరుగుతుంది.

రుణం బుకింగ్/అధీకృతం తరువాత రుణ ఒప్పందం కాపీ రుణగ్రహీతకు పంపబడుతుంది.

రుణం రీకాల్ చేయబడే లేదా చెల్లింపు వేగవంతం చేయబడే డీఫాల్ట్ సంఘటనలు నిర్దిష్ట విభాగం కింద రుణ ఒప్పందంలో వివరంగా ఇవ్వబడ్డాయి.

బకాయివున్న రుణాన్ని పూర్తిగా తిరిగిచెల్లించిన మీదట మరియు రుణ ఒప్పందం కింద ఇతర బాధ్యతలన్నిటినీ పూర్తిచేసిన మీదట రుణగ్రహీతలకు సెక్యూరిటీలన్నిటినీ సిఎఫ్ఐఎల్ విడుదల చేస్తుంది. అయితే, సిఎఫ్ఐఎల్ నుంచి రుణం తీసుకున్న రుణగ్రహీతలు పొందిన ఇతర రుణం/క్రెడిట్ సదుపాయాలపై రుణగ్రహీతలపై మాకు గల ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్‌కి ఏదైనా చట్టబద్ధ హక్కు లేదా ధారణాధికారానికి లోబడి, ఇలాంటి సెక్యూరిటీలను అట్టిపెట్టుకునేందుకు సిఎఫ్ఐఎల్‌కి హక్కు ఉంది.

* సెటాఫ్ హక్కును సిఎఫ్ఐఎల్ ఉపయోగించుకుంటే, సంబంధిత క్లెయిమ్‌ని పరిష్కరించేంత వరకు/చెల్లించేంత వరకు సెక్యూరిటీలను అట్టిపెట్టుకునేందుకు మాకు హక్కు ఉన్న మిగతా క్లెయిమ్‌లు మరియు డాక్యుమెంట్లు గురించిన సంపూర్ణ వివరాలతో పాటు దీని గురించి రుణగ్రహీతలకు ముందుగా రాతపూర్వక నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

స్ట్రాటజిక్ ఈక్విటీ సొల్యూషన్స్ (ఎస్ఇఎస్)– మార్జిన్ లోన్స్: ఒకవేళ ఎస్ఇఎస్–మార్జిన్ లోన్స్ అయితే, అంగీకరించిన వడ్డీ రేటుకు రుణాలు అందించబడతాయి .కస్టమర్‌తో పరస్పరం అంగీకారం ద్వారా వడ్డీ రేటు సెట్ చేయబడుతుంది.

5. సాధారణ నిబంధనలు

రుణ మంజూరు డాక్యుమెంట్ల యొక్క నియమ నిబంధనల్లో ఇవ్వబడిన అంతిమ ఉపయోగం పర్యవేక్షణ మరియు ఉద్దేశాల కోసం మినహా, రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో సిఎఫ్ఐఎల్ జోక్యంచేసుకోకుండా ఉంటుంది (కొత్త సమాచారం అయితే, రుణగ్రహీత గతంలో వెల్లడించనిది, సిఎఫ్ఐఎల్ దృష్టికి వస్తే తప్ప).

అర్ఘూెంట్ బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుంచి రాతపూర్వక అభ్యర్థన అందితే (రుణం కేటాయింపు), సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం 21 రోజుల లోపు సంపూర్ణంగా తెలియజేయబడుతుంది. వినియోగదారుల రుణాలకు కంపెనీ ప్రాక్టీస్ ప్రకారం, వాణిజ్య రుణాల కోసం కస్టమర్‌కి ఎప్పుడైనా అకౌంట్‌ని మూసివేయడానికి తిరస్కరణ ఎట్టిపరిస్థితుల్లోనూ రుణగ్రహీత నుంచి ఏదైనా అభ్యర్థనపై ఆధారపడిన ఎన్ఓసి అయితే, ఇది జారీచేయబడుతుంది లేదా అభ్యంతరానికి గల కారణం రుణగ్రహీతతో పంచుకోబడుతుంది. కార్పోరేట్ రుణాల కోసం, మధ్య తరహా రుణం మరియు స్ట్రాటజిక్ ఈక్విటీ సొల్యూషన్స్ (ఎస్ఇఎస్)– మార్జిన్ లోన్స్ కొరకు, రుణం బదిలీ చేయబడే కేసులు లేవు.

రుణాల రికవరి విషయంలో, ప్రత్యేకించి థర్డ్ పార్టీ రికవరి ఏజెంట్‌లను నియమించిన చోట, అప్పుల వసూళ్ళ కోసం పొందుపరిచిన ప్రవర్తన నియమావళి ప్రకారం చర్యలను మరియు ఈ విషయంలో రెగ్యులేటరి మార్గదర్శకాలను సిఎఫ్ఐఎల్ అనుసరిస్తుంది.

సముచితమైన విధానంలో కస్టమర్లతో లావాదేవీలు నిర్వహించేలా సిబ్బందికి తగువిధంగా శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.

వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసిన ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణాలకు ఫోర్‌క్లోజర్ చార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు విధించబడవు. కార్పోరేట్ రుణగ్రహీతలకు వడ్డీ రీసెట్ తేదీన ముందుగా చెల్లించిన ఫ్లోటింగ్ రేటు లోన్‌లకు ఫోర్‌క్లోజర్ చార్జీలు/ప్రీపేమెంట్ జరిమానాలు విధించబడవు.

6. బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత

ఈ విషయంలో ఉత్పన్నమయ్యే వివాదాలను పరిష్కరించేందుకు సంస్థ లోపల సిఎఫ్ఐఎల్ బోర్డు సముచితమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని పొందుపరిచింది. ఇవ్వబడిన పరిష్కారంతో రుణగ్రహీత అసంతృప్తి చెందితే కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో ఫిర్యాదులు పరిష్కరించబడే విధంగా శక్తివంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ కోసం విభిన్న ఎస్కలేషన్ స్థాయిలను నెలకొల్పడమైనది.

7. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

మా కస్టమర్‌లకు అత్యుత్తమ సేవ అందించడం సిఎఫ్ఐఎల్‌లో మా లక్ష్యం మరియు శక్తివంతమైన మరియు సమర్ధవంతమైన కస్టమర్ సర్వీస్ ప్లాట్‌ఫామ్‌ని నెలకొల్పేందుకు మౌలికసదుపాయాలు, ప్రజలు, ప్రక్రియలు మరియు శిక్షణలో నిరంతరం పెట్టుబడిపెడుతున్నాము– ఫిర్యాదును పరిష్కరించేందుకు ప్రామాణిక ఎస్ఎల్ఎ 15 వ్యాపార రోజులు.

మా సంప్రదింపు చానల్స్, ఎస్కలేషన్ చానల్స్ వివరాలు మరియు ఆర్‌బిఐ నియమించిన ఒంబుడ్స్‌మన్ వివరాలు ఈ కింద ఇవ్వబడ్డాయి.

<u>**సంప్రదింపు చానల్స్**</u>

వివిధ ప్రోడక్ట్‌ల కొరకు కస్టమర్ మమ్మల్ని సంప్రదించడానికి ఈ కింది సంప్రదింపు చానల్స్ లభిస్తున్నాయి:

<u>**ఎసెట్ బ్యాక్‌డ్ ఫైనాన్స్– వాణిజ్య వాహనాలు మరియు నిర్మాణ పరికరాలు**</u>

హెల్ప్‌లైన్: కస్టమర్‌లు మా సెంట్రలైజ్‌డ్ హెల్ప్‌లైన్ టోల్ ఫ్రీ నం. 1800–26–70–124కి కాల్ చేయవచ్చు. సమయాలు: సోమవారం–శుక్రవారం (ఉదయం 9.00 నుంచి సాయంత్రం 6.00 గంటల వరకు).

ఈమెయిల్: wecare.cfil.india@citi.com కి ఈ–మెయిల్ పంపండి

మెయిల్: మాకు ఈ చిరునామాకు రాయండి: కస్టమర్ సర్వీస్, సిటికార్ప్ ఫైనాన్స్ (ఇండియా) లిమిటెడ్,
3 ఎల్ఎస్‌సి, పుష్ప్ విహార్, న్యూఢిల్లీ–110062.

వెబ్‌సైట్: www.citicorpfinance.co.in

బ్రాంచిలు: బ్రాంచిల జాబితా మా వెబ్‌సైట్ https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/locate-us.htm లో లభిస్తాయి మరియు మా బ్రాంచిలు సోమవారం నుంచి శుక్రవారం వరకు ఉదయం 10 నుంచి సాయంత్రం 6 గంటల వరకు పని చేస్తాయి.

<u>**కన్స్యూమర్ లోన్స్ (హోమ్ ఈక్విటీ, హోమ్ లోన్, పర్సనల్ లోన్స్, కన్స్యూమర్ డ్యూరబుల్, టూ–వీలర్ మరియు ఆటో లోన్).**</u>

హెల్ప్‌లైన్: కస్టమర్‌లు మా సెంట్రలైజ్‌డ్ హెల్ప్‌లైన్ టోల్ ఫ్రీ నం. 1800–11–99–49కి (టోల్ ఫ్రీ– ఎంటిఎన్ఎల్, బిఎస్ఎన్ఎల్, ఎయిర్‌టెల్, రిలయన్స్, టాటా, ఐడియా, వొడాఫోన్ మరియు ఎయిర్‌సెల్ ఉపయోగించేవారికి) లేదా 39001111లో కాల్ చేయవచ్చు. సమయాలు: సోమవారం – శుక్రవారం (ఉదయం 9.00 నుంచి సాయంత్రం 06.00 గంటల వరకు).

ఈమెయిల్: wecare@citi.com కి ఈమెయిల్ పంపండి.

మెయిల్: మాకు ఈ చిరునామాకు రాయండి: కస్టమర్ సర్వీస్, సిటికార్ప్ ఫైనాన్స్ (ఇండియా) లిమిటెడ్, 3 ఎల్ఎస్‌సి, పుష్ప్ విహార్, న్యూఢిల్లీ–110062.

వెబ్‌సైట్: www.citicorpfinance.co.in

బ్రాంచి: సిటికార్ప్ ఫైనాన్స్ (ఇండియా) లిమిటెడ్, 3 ఎల్ఎస్‌సి, పుష్ప్ విహార్, న్యూఢిల్లీ–110062.

స్ట్రాటజిక్ ఈక్విటీ సొల్యూషన్స్ (ఎస్ఇఎస్)– మార్జిన్ లోన్స్, కార్పోరేట్ లోన్ మరియు మధ్యతరహా మార్కెట్ విభాగం కంపెనీలకు రుణాలు

అవసరమైనప్పుడు కస్టమర్‌లు తమ యొక్క సంబంధిత రిలేషన్‌షిప్ మేనేజర్‌లను సంప్రదించవచ్చు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం/ఎస్కలేషన్ చానల్స్

పైన పేర్కొన్న సంప్రదింపుల నుంచి అందిన స్పందనతో రుణగ్రహీత సంతృప్తిచెందకపోతే, అతను/ఆమె ఈ కింద ఇవ్వబడిన ఎస్కలేషన్ చానల్స్‌లో మమ్మల్ని సంప్రదించవచ్చు లేదా మాకు రాయవచ్చు. ఈ అధికారులను సోమవారం నుంచి శుక్రవారం వరకు ఉదయం 10.00 నుంచి సాయంత్రం 06.00 గంటల వరకు వాళ్ళ కార్యాలయాల్లో సంప్రదించవచ్చు.

కస్టమర్ ఫిర్యాదుల ఎస్కలేషన్ కొరకు ఉత్పాదన వారీగా వివరాలు ఈ కింద ఇవ్వబడ్డాయి:

ఫిర్యాదుల ఎస్కలేషన్: ప్రోడక్ట్‌లన్నిటికీ: లెవెల్ వన్

సిఎఫ్ఐఎల్‌లో తాను సంప్రదించిన వ్యక్తి నుంచి అందిన స్పందనలతో రుణగ్రహీత సంతృప్తిచెందకపోతే, అతను లేదా ఆమె ఈ ఫిర్యాదును గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ దృష్టికి తీసుకెళ్ళవచ్చు, వాళ్ళ చిరునామా మరియు సంప్రదింపు వివరాలు ఈ కింద సమర్పించిన విధంగా ఉన్నాయి:

శ్రీ అభిషేక్ కుమార్
సిటికార్ప్ ఫైనాన్స్ ఇండియా లిమిటెడ్
3 ఎల్ఎస్‌సి, పుష్ప్ విహార్, న్యూఢిల్లీ– 110062
91 11 44002168
ఈమెయిల్: GRODESK@citi.com

ఫిర్యాదుల ఎస్కలేషన్: ప్రోడక్ట్‌లన్నిటికీ: లెవెల్ టు

మొదటి స్థాయి ఎస్కలేషన్‌లో అందిన స్పందనతో రుణగ్రహీత సంతృప్తిచెందకపోతే, అతను లేదా ఆమె ఈ ఫిర్యాదును ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ (పిఎన్ఒ) దృష్టికి తీసుకెళ్ళవచ్చు, వాళ్ళ చిరునామా మరియు సంప్రదింపు వివరాలు ఈ కింద సమర్పించిన విధంగా ఉన్నాయి:

శ్రీ అనురాగ్ జైన్
ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ (పిఎన్ఒ)
సిటికార్ప్ ఫైనాన్స్ ఇండియా లిమిటెడ్,
3, లోకల్ షాపింగ్ కాంప్లెక్స్ (ఎల్ఎస్‌సి),
పుష్ప్ విహార్, న్యూఢిల్లీ– 110062
91 11 4400 2148
Cfil.principal.nodal.officer@citi.com

ఫిర్యాదుల ఎస్కలేషన్: ప్రొడక్ట్‌లన్నిటికీ: లెవెల్ త్రీ

రెండవ స్థాయిలో అందిన స్పందనతో రుణగ్రహీత సంతృప్తిచెందకపోతే, అతను లేదా ఆమె ఈ ఫిర్యాదును మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ దృష్టికి తీసుకెళ్ళవచ్చు, వాళ్ళ సంప్రదింపు వివరాలు ఈ కింద సమర్పించిన విధంగా ఉన్నాయి:

ఈమెయిల్: managingdirector.CFI@citi.com

ప్రతి ఫిర్యాదుపై అది అందిన తేదీ నుంచి ఒక నెల లోపు స్పందించడానికి సిఎఫ్ఐఎల్ ప్రయత్నిస్తుంది.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా నియమించిన ఒంబుడ్స్‌మన్/ఎన్‌బిఎఫ్‌సిఒ దృష్టికి తీసుకెళ్ళుట

ఒక్క నెల లోపు ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే లేదా ఇవ్వబడిన స్పందనతో ఫిర్యాదుదారు అసంతృప్తి చెందితే, ఇంటిగ్రేటెడ్ ఒంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్ 2021 కింద రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా నియమించిన ఒంబుడ్స్‌మన్ దృష్టికి అతను/ఆమె తీసుకెళ్ళవచ్చు. ఒంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్ వివరాలు బ్రాంచి నోటీసు బోర్డుల్లో ప్రదర్శించబడతాయి. ఈ విషయం గురించి ప్రక్రియను మా సిబ్బంది తప్పకుండా వివరిస్తారు.

ఇంకా, వివరమైన ఒంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ మా వెబ్ సైట్
https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/pdf/Ombudaman/Ombudaman-Scheme.pdf
https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/pdf/Ombudaman/Appendix-A-English.pdf

ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ (పిఎన్ఒ), ఒంబుడ్స్‌మన్ సెంట్రలైజ్‌డ్ రిసెప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (సిఆర్‌పిసి) సంప్రదింపు వివరాలు మరియు ఫిర్యాదు ఫారం: https://www.citicorpfinance.co.in/CFIL/Annex-I-and-II.pdf

ఒంబుడ్స్‌మన్ నిర్ణయంతో కస్టమర్ సంతృప్తిచెందకపోతే, అప్పిలేట్ అథారిటి: ఆర్‌బిఐ యొక్క కన్స్యూమర్ ఎడ్యుకేషన్ మరియు ప్రొటెక్షన్ డిపార్టుమెంట్ ఇన్‌చార్జ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్.

స్కీమ్ యొక్క మరిన్ని వివరాలకు www.rbi.org.in చూడండి

8. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ భాష మరియు తెలియజేసే పద్ధతి

కోడ్‌ని సిఎఫ్ఐఎల్ బ్రాంచిల్లో మరియు సిఎఫ్ఐఎల్ వెబ్‌సైట్ www.citicorpfinance.co.in లో మాతృభాషలో ఉంచడమైనది.

9. ఎన్‌బిఎఫ్‌సి చార్జ్ చేసిన అదనపు వడ్డీ రెగ్యులేషన్‌లు మరియు ఫిర్యాదులు

ఎసెట్ బ్యాక్‌డ్ ఫైనాన్స్– వాణిజ్య వాహనాలు మరియు నిర్మాణ పరికరాలు

సిఎఫ్ఐఎల్ వడ్డీ రేటు మోడల్/ధరల నిర్ధారణ పాలసీ ఫండ్స్ వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్కు ప్రీమియం లాంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుంది మరియు రుణాలకు విధించబడే వడ్డీ రేటు నిర్ణయించింది మరియు పాలసీని సిఎఫ్ఐఎల్ వెబ్‌సైట్ www.citicorpfinance.co.in లో ఉంచింది.

వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్కులను గ్రేడ్ చేసే విధానం సిఎఫ్ఐఎల్ వెబ్‌సైట్‌లో లభిస్తుంది.

వడ్డీ రేటు మరియు రిస్కును గ్రేడ్ చేసేందుకు అవలంబించే విధానం మరియు భిన్న కేటగిరిల రుణగ్రహీతలకు భిన్న వడ్డీ రేటు విధించడంలోని హేతుబద్ధత రుణగ్రహీతలకు దరఖాస్తు ఫారంలో వెల్లడించబడింది.

దరఖాస్తు ఫారంలో పేర్కొన్న వడ్డీ రేటు వార్షిక వడ్డీ రేటు, కాబట్టి అకౌంట్‌కి కచ్చితమైన రేట్లు రుణగ్రహీతకు తెలుస్తుంది.

కార్పోరేట్ రుణాలు

ఒప్పందంలో పేర్కొన్న క్లాజులకు అనుగుణంగా వడ్డీని రుణగ్రహీత చెల్లించాలి. వడ్డీ రేటు డ్రాడౌన్ అభ్యర్థన లేఖలో పేర్కొనబడింది.

మధ్య–తరహా మార్కెట్ విభాగం రుణగ్రహీతలకు రుణాలు

వడ్డీ రేటు డ్రాడౌన్ అభ్యర్థన లేఖలో పేర్కొనబడింది. వడ్డీ చెల్లింపు క్లాజు కూడా రుణ ఒప్పందంలో మరియు మంజూరు లేఖలో ఇవ్వబడింది.

స్ట్రాటజిక్ ఈక్విటీ సొల్యూషన్స్ (ఎస్ఇఎస్)– మార్జిన్ లోన్స్

మామూలుగా అత్యధిక మొత్తాల్లో రుణాలు సోఫిస్టికేటెడ్ క్లయింట్‌లకు ఇవ్వబడతాయి. ఈ క్లయింట్‌లకు మార్కెట్‌లో నెలకొన్న పరిస్థితులు తెలుస్తాయి. రుణ నియమ నిబంధనల గురించి మొదట్లో క్లయింట్‌లతో అనేక చర్చలు జరుగుతాయి, వీటిని చట్టబద్ధ ఒప్పందం కింద రూపొందించడం జరుగుతుంది. ఈ క్లయింట్‌లకు ఫండింగ్ ఇవ్వడానికి పోటీ ఉంటుంది కాబట్టి (సాధారణంగా అనేక మంది రుణాలు ఇవ్వడానికి సుముఖంగా ఉంటారు), అధిక వడ్డీ రేట్లు వ్యాపారానికి ఉత్పాదకతగా ఉండవు.

10 ఎన్‌బిఎఫ్‌సి ఫైనాన్స్ చేసిన వాహనాలను తిరిగిస్వాధీనం చేసుకోవడం: నిర్మాణ పరికరాలు మరియు వాణిజ్య వాహన రుణాలు

వాహనాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం గురించిన ఈ కింది నిబంధనలు సిఎఫ్ఐఎల్ యొక్క అన్ని కాంట్రాక్టు/రుణ ఒప్పందాల్లో ఉంటాయి:

- స్వాధీనం చేసుకోవడానికి ముందు నోటీసు వ్యవధి
- నోటీసు వ్యవధిని మాఫీ చేయగల పరిస్థితులు
- తనఖాను స్వాధీనం చేసుకునే ప్రక్రియ
- ఆస్తి విక్రయం/వేలానికి ముందు రుణం తిరిగిచెల్లించేందుకు రుణగ్రహీతకు తుది అవకాశం ఇవ్వడం గురించిన నిబంధన
- స్వాధీనం చేసుకున్న వాహనాన్ని రుణగ్రహీతకు తిరిగిచ్చే ప్రక్రియ
- ఆస్తి వేలం/విక్రయం ప్రక్రియ