SREI

Together We Make Tomorrow Happen

ശ്രേയ് എക്വിപ്‌മെന്റ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് സംഹിതയും ഓംബുഡ്‌സ്മാൻ നയവും

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് സംഹിതയും ഓംബുഡ്‌സ്മാൻ നയവും			
പതിപ്പ്	ഉടമ	അംഗീകരിച്ചത്	അംഗീകരിച്ച തീയതി
1.0	ഓപ്പറേഷൻ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്	ബോർഡ്	01-12-2024

Together We Make Tomorrow Happen

ഉള്ളടക്കം

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് സംഹിത: 4
ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് സംഹിതയുടെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ 4
നയത്തിന്റെ പ്രാബല്യം 4
നിർവ്വചനങ്ങൾ 4
SEFL ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് സംഹിത 5
I. ഫെസിലിറ്റികളുടെ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധന വ്യവസ്ഥകളും: 5
II. ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന പലിശയുടെ നിയന്ത്രണവും റിസ്ക്കിന്റെ ക്രമീകരണവും: 5
III. ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പീനൽ ചാർജ്ജുകൾ 5
IV. ഫെസിലിറ്റികളുടെ പുനർഘടന, നിബന്ധന, വ്യവസ്ഥകളിലെ മാറ്റങ്ങൾ: 6
V. പൊതുവായവ: 7
VI. പരാതി നിവാരണ സംവിധാനം: 10
VII. ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ നിയമനം 11
ഓംബുഡ്സ്മാൻ നയം 11
I. പരാതിയുടെ കാരണങ്ങൾ 12
II. പരാതി നിലനിൽക്കാത്തതിന് കാരണങ്ങൾ: 12
III. പരാതി സമർപ്പിക്കാനുള്ള നടപടിക്രമം 13

Together We Make Tomorrow Happen

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് സംഹിത:

കമ്പനി നൽകുന്ന സാമ്പത്തിക സൗകര്യങ്ങളുടെയും കാര്യത്തിൽ കമ്പനി അനുവർത്തിക്കുന്ന പ്രാക്ടീസുകളുടെ ഫലപ്രദമായ വിശകലനം ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാവർക്കും, പ്രത്യേകിച്ച് കസ്റ്റമർമാർക്ക് നൽകുകയാണ് ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് സംഹിത ലക്ഷ്യമിടുന്നത്. 2023 ഒക്ടോബർ 19 റിസർവ്വ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫൈനാൻഷ്യൽ കമ്പനി -സ്കെയിൽ അടിസ്ഥാന റഗുലേഷൻ) നിർദേശങ്ങൾ, 2023 മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ പ്രകാരം തയ്യാറാക്കിയതാണ് ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് സംഹിത.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് സംഹിതയുടെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ

ഈ സംഹിത ആവിഷ്ക്കരിച്ചത്:

- ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടലിൽ നിലവാരം സ്ഥാപിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും ന്യായവും വിശ്വാസയോഗ്യവുമായ ശീലങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന്;
- കമ്പനിയുടെ കസ്റ്റമർമാരുമായുള്ള സമ്പർക്കങ്ങളിൽ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്;
- വായ്പ്പകൾ തിരിച്ചു പിടിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങളിൽ നിയമപരമായ മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്;
- കമ്പനി വാഗാദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങളിൽ ന്യായമായി എന്താണ് പ്രതീക്ഷിക്കാൻ കഴിയുന്നതെന്ന് മനസ്സിലാക്കാൻ കസ്റ്റമർമാരെ പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിന്;
- കിടമത്സരത്തിലൂടെ മാർക്കറ്റ് ശക്തികളുമായി പൊരുത്തപ്പെടുക, ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കാൻ പ്രയത്നിക്കുക;
- കസ്റ്റമറിന്റെ ആവലാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ ശക്തിപ്പെടുത്തുന്നതിന്.

നയത്തിന്റെ പ്രാബല്യം

നയത്തിന് രണ്ട് വർഷത്തേക്കാണ് പ്രാബല്യം, സാഹചര്യങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് എന്തെങ്കിലും പരിഷ്ക്കരണം ആവശ്യമില്ലെങ്കിൽ അതിനനുസരിച്ച് അവലോകനം ചെയ്യും

നിർവ്വചനങ്ങൾ

1. അതാത് കാലത്ത് നിലവിലുള്ള കമ്പനിയുടെ വിവിധ ഫൈനാൻസിംഗ് സ്കീമുകൾക്കും നയങ്ങൾക്കും കീഴിലുള്ള ലോൺ, ഫൈനാൻസ് ലീസ്, ഓപ്പറേറ്റിംഗ് ലീസ് എന്നിങ്ങനെ വ്യത്യസ്ത സ്വഭാവങ്ങളും രീതികളും നൽകുന്ന എല്ലാത്തരം ഫൈനാൻസിംഗുകളും അസ്സറ്റുകളും ആണ് "ഫെസിലിറ്റി" എന്നത് അർത്ഥമാക്കുന്നതും ഉൾക്കൊള്ളുന്നതും.
2. “കസ്റ്റമർ” എന്നതിൽ വായ്പ്പക്കാരനും പാട്ടക്കാരനും ഉൾപ്പെടുന്നു.

SEFL ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് സംഹിത

I. **ഫെസിലിറ്റികളുടെ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധന വ്യവസ്ഥകളും:**

a) വ്യക്തിഗത വായ്പ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സ് അല്ലാതെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം ലോണുകളിൽ ഏതെങ്കിലും ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/പ്രീ പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ കമ്പനി ഈടാക്കുന്നതല്ല.

b) വായ്പ്പക്കാരൻ മുൻകൂറായി ഇൻസ്റ്റോൾമെന്റ് അടച്ചാൽ, അത്തരം സാഹചര്യത്തിൽ, പലിശയിലെ ക്രെഡിറ്റ് അന്തിമ ക്ലോഷർ/സെറ്റിൽമെന്റ് സമയത്ത് അഡ്ജസ്റ്റ് ചെയ്യും.

c) c) NPCI-യിൽ നിന്നുള്ള NACH സൗകര്യം ലഭ്യമാകുന്ന ഇടങ്ങളിൽ PDC / EMI ചെക്കുകൾ കമ്പനി സ്വീകരിക്കുന്നതല്ല. NACH സൗകര്യം ലഭ്യമല്ലാത്ത സ്ഥലങ്ങളിൽ, CTS-2010 സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോർമാറ്റുകൾ അനുസരിച്ചുള്ള ചെക്കുകൾ കമ്പനി സ്വീകരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, സാങ്ഷൻ നിബന്ധനകൾ അനുസരിച്ച് കമ്പനി എല്ലാ സ്ഥലങ്ങളിലും സെക്യൂരിറ്റി PDC-കൾ സ്വീകരിച്ചേക്കാം.

II. **ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന പലിശയുടെ റഗുലേഷനും റിസ്ക്കിന്റെ ക്രമീകരണവും:**

a) അതാത് സാഹചര്യം അനുസരിച്ച് പലിശ നിരക്കുകൾ മാറുന്നതാണ്, ഓരോ സന്ദർഭം അനുസരിച്ച് കമ്പനിയുടെ വിവേചനാധികാരത്തിനും അത് വിധേയമായിരിക്കും. എല്ലാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കുകളും വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന ശ്രേയ് ബെഞ്ച്മാർക്ക് നിരക്കുമായി ലിങ്ക് ചെയ്തിരിക്കും, പലിശ നിരക്കിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം അത് അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.

III. **ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പീനൽ ചാർജ്ജുകൾ**

a) ഏത് നിബന്ധന പ്രകാരമാണോ ക്രെഡിറ്റ് അനുവദിച്ചത്, അല്ലെങ്കിൽ പുനർഘടന ചെയ്തത് അവ പാലിക്കാത്തതിന് പിഴ ചുമത്തിയാൽ, വായ്പ്പക്കാരൻ ലോൺ തിരിച്ചടവിൽ മുടക്കം വരുത്തിയാൽ അത് 'പീനൽ ചാർജുകളായി' കണക്കാക്കും, അഡ്വാൻസുകളിൽ ഈടാക്കുന്ന പലിശനിരക്കിൽ കൂട്ടുന്ന 'പീനൽ പലിശ' രൂപത്തിൽ ആയിരിക്കില്ല ഈടാക്കുക. പീനൽ ചാർജുകളിൽ കൂട്ടുപലിശ ഉണ്ടാകില്ല, അതായത്, അത്തരം ചാർജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല. എന്നാൽ, ലോൺ അക്കൗണ്ടിലെ പലിശ കൂട്ടുന്നതിനുള്ള സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ഇത് ബാധിക്കുകയുമില്ല.

b) കമ്പനി പലിശ നിരക്കിൽ അധികമായി യാതൊന്നും ചേർക്കില്ല, ആയത് അക്ഷരത്തിലും അർത്ഥത്തിലും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.

c) ഒരു പ്രത്യേക ലോൺ / പ്രോഡക്ട് കാറ്റഗറിക്കുള്ളിൽ വിവേചനം ഇല്ലാതെ, ലോൺ കരാറിന്റെ വസ്തുതാപമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് പീനൽ ചാജ്ജുകളുടെ തോത്

യുക്തിസഹവും ആനുപാതികവും ആയിരിക്കും.

d) 'ബിസിനസ്സ് അല്ലാത്ത ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തിഗത വായ്പ്പക്കാർക്ക്' അനുവദിക്കുന്ന ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ ഉള്ള പീനൽ ചാർജ് നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സമാനമായി പാലിക്കാത്തതിന് നോൺ-ഇൻഡിവിജ്വൽ വായ്പ്പക്കാർക്ക് ബാധകമായ പീനൽ ചാർജിനേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കരുത്.

e) പലിശ നിരക്കുകളും സർവ്വീസ് ചാർജ്ജുകളും എന്നതിന് കീഴിൽ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഡിസ്പ്ലേ ചെയ്തിരിക്കുന്നതിന് പുറമെ, പീനൽ ചാർജ്ജിന്റെ തോതും കാരണവും കസ്റ്റമർമാർക്ക് കത്തിലൂടെ കമ്പനി വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

f) ലോണിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിനെക്കുറിച്ചുള്ള റിമൈൻഡറുകൾ വായ്പ്പക്കാർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം ബാധകമായ പീനൽ ചാർജുകളെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. പീനൽ ചാർജുകൾ ചുമത്തിയ കാര്യവും അതിനുള്ള കാരണവും അറിയിക്കണം.

IV. **വായ്പ്പയുടെ പുനർഘടന, നിബന്ധന, വ്യവസ്ഥകളിലെ മാറ്റങ്ങൾ:**

a) a) കമ്പനി താഴെ പറയുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ അടങ്ങിയ പുനർഘടനാ കത്ത് മുഖേന രേഖാമൂലം കസ്റ്റമറിനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്:

1. പുനർഘടന ചെയ്ത തുക
2. വായ്പ്പാ പുനർഘടനക്ക് സമർപ്പിക്കേണ്ട ഡോക്യുമെന്റുകൾ
3. വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്
4. നൽകേണ്ട സെക്യൂരിറ്റിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ
5. പുനർഘടനാ കാലാവധി
6. ഇൻസ്റ്റോൾമെന്റ് വിശദാംശങ്ങൾ
7. പീനൽ ചാർജ്ജുകൾ
8. പുനർഘടനക്ക് ഗ്യാരന്ററും സഹ-അപേക്ഷകനും ഒപ്പ് വെക്കേണ്ട ഡോക്യുമെന്റുകൾ.
9. ആവശ്യമാകുന്ന മറ്റ് നിബന്ധനകൾ

b) പുനർഘടനാ നിബന്ധനകൾ അംഗീകരിച്ചാൽ, അത് സ്വീകരിച്ചതായി കാണിച്ച്, കസ്റ്റമറും ഗ്യാരണ്ടറും കമ്പനിക്ക് പുനഃസംഘടനാ കത്ത് അക്നോളജ് ചെയ്ത് ഒരു പകർപ്പ് തിരികെ നൽകേണ്ടതാണ്.

c) റീപേമെന്റിന്റെ കാര്യത്തിൽ കാലതാസം വരുത്തിയതിനുള്ള പീനൽ ചാർജ്ജ്, കമ്പനി റീ-സ്ട്രക്ചർ ലെറ്റർ / കീ ഫാക്റ്റ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് / എഗ്രിമെന്റ്- ൽ വലുതായി പരാമർശിക്കേണ്ടതാണ്.

d) വായ്പ്പയുടെ പുനർഘടനയ്ക്ക് ശേഷം കസ്റ്റമർമാർക്ക് കമ്പനി റീ-സ്ട്രക്ചർ എഗ്രിമെന്റിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് നൽകേണ്ടതാണ്.

e) പലിശ നിരക്ക്, കാലാവധി, ചാർജുകൾ / ഫീസ് എന്നിവയിലെ മാറ്റം പോലെ നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റം ഇംഗ്ലീഷിൽ രേഖാമൂലം കസ്റ്റമറിനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

f) പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജുകളിലും വരുത്തുന്ന മാറ്റം മേലാൽ മാത്രം ബാധകമാക്കുക.

g) പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പെർഫോമൻസ് തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ / ത്വരിതപ്പെടുത്താൻ ഉള്ള തീരുമാനം വായ്പ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കണം.

h) അടയ്ക്കാനുള്ള തുക മുഴുവനും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോൾ, അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ്പയുടെ ശേഷിക്കുന്ന തുക വരവ് ചെയ്യുമ്പോൾ, കസ്റ്റമറിനെതിരെ കമ്പനിക്കുള്ള നിയമപരമായ അവകാശത്തിന്, അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള ലീനിന് വിധേയമായി സെക്യൂരിറ്റി മുഴുവനും കമ്പനി വിട്ടുകൊടുക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം തീർപ്പിനുള്ള അവകാശം വിനിയോഗിച്ചാൽ ശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമിന്റെ പൂർണ വിവരങ്ങളും, പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം പരിഹരിക്കുന്നതു വരെ/ അടച്ച് തീർക്കുന്നതു വരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ കമ്പനിക്ക് അവകാശം നൽകുന്ന വ്യവസ്ഥകളും പ്രതിപാദിച്ചുകൊണ്ട് കസ്റ്റമറിന് നോട്ടീസ് നൽകേണ്ടതാണ്.

V. **പൊതുവായവ:**

a) വായ്പ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ ഉപഭോക്താവിന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി വിട്ടുനിൽക്കേണ്ടതാണ്. (ഉപഭോക്താവ് നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽ വന്നില്ലെങ്കിൽ).

b) വായ്പ്പാ അക്കൗണ്ട് മറ്റ് ഫൈനാൻസിയർക്ക് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യാൻ കസ്റ്റമറിൽ നിന്ന് അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, സമ്മതമോ അതല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ എതിർപ്പുണ്ടെങ്കിൽ അതോ അപേക്ഷ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ രേഖാമൂലം അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം ട്രാൻസ്ഫർ നിയമാനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം ആയിരിക്കണം.

c) കുടിശ്ശിക തിരിച്ചു പിടിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, കളക്ഷൻ ഏജന്റുമാർ ഇപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതാണ്:

1. DSA/ DMA/ റിക്കവറി ഏജന്റുമാർക്ക് തങ്ങളുടെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ ശ്രദ്ധയോടെയും ജാഗ്രതയോടെയും കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ ഉചിതമായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം, പ്രത്യേകിച്ചും കസ്റ്റമർമാരെ പ്രേരിപ്പിക്കൽ, കോളിംഗ് സമയം, കസ്റ്റമർ വിവരങ്ങളുടെ സ്വകാര്യത, ഓഫർ ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ ശരിയായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അറിയിക്കൽ തുടങ്ങിയ കാര്യങ്ങൾ.

2. കുടിശികയായ ലോണുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനോ, എന്തെങ്കിലും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതായ വിവരങ്ങൾ നൽകിയതിനോ കമ്പനിയും അവരുടെ ഏജന്റുമാരും കടക്കാരുടെ കുടുംബാംഗങ്ങളുടെയും റഫറിമാരുടെയും സുഹൃത്തുക്കളുടെയും സ്വകാര്യതയിൽ നുഴഞ്ഞുകയറുകയോ, അവരെ പരസ്യമായി അപമാനിക്കുകയോ ചെയ്യുകയോ ചെയ്യുന്നതുൾപ്പെടെ മൊബൈലിലൂടെയോ സോഷ്യൽ മീഡിയയിലൂടെയോ അനുചിതമായ സന്ദേശങ്ങൾ അയക്കുകയോ, ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിക്കെതിരെ വാക്കാലോ ശാരീരികമായോ ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയോ ഉപദ്രവിക്കുകയോ ചെയ്യരുത്, വായ്പ്പക്കാരനെ ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയോ/ നിരന്തരം അജ്ഞാത കോളുകൾ ചെയ്തോ/ രാവിലെ 8:00 മണിക്ക് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 7:00 മണിക്ക് ശേഷവും കടം വാങ്ങുന്നയാളെ വിളിക്കാനോ പാടില്ല. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏത് ലംഘനവും ഗൗരവമായി കാണുന്നതാണ്.

3. കുടിശ്ശിക പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിനും സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചെടുക്കുന്നതിനുമായി മേൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നിലവിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിന് കമ്പനി DSA/ DMA/ റിക്കവറി ഏജന്റുമാരിൽ നിന്ന് അണ്ടർടേക്കിംഗ് വാങ്ങേണ്ടതാണ്. റിക്കവറി ഏജന്റുമാർ കമ്പനിയുടെ അന്തസ്സിനും സൽപ്പേരിനും ദോഷകരമാകാവുന്ന നടപടികളിൽ നിന്ന് വിട്ടുനിൽക്കേണ്ടത് അനിവാര്യമാണ്, അവർ കർശനമായ കസ്റ്റമറിന്റെ രഹസ്യാത്മകത നിലനിർത്തേണ്ടത് അത്യാവശ്യവുമാണ്.

4. കസ്റ്റമറിനെ സാധാരണയായി അയാൾ പറയുന്ന സ്ഥലത്താണ് ബന്ധപ്പെടുക, പ്രത്യേകിച്ച് സ്ഥലം പറഞ്ഞിട്ടില്ലെങ്കിൽ അയാളുടെ/അവരുടെ വീട്ടിലോ, ജോലിസ്ഥലത്തോ/ ബിസിനസ് സ്ഥലത്തോ ബന്ധപ്പെടുന്നതാണ്. കുടുംബത്തിൽ ആരുടെയെങ്കിലും വിയോഗം മൂലമുള്ള ദുഃഖം, കുടുംബത്തിൽ സാമൂഹിക ചടങ്ങ്, ഏതെങ്കിലും കുടുംബാംഗത്തിന് ഗുരുതരമായ രോഗം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ദുരന്ത സാഹചര്യങ്ങൾ എന്നിങ്ങനെയുള്ള അനുചിതമായ സന്ദർഭങ്ങളിൽ കുടിശ്ശിക തിരിച്ചു പിടിക്കുന്നതിനായി കോളുകൾ / സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തുന്നത് ഒഴിവാക്കുന്നതാണ്.

5. SEFL പ്രതിനിധി ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള സമ്മാനങ്ങൾ/ കൈക്കൂലി സ്വീകരിക്കില്ല. കസ്റ്റമർ ഏതെങ്കിലും തരത്തിൽ കൈക്കൂലിയോ പണമോ വാഗ്ദാനം ചെയ്താൽ ഏജന്റ് അക്കാര്യം റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

d) വീഴ്ച്ച വരുത്തിയ വായ്പ്പക്കാരനെതിരെ, ആവശ്യമെങ്കിൽ, കുടിശിക തിരിച്ചുപിടിക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തിൽ, ചുമത്തിയ സെക്യൂരിറ്റി നടപ്പിലാക്കാൻ കമ്പനിക്ക് ഏർപ്പാട് ചെയ്യാവുന്നതാണ്, അത് തോന്നുന്നപോലെ സെക്യൂരിറ്റി ഒഴിവാക്കാനല്ല. കമ്പനി അതിന്റെ സെക്യൂരിറ്റി, മൂല്യനിർണ്ണയം, വരവ് വെക്കൽ എന്നിവ നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള മുഴുവൻ പ്രക്രിയയും ന്യായവും സുതാര്യവുമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം.

e) വായ്പ്പക്കാരനുമായുള്ള കരാറിൽ/ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ കമ്പനിക്ക് നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കേണ്ട ഒരു ബിൽറ്റ്-ഇൻ റീ-പൊസഷൻ ക്ലോസ് ഉണ്ടായിരിക്കണം. സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കാൻ, കരാറിന്റെ / ലോൺ എഗ്രിമെന്റിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഇപ്പറയുന്നവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങിയിരിക്കണം:(a) പൊസെഷൻ എടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ് നോട്ടീസ് പിരീഡ്; (b) നോട്ടീസ് പിരീഡ് ഒഴിവാക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ; (c) സെക്യൂരിറ്റിയുടെ പൊസെഷൻ ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം; (d) പ്രോപ്പർട്ടിയുടെ വിൽപനക്ക് / ലേലത്തിന് മുമ്പ് ലോൺ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് വായ്പ്പക്കാരന് നൽകേണ്ട അവസാന അവസരം സംബന്ധിച്ച ഒരു വ്യവസ്ഥ; (e) വായപ്പക്കാരന് റീപൊസെഷൻ നൽകാനുള്ള നടപടിക്രമം, (f) പ്രോപ്പർട്ടിയുടെ വിൽപനക്ക്/ലേലത്തിന് ഉള്ള നടപടിക്രമം. SEFL ലോൺ എഗ്രിമെന്റിന്റെ കോപ്പിയും, അതോടൊപ്പം ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ള എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും കോപ്പിയും ലോൺ സാങ്ഷൻ/ വിതരണ സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പ്പക്കാർക്കും നിർബന്ധമായും നൽകണമെന്ന് പ്രസ്താവിക്കുന്ന സർക്കുലർ പ്രകാരം, അത്തരം നിബന്ധന, വ്യവസ്ഥകളുടെ ഒരു പകർപ്പ് വായ്പ്പക്കാർക്ക് ലഭ്യമാക്കും, അത്തരം കരാറിന്റെ/ ലോൺ എഗ്രിമെന്റിന്റെ പ്രധാന ഘടകമായിരിക്കും അത്.

f) വായ്പ്പക്കാരൻ, സഹ-വായ്പ്പക്കാരൻ, ഗ്യാരന്റർ എന്നിവരിൽ നിന്ന് വാങ്ങി, അവന്റെ/അവളുടെ വായ്പ്പയുടെ കാര്യത്തിനായി SEFL കൈവശം വെച്ചിട്ടുള്ള, ബാധകമായ ഒറിജിനൽ പ്രോപ്പർട്ടി ഡോക്യുമെന്റുകൾ, ടൈറ്റിൽ ഡീഡ്, ഇൻവോയ്സ് കോപ്പികൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും, വായ്പ്പക്കാരന്റെ മുഴുവൻ കുടിശികകളും തിരിച്ചടക്കുമ്പോൾ/ തീർപ്പാക്കുമ്പോൾ, വായ്പ്പക്കാരന് / വായ്പ്പക്കാരന്റെ നിയമാനുസൃത അവകാശികൾക്ക് (സന്ദർഭം പോലെ) തിരികെ വിട്ടുകൊടുക്കുന്നതാണ്.

മുഴുവൻ കുടിശികയും തിരിച്ചടക്കുമ്പോൾ / അന്തിമമായി തീർപ്പാക്കുമ്പോൾ SEFL താഴെപ്പറയുന്നവ ഉറപ്പാക്കണം:

- നോ ഒബ്ജക്ഷൻ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് (NOC) / നോ ഡ്യൂ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് (NDC) നൽകുന്നത് ആരംഭിക്കുക.
- NOC ലഭിക്കാൻ ROC തൃപ്തികരമാക്കുന്ന പ്രക്രിയ നടത്താൻ വായ്പ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുക.
- വായപ്പക്കാരനെ SEFL-ൽ ഉള്ള സെക്യൂരിറ്റികളുടെ ലിസ്റ്റും അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഡോക്യുമെന്റുകളും NOC ഇഷ്യു ചെയ്ത തീയതി മുതൽ 15 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ അറിയിക്കുക.
- രേഖാമൂലമുള്ള അക്നോളജ്മെന്റ് നൽകിയതിന് ശേഷം, ഒറിജിനൽ സെക്യൂരിറ്റി ഡോക്യുമെന്റുൾ വാങ്ങാനുള്ള സമയവും സ്ഥലവും വായ്പ്പക്കാരനെ അറിയിക്കുക.

VI. **പരാതി നിവാരണ സംവിധാനം:**

കമ്പനിയുടെ ഭാരവാഹികളുടെ തീരുമാനത്തിൽ നിന്ന് ഉളവാകുന്ന പരാതികളും / അലെങ്കിൽ തർക്കങ്ങളും പരിഹരിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാനായി താഴെപ്പറയുന്ന സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്:

a) കസ്റ്റമറിന് കമ്പനിയോടുള്ള തന്റെ സംശയം / അഭ്യർത്ഥന / പരാതി ഇനിപ്പറയുന്ന ചാനലുകൾ മുഖേന രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം:

1. ഓഫീസ് സമയത്തെ കമ്പനി ലാൻഡ് ലൈൻ നമ്പർ
2. ഇമെയിൽ ID: SEFL@srei.com
3. വെബ്സൈറ്റ്: www.srei.com;
4. ബ്രാഞ്ചുകൾ / റീജണൽ ഓഫീസ് / ഹെഡ് ഓഫീസ് എന്നിവിടങ്ങളിൽ ചെലുക

b) ഈ സംശയം / അഭ്യർത്ഥന / പരാതികൾ ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് കൊൽക്കത്തയിലെ ഹെഡ് ഓഫീസിൽ ട്രാക്കിംഗ് മൊഡ്യൂൾ മുഖേന സ്വീകരിക്കും. ഈ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി അതാത് ലൊക്കേഷനിലേക്കും പ്രവർത്തനങ്ങളിലേക്കും റഫർ ചെയ്യുന്നതാണ്.

c) ഉൽപ്പന്നവും സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തകരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉളവാകുന്ന എലാ തർക്കങ്ങളും പരാതി പരിഹാര സെലിൽ കേൾക്കുകയും തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും. അതിനാൽ താഴെപ്പറയുന്ന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്:

ലെവൽ 1: നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ കസ്റ്റമർ തൃപ്തനലെങ്കിൽ, അയാൾക്ക് ഓൺലൈൻ ലിങ്ക് വഴി "പരാതി പരിഹാര സെലിന്" എഴുതാം അലെങ്കിൽ പരാതി പരിഹാര സെൽ, SREI എക്വിപ്മെന്റ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്, Y 10, ബ്ലോക്ക് EP, സെക്ടർ V, സാൾട്ട് ലേക്ക്, കൊൽക്കത്ത-700091 എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് കത്ത് അയയ്ക്കാം.

ലെവൽ 2: പരാതി പരിഹാര സെൽ നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ കസ്റ്റമർ എന്നിട്ടും തൃപ്തനലെങ്കിൽ, SREI വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ ഓൺലൈൻ ലിങ്ക് വഴി ചീഫ് നോഡൽ ഓഫീസറെ അറിയിക്കുകയോ താഴെപ്പറയുന്ന അഡ്രസ്സിൽ എഴുതുകയോ ചെയ്യാം:

ശ്രീ സുരേന്ദ്ര കുമാർ അഗർവാൾ
ശ്രേയ് എക്വിപ്മെന്റ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്,
Y-10, ബ്ലോക്ക്-EP, സെക്ടർ-V, സോൾട്ട് ലേക്ക്,
കൊൽക്കത്ത -700091
ഫോൺ: 033-66394700 എക്സ്റ്റൻഷൻ: 2634
ഇ-മെയിൽ: nodal.office@srei.com

ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സെലിന്റെ / ചീഫ് നോഡൽ ഓഫീസറുടെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് സംഹിതയുടെ അനുവർത്തനം ബോർഡ് ത്രൈമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ അവലോകനം ചെയ്യും.

ലെവൽ 3: ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി / തർക്കം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, കസ്റ്റമറിന് RBI CMS പോർട്ടലിൽ പരാതി നൽകാം- https://cms.rbi.org.in/rbi/vividflow/run/rbi

അല്ലെങ്കിൽ താഴെപ്പറയുന്ന അഡ്രസ്സിൽ കംപ്ലെയിന്റ് ഫോം അയക്കാം:

ഓഫീസർ-ഇൻ-ചാർജ്ജ്,

ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ഓഫ് നോൺ-ബാങ്കിംഗ് സൂപ്പർവിഷൻ,

5th ഫ്ലോർ, റിസർവ്വ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ,

15, നേതാജി സുഭാഷ് റോഡ്, കൊൽക്കത്ത-700001, ഇന്ത്യ.

ഫോൺ: +91 3322312121, ഫാക്സ്: +913322309589.

VII. ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ നിയമനം

2021 നവംബർ 15 തീയതിലെ 'നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫൈനാൻഷ്യൽ കമ്പനികളിലെ ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ നിയമനം' സംബന്ധിച്ച് RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി; കമ്പനി ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാനെ നിയമിക്കുകയും ബന്ധപ്പെട്ട മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുകയും ചെയ്യും.

(റഫറൻസ്: 2021 നവംബർ 15 തീയതിലെ 'നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫൈനാൻഷ്യൽ കമ്പനികളിലെ ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ നിയമനം')

ഓംബുഡ്സ്മാൻ നയം

2006-ൽ രൂപീകരിച്ച ഒരു അർദ്ധ ജുഡീഷ്യൽ അതോറിറ്റിയാണ് RBI ഓംബുഡ്സ്മാൻ, നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ വേഗത്തിലും ചെലവ് കുറഞ്ഞ രീതിയിലും പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഇന്ത്യാ ഗവൺമെന്റ് എടുത്ത തീരുമാനപ്രകാരമാണ് ഈ അതോറിറ്റി രൂപീകരിച്ചത്.

ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021 ലാണ് RBI രൂപീകരിച്ചത്, ഇതിന് കീഴിൽ എല്ലാ ബാങ്കിംഗ്, നോൺ-ബാങ്കിംഗ്, ഡിജിറ്റൽ ട്രാൻസാക്ഷൻ സേവന ദാതാക്കളെയും ഒരു സിംഗിൾ അധികാര പരിധിയിൽ കൊണ്ടുവന്നു.

സകീമിന് കീഴിൽ, ചീഫ് നോഡൽ ഓഫീസറെ കമ്പനി നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്, കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനും കമ്പനിക്കെതിരെ സമർപ്പിച്ച പരാതികളിൽ ഓംബുഡ്സ്മാന് വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും ഉത്തരവാദിത്തം അദ്ദേഹത്തിനായിരിക്കും.

ചീഫ് നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും, താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന പരാതി സമർപ്പിക്കൽ പോർട്ടലിന്റെ വിശദാംശങ്ങളും ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും ലഭ്യമാണ്.

സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും വെബ്സൈറ്റുകളിലും ഇംഗ്ലീഷിലും നിർദ്ദിഷ്ട പ്രാദേശിക ഭാഷകളിലും പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്.

I. പരാതിയുടെ കാരണങ്ങൾ

ഒരു ഉപഭോക്താവിന് കമ്പനിയുടെ ഭാഗത്തെ നടപടിയോ ഒഴിവാക്കലോ

പിശകോ കാരണം, സമ്മതിച്ച നിബന്ധന, വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം സേവനം അപര്യാപ്തമാണെങ്കിൽ, സ്കീമിന് കീഴിൽ വ്യക്തിപരമായോ അല്ലെങ്കിൽ സ്കീമിലെ അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

II. **പരാതി നിലനിൽക്കാത്തതിന് കാരണം:**

- കമ്പനിയുടെ കൊമേർഷ്യൽ ജഡ്ഡ്മെന്റ്/ കൊമേർഷ്യൽ തീരുമാനം;
- ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് വെൻഡറും കമ്പനിയും തമ്മിലുള്ള തർക്കം;
- കമ്പനിയുടെ മാനേജ്മെന്റിന് അല്ലെങ്കിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്ക് എതിരെ പൊതുവെയുള്ള പരാതികൾ;
- ഒരു നിയമപരമായി അല്ലെങ്കിൽ നിയമം നടപ്പിലാക്കുന്ന അതോറിറ്റിയുടെ ഉത്തരവുകൾക്ക് അനുസൃതമായി കമ്പനി നടപടി എടുത്തിട്ടുള്ള തർക്കം;
- റിസർവ്വ് ബാങ്കിന്റെ റഗുലേറ്ററി പരിധിയിൽ വരാത്ത സേവനം;
- കമ്പനിയും മറ്റ് റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനങ്ങളും തമ്മിലുള്ള തർക്കം;
- കമ്പനിയുടെ എംപ്ലോയി-എംപ്ലോയർ ബന്ധത്തിൽ വരുന്ന തർക്കം.
- ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് പ്രവർത്തനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ.
- പരാതി ഇതിനകം തന്നെ എടുത്ത നടപടിയുടെ അതേ കാരണവുമായി താഴെ പറയുന്നവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതല്ല എങ്കിൽ
  - ❖ ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെ പെൻഡിംഗിൽ ഉള്ളതോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ മെറിറ്റുകളിൽ തീർപ്പാക്കിയതോ കൈകാര്യം ചെയ്തതോ, ഒരേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ കക്ഷികളിൽ നിന്നോ സ്വീകരിച്ചോ ഇല്ലയോ; ഒപ്പം
  - ❖ ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ മദ്ധ്യസ്ഥൻ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റി എന്നിവയുടെ മുമ്പാകെ പെൻഡിംഗിൽ ഉള്ളത്; അല്ലെങ്കിൽ, ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റി, ഒരേ പരാതിക്കാരിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാർ/ബന്ധപ്പെട്ട കക്ഷികൾ സ്വീകരിച്ചതോ അല്ലാത്തതോ ആയ മെറിറ്റിൽ തീർപ്പാക്കിയത് അല്ലെങ്കിൽ കൈകാര്യം ചെയ്തത്.
- പരാതി അതിന്റെ സ്വഭാവത്തിൽ അസഭ്യമോ നിസ്സാരമോ അല്ലെങ്കിൽ വിഷമിപ്പിക്കുന്നതോ ആണ്;
- അത്തരം ക്ലെയിമുകൾക്കായി 1963 ലെ ലിമിറ്റേഷൻ ആക്ട് പ്രകാരം നിഷ്ക്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള ലിമിറ്റേഷൻ കാലാവധി അവസാനിച്ചതിന് ശേഷമാണ് കമ്പനിക്ക് പരാതി നൽകിയത്;
- സ്കീമിന്റെ ക്ലോസ് 11 ൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ പരാതിക്കാരൻ നൽകുന്നില്ല;

SREI
Together We Make Tomorrow Happen

- പരാതിക്കാരൻ വ്യക്തിപരമായോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അഭിഭാഷകനല്ലാത്ത അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ അല്ല പരാതി നൽകിയത് (അഭിഭാഷകൻ പരാതിക്കാരൻ അല്ലെങ്കിൽ).

III. **പരാതി സമർപ്പിക്കാനുള്ള നടപടിക്രമം**

കമ്പനിയിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ; അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ മറുപടിയിൽ കസ്റ്റമറിന് തൃപ്തി വന്നില്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമറിന് ഒരു മാസം അവസാനിക്കുമ്പോൾ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പക്കൽ പരാതി നൽകാം. "പരാതിയുടെ കാരണം" എന്ന ക്ലോസിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ഒന്നോ അതിലധികമോ കാരണങ്ങളാൽ കമ്പനിക്കെതിരെ പരാതിയുള്ള ഉപഭോക്താവ്, സ്വയം അല്ലെങ്കിൽ അവന്റെ അംഗീകൃത പ്രതിനിധി (അഡ്വക്കേറ്റ് ഒഴികെ) മുഖേന, കമ്പനിയുടെ ബ്രാഞ്ച്/ രജിസ്റ്റേഡ് ഓഫീസ് സ്ഥിതി ചെയ്യുന്നിടത്തെ അധികാരപരിധിയിലുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാന് പരാതി നൽകുക.

A. രേഖാമൂലമുള്ള പരാതി പരാതിക്കാരനോ അവന്റെ അംഗീകൃത പ്രതിനിധിയോ യഥായോഗ്യം ഒപ്പിടണം, കഴിയുന്നതും, 'അനുബന്ധം'-ൽ വ്യക്തമാക്കിയ ഫോമിലോ അല്ലെങ്കിൽ സാഹചര്യങ്ങൾ അനുവദിക്കുന്ന പ്രകാരം അതിനടുത്തോ ആയിരിക്കണം, ഇവ വ്യക്തമാക്കണം:

   i) പരാതിക്കാരന്റെ പേരും അഡ്രസും,

   ii) കമ്പനിയുടെ ബ്രാഞ്ചിന്റെ അല്ലെങ്കിൽ രജിസ്റ്റേർഡ് ഓഫീസിന്റെ പേരും അഡ്രസും

   iii) പരാതി ഉണ്ടാകാനുള്ള വസ്തുതകൾ,

   iv) പരാതിക്കാരന് ഉണ്ടായ നഷ്ടത്തിന്റെ സ്വഭാവവും വ്യാപ്തിയും,

   v) ആവശ്യപ്പെടുന്ന പരിഹാരം.

B. ഇലക്ട്രോണിക് മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ അയക്കുന്ന പരാതിയും ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്വീകരിക്കുന്നതാണ്, അത്തരം പരാതിയുടെ പ്രിന്റൗട്ട് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ റിക്കാർഡിൽ വെക്കുകയും ചെയ്യും.

C. കേന്ദ്ര ഗവൺമെന്റോ റിസർവ് ബാങ്കോ മറ്റ് ഫൈനാൻഷ്യൽ റഗുലേറ്റർമാരോ സ്വീകരിച്ച് തീർപ്പാക്കാനായി തനിക്ക് ഫോർവേർഡ് ചെയ്ത, ഈ സ്കീമിന്റെ പരിധിയിൽ വരുന്ന പരാതികളും ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരിഗണിക്കുന്നതാണ്.

ഓംബുഡ്സ്മാൻ എടുത്ത തീരുമാനത്തിൽ കസ്റ്റമർ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അയാൾക്ക് അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിയായ RBI ഡെപ്യൂട്ടി ഗവർണറുടെ പക്കൽ അപ്പീൽ നൽകാവുന്നതാണ്.

കുറിപ്പ്: ഇതൊരു ബദൽ തർക്ക പരിഹാര സംവിധാനമാണ്, ഏത് ഘട്ടത്തിലും പരിഹാരത്തിനായി മറ്റൊരു കോടതിയെ / ഫോറത്തെ / അതോറിറ്റിയെ സമീപിക്കാൻ കസ്റ്റമറിന് സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ട്.

സ്കീമിന്റെ കൂടുതൽ വിശദാംശങ്ങൾക്ക് www.rbi.org.in റഫർ ചെയ്യുക

NBFC ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പേരും അഡ്രസും:

ക്ര. നം.	സെന്റർ	NBFC ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസ് അഡ്രസ്	പ്രവർത്തന മേഖല
1.	ചെന്നൈ	C/o റിസർവ്വ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, ഫോർട്ട് ഗ്ലാസിസ്, ചെന്നൈ-600001 STD കോഡ്: 044 ഫോൺ നം. 25395964 ഫാക്സ് നം. 25395488	തമിഴ്നാട്, ആൻഡമാൻ നിക്കോബാർ ദ്വീപുകൾ, കർണാടക, ആന്ധ്രാപ്രദേശ്, തെലങ്കാന, കേരളം, ലക്ഷദ്വീപ്, കേന്ദ്രഭരണ പ്രദേശം, പുതുച്ചേരി കേന്ദ്രഭരണ പ്രദേശം
2.	മുംബൈ	C/o റിസർവ്വ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, RBI ബൈകുള ഓഫീസ് ബിൽഡിംഗ്, മുംബൈ സെൻട്രൽ റയിൽവെ സ്റ്റേഷന് എതിർവശം, ബൈകുള, മുംബൈ-400008	മഹാരാഷ്ട്ര, ഗോവ, ഗുജറാത്ത്, മധ്യപ്രദേശ്, ഛത്തീസ്ഗഡ്, കേന്ദ്രഭരണ പ്രദേശങ്ങളായ ദാദ്ര നഗർ ഹവേലി, ദാമൻ, ദിയു
3.	ന്യൂഡൽഹി	C/o റിസർവ്വ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, സൻസദ് മാർഗ്ഗ്, ന്യൂഡൽഹിi-110001 STD കോഡ്: 011 ഫോൺ നം. 23724856 ഫാക്സ് നം. 23725218-19	ഡൽഹി, ഉത്തർപ്രദേശ്, ഉത്തരാഖണ്ഡ്, ഹരിയാന, പഞ്ചാബ്, കേന്ദ്രഭരണ പ്രദേശമായ ചണ്ഡീഗഡ്, ഹിമാചൽ പ്രദേശ് രാജസ്ഥാൻ, ജമ്മു കശ്മീർ സംസ്ഥാനം
4.	കൊൽക്കത്ത	C/o റിസർവ്വ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, 15, നേതാജി സുഭാഷ് റോഡ്, കൊൽക്കത്ത-700 001 STD കോഡ്: 033 ഫോൺ നം. 22304982 ഫാക്സ് നം. 22305899	പശ്ചിമ ബംഗാൾ, സിക്കിം, ഒഡീഷ, അസം, അരുണാചൽ പ്രദേശ്, മണിപ്പൂർ, മേഘാലയ, മിസോറാം, നാഗാലാൻഡ്, ത്രിപുര, ബിഹാർ, ജാർഖണ്ഡ്

കമ്പനിയുടെ ചീഫ് നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും കോണ്ടാക്ട് വിവരങ്ങളും:

ശ്രീ സുരേന്ദ്ര കുമാർ അഗർവാൾ
ശ്രേയ് എക്വിപ്മെന്റ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്,
Y-10, ബ്ലോക്ക്-EP, സെക്ടർ-V, സോൾട്ട് ലേക്ക്,
കൊൽക്കത്ത -700091
ഫോൺ: 033-66394700 **എക്സ്റ്റൻഷൻ**: 2634
ഇ-മെയിൽ: nodal.office@srei.com

വിവിധ തല്പരകക്ഷികളുടെ അറിവിലേക്കായി ഈ നയം ഇംഗ്ലീഷിലും കസ്റ്റമറിന് മനസ്സിലാകുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നൽകുന്നതാണ്.

അനുബന്ധം

ഓംബുഡ്സ്മാന് (സമർപ്പിക്കേണ്ട) പരാതിയുടെ ഫോറം
[സ്കീമിന്റെ ക്ലോസ് 11 (2)]
(പരാതിക്കാരൻ പൂരിപ്പിക്കേണ്ടത്)
നിർബന്ധമല്ലെന്ന് വ്യക്തമാക്കിയവ ഒഴികെ എല്ലാ കോളവും നിർബന്ധമാണ്

ടു
ഓംബുഡ്സ്മാൻ മാഡം/സർ,
വിഷയം: (റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനത്തിന്റെ പേര്) ന്റെ .... ന് (റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനത്തിന്റെ ബ്രാഞ്ച് അഥവാ ഓഫീസ്) ന് എതിരെയുള്ള പരാതി

പരാതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ:
1. പരാതിക്കാരന്റെ പേര്..
2. പ്രായം (വയസ്) ....
3. ലിംഗത്വം ....
4. പരാതിക്കാരന്റെ പൂർണ വിലാസം

....
.... പിൻ കോഡ് ....
ഫോൺ നം. (ഉണ്ടെങ്കിൽ) .... മൊബൈൽ നമ്പർ ....
ഇ-മെയിൽ (ഉണ്ടെങ്കിൽ)..................................

5. പരാതി (റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനത്തിന്റെ ബ്രാഞ്ച് അഥവാ ഓഫീസിന്റെ പേരും പൂർണ വിലാസവും)
   ....
   .... ന് എതിരെ, പിൻ കോഡ്........................

6. റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനവുമായി ഉള്ള ബന്ധത്തിന്റെ സ്വഭാവം/ അക്കൗണ്ട് നമ്പർ (ഉണ്ടെങ്കിൽ)

7. ട്രാൻസാക്ഷൻ തീയതിയും വിശദാംശങ്ങളും, ലഭ്യമാണെങ്കിൽ
   ....

   (a) പരാതിക്കാരൻ ഇതിനകം റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനത്തിന് പരാതി നൽകിയ തീയതി *(ദയവായി പരാതിയുടെ കോപ്പി എൻക്ലോസ് ചെയ്യുക)*
   ....
   (b) പരാതിക്കാരന് റിമൈൻഡർ അയച്ചോ എന്നത്? ഉവ്വ്/ഇല്ല (ദയവായി റിമൈൻഡറിന്റെ കോപ്പി എൻക്ലോസ് ചെയ്യുക)..

8. ദയവായി പ്രസക്തമായ ബോക്സ് അടയാളപ്പെടുത്തുക (ഉവ്വ്/ഇല്ല)

നിങ്ങളുടെ പരാതി:

(i)	സബ്-ജൂഡിസ്/ആർബിട്രേഷനിൽ ആണോ[1]?	അതെ	ഇല്ല

(ii)	ഇരയായിരിക്കുന്ന കക്ഷി അഡ്വക്കേറ്റ് ആണെങ്കിൽ അതൊഴികെ, അഡ്വക്കേറ്റ് മുഖേനയാണോ നൽകിയത്?	അതെ	ഇല്ല
(iii)	ഇതിനകം കൈകാര്യം ചെയ്തിട്ടുണ്ടോ, അഥവാ അതേ കാരണത്തിൽ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പക്കൽ പ്രോസസിലാണോ?	അതെ	ഇല്ല
(iv)	റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനത്തിന്റെ മാനേജ്മെന്റിന് അഥവാ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്ക് എതിരെ പൊതുവായ പരാതികളുടെ സ്വഭാവത്തിൽ ആണോ?	അതെ	ഇല്ല
(v)	റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനങ്ങൾ തമ്മിലുള്ള തർക്കത്തിന്റെ കാര്യത്തിലാണോ?	അതെ	ഇല്ല
(vi)	എംപ്ലോയർ - എംപ്ലോയി ബന്ധം ഉൾപ്പെടുന്നതാണോ?	അതെ	ഇല്ല

9. പരാതിയുടെ പ്രസക്തമായ കാര്യം ……………………………………………………………………………

10. പരാതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ:
(സ്ഥലം പോരെങ്കിൽ, ദയവായി വേറെ ഷീറ്റ് എൻക്ലോസ് ചെയ്യുക)

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

1 ഒരു കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ മദ്ധ്യസ്ഥൻ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും അതോറിറ്റി, വ്യക്തിഗതമായോ സംയുക്തമായോ, അതേ നടപടിയുടെ അതേ കാരണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതി ഇതിനകം പെൻഡിംഗിൽ/ കൈകാര്യം ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, പരാതി സബ്-ജുഡീസ്/ആർബിട്രേഷനിൽ ആണ്.

11. പരാതി ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ റഗുലേറ്റഡ് സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും മറുപടി ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടോ? ഉണ്ട്/ഇല്ല

(ഉണ്ടെങ്കിൽ, മറുപടിയുടെ കോപ്പി എൻക്ലോസ് ചെയ്യുക)

12. ഓംബുഡ്സ്മാനിൽ നിന്ന് ആവശ്യപ്പെടുന്ന പരിഹാരം
………
(നിങ്ങളുടെ ക്ലെയിമിന് ഉപോൽബലകമായി ഡോക്യുമെന്ററി പ്രൂഫ് ഉണ്ടെങ്കിൽ അതിന്റെ കോപ്പി ദയവായി എൻക്ലോസ് ചെയ്യുക)

13. നഷ്ടപരിഹാരമായി പരാതിക്കാരൻ ക്ലെയിം ചെയ്യുന്ന നഷ്ടത്തിന്റെ സ്വഭാവവും വ്യാപ്തിയും (സ്കീമിന്റെ 15 (4) & 15 (5) വകുപ്പുകൾ കാണുക) രൂ
……

………

Together We Make Tomorrow Happen

14. ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ ലിസ്റ്റ് എൻക്ലോസ് ചെയ്തിരിക്കുന്നു:

ഡിക്ലറേഷൻ

(i) ഞാൻ/ഞങ്ങൾ, പരാതിക്കാർ പ്രഖ്യാപിക്കുന്നു, അതായത്:
   a) മുകളിൽ നൽകിയ വിവരങ്ങൾ സത്യവും ശരിയുമാണ്.
   b) മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നതും ഇവിടെ സമർപ്പിച്ച രേഖകളിൽ ഒരു വസ്തുതയും ഞാൻ/ഞങ്ങൾ മറച്ചുവെക്കുകയോ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുകയോ ചെയ്തിട്ടില്ല.

(ii) സ്കീമിന്റെ 10 (2) വകുപ്പിലെ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച് കണക്കാക്കിയ ഒരു വർഷത്തെ കാലാവധി തീരുന്നതിന് മുമ്പാണ് പരാതി ഫയൽ ചെയ്തത്.

വിശ്വസ്തതയോടെ

(പരാതിക്കാരന്റെ/അംഗീകൃത പ്രതിനിധിയുടെ ഒപ്പ്)

ഓതറൈസേഷൻ

ഓംബുഡ്സ്മാന് മുമ്പാകെ ഹാജരാകാനും അവൾക്കുവേണ്ടി/ അയാൾക്കുവേണ്ടി സബ്മിഷൻ നടത്താനും പ്രതിനിധിയെ ചുമതലപ്പെടുത്താൻ പരാതിക്കാരൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നുണ്ടെങ്കിൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന ഡിക്ലറേഷൻ സമർപ്പിക്കണം:

ഞാൻ/ഞങ്ങൾ.................................... ഇവിടെ ശ്രീ/ശ്രീമതി ....
യെ എന്റെ/ഞങ്ങളുടെ അംഗീകൃത പ്രതിനിധിയായി നോമിനേറ്റ് ചെയ്യുന്നു,
കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്നു:
പൂർണ അഡ്രസ് ....
.... പിൻ കോഡ് ....
ഫോൺ നം.: ....മൊബൈൽ നമ്പർ ....
ഇ-മെയിൽ ....

(പരാതിക്കാരന്റെ ഒപ്പ്)