Srei எக்யூப்மெண்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு மற்றும் குறைதீர்ப்பாளர் கொள்கை

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு மற்றும் குறைதீர்ப்பாளர் கொள்கை			
பதிப்பு	உரிமையாளர்	அனுமதி அளித்தவர்கள்	அனுமதி தேதி
1.0	செயல்பாட்டுத் துறை	வாரியம்	01-12-2024

பொருளடக்கம்

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு: 4

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் நோக்கங்கள் 4

பாலிசியின் செல்லுபடி காலம் 4

வரையறைகள் 4

SEFL நியாய நடைமுறைக் குறியீடுகள் 4

I. வசதிகள் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்: 4

II. வாடிக்கையாளரிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல் மற்றும் இடரை தரம் பிரித்தல்: 5

III. கடன் கணக்குகள் மீதான அபராத கட்டணங்கள் 5

IV. வசதிகளின் மறுசீரமைப்பு மற்றும் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள்: 5

V. பொதுவானவை: 6

VI. குறை தீர்க்கும் முறை: 8

VII. உள்அலுவலக குறைதீர்ப்பாளர் நியமனம் 9

குறைதீர்ப்பு அதிகாரி கொள்கை 9

I. புகாருக்கான காரணங்கள் 9

II. புகாரைப் பராமரிக்க முடியாததற்கான காரணங்கள்: 9

III. புகார் அளிப்பதற்கான நடைமுறை 10

Together We Make Tomorrow Happen

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு:

இந்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு, நிறுவனம் வழங்கு நிதி வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக நிறுவனம் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் குறித்த பயனுள்ள கண்ணோட்டத்தை அனைத்து பங்குதாரர்களுக்கும், குறிப்பாக அத்த்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் வழங்குவதை நோக்கமாக கொண்டுள்ளது. இந்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு, அக்டோபர் 19, 2023 தேதியிடப்பட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் - அளவுகோல் ஆதார விதிமுறை) வழிகாட்டல்கள், 2023-ன் முதன்மை வழிமுறையின்படி இது தயாரிக்கப்பட்டுள்ளது.

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் நோக்கங்கள்

பின்வருபவற்றுக்காக இந்த குறியீடு உருவாக்கப்பட்டுள்ளது:

- வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதில் தரநிலைகளை நிர்ணயிப்பதின் மூலம் நல்ல, நியாயமான மற்றும் நம்பகமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்
- நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுடனான பரிவர்த்தனைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்தல்
- முன்பணங்களை வசூலிப்பது தொடர்பான விஷயங்களில் சட்ட விதிமுறைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்தல்
- நிறுவனம் வழங்கும் சேவைகளிலிருந்து நியாயமாக என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதை வாடிக்கையாளர்கள் நன்கு புரிந்து கொள்ள உதவுதல்;
- போட்டி மூலம் சந்தை சக்திகளைக் கணக்கிட்டு, உயர்ந்த செயல்பாட்டுத் தரங்களை அடைய பாடுபடுதல்;
- வாடிக்கையாளர் குறைகளை தீர்ப்பதற்கான வழிமுறைகளை வலுப்படுத்துதல்

பாலிசியின் செல்லுபடி காலம்

இந்த பாலிசி இரண்டு ஆண்டுகளுக்கு செல்லுபடியாகும் மற்றும் சூழ்நிலைகளைக் கருத்தில் கொண்டு ஏதேனும் மாற்றங்கள் தேவைப்பட்டாலே தவிர, அதற்கேற்ப மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.

வரையறைகள்

1. “வசதி” என்பது நிறுவனத்தின் வெவ்வேறு நிதித் திட்டங்கள் மற்றும் கொள்கைகளின் கீழ், அவ்வப்பொழுது நிலவும் கடன், நிதி குத்தகை போன்ற பல்வேறு தன்மை மற்றும். முறைகளின்அனைத்து வகையான நிதி மற்றும் சொத்து வழங்கும் ஏற்பாடுகளை குறிக்கும்.
2. “வாடிக்கையாளர்” என்ற சொல் வாங்குபவர் மற்றும் குத்தகைதாரர் ஆகியோரை உள்ளடக்கியதாகும்.

SEFL நியாய நடைமுறைக் குறியீடுகள்

I. **வசதிகள் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்:**

a) தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவருக்கு வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்பட்ட ஃப்ளோட்டிங் விகித கால கடன்களுக்கு எதிராக நிறுவனம் எந்தவொரு முன்கூட்டியே கடனை திருப்பிச் செலுத்தும் கட்டணங்கள் / முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதங்களையும் வசூலிக்காது.

b) கடன் வாங்குபவர் எங்கெல்லாம் முன்கூட்டியே தவணை செலுத்துகிறாரோ, அங்கெல்லாம் இறுதி கடன் முடிவு / தீர்வின் போது வட்டி மீதான வரவு சரி செய்யப்படும்.

c) NPCI -இடமிருந்து NACH வசதி கிடைக்கும் இடங்களில் நிறுவனம் PDC-கள் / EMI காசோலைகளை ஏற்றுக் கொள்ளாது. NACH வசதி கிடைக்காத இடங்களில், நிறுவனம் CTS-2010 தரநிலை பாணிகளுடன் இணங்கும் காசோலைகளை ஏற்றுக்கொள்ளும். இருப்பினும், அனுமதி விதிமுறைகளைப் பொறுத்து, அனைத்து இடங்களிலும் நிறுவனம் பாதுகாப்பு PDC-களை ஏற்றுக் கொள்ளலாம்.

II. **வாடிக்கையாளரிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல் மற்றும் இடரை தரம் பிரித்தல்:**

a) சூழ்நிலை உத்தரவாதத்துக்கேற்ப, வட்டி விகிதங்கள் மாற்றத்துக்கு உட்பட்டவை மற்றும் ஒவ்வொரு கடன் அடிப்படையிலும், நிறுவனத்தின் விருப்பத்துக்கு உட்பட்டவை. அனைத்து ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகிதங்களும் Srei பெஞ்ச்மார்க் விகிதத்துடனும் இணைக்கப்படும். அவை வலைதளத்தில் வெளியிடப்படும் மற்றும் வட்டி விகிதத்தில் மாற்றம் உண்டாகும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.

III. **கடன் கணக்குகள் மீதான அபராத கட்டணங்கள்**

a) கடன் வாங்கியவர் கடனைத் திருப்பித் தர தவறி, வழங்கப்பட்ட அல்லது மறுசீரமைக்கப்பட்ட கடன் வசதிகள் மீதான விதிகளுக்கு இணங்காததற்காக அபராதம் விதிக்கப்பட்டால், அது 'அபராத கட்டணமாக' கருதப்படும் மற்றும் முன்பணங்கள் மீது விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்துடன் சேர்க்கப்படும் 'அபராத வட்டி' வடிவில் விதிக்கப்படாது. தண்டனைக் கட்டணங்களுக்கு மூலதனமாக்கல் இருக்காது. அதாவது, அத்தகைய கட்டணங்களுக்கு மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், இது கடன் கணக்கில் கூட்டு வட்டிக்கான வழக்கமான செயல்முறைகளை பாதிக்காது.

b) நிறுவனம் வட்டி விகிதத்தில் எந்த கூடுதல் கூறுகளையும் அறிமுகப்படுத்தாது மற்றும் எழுத்துபூர்வமாகவும் உணர்வுபூர்வமாகவும் இணக்கத்தை உறுதிசெய்யும்.

c) அபராத கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாகவும், கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை பின்பற்றாததற்கு ஏற்பவும், குறிப்பிட்ட கடன் / தயாரிப்பு வகைக்குள் பாகுபாடு காட்டாமலும் இருக்க வேண்டும்.

d) 'தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்கா' அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்களுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள் இதே போன்ற குறிப்பிடத்தக்க விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்கக் கூடாது.

e) அபராதக் கட்டணங்களுக்கான அளவு மற்றும் காரணத்தை நிறுவனத்தின் வலைதளத்தில் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவை கட்டணங்கள் என்ற பிரிவில் காட்டுவதுடன், கூடுதலாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடிதம் மூலமும் நிறுவனம் தெளிவாக வெளியிட வேண்டும்.

f) கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடைபிடிக்காததற்கான நினைவூட்டல்கள், கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும் போதெல்லாம், பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், தண்டனைக் கட்டணம் விதிக்கப்படும் ஏதேனும் சந்தர்ப்பம் மற்றும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்படும்.

IV. **வசதிகளின் மறுசீரமைப்பு மற்றும் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள்:**

a) பின்வரும் விவரங்களைக் கொண்ட மறுசீரமைப்பு கடிதம் மூலம் எழுத்துபூர்வமாக, வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனம் தெரிவிக்கும்:

1. மறுசீரமைக்கப்பட்ட தொகை
2. வசதியை மறுசீரமைக்க சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள்
3. வருடாந்திர வட்டி விகிதம்
4. வழங்கப்படவுள்ள பாதுகாப்பு விவரங்கள்
5. மறுசீரமைக்கும் காலம்
6. தவணை விவரங்கள்
7. அபராத கட்டணங்கள்
8. மறுசீரமைப்பிற்காக உத்தரவாததாரர் மற்றும் இணை விண்ணப்பதாரர் செயல்படுத்த வேண்டிய ஆவணங்கள்.
9. தேவைப்படக்கூடிய பிற விதிமுறைகள்

b) மறுசீரமைப்பு விதிமுறைகளை ஏற்றுக் கொண்டவுடன் வாடிக்கையாளர் மற்றும் உத்தரவாததாரர், மறுசீரமைப்பு கடிதத்தின் நகலை, அவர்கள் ஏற்றுக்கொண்டதற்கு அடையாளமாக முறையாக ஒப்புக் கொண்டு, நிறுவனத்துக்கு திருப்பி அனுப்ப வேண்டும்.

c) திருப்பிச் செலுத்துவதில் உண்டான தாமதத்திற்கான அபராத கட்டணங்களை, நிறுவனம் தனது மறுசீரமைப்பு கடிதம்/ முக்கிய உண்மை அறிக்கை/ஒப்பந்தத்தில் பெரிய எழுத்துக்களில் குறிப்பிட வேண்டும்.

d) வசதி மறுசீரமைப்புக்குப் பிறகு, வாடிக்கையாளர்களுக்கு, ஒப்பந்தத்தின் நகலை நிறுவனம் வழங்கும்.

e) வட்டி விகிதம், கால அளவு, அனைத்து சார்ஜுகள் / கட்டணங்கள் போன்ற, விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால், அது வாடிக்கையாளருக்கு ஆங்கிலத்தில் எழுத்துபூர்வமாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

f) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களிலான மாற்றம், வருங்காலத்தில் மட்டுமே பாதிக்கப்படும்.

g) பணத்தை திரும்பப்பெறுதல் / செயல்திறனை துரிதப்படுத்தும் முடிவு, வசதிகள் ஒப்பந்தத்திற்கு இசைவாக இருக்க வேண்டும்.

h) அனைத்து நிலுவைத் தொகையையும் திருப்பிச் செலுத்திய பிறகு, அல்லது நிலுவையிலுள்ள வசதிகள் கிடைத்தவுடன், நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு எதிராக வைத்திருக்கக்கூடிய வேறு ஏதேனும் கோரிக்கைக்கான சட்டபூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்டு, அனைத்து பிணையத்தையும் விடுவிக்கும். அத்தகைய ஈடு செய்யும் உரிமையை உபயோகிக்க வேண்டுமானால், தொடர்புடைய கிளெய்ம்கள் தீர்க்கப்படும்/செலுத்தப்படும் வரை , மீதமுள்ள கிளெய்ம்கள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடனும், நிறுவனம் பிணையங்களை தக்க வைத்துக்கொள்ள உரிமை தரும் நிபந்தனைகளுடனும் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பு அனுப்பப்பட வேண்டும்.

V. **பொதுவானவை:**

a) வசதிகள் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தேவைகளைத் தவிர, வாடிக்கையாளர்களின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடுவதைத் தவிர்க்க வேண்டும். (வாடிக்கையாளரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல்கள் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வந்தாலேயன்றி).

b) கடன் கணக்கை வேறு நிதியாளருக்கு மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை வாடிக்கையாளரிடமிருந்து பெறப்பட்டால், ஒப்புதல் அல்லது நிறுவனத்தின் ஆட்சேபணை ஏதேனுமிருந்தால், எழுத்துபூர்வமாக கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் அது தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய பரிமாற்றம் சட்டத்துக்கு இணங்க, வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும்.

c) நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், வசூல் ஏஜெண்ட்டுகள் பின்வரும் வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும்:

1. வாடிக்கையாளர்களை முயற்சித்தல், அழைப்பு நேரங்கள், வாடிக்கையாளர் தகவலின் தனியுரிமை மற்றும் சலுகையிலுள்ள தயாரிப்புக்களின் சரியான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைத் தெரிவித்தல் போன்ற அம்சங்களில் DSA / DMA / மீட்பு ஏஜெண்ட்டுகள் தங்கள் பொறுப்புக்களை கவனமாகவும், உணர்வுபூர்வமாகவும் கையாள முறையாக பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

2. நிறுவனமும், அதன் ஏஜெண்ட்டுகளும், கடன் வசூல் முயற்சிகளில், கடனாளியின் குடும்ப உறுப்பினர்கள், நடுவர்கள் மற்றும் நண்பர்களை பகிரங்கமாக அவமானப்படுத்தல் அல்லது அவர்களின் அந்தரங்கத்தில் குறுக்கிடுதல் உட்பட, எந்த ஒரு நபருக்கு எதிராகவும்,வாய்மொழியாகவோ அல்லது உடல்ரீதியாகவோ எந்தவிதமான மிரட்டல் அல்லது துன்புறுத்தலில் ஈடுபடுதல், மொபைல் அல்லது சமூக ஊடகங்கள் மூலம் தகாத செய்திகளை அனுப்புதல், கடன் வாங்கியவரை தொடர்ந்து மிரட்டுதல் மற்றும் / அல்லது அநாமதேய அழைப்புக்களைச் செய்தல் மற்றும் / அல்லது கடனாளியை காலை 8 மணிக்கு முன்னதாகவும் , மாலை 7 மணிக்குப் பின்னதாகவும் காலாவதியான கடன்களை வசூலிக்குமாறு அழைத்தல் அல்லது தவறான மற்றும் தவறாக வழிநடத்தும் பிரதிநிதித்துவங்களை செய்தல் போன்றவற்றில் ஈடுபடக் கூடாது. இது தொடர்பான எந்த ஒரு விதி மீறலும் தீவிர விதி மீறலாக கருதப்படும்.

Together We Make Tomorrow Happen

3. நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கவும், பாதுகாப்பை மீண்டும் கையகப்படுத்தவும், மேலேயுள்ள வழிமுறைகளைப் பின்பற்ற, நிறுவனம் DSA/DMA/ மீட்பு ஏஜெண்ட்டுகளிடமிருந்து உறுதிமொழியைப் பெற வேண்டும். நிறுவனத்தின் நேர்மை மற்றும் நற்பெயருக்கு சேதம் விளைவிக்கும் செயல்களிலிருந்து மீட்பு ஏஜெண்ட்டுகள் விலகி இருப்பதும், வாடிக்கையாளரின் ரகசியத்தன்மையை கண்டிப்பாக கடைபிடிப்பதும் அவசியமாகும்.

4. வாடிக்கையாளர் விரும்பும் இடத்தில் அவர் சாதாரணமாக தொடர்பு கொள்ளப்படுவார் மற்றும் குறிப்பிட்ட இடம் எதுவுமில்லாத பட்சத்தில், அவர் வேலை செய்யும் இடம் / வணிக இடத்தில், அவர் / அவளின் இல்லத்தில் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார். குடும்பத்தில் ஏதேனும் துயர நிகழ்வுகள், சமூக நிகழ்வுகள், ஏதேனும் குடும்ப உறுப்பினர் நோய்வாய்ப்பட்டிருத்தல் அல்லது கடுந்துயர் நிகழ்வுகள் போன்ற பொருத்தமற்ற சந்தர்ப்பங்களில் கட்டணம் வசூலிக்க அழைப்புகள்/வருகைகள் செய்வதை தவிர்க்க வேண்டும்.

5. எந்த ஒரு பரிசு/லஞ்சத்தையும் SEFL பிரதிநிதி ஏற்றுக் கொள்ள மட்டார். எந்த ஒரு ஏஜெண்ட்டும் ஒரு வாடிக்கையாளர் தரும் லஞ்சம் அல்லது பணம் பற்றி நிறுவனத்துக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.

d) தேவைப்பட்டால், கடன் வாங்கியவர் தன்னிடம் வைத்துள்ள பிணையத்தை கடன் வாங்கியவருக்கு எதிராக செயல்படுத்த நிறுவனம் ஏற்பாடு செய்யலாம். இதன் நோக்கம் கடனை வசூலிப்பதே தவிர, பிணையத்தை வேண்டுமென்றே பறிப்பதாக இருக்காது. தனது பிணையம், மதிப்பீடு மற்றும் அதை செயல்படுத்துவதற்கான முழு செயல்முறையும் நியாயமானதாகவும், வெளிப்படையாகவும் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

e) கடன் வாங்கியவருடனான ஒப்பந்தம் / கடன் ஒப்பந்தத்தில் நிறுவனம் சட்டபூர்வமாக அமல்படுத்தக்கூடிய ஒரு உள்ளமைந்த மறு - உடைமை விதியை கொண்டிருக்க வேண்டும். வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதிபடுத்த, ஒப்பந்தம் /கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், பின்வருபவை பற்றிய விதிகளையும் கொண்டிருக்க வேண்டும்: (a) கையகப்படுத்துவதற்கு முந்தைய நோட்டிஸ் காலம்; (b) நோட்டிஸ் காலத்தை தள்ளுபடி செய்யக்கூடிய சூழ்நிலைகள்; (c) பிணையத்தை கையகப்படுத்துவதற்கான நடைமுறை; (d) சொத்தை விற்பனை செய்வதற்கு/ ஏலமிடுவதற்கு முன்பு, கடனைத் திருப்பிச் செலுத்த, கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும் இறுதி வாய்ப்பு குறித்த விதி; (e) கடன் வாங்கியவருக்கு மீண்டும் சொத்துக்களை கையகப்படுத்துவதற்கான செயல்முறை மற்றும் (f) சொத்து விற்பனை/ ஏலத்துக்கான செயல்முறை. சுற்றறிக்கையின் அடிப்படையில், அத்தகைய விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் ஒரு நகல் கடன் வாங்கியவர்களுக்கு வழங்கப்படும். கடன் அனுமதி /விநியோகத்தின் போது, அனைத்து கடன் வாங்கியவர்களுக்கும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்ட் அனைத்து இணைப்புக்கள் ஒவ்வொன்றின் நகலையும், கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு நகலுடன் SEFL கட்டாயம் அளிக்கலாம் என்று அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது. இது அத்தகைய ஒப்பந்தங்கள் /கடன் ஒப்பந்தங்களின் ஒரு முக்கிய கூறாக இருக்கலாம்.

f) கடன் வாங்குபவர், இணை கடன் வாங்குபவர் மற்றும் உத்தரவாததாரரிடமிருந்து பெறப்பட்ட, பொருந்தக்கூடிய அசல் சொத்து ஆவணங்கள், உரிமைப் பத்திரம், விலைப்பட்டியல் நகல்கள் போன்ற அனைத்து பத்திரங்களையும் SEFL தனது கடன் வசதிகளுக்காக வைத்திருக்கலாம், கடனாளி / கடனாளியின் சட்டபூர்வ வாரிசுகளுக்கு (எவறாயிருந்தலாம்) கடன் வாங்கியவரின் அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்திய பின் / தீர்த்து வைத்தவுடன் திருப்பித் தரப்படும்.

அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தியதும்/ இறுதி தீர்வு கண்டதும், SEFL பின்வருவனவற்றை உறுதி செய்யும்:

- தடையில்லா சான்றிதழ் (NOC)/நிலுவை இல்லா சான்றிதழ் (NDC) வழங்குவதை தொடங்கவும்.

- NOC பெறுவதற்கான ROC திருப்தி செயல்முறையைத் தொடங்குமாறு கடன் வாங்குபவருக்கு தெரிவிக்கவும்.

- NOC வழங்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 15 நாட்களுக்குள், SEFL- உடன் உள்ள பத்திரங்களின் பட்டியலையும், அவை தொடர்பான ஆவணங்கள் பற்றியும் கடன் வாங்கியவருக்கு

தெரிவிக்கவும்.

- எழுத்துபூர்வ ஒப்புதலை வழங்கிய பிறகு, அசல் பாதுகாப்பு ஆவணங்களை எங்கிருந்து அவர் சேகரிக்க இயலும் என்பதை கடன் வாங்கியவருக்கு தெரிவிக்கவும்.

VI. **குறை தீர்க்கும் முறை:**

நிறுவன செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் குறைகள் மற்றும் /அல்லது தகராறுகளை தீர்ப்பதை உறுதி செய்ய, பின்வரும் முறை செயல்படுத்தப்படுகிறது:

a) வாடிக்கையாளர் தனது கேள்வி / கோரிக்கை /புகாரை பின்வரும் வழிகள் மூலம் நிறுவனத்திடம் பதிவு செய்யலாம்:

1. அலுவலக நேரங்களில் நிறுவனத்தின் லேண்ட் லைன் எண்.
2. மின்-அஞ்சல் ID: SEFL@srei.com
3. வலைதளம்: www.srei.com;
4. கிளைகள் / மண்டல அலுவலகம்/ தலைமை அலுவலகத்தில் நேரில் வருகை

b) இந்த வினவல்கள்/கோரிக்கைகள்/ புகார்கள், கொல்கத்தாவில் தலைமை அலுவலகத்திலுள்ள எங்களின் வாடிக்கையாளர் சேவைத் துறையால் ஒரு கண்காணிப்பு தொகுதி மூலம் பெறப்படும். பின்னர் இந்த புகார்கள் தீர்வுக்காக அந்தந்த இடம் மற்றும் செயல்பாடுகளுக்கு பரிந்துரைக்கப்படும்.

c) தயாரிப்பு மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளிலிருந்து எழும் அனைத்து தகராறுகளும் குறை தீர்க்கும் பிரிவில் கேட்கப்பட்டு, தீர்க்கப்படும். எனவே பின்வரும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை செயல்படுத்தப்பட்டுள்ளது:

கட்டம் 1 : வழங்கப்பட்ட தீர்வால் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர் ஆன்லைன் இணைப்பு மூலம் "குறை தீர்ப்பு பிரிவுக்கு" எழுதலாம் அல்லது குறை தீர்ப்பு பிரிவு, SREI எக்யூப்மென்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட், Y 10, பிளாக் EP, செக்டர் V, சால்ட் லேக், கொல்கத்தா - 700091 என்ற முகவரிக்கு கடிதத்தை அனுப்பலாம்.

கட்டம் 2 : குறை தீர்க்கும் பிரிவு வழங்கிய தீர்ப்பால் வாடிக்கையாளர் இன்னும் திருப்தி அடையா விட்டால், அவர் SREI வலைதளத்தில் உள்ள ஆன்லைன் இணைப்பு மூலம் தலைமை நோடல் அதிகாரியிடம் தெரிவிக்கலாம் அல்லது கீழே உள்ள முகவரிக்கு எழுதலாம் :

திரு. சுரேந்திர குமார் அகர்வால்
SREI எக்யூப்மென்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்,
Y-10, பிளாக் -EP, செக்டர் - V, சால்ட் லேக்,
கொல்கத்தா - 700091
தொலைபேசி: 033-66394700 தொலைபேசி நீட்டிப்பு: 2634
மின்-அஞ்சல்: nodal.office@srei.com

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டு இணக்கம் மற்றும் வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு பிரிவு / தலைமை நோடல் அதிகாரியின் செயல்பாடு ஆகியவை வாரியத்தால் காலாண்டுக்கு ஒருமுறை மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.

கட்டம் 3 ; புகார் /தகராறு ஒரு மாத காலத்திற்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் RBI CMS போர்ட்டலில் புகார் அளிக்கலாம் - https://cms.rbi.org.in/rbi/vividflow/run/rbi

அல்லது கீழே குறிப்பிடப்பட்ட முகவரிக்கு புகார் படிவத்தை அனுப்பவும்:

பொறுப்பு அதிகாரி,
வங்கி சாரா மேற்பார்வைத் துறை,
5-வது தளம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி,
15, நேதாஜி சுபாஷ் சாலை, கொல்கத்தா-700001, இந்தியா
தொலைபேசி: +91 3322312121, ஃபேக்ஸ்: +913322309589.

VII. **உள்அலுவலக குறைதீர்ப்பாளர் நியமனம்**

நவம்பர் 15, 2021 தேதியிடப்பட்ட 'வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களால் உள்அலுவலக குறைதீர்ப்பாளரை நியமித்தல்' குறித்த ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களின்படி, நிறுவனம் உள் அலுவலக குறைதீர்ப்பாளரை நியமிக்கும் மற்றும் தொடர்புடைய வழிகாட்டுதல்களை பின்பற்றும்.

(குறிப்பு : நவம்பர் 15, 2021 தேதியிட்ட வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களாலுள் அலுவலக குறை தீர்ப்பாளரின் நியமனம்)

குறைதீர்ப்பு அதிகாரி கொள்கை

ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பு ஆணையம் 2006-ஆம் ஆண்டு உருவாக்கப்பட்ட ஒரு அரை நீதித்துறை ஆணையமாகும் மற்றும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களால் வழங்கப்படும் சில சேவைகள் தொடர்பான வாடிக்கையாளர்கள் புகார்களை விரைவாகவும், குறைந்த செலவிலும் தீர்க்க இந்திய அரசு எடுத்த முடிவின்படி, இந்த ஆணையம் உருவாக்கப்பட்டது.

ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணைய திட்டம் 2021, ரிசர்வ் வங்கியால் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. இதன் கீழ் அனைத்து வங்கி, வங்கி அல்லாத மற்றும் டிஜிடல் பரிவர்த்தனை சேவை வழங்குனர்களும் ஒரே வரம்பிற்குள் கொண்டு வரப்பட்டனர்.

இந்த திட்டத்தின் கீழ், நிறுவனம் தலைமை நோடல் அதிகாரியை நியமித்துள்ளது. அவர் நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கும், நிறுவனத்திற்கு எதிராக பதிவு செய்யப்படும் புகார்கள் தொடர்பாக குறைதீர்ப்பாளருக்கு தகவல்களை வழங்குவதற்கும் பொறுப்பாவார்.

கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளபடி தலைமை நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் மற்றும் புகார் அளிக்கும் போர்ட்டலின் விவரங்களை எங்கள் அனைத்து கிளைகளிலிருந்தும் பெறலாம்.

திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் எங்கள் அனைத்து அலுவலகங்களிலும், வலைதளத்திலும், ஆங்கிலத்திலும் மற்றும் விருப்பமான வட்டார மொழிகளிலும் வெளியிடப்பட்டுள்ளன.

I. **புகாருக்கான காரணங்கள்**

ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி, சேவையில் குறைபாட்டை உண்டாக்கும் நிறுவனத்தின் ஒரு செயல் அல்லது விடுபடல் அல்லது பிழையால் பாதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும், தானாகவோ அல்லது திட்டத்தின் கீழ் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு பிரதிநிதி மூலமோ புகார் அளிக்கலாம்.

II. **புகாரைப் பராமரிக்க முடியாததற்கான காரணங்கள்:**

- நிறுவனத்தின் வணிக தீர்ப்பு / வணிக முடிவு
- வெளிப்புற வழங்குனர் ஒப்பந்தம் தொடர்பாக, விற்பனையாளருக்கும், நிறுவனத்திற்கும் இடையேயான தகராறு
- நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்
- சட்டபூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க ஆணையத்தின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க, நிறுவனத்தால் நடவடிக்கை எடுக்கப்படும் ஒரு தகராறு

- ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை வரம்பிற்குள் இல்லாத ஒரு சேவை
- நிறுவனத்துக்கும், பிற ஒழுங்குமுறை நிறுவனங்களுக்கும் இடையேயான ஒரு தகராறு;
- நிறுவன ஊழியர் - முதலாளி உறவு தொடர்பான ஒரு சச்சரவு
- வெளிப்புற வழங்குனர் செயல்பாடுகள் தொடர்பான குறைகள்
- புகார் ஏற்கனவே உள்ள பின்வரும் நடவடிக்கைகளுக்கான காரணம் தொடர்பானது அல்ல-

  - ❖ ஒரு குறை தீர்ப்பாளரின் முன் நிலுவையிலுள்ள அல்லது ஒரு குறைதீர்ப்பாளரால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்ட அல்லது கையாளப்பட்ட, அதே புகார்தாரரிடமிருந்தோ அல்லது ஒன்று அல்லது அதிக புகார்தாரர்களோ அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதிக தரப்புக்களிடமிருந்த்து பெறப்பட்டாலும், இல்லாவிட்டாலும்;

  - ❖ ஏதேனும் ஒரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது அதிகார சபையின் முன் நிலுவையிலுள்ள வழக்குகள்; அல்லது ஏதேனும் ஒரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது அதிகார சபையால், அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள் / தரப்பினரிடமிருந்து பெறப்பட்டாலும், பெறப்படாவிட்டாலும், தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்ட அல்லது கையாளப்பட்ட வழக்குகள்.

- அளிக்கப்பட்ட புகார் புண்படுத்துகிறது அல்லது அற்பமானது அல்லது எரிச்சலூட்டும் தன்மை கொண்டது;
- அத்தகைய கிளெய்ம்களுக்கு வரம்புச் சட்டம், 1963-ன் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வரம்பு காலம் முடிந்த பிறகு நிறுவனத்திடம் புகார் அளிக்கப்பட்டது;
- திட்டத்தின் பிரிவு 11-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார்தாரர் முழுமையான தகவல்களை வழங்கவில்லை;
- புகார்தாரர் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது ஒரு வழக்கறிஞர் அல்லாத அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலம் புகார் அளிக்கவில்லை. (வழக்கறிஞர் பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாவிட்டால்).

III. புகார் அளிப்பதற்கான நடைமுறை

நிறுவனத்திடமிருந்து பதில் கிடைக்கவில்லை என்றாலோ அல்லது நிறுவனத்தின் பதிலால் வாடிக்கையாளர் அதிருப்தி அடைந்தாலோ, ஒரு வாடிக்கையாளர் மாத இறுதியில் குறை தீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்கலாம் ; "புகாருக்கான காரணங்கள்" பிரிவில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஏதேனும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட காரணங்களுக்காக நிறுவனத்துக்கு எதிராக புகார் உள்ள வாடிக்கையாளர், தானாகவோ அல்லது தனது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகவோ (வழக்கறிஞரைத் தவிர), நிறுவனத்தின் கிளை / பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் அமைந்துள்ள அதிகார வரம்பிற்குள் உள்ள குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்க வேண்டும்.

A. புகார் எழுத்துபூர்வமாக இருக்கும்போது, புகார்தாரர் அல்லது அவரது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி அதில் முறையாக கையொப்பமிடப்பட வேண்டும் மற்றும் முடிந்தவரை 'இணைப்பில்' (Annex) குறிப்பிடப்பட்ட பாணியில், அல்லது சூழ்நிலைகள் ஒப்புக்கொள்ளும் அளவுக்கு நெருக்கமாக, பின்வருபவை தெளிவாக குறிப்பிடப்பட்டிருக்க வேண்டும்:

   i) புகார்தாரரின் பெயர் மற்றும் முகவரி,

   ii) நிறுவனத்தின் கிளை அல்லது பதிவு அலுவலகத்தின் பெயர் மற்றும் முகவரி,

   iii) புகார் செய்ய வழிவகுத்த உண்மைகள்,

   iv) புகார்தாரருக்கு ஏற்பட்ட இழப்பின் தன்மை மற்றும் அளவு மற்றும்,

   v) கோரப்பட்ட நிவாரணம்.

B. மின்னணு முறையில் செய்யப்படும் புகாரும் குறைதீர்ப்பாளரால் ஏற்றுக் கொள்ளப்படும் மற்றும் அத்தகைய புகாரின் பிரிண்ட்அவுட் குறைதீப்பாளர் பதிவேட்டில் குறிப்பிடப்படும்.

C. மத்திய அரசு அல்லது ரிசர்வ் வங்கி அல்லது பிற நிதி ஒழுங்குமுறை அதிகாரிகளால் பெறப்பட்டு, தீர்வுக்காக தனக்கு அனுப்பப்படும் இந்த திட்டத்தின் கீழ் வரும் புகார்களையும் குறை தீர்ப்பாளரே ஏற்றுக் கொள்வார்.

குறைதீர்ப்பாளரின் முடிவால் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையாவிட்டால், அவர் மேல்முறையீட்டு அதிகாரியிடம், அதாவது துணை ஆளுநர், RBI -இடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

குறிப்பு: இது ஒரு மாற்று சச்சரவு தீர்வு வழிமுறையாகும் மற்றும் எந்த ஒரு நிலையிலும் தீர்வுக்காக வேறு எந்த ஒரு நீதிமன்றம் / பேரவை / ஆணையத்தையும் அணுகும் சுதந்திரம் வாடிக்கையாளருக்கு உண்டு.

திட்டம் பற்றிய கூடுதல் விவரங்களுக்கு www.rbi.org.in-ஐ பார்க்கவும்.

வங்கி சாரா நிதி நிறுவன குறைதீர்ப்பாளரின் பெயர் மற்றும் முகவரி:

தொடர் எண்	மையம்	NBFC குறைதீர்ப்பாளர் அலுவலக முகவரி	செயல்பாட்டுப் பகுதி
1.	சென்னை	C/o. இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, ஃபோர்ட் கிளேசிஸ், சென்னை-600001 STD குறியீடு: 044 தொலபேசி எண் 25395964 ஃபேக்ஸ் எண். 25395488	தமிழ்நாடு, அந்தமான் அண்டு நிக்கோபார் தீவுகள், கர்நாடகா, ஆந்திரப்பிரதேஷ், தெலுங்கானா, கேரளா, லக்ஷத்தீவு யூனியன் பிரதேசம் மற்றும் புதுச்சேரி யூனியன் பிரதேசம்
2.	மும்பை	C/o. இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, RBI பைகுலா அலுவலக கட்டிடம், மும்பை சென்ட்ரல் ரயில் நிலையம் எதிரில், பைகுலா, மும்பை - 400008	மகாராஷ்டிரா, கோவா, குஜராத், மத்தியப்பிரதேஷ், சத்திஸ்கர், தாத்ரா அண்டு நாகர் ஹவேலி யூனியன் பிரதேசம், டாமன் அண்டு டையு
3.	புதுதில்லி	C/o. இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, சன்சத் மார்க், புதுதில்லி - 110001 STD குறியீடு: 011 தொலபேசி எண் 23724856 ஃபேக்ஸ் எண். 23725218-19	தில்லி, உத்திரப்பிரதேஷ், உத்தராகண்ட், ஹரியானா, பஞ்சாப், சண்டிகர் யூனியன் பிரதேசம், இமாச்சல் பிரதேஷ் மற்றும் ராஜஸ்தான் மற்றும் ஜம்மு அண்டு காஷ்மீர் மாநிலம்
4.	கொல்கத்தா	C/o. இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 15, நேதாஜி சுபாஷ் ரோடு, கொல்கத்தா- 700001 STD குறியீடு: 033 தொலபேசி எண் 22304982 ஃபேக்ஸ் எண். 22305899	மேற்கு வங்காளம், சிக்கிம், ஒடிஷா, அஸ்ஸாம், அருணாச்சல் பிரதேஷ், மணிப்பூர், மேகாலயா, மிசோரம், நாகாலாந்து, திரிபுரா, பீகார் மற்றும் ஜார்கண்ட்

நிறுவன தலைமை நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்:

திரு. சுரேந்திர குமார் அகர்வால்
SREI எக்யூப்மென்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்,
Y-10, பிளாக் -EP, செக்டர் - V, சால்ட் லேக், கொல்கத்தா - 700091
தொலைபேசி: 033-66394700 தொலைபேசி நீட்டிப்பு: 2634
மின்-அஞ்சல்: nodal.office@srei.com

இந்த கொள்கை நிறுவனத்தில் வலைதளத்தில் பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக ஆங்கிலத்திலும், வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் உள்ளூர் மொழியிலும் வெளியிடப்படும்.

இணைப்பு

குறைதீர்ப்பாளருடன் (பதிவு செய்யப்பட வேண்டிய) புகார் படிவம்

(திட்டத்தின் பிரிவு 11 (2))

(புகார்தாரரால் நிரப்பப்பட வேண்டும்)

<u>குறிப்பிடப்பட்ட இடங்களைத் தவிர மற்ற அனைத்து புலங்களும் கட்டாயமாகும்.</u>

பெறுனர்

குறைதீர்ப்பாளர்,

பொருள்: (ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் பெயர்) .... (ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் கிளை அல்லது அலுவலகத்தின் இடம்) மீதான புகார்.

புகாரின் விவரங்கள்:

1. புகார்தாரரின் பெயர் ....
2. வயது (ஆண்டுகள்) ....
3. பாலினம் ....
4. புகார்தாரரின் முழு முகவரி ....

....

.... பின்கோடு ....

தொலைபேசி எண். (கிடைத்தால்) .... மொபைல் எண் ....
மின் - அஞ்சல் (கிடைத்தால்) ....

5. (ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் கிளை அல்லது அலுவலகத்தின் பெயர் மற்றும் முழு முகவரி) மீதான புகார்

....

.... பின்கோடு ....

6. ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்துடனான உறவின் தன்மை / கணக்கு எண் (ஏதேனும் இருந்தால்)

....

7. பரிவர்த்தனை தேதி மற்றும் விவரங்கள், ஒருவேளை கிடைத்தால்

....

(a) புகார்தாரர் ஒழுங்குமுறை நிறுவனத்திற்கு ஏற்கனவே அளித்த புகாரின் தேதி (தயவுசெய்து புகாரின் ஒரு நகலை இணைக்கவும்)

....

(b) புகார்தாரர் ஏதேனும் நினைவூட்டலை அனுப்பியுள்ளாரா? ஆம்/ இல்லை (தயவுசெய்து நினைவூட்டலின் ஒரு நகலை இணைக்கவும்)

....

8. தயவுசெய்து தொடர்புடைய பெட்டியை (ஆம்/ இல்லை) டிக் செய்யவும்.

உங்கள் புகார் பின்வருமாறு உள்ளதா :

(i)	துணை நீதிபதி / நடுவர் மன்றம்[1] ன் கீழ் உள்ளதா?	ஆம்	இல்லை
(ii)	அது ஒரு வழக்கறிஞர் மூலம், அவர் பாதிக்கப்பட்ட தரப்பினராக இருந்தால் தவிர, செய்யப்பட்டது?	ஆம்	இல்லை
(iii)	ஏற்கனவே தீர்வு காணப்பட்டதா அல்லது அதே அடிப்படையில் குறைதீர்ப்பாளருடன் செயல்முறையிலுள்ளதா?	ஆம்	இல்லை
(iv)	ஒழுங்குமுறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான புகார் / புகார்களின் தன்மையில் உள்ளதா?	ஆம்	இல்லை
(v)	ஒழுங்குமுறை நிறுவனங்களுக்கு இடையிலான தகராறு காரணமாகவா?	ஆம்	இல்லை
(vi)	முதலாளி/ ஊழியர் உறவை உள்ளடக்கியதா?	ஆம்	இல்லை

9. புகாரின் பொருள் ……………………………………………………………………………………….

10. புகாரின் விவரங்கள்:

(இடம் போதுமானதாக இல்லாவிட்டால், தயவுசெய்து ஒரு தனி தாளை இணைக்கவும்)

……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………

[1] அதே நடவடிக்கைக்கான காரணம் தொடர்பான புகார் ஏற்கனவே ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு எந்த அதிகார சபையாலும் தனித்தனியாகவோ அல்லது கூட்டாகவோ, தகுதியின் அடிப்படையில் நிலுவையில் இருந்தால் / தீர்ப்பு நடவடிக்கையின் கீழ் இருந்தால், புகார் துணை நீதிபதி / நடுவர் விசாரணையில்.

11. புகார் பெறப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள் ஒழுங்குமுறை நிறுவனத்திடமிருந்து ஏதேனும் பதில் பெறப்பட்டதா? ஆம் / இல்லை. (ஆம் எனில், பதிலின் நகலை இணைக்கவும்)

12. குறை தீர்ப்பாளரிடமிருந்து கோரப்பட்ட நிவாரணம்

……………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………… (உங்கள் கூற்றை ஆதரிக்கும் வகையில், ஆவணச் சான்று ஏதேனுமிருந்தால், அதன் நகலை இணைக்கவும்)

13. இழப்பீடு மூலம் புகார்தாரரால் கோரப்பட்ட பண இழப்பின் தன்மை மற்றும் அளவு (திட்டத்தின் பிரிவுகள் 15 (4) & 15 (5) -ஐ பார்க்கவும்) ரூ. …………………………………………………....…………………

…………………………………………………………………………………………..…………….

14. ஆவணங்களின் பட்டியல் இணைக்கப்பட்டுள்ளது:

அறிவிப்பு

(i) புகார்தாரரான நான் /நாங்கள், இங்கு பின்வருமாறு அறிவிக்கிறோம்:
   a) மேலே தரப்பட்ட தகவல்கள் உண்மையானவை மற்றும் சரியானவை; மற்றும்
   b) மேலே குறிப்பிடப்பட்ட மற்றும் இங்கு சமர்ப்பிக்கப்பட்ட ஆவணங்களில், எந்த உண்மையையும் நான் / நாங்கள் மறைக்கவில்லை அல்லது தவறாக சித்தரிக்கவில்லை.

(ii) திட்டத்தின் பிரிவு 10 (2)-ன் விதிகளின்படி, கணக்கிடப்பட்ட ஒரு வருட காலம் முடிவடைவதற்கு முன்பு புகார் அளிக்கப்படுகிறது.

தங்கள் உண்மையுள்ள

(புகார்தாரர் / அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியின் கையொப்பம்)

அங்கீகாரம்

குற்றம் சாட்டப்பட்டவர், குறைதீர்ப்பாளரின் முன் ஆஜராகி, தனது சார்பாக, சமர்ப்பிப்புக்களை செய்ய, ஒரு பிரதிநிதியை அங்கீகரிக்க விரும்பினால், பின்வரும் பிரகடனத்தை சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

நான் / நாங்கள் ……………………………………….. இங்கே திரு./திருமதி ………………………………………………………… ஐ எனது / எங்கள் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியை நியமிக்கிறேன். அவரது தொடர்பு விவரங்கள் கீழே தரப்பட்டுள்ளன:

முழு முகவரி ……………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………. பின்கோடு ……………..……………..

தொலைபேசி எண்:………….......….. மொபைல் எண் ..…….........…. மின் - அஞ்சல் …………..……….

(புகார்தாரரின் கையொப்பம்)