Srei ఇన్ఫ్రాస్ట్రక్చర్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

న్యాయబద్ధమైన పద్ధతుల నియమావళి మరియు అంబూడ్స్ మస్ పాలసీ

న్యాయబద్ధమైన పద్ధతుల నియమావళి మరియు అంబూడ్స్ మస్ పాలసీ			
వెర్షన్	యజమాని	ఆమోదించిన వారు	ఆమోదించబడిన తేదీ
1.0	ఆపరేషన్ విభాగం	బోర్డ్	26-07-2024
2.0			06.08.2025

విషయసూచిక

1. పరిచయం 4

2. లక్ష్యాలు 4

3. నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి యొక్క సారాంశం 4

4. అమల్లోని వచ్చే తేదీ 4

5 సమీక్షించు 5

6. నిర్వచనాలు 5

7. SIFL నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి 5

I. ఫెసిలిటీల కొరకు దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ 5

II. రుణ సదుపాయం మంజూరు మరియు నియమనిబంధనలు 6

III. వివక్ష లేని పాలసీ 7

IV. కస్టమర్ నుంచి వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ నియంత్రణ మరియు రిస్క్ యొక్క గ్రేడింగ్ 7

V. రుణ ఖాతాలపై జరిమానా ఛార్జీలు 8

VI. నియమనిబంధనలు మార్చడం ద్వారా రుణం యొక్క బట్వాడా 9

VII. సాధారణమైనవి 9

VIII. ఫిర్యాదు పరిష్కారం వ్యవస్థ 10

IX. నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి భాష మరియు తెలియజేసే విధానం 12

అంబుడ్స్‌మెన్ స్కీం 12

I. ఫిర్యాదు కారణం 12

II. ఫిర్యాదు నిర్వహించబడకపోవడానికి కారణాలు 12

III. ఫిర్యాదు నమోదు చేసే విధానం 14

1. పరిచయం

భాగస్వాములకు ప్రత్యేకించి కస్టమర్లకు, కంపెనీ అందించే ఆర్థిక సదుపాయాలు మరియు సేవల విషయంలో కంపెనీ అనుసరించే పద్ధతుల ప్రభావవంతమైన సంగ్రహాన్ని కేటాయించడమే ఈ న్యాయబద్ధమైన పద్ధతుల నియమావళి లక్ష్యం. నియతానుసారంగా అప్‌డేట్ చేయబడే ఈ న్యాయబద్ధమైన పద్ధతుల మాస్టర్ డైరక్షన్- నియమావళి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ- స్కేల్ ఆధారిత నియంత్రణ) ఆదేశాలు (మాస్టర్ ఆదేశాలు), 19 అక్టోబర్, 2023వ తేదీకి అనుగుణంగా తయారు చేయబడ్డాయి.

2. లక్ష్యాలు

ఈ నియమావళి ఈ కింది లక్ష్యాల కోసం అభివృద్ధి చేయబడింది:

i. కస్టమర్లతో వ్యవహరించే సమయంలో ప్రామాణాలను నెలకొల్పడం ద్వారా మంచి, న్యాయమైన మరియు విశ్వసించదగిన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడానికి;

ii. తమ కస్టమర్లతో వ్యవహరించే సమయంలో కంపెనీలో నిజాయితీని నిర్ధారించడానికి;

iii. నిధుల మంజూరు, విడుదల మరియు వసూలు ప్రక్రియల్లో చట్టపరమైన నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండేలా ధృవీకరించడం;

iv. కంపెనీ అందించే సేవల నుండి వారు తగిన విధంగా ఏంటి అంచనా వేస్తున్నారో కస్టమర్లు మెరుగ్గా అర్థం చేసుకోవడానికి;

v. పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులతో మూల్యంకనం చేయడానికి మరియు ఉన్నతమైన కార్యకలాపాల ప్రమాణాలను సాధించడానికి కృషి చేయడానికి;

vi. కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం వ్యవస్థలను శక్తివంతం చేయడానికి.

3. నైతిక ప్రవర్తనా నియమావళి యొక్క సారాంశం

ఈ పాలసీ కంపెనీ పరంగా స్థాపించబడే అన్ని కార్యాలయాలు మరియు శాఖలకూ వర్తించుతుంది. ఉద్యోగులందరికీ వారి బాధ్యతల గురించి తెలియజేయడానికి ఈ పాలసీ వర్తిస్తుంది.

4. అమల్లోని వచ్చే తేదీ:

ఈ నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి జులై 26, 2024నాడు కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ద్వారా ఆమోదించబడింది. ఈ నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి ఆగస్టు 6, 2025నాడు కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ద్వారా తదుపరి సమీక్షించబడింది మరియు ఆమోదించబడింది మరియు జూన్ 6, 2025 నుండి బోర్డు ఆమోదించిన తేదీ నుండి వర్తిస్తుంది.

5. సమీక్షించు

ఈ పాలసీ ఆమోదం పొందిన తేదీ నుండి వార్షిక ప్రాతిపదికన లేదా ఆమోదం పొందిన తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం ముగిసిన తరువాత తదుపరి బోర్డు సమావేశం జరిగే తేదీ నాడు ఏదీ తరువాత అయితే అప్పుడు వార్షిక ప్రాతిపదికన బోర్డు ద్వారా సమీక్షించాలి. అయితే, అవసరమైతే, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) లేదా ఇతర నియంత్రణ సంస్థలు/ప్రభుత్వ శాఖలచే సమయానుసారం జారీ చేయబడే మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, తక్కువ కాల వ్యవధిలోనే సమీక్షలు మరియు సవరణలు చేయవచ్చు. ఇలాంటి మార్పులు సంబంధిత వాటాదారుల అభిప్రాయాలను పొందిన తరువాత, మానేజింగ్ డైరెక్టర్ మరియు CEO ఆమోదం ద్వారా అంతర్గత కార్యాలయ నోటీసు ద్వారా అమలు చేయబడతాయి. అలాంటి మార్పుల సారాంశాన్ని ప్రతి త్రైమాసికం బోర్డు సమావేశంలో డైరెక్టర్ల బోర్డుకు సమర్పించాలి.

6. నిర్వచనాలు

1. " ఫెసిలిటీ" అనగా ఎప్పటికప్పుడు అమలులో ఉన్న విధంగా కంపెనీ వారి వివిధ ఫైనాన్సింగ్ పథకాలు మరియు పాలసీల ద్వారా లోన్, ఫైనాన్స్ లీజు, ఆపరేటింగ్ లీజు మొదలైన వివిధ స్వభావాలు మరియు విధానాలు యొక్క ఫైనాన్సింగ్ మరియు ఆస్తి కేటాయింపు ఏర్పాట్ల ఏవైనా మరియు అన్ని రకాలను కవర్ చేయడం అని అర్థం.
2. "కస్టమర్ " అనగా రుణగ్రహీత మరియు లెస్సీ.

ఇక్కడ కోడ్‌లో ఉపయోగించబడే మరియు నిర్వచించని ఇతర పదాలు మరియు వ్యక్తీకరణలు, సందర్భం అవసరం అయితే తప్ప, కంపెనీ ద్వారా కస్టమర్‌కు మంజూరు చేయబడ్డ సదుపాయాన్ని పొందడం కొరకు కస్టమర్ ద్వారా సంతకం చేయబడి అమలు చేయబడే సంబంధిత ఒప్పందంలో వాటికి కేటాయించబడ్డ అర్థాన్ని కలిగి ఉండాలి.

7. SIFL నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి

I. ఫెసిలిటీల కొరకు దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్:

a) రుణ దరఖాస్తు ఫారాలలో, ఆర్థికదారుని ప్రయోజనాన్ని ప్రభావితం చేసే నిబంధనలు మరియు షరతులు చేర్చబడతాయి. అదనంగా, ఆ ఫారాల వెంట సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్ల వివరాలు కూడా అందులో పేర్కొనబడతాయి.

b) కంపెనీ నుండి రుణాలను పొందాలనే ఆసక్తిని చూపిన కస్టమర్, దరఖాస్తు ఫారాన్ని పూరించి, దాన్ని కంపెనీకి సమర్పించాలి.

దరఖాస్తు ఫారాన్ని అందుకున్న వెంటనే, దాన్ని కంపెనీ ఆధికారికంగా స్వీకరించినట్లు గుర్తింపు ఇస్తుంది. అవసరమైన అన్ని పత్రాలు మరియు సమాచారం అందిన తరువాత, దరఖాస్తు అందిన తేదీ నుండి 60 రోజుల లోపు దానిపై నిర్ణయం తీసుకుంటారు. కంపెనీ కస్టమర్ క్రెడిట్ అర్హతను తనిఖీ చేస్తుంది, దాని పూర్తి విచక్షణ మేరకు ప్రతిపాదనను మదింపు చేస్తుంది మరియు మంజూరు లేఖను జారీ చేయడం ద్వారా రుణాన్ని మంజూరు చేస్తుంది.

c) దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీత ద్వారా సూచించబడ్డ విధంగా రుణగ్రహీతకు అన్ని కమ్యూనికేషన్‌లు ఇంగ్లీష్

మరియు ఇష్టపడే ప్రాంతీయ భాషలో ఉండాలి.

II. రుణ సదుపాయం మంజూరు మరియు నియమనిబంధనలు:

a) ఈ క్రింది వివరాలను ఉన్న మంజూరు లేఖ ద్వారా దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీత సూచించిన విధంగా కంపెనీ కస్టమర్‌కు ఇంగ్లీష్ మరియు ఇష్టమైన ప్రాంతీయ భాషలో రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి:

1. మంజూరు చేసిన మొత్తం
2. రుణ పంపిణీ కొరకు సబ్మిట్ చేయాల్సిన డాక్యుమెంట్‌లు
3. వార్షిక వడ్డీరేటు
4. ఆఫర్ చేయబడేది చేయాల్సిన సెక్యూరిటీ వివరాలు
5. రుణ కాలపరిమితి
6. ఇన్‌స్టాల్‌మెంట్ వివరాలు.
7. పీనల్ ఛార్జీలు
8. పూచీదారుడు మరియు సహ దరఖాస్తుదారుడు అమలు చేయాల్సిన డాక్యుమెంట్‌ల జాబితా
9. అవసరమైన ఇతర నిబంధనలు.

b) కస్టమర్ మరియు పూచీదారుడు, మంజూరు నిబంధనలను అంగీకరించిన తరువాత, అంగీకారానికి గుర్తుగా వారు ఆమోదించిన మంజూరు లేఖ కాపీని కంపెనీకి తిరిగి ఇవ్వాలి.

c) కస్టమర్‌కు అప్లికేషన్ ఫారంలో పేర్కొనబడ్డ ఇంగ్లీష్ మరియు/లేదా ఏదైనా ఇష్టమైన ప్రాంతీయ భాషలు అర్థం కానట్లయితే, అటువంటి అగ్రిమెంట్/డాక్యుమెంట్‌పై సంతకం చేయడానికి ముందు కస్టమర్‌కు అనువాదకుడు/ఉద్యోగి అర్థం చేసుకున్న భాషలో మంజూరు లేఖ/కీలక వాస్తవాల స్టేట్‌మెంట్/అగ్రిమెంట్‌లో పేర్కొన్న అన్ని పరామీటర్‌లను వివరించాలి. మంజూరు లేఖ/కీలక వాస్తవాల స్టేట్‌మెంట్/అగ్రిమెంట్‌లో పేర్కొన్న అన్ని పరామీటర్‌లను కస్టమర్‌కు వివరించినట్లు ట్రాన్స్‌లేటర్/ఉద్యోగి ఒక అండర్ టేకింగ్‌పై సంతకం చేస్తారు.

d) తిరిగి చెల్లించడంలో జాప్యం చేసినందుకు కంపెనీ విధించే జరిమానా ఛార్జీలను మంజూరు లేఖ/కీ ఫ్యాక్ట్ స్టేట్ మెంట్/అగ్రిమెంట్‌లో బోల్డ్‌లో పేర్కొనాలి. రుణాన్ని విడుదల చేసిన తరువాత, రుణ ఒప్పందం ప్రతితో పాటు. ఆ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అనుబంధ పత్రాల కాపీలను (ఉంటే) కంపెనీ కస్టమర్‌కు అందజేస్తుంది.

e) వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతకు సహ-బాధ్యత(ల)తో లేదా లేకుండా వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేసినట్లయితే ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణాలపై కంపెనీ ఎటువంటి జప్తు ఛార్జీల�/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను వసూ�లు చేయదు.

f) వ్యక్తులు మరియు MSEలకు అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేటుపై వ్యాపార ప్రయోజనం కొరకు సహ-బాధ్యత(లు)తో లేదా లేకుండా మంజూరు చేయబడ్డ రూ. 50 లక్షల వరకు మంజూరు చేసిన మొత్తం రుణాల కొరకు , రుణాల యొక్క ముందస్తుగా ముగించడం/ముందస్తు చెల్లింపు కొరకు ఉపయోగించే నిధుల వనరుతో సంబంధం లేకుండా, పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా మరియు ఎలాంటి కనీస లాక్-ఇన్ వ్యవధి లేకుండా.SIFL ఎలాంటి ముందస్తు ముగింపు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను విధించదు,

g) డ్యూయల్ లేదా స్పెషల్ రేటు(ఫిక్స్డ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ రేటుల కాంబినేషన్) విషయంలో, ముందస్తు ముగింపు/ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో రుణం ఫ్లోటింగ్ రేటుపై ఉందా అనే దానిపై ఆధారపడి ఉంటుంది.

h) పైన పాయింట్ నెంబరు (e) మరియు (f)లో పేర్కొన్నవి కాకుండా వేరే విషయంలో, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉన్నట్లయితే, SIFL ఆమోదించిన ఛార్జీల షెడ్యూల్ ప్రకారంగా ఉండాలి. అయితే, టర్మ్

లోన్‌ల విషయంలో, ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు, SIFL ద్వారా విధించబడితే, ముందస్తుగా చెల్లించిన మొత్తంపై ఆధారపడి ఉంటాయి. నగదు క్రెడిట్ / ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ సౌకర్యాల విషయంలో, గడువు తేదీకి ముందు సదుపాయాన్ని మూసివేసినప్పుడు ప్రీ-పేమెంట్ ఛార్జీలు మంజూరు చేసిన పరిమితిని మించని మొత్తంపై విధించబడతాయి.

i) క్యాష్ క్రెడిట్/ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ ఫెసిలిటీల విషయంలో, రుణ అగ్రిమెంట్‌లో పేర్కొనబడ్డ కాలానికి ముందు ఫెసిలిటీని రెన్యువల్ చేయకూడదని అతడు/ఆమె/వారి ఉద్దేశ్యం గాఉన్నట్లుగా రుణగ్రహీత కంపెనీకి తెలియజేస్తే, ఫెసిలిటీ గడువు తేదీలోగా క్లోజ్ చేయబడితే ఎలాంటి ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు వర్తించవు.

j) మంజూరు లేఖ, KFS మరియు రుణ ఒప్పందంలో ముందస్తు ముగింపు/ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీల యొక్క వర్తింపు లేదా ఇతరత్రా విషయాలను SIFL వెల్లడిస్తుంది.

k) SIFL ద్వారా ఇంతకుముందు మాఫీ చేసిన రుణాల ముందస్తు/ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో SIFL ఎటువంటి ఛార్జీలు/రుసుములను పునరాలోచనగా విధించదు.

l) ముందస్తు చెల్లింపు అమల్లోకి వచ్చినప్పుడు SIFL ఎలాంటి ఛార్జీలను విధించదు.

m) మంజూరు లేఖ, KFS మరియు రుణ ఒప్పందంలో వెల్లడించని ఏదైనా ముందస్తు ముగింపు/ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను SIFL ఛార్జ్ చేయదు

n) నేషనల్ పేమెంట్స్ కార్పొరేషన్ ఇండియా (NPCI(ద్వారా NACH సదుపాయం ఉన్న ప్రదేశాలలో, కంపెనీ PDCలు లేదా EMI చెక్కులను అంగీకరించదు. NACH సదుపాయం లేని ప్రదేశాల్లో, CTS-2010 ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉన్న చెక్కులు మాత్రమే కంపెనీ అంగీకరిస్తుంది. ఏదేమైనా, మంజూరు నిబంధనలను బట్టి కంపెనీ అన్ని ప్రాంతాల్లో సెక్యూరిటీ PDCలను ఆమోదించవచ్చు.

III. వివక్ష లేని పాలసీ

కంపెనీ ఖాతాదారుల మధ్య లింగం, కులం, జాతి లేదా మతం ఆధారంగా వివక్షను చూపదు.

IV. కస్టమర్ నుంచి వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ నియంత్రణ మరియు రిస్క్ యొక్క గ్రేడింగ్:

a) కంపెనీ క్రింది ప్రమాణాల ఆధారంగా వడ్డీ రేటును నిర్దేశించేందుకు ఒక స్థిరమైన ప్రమాణ విధానాన్ని రూపొందించింది:

   i. రుణం తీసుకోవడం యొక్క వెయిటెడ్ సగటు ఖర్చు
   ii. అడ్మినిస్ట్రేటివ్ మరియు ఎస్టాబ్లిష్‌మెంట్ ఖర్చు
   iii. రిస్క్ యొక్క ఖర్చు
   iv. మూలధనం ఖర్చు
   v. ప్రాఫిట్ మార్జిన్

b) ఫైనాన్స్ చేయబడుతున్న ఆస్తి రకం, కస్టమర్ ప్రొఫైల్ మరియు రీపేమెంట్ సామర్థ్యం, కస్టమర్ ఇతర ఆర్థిక కట్టుబాట్లు, గత రీపేమెంట్ ట్రాక్ రికార్డ్ (ఏవైనా ఉంటే), అంతర్లీన ఆస్తుల ద్వారా ప్రాతినిధ్యం వహించే సదుపాయం యొక్క భద్రత వంటి అనేక పరామీటర్ల ఆధారంగా రుణం మరియు ప్రతి రుణ ఖాతాకు వర్తించే వడ్డీ రేటును కేస్ టు కేస్ ప్రాతిపదికన మదింపు చేస్తారు. రుణం మరియు విలువ నిష్పత్తి, చెల్లింపు విధానం, ఫెసిలిటీ కాలపరిమితి, కస్టమర్ భౌగోళికం (స్థానం), ఆస్తి అంతిమ ఉపయోగం మొదలైనవి. కస్టమర్ ఇన్ పుట్ లు మరియు కంపెనీ అధికారుల ద్వారా ఫీల్డ్ ఇన్‌స్పెక్షన్ ఆధారంగా అటువంటి సమాచారం

సేకరించబడుతుంది.

c) ఫెసిలిటీ కొరకు వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి ఫండ్స్ కాస్ట్, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని SIFL వడ్డీ రేటు మోడల్ అవలంబిస్తుంది. వడ్డీరేటు మరియు రిస్క్‌లను గ్రేడ్ చేసే విధానం మరియు రుణగ్రహీతల యొక్క విభిన్న కేటగిరీలకు విభిన్న వడ్డీరేట్లను వసూలు చేయడంలోని హేతుబద్ధత అనేవి రుణగ్రహీత లేదా ఖాతాదారుడికి అప్లికేషన్ ఫారంలో వెల్లడించాలి మరియు మంజూరు లేఖలో ప్రత్యేకంగా పేర్కొనాలి.

d) వడ్డీ రేట్లు పరిస్థితిని బట్టి మార్పులకు లోబడి ఉంటాయి మరియు కేస్-టు కేస్ ప్రాతిపదికన కంపెనీ విచక్షణకు లోబడి ఉంటాయి. అన్ని ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేట్లు Srei బెంచ్ మార్క్ రేటుతో లింక్ చేయబడతాయి మరియు రిస్క్‌ల గ్రేడింగ్ విధానంతో పాటుగా కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. వడ్డీ రేటులో మార్పు జరిగినప్పుడల్లా ఇది అప్‌డేట్ చేయాలి.

e) కస్టమర్‌కు ఛార్జ్ చేయాల్సిన వడ్డీరేటు వార్షిక రూపంలో పేర్కొనబడుతుంది.

f) కస్టమర్‌కు వాస్తవంగా నిధులు పంపిణీ చేసిన తేదీ నుంచి SIFL ద్వారా వడ్డీ వసూలు చేయబడుతుంది.

g) నెల కాలంలో బట్వాడా లేదా తిరిగి చెల్లింపు ఫెసిలిటీని ఉపయోగించుకున్నట్లయితే, SIFL రుణ సదుపాయం బకాయి ఉన్న కాలానికి మాత్రమే వడ్డీని వసూలు చేస్తుంది.

h) బకాయి ఉన్న రుణ సదుపాయంపై మాత్రమే వడ్డీ వసూలు చేయబడుతుంది.

V. రుణ ఖాతాలపై జరిమానా ఛార్జీలు

a) రుణ సదుపాయాలు మంజూరైన నిబంధనలను పాటించకుండా పోయిన సందర్భంలో / రుణగ్రహీత డిఫాల్ట్ చేసిన పరిస్థితిలో, విధించబడే పెనాల్టీ 'జరిమానా ఛార్జీలుగా' పరిగణించబడుతుంది మరియు దాన్ని రుణాలపై విధించబడే వడ్డీ రేటులో కలిపి 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో వసూలు చేయరాదు. జరిమానా ఛార్జీల క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు అంటే, అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో కాంపౌండింగ్ యొక్క వడ్డీ కోసం సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు.

b) కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు ఎటువంటి అదనపు కాంపోనెంట్‌ను ప్రవేశపెట్టదు మరియు మాస్టర్ డైరెక్షన్స్ లో పేర్కొనబడ్డ న్యాయమైన విధానాల మార్గదర్శకాలకు అక్షరాలు మరియు స్ఫూర్తి రెండింటిలోనూ కట్టుబడి ఉండేలా చూసుకోవాలి.

c) జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకమైనది మరియు నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష చూపకుండా రుణ ఒప్పందం యొక్క వాస్తవిక నియమనిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.

d) 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం' మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో అపరాధ రుసుములు వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే అపరాధ రుసుముల కంటే ఎక్కువగా ఉండరాదు.

e) వడ్డీ రేట్లు మరియు సర్వీస్ ఛార్జీల కింద కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించడమే కాకుండా, రుణ ఒప్పందం మరియు కీలక వాస్తవాల స్టేట్‌మెంట్ (KFS)లో అపరాధ రుసుముల పరిమాణం మరియు కారణాన్ని కంపెనీ ఖాతాదారులకు స్పష్టంగా వెల్లడించాలి.

f) రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు పాటించకుండా ఉన్న విషయంపై రుణగ్రహీతలకు గుర్తు చేసే రిమైండర్‌లు పంపిన ప్రతి సందర్భంలో, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలను కూడా తెలియజేయాలి. ఇంకా, అపరాధ రుసుములు విధించే ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి

కారణాన్ని కూడా తెలియజేయాలి.

VI. నియమనిబంధనలు మార్చడం ద్వారా రుణం యొక్క బట్వాడా:

a) డిస్ట్రిబ్యూషన్ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేటులో మార్పు, కాలపరిమితి, అన్ని ఛార్జీలు/ఫీజులు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు మొదలైన నియమనిబంధనల్లో ఏవైనా మార్పులు ఖాతాదారుడికి లిఖితపూర్వకంగా ఇంగ్లిష్ మరియు అప్లికేషన్ ఫారంలో రుణగ్రహీత సూచించిన విధంగా ఇష్టపడే ప్రాంతీయ భాషలో తెలియజేయబడాలి

b) వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జీల్లో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే ప్రభావితమవుతాయి.

c) ఫెసిలిటీ రీకాల్/చెల్లింపు వేగవంతం చేయడానికి సంబంధించి తీసుకునే నిర్ణయం లేదా ఈ పనితీరు అనేది రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

VII. సాధారణమైనవి:

a) సౌకర్యాల ఒప్పందంలో కేటాయించిన నియమాలు మరియు షరతుల లక్ష్యాల కోసం మినహా కస్టమర్ వ్యవహారాలలో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోకూడదు (కస్టమర్ ఇంతకు ముందు ఏదైనా కొత్త సమాచారం వెల్లడించకుండా, అది తరువాత కంపెనీ దృష్టిలోకి వచ్చినప్పుడు తప్ప).

b) రుణ ఖాతాను ఇతర ఫైనాన్షియర్ కు బదిలీ చేయడానికి కస్టమర్ నుండి అభ్యర్థన స్వీకరించిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా వేరొక విధంగా అనగా కంపెనీకి ఏదైనా అభ్యంతరం ఉంటే, రాతపూర్వకంగా అభ్యర్థన యొక్క స్వీకరణ తేదీ నుండి 21 రోజులులోగా తెలియచేయబడుతుంది. అలాంటి బదిలీ అనేది చట్టానికి అనుగుణంగా నిజాయితీతో కూడిన ఒప్పందం నియమాలు ప్రకారం ఉంటుంది.

c) బకాయిలు స్వాధీనం చేసుకునే విషయంలో, కలక్షన్ ఏజెంట్లు ఈ కింది మార్గదర్శకాలను అనుసరించాలి:

1. DSA (డైరెక్ట్ సేల్స్ ఏజెంట్)/ DMA (డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్)/రికవరీ ఏజెంట్లు తమ బాధ్యతలను ప్రత్యేకించి కస్టమర్లను అభ్యర్థించడం, వారికి కాల్ చేసే వేళలు, కస్టమర్ సమాచారం యొక్క గోప్యత మరియు ఆఫర్ చేసే ఉత్పత్తుల యొక్క సరైన నియమాలు మరియు షరతులు మొదలైనవి తెలియచేయడంలో జాగ్రత్తగా మరియు సున్నితంగా నిర్వహించడానికి వారికి సక్రమంగా శిక్షణ ఇవ్వడాన్ని కంపెనీ నిర్ధారించాలి.

2. కంపెనీ మరియు వారి ఏజెంట్లు తమ రుణాల సేకరణల ప్రయత్నాలలో బహిరంగంగా అవమానించే ఉద్దేశ్యం కలిగిన చర్యలు లేదా రుణగ్రహీతల కుటుంబ సభ్యులు, రిఫరీస్ మరియు స్నేహితుల గోప్యతలో జోక్యం చేసుకోవడం, సక్రమంగా లేని సందేశాలను మొబైల్ ద్వారా లేదా సామాజిక మాధ్యమం ద్వారా పంపించడం , రుణగ్రహీతకు ఆపకుండా బెదిరింపు మరియు /లేదా అనామక కాల్స్ ను నిరంతరంగా చేయడం మరియు /లేదా ఉదయం 8:00 గంటలకు ముందు మరియు రాత్రి 7:00 గంటల తరువాత లోన్ల బకాయిని వసూలు చేయడానికి రుణగ్రహీతకు కాల్ చేయడం లేదా తప్పుడు మరియుఅబద్ధపు ప్రాతినిధ్యాలు చేయడం సహా ఏ వ్యక్తి పైన శారీరకంగా లేదా మౌఖికంగా ఏ రకమైన వేధింపులు లేదా బలవంతపు పనులను చేయకూడదు. ఈ విషయంలో ఏదైనా ఉల్లంఘన జరిగితే ఆ విషయం తీవ్రంగా పరిగణన చేయబడుతుంది.

3. బకాయిలు సేకరించడంలో మరియు సెక్యూరిటీ తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం కోసం పైన చెప్పిన సూచనల మేరకు కట్టుబడి ఉంటామని కంపెనీ DSA/ DMA/రికవరీ ఏజెంట్ల నుండి హామీ తీసుకోవాలి. కంపెనీ సమగ్రతమ మరియు ప్రతిష్టకు హాని కలగని విధంగా రికవరీ ఏజెంట్లు ప్రవర్తించడం మరియు ఖచ్చితమైన కస్టమర్ గోప్యతను అనుసరించడం ప్రధానం.

4. కస్టమర్ ను అతను కోరుకున్న ప్రదేశంలో సాధారణంగా సంప్రదించాలి మరియు ఏదైనా నిర్దిష్టమైన ప్రదేశం లేని సందర్భంలో ఆమెని/అతడ్ని వారు వ్యాపారం/ఉద్యోగం చేసే చోట వారి నివాస స్థలంలో సంప్రదించాలి. సక్రమంగా లేని పరిస్థితులలో అనగా కుటుంబంలో ఎవరైనా మరణించిన సందర్భంలో, కుటుంబంలో ఏదైనా వివాహం మొదలైన కార్యక్రమాలలో, కుటుంబ సభ్యులు ఎవరైనా తీవ్రంగా గాయపడినప్పుడు లేదా అలాంటి ఇతర విచారకరమైన సందర్భాలలో బకాయిల కోసం వారి వద్దకు వెళ్లకూడదు/కాల్స్ చేయకూడదు.

5. SIFL ప్రతినిధి ఆమోదించిన ఏవైనా బహుమతులు/లంచం స్వీకరించకూడదు. కస్టమర్ ఏదైనా చెల్లింపు లేదా లంచం ప్రతిపాదిస్తే, ఈ విషయం గురించి ఏజెంట్ కంపెనీకి నివేదించాలి.

d) రుణగ్రాహుడు అన్ని బాకీలను చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణ సదుపాయం యొక్క పెండింగ్ మొత్తం తిరిగి పొందిన తర్వాత, కంపెనీకి కస్టమర్‌పై ఇతర చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా ధారణ ఉన్నప్పుడు తప్ప, కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలు విడుదల చేస్తుంది. ఒకవేళ అటువంటి సెటాఫ్ అమలు చేయాల్సి వస్తే రుణదాత, మిగిలిన క్లెయింల గురించి మరియు సంబంధిత క్లెయింలు సెటిల్ చేయడం/చెల్లింపులు జరిపే వరకు కూడా సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండే అధికారాల గురించి పూర్తి వివరాలతో ఖాతాదారుడికి నోటీస్ ఇవ్వబడుతుంది.

e) రుణగ్రహీత, సహ-రుణగ్రహీత & గ్యారంటర్ నుండి సంపాదించబడిన అసలు ఆస్తి డాక్యుమెంట్లు సహా వర్తించే విధంగా అన్ని సెక్యూరిటీలు, టైటిల్ ఒప్పందం, ఇన్ వాయిస్ కాపీలు మొదలైనవి అతను/ఆమె క్రెడిట్ సౌకర్యాల కోసం SIFL వద్ద ఉండవచ్చు, రుణగ్రహీత యొక్క అన్ని బాకీలను తిరిగి చెల్లించిన తరువాత /పరిష్కరించిన తరువాత రుణగ్రహీత/రుణగ్రహీతల చట్టబద్ధమైన వారసులకు (సందర్భాన్ని బట్టి) తిరిగి విడుదల చేయబడతాయి.

f) అవసరమైతే, బాకీలను వసూలు చేసే ఉద్దేశ్యంతో మాత్రమే కంపెనీ రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా విధించబడిన భద్రతను అమలు చేయడానికి ఏర్పాటు చేసుకోవచ్చు కానీ సెక్యూరిటీని అసాధారణంగా కోల్పోయే లక్ష్యంతో కాదు. కంపెనీ తన భద్రత, అంచనా మరియు దాని అమలును అమలు చేసే మొత్తం ప్రక్రియ న్యాయపరంగా మరియు నిజాయితీగా ఉండేలా చూసుకోవాలి.

VIII. ఖాతాదారుడి ఫిర్యాదు పరిష్కారం వ్యవస్థ:

ఫిర్యాదులు యొక్క పరిష్కారాన్ని నిర్ధారించడానికి మరియు/లేదా కంపెనీ యొక్క అధికారుల నిర్ణయం నుండి తలెత్తిన వివాదాలను నిర్ధారించడానికి ఈ కింది వ్యవస్థ అమలు చేయబడింది:

a) ఈ కింది ఛానల్స్ ద్వారా కస్టమర్ అతని సందేహం/అభ్యర్థన/ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు:

1. కార్యాలయం వేళల సమయంలో కంపెనీ ల్యాండ్ లైన్ నంబర్
2. ఇమెయిల్ ఐడి: sifl.customercare@srei.com

3. 4. జోనల్/రీజనల్/బ్రాంచీ ఆఫీసులకు వాక్-ఇన్ చేయడం

a) లెవల్ 1: ఈ క్వైరీ/అభ్యర్థన/ఫిర్యాదులు మా కస్టమర్ సర్వీస్ డిపార్ట్‌మెంట్ ద్వారా అందుకోబడతాయి, వారు వాటిని సర్వీస్ రిక్వెస్ట్/కంప్లైంట్ ట్రాకింగ్ సిస్టమ్‌లో రికార్డ్ చేస్తారు. ఈ క్వైరీ/రిక్వెస్ట్/ఫిర్యాదులు తరువాత పరిష్కారం కొరకు సంబంధిత లొకేషన్ మరియు ఫంక్షన్లకు రిఫర్ చేయబడతాయి.

కంపెనీ 15 పనిదినాల్లోగా క్వైరీ/అభ్యర్థన/ఫిర్యాదుకు ప్రతిస్పందిస్తుంది.

b) లెవల్ 2: ఖాతాదారుడు అందించిన పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోయినా లేదా లెవల్ 1లో నిర్ణీత కాలవ్యవధిలోగా ప్రతిస్పందన అందుకోకపోయినా, కస్టమర్ వెబ్‌సైట్‌పై ఇవ్వబడ్డ ఆన్‌లైన్ లింక్ ద్వారా "ఫిర్యాదు పరిష్కార విభాగానికి" రాయవచ్చు: www.srei.com లేదా గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ సెల్, Srei ఇన్ ఫ్రాస్ట్రక్చర్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, Y 10, బ్లాక్ EP, సెక్టార్ V, సాల్ట్ లేక్, కోల్ కతా 700091. కంపెనీ 8 పనిదినాల్లోగా క్వైరీ/రిక్వెస్ట్/ఫిర్యాదుకు ప్రతిస్పందిస్తుంది.

c) లెవల్ 3: ఫిర్యాదు పరిష్కార విభాగం ద్వారా అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ ఇంకా సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా లెవల్ 2లో నిర్ణీత కాలవ్యవధిలోగా ప్రతిస్పందన అందుకోకపోతే, ఖాతాదారుడు దిగువ చిరునామాకు రాయడం ద్వారా చీఫ్ నోడల్ ఆఫీసర్‌కు తదుపరి ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు.

శ్రీ రాజేష్ అగర్వాల్
చీఫ్ నోడల్ ఆఫీసర్
Srei ఇన్ఫ్రాస్ట్రక్చర్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్
Y-10, బ్లాక్-EP, సెక్టర్ –V, సాల్ట్ లేక్, కోల్ కత్తా-700091
ఫోన్: 033-66394700 ఎక్స్ టెన్షన్: 2622
ఈ-మెయిల్: sifl.nodalofficer@srei.com

చీఫ్ నోడల్ ఆఫీసర్ 7 పనిదినాల్లోపు ప్రతిస్పందిస్తారు.

నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి అదేవిధంగా ఖాతాదారుడి ఫిర్యాదు పరిష్కార విభాగం/చీఫ్ నోడల్ ఆఫీసర్ పనితీరును మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ మరియు CEO నియతానుసారంగా సమీక్షిస్తారు.

ఒక నెల రోజులలోగా ఫిర్యాదు/వివాదం ఇంకా పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ RBI CMS పోర్టల్ - https://cms.rbi.org.in/rbi/vividflow/run/rbi పై ఫిర్యాదు నమోదు చేయవచ్చు

లేదా ఈ కింద పేర్కొన్న చిరునామాకు ఫిర్యాదు పత్రం పంపించవచ్చు:
ఆఫీసర్-ఇన్ ఛార్జ్
నాన్-బ్యాంకింగ్ సూపర్ విజన్ విభాగం,
5వ అంతస్థు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,
15, నేతాజి సుభాస్ రోడ్, కోల్ కత్తా- 700001, భారతదేశం

టెలీ: +91 3322312121, ఫ్యాక్స్: +913322309589.

IX. నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి భాష మరియు తెలియజేసే విధానం

ఈ నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి ఆంగ్లంలో ఉంటుంది మరియు రుణగ్రహీత అభ్యర్థన మేరకు, దరఖాస్తు ఫారమ్‌లో పేర్కొన్న ప్రాధాన్య స్థానిక భాషలో ఇది రుణగ్రహీతకు వివరించబడుతుంది. ఈ నిష్పాక్షిక ప్రవర్తనా నియమావళి వివిధ భాగస్వాముల సమాచారం కోసం కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడుతుంది.

అంబుడ్స్‌మెన్ స్కీం

ఆర్ బిఐ అంబూడ్స్ మన్ అనేది 2006లో ఏర్పాటు చేయబడిన క్వాసీ-జ్యుడీషియల్ అధికారి మరియు నియంత్రిత సంస్థలు అందించే కొన్ని సేవలను పొందిన కస్టమర్లు నమోదు చేసిన ఫిర్యాదులను వేగంగా మరియు తక్కువ ఖర్చు విధానంలో పరిష్కరించడానికి భారత ప్రభుత్వం వారి నిర్ణఆయానికి అనుగుణంగా ఏర్పాటు చేయబడిన పదవి.

సమీకృత అంబూడ్స్ మన్ పథకం 2021ని ఆర్ బిఐ రూపొందించింది. దీని ద్వారా అన్ని బ్యాంకింగ్, నాన్-బ్యాంకింగ్ మరియు డిజిటల్ లావాదేవీ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ ఏక పరిధిలోకి తీసుకురాబడతారు.

ఈ స్కీమ్ ద్వారా, కంపెనీ ప్రధాన నోడల్ అధికారిని నియామకం చేసింది, ఈ అధికారి కంపెనీ తరపున ప్రాతినిధ్యంవహించడానికి బాధ్యతవహిస్తారు మరియు కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా నమోదు చేయబడిన ఫిర్యాదుల సంబంధంలో అంబూడ్స్ మన్ కి సమాచారం అందచేస్తారు.

ఈ కింద ఇవ్వబడిన ఫిర్యాదును నమోదు చేయవలసిన పోర్టల్ యొక్క వివరాలతో పాటు ప్రధాన నోడల్ అధికారిని సంప్రదించవలసిన వివరాలు మరియు పేరు మా బ్రాంచెస్ అన్నింటిలో లభిస్తాయి.

స్కీమ్ యొక్క ప్రధానమైన ఫీచర్లు మా అన్ని కార్యాలయాలు మరియు వెబ్ సైట్ లో ఇంగ్లిషులో మరియు ప్రాధాన్యతనిచ్చిన ప్రాంతీయ భాషలలో లభిస్తాయి.

I. ఫిర్యాదు కారణం

అంగీకరించిన నియమనిబంధనలకు అనుగుణంగా సర్వీస్‌లో లోపం కారణంగా కంపెనీ వైపు నుంచి ఏదైనా చట్టం లేదా తప్పిదం లేదా దోషం వల్ల బాధపడే ఏ ఖాతాదారుడైనా, స్కీంలో నిర్వచించిన విధంగా వ్యక్తిగతంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

II. ఫిర్యాదు నిర్వహించబడకపోవడానికి కారణాలు:

సర్వీస్‌లో లోపానికి సంబంధించిన ఏదైనా ఫిర్యాదు కూడా ఈ స్కీంలో ఇమిడి ఉండే విషయాల్లో ఉండదు

- కంపెనీ యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయం;
- అవుట్ సోర్సింగ్ ఒప్పందం సంబంధంలో వెండర్ మరియు కంపెనీ మధ్య వివాదం;
- కంపెనీ యాజమాన్యం లేదా అధికారుల పై సాధారణ ఫిర్యాదులు;
- చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారి యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ

ప్రారంభించిన వివాదం;

- రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క నియంత్రణ పరిధిలో లేని సేవ;
- కంపెనీ మరియు ఇతర నియంత్రిత సంస్థలు మధ్య వివాదం;
- కంపెనీ యొక్క ఉద్యోగి- యజమాని సంబంధంతో ప్రమేయమున్న వివాదం.
- నేరుగా అంబుడ్స్‌మెన్ దృష్టికి తీసుకెళ్లని గ్రీవియెన్స్;
- ఫిర్యాదు అదే చర్యకు సంబంధించినది కాదు, ఇది ఇప్పటికే-
    - ఒకే ఫిర్యాదిదారు నుండి లేదా ఒకటి లేదా ఎక్కువ ఫిర్యాదిదారులతో పాటు, లేదా సంబంధిత ఒకటి లేదా ఎక్కువ పార్టీలతో అందుకున్నా లేదా అందుకోకపోయినా అంబూడ్స్ మన్ ముందు పెండింగ్ లో ఉన్నది లేదా అంబూడ్స్ మన్ ద్వారా యోగ్యతలు పై పరిష్కరించబడింది లేదా వ్యవహరించబడింది; మరియు ఒకే ఫిర్యాదిదారు నుండి లేదా ఒకటి లేదా ఎక్కువమంది ఫిర్యాదిదారులు/సంబంధిత పార్టీలతో అందుకున్నా లేదా అందుకోకపోయినా ఏదైనా న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యూనల్ లేదా మధ్యవర్తిదారు లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరం లేదా అథారిటీ ముందు పెండింగ్ లో ఉన్నది;
    - లేదా, ఏదైనా న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యూనల్ లేదా మధ్యవర్తిదారు లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరం లేదా అథారిటీ ద్వారా యోగ్యతల పై చర్య తీసుకోబడింది లేదా పరిష్కరించబడింది.
- ఫిర్యాదు దూషితమైన లేదా విలువ లేనిది లేదా చికాకు కలిగించే స్వభావం గలది;
- అలాంటి క్లెయిమ్ ల కోసం లిమిటేషన్ చట్టం, 1963 ద్వారా సూచించబడిన పరిమిత సమయం ముగిసిన తరువాత కంపెనీకి చేసిన ఫిర్యాదు;
- స్కీమ్ లో క్లాజ్ 11లో నిర్దేశించబడిన విధంగా ఫిర్యాదిదారు పూర్తి సమాచారం కేటాయించలేదు;
- ఫిర్యాదును ఫిర్యాదిదారు వ్యక్తిగతంగా లేదా అడ్వకేట్ కాకుండా (అడ్వకేట్ బాధిత వ్యక్తి అయినప్పుడు తప్ప) అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా నమోదు చేయలేదు.

ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, ఫిర్యాదుదారుడు కంపెనీకి లిఖితపూర్వకంగా ఫిర్యాదు చేస్తే తప్ప ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు అబద్ధం కాదు మరియు

a) కంపెనీ ఫిర్యాదును పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించింది లేదా ఫిర్యాదుదారుడు సమాధానంతో సంతృప్తి చెందలేదు లేదా కంపెనీకి ఫిర్యాదు చేసిన 30 రోజుల్లోగా ఫిర్యాదుదారుడికి ఎటువంటి సమాధానం రాలేదు.

b) ఫిర్యాదుదారుడు కంపెనీ నుండి సమాధానం అందుకున్న తరువాత లేదా ఎటువంటి సమాధానం రానట్లయితే, ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజుల్లోపు అంబుడ్స్‌మన్‌కు ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది;

III. ఫిర్యాదు నమోదు చేసే విధానం

కంపెనీ నుండి జవాబు రాకపోతే ఒక నెల చివరిలో; లేదా, కంపెనీ జవాబుతో కస్టమర్ అసంతృప్తిగా ఉంటే కస్టమర్ అంబూడ్స్ మన్ కి ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చు. "ఫిర్యాదు యొక్క కారణాలు " క్లాజ్ లో పేర్కొనబడిన ఏదైనా ఒకటి లేదా ఎక్కువ కారణాల పై కంపెనీ పై ఫిర్యాదు కలిగిన కస్టమర్, తానే స్వయంగా లేదా తన అధీకృత ప్రతినిధి (అడ్వకేట్ కాకుండా) ద్వారా, కంపెనీ వారి రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం/బ్రాంచ్ ఉన్న అధికార పరిధిలోని అంబూడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు చేయాలి.

A. రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు చేసే సమయంలో ఫిర్యాదిదారు లేదా అతని అధీకృత ప్రతినిధి తగిన విధంగా సంతకం చేయాలి మరియు సాధ్యమైనంత వరకు మరియు సాధ్యమైనంత వరకు 'అనుబంధంలో' నిర్దేశించిన రూపంలో లేదా పరిస్థితులు ఆమోదించినంత మేరకు, స్పష్టంగా పేర్కొనాలి:

   i) ఫిర్యాదుదారు యొక్క పేరు మరియు చిరునామా,

   ii) బ్రాంచ్ పేరు మరియు చిరునామా లేదా కంపెనీ యొక్క రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం

   iii) ఫిర్యాదుకు దారితీసిన వాస్తవాలు,

   iv) ఫిర్యాదిదారుకు కలిగిన నష్టం యొక్క స్వభావం మరియు విస్తృతి, మరియు

   v) కోరిన ఉపశమనం.

b) ఎలక్ట్రానిక్ మార్గాలు ద్వారా చేసిన ఫిర్యాదును అంబూడ్స్ మన్ ఆమోదించాలి మరియు అలాంటి ఫిర్యాదు యొక్క ప్రింట్ అవుట్ ను అంబూడ్స్ మన్ రికార్డులో తీసుకోవాలి.

c) కేంద్ర ప్రభుత్వం లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ లేదా లేదా ఇతర ఆర్థిక నియంత్రణదారులు స్వీకరించి పరిష్కారం కొరకు అంబూడ్స్ మన్ కు పంపించిన ఈ పథకం కింద కవర్ చేయబడిన ఫిర్యాదులను కూడా అతను స్వీకరించాలి."

అంబూడ్స్ మన్ నిర్ణయంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, అతను డిప్యూటీ గవర్నర్, RBI వారి అప్పీలేట్ అథారిటీని అభ్యర్థించడానికి అతను ప్రాధాన్యత ఇవ్వవచ్చు.

గమనిక: ఇది ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కార వ్యవస్థ మరియు ఏ దశలోనైనా పరిష్కారం కోసం ఏదైనా ఇతర న్యాయస్థానం/ఫోరమ్/అథారిటీని సంప్రదించడానికి కస్టమర్ కు స్వేచ్ఛ ఉంది.

స్కీమ్ యొక్క మరిన్ని వివరాల కోసం www.rbi.org.in ని చూడండి

NBFC అంబూడ్స్ మన్ పేరు మరియు చిరునామా:

క్రమసంఖ్య	కేంద్రం	NBFC అంబూడ్స్ మన్ కార్యాలయం యొక్క చిరునామా	ఆపరేషన్ చేసే ప్రాంతం
1.	చెన్నై	కేరాఫ్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, ఫోర్ట్ గ్లాసిస్, చెన్నై - 600001 ఎస్ టిడి కోడ్: 044 టెలీఫోన్ నంబర్. 25395964 ఫ్యాక్స్ నంబర్. 25395488	తమిళనాడు, అండమాన్ అండ్ నికోబార్ ద్వీపాలు, కర్ణాటక, ఆంధ్రప్రదేశ్, తెలంగాణ, కేరళ, లక్షద్వీప్ కేంద్ర పాలిత ప్రాంతం మరియు పుదుచ్చేరి కేంద్ర పాలిత ప్రాంతం

2.	ముంబయి	కేరాఫ్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, ఆర్ బిఐ బైక్యుల్లా ఆఫీస్ బిల్డింగ్, ముంబయి సెంట్రల్ రైల్వే స్టేషన్ ఎదురుగా, బైక్యుల్లా, ముంబయి- 400008	మహారాష్ట్ర, గోవా, గుజరాత్, మధ్యప్రదేశ్, చత్తీస్ ఘర్, దాద్రా అండ్ నాగర్ హవేలీ కేంద్ర పాలిత ప్రాంతాలు, డామన్ డయ్యూ
3.	న్యూఢిల్లీ	కేరాఫ్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, Sansad Marg, New Delhi-110001 సంసద్ మార్గ్, న్యూఢిల్లీ – 110001 ఎస్ టిడి కోడ్: 011 టెలీఫోన్ నంబర్. 23724856 ఫ్యాక్స్ నంబర్. 23725218-19	ఢిల్లీ, ఉత్తర్ ప్రదేశ్, ఉత్తరాఖండ్, హర్యాణా, పంజాబ్, ఛండీఘుర్ కేంద్ర పాలిత ప్రాంతం, హిమాచల్ ప్రదేశ్ మరియు రాజస్థాన్ మరియు జమ్ము అండ్ కాశ్మీర్ రాష్ట్రం
4.	కొల్ కత్తా	కేరాఫ్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 15, నేతాజీ సుభాష్ రోడ్, కొల్ కత్తా- 700001 ఎస్ టిడి కోడ్: 033 టెలీఫోన్ నంబర్. 22304982 ఫ్యాక్స్ నంబర్. 22305899	పశ్చిమ బెంగాల్, సిక్కిం, ఒడిశ్సా, అస్సాం, అరుణాచల్ ప్రదేశ్, మణిపూర్, మేఘాలయ, మిజోరం, నాగాలాండ్, త్రిపుర, బీహార్ మరియు జార్ఖండ్

కంపెనీ యొక్క ప్రధాన నోడల్ అధికారి పేరు మరియు సంప్రదించవలసిన వివరాలు:

శ్రీ రాజేష్ అగర్వాల్

చీఫ్ నోడల్ ఆఫీసర్

Srei ఇన్ఫ్రాస్ట్రక్చర్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

Y-10, బ్లాక్-EP, సెక్టర్ –V, సాల్ట్ లేక్, కొల్ కత్తా-700091

ఫోన్: 033-66394700 ఎక్స్ టెన్షన్: 2622

ఈ-మెయిల్: sifl.nodalofficer@srei.com

ఈ-మెయిల్: nodal.office@srei.com

అనుబంధం

అంబూడ్స్ మన్ తో ఫిర్యాదు (దాఖలు చేయవలసినది) యొక్క పత్రం

[స్కీమ్ యొక్క క్లాజ్ 11 (2)]

(ఫిర్యాదిదారుచే భర్తీ చేయబడాలి)

వేరొక విధంగా ఎక్కడైనా సూచించినప్పుడు తప్ప అన్ని ఫీల్డ్స్ ను తప్పనిసరిగా భర్తీ చేయాలి

కి

అంబూడ్స్ మన్ మేడమ్/సర్,

విషయం: (నియంత్రిత సంస్థ పేరు) యొక్క .... (నియంత్రిత సంస్థ యొక్క బ్రాంచ్ లేదా ఆఫీసు ఉన్న ప్రదేశం) పై ఫిర్యాదు

ఫిర్యాదు యొక్క వివరాలు :

1. ఫిర్యాదిదారు పేరు ....
2. వయస్సు (సంవత్సరాలు) ....
3. లింగం ....
4. ఫిర్యాదిదారు యొక్క పూర్తి చిరునామా ....

....

.... పిన్ కోడ్ ....

ఫోన్ నంబర్ (అందుబాటులో ఉంటే) .... మొబైల్ నంబర్ ....

ఈ-మెయిల్ (అందుబాటులో ఉంటే) ....

5. (నియంత్రింత సంస్థ యొక్క బ్రాంచ్ లేదా కార్యాలయం పేరు మరియు పూర్తి చిరునామా) పై ఫిర్యాదు

....

.... పిన్ కోడ్ ....

6. నియంత్రిత సంస్థతో సంబంధం/అకౌంట్ నంబర్ (ఏదైనా ఉంటే) యొక్క పేరు

....

7. లభిస్తే లావాదేవీ తేదీ మరియు వివరాలు

....

(a) నియంత్రింత సంస్థకు ఫిర్యాదిదారు ఇప్పటికే చేసిన ఫిర్యాదు యొక్క తేదీ (దయచేసి ఫిర్యాదు యొక్క కాపీని జత చేయండి)

....

(b) ఫిర్యాదిదారు ఏదైనా రిమైండర్ పంపించారా? అవును/కాదు (దయచేసి రిమైండర్ యొక్క కాపీని జత చేయండి)

....

8. దయచేసి సంబంధిత బాక్స్ టిక్ చేయండి (అవును/కాదు)

మీ ఫిర్యాదు

(i)	సందేహాస్పదంగా ఉందా/మధ్యవర్తిత్వంలో[1] ఉందా?	అవును	కాదు
(ii)	అడ్వకేట్ బాధిత పక్షం ఆయినప్పుడు తప్ప, అడ్వకేట్ ద్వారా చేయబడిందా?	అవును	కాదు
(iii)	అంబుడ్స్ మన్ తో అదే కారణం పై ఇప్పటికే పరిష్కరించబడిందా లేదా ప్రాసెస్ లో ఉందా?	అవును	కాదు
(iv)	నియంత్రిత సంస్థ యొక్క యాజమాన్యం లేదా అధికారుల పై సాధారణ ఫిర్యాదు/ల స్వభావం ఉందా?	అవును	కాదు
(v)	నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం కారణంగా కలిగిందా?	అవును	కాదు
(vi)	యజమాని-ఉద్యోగి సంబంధంతో ప్రమేయం ఉందా?	అవును	కాదు

9. ఫిర్యాదు యొక్క విషయం ....

10. ఫిర్యాదు యొక్క వివరాలు :

(తగినంత స్థలం లేకపోతే, దయచేసి వేరొక పత్రం జత చేయండి)

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

[1] ఒకే కారణంతో కూడిన ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఏదైనా న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యునల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతర అధికారి ద్వారా సంయుక్తగా యోగ్యతలు ఆధారంగా పెండింగ్ లో /పరిష్కరించబడితే, ఫిర్యాదు మధ్యవర్తిత్వం కింద/సందేహాస్పదంగా ఉంటుంది.

11. ఫిర్యాదు అందిన 30 రోజుల వ్యవధి లోగా నియంత్రిత సంస్థ నుండి ఏదైనా జవాబు అందిందా? అవును/కాదు

(అవును అయితే దయచేసి జవాబు కాపీని జత చేయండి)

12. అంబూడ్స్ మన్ నుండి కోరిన సహాయం

....

.... (మీ క్లెయిమ్ కు మద్దతుగా ఏదైనా డాక్యుమెంటరీ రుజువు కాపీని జత చేయండి)

13. నష్టపరిహారం ద్వారా ఫిర్యాదిదారు క్లెయిమ్ చేసిన ఏదైనా ఉంటే, దాని స్వభావం మరియు పరిధి (దయచేసి పథకం యొక్క క్లాజులు 15 (4)& 15 (5)చూడండి) రూ

....

....

14. జత చసిన డాక్యుమెంట్ల జాబితా:

ప్రకటన

(i) నేను/మేము, ఫిర్యాదిదారు/లం ఇక్కడ వెల్లడిస్తున్నాము:

a) పైన ఇచ్చిన సమాచారం నిజమైనది మరియు సరైనది; మరియు

b) పైన చెప్పిన ఏదైనా వాస్తవాన్ని, మరియు ఇక్కడ సమర్పించిన డాక్యుమెంట్లలో నేను/మేము దాచడం లేదు లేదా తప్పుగా సూచించడం లేదు మరియు

(ii) పథకం యొక్క నిబంధన 10 (2)లోని నిబంధనల ప్రకారం లెక్కించబడిన ఒక సంవత్సరం గడువు ముగిసే లోగా ఫిర్యాదు దాఖలు చేయబడుతుంది.

మీ విశ్వాసపాత్రులు

(ఫిర్యాదిదారు /అధీకృత ప్రతినిధి సంతకం)

అధికారం

ఫిర్యాదిదారు తన తరపున అంబూడ్స్‌మన్ ముందు హాజరై ఆమె/అతని తరపున సమర్పించడానికి ఒక ప్రతినిధికి అధికారం ఇవ్వాలని కోరుకుంటే, ఈ క్రింది ప్రకటనను సమర్పించాలి:

నేను/మేము .... ఇక్కడ నామినేట్ చేస్తున్న శ్రీ/ శ్రీమతి ....

నా/మా అధీకృత ప్రతినిధి, వీరిని సంప్రదించవలసిన వివరాలు ఈ కింద ఇవ్వబడ్డాయి:

పూర్తి చిరునామా ....

....

.... పిన్ కోడ్ ....

ఫోన్ నంబర్ .... మొబైల్ నంబర్ .... ఇ-మెయిల్ ....

(ఫిర్యాదిదారు సంతకం)