SREI இன்ஃப்ராஸ்ட்ரக்ச்சர் 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	26-07-2024
2.0			06.08.2025

பொருளடக்கம்

1. அறிமுகம்....4

2. குறிக்கோள்கள் 4

3. நியாயமான நடைமுறை கோடின் நோக்கம்....4

4. நடைமுறைக்கு வரும் தேதி 4

5. மறுபரிசீலனை....5

6. வரையறைகள்....5

7. SREI நியாயமான நடைமுறை கோடு 5

I. ஃபெஸிலிடிகள் மற்றும் அவற்றின் பிராசஸிங்கிற்கான அப்ளிகேஷன்கள் 5

II. ஃபெஸிலிடிகளின் மதிப்பீடு மற்றும் நிபந்தனைகள், ஷரத்துகள் 6

III. பாகுபாடற்ற கொள்கை 8

IV. கஸ்டமரிடம் வசூலிக்க கூடிய வட்டியின் ஒழுங்குமுறை மற்றும் அபாயங்களை தரம் பிரித்தல்:....8

V. லோன் அக்கவுன்டுகள் மீது விதிக்கப்படும் அபராத கட்டணங்கள் 9

VI. ஃபெஸிலிடிகளை வழங்குவது மற்றும் நிபந்தனைகள், ஷரத்துகளில் மாற்றங்கள்....10

VII. பொது:....11

VIII. ....குறை தீர்க்கும் முறை: 13

IX. மொழி மற்றும் நியாயமான நடைமுறை கோடை தெரியப்படுத்தும் முறை 14

ஒம்புட்ஸ்மேன் ஸ்கீம்....15

I. புகாருக்கான சூழல் 15

II. புகாரைப் பராமரிக்க முடியாததற்கான காரணங்கள்: 15

III. புகார் அளிப்பதற்கான நடைமுறை....17

1. அறிமுகம்

இந்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு, நிறுவனம் வழங்கும் 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.** (“**மாஸ்டர் வழிமுறைகள்**”) **அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டவாறு.**

2. குறிக்கோள்கள்

பின்வருபவற்றுக்காக இந்த குறியீடு உருவாக்கப்பட்டுள்ளது:

i. வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதில் தரநிலைகளை நிர்ணயிப்பதின் மூலம் நல்ல, நியாயமான மற்றும் நம்பகமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்
ii. நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களுடனான பரிவர்த்தனைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்தல்
iii. லோனுக்கு ஒப்புதல், லோன் வழங்குதல் மற்றும் லோன் தொகையை வசூலித்தல் தொடர்பாக சட்டபூர்வமான விதிமுறைகளுக்கு இணக்கமாக நடப்பதை உறுதிபடுத்துதல்.
iv நிறுவனம் வழங்கும் சேவைகளிலிருந்து நியாயமாக என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதை வாடிக்கையாளர்கள் நன்கு புரிந்து கொள்ள உதவுதல்;
v. போட்டி மூலம் சந்தை சக்திகளைக் கணக்கிட்டு, உயர்ந்த செயல்பாட்டுத் தரங்களை அடைய பாடுபடுதல்;
vi. வாடிக்கையாளர் குறைகளை தீர்ப்பதற்கான வழிமுறைகளை வலுப்படுத்துதல்

3. நியாயமான நடைமுறை கோடின் நோக்கம்

இந்த பாலிசியானது கம்பெனியால் அவ்வப்போது தொடங்கப்படும் புதிய பிரான்ச்சுகள் உட்பட எல்லா அலுவலகங்களுக்கும் பொருந்தும். கம்பெனியில் பணியாற்றும் ஊழியர்கள் தாங்கள் ஆற்ற வேண்டிய பொறுப்புகளை தெரிந்து கொண்டு விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்துவதற்காக இந்த பாலிஸி கம்பெனியின் எல்லா ஊழியர்களுக்கும் பொருந்தும்.

4. நடைமுறைக்கு வரும் தேதி

ஜூலை 26, 2024 அன்று கம்பெனியின் போர்டால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட இந்த நியாயமான நடைமுறை கோடு வருடாந்திர பரிசீலனைக்கு உட்பட்டதாகும். இந்த நியாயமான நடைமுறை கோடு ஆகஸ்ட் 5, 2025 அன்று மேற்கொண்டு

கம்பெனியின் போர்டு ஆ.்.ப் டைரக்டர்களால் மறுபரிசீலனை செய்யப்பட்டுள்ளது மற்றும் அது ஜூன் 6, 2025 அன்று முதல் நடைமுறை பொருந்தக் கூடியதாகும்.

5. மறுபரிசீலனை

இந்த பாலிசியானது, பாலிசி அங்கீகரிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து வருடாந்திர அடிப்படையில் போர்டால் மறுபரிசீலனை செய்யப்படும். அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து ஓராண்டு முடிவடைந்த பிறகு அடுத்த போர்டு மீட்டிங்க் தேதியில் இதில் எது பிற்பாடோ அதன்படி இருக்கும். RBI அல்லது மற்ற ரெகுலேட்டரி அதாரிடிகள் / அரசு துறைகளால் அவ்வப்போது வெளியிடப்படும் வழிகாட்டுதல்களில் செய்யப்படும் மாற்றங்களின் அடிப்படையில் நிறுவனத்தால் அவை அத்தியாவசியமானவை என்று கருதும் பட்சத்தில் குறுகிய இடைவெளிகளில் அத்தகைய மறுபரிசீலனைகள் மற்றும் திருத்தங்கள் மேற்கொள்ளப்படும். அத்தகைய மாற்றங்கள் தொடர்புடைய பங்குதாரர்கள், மேனேஜிங் டைரக்டர் மற்றும் CEO-வின் அபிப்பிராயங்களை கேட்டறிந்த பிறகு அலுவலகங்களுக்குள் குறிப்புகளை அனுப்பி வைப்பதன் மூலமாக மேற்கொள்ளப்படும். அவ்வாறு மேற்கொள்ளப்படும் மாற்றங்களின் சுருக்கமான விவரங்கள் காலாண்டு அடிப்படையில் போர்டு ஆ.்.ப் டைரக்டர்களின் பார்வைக்கு கொண்டு வரப்படும்.

6. 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.

இங்குள்ள கோடில் உபயோகிக்கப்பட்டிருக்கும் வார்த்தைகள் மற்றும் வெளிப்பாடுகள் மற்றும் கோடில் வரையறுக்கப்படாதவைகள், நிலைமை வேறுவிதமாக தேவைப்படுகிறது என்றால் ஒழிய, அவற்றின் அர்த்தங்கள் கம்பெனி கஸ்டமருக்கு ஒப்புதல் அளித்த .்.பெஸிலிடியை பெறும் பொருட்டு கஸ்டமரால் கையொப்பமிட்ட / கையொப்பமிடவிருக்கும் தொடர்புடைய ஒப்பந்தத்திற்கு முறையே அவற்றுக்கு ஒதுக்கப்பட்டவையாகும்.

7. **SREI நியாயமான நடைமுறை கோடு**

I. .்.பெஸிலிடிகள் மற்றும் அவற்றின் பிராசஸிங்கிற்கான அப்ளிகேஷன்கள்

a) லோன் அப்ளிகேஷன் படிவங்களில் நிபந்தனைகள் மற்றும் ஷரத்துகள் கடன் வாங்குபவரின் நலனில் தாக்கத்தை ஏற்படுத்தும். இதற்கும் கூடுதலாக லோன் அப்ளிகேஷன் படிவங்கள் அதனுடன்

சேர்த்து சமர்ப்பிப்பதற்கு தேவைப்படும் டாக்குமெண்டுகளையும் சுட்டிக் காட்டும்.

b) கம்பெனியிலிருந்து ஃபெஸிலிடியை பெறுவதற்கு ஆர்வம் காட்டும் கஸ்டமர் அந்த அப்ளிகேஷன் படிவத்தை பூர்த்தி செய்து அதை கம்பெனிக்கு சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.
அவ்வாறு சமர்ப்பிக்கப்பட்டதும் கம்பெனி அப்ளிகேஷன் படிவத்தை பெற்றுக் கொண்டதை ஏற்றுக் கொள்ளும். தேவைப்படும் டாக்குமெண்டுகள் மற்றும் தகவல்களை பெற்றுக் கொள்வதற்கு உட்பட்டு அப்ளிகேஷன் பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 60 நாட்களுக்குள் அப்ளிகேஷன் தீர்வுக்கு கொண்டு வரப்படும். கம்பெனி கஸ்டமரின் கடன் வாங்கும் திறனை சரிபார்த்து தனது ஏகபோக விருப்பத்தின்படி புரொபோஸலை மதிப்பீடு செய்து ஒப்புதல் கடித்த்தை வெளியிட்டு அந்த ஃபெஸிடியை கஸ்டமருக்கு அனுமதிக்க வேண்டும்.

c) கடன் வாங்குபவருக்கு அனுப்பப்படும் எல்லா தகவல் தொடர்புகள் ஆங்கிலத்திலும் கஸ்டமர் அப்ளிகேஷன் படிவத்தில் தெரிவித்துள்ள கஸ்டமர் விரும்பும் வட்டார மொழியில் இருக்கும்.

II. ஃபெஸிலிடிகளின் மதிப்பீடு மற்றும் நிபந்தனைகள், ஷரத்துகள்

a) கீழ்க்கண்ட விவரங்களடங்கிய ஒப்புதல் கடிதத்தை கம்பெனி எழுத்துபூர்வமாக கஸ்டமருக்கு ஆங்கிலம் மற்றும் அப்ளிகேஷன் படிவத்தில் தெரிவித்துள்ள அவர் விரும்பும் வட்டார மொழியில் தெரியப்படுத்தும்:

1. அனுமதிக்கப்பட்ட தொகை
2. ஃபெஸிலிடியை வழங்குவதற்காக சமர்ப்பிக்க வேண்டிய டாக்குமெண்டுகள்
3. வருடாந்திர வட்டி விகிதம்
4. வழங்கப்பட்ட செக்யூரிடிகளின் விவரம்
5. லோன் காலம்
6. இன்ஸ்டால்மென்ட் விவரங்கள்
7. அபராத கட்டணங்கள்
8. கியாரண்டர் மற்றும் இணை-விண்ணபதாரரால் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய டாக்குமெண்டுகளின் லிஸ்ட்
9. தேவைப்படக் கூடிய மற்ற நிபந்தனைகள்

b) லோன் அனுமதியின் ஒப்புதலை ஏற்றுக்கொள்வதன் பேரில், கஸ்டமர் மற்றும் கியாரண்டர் அதை ஒப்புக்கொண்டதற்கு அடையாளமாக அவர்கள் ஏற்றுக் கொண்ட அனுமதி கடித நகலை கம்பெனிக்கு திருப்பி அனுப்ப வேண்டும்.

c) கஸ்டமரால் அப்ளிகேஷன் படிவத்தில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும் ஆங்கிலம்/ விரும்பும் ஏதாவது வட்டார மொழியை புரிந்து கொள்ள முடியவில்லையென்றால் கஸ்டமர் அத்தகைய ஒப்பந்தம் /

டாக்குமெண்டில் கொயொப்பமிடுவதற்கு முன் அனுமதி கடிதம் / முக்கிய உண்மை அறிக்கை / ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டிருக்கும் எல்லா அளவுருக்களையும் கஸ்டமரால் புரிந்து கொள்ளக் கூடிய மொழியில் ஒரு மொழி பெயர்ப்பாளர் / கம்பெனி ஊழியரால் விளக்கப்பட வேண்டும். அதோடு மொழி பெயர்ப்பாளர் / ஊழியர் தாங்கள் கஸ்டமருக்கு அனுமதி கடிதம் / முக்கிய உண்மை அறிக்கை / ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டிருக்கும் எல்லா அளவுருக்களின் விவரங்களையும் கஸ்டமருக்கு விளக்கியதாக ஒரு உறுதிமொழி படிவத்தில் கையொப்பமிட வேண்டும்.

d) கம்பெனி அனுமதி கடிதம் / முக்கிய உண்மை அறிக்கை/ ஒப்பந்தத்தில் கஸ்டமர் ரீபேமெண்ட் செலுத்துவதில் தாமதம் செய்தால் அதற்காக செலுத்த வேண்டியிருக்கும் அபராத கட்டணங்களை கொட்டை எழுத்துக்களில் எழுத வேண்டும். கம்பெனி கஸ்டமருக்கு எல்லாவற்றின் நகல்களோடு ஃபெஸிலிடி ஒப்பந்தத்தின் பிரதியை அளிக்க வேண்டும்.

e) கம்பெனி இணை-பொறுப்பாளிகளுடனோ அல்லது இல்லாமலோ தனித்தனி கடன் வாங்குபவருக்கு வேறு பிஸ்னஸ் தவிர்த்து அவர் குறிப்பிட்டிருக்கும் நோக்கத்திற்காக மட்டுமே அனுமதிக்கப்பட்டிருந்தால் அந்நிலையில் கம்பெனி ஃப்ளோட்டிங் ரேட் டெர்ம் லோன்கள் மீது ஃபோர்குளோஷர் கட்டணங்கள் / பிரீ-பேமெண்ட் அபராதம் எதையும் விதிக்காது.

f) தனி நபர்கள், MSEs-களுக்கு, ரூ.50 லட்சம் வரையிலான அனுமதிக்கப்பட்ட தொகையோடு இணை பொறுப்பாளிகளுடனோ அல்லது இல்லாமலோ எல்லா ஃப்ளோட்டிங் ரேட் மீதும் பிஸ்னஸ் நோக்கத்திற்காக ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட எல்லா லோன்களுக்கும் முன்கூட்டியே கடனை அடைப்பதற்கு/ லோனுக்கான பிரீபேமெண்ட்டை முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ செலுத்துவதற்கு ஆதாரம் எவ்விதமாக கிடைத்தது என்பது எதுவாக இருந்தாலும் குறைந்தபட்ச லாக்-இன் பீரியட் எதுவுமின்றி SIFL ஃபோர்குளோஸர் கட்டணங்கள்/பிரீ-பேமெண்ட் கட்டணங்கள் எதையும் விதிக்காது.

g) டியூவல் ரேட் அல்லது ஸ்பெஷல் ரேட் எனும் பட்சத்தில் (ஃபிக்ஸ்டு மற்றும் ஃப்ளோட்டிங் ரேட்டின் காம்பினேஷன்), ஃபோர்-குளோஸர் கட்டணங்கள் மற்றும் பிரீ-பேமெண்டுகளின் கட்டணங்களின் பொருந்தும் தன்மை ஃபோர்குளோஸர் / பிரீ-பேமெண்ட் செய்யும்போது லோன் ஃப்ளோட்டிங் ரேட்டில் இருந்ததா என்பதை பொறுத்தே இருக்கும்.

h) மேலே பாய்ன்ட் நெ.(e) மற்றும் (f) -ல் குறிப்பிட்டுள்ள விஷயங்களைத் தவிர பிரீ-பேமெண்ட் கட்டணங்கள் ஏதாவது இருந்தால் அது SIFL-ன் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கட்டணங்களின் ஷெட்யூல்படி இருக்கும். இருப்பினும் டெர்ம் லோன்களுக்கு பிரீ-பேமெண்ட் கட்டணங்கள் SIFL-ல் விதிக்கப்பட்டால், அது பிரீ-பேமெண்டிற்காக செலுத்தப்படும் தொகையை பொறுத்து இருக்கும். கேஷ் கிரடிட்/ ஓவர்டிராஃப்ட் ஃபெஸிலிடியாக இருக்கும் பட்சத்தில் நிலுவைத் தேதிக்கு முன் ஃபெஸிலிடியை முடித்துக் கொள்வதற்கான பிரீ-பேமெண்ட் கட்டணங்கள்

அனுமதிக்கப்பட்ட வரம்புக்கு மிகாமல் இருக்கும் தொகை மீது விதிக்கப்படும்.

i) கேஷ் கிரடிட்/ ஓவர்டிரா.:.ப்ட் .:.பெஸிலிடிகளாக இருந்தால், கடன் வாங்கிய நபர் லோன் ஒப்பந்தத்தில் வரையறுக்கப்பட்ட காலத்திற்கு முன்பதாகவே .:.பெஸிலிடியை புதுப்பிக்காமல் இருப்பது குறித்து தனது விருப்பத்தை கம்பெனிக்கு தெரியப்படுத்தும் பட்சத்தில் பிரீ-பேமெண்ட் கட்டணங்கள் எதுவும் விதிக்கப்பட மாட்டாது. ஆனால் .:.பெஸிலிடி செலுத்த வேண்டிய தேதியில் செலுத்தி முடித்திருப்பது அவசியமாகும்.

J) SIFL பொருந்தும் தன்மை அல்லது மற்றபடியாக .:.போர்குளோஸர்/ பிரீ-பேமெண்ட் கட்டணங்களை ஒப்புதல் கடிதம், KFS மற்றும் லோன் ஒப்பந்தத்தில் வெளிப்படுத்தும்.

k) SIFL-ல் முன்பே தள்ளுபடி செய்யப்பட்ட .:.போர்குளோஸர்/ பிரீ-பேமெண்ட் செலுத்தும் போது நடைமுறையில் எந்த கட்டணங்கள் / .:.பீஸையும் விதிக்காது.

l) தனது விருப்பத்தின் பேரில் பிரீ-பேமெண்ட்டை செலுத்துமாறு கோரும் பட்சத்தில் SIFL பிரீ-பேமெண்ட் கட்டணங்களை விதிக்காது.

m) அனுமதி கடிதம், KFS, மற்றும் லோன் ஒப்பந்தத்தில் வெளிப்படுத்தியிராதவற்றுக்கு SIFL எந்த .:.போர்குளோஸர்/ பிரீ-பேமெண்ட் கட்டணங்களையும் விதிக்காது.

n) நேஷனல் பேமண்ட்ஸ் கார்ப்போரஷன் ஆ.:.ப் இண்டியா (NPCI) வழங்கும் NACH .:.பெஸிலிடி கிடைக்கும் இடங்களில் PDCs /EMI செக்குகளை கம்பெனி ஏற்றுக் கொள்ளாது. NACH .:.பெஸிலிடி கிடைக்காத இடங்களில் கம்பெனி CTS-2010 ஸ்டாண்டர்டு .:.பார்மேட்டில் செக்குகளை ஏற்றுக் கொள்ளும். இருப்பினும், கம்பெனி, அனுமதி நிபந்தனைகளைப் பொறுத்து எல்லா இடங்களிலும் செக்யூரிடி PDCs-ஐ ஏற்றுக் கொள்ளக் மகூடும்.

III. பாகுபாடற்ற கொள்கை

கம்பெனி கஸ்டமர்களுக்கிடையே பாலினம், சாதி, இனம் அல்லது மதத்தின் பேரில் எந்த பாகுபடையும் ஏற்படுத்தாது.

IV. கஸ்டமரிடம் வசூலிக்க கூடிய வட்டியின் ஒழுங்குமுறை மற்றும் அபாயங்களை தரம் பிரித்தல்:

a) கம்பெனி கீழ்க்கண்ட அளவுருக்களின் அடிப்படையில் வட்டி விகிதத்தை தீர்மானிப்பதற்காக அளவுகோல்களை வரையறுத்திருக்கிறது:
   i. கடன் வாங்குவதின் சராசரி மதிப்பிடப்பட்ட செலவு
   ii. நிர்வாகம் மற்றும் நிறுவன செலவுகள்
   iii. அபாய செலவுகள்
   iv. மூலதன செலவுகள்
   v. பிரா.:.பிட் மார்ஜின்

b) .:.பெஸிலிடியை வழங்குவதற்கும், ஒவ்வொரு .:.பெஸிலிடி அக்கவுன்டிற்கும் பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம் பற்றிய முடிவுகள் நபருக்கு நபர் அடிப்படையில், .:.பைனான்ஸ் செய்யப்பட்டிருக்கும்

சொத்தின் வகை, கஸ்டமர் புரொஃபைல் மற்றும் கடனை திரும்ப செலுத்தும் திறன், கஸ்டமரின் மற்ற ஃபைனான்ஷியல் ரீதியான பொறுப்புகள், கடந்த கால ரீபேமெண்ட் டிரேக் ரெகார்டு (ஏதாவது இருந்தால்), கீழ்க்கண்ட சொத்துக்களால் பிரதிநிதித்துவம் செய்தவாறு ஃபெஸிலிடிக்கு அளித்த செக்யூரிடி, வேல்யூ விகிதாச்சாரத்திற்கு லோன், பேமெண்ட் செலுத்தும் முறை, ஃபெஸிலிடி காலம், கஸ்டமர் வசிக்கும் இடம், சொத்தின் இறுதி உபயோகம் போன்றவற்றால் மதிப்பிடப்படும். அத்தகைய தகவல்கள் கஸ்டமர் தரும் விவரங்கள் மற்றும் கம்பெனி அதிகாரிகள் மேற்கொண்ட கள ஆய்வு மேற்பார்வையின் அடிப்படையில் தொகுக்கப்படும்.

c) SIFL மாடல் வட்டி விகித மாடலை தழுவிக்கொள்ளும், ஃபண்டுகளின் செலவு, மார்ஜின் மற்றும் ஃபெஸிலிடிக்காக விதிக்கப்படக் கூடிய வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிப்பதற்காக ரிஸ்க் பிரீமியம் மற்றும் தொடர்புடைய காரணிகளை கருத்தில் கொண்டு லோன்கள் மற்றும் அட்வான்ஸ்களுக்கான வட்டி விகிதம் நிர்ணயிக்கப்படும்.. வட்டி விகிதம் அபாயத்தின் கிரேடேஷன்களை தரம் பிரிப்பதற்கான அணுகுமுறை மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களின் வெவ்வேறு கேட்டகிரிகளுக்கு விதிக்கப்படக் கூடியதின் பகுத்தாய்வு விவரங்கள் அப்ளிகேஷன் படிவத்தில் கடன் வாங்குபவர் அல்லது கஸ்டமருக்கு வெளிப்படுத்தப்படும் அல்லது அனுமதி கடிதத்தில் வெளிப்படையாக தெரியப்படுத்தப் படும்.

d) வட்டி விகிதங்கள் சூழ்நிலைக்கு தேவைப்படும் வகையில் மாற்றத்துக்கு உட்பட்டது மற்றும் நபருக்கு நபர் அடிப்படையில் கம்பெனியின் விருப்பத்திற்கேற்ப உட்பட்டதாகும். எல்லா ஃப்ளோட்டிங் வட்டி விகிதங்கள், Srei-யின் அளவுகோல் ரேட்டிற்கு லிங்க் செய்யப்படும் மற்றும் அது அபாயங்களை தரம் பிரித்தலுக்கான அணுகுமுறையோடு கூடவே கம்பெனியின் வெப்ஸைட்டில் கிடைக்கச் செய்யப்படும். அதுவே எப்போதெல்லாம் வட்டி விகிதத்தில் மாற்றம் செய்யப்படுகிறதோ அப்போதெல்லாம் அப்டேட் செய்யப்படும்.

e) கஸ்டமருக்கு விதிக்கப்படக் கூடிய வட்டி விகிதம் வருடாந்திரமாக்கப்பட்ட வடிவில் குறிப்பிடப்படும்.

f) வட்டியானது, கஸ்டமருக்கு ஃபண்டுகள் நிஜமாக வழங்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து SIFL –ல் விதிக்கப்படும். .Rest of the text deleted as indicated

g) மாதத்தின்போது, பணம் வழங்கல் அல்லது ஃபெஸிலிடியின் ரீபேமெண்ட் பெறப்பட்டிருந்தால் SIFL, ஃபெஸிலிடியில் செலுத்தாமல் நிலுவையில் இருக்கும் காலத்திற்கு மட்டும் வட்டியை விதிக்கும்.

h) ஃபெஸிலிடிக்கு நிலுவையிலுள்ள தொகைக்கு மட்டுமே வட்டி விதிக்கப்படும்.

V. லோன் அக்கவுன்டுகள் மீது விதிக்கப்படும் அபராத கட்டணங்கள்

a) எந்த நிபந்தனைகளின்படி கிரடிட் ஃபெஸிலிடி வழங்கப்பட்டதோ அதற்கு இணக்கமாக நடக்காமல் போனதால் / லோனை செலுத்த

தவறியிருந்தால், அதற்காக கஸ்டமருக்கு அபராதம் விதிக்கப்பட்டால், அது ‘அபராத கட்டணமாக ’ கருதப்படும் மற்றும் அட்பவான்ஸ்களின் மீது விதிக்கப்படும் சேர்க்கப்பட்ட வட்டி விகிதமாக ‘ அபராத வட்டியாக ’ விதிக்கப்பட மாட்டாது. அபராத கட்டணங்களின் மூலதனமாக்கப்பட்டவை எதுவும் இருக்காது, அதாவது அத்தகைய கட்டணங்களின் மீது மேற்கொண்டு வட்டி கணக்கிடப்பட மாட்டாது. இருப்பினும், இந்த லோன் அக்கவுன்டில் வட்டியை கணக்கிடுவதற்கான இயல்பான செயலாக்கங்களை அது பாதிக்காது.

b) கம்பெனி வட்டி விகித்த்திற்கு கூடுதலாக எந்த கூடுதல் காம்போனென்டையும் அறிமுகப்படுத்தாது மற்றும் அப்படியே முழுமையாக முதன்மை வழிமுறைகளில் பட்டியலிட்டுள்ளதின்படி நியாயமான நடைமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணக்கமாக இருப்பது நிச்சயப்படுத்தும்.

c) அபராத கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாகவும் பொருத்தமானதாகவும், குறிப்பிட்ட லோன் / புராடக்ட் கேட்டகிரிக்குள் பாரபட்சம் இல்லாமல் ஒப்பந்தத்தின் மெட்டீரியல் நிபந்தனைகள் மற்றும் ஷரத்துகளுக்கு இணங்காத விதமாக இருக்கும்.

d) தனித் தனியை கடன் வாங்கும் நபர்களுக்கு , பிஸ்னஸ் தவிர இதர நோக்கங்களுக்காக லோன் அனுமதிக்கப்பட்டிருந்தால் அதற்கான அபராத கட்டணம் அதேபோன்ற மெட்டீரியல் நிபந்தனைகள் மற்றும் ஷரத்துகளுக்கு இணக்கமின்மைக்காக நான்- இண்டிவீஜூவல் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பொருந்தும் அபராத கட்டணத்தை விட அது அதிகமாக இருக்காது.

e) அபராத கட்டணங்களின் அளவு மற்றும் அதை விதிப்பதற்கான காரணம், கம்பெனியின் வெப்ஸைட்டில் வட்டி விகிதம் மற்றும் சேவை கட்டணங்களின் கீழ் டிஸ்பிளே செய்யப்பட்டிருப்பதற்கும் கூடுதலாக லோன் ஒப்பந்தம் மற்றும் முக்கிய உண்மை அறிக்கையில் (KFS) கம்பெனியால் கஸ்டமருக்கு தெளிவாக வெளியிடப்பட்டிருக்கிறது.

f) லோனின் மெட்டீரியல் நிபந்தனைகள் மற்றும் ஷரத்துகளுக்கு இணங்காமை போவது குறித்து நினைவூட்டலை கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுப்பும்போதெல்லாம், அதனுடன் பொருந்தக் கூடிய கட்டணங்கள் பற்றியும் தெரிவிக்கப்படும். மேற்கொண்டு ஏதாவது அபராத கட்டணங்கள் விதிக்கப்படுகிறது எனும் சம்பவத்தில் அதற்கான காரணமும் அவர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

VI. ஃபெஸிலிடிகளை வழங்குவது மற்றும் நிபந்தனைகள், ஷரத்துகளில் மாற்றங்கள்

a) லோன் வழங்கப்படும் ஷெட்யூல், வட்டி விகித்தில் மாற்றம், காலம், எல்லா கட்டணங்கள் / ஃபீஸ்கள் போன்று நிபந்தனைகள் மற்றும் ஷரத்துகளில் மேற்கொள்ளப்படும் ஏதாவது மாற்றங்கள் கஸ்டமருக்கு ஆங்கிலம் மற்றும் கடன் வாங்குபவர் அப்ளிகேஷன் படிவத்தில் தெரிவித்திருக்கும் அவர் விரும்பும் இந்திய மொழிகளில்

எழுத்துபூர்வமாக தெரிவிக்கப்படும்.

b) வட்டி விகிதாச்சாரங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் வருங்காலத்தில் இருந்து மட்டுமே நடைமுறைக்கு வரும்.

c) பேமெண்டுகளை திரும்ப செலுத்துமாறு கோருவது /பேமெண்ட் அல்லது செயலாற்றல்களை விரைவு படுத்த வைப்பது ஃபெஸிலிடிகளின் ஒப்பந்தத்துடன் இசைவாக இருக்கும் விதத்தின்படியே இருக்கும்.

VII. பொது:

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 (டைரக்ட் சேல்ஸ் ஏஜன்ட்)/ DMA (டைரக்ட் மார்க்கெடிங் ஏஜன்ட்)/ 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.

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 SIFL பிரதிநிதி ஏற்றுக் கொள்ள மட்டார். எந்த ஒரு ஏஜெண்ட்டும் ஒரு வாடிக்கையாளர் தரும் லஞ்சம் அல்லது பணம் பற்றி நிறுவனத்துக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.

d) கம்பெனி எல்லா செக்யூரிடிகளையும், செலுத்த வேண்டிய நிலுவைத் தொகையின் ரீபேமண்ட் செய்த பிறகு அல்லது ஃபெஸிலிடிக்கு செலுத்த வேண்டிய நிலுவையிலுள்ள தொகையை கம்பெனி பெற்றுக் கொண்ட பிறகு கஸ்டமருக்கு ரிலீஸ் செய்து விடும். அது கம்பெனி கஸ்டமர் மீது ஏதாவது சட்டபூர்வ அதிகாரம் அல்லது அவருக்கு எதிராக மற்ற கிளெய்களுக்கு உரிமை ஆகியவற்றுக்கு உட்பட்டது. அத்தகைய உரிமையை பயன்படுத்தினால் அது குறித்து மீதமுள்ள கிளெய்ம்கள் குறித்து அந்த கிளெய்மை ஸெட்டில் / செலுத்தி முடிக்கும்வரை கிளெய்ம் தொடர்பான செக்யூரிடிகளை தன்னிடம் நிறுத்தி வைத்துக் கொள்வதற்கு தனக்குண்டான அதிகாரம் போன்ற முழு விவரங்களுடன் கம்பெனி அவருக்கு நோட்டீஸ் அனுப்பும்.

e) கடன் வாங்குபவர், இணை கடன் வாங்குபவர் மற்றும் உத்தரவாததாரரிடமிருந்து பெறப்பட்ட, பொருந்தக்கூடிய அசல் சொத்து

ஆவணங்கள், உரிமைப் பத்திரம், விலைப்பட்டியல் நகல்கள் போன்ற அனைத்து பத்திரங்களையும் SIFL தனது கடன் வசதிகளுக்காக வைத்திருக்கலாம், கடனாளி / கடனாளியின் சட்டபூர்வ வாரிசுகளுக்கு (எவறாயிருந்தலாம்) கடன் வாங்கியவரின் அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்திய பின் / தீர்த்து வைத்தவுடன் திருப்பித் தரப்படும்.

f) 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.

VIII கஸ்டமரின் 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: sifl.customercare@srei.com
3. மண்டல/ பிராந்திய/ பிரான்ச் அலுவலகத்திற்கு நேரில் வருகை.

b) லெவல் 1: இந்த வினவல்கள்/கோரிக்கைகள்/ புகார்கள், எங்களின் வாடிக்கையாளர் சேவைத் துறையால் பெற்றுக் கொள்ளப்படும். அவர்கள் அதை ஒரு சர்வீஸ் ரெக்வெஸ்ட்/ புகார்களை கண்காணிக்கும் ஸிஸ்டத்தில் ரெகார்டு செய்வார்கள். . பின்னர் இந்த வினவல்கள் /கோரிக்கைகள்/ புகார்கள் தீர்வுக்காக அந்தந்த இடம் மற்றும் செயல்பாடுகளுக்கு பரிந்துரைக்கப்படும்.

கம்பெனி இந்த வினவல்கள்/ கோரிக்கைகள்/ புகார்களுக்கு 15 வேலை நாட்களுக்குள் பதிலளிக்கும்.:

c) லெவல் 2: கஸ்டமருக்கு வழங்கிய தீர்வு திருப்தியளிக்கவில்லையென்றால், அல்லது லெவல் 1-ல் வரையறுக்கப்பட்ட காலகெடுவுக்குள் எந்த பதிலையும் பெறவில்லையென்றால் கஸ்டமர், வெப்ஸைட் www.srei.comல் தரப்பட்டிருக்கும் ஆன்லைன் லிங்க் மூலமாக “கிரீவென்ஸ்

ரிட்ரெஸ்ஸல் செல்-லுக்கு“ எழுதலாம், அல்லது கிரீவென்ஸ் ரிட்ரெஸ்ஸல் செல், Srei இன்ஃப்ராஸ்ட்ரெக்ச்சர் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட், Y10, பிளாக் EP, செக்டர் V, சால்ட் லேக், கொல்கத்தா 700091 என்ற முகவரிக்கு கடிதம் எழுதலாம். கம்பெனி வினவல்கள்/ கோரிக்கைகள்/ புகார்களுக்கு 8 வேலை நாட்களுக்குள் பதிலளிக்கும்.

d) லெவல் 3 : குறை தீர்க்கும் பிரிவு வழங்கிய தீர்ப்பால் வாடிக்கையாளர் இன்னும் திருப்தி அடையா விட்டால், அல்லது லெவல் 2-ல் வரையறுக்கப்பட்ட காலகெடுவுக்குள் எந்த பதிலையும் பெறவில்லையென்றால் கஸ்டமர் சீஃப் நோடல் ஆஃசருக்கு கீழே உள்ள முகவரிக்கு எழுதலாம் :

திரு. ராஜேஷ் அகர்வால்

சீஃப் நோடல் ஆஃபீசர்

Srei இன்ஃப்ராஸ்ட்ரக்ச்சரி ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்,
Y-10, பிளாக் -EP, செக்டர் - V, சால்ட் லேக், கொல்கத்தா-700091
தொலைபேசி: 033-66394700 தொலைபேசி நீட்டிப்பு: 2622
மின்-அஞ்சல்: sifl.nodalofficer@srei.com

சீஃப் நோடல் ஆஃபீசர் 7 வேலை நாட்களுக்குள் பதிலளிப்பார்.
நியாயமான நடைமுறை கோடுக்கு இணக்கமாக நடப்பது அதோடு வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு செல் / சீஃப் நோடல் ஆஃபீசரின் செயல்பாடுகள் மேனேஜிங் டைரக்டர் மற்றும் CEO-வால் அவ்வப்போது பரிசீலிக்கப்படும்.

புகார் /தகராறு ஒரு மாத காலத்திற்குள் இன்னும் 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

IX. மொழி மற்றும் நியாயமான நடைமுறை கோடை தெரியப்படுத்தும் முறை

இந்த நியாயமான நடைமுறை கோடு ஆங்கிலத்தில் இருக்கும் மற்றும் அது விண்ணப்ப படிவத்தில் குறிப்பிட்டுள்ளபடி கடன் வாங்குபவர் விரும்பும் பட்சத்தில் அவருக்கு விருப்பமான இந்திய மொழியில் விளக்கப்படும். இந்த நியாயமான நடைமுறை கோடு பல்வேறு பங்குதாரர்களுக்கு தகவல் அளிப்பதற்காக கம்பெனி வெப்ஸைட்டில் டிஸ்பிளே செய்யப்படும்.

ஓம்புட்ஸ்மேன் ஸ்கீம்

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 சூழல்

கம்பெனி தரப்பில் ஒப்புக்கொண்ட நிபந்தனைகள் மற்றும் ஷரத்துகளின் குறைபாட்டால் அதன் நடவடிக்கை, விடுபடுதல் அல்லது தவறின் காரணமாக கஸ்டமர் பாதிக்கப்பட்டால் ஸ்கீமில் வரையுறுத்தியவாறு அவர் புகாரை நேரடியாக அல்லது அதிகாரபூர்வ பிரதிநிதி வாயிலாக ஃபைல் செய்யலாம்

II புகாரைப் பராமரிக்க முடியாததற்கான காரணங்கள்:

சர்வீஸில் குறைபாடு காரணத்துக்காக ஸ்கீமின் கீழ் ஈடுபட்டுள் விஷயங்களில் எந்த புகாரும் கிடப்பில் போடப்படாது

- 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
- **குறையை ஓம்புட்ஸ்மேனுக்கு நேரடியாக அனுப்பக் கூடாது**
- 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).

ஸ்கீமின் கீழ் புகார், புகாரை எழுப்புவதற்கு முன் புகார்தாரர் கம்பெனிக்கு எழுத்துபூர்வமான புகாரை அனுப்பினால் ஒழிய அது கிடப்பில் போடப்படாது

மற்றும்

a) கம்பெனி புகாரை முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரித்திருக்கலாம் அல்லது புகார்தாரருக்கு அளிக்கப்பட்ட பதில் திருப்தியளிக்கவில்லை அல்லது கம்பெனிக்கு புகார் அனுப்பிய 30 நாட்களக்குள் புகார்தாரருக்கு பதில் கிடைக்கவில்லை, மற்றும்
b) கம்பெனியிலிருந்து புகார்தாரருக்கு அனுப்பிய பதில் கிடைத்த பிறகு ஓராண்டுக்குள் புகார்தாரர் ஓம்புட்ஸ்மேனுக்கு புகார் செய்திருக்கிறார் அல்லது புகார் அளிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து ஓராண்டு மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் எந்த பதிலையும் புகார்தாரர் பெறவில்லை

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, மணிப்புர், மேகாலயா, மிசோரம், நாகாலாந்து, திரிபுரா, பீகார் மற்றும் ஜார்கண்ட்

நிறுவன தலைமை நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்:

திரு. ராஜேஷ் அகர்வால்

சீஃப் நோடல் ஆஃபீசர்

Srei இன்ஃப்ராஸ்ட்ரக்ச்சரி ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்,
Y-10, பிளாக் -EP, செக்டர் - V, சால்ட் லேக், கொல்கத்தா - 700091
தொலைபேசி: 033-66394700 தொலைபேசி நீட்டிப்பு: 2622
மின்-அஞ்சல்: sifl.nodalofficer@srei.com

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[1]?	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)