श्रेई इन्फ्रास्ट्रक्चर फायनान्स लिमिटेड

प्रामाणिक व्यवसाय संहिता आणि लोकपाल धोरण

प्रामाणिक व्यवसाय संहिता आणि लोकपाल धोरण			
आवृत्ती	मालक	मंजुरी द्वारा	मान्यता दिनांक
1.0	संचालन विभाग	मंडळ	26-07-2024
2.0			06.08.2025

This page has been intentionally left blank

अनुक्रमणिका

1. प्रास्ताविक 4

2. उद्दिष्टे 4

3. प्रामाणिक व्यवसाय संहितेची व्याप्ती 4

4. प्रभाव दिनांक 4

5. आढावा 4

6. व्याख्या 5

7. SIFL प्रामाणिक व्यवसाय संहिता 5

   I. सुविधांसाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रियाः 5

   II. सुविधांचे परीक्षण आणि अटी आणि नियमः 5

   III. विना-भेदभाव धोरण 7

   IV. ग्राहकाकडून आकारल्या जाणाऱ्या व्याजाचे नियमन आणि जोखिमीचे श्रेणीकरण: 7

   V. कर्ज खात्यांवरील दंडात्मक आकार 7

   VI. सुविधांचे वितरण आणि अटी आणि नियमांमध्ये बदल: 8

   VII. सर्वसाधारणः 9

   VIII. तक्रार निवारण यंत्रणाः 10

   IX. प्रामाणिक व्यवसाय संहितेची भाषा आणि सूचनेचे माध्यम 11

लोकपाल योजना 11

   I. तक्रारीची कारणे 12

   II. तक्रार दाखल न करुन घेण्याची कारणेः 12

   III. तक्रार दाखल करण्यासाठी प्रक्रिया 13

1. प्रास्ताविक

या प्रामाणिक व्यवसाय संहितेचा उद्देश सर्व भागधारकांना, विशेषतः ग्राहकांना, कंपनीने देऊ केलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांबाबत कंपनीने पाळलेल्या पद्धतींचा प्रभावी आढावा देणे आहे. ही प्रामाणिक व्यवसाय संहिता वेळोवेळी अपडेट केलेल्या रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (गैर-बँकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023; दिनांक 19 ऑक्टोबर 2023 रोजीच्या च्या बृहत निर्देशांनुसार तयार करण्यात आली आहे.

2. उद्दिष्टे

ही संहिता खालील उद्देशांनी विकसित केली आहेः

i. ग्राहकांशी व्यवहार करताना मानके निश्चित करून चांगल्या, निष्पक्ष आणि विश्वासार्ह पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;

ii. कंपनीच्या ग्राहकांशी व्यवहारात पारदर्शकता सुनिश्चित करणे;

iii. मंजुरी, वितरण आणि वसुलीच्या बाबतीत कायदेशीर निकषांचे पालन सुनिश्चित करणे;

iv. ग्राहकांना कंपनीकडून दिल्या जाणाऱ्या सेवांकडून ते काय अपेक्षा करू शकतात हे चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यास सक्षम करणे;

v. स्पर्धेद्वारे बाजारातील शक्तींचा विचार करणे आणि उच्च कार्यप्रणाली मानके साध्य करण्यासाठी प्रयत्न करणे;

vi. ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी यंत्रणा भक्कम करणे.

3. प्रामाणिक व्यवसाय संहितेची व्याप्ती

हे धोरण कंपनी वेळोवेळी उघडू शकेल अशा शाखांसह सर्व कार्यालयांना लागू आहे. हे धोरण सर्व कर्मचाऱ्यांना त्यांच्या जबाबदाऱ्यांची जाणीव करून देण्यासाठी देखील लागू होते.

4. प्रभाव दिनांक

कंपनीच्या संचालक मंडळाने 26 जुलै 2024 रोजी वार्षिक पुनरावलोकनाच्या अधीन राहून प्रामाणिक व्यवसायिक संहितेला मान्यता दिली. या प्रामाणिक व्यवसाय संहितेचे 6 ऑगस्ट 2025 रोजी पुनरावलोकन केले गेले आणि त्याला मंजूरी दिली गेली आणि ते 6 जून 2025 पासून लागू करण्यात आले.

5. आढावा

या धोरणाचा बोर्डाकडून धोरणाच्या मंजुरीच्या तारखेपासून किंवा मंजुरीच्या तारखेपासून एक वर्ष संपल्यानंतरच्या बोर्ड बैठकीच्या तारखेपासून, जे नंतर असेल त्या तारखेपासून दरवर्षी आढावा घेतला जाईल. तथापि, वेळोवेळी आरबीआय किंवा इतर नियामक प्राधिकरण/सरकारी विभागाने मार्गदर्शक तत्त्वांमध्ये केलेल्या बदलांच्या आधारे, संस्था आवश्यक वाटल्यास कमी अंतराने पुनरावलोकन आणि सुधारणा करु शकते. संबंधित भागधारकांकडून मते आणि व्यवस्थापकीय संचालक आणि मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांच्या मंजुरीनंतर असे बदल आंतर-कार्यालयीन ज्ञापनाद्वारे केले जातील. अशा सर्व बदलांचा सारांश तिमाही आधारावर संचालक मंडळासमोर सादर केला जाईल.

6. व्याख्या

1. "सुविधा" म्हणजे वेळोवेळी प्रचलित असलेल्या कंपनीच्या वेगवेगळ्या वित्त योजना आणि धोरणांअंतर्गत कर्ज, वित्त भाडेपट्टा, ऑपरेटिंग भाडेपट्टा इत्यादी विविध स्वरूपाच्या आणि पद्धतींच्या कोणत्याही आणि सर्व प्रकारच्या वित्तपुरवठा आणि मालमत्ता प्रदान करण्याच्या व्यवस्था.
2. "ग्राहक" मध्ये कर्जदार आणि भाडेपट्टाधारक यांचा समावेश आहे.

या संहितेत वापरलेले आणि परिभाषित न केलेले इतर शब्द आणि अभिव्यक्ती, संदर्भ अन्यथा आवश्यक नसल्यास, कंपनीने ग्राहकांना मंजूर केलेल्या सुविधेच्या उपलब्धतेसाठी ग्राहकाने स्वाक्षरी केलेल्या / स्वाक्षरी करावयाच्या आणि अंमलात आणल्या जाणाऱ्या संबंधित करारात त्यांना अनुक्रमे दिलेला अर्थ असेल.

7. SIFL प्रामाणिक व्यवसाय संहिता

I. सुविधांसाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रियाः

a) कर्ज अर्ज नमुन्यामध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या अटी आणि नियमांचा समावेश असेल. याव्यतिरिक्त, कर्ज अर्ज नमुन्यामध्ये त्याच्यासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांचा उल्लेख असावा.

b) ज्या ग्राहकाने कंपनीकडून सुविधा मिळविण्यात रस दाखवला आहे त्याने अर्ज भरावा आणि तो कंपनीला सादर करावा.
अशा प्रकारे प्राप्त झालेला अर्ज सादर केल्यानंतर कंपनी लगेचच त्याची पोहोच देईल. सर्व आवश्यक कागदपत्रे आणि माहिती मिळाल्यानंतर, अर्ज मिळाल्याच्या तारखेपासून 60 दिवसांच्या आत अर्ज निकाली काढला जाईल. कंपनी ग्राहकाच्या क्रेडिट पात्रतेची पडताळणी करेल आणि स्वतःच्या विवेकबुद्धीनुसार प्रस्तावाचे मूल्यांकन करेल आणि मंजुरी पत्र जारी करून सुविधा देईल.

c) कर्जदाराशी केलेले सर्व संवाद इंग्रजीमध्ये आणि अर्जामध्ये कर्जदाराने दर्शविलेल्या पसंतीच्या स्थानिक भाषेत असतील.

II. सुविधांचे परीक्षण आणि अटी आणि नियमः

a) कंपनी ग्राहकांना इंग्रजीमध्ये आणि कर्जदाराने अर्जात दर्शविलेल्या पसंतीच्या स्थानिक भाषेत खालील तपशीलांसह मंजुरी पत्राद्वारे लेखी स्वरूपात कळवेल:

1. मंजूर रक्कम
2. सुविधा वितरित करण्यासाठी सादर करावयाची कागदपत्रे
3. वार्षिक व्याजदर
4. देऊ करावयाच्या तारणाचा तपशील
5. कर्जाची मुदत
6. हप्त्याची माहिती.
7. दंडात्मक आकार
8. हमीदार आणि सह-अर्जदाराने करावयाच्या कागदपत्रांची यादी

9. आवश्यक असल्यास इतर अटी.

b) ग्राहक आणि जामीनदार, मंजुरीच्या अटी स्वीकारल्यानंतर, स्वीकृतीचे प्रतीक म्हणून त्यांनी योग्यरित्या स्वीकारलेल्या मंजुरी पत्राची एक प्रत कंपनीला परत करतील.

c) ग्राहकाला इंग्रजी आणि/किंवा अर्जात नमूद केलेल्या कोणत्याही पसंतीच्या स्थानिक भाषा समजत नसतील, तर अशा करारावर/दस्तऐवजावर स्वाक्षरी करण्यापूर्वी ग्राहकाला मंजुरी पत्रात/मुख्य तथ्य विधानात/करारात नमूद केलेले सर्व प्रचल अनुवादक/कर्मचाऱ्याला समजतील अशा भाषेत समजावून सांगितले जातील. अनुवादक/कर्मचारी एका हमीपत्रावर देखील स्वाक्षरी करतील की त्यांनी मंजुरी पत्रात/मुख्य तथ्य विधानात/करारात नमूद केलेले सर्व प्रचल ग्राहकांना समजावून सांगितले आहेत.

d) कंपनी मंजुरी पत्र / मुख्य तथ्य विधान / करारामध्ये परतफेड करण्यास विलंब झाल्यास दंड आकारण्याचा उल्लेख ठळक शब्दांमध्ये करेल. सुविधा वाटपानंतर कंपनी ग्राहकांना सुविधा कराराची एक प्रत आणि सुविधा करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांची एक प्रत, जर असेल तर, देईल.

e) कंपनी सह-दायित्वासह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदाराला व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या फ्लोटिंग रेट सावधी कर्जावर कोणतेही मुदतपूर्व समाप्ती शुल्क/प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

f) 50 लाख रुपयांपर्यंतच्या मंजुरी रकमेसह सह-दायित्वासह किंवा त्याशिवाय, सर्व फ्लोटिंग दरांवर व्यवसायाच्या उद्देशाने दिलेल्या सर्व कर्जासाठी, SIFL कोणतेही फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट शुल्क आकारणार नाही, कर्जाच्या फोरक्लोजर/प्री-पेमेंटसाठी वापरल्या जाणाऱ्या निधीचा स्रोत काहीही असो, अंशतः किंवा पूर्णतः, आणि कोणत्याही किमान लॉक-इन कालावधीशिवाय.

g) दुहेरी किंवा विशेष दराच्या बाबतीत (स्थिर आणि फ्लोटिंग दराचे संयोजन) फोरक्लोजर शुल्क / प्री-पेमेंट लागू आहे की नाही हे फोरक्लोजर / प्री-पेमेंटच्या वेळी कर्ज फ्लोटिंग दरावर आहे की नाही यावर अवलंबून असेल.

h) वरील मुद्दा क्रमांक (e) आणि (f) मध्ये नमूद केलेल्या व्यतिरिक्त, जर काही प्री-पेमेंट शुल्क असतील तर ते SIFL च्या मंजूर केलेल्या शुल्क वेळापत्रकानुसार असतील. तथापि, मुदत कर्जाच्या बाबतीत, जर SIFL द्वारे आकारले जाणारे प्री-पेमेंट शुल्क, प्रीपेड असलेल्या रकमेवर आधारित असेल. कॅश क्रेडिट/ओव्हरड्राफ्ट सुविधांच्या बाबतीत, देय तारखेपूर्वी सुविधा बंद केल्यास प्री-पेमेंट शुल्क मंजूर मर्यादेपेक्षा जास्त नसलेल्या रकमेवर आकारले जाईल.

i) कॅश क्रेडिट/ओव्हरड्राफ्ट सुविधांच्या बाबतीत, कर्जदाराने कर्ज करारात नमूद केलेल्या कालावधीपूर्वी सुविधा नूतनीकरण न करण्याचा त्याचा/तिचा हेतू कंपनीला कळवला तर कोणतेही प्री-पेमेंट शुल्क लागू होणार नाही, परंतु जर सुविधा देय तारखेला बंद झाली तर.

j) मंजूरी पत्र, केफएस आणि कर्ज करारात फोरक्लोजर/प्री-पेमेंट शुल्क लागू आहे की नाही हे SIFL उघड करेल.

k) कर्जाचे फोरक्लोजर/प्री-पेमेंट करताना SIFL पूर्वलक्षी प्रभावाने कोणतेही शुल्क आकारणार

नाही जे SIFL ने आधी माफ केले होते.

l) उदाहरणार्थ जेंव्हा प्री-पेमेंट केले जाते तेंव्हा SIFL कोणतेही सुल्क आकारत नाही.

m) SIFL मंजुरी पत्र, केएफएस आणि कर्ज करारात उघड न केलेले कोणतेही फोरक्लोजर/प्री-पेमेंट शुल्क आकारणार नाही.

n) ज्या ठिकाणी नॅशनल पेमेंटस कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया(NPCI) कडून NACH सुविधा उपलब्ध आहे तिथे कंपनी PDCs / EMI चेक स्वीकारणार नाही. ज्या ठिकाणी NACH सुविधा उपलब्ध नाही तिथे कंपनी CTS-2010 मानक स्वरूपांचे पालन करणारे चेक स्वीकारेल. तथापि, कंपनी मंजुरीच्या अटींनुसार सर्व ठिकाणी तारण PDCs स्वीकारू शकते.

III. विना-भेदभाव धोरण

कंपनी लिंग, जात, वंश किंवा धर्माच्या आधारावर ग्राहकांमध्ये भेदभाव करणार नाही.

IV. ग्राहकाकडून आकारल्या जाणाऱ्या व्याजाचे नियमन आणि जोखिमीचे श्रेणीकरण:

a) कंपनीने खालील प्रचलांच्या आधारे व्याजदर निश्चित करण्यासाठी निकष निश्चित केले आहेत:

   i. कर्ज घेण्याचा भारित सरासरी खर्च
   ii. प्रशासकीय आणि आस्थापना खर्च
   iii. जोखिमीचा खर्च
   iv. भांडवलाचा खर्च
   v. नफा मार्जिन

b) सुविधा देण्याचा निर्णय आणि प्रत्येक सुविधा खात्याला लागू असलेला व्याजदर यांचे मूल्यांकन प्रकरणानुसार केले जाते, ज्यामध्ये वित्तपुरवठा केल्या जाणाऱ्या मालमत्तेचा प्रकार, ग्राहक प्रोफाइल आणि परतफेड क्षमता, ग्राहकाची इतर आर्थिक वचनबद्धता, मागील परतफेडीचा इतिहास (जर असेल तर), अंतर्निहित मालमत्तेद्वारे दर्शविल्या जाणाऱ्या सुविधेसाठीचे तारण, कर्ज आणि मूल्य गुणोत्तर, देयकाची पद्धत, सुविधेचा कालावधी, ग्राहकाचा भूगोल (स्थान), मालमत्तेचा अंतिम वापर इत्यादी अनेक प्रचलांचा वापर केला जातो. अशी माहिती ग्राहकांनी दिलेली माहिती आणि कंपनी अधिकाऱ्यांनी केलेल्या क्षेत्रिय निरीक्षणाच्या आधारे एकत्रित केली जाते.

c) SIFL निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदर मॉडेल स्वीकारेल आणि कर्ज आणि ॲडव्हान्ससाठी आकारण्यात येणारा व्यजदर निश्चित करेल. व्याजदर आणि जोखीमांचे श्रेणीकरण करण्याचा दृष्टिकोन आणि कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या श्रेणींना वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदार किंवा ग्राहकाला अर्ज नमुन्यामध्ये उघड केले पाहिजेत आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले पाहिजेत.

d) परिस्थितीनुसार व्याजदर बदलू शकतात आणि प्रत्येक प्रकरणानुसार कंपनीच्या निर्णयावर अवलंबून असतात. सर्व फ्लोटिंग व्याजदर श्रेई बेंचमार्क दराशी जोडले जातील आणि जोखिमींच्या श्रेणीकरणाच्या दृष्टिकोनासह कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिले जातील. व्याजदरात बदल झाल्यास त्याची ताजी माहिती दिली जाईल.

e) ग्राहकाला आकारण्यात येणाऱ्या व्याजदराची वार्षिक स्वरूपात नोंद करावी.

f) ग्राहकांना निधी प्रत्यक्ष वाटपाच्या तारखेपासून SIFL द्वारे व्याज आकारले जाईल.

g) महिन्याच्या दरम्यान घेतलेल्या सुविधेचे वितरण किंवा परतफेड झाल्यास, ज्या कालावधीसाठी सुविधा थकीत होती त्या कालावधीसाठीच SIFL व्याज आकारेल.

h) सुविधेच्या थकबाकी रक्कमेवरच व्याज आकारले जाईल.

V. कर्ज खात्यांवरील दंडात्मक आकार

a) कर्ज सुविधा मंजूर केलेल्या अटींचे पालन न केल्याबद्दल/कर्जदाराला कर्ज न दिल्यास दंड आकारला गेला तर तो 'दंडात्मक आकार' मानला जाईल आणि तो 'दंडात्मक व्याज' स्वरूपात आकारला जाणार नाही तर अग्रिमवर आकारल्या जाणाऱ्या व्याजदरात जोडला जाईल. दंडात्मक शुल्काचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही म्हणजेच अशा शुल्कांवर पुढील व्याज मोजले जाणार नाही. तथापि, याचा कर्ज खात्यातील व्याज एकत्रित करण्याच्या सामान्य प्रक्रियेवर परिणाम होणार नाही.

b) कंपनी व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि बृहत निर्देशांमध्ये नमूद केलेल्या उचित व्यवहार मार्गदर्शक तत्त्वांचे शब्दशः आणि मनःपूर्वक पालन करण्याची खात्री करेल.

c) दंडात्मक आकाराची रक्कम वाजवी आणि कर्ज कराराच्या मूलभूत अटी आणि नियमांचे पालन न केल्यास, विशिष्ट कर्ज / उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता, त्यानुसार असावी.

d) 'व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक आकार, अशाच प्रकारच्या महत्त्वाच्या अटी आणि नियमांचे पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त नसावे.

e) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कंपनीने ग्राहकांना कर्ज करार आणि मुख्य तथ्य विधान (KFS) मध्ये स्पष्टपणे उघड केले पाहिजे, तसेच ते कंपनीच्या वेबसाइटवर व्याजदर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत प्रदर्शित केले पाहिजे.

f) कर्जदारांना कर्जाच्या महत्त्वाच्या अटी आणि नियमांचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवली जातात तेव्हा, लागू असलेले दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. शिवाय, दंडात्मक शुल्क आकारल्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.

VI. सुविधांचे वितरण आणि अटी आणि नियमांमध्ये बदल:

a) कर्ज वितरण वेळापत्रकातील बदल, व्याजदरात बदल, मुदत, सर्व आकार / शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादी अटी आणि नियमांमध्ये कोणताही बदल ग्राहकाला इंग्रजीमध्ये आणि अर्जामध्ये कर्जदाराने दर्शविलेल्या पसंतीच्या स्थानिक भाषेत लेखी स्वरूपात कळवला जाईल.

b) व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्यतेवरच लागू राहतील.

c) देय रक्कम परत मागवण्याचा / गतीमान करण्याचा निर्णय किंवा कामगिरी सुविधा कराराशी सुसंगत असेल.

VII. सर्वसाधारणः

a) सुविधा कराराच्या अटी आणि नियमांमध्ये दिलेल्या उद्देशांशिवाय (ग्राहकाने पूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आल्याशिवाय) कंपनी ग्राहकांच्या कारभारात हस्तक्षेप करणार नाही.

b) ग्राहकाकडून कर्ज खाते इतर वित्तपुरवठादाराकडे हस्तांतरित करण्याची विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्यथा म्हणजेच कंपनीचा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती प्राप्त झाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत लेखी स्वरूपात कळवला जाईल. असे हस्तांतरण कायद्यानुसार पारदर्शक कराराच्या अटींनुसार केले जाईल.

c) देणी वसूल करण्याच्या बाबतीत, संकलन एजंटांनी खालील मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन केले पाहिजे:

1. कंपनीने खात्री करावी की DSA (थेट विक्री एजंट)/ DMA (थेट विपणन एजंट)/वसुली एजंटना त्यांच्या जबाबदाऱ्या काळजीपूर्वक आणि संवेदनशीलतेने पार पाडण्यासाठी योग्यरित्या प्रशिक्षित केले आहे, विशेषतः ग्राहकांना विनंती करणे, कॉलिंगचे तास, ग्राहकांच्या माहितीची गोपनीयता आणि ऑफरवर असलेल्या उत्पादनांच्या योग्य अटी आणि नियम सांगणे इत्यादी बाबी.

2. कंपनी आणि त्यांचे एजंट कर्ज वसूल करण्याच्या प्रयत्नात कोणत्याही व्यक्तीविरुद्ध कोणत्याही प्रकारची, तोंडी किंवा शारीरिक, धमकी किंवा छळ करणार नाहीत, ज्यामध्ये सार्वजनिकरित्या अपमानित करण्याच्या उद्देशाने किंवा कर्जदारांच्या कुटुंबातील सदस्यांच्या, पंचांच्या आणि मित्रांच्या गोपनीयतेत घुसखोरी करण्याच्या उद्देशाने केलेले कृत्य, मोबाइलवर किंवा सोशल मीडियाद्वारे अनुचित संदेश पाठवणे, थकीत कर्जाच्या वसुलीसाठी सकाळी 8:00 वाजण्यापूर्वी आणि संध्याकाळी 7:00 वाजल्यानंतर कर्जदाराला आणि/किंवा कर्जदाराला सतत फोन करून धमकी देणारे आणि/किंवा निनावी कॉल करणे किंवा खोटे आणि दिशाभूल करणारे निवेदन करणे यांचा समावेश आहे. या संदर्भात कोणतेही उल्लंघन गंभीरपणे घेतले जाईल.

3. कंपनीने DSA/ DMA/वसुली एजंट्सकडून थकबाकी वसूल करण्यासाठी आणि सुरक्षा परत मिळविण्याकरिता या सूचनांचे पालन करण्याचे आश्वासन घ्यावे. पुनर्प्राप्ती एजंट्सनी कंपनीच्या अखंडतेला आणि प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवू शकतील अशा कृतींपासून दूर राहणे आणि ग्राहकांची कडक गोपनीयता पाळणे आवश्यक आहे.

4. ग्राहकाशी सामान्यतः त्याच्या पसंतीच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल आणि कोणतेही निर्दिष्ट ठिकाण नसल्यास त्याच्याशी नोकरी/व्यवसायाच्या ठिकाणी त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी संपर्क साधला जाईल. कुटुंबातील शोक, कुटुंबातील कोणताही सामाजिक सहभाग, कुटुंबातील कोणताही सदस्य गंभीर आजारी किंवा अशा इतर आपत्तीजनक प्रसंगी थकबाकी वसूल करण्यासाठी कॉल/भेट घेण्यापासून टाळले जाईल.

5. SIFL प्रतिनिधी कोणत्याही प्रकारच्या भेटवस्तू/लाच स्वीकारणार नाही. जर

ग्राहकाने लाच किंवा कोणत्याही प्रकारची रक्कम दिली तर कोणत्याही एजंटने कंपनीकडे त्या ऑफरची तक्रार करावी.

d) कंपनी सर्व देयके परत केल्यानंतर किंवा सुविधांची थकबाकी रक्कम वसूल झाल्यानंतर सर्व तारण, ग्राहकाविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून मुक्त करेल. जर अशा सेट ऑफचा अधिकार वापरायचा असेल, तर ग्राहकाला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याचे निराकरण/भरण ा होईपर्यंत कंपनीला ज्या अटींनुसार तारण राखून ठेवण्याचा अधिकार आहे त्याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह त्याची सूचना दिली जाईल.

e) कर्जदार, सह-कर्जदार आणि जामीनदाराकडून प्राप्त झालेल्या मूळ मालमत्तेची कागदपत्रे, मालकी हक्क, चलन प्रती इत्यादींसह सर्व सिक्युरिटीज, ज्या SIFL त्याच्या/तिच्या क्रेडिट सुविधांसाठी ठेवू शकते, कर्जदाराच्या/हमीदाराच्या कायदेशीर वारसांना (जसे असेल तसे) कर्जदाराच्या सर्व देणी परतफेड/निष्पत्तीनंतर परत दिल्या जातील.

f) कंपनी गरज पडल्यास, कर्जदाराकडून कर्ज वसूल करण्यासाठी कर्जदाराला अनामत लागू करण्याची व्यवस्था करू शकते, यामध्ये केवळ थकबाकी वसुलीचा उद्देश असेल आणि अनामत विक्षिप्तपणे काढून घेण्याचा उद्देश नसेल. कंपनी खात्री करेल की तिची अनामत, मूल्यांकन आणि त्याची वसुली करण्याची संपूर्ण प्रक्रिया निष्पक्ष आणि पारदर्शक असेल.

VIII. **ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणाः**

कंपनीच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवणाऱ्या तक्रारी आणि/किंवा वादांचे निवारण सुनिश्चित करण्यासाठी खालील यंत्रणा स्थापन केली आहे:

a) ग्राहक खालील माध्यमांद्वारे कंपनीकडे आपली चौकशी / विनंती / तक्रार नोंदवू शकतो:

   i. कार्यालयीन वेळेत कंपनीचा लँडलाइन क्रमांक
   ii. ईमेल आयडी: sifl.customercare@srei.com
   iii. विभागीय / प्रादेशिक / मुख्य कार्यालयात वॉक-इन

b) स्तर 1: हे प्रश्न / विनंती / तक्रार आमच्या ग्राहक सेवा विभागाला प्राप्त होईल, जे नंतर सेवा/विनंती/तक्रार ट्रॅकिंग प्रणालीद्वारे नोंदवले जातील. या चौकशी / विनंती / तक्रारी नंतर संबंधित ठिकाणी आणि कार्यांकडे निराकरणासाठी पाठवल्या जातील.
कंपनी कामकाजाच्या 15 दिवसांच्या आत चौकशी / विनंती / तक्रारीला उत्तर देईल.

c) स्तर 2: जर ग्राहक दिलेल्या निराकरणावर समाधानी नसेल किंवा स्तर 1 मध्ये दिलेल्या वेळेत प्रतिसाद मिळाला नसेल, तर ग्राहक www.srei.com या वेबसाइटवर दिलेल्या ऑनलाइन लिंकद्वारे "तक्रार निवारण कक्षाला" लिहू शकतो किंवा तक्रार निवारण कक्षा, श्री इन्फ्रास्ट्रक्चर फायनान्स लिमिटेड, वाय 10, ब्लॉक ईपी, सेक्टर व्ही, साल्ट लेक, कोलकाता 700091 ला पत्र पाठवू शकतो. कंपनी कामकाजाच्या 8 दिवसांत प्रश्न / विनंती / तक्रारीला उत्तर देईल.

d) स्तर 3: जर ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाने दिलेल्या निराकरणावर अजूनही समाधानी नसेल, किंवा स्तर 2 मध्ये निश्चित केलेल्या वेळेत प्रतिसाद मिळाला नसेल, तर ग्राहक मुख्य मध्यवर्ती अधिकाऱ्याकडे लिहून तक्रार करू शकतो.

श्री. राजेश अग्रवाल
मुख्य मध्यवर्ती अधिकारी
श्रेई इन्फ्रास्ट्रक्चर फायनान्स लिमिटेड
Y-10, ब्लॉक-EP, सेक्टर-V, सॉल्ट लेक, कोलकाता-700091
फोन: 033-66394700 एक्सटेंशन: 2622
ईमेल: sifl.nodalofficer@srei.com

मुख्य मध्यवर्ती अधिकारी कामकाजाच्या 7 दिवसांत उत्तर देतील.

ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाचे/मुख्य मध्यवर्ती अधिकाऱ्यांचे कार्यप्रणालीचे आणि निष्पक्ष व्यवहार संहितेचे पालन वेळोवेळी व्यवस्थापकीय संचालक आणि मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांच्याकडून पुनरावलोकन केले जाईल.

जर तक्रार/वादाचे एक महिन्याच्या आत निवारण झाले नाही, तर ग्राहक RBI CMS पोर्टलवर तक्रार दाखल करू शकतो - https://cms.rbi.org.in/rbi/vividflow/run/rbi

किंवा खालील पत्त्यावर तक्रार नमुना पाठवा:
प्रभारी अधिकारी,
नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग,
5वा मजला, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया,
15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता-700001, भारत.
दूरध्वनी: +91 3322312121, फॅक्स: +91 3322309589.

IX. प्रामाणिक व्यवसाय संहितेची भाषा आणि सूचनेचे माध्यम

ही प्रामाणिक व्यवसाय संहिता इंग्रजीमध्ये आहे आणि कर्जदाराला इच्छा असेल तर अर्जामध्ये नमूद केलेल्या पसंतीच्या स्थानिक भाषेत त्याला समजावून सांगितली जाईल. ही प्रामाणिक व्यवसाय संहिता विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर पोस्ट केली जाईल.

लोकपाल योजना

आरबीआय लोकपाल ही 2006 मध्ये स्थापन झालेली एक अर्ध-न्यायिक प्राधिकरण आहे आणि भारत सरकारने घेतलेल्या निर्णयानुसार या प्राधिकरणाची स्थापना करण्यात आली आहे जेणेकरून नियमन केलेल्या संस्थांच्या ग्राहकांनी दिलेल्या विशिष्ट सेवांशी संबंधित तक्रारी जलद आणि किफायतशीर पद्धतीने सोडवता येतील.

रिझर्व्ह बँकेने एकात्मिक लोकपाल योजना 2021 तयार केली आहे ज्या अंतर्गत सर्व बँकिंग, नॉन-बँकिंग

आणि डिजिटल व्यवहार सेवा प्रदाते एकाच कार्यक्षेत्रात आणले गेले.

या योजनेअंतर्गत, कंपनीने मुख्य मध्यवर्ती अधिकारी नियुक्त केला आहे जो कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी आणि कंपनीविरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींबाबत लोकपालाला माहिती देण्यासाठी जबाबदार असेल.

आमच्या सर्व शाखांमध्ये खाली दिलेल्या तक्रार दाखल करण्याच्या पोर्टलच्या तपशीलांसह मुख्य मध्यवर्ती अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील उपलब्ध आहेत.

या योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये आमच्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि वेबसाइटवर इंग्रजी आणि पसंतीच्या स्थानिक भाषांमध्ये प्रदर्शित केली आहेत.

I. तक्रारीची कारणे

कंपनीच्या एखाद्या कायद्यामुळे किंवा अपवर्जन किंवा चुकीमुळे, मान्य केलेल्या अटी आणि नियमांनुसार सेवेत कमतरता निर्माण झाल्यामुळे, कोणताही ग्राहक वैयक्तिकरित्या किंवा योजनेत परिभाषित केल्यानुसार अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.

II. तक्रार दाखल न करुन घेण्याची कारणेः

योजनेअंतर्गत सेवेतील कमतरतेबद्दल अशी कोणतीही तक्रार दाखल केली जाणार नाही ज्यामध्ये खालील बाबींचा समावेश असेल: लोकपालाांकडे थेट न केलेली तक्रार;

- कंपनीचा व्यवसायिक निवाडा/व्यवसायिक निर्णय;
- आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि कंपनी यांच्यातील वाद;
- कंपनीच्या व्यवस्थापन किंवा अधिकाऱ्यांविरुद्ध सामान्य तक्रारी;
- कायदेशीर किंवा कायदा अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून कंपनीने कारवाई सुरू केल्याचा वाद;
- रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;
- कंपनी आणि इतर नियमन केलेल्या संस्थांमधील वाद;
- कंपनीच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांशी संबंधित वाद.
- लोकपालाांकडे थेट न केलेली तक्रार;
- तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणाशी संबंधित नाही जी आधीच-
  - ❖ लोकपालासमोर प्रलंबित असलेले किंवा लोकपालाने गुणवत्तेनुसार निकाली काढलेले किंवा हाताळलेले, ते त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एका किंवा अधिक तक्रारदारांसह, किंवा संबंधित पक्षांपैकी एक किंवा अधिक प्राप्त झाले असले किंवा नसले तरी; आणि कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित असलेले;
  - ❖ किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित असलेले, ते त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एका किंवा अधिक तक्रारदार/पक्षांसह प्राप्त झाले असले किंवा नसले तरी,

गुणवत्तेनुसार निकाली काढलेले किंवा हाताळलेले.

- तक्रार अवमानकारक, खोडसाळ किंवा त्रासदायक स्वरूपाची आहे;
- कंपनीकडे तक्रार अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादेच्या कालावधीनंतर करण्यात आली होती;
- तक्रारदार योजनेच्या कलम 11 मध्ये निर्दिष्ट केल्यानुसार संपूर्ण माहिती देत नाही;
- तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा वकिलाव्यतिरिक्त अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल केलेली नाही (वकील पीडित व्यक्ती नसेल तर).

योजनेअंतर्गत तक्रार ग्राहय ठरणार नाही, जोपर्यंत तक्रारदाराने योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी कंपनीकडे लेखी तक्रार केली नसेल आणि

a) कंपनीने तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः फेटाळली आहे किंवा तक्रारदार उत्तराने समाधानी नाही किंवा तक्रारदाराला कंपनीकडे तक्रार दाखल केल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर मिळाले नाही आणि

b) तक्रारदाराला कंपनीकडून उत्तर मिळाल्यानंतर एक वर्षाच्या आत किंवा जर उत्तर मिळाले नाही तर तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत लोकपालाकडे तक्रार केली गेली आहे;

III. तक्रार दाखल करण्यासाठी प्रक्रिया

जर कंपनीकडून उत्तर मिळाले नाही तर ग्राहक एका महिन्याच्या शेवटी लोकपालाकडे तक्रार दाखल करू शकतो; किंवा, ग्राहक कंपनीच्या उत्तरावर असमाधानी राहतो. ज्या ग्राहकाला "तक्रारीची कारणे" या कलमात नमूद केलेल्या कोणत्याही एका किंवा अधिक कारणांवर कंपनीविरुद्ध तक्रार असेल तो स्वतः किंवा त्याच्या अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे (वकिलाव्यतिरिक्त), कंपनीची शाखा/नोंदणीकृत कार्यालय ज्याच्या अधिकारक्षेत्रात आहे त्या लोकपालाकडे तक्रार करू शकतो.

A. तक्रार, लेखी स्वरूपात असताना, तक्रारदाराने किंवा त्याच्या अधिकृत प्रतिनिधीने योग्यरित्या स्वाक्षरी केली पाहिजे आणि शक्य तितक्या 'ॲनेक्स' मध्ये निर्दिष्ट केलेल्या स्वरूपात किंवा परिस्थितीनुसार शक्य तितक्या जवळ, स्पष्टपणे नमूद केलेली असावी:

i) तक्रारदाराचे नाव आणि पत्ता,
ii) कंपनीच्या शाखेचे किंवा नोंदणीकृत कार्यालयाचे नाव आणि पत्ता,
iii) तक्रारीला कारणीभूत ठरणारे तथ्य,
iv) तक्रारदाराला झालेल्या नुकसानाचे स्वरूप आणि व्याप्ती, आणि
v) मागितलेला दिलासा.

b) इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून केलेली तक्रार देखील लोकपाल स्वीकारेल आणि अशा तक्रारीची प्रिंटआउट लोकपालच्या नोंदीवर घेतली जाईल.

c) केंद्र सरकार किंवा रिझर्व्ह बँक किंवा इतर वित्तीय नियामकांकडून प्राप्त झालेल्या या योजनेअंतर्गत येणाऱ्या आणि त्यांच्याकडे निकाली काढण्यासाठी पाठवलेल्या तक्रारी देखील

लोकपाल विचारात घेईल.

जर ग्राहक लोकपालाच्या निर्णयावर समाधानी नसेल, तर तो अपील प्राधिकरणाकडे म्हणजेच डेप्युटी गव्हर्नर, आरबीआयकडे अपील करू शकतो.

टीप: ही एक पर्यायी विवाद निराकरण यंत्रणा आहे आणि ग्राहक कोणत्याही टप्प्यावर निवारणासाठी इतर कोणत्याही न्यायालय/मंच/प्राधिकरणाकडे जाण्यास स्वतंत्र आहे.

योजनेच्या अधिक माहितीसाठी www.rbi.org.in पहा.

NBFC लोकपालाचे नाव आणि पत्ताः

अनुक्रमांक	केंद्र	NBFC लोकपालाच्या कार्यालयाचा पत्ता	कार्यक्षेत्र
1.	चेन्नई	C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, फोर्ट ग्लेसिस, चेन्नई-600001 एसटीडी कोड: 044 दूरध्वनी क्रमांक 25395964 फॅक्स क्रमांक 25395488	तामिळनाडू, अंदमान आणि निकोबार बेटे, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, तेलंगण, केरळ, लक्षद्वीप केंद्रशासित प्रदेश आणि पुदुच्चेरी केंद्रशासित प्रदेश
2.	मुंबई	C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, आरबीआय भायखळा ऑफिस बिल्डिंग, मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्टेशन समोर, भायखळा, मुंबई-400008	महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगड, केंद्रशासित प्रदेश दादरा आणि नगर हवेली, दमण आणि दीव
3.	नवी दिल्ली	C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, संसद मार्ग, नवी दिल्ली-110001 एसटीडी कोड: 011 दूरध्वनी क्रमांक 23724856 फॅक्स क्रमांक 23725218-19	दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब, चंदीगड केंद्रशासित प्रदेश हिमाचल प्रदेश आणि राजस्थान आणि जम्मू आणि काश्मीर राज्य
4.	कोलकाता	C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता-700 001 एसटीडी कोड: 033 दूरध्वनी क्रमांक 22304982 फॅक्स क्रमांक 22305899	पश्चिम बंगाल, सिक्कीम, ओडिशा, आसाम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपूर, मेघालय, मिझोराम, नागालँड, त्रिपुरा, बिहार आणि झारखंड

कंपनीच्या मुख्य मध्यवर्ती अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील:

श्री. राजेश अग्रवाल
मुख्य मध्यवर्ती अधिकारी
श्रेई इन्फ्रास्ट्रक्चर फायनान्स लिमिटेड
Y-10, ब्लॉक-EP, सेक्टर-V, सॉल्ट लेक, कोलकाता-700091
फोन: 033-66394700 एक्सटेंशन: 2622
ईमेल: sifl.nodalofficer@srei.com

परिशिष्ट

लोकपालाकडे तक्रार दाखल करण्याचे स्वरूप

[योजनेचे कलम 11 (2)]

(तक्रारदाराने भरावे)

<u>सर्व रकाने अनिवार्य आहेत, अन्यथा सूचित केल्याशिवाय.</u>

प्रति

लोकपाल महोदया/महोदय,

विषय: (नियमित संस्थेचे नाव) च्या .... (नियमित संस्थेच्या शाखेचे किंवा कार्यालयाचे ठिकाण) विरुद्ध तक्रार.

तक्रारीची माहिती:

1. तक्रारदाराचे नाव ....

2. वय (वर्षे) ....

3. लिंग ....

4. तक्रारदाराचा पूर्ण पत्ता ....

....

.... पिन कोड ....

फोन क्रमांक (उपलब्ध असल्यास) .... मोबाइल क्रमांक ....

ई-मेल (उपलब्ध असल्यास) ....

5. तक्रार (नियमित संस्थेच्या शाखा किंवा कार्यालयाचे नाव आणि पूर्ण पत्ता) ....

.... पिन कोड ....

6. नियमन केलेल्या संस्थेशी संबंधाचे स्वरूप / खाते क्रमांक (जर असेल तर)

....

7. व्यवहाराची तारीख आणि तपशील, उपलब्ध असल्यास

....

(a) तक्रारदाराने नियमन केलेल्या संस्थेकडे आधीच केलेल्या तक्रारीची तारीख (कृपया तक्रारीची प्रत जोडा)

....

(b) तक्रारदाराने कोणतेही स्मरणपत्र पाठवले होते का? होय/नाही (कृपया स्मरणपत्राची प्रत जोडा) ....

8. कृपया संबंधित चौकटीत खूण करा (हो/नाही)

आपली तक्रारः

(i)	न्यायप्रविष्ट/लवादांतर्गत आहे का[1]?	हो	नाही
(ii)	वकिलामार्फत केली आहे का, जेव्हा वकील पीडित पक्ष असतो तेव्हा वगळता?	हो	नाही
(iii)	लोकपालाकडे त्याच आधारावर आधीच कारवाई झाली आहे किंवा प्रक्रिया सुरू आहे?	हो	नाही
(iv)	एखाद्या नियमन केलेल्या संस्थेच्या व्यवस्थापनाविरुद्ध किंवा अधिकाऱ्यांविरुद्ध सामान्य तक्रारींचे स्वरूप आहे का?	हो	नाही
(v)	नियमन केलेल्या संस्थांमधील वादामुळे आहे का?	हो	नाही
(vi)	मालक-कर्मचारी संबंध त्यात समाविष्ट आहे का?	हो	नाही

9. तक्रारीचा विषय ....

10. तक्रारीची माहिती:

(जर जागा पुरेशी नसेल, तर कृपया स्वतंत्र पत्रक जोडा)

....
....
....
....
....

---

[1]जर त्याच कारणासंदर्भातील तक्रार कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही प्राधिकरणाने वैयक्तिकरित्या किंवा संयुक्तपणे प्रलंबित केली असेल/पात्रतेच्या आधारे कारवाई केली असेल तर तक्रार न्यायप्रविष्ट/लवादाखाली असते.

11. तक्रार मिळाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत नियमन केलेल्या संस्थेकडून कोणतेही उत्तर मिळाले आहे का? हो/नाही

(जर हो असेल तर कृपया उत्तराची प्रत जोडा)

12. लोकपालाकडून मागितलेला दिलासा

....
.... (तुमच्या दाव्याच्या समर्थनार्थ कागदोपत्री पुराव्याची प्रत, जर असेल तर, जोडा)

13. तक्रारदाराने भरपाई म्हणून दावा केलेल्या आर्थिक नुकसानाचे स्वरूप आणि व्याप्ती (कृपया योजनेच्या कलम 15 (4) आणि 15 (5) पहा) रु.

....
....

14. जोडलेल्या कागदपत्रांची यादी:

घोषणापत्र

(i) मी/आम्ही, इथे तक्रारदार घोषित करतो की:

a) वर दिलेली माहिती खरी आणि बरोबर आहे; आणि

b) मी/आम्ही वर नमूद केलेली कोणतीही वस्तुस्थिती आणि इथे सादर केलेल्या कागदपत्रांमध्ये लपवलेली नाही किंवा चुकीची माहिती दिलेली नाही.

(ii) योजनेच्या कलम 10 (2) च्या तरतुदींनुसार गणल्या जाणाऱ्या एक वर्षाच्या कालावधीच्या समाप्तीपूर्वी तक्रार दाखल केली आहे.

आपला विश्वासू

(तक्रारदार/अधिकृत प्रतिनिधीची स्वाक्षरी)

अधिकारपत्र

जर तक्रारदाराला लोकपालसमोर तिच्या/त्याच्या वतीने हजर राहून निवेदन देण्यासाठी प्रतिनिधीला अधिकृत करायचे असेल, तर खालील घोषणापत्र सादर करावे लागेल:

मी/आम्ही .... इथे श्री/श्रीमती ....

यांना माझा/आमचा अधिकृत प्रतिनिधी म्हणून नामनिर्देशित करत असून त्यांचा संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे आहे:

पूर्ण पत्ता ....

....

.... पिन कोड ....

फोन क्रमांक: .... मोबाइल क्रमांक .... ई-मेल ....

(तक्रारदाराची स्वाक्षरी)