SREI ഇൻഫ്രാസ്ട്രക്ചർ ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് സംഹിതയും ഓംബുഡ്സ്മാൻ നയവും

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് സംഹിതയും ഓംബുഡ്സ്മാൻ നയവും			
പതിപ്പ്	ഉടമ	അംഗീകരിച്ചത്	അംഗീകരിച്ച തീയതി
1.0	ഓപ്പറേഷൻ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്	ബോർഡ്	26-07-2024
2.0			06.08.2025

ഉള്ളടക്കം

1. ആമുഖം.....4
2. ലക്ഷ്യങ്ങൾ.....4
3. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ വ്യാപ്തി.....4
4. പ്രാബല്യ തീയതി.....4
5. റിവ്യൂ.....5
6. നിർവ്വചനങ്ങൾ.....5
7. SIFL ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്.....5
   I. വായ്പ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസിംഗും.....5
   II. വായ്പ്പയുടെ അപ്രൈസലും നിബന്ധന, വ്യവസ്ഥകളും.....6
   III. വിവേചന രഹിത നയം.....8
   IV. കസ്റ്റമറിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന പലിശയുടെ റഗുലേഷനും റിസ്ക്കിന്റെ ഗ്രഡേഷനും.....8
   V. ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പീനൽ ചാർജ്ജുകൾ.....9
   VI. വായ്പ്പാ വിതരണവും നിബന്ധന, വ്യവസ്ഥകളിലെ മാറ്റങ്ങളും.....10
   VII. പൊതുവായത്.....10
   VIII. പരാതി നിവാരണ സംവിധാനം.....13
   IX. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ഭാഷയും ആശയവിനിമയ മാർഗ്ഗവും.....14
ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം.....14
   I. പരാതിയുടെ കാരണം.....14
   II. പരാതി നിലനിൽക്കാത്തതിന് കാരണം.....14
   III. പരാതി സമർപ്പിക്കാനുള്ള നടപടിക്രമം.....17

1. ആമുഖം

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

2. ലക്ഷ്യങ്ങൾ

ഈ സംഹിത ആവിഷ്ക്കരിച്ചത്:

i. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടലിൽ നിലവാരം സ്ഥാപിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും ന്യായവും വിശ്വാസയോഗ്യവുമായ ശീലങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന്;

ii. കമ്പനിയുടെ കസ്റ്റമർമാരുമായുള്ള സമ്പർക്കങ്ങളിൽ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്;

iii. സാങ്ഷനിംഗ്, വിതരണം, റിക്കവറി എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങളിൽ നിയമപരമായ മാനദണ്ഡങ്ങളുടെ പാലനം ഉറപ്പ് വരുത്തുക

iv. കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങളിൽ ന്യായമായി എന്താണ് പ്രതീക്ഷിക്കാൻ കഴിയുന്നതെന്ന് മനസ്സിലാക്കാൻ കസ്റ്റമർമാരെ പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിന്;

v. കിടമത്സരത്തിലൂടെ മാർക്കറ്റ് ശക്തികളുമായി പൊരുത്തപ്പെടുക, ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കാൻ പ്രയത്നിക്കുക;

vi. കസ്റ്റമറിന്റെ ആവലാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ ശക്തിപ്പെടുത്തുന്നതിന്.

3. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ വ്യാപ്തി

കമ്പനി യഥാകാലം തുറന്നേക്കാവുന്ന ബ്രാഞ്ചുകൾ ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ ഓഫീസുകൾക്കും ഈ നയം ബാധകമാണ്. എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും ഉത്തരവാദിത്തം സംബന്ധിച്ച് അവരെ അവബോധം ഉള്ളവരാക്കാൻ ഈ നയം ബാധകമാണ്.

4. പ്രാബല്യ തീയതി

ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്, വാർഷിക അവലോകനത്തിന് വിധേയമായി, കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് 2024 ജൂലൈ 26 ന് അപ്രൂവ് ചെയ്തതാണ്. ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് വീണ്ടും

അവലോകനം ചെയ്യുകയും, 2025 ഓഗസ്റ്റ് 6 ന് കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്തു. അത് 2025 ജൂൺ 6 മുതൽ പ്രാബല്യത്തോടെ ബാധകമായിരിക്കും.

5. റിവ്യൂ

ഈ നയത്തിന്റെ അപ്രൂവൽ തീയതി മുതൽ അല്ലെങ്കിൽ അപ്രൂവൽ നൽകിയ തീയതി മുതൽ ഒരു വർഷം കഴിഞ്ഞതിന് ശേഷം ചേരുന്ന ബോർഡ് മീറ്റിംഗ് തീയതി മുതൽ, ഏതാണോ പിന്നീട് വരുന്നത്, ആ തീയതി മുതൽ ബോർഡ് ഈ നയം വാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ അവലോകനം ചെയ്യുന്നതാണ്. എന്നാൽ, യഥാകാലം RBI അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റികൾ/ സർക്കാർ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദേശങ്ങളിലെ മാറ്റങ്ങൾ അടിസ്ഥാനമാക്കി, ആവശ്യമാണെന്ന് കമ്പനി കരുതുന്ന ഹ്രസ്വ ഇടവേളകളിൽ റിവ്യൂകളും പരിഷ്ക്കാരങ്ങളും നടത്താവുന്നതാണ്. അത്തരം മാറ്റങ്ങൾ ബന്ധപ്പെട്ട പങ്കാളികളിൽ നിന്ന് അഭിപ്രായങ്ങളും, മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ & CEO യിൽ നിന്നുള്ള അപ്രൂവലും നേടിയ ശേഷം ഒരു ഇന്റർ-ഓഫീസ് മെമ്മോയിലൂടെയാണ് വരുത്തുക. അത്തരം എല്ലാ മാറ്റങ്ങളുടെയും ചുരുക്കം ത്രൈമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് മുമ്പാകെ വെക്കേണ്ടതാണ്.

6. 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.

ഈ കോഡിൽ ഉപയോഗിച്ചിട്ടുള്ളതും നിർവചിക്കാത്തതുമായ മറ്റ് വാക്കുകളും പ്രയോഗങ്ങളും, സന്ദർഭം മറ്റുവിധത്തിൽ ആവശ്യപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, കമ്പനി കസ്റ്റമറിന് അനുവദിച്ച ഒരു വായ്പ്പ എടുക്കാൻ കസ്റ്റമർ ഒപ്പിട്ട / ഒപ്പിടേണ്ടതും നടപ്പിലാക്കേണ്ടതുമായ പ്രസക്തമായ കരാറിൽ യഥാക്രമം അവയ്ക്ക് അസൈൻ ചെയ്തിട്ടുള്ള അർത്ഥം ആയിരിക്കും.

7. SIFL ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

I. വായ്പ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസിംഗും:

a) ലോൺ അപേക്ഷയിൽ വായ്പ്പക്കാരന്റെ താൽപര്യത്തെ

ബാധിക്കുന്ന നിബന്ധന വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടും.അതിനു പുറമെ, ോൺ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ അതിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട ഡോക്യുമെന്റുകൾ ഏതൊക്കെയെന്ന് വ്യക്തമാക്കണം.

b) കമ്പനിയിൽ നിന്ന് വായ്പ്പകൾ എടുക്കാൻ താൽപര്യം പ്രകടിപ്പിക്കുന്ന കസ്റ്റമർ അപേക്ഷാ ഫോം പൂരിപ്പിച്ച്, അത് കമ്പനിക്ക് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
അങ്ങനെ ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷാ ഫോം സമർപ്പിച്ചാലുടൻ കമ്പനി അക്നോളജ് ചെയ്യേണ്ടതാണ്. ആവശ്യമായ എല്ലാ ഡോക്യുമെന്റുകളും വിവരങ്ങളും ലഭിക്കുന്നതിന് വിധേയമായി, അപേക്ഷ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 60 ദിവസത്തിനകം അപേക്ഷയിൽ തീരുമാനം എടുക്കേണ്ടതാണ്. കസ്റ്റമറിന്റെ വായ്പ്പാക്ഷമത കമ്പനി വെരിഫൈ ചെയ്യും, അതിന്റെ ഏക വിവേചനാധികാരത്തിൽ പ്രൊപ്പോസൽ വിലയിരുത്തും, സാങ്ഷൻ ലെറ്റർ ഇഷ്യു ചെയ്ത് വായ്പ്പ അനുവദിക്കുകയും ചെയ്യും.

c) വായ്പ്പക്കാരനോടുള്ള ആശയവിനിമയങ്ങൾ മുഴുവനും ഇംഗ്ലീഷിലും, വായ്പ്പക്കാരൻ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള ഇഷ്ട പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും ആയിരിക്കണം.

II. വായ്പ്പയുടെ അപ്രൈസലും നിബന്ധന, വ്യവസ്ഥകളും:

a) താഴെപ്പറയുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ അടങ്ങിയ സാങ്ഷൻ ലെറ്റർ വഴി, ഇംഗ്ലീഷിലും, വായ്പ്പക്കാരൻ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള ഇഷ്ട പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും കസ്റ്റമറിനെ കമ്പനി രേഖാമൂലം അറിയിക്കേണ്ടതാണ്:
1. അനുവദിച്ച തുക
2. വായ്പ്പ വിതരണം ചെയ്യാൻ സമർപ്പിക്കേണ്ട ഡോക്യുമെന്റുകൾ
3. വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്
4. നൽകേണ്ട സെക്യൂരിറ്റിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ
5. ലോൺ കാലാവധി
6. ഇൻസ്റ്റാൾമെന്റ് വിശദാംശങ്ങൾ.
7. പീനൽ ചാർജ്ജുകൾ
8. ഗ്യാരന്ററും സഹ-അപേക്ഷകനും സമർപ്പിക്കേണ്ട ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ ലിസ്റ്റ്
9. ആവശ്യമായേക്കാവുന്ന മറ്റ് നിബന്ധനകൾ.

b) സാങ്ഷൻ നിബന്ധനകൾ സ്വീകരിച്ചു കഴിഞ്ഞാൽ കസ്റ്റമറും ഗ്യാരന്ററും, അത് അംഗീകരിച്ചതിന്റെ സൂചകമായി യഥായോഗ്യം അക്നോളജ് ചെയ്ത് സാങ്ഷൻ ലെറ്ററിന്റെ കോപ്പി കമ്പനിക്ക് തിരിച്ചയക്കണം.

c) കസ്റ്റമറിന് ഇംഗ്ലീഷും/ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ പ്രതിപാദിച്ച ഏതെങ്കിലും ഇഷ്ട ഭാഷയും മനസ്സിലാകില്ലെങ്കിൽ അത്തരം

എഗ്രിമെന്റ്/ ഡോക്യുമെന്റ് ഒപ്പ് വെക്കുന്നതിന് മുൻപ് സാങ്ഷൻ ലെറ്ററിൽ/ കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിൽ/ എഗ്രിമെന്റിൽ പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കുന്ന മുഴവൻ മാനദണ്ഡങ്ങളും ഒരു പരിഭാഷകൻ/ എംപ്ലോയി അയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ വിവരിച്ചു കൊടുക്കണം. സാങ്ഷൻ ലെറ്ററിൽ/ കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിൽ/ എഗ്രിമെന്റിൽ പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കുന്ന മുഴവൻ മാനദണ്ഡങ്ങളും കസ്റ്റമറിന് വിവരിച്ചു കൊടുത്തിട്ടുണ്ടെന്ന് പരിഭാഷകൻ/ എംപ്ലോയി ഒരു അണ്ടർടേക്കിംഗ് ഒപ്പ് വെക്കണം.

d) റീപേമെന്റ് വൈകിയാലുള്ള പീനൽ ചാർജ്ജ് കമ്പനി സാങ്ഷൻ ലെറ്ററിൽ/ കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിൽ/ എഗ്രിമെന്റിൽ വലിയ അക്ഷരത്തിൽ പ്രതിപാദിക്കണം. കമ്പനി വായ്പ്പാ എഗ്രിമെന്റിന്റെ ഒരു കോപ്പി ഇപ്പറയുന്നവ ഓരോന്നിന്റെയും കോപ്പിയോടൊപ്പം നൽകേണ്ടതാണ്

e) വായ്പ്പാ വിതരണത്തിന് ശേഷം കസ്റ്റമർമാർക്ക് വായ്പ്പാ എഗ്രിമെന്റിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എൻക്ലോഷറുകൾ.

f) 50 ലക്ഷം രൂപ വരെ സാങ്ഷൻ തുകയുള്ള, സഹ-കടക്കാർ സഹിതമോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തികൾക്കും MSE കൾക്കും ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിൽ ബിസിനസ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച എല്ലാ ലോണുകൾക്കും, ലോണുകളുടെ ഫോർക്ലോഷർ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് എന്നിവയ്ക്കായി ഉപയോഗിക്കുന്ന ഫണ്ടിന്റെ ഉറവിടം പരിഗണിക്കാതെ, ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ, കുറഞ്ഞ ലോക്ക്-ഇൻ കാലയളവ് ഇല്ലാതെ, SIFL ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/ പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ഈടാക്കുന്നതല്ല.

g) ഡ്യുവൽ അഥവാ പ്രത്യേക നിരക്കിന്റെ കാര്യത്തിൽ (ഫിക്സഡ്, ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കുകളുടെ കോംബിനേഷൻ) ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകളുടെ / പ്രീ-പേയ്മെന്റിന്റെ ബാധകത്വം, ഫോർക്ലോഷർ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് സമയത്ത് ലോൺ ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലാണോ എന്നതിനെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കും.

h) മേൽപ്പറഞ്ഞ പോയിന്റ് (e) ലും (f) ലും പ്രതിപാദിച്ചവ അല്ലാത്തവയുടെ കാര്യത്തിൽ, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, SIFL-ന്റെ അംഗീകൃത ചാർജുകളുടെ ഷെഡ്യൂൾ പ്രകാരമായിരിക്കും. എന്നാൽ, ടേം ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, SIFL ഈടാക്കുന്ന പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ, പ്രീപെയ്ഡായി അടയ്ക്കുന്ന തുക അനുസരിച്ചായിരിക്കും. ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ്/ ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് സൗകര്യങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ, നിശ്ചിത തീയതിക്ക് മുമ്പ് സൗകര്യം അടയ്ക്കുമ്പോൾ പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ സാങ്ഷൻ ചെയ്ത പരിധി കവിയാത്ത തുകയ്ക്ക് ഈടാക്കും.

i) ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ്/ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് വായ്പ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ലോൺ എഗ്രിമെന്റിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന കാലയളവിന് മുമ്പ് വായ്പ്പ പുതുക്കേണ്ടതില്ലെന്ന് വായ്പ്പക്കാരൻ അയാളുടെ/ അവളുടെ/ അതിന്റെ തീരുമാനം കമ്പനിയെ അറിയിച്ചാൽ, കൃത്യ

തീയതിയിൽ വായ്പ്പ ക്ലോസ് ചെയ്യുകയാണെങ്കിൽ, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ബാധകമാകില്ല.

j) SIFL, സാങ്ഷൻ ലെറ്റർ, KFS, ലോൺ എഗ്രിമെന്റ് എന്നിവയിൽ ഫോർക്ലോഷർ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകളുടെ ബാധകത്വമോ അല്ലെങ്കിൽ അതല്ലാത്തതോ വെളിപ്പെടുത്തും.

k) SIFL നേരത്തെ ഇളവ് ചെയ്ത ലോണുകളുടെ ഫോർക്ലോഷർ/പ്രീ-പേമെന്റ് സമയത്ത് SIFL മുൻകാല പ്രാബല്യത്തോടെ യാതൊരു ചാർജുകളും/ഫീസുകളും ഈടാക്കില്ല.

l) SIFL പ്രീ-പേമെന്റ് ആശ്യപ്പെട്ട് നടത്തിക്കുമ്പോൾ യാതൊരു ചാർജുകളും ഈടാക്കുന്നതല്ല.

m) സാങ്ഷൻ ലെറ്റർ, KFS, ലോൺ എഗ്രിമെന്റ് എന്നിവയിൽ വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത ഒരു ഫോർക്ലോഷർ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകളും SIFL ഈടാക്കുന്നതല്ല.

n) നാഷണൽ പേയ്മെന്റ്സ് കോർപ്പറേഷൻ ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ (NPCI) നിന്നുള്ള NACH സൗകര്യം ലഭ്യമായ സ്ഥലങ്ങളിൽ കമ്പനി PDC-കൾ / EMI ചെക്കുകൾ സ്വീകരിക്കില്ല. NACH സൗകര്യം ലഭ്യമല്ലാത്ത സ്ഥലങ്ങളിൽ, CTS-2010 സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോർമാറ്റുകൾക്ക് അനുസൃതമായ ചെക്കുകൾ കമ്പനി സ്വീകരിക്കും. എന്നാൽ, സാങ്ഷൻ നിബന്ധനകൾ അനുസരിച്ച് കമ്പനി എല്ലാ സ്ഥലങ്ങളിലും സെക്യൂരിറ്റി PDC-കൾ സ്വീകരിച്ചെന്നു വരാം.

III. വിവേചന രഹിത നയം

ലിംഗത്വം, ജാതി, വംശം, അല്ലെങ്കിൽ മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കമ്പനി കസ്റ്റമർമാരോട് വിവേചനം കാട്ടുന്നതല്ല.

IV. കസ്റ്റമറിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന പലിശയുടെ റഗുലേഷനും റിസ്ക്കിന്റെ ഗ്രഡേഷനും:

a) താഴെപ്പറയുന്ന മാനദണ്ഡങ്ങൾ അടിസ്ഥാനമാക്കി പലിശ നിർണയിത്തിനുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ കമ്പനി ആവിഷ്ക്കരിച്ചിട്ടുണ്ട്:

   i. വായ്പ്പയെടുക്കലിന്റെ വെയിറ്റഡ് ശരാശരി ചെലവ്
   ii. അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ്, എസ്റ്റാബ്ലിഷ്മെന്റ് ചെലവ്
   iii. റിസക്കിന്റെ ചെലവ്
   iv. മൂലധന ചെലവ്
   v. ലാഭ മാർജിൻ

b) വായ്പ്പ നൽകാനുള്ള തീരുമാനവും ഓരോ വായ്പ്പാ അക്കൗണ്ടിനും ബാധകമായ പലിശ നിരക്കും ഓരോ കേസും അടിസ്ഥാനമാക്കിയാണ് വിശകലനം ചെയ്യുക, ഫൈനാൻസ് ചെയ്യുന്ന ആസ്തിയുടെ തരം, കസ്റ്റമർ പ്രൊഫൈൽ, റീപേമെന്റ് ശേഷി, കസറ്റമറിന്റെ മറ്റ് സാമ്പത്തിക പ്രതിബദ്ധതകൾ, മുൻകാല റീപേമെന്റ് ട്രാക്ക് റിക്കാഡ് (ഉണ്ടെങ്കിൽ), വായ്പ്പക്ക് അന്തർലീന ആസ്തികൾ കൊണ്ട് ഉറപ്പ് നൽകിയ സെക്യൂരിറ്റി, ലോൺ ടു വാല്യു അനുപാതം, പേമെന്റ് മോഡ്, വയ്പ്പാ കാലാവധി, കസ്റ്റമറിന്റെ സ്ഥലം, ആസ്തിയുടെ അന്തിമ ഉപയോഗം

എന്നിങ്ങനെ വിവിധ മാനദണ്ഡങ്ങളാണ് അടിസ്ഥാനം. കസ്റ്റമർ നൽകുന്ന വിവരങ്ങളും കമ്പനി ഉദ്യോഗസ്ഥർ നടത്തുന്ന ഫീൽഡ് പരിശോധനയും അടിസ്ഥാനമാക്കി ആ വിവരങ്ങൾ വിശകലനം ചെയ്യും.

c) ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, മാർജിൻ, റിസ്ക്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് SIFL ഒരു പലിശ നിരക്ക് മോഡൽ സ്വീകരിക്കുകയും ലോണുകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്. പലിശ നിരക്കും റിസ്ക്ക് ഗ്രേഡേഷനുകൾക്കുള്ള സമീപനവും വ്യത്യസ്ത കാറ്റഗറിയിലുള്ള വായ്പ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പ്പക്കാരനോ കസ്റ്റമറിനോ വെളിപ്പെടുത്തുകയും സാങ്ഷൻ ലെറ്ററിൽ വ്യക്തമായി അറിയിക്കുകയും വേണം.

d) സാഹചര്യം പോലെ പലിശ നിരക്ക് മാറ്റത്തിന് വിധേയമാണ്, ഓരോ വ്യക്തിഗത അടിസ്ഥാനത്തിൽ അത് കമ്പനിയുടെ വിവേചനത്തിനും വിധേയമാണ്. എല്ലാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കുകളും SREI ബെഞ്ച്മാർക്ക് നിരക്കുമായി ലിങ്ക് ചെയ്യുന്നതാണ്, റിസ്ക്കുകളുടെ ഗ്രഡേഷനുള്ള സമീപനത്തോടൊപ്പം അത് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്. പലിശ നിരക്ക് മാറുമ്പോഴൊക്കെ അത് അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതാണ്.

e) കസ്റ്റമറിനോട് ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക രൂപത്തിൽ പ്രതിപാദിക്കുന്നതാണ്.

f) കസ്റ്റമറിന് ഫണ്ട് യഥാർത്ഥത്തിൽ വിതരണം ചെയ്ത തീയതി മുതൽ SIFL പലിശ ഈടാക്കുന്നതാണ്.

g) അതാത് മാസം എടുത്ത വായ്പ്പയുടെ വിതരണമോ തിരിച്ചടവോ നടത്തുകയാണെങ്കിൽ, വായ്പ്പ ശേഷിക്കുന്ന കാലയളവിലേക്ക് മാത്രമാണ് SIFL പലിശ ഈടാക്കുക.

h) വായ്പ്പയുടെ ശേഷിക്കുന്ന തുകയിന്മേൽ മാത്രമാണ് പലിശ ഈടാക്കുക.

V. ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പീനൽ ചാർജ്ജുകൾ

a) വായ്പ്പ അനുവദിച്ച നിബന്ധനകൾ പാലിക്കാത്തതിന് പെനാൽറ്റി ചുമത്തിയാൽ/ വായ്പ്പക്കാരന് വീഴ്ച്ച സംഭവിച്ചാൽ 'പീനൽ ചാർജ്ജ്' ആയി കണക്കാക്കുന്നതാണ്, അഡ്വാൻസുകളിൽ ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിൽ കൂട്ടുന്ന 'പിഴ പലിശ'യുടെ രൂപത്തിൽ ചുമത്തില്ല. പീനൽ നിരക്കിൽ കാപ്പിറ്റലൈസേഷൻ ഉണ്ടാവില്ല, അതായത് അത്തരം ചാർജ്ജുകളിൽ പിന്നെയും പലിശ കണക്കാക്കില്ല. എന്നാൽ അത് ലോൺ അക്കൗണ്ടിൽ പലിശ കൂട്ടുന്ന നോർമൽ നടപടിക്രമത്തെ ബാധിക്കില്ല.

b) പലിശ നിരക്കിൽ കമ്പനി അഡീഷണൽ കമ്പോണന്റ് ഏർപ്പെടുത്തരുത്, മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങളിൽ പ്രതിപാദിച്ച ഫെയർ

പ്രാക്ടീസ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അക്ഷരത്തിലും അർത്ഥത്തിലും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.

c) ഒരു പ്രത്യേക ലോൺ/ പ്രോഡക്ട് കാറ്റഗറിയിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതെ, ലോൺ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ആനുപാതികമായി പീനൽ ചാർജ്ജിന്റെ തോത് യുക്തിസഹവും സാനുപാതികവും ആയിരിക്കും.

d) 'ബിസിനസ്സ് അല്ലാത്ത ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തിഗത വായ്പ്പക്കാർക്ക്' അനുവദിക്കുന്ന ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിലുള്ള പീനൽ ചാർജ്ജുകൾ, വസ്തുതാപരമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അതേപോലെ പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത വായ്പ്പക്കാർക്ക് ബാധകമായ പീനൽ ചാർജ്ജുകളേക്കാൾ കൂടുതൽ ആയിരിക്കരുത്.

e) പലിശ നിരക്കുകളും സേവന നിരക്കുകളും എന്നതിന് കീഴിൽ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ കാണിക്കുന്നതിന് പുറമെ, പീനൽ ചാർജ്ജിന്റെ തോതും കാരണവും കസ്റ്റമർമാർക്ക് കമ്പനി ലോൺ എഗ്രിമെന്റിലും കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് (KFS) ലും വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.

f) ലോണിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തത് സംബന്ധിച്ച റിമൈൻഡറുകൾ വായ്പ്പക്കാർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, ബാധകമായ പിഴ ചാർജുകൾ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. മാത്രമല്ല, പീനൽ ചാർജുകൾ ചുമത്തിയതിന്റെ സാഹചര്യവും അതിനുള്ള കാരണവും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

VI. വായ്പ്പാ വിതരണവും നിബന്ധന, വ്യവസ്ഥകളിലെ മാറ്റങ്ങളും:

a) വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റം, കാലാവധി, ചാർജുകൾ / ഫീസുകൾ, പ്രീപേമെന്റ് ചാർജുകൾ എന്നിങ്ങനെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉണ്ടാകുന്ന ഏതൊരു മാറ്റവും ഇംഗ്ലീഷിലും അപേക്ഷാ ഫോമിൽ വായ്പ്പക്കാരൻ വ്യക്തമാക്കിയ ഇഷ്ടപ്പെട്ട പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും രേഖാമൂലം കസ്റ്റമറിനെ അറിയിക്കും.

b) പലിശ നിരക്കിലും ചാർജ്ജുകളിലും വരുത്തുന്ന മാറ്റങ്ങൾ പിന്നീട് മാത്രമാണ് ബാധകമാകുക.

c) പേമെന്റ് അഥവാ പെർഫോമൻസ് റദ്ദാക്കാൻ/ ത്വരിതപ്പെടുത്താൻ ഉള്ള തീരുമാനം വായ്പ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.

VII. പൊതുവായത്:

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 (ഡയറക്ട് സെയിൽസ് ഏജന്റ്)/ DMA (ഡയറക്ട് മാർക്കറ്റിംഗ് ഏജന്റ്)/ 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. SIFL പ്രതിനിധി ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള സമ്മാനങ്ങൾ/ കൈക്കൂലി സ്വീകരിക്കില്ല. കസ്റ്റമർ ഏതെങ്കിലും തരത്തിൽ കൈക്കൂലിയോ പണമോ വാഗ്ദാനം ചെയ്താൽ ഏജന്റ് അക്കാര്യം റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

d) കുടിശ്ശികകൾ മുഴുവനും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോൾ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ്പാ കുടിശ്ശിക തുക തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോൾ, കസ്റ്റമറിനെതിരെ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള നിയമപരമായ അവകാശത്തിനോ ലിയനിനോ വിധേയമായി, കമ്പനി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യുന്നതാണ്. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/അടയ്ക്കുന്നതുവരെ കമ്പനിക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണ വിശദാംശങ്ങളോടെ കസ്റ്റമറിന് അതിനെക്കുറിച്ച് അറിയിപ്പ് നൽകുന്നതാണ്.

e) വായ്പ്പക്കാരൻ, സഹ-വായ്പ്പക്കാരൻ, ഗ്യാരന്റർ എന്നിവരിൽ നിന്ന് വാങ്ങി, അവന്റെ/അവളുടെ വായ്പ്പയുടെ കാര്യത്തിനായി SIFL 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.

f) 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.

VIII. **ഉപഭോക്തൃ പരാതി നിവാരണ സംവിധാനം:**

കമ്പനിയുടെ ഭാരവാഹികളുടെ തീരുമാനത്തിൽ നിന്ന് ഉളവാകുന്ന പരാതികളും / അല്ലെങ്കിൽ 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: sifl.customercare@srei.com
3. സോണൽ / റീജണൽ / ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസുകൾ എന്നിവിടങ്ങളിൽ ചെല്ലുക

b) ലെവൽ 1: ഈ അന്വേഷണങ്ങൾ / അഭ്യർത്ഥനകൾ / പരാതികൾ ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ സർവ്വീസ് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് സ്വീകരിക്കും, അവർ അത് ഒരു സർവ്വീസ് റിക്വസ്റ്റ് / കംപ്ലെയിന്റ് ട്രാക്കിംഗ് സിസ്റ്റത്തിൽ രേഖപ്പെടുത്തും. ഈ അന്വേഷണങ്ങൾ / അഭ്യർത്ഥന / പരാതികൾ പിന്നീട് ബന്ധപ്പെട്ട സ്ഥലത്തേക്കും നടപടികളിലേക്കും പരിഹാരത്തിനായി റഫർ ചെയ്യും.

കമ്പനി 15 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ അന്വേഷണത്തിന് / അഭ്യർത്ഥനയ്ക്ക് / പരാതിക്ക് മറുപടി നൽകുന്നതായിരിക്കും.

c) ലെവൽ 2: നൽകിയിരിക്കുന്ന പരിഹാരത്തിൽ കസ്റ്റമറിന് തൃപ്തി വന്നില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ലെവൽ 1-ൽ നിർദ്ദേശിച്ച സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, കസ്റ്റമറിന് www.srei.com എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന ഓൺലൈൻ ലിങ്ക് വഴി "പരാതി പരിഹാര സെല്ലിലേക്ക്" എഴുതാം അല്ലെങ്കിൽ പരാതി പരിഹാര സെൽ, SREI ഇൻഫ്രാസ്ട്രക്ചർ ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്, Y 10, ബ്ലോക്ക് EP, സെക്ടർ V, സാൾട്ട് ലേക്, കൊൽക്കത്ത 700091 എന്ന വിലാസത്തിൽ കത്ത് അയയ്ക്കാം. കമ്പനി 8 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ അന്വേഷണത്തിനോ / അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കോ / പരാതിക്കോ മറുപടി നൽകും.

d) ലെവൽ 3: പരാതി പരിഹാര സെൽ നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ കസ്റ്റമറിന് ഇപ്പോഴും തൃപ്തി വന്നില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ലെവൽ 2 ലെ നിർവചിക്കപ്പെട്ട സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ എഴുതി ചീഫ് നോഡൽ ഓഫീസറെ അറിയിക്കാവുന്നതാണ്.

ശ്രീ രാജേഷ് അഗർവാൾ
ചീഫ് നോഡൽ ഓഫീസർ
SREI ഇൻഫ്രാസ്ട്രക്ചർ ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്
Y-10, ബ്ലോക്ക്-EP, സെക്ടർ-V, സോൾട്ട്
ലേക്ക്, കൊൽക്കത്ത -700091
ഫോൺ: 033-66394700 എക്സ്റ്റൻഷൻ: 2622
ഇ-മെയിൽ: sifl.nodalofficer@srei.com

ചീഫ് നോഡൽ ഓഫീസർ 7 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രതികരിക്കണം.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിന്റെ പാലനവും ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സെൽ/ചീഫ് നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പ്രവർത്തനവും മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ & CEO കാലാകാലങ്ങളിൽ അവലോകനം ചെയ്യും.

ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി/തർക്കം പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് 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.

IX. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ ഭാഷയും ആശയവിനിമയ മാർഗ്ഗവും

ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ഇംഗ്ലീഷിലാണ്, വായ്പ്പക്കാരൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, അപേക്ഷാ ഫോമിൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ള ഇഷ്ടപ്പെട്ട പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ വായ്പ്പക്കാർക്ക് ഇത് വിശദീകരിക്കുന്നതാണ്. വിവിധ പങ്കാളികളുടെ അറിവിലേക്കായി ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതാണ്.

ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം

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 കാരണം

കമ്പനിയുടെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള ഒരു നടപടിയോ, വീഴ്ച്ചയോ, പിഴവോ കാരണം, അംഗീകരിച്ച നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അനുസരിച്ച് സേവനത്തിൽ പോരായ്മ ഉണ്ടായിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, കസ്റ്റമറിന് സ്കീമിൽ പ്രതിപാദിച്ച പ്രകാരം നേരിട്ടോ അംഗീകൃത പ്രതിനിധി വഴിയോ പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

II. പരാതി നിലനിൽക്കാത്തതിന് കാരണം:

താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങളിൽ സേവനത്തിലെ പോരായ്മയുടെ പരാതി സ്കീമിന് കീഴിൽ വരുന്നതല്ല

- കമ്പനിയുടെ കൊമേർഷ്യൽ ജഡ്ഡ്മെന്റ്/ കൊമേർഷ്യൽ തീരുമാനം;
- ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് വെൻഡറും കമ്പനിയും തമ്മിലുള്ള തർക്കം;
- കമ്പനിയുടെ മാനേജ്മെന്റിന് അല്ലെങ്കിൽ എക്സിക്യുട്ടീവുകൾക്ക് 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.

- **ഓംബുഡ്സ്മാന് നേരിട്ട് അഭിസംബോധന ചെയ്യാത്ത പരാതി;**
- 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;
- പരാതിക്കാരൻ വ്യക്തിപരമായോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അഭിഭാഷകനല്ലാത്ത അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ അല്ല പരാതി നൽകിയത് (അഭിഭാഷകൻ പരാതിക്കാരൻ അല്ലെങ്കിൽ).

സ്കീമിന് കീഴിൽ പരാതി നൽകുന്നതിന് മുമ്പ്, പരാതിക്കാരൻ കമ്പനിക്ക് രേഖാമൂലം പരാതി നൽകിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ, സ്മിന് കീഴിൽ പരാതി വരുന്നതല്ല

a) കമ്പനി പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിരസിച്ചെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ പരാതിക്കാരൻ മറുപടിയിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിക്ക് പരാതി സമർപ്പിച്ച ശേഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരന് മറുപടി ലഭിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ
b) പരാതിക്കാരന് കമ്പനിയിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിച്ച് ഒരു വർഷത്തിനുള്ളിൽ, അല്ലെങ്കിൽ മറുപടി ലഭിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ ഒരു

വർഷത്തിനും 30 ദിവസത്തിനും ഉള്ളിൽ ഓംബുഡ്സ്മാന് പരാതി നൽകിയിട്ടുണ്ട്;

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 ഗവർണുടെ 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 രാജേഷ് അഗർവാൾ
ചീഫ് നോഡൽ ഓഫീസർ
SREI ഇൻഫ്രാസ്ട്രക്ചർ ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്
Y-10, ബ്ലോക്ക്-EP, സെക്ടർ-V, സോൾട്ട്
ലേക്ക്, കൊൽക്കത്ത -700091
ഫോൺ: 033-66394700 എക്സ്റ്റൻഷൻ: 2622
ഇ-മെയിൽ: sifl.nodalofficer@srei.com

അനുബന്ധം

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

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

....

....

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:

പൂർണ്ണ അഡ്രസ് ....

....

.... പിൻ കോഡ് ....

ഫോൺ നം.: .... മൊബൈൽ നമ്പർ ....

ഇ-മെയിൽ ....

(പരാതിക്കാരന്റെ ഒപ്പ്)