

S. M. Square Credit Services Private Limited

Fair Practices Policy

The Fair Practices Code (FPC) has been formulated and adopted by S. M. Square Credit Services Private Ltd. (SMSCSPL) as an affirmation of its values and commitment towards transparency and fairness in its dealings with its customers. The FPC incorporates all applicable guidelines and instructions issued by the Reserve Bank of India (RBI) from time to time (Ref: RBI Master Circular: RBI/2015-16/16 dated July 1, 2015). This code is applicable in respect of all services/ products/ loans and facilities etc. sourced or serviced by SMSCS either directly or its business correspondents/ agents.

1. Objective of the Code:

This code has been formulated to encourage an ecosystem in which:

- A baseline for just and fair practices while carrying out business with customers are set,
- The business operates from a high moral ground
- There is clarity for the customers regarding the services that they can expect

2. Our Key Commitments and Declarations:

- (a) SMSCSPL shall provide assistance to the borrower to understand and interpret the financial schemes and products being offered and appropriateness by making available information in writing and orally in the languages understood by the customer.
- (b) Accurate and timely information with respect to terms and conditions, costs, rights and liabilities shall be provided.
- (c) SMSCSPL shall promptly redress any customer complaint within timelines committed under its grievance redressal mechanism.

3. Non-Discrimination Policy

The Company will not discriminate between customers on the basis of gender, race, caste, creed or religion.

4. Confidentiality:

All information provided by the customer shall be dealt with as confidential and private, unless it is otherwise explicitly disclosed and signed.

Exceptional Circumstances:

- To provide the information to any Government agency if required under statute or regulation
- Mandated duty to reveal the information to the public
- If the Company is required to provide this information (e.g. fraud prevention) to Banks / Financial Institutions / Our Group and Associate Companies providing Business Support services.
- The Company will not use this reason for giving information about customers to anyone else for marketing purposes.

5. Loan Life Cycle:

(i) Applications for loans and their processing

- (a) All communications to the borrower shall be in a language as understood by the borrower. Specific attention shall be given to explaining Terms and Conditions (TCs) and Key Fact Statement (KFC) to the customers.

- (b) Loan application forms will include TCs and all other necessary information which affects the interest of the borrower, so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other NBFCs can be made and informed decision can be taken by the borrower. The loan application form shall indicate the documents required to be submitted with the application form.

(ii) Loan appraisal and terms/conditions

SMSCSPL shall convey in writing and provide KFS to the borrower in the vernacular language as understood by the borrower by means of sanction letter or otherwise, the amount of loan sanctioned along with the terms and conditions including annualised rate of interest and method of application thereof and ensures the acceptance of these terms and conditions by the borrower on its record. SMSCSPL shall mention the penal interest charged for late repayment in bold in the loan agreement.

SMSCSPL shall not introduce any additional component to the rate of interest and ensure compliance to these guidelines in both letter and spirit.

SMSCSPL shall furnish a copy of the loan agreement preferably in the vernacular language as understood by the borrower along with a copy each of all enclosures quoted in the loan agreement to all the borrowers at the time of sanction / disbursement of loans.

(iii) Disbursement of loans including changes in terms and conditions

- (a) SMSCSPL shall give notice to the borrower in the vernacular language as understood by the borrower of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges etc. SMSCSPL shall also ensure that changes in interest rates and charges are effected only prospectively. A suitable condition in this regard shall be incorporated in the loan agreement.
- (b) Decision to recall / accelerate payment or performance under the agreement shall be in consonance with the loan agreement.
- (c) SMSCSPL shall release all securities on repayment of all dues or on realization of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim SMSCSPL may have against borrower. If such right of set off is to be exercised, the borrower shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which SMSCSPL is entitled to retain the securities until the relevant claim is settled/paid.

(iv) General

- (a) SMSCSPL shall refrain from interference in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement (unless new information, not earlier disclosed by the borrower, has come to the notice of SMSCSPL).
- (b) In case of receipt of request from the borrower for transfer of borrower account, the consent or otherwise i.e. objection of SMSCSPL, if any, shall be conveyed within 60 days from the date of receipt of request. Such transfer shall be as per transparent contractual terms in consonance with law.
- (c) In the matter of recovery of loans, SMSCSPL shall not resort to undue harassment viz. persistently bothering the borrowers at odd hours, use of muscle power for recovery of loans etc. As complaints from customers also include rude behavior from the staff of the company. SMSCSPL shall ensure that the staff is adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner.
- (d) The Board of Directors of SMSCSPL has laid down and shall periodically review the appropriateness of the grievance redressal mechanism within the organization to resolve disputes arising in this regard. Such a mechanism shall ensure that all disputes arising out of the decisions of SMSCSPL functionaries or its agents are heard and disposed of atleast at the next higher level. The Board of Directors shall also periodically review the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the grievances redressal mechanism

at various levels of management. A consolidated report of such reviews may be submitted to the Board at regular intervals, as may be prescribed by it.

(v) Regulation of excessive interest charged by SMSCSPL

- (a) The Board of SMSCSPL shall adopt an interest rate model taking into account relevant factors such as, cost of funds, margin and risk premium etc and determine the rate of interest to be charged for loans and advances
- (b) The rate of interest shall be annualised rates so that the borrower is aware of the exact rates that would be charged to the account.
- (c) There shall be no penalty for prepayment/foreclosure for floating rate loans.
- (d) Penalty, if charged, for non-compliance of terms and conditions of loan contract by the borrower shall be treated as 'penal charges' and shall not be levied in the form of 'penal interest' and that will not be added to the rate of interest charged on the advances.
- (e) The quantum and reason for penal charges shall be clearly disclosed by SMSCSPL to the customers in the loan agreement and most important terms & conditions / Key Fact Statement (KFS) as applicable, in addition to being displayed on SMSCSPL website under Interest rates and Service Charges.
- (f) There shall be no capitalization of penal charges i.e., no further interest computed on such charges. However, this will not affect the normal procedures for compounding of interest in the loan account.
- (g) The quantum of penal charges shall be reasonable and commensurate with the non-compliance of terms and conditions of loan contract without being discriminatory within a particular loan / product category.
- (h) The penal charges in case of loans sanctioned to 'individual borrowers, for purposes other than business', shall not be higher than the penal charges applicable to non-individual borrowers for similar non-compliance of terms and conditions.
- (i) Whenever reminders for non-compliance of terms and conditions of loan are sent to borrowers, the applicable penal charges shall be communicated. Further, any instance of levy of penal charges and the reason therefor shall also be communicated.

6. Grievance Redressal Mechanism:

- (a) A grievance redressal mechanism within the organisation would be set up
- (b) There would be a periodical review of the compliance and functioning of the grievances redressal mechanism at various levels of management. A consolidated report of such reviews would be submitted to the Board at regular intervals.
- (c) In case of consumer financing through dealers, the name of the Company as financing partners as well following information shall be displayed, for the benefit of the customers, on the website of the dealers:
 - The name of the Nodal Officer (Grievance Redressal Officer) who can be approached for resolution of complaints against the Company: Mr. Janardhan Thota
 - Contact details Telephone No. +91 7207824111
 - Email address: nodalofficer@padmasai.in
- (d) The Customer Support number and the e-mail address for any grievance expressed by the customer shall also be displayed at all places where the Company is doing business. The customer would require to express the issue over either of the communication channels and the expected resolution of the matter shall be 90 days from the received communication.

SMSCSPL shall abide by the Fair Practices Code and uphold the spirit of the Code.

- (e) If the complaint / dispute is not redressed within a period of three month, the customer may take up the complaint with the RBI Ombudsman for NBFCs (details available in Annexure), if they are still not satisfied, under whose jurisdiction the registered office of the Company falls.

Annexure

S. M. Square Credit Services Private Limited (the“Company”)

CIN: U65190TG2021PTC155075

Registered Office: 14th Floor, T 19 Towers-2, Ranigunj, Secunderabad, Telangana-500003

Email Id: support@smsquare.info

Salient Features of Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies, 2018

Terms capitalized hereunder and not defined shall have the same meaning as referred to therein under Banking Ombudsman Scheme, 2018 of the Reserve Bank of India.

Objective of Scheme

- To help address customer concerns, conflicts & disputes in a neutral and independent manner and enable orderly and timely resolution of such concerns, conflicts & disputes.
- To promote a fair conflict management system that is independent & fair as well as easily approachable for customers.
- To provide an alternative medium for customers to raise their voices before considering more complex & time-consuming legal procedures like approaching a forum/authority/court for settlement of their disputes.
- To offer a trained and experienced professional who can directly report to the board of directors of the Company (the “Board”) and raise the customers’ concern to the Board, if required, and provide adequate resolution on same on a timely manner.

Grounds for filing a complaint by a customer under the Ombudsman Scheme

In case of grievance, the customer may prefer a written complaint with the registered office of the Company, in respect of the following, provided the matter is not referred to any court or forum, before such written complaint is preferred.

- Cheque not presented OR done with delay;
- The Company has not conveyed the amount of loan sanctioned, terms & conditions, annualised rate of interest, etc;
- The Company has not provided notice for changes in agreement, levy of charges;
- Failure to ensure transparency in contract/loan agreement;
- Failure/ delay in releasing securities/ documents;
- Failure to provide legally enforceable built-in repossession in contract/ loan agreement;
- Directives of the Reserve Bank of India (the “**RBI**”) not followed by the Company;
- Guidelines prescribed by the RBI on fair practices code not followed by the Company

Who can file a complaint?

Any customer who has a loan account (open or closed account) with the Company can file a complaint.

The above includes customers who have applied for loan with the Company through any of the various mediums available for loan application as follows:

- Online channels (mobile app / website);
- Retail merchants who have a valid legal agreement with the Company for providing loans through the Company;

- Franchisee partners who have a valid legal agreement with the Company for providing loans through the Company;
- 3rd party services/companies who have a valid legal agreement with the Company for providing loans through the Company;
- Any other new medium that the Company may choose to introduce going forward (by means of a valid & legal agreement) for selling of loans to end customers.

When can the customer file a Complaint with the Ombudsman?

1. Customer needs to make a written representation i.e. lodge a written complaint (written on paper & submitted to the Company's registered office OR e-mail written to the Company Nodal officer);
2. If reply is not received from the Company within 3 (three) month, OR, if the customer remains dissatisfied with the reply, then the customer may file a complaint with the RBI's Ombudsman (not later than 1 (one) year after the reply from the Company), provided that customer has not approached any forum/court/authority.

How does the Ombudsman take decision?

1. Proceedings before Ombudsman are summary in nature.
2. Ombudsman will promote the settlement of the complaint by mutual agreement between the complainant and the Company through conciliation or mediation.
3. If a settlement is not reached, then the Ombudsman can pass an award/order either allowing or rejecting the complaint along with reasons for passing such award/order.
4. If a customer is not satisfied with decision of Ombudsman, he/she can file an appeal against the award/order with the Deputy Governor, RBI, within 30 (thirty) days of the date of receipt of communication of award/order OR rejection of complaint.
5. The Company may prefer an appeal against the Award within 30 (thirty) days from the date of receipt of the letter of award.
6. An 'award' includes a direction for specific performance by the Company. It may or may not include a direction to pay compensation for the loss, if any, suffered by the complainant. The Ombudsman will not have the power to pass an award directing payment of an amount which is more than the actual loss suffered by the complainant or INR 10,00,000 (Indian Rupees Ten Lakhs only), whichever is lower. In addition, the Ombudsman may also award compensation not exceeding INR 1,00,000 (Indian Rupees One Lakh only) to the complainant, taking into account the loss of time, expenses incurred, harassment and mental anguish suffered by the complainant.

Note:

- The Ombudsman may reject a complaint at any stage.
- The Ombudsman Scheme is an alternate dispute resolution mechanism.
- The customer is at liberty to approach any other court/forum/authority for the redressal of their disputes at any stage.

Annex - I

The details of the Nodal Officers of the Company who can be approached by the customer as per the Ombudsman Scheme for Non-Banking Finance Companies, 2018 and the details of the RBI Ombudsman are given below:

Name and Contact details of the Nodal Officer of the Company to be approached by the customer

Sr. No.	Name	Contact Details	Zone	Registered Office Address
1.	Janardhan Thota	7207824111	Pan India	14 th Floor, T 19 Towers-2, Ranigunj, Secunderabad, Telangana-500003

Address and Area of Operation of RBI Ombudsman

Sr. No.	Centre	Address of the Office of NBFC Ombudsman	Zone / Area of Operation
1.	Chennai	C/o Reserve Bank of India Fort Glacis, Chennai 600 001 STD Code: 044 Tel No. 25395964 Fax No. 25395488	Tamil Nadu, Andaman and Nicobar Islands, Karnataka, Andhra Pradesh, Telangana, Kerala, Union Territory of Lakshadweep and Union Territory of Puducherry
2.	Mumbai	C/o Reserve Bank of India, RBI Byculla Office Building, Opp. Mumbai Central Railway Station, Byculla, Mumbai-400008	Maharashtra, Goa, Gujarat, Madhya Pradesh, Chhattisgarh, Union Territories of Dadra and Nagar Haveli, Daman and Diu
3.	New Delhi	C/o Reserve Bank of India Sansad Marg, New Delhi -110001 STD Code: 011 Tel. No. 23724856 Fax No. 23725218-19	Delhi, Uttar Pradesh, Uttarakhand, Haryana, Punjab, Union Territory of Chandigarh Himachal Pradesh, and Rajasthan and State of Jammu and Kashmir
4.	Kolkata	C/o Reserve Bank of India 15, Netaji Subhash Road, Kolkata-700 001 STD Code: 033 Tel. No. 22304982 Fax No. 22305899	West Bengal, Sikkim, Odisha, Assam, Arunachal Pradesh, Manipur, Meghalaya, Mizoram, Nagaland, Tripura, Bihar and Jharkhand

Refer to www.rbi.org.in for further details of the Scheme

Annex II

FORM OF COMPLAINT (TO BE LODGED) WITH THE NBFC OMBUDSMAN

(TO BE FILLED UP BY THE COMPLAINANT)

To:

The NBFC Ombudsman

Place of office of the NBFC Ombudsman

Dear Sir,

Sub: Complaint against (Name of the NBFC branch) of (Name of the NBFC)

Details of the complaint are as under:

1. Name of the Complainant
2. Full Address of the ComplainantPin CodePhone No/ Fax No.Email
.....
3. Complaint against (Name and full Address of the branch & NBFC)Pin Code Phone No. / Fax No. ...
Email.....
4. Particulars of NBFC Account (If any)
(Please state the number and the nature of account viz. deposit/ loan account etc. related to the subject matter of the complaint being made.)
5. (a) Date of representation already made by the complainant to the NBFC -(Please enclose a copy of the representation)
(b) Whether any reminder was sent by the complainant? Yes/No - (Please enclose a copy of the reminder)
6. Subject matter of the complaint - (Please refer to Clause 8 of the Scheme)
7. Details of the complaint: - (If space is not sufficient, please enclose separate sheet)
8. Whether any reply (Within a period of one month after the NBFC concerned received the representation) has been received from the NBFC? Yes/ No (if yes, please enclose a copy of the reply)
9. Nature of Relief sought from the NBFC Ombudsman (Please enclose a copy of documentary proof, if any, in support of your claim)
10. Nature and extent of monetary loss, if any, claimed by the complainant by way of compensation (please refer to Clauses 12 (5) & 12 (6) of the Scheme) Rs....
11. List of documents enclosed: (Please enclose a copy of all the documents)
12. Declaration:
 - (i) I/ We, the complainant/s herein declare that: a) the information furnished herein above is true and correct; and b) I/ We have not concealed or misrepresented any fact stated in the above columns and in the documents submitted herewith. THE OMBUDSMAN SCHEME FOR NBFCs, 2018 -19
 - (ii) The complaint is filed before expiry of period of one year reckoned in accordance with the provisions of Clause 9(A) (a) and (b) of the Scheme.

- (iii) The subject matter of the present complaint has never been brought before the Office of the NBFC Ombudsman by me/ us or by any of the parties concerned with the subject matter to the best of my/ our knowledge.
- (iv) The subject matter of the present complaint has not been decided by/ is not pending with any forum/ court/ arbitrator.
- (v) I/ We authorise the NBFC to disclose any such information/ documents furnished by us to the NBFC Ombudsman and disclosure whereof in the opinion of the NBFC Ombudsman is necessary and is required for redressal of our complaint.
- (vi) I/ We have noted the contents of the Ombudsman Scheme for NBFCs, 2018

Yours faithfully,

(Signature of Complainant)

NOMINATION – (If the complainant wants to nominate his representative to appear and make submissions on his behalf before the NBFC Ombudsman or to the Office of the NBFC Ombudsman, the following declaration should be submitted.)

I/We the above named complainant/s hereby nominate Shri/ Smt..... who is not an Advocate and whose address is as my/ our REPRESENTATIVE in all proceedings of this complaint and confirm that any statement, acceptance or rejection made by him/her shall be binding on me/ us. He/ She has signed below in my presence.

ACCEPTED

(Signature of Representative)

(Signature of Complainant)

Note: If submitted online, the complaint need not be signed.

ఎస్. ఎం. స్కెవర్ క్రెడిట్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ పాలసీ

ఎస్. ఎం. స్కెవర్ క్రెడిట్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (SMSCSPL) తన విలువలను మరియు కస్టమర్లతో న్యాయమైన మరియు పారదర్శకమైన వ్యవహారాలకు తన ప్రతిబద్ధతను నిర్ధారించడానికి ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (FPC) ను రూపొందించి ఆమోదించింది. ఈ FPC రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) నుండి కాలానుకూలంగా జారీ చేసిన అన్ని వర్తనీయ మార్గదర్శకాలు మరియు సూచనలను (ఉదా: RBI మాస్టర్ సర్క్యులర్: RBI/2015-16/16 తేదీ: జూలై 1, 2015) కలిగి ఉంది. ఈ కోడ్ SMSCSPL నేరుగా లేదా దాని వ్యాపార ప్రతినిధులు/ఏజెంట్లు ద్వారా అందించే అన్ని సేవలు/ఉత్పత్తులు/రుణాలు మరియు సౌకర్యాలకు వర్తిస్తుంది.

1. కోడ్ యొక్క ఉద్దేశ్యం:

ఈ కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు:

- కస్టమర్లతో వ్యాపార సంబంధాలలో న్యాయమైన మరియు సరైన ప్రాక్టీసులకు ఒక స్థాయి స్థాపించడం,
- వ్యాపారం అత్యుత్తమ నైతిక ప్రమాణాలతో పనిచేయడం,
- కస్టమర్లకు అందించబడే సేవల గురించి స్పష్టతను కల్పించడం.

2. మా కీలక ప్రతిజ్ఞలు మరియు ప్రకటనలు:

- (a) SMSCSPL, రుణదారులకు అందిస్తున్న ఆర్థిక పథకాలు మరియు ఉత్పత్తుల అర్థం మరియు అనుకూలతను తెలుసుకోవడంలో సహాయం చేస్తుంది. ఈ సమాచారం రాసిన మరియు వాచక రూపంలో, కస్టమర్ అర్థం చేసుకునే భాషలో అందించబడుతుంది.
- (b) షరతులు మరియు నిబంధనలు, ఖర్చులు, హక్కులు మరియు బాధ్యతల గురించి సరిగ్గా మరియు సమయానికి సమాచారం అందించబడుతుంది.
- (c) SMSCSPL, కస్టమర్ ఫిర్యాదులను తక్షణమే పరిష్కరిస్తుంది, మా ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానంలో నిర్ణయించిన సమయాలను అనుసరిస్తుంది.

3. వివక్షా రహిత విధానం:

కంపెనీ, కస్టమర్లను లింగం, జాతి, కులం, మతం లేదా ధర్మం ఆధారంగా వివక్షించదు.

4. గోప్యత:

క్లయింట్ అందించిన మొత్తం సమాచారాన్ని గోప్యంగా మరియు వ్యక్తిగతంగా పరిగణించబడుతుంది, అయితే తన విధంగా స్పష్టంగా వెల్లడించబడినప్పుడు మరియు సంతకం చేయబడినప్పుడు మాత్రమే.

ప్రత్యేక పరిస్థితులు:

- చట్టం లేదా నియమం కింద అవసరమైతే, ఏదైనా ప్రభుత్వ సంస్థకు సమాచారం అందించడం.
- ప్రజలకు సమాచారం వెల్లడించాల్సిన బాధ్యత.
- కంపెనీ ఈ సమాచారం (ఉదాహరణకు, మోసనివారణ) బ్యాంకులు/ ఆర్థిక సంస్థలు/ బిజినెస్ సపోర్ట్ సేవలు అందించే మా గ్రూప్ మరియు అనుబంధ కంపెనీలకు అందించాల్సిన పరిస్థితి ఉంటే మాత్రమే అందిస్తుంది.
- సంస్థ ఈ కారణాన్ని వినియోగదారుల గురించి సమాచారాన్ని మార్కెటింగ్ లక్ష్యాల కోసం ఇతరులకు అందించడానికి ఉపయోగించదు.

5. ఋణ జీవన చక్రం:

(i) ఋణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- సంప్రదింపులు అన్నీ రుణగ్రహీతకు వర్తనాత్మక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో నిర్వహించాలి. ముఖ్యంగా, మేటీరియల్ సూచనలు మరియు నిబంధనలు (MITCs) మరియు ముఖ్యమైన వాస్తవాల ప్రకటన (KFC) వినియోగదారులకు వివరించడంపై ప్రత్యేక శ్రద్ధ ఇవ్వాలి.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లలో MITCs మరియు రుణగ్రహీత యొక్క ప్రయోజనాన్ని ప్రభావితం చేసే అన్ని ఇతర అవసరమైన సమాచారం పొందుపరచబడుతుంది, తద్వారా ఇతర NBFCలు అందించే నిబంధనలతో తగిన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీతకు తెలుసుకున్న నిర్ణయం తీసుకునే అవకాశం ఉంటుంది. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లో దరఖాస్తు ఫారమ్తో సమర్పించాల్సిన పత్రాల వివరాలు చూపబడతాయి.
- SMSCSPL రుణ దరఖాస్తుల స్వీకరణకు అంగీకార పత్రం ఇచ్చే విధానం రూపొందిస్తుంది. రుణ దరఖాస్తులు పరిష్కరించబడే సమయాన్ని కూడా అంగీకార పత్రంలో సూచిస్తారు.

(ii) రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు/ షరతులు

SMSCSPL బోరోవర్ (తిరిగి చెల్లించేవారు) కు అర్థమయ్యే మాతృభాషలో, సాక్షాత్తు సాంక్షన్ లెటర్ ద్వారా లేదా వేరే విధంగా, అంగీకరించిన రుణ రక్కమ్ మరియు నిబంధనలను, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని అమలుకు సంబంధించిన పద్ధతిని, **KFS** (Key Fact Statement) తో సహా, లిఖిత పూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. SMSCSPL ఈ నిబంధనలను బోరోవర్ (తిరిగి చెల్లించేవారు) అంగీకరించడాన్ని తమ రికార్డులో సురక్షితం చేస్తుంది. SMSCSPL, ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించడంపై పీనల్ వడ్డీని రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్గా ఉంచుతుంది.

SMSCSPL వడ్డీ రేటుకు ఎటువంటి అదనపు భాగాన్ని చేర్చదు మరియు ఈ మార్గదర్శకాలకు పత్రం మరియు ఆచరణలో పూర్తిగా కట్టుబడి ఉంటుంది.

SMSCSPL రుణం మంజూరు/జారీ సమయంలో, రుణ ఒప్పందం యొక్క ప్రతిపాటు, బోరోవర్కు అర్థమయ్యే మాతృభాషలో, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధ పత్రాల ప్రతులను కూడా అందిస్తుంది.

(iii) రుణాల విడుదల, నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో మార్పులు కలుపుకొని

- SMSCSPL బోరోవర్ (తిరిగి చెల్లించేవారు) కు అర్థమయ్యే మాతృభాషలో, డిస్పర్స్మెంట్ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు మొదలైనవాటిని కలుపుకుని నిబంధనలలో ఎటువంటి మార్పు వచ్చినా, బోరోవర్కు ముందుగా నోటీసు అందిస్తుంది. SMSCSPL, వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీల మార్పులు కేవలం భవిష్యత్తుకు సంబంధించినవిగా అమలులోకి వస్తాయని కూడా నిర్ధారిస్తుంది. ఈ విషయంలో తగిన నిబంధనను ఋణ ఒప్పందంలో చేర్చడం జరుగుతుంది.
- ఒప్పందం ప్రకారం పేమెంట్ లేదా పనితీరు వెంటనే తిరిగి పిలవాలనే నిర్ణయం, ఋణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- SMSCSPL అన్ని బాకీలు చెల్లించబడినప్పుడు లేదా ఋణంలో పెండింగ్ ఉన్న మొత్తం వసూలు అయిన తర్వాత అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది, SMSCSPLకు బోరోవర్ పై ఉన్న ఎటువంటి సరైన హక్కు లేదా లియన్ (తప్పించుకోలేని హక్కు) ఉండకపోతే. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించవలసి వస్తే, బోరోవర్కు మిగిలిన క్లెయిమ్స్ మరియు SMSCSPL సెక్యూరిటీలను కొనసాగించి ఉంచడానికి అర్హత పొందిన పరిస్థితుల పూర్తి వివరాలతో నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

(iv) సాధారణమైన విషయాలు

- SMSCSPL రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతులలో పేర్కొన్న లక్ష్యాలకు మించి రుణగ్రహీత వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉండాలి (రుణగ్రహీత ద్వారా ముందుగా వెల్లడి చేయని కొత్త సమాచారం SMSCSPL దృష్టికి వచ్చిన సందర్భంలో తప్ప).
- రుణగ్రహీత నుండి రుణగ్రహీత ఖాతా బదిలీకి అభ్యర్థన అందించిన సందర్భంలో, SMSCSPL తమ అనుమతి లేదా అభ్యంతరం, అంటే అంగీకారమా లేదా వ్యతిరేకతా, ఎలాంటి అభ్యంతరం ఉన్నా, అభ్యర్థన వచ్చిన తేదీ నుంచి 21 రోజుల్లో తెలియజేయాలి. అలాంటి బదిలీ అనువైన చట్టాలకు అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం జరుగుతుంది.

- (c) రుణాల వసూలు విషయంలో, SMSCSPL అనుచితంగా వేధింపులకు పాలుపడదు, ఉదాహరణకు, అసహ్యకరమైన సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను అలసించి వేధించడం, రుణాల వసూలు కోసం శక్తిని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. వినియోగదారుల నుండి వచ్చే ఫిర్యాదులు కంపెనీ సిబ్బందివారి అసభ్య ప్రవర్తనను కూడా అందిస్తాయి. SMSCSPL సిబ్బందిని వినియోగదారులతో సరైన విధంగా వ్యవహరించేందుకు సరిపడా శిక్షణ అందించబడింది అని నిర్ధారిస్తుంది.
- (d) SMSCSPL యొక్క బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ సంస్థలో వివాదాలను పరిష్కరించేందుకు న్యాయ సవరణ వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేసింది మరియు కాలానుగుణంగా దాని అనుకూలతను సమీక్షిస్తుంది. ఈ విధానం SMSCSPL కార్యదర్శులు లేదా దాని ఏజెంట్ల నిర్ణయాల నుండి ఉద్భవించిన వివాదాలను వినిపించి, కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో పరిష్కరించబడటానికి నిర్ధారిస్తుంది. బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ న్యాయ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క అనుసరణ మరియు వివాద పరిష్కరణ వ్యవస్థ యొక్క నిర్వహణను నిర్వహణ స్థాయిలలో కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది. ఈ సమీక్షల యొక్క సారాంశ నివేదికలు నియమించిన సమయాల్లో బోర్డుకు అందించవచ్చు.

(v) SMSCSPL ద్వారా అధిక వడ్డీ రేట్ల నియంత్రణ

- (a) SMSCSPL బోర్డు, నిధుల వ్యయం, మార్జిన్, మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణలోకి తీసుకుంటూ వడ్డీ రేటు నమూనాను స్వీకరించాలి మరియు రుణాలు మరియు ముందస్తు చెల్లింపులకు వడ్డీ రేటును నిర్ణయించాలి. రుణగ్రహీతలకు వడ్డీ రేటు, రిస్క్ గ్రేడ్షన్లకు అనుసరించే విధానం, మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేరే వేరే వడ్డీ రేటు విధించే తర్కం దరఖాస్తు ఫారంలో వెల్లడించబడాలి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.
- (b) వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ గ్రేడ్షన్ విధానం కూడా కంపెనీల వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచాలి. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు జరిగినప్పుడు, వెబ్సైట్లో ప్రచురించబడిన సమాచారాన్ని లేదా వేరే విధంగా ప్రచురించిన సమాచారాన్ని నవీకరించాలి.
- (c) వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటులుగా ఉండాలి, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్లను తెలియజేయబడుతుంది.
- (d) తెలికపాటి రేటు రుణాలకు ముందస్తు చెల్లింపు/ఫోర్వోజర్కు ఎలాంటి జరిమానా లేదు.
- (e) రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత పాటించకపోతే, విధించే జరిమానా 'జరిమానా ఛార్జీలు'గా పరిగణించబడాలి మరియు 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు. అలాగే, ఇది రుణాలపై విధించే వడ్డీ రేటుకు జోడించబడదు.
- (f) జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణం SMSCSPL రుణ ఒప్పందంలో మరియు సంబంధిత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు/కీ ఫ్యాక్ట్ షేట్మెంట్ (KFS)లో స్పష్టంగా వెల్లడించబడాలి, అలాగే SMSCSPL వెబ్సైట్లో వడ్డీ రేటులు మరియు సేవా ఛార్జీలు కింద ప్రదర్శించబడాలి.
- (g) జరిమానా ఛార్జీలను క్యాపిటలైజ్ చేయకూడదు, అంటే ఆ ఛార్జీలపై మరింత వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీ కాంపౌండింగ్ యొక్క సాధారణ ప్రక్రియలను ప్రభావితం చేయదు.
- (h) పెనాల్టీ ఛార్జీల పరిమాణం సరైనది కావాలి మరియు రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్య నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడానికి అనుగుణంగా ఉండాలి, అయితే ఒకే రకమైన రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష లేకుండా ఉండాలి.
- (i) వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు' మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో, ముఖ్య నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడం కోసం విధించే పెనాల్టీ ఛార్జీలు, అదే పరిస్థితిలో వ్యాపారేతర రుణగ్రహీతలకు విధించే పెనాల్టీ ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.
- (j) రుణానికి సంబంధించి ముఖ్య నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోతే రుణగ్రహీతలకు గుర్తింపులు పంపించినప్పుడు, వర్తించే పెనాల్టీ ఛార్జీలు తెలియజేయాలి. అంతేకాకుండా, పెనాల్టీ ఛార్జీలు విధించే ఎలాంటి సందర్భం మరియు దాని కారణం కూడా తెలియజేయాలి.

VI. ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ:

- (a) సంస్థలో ఒక ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ ఏర్పాటు చేయబడుతుంది. ఇది వ్యాపార ప్రధానులు, రిస్క్ & కలెక్షన్ల మాధ్యమం మరియు ఆపరేషన్స్ మాధ్యమం చొప్పున తలపెట్టబడిన వివాదాలను పరిష్కరించడానికి ఏర్పాటు చేయబడుతుంది.

(b) వివిధ మేనేజ్మెంట్ స్థాయిలలో ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ యొక్క విధేయత మరియు పనితీరును కాలానుగుణంగా పునర్వీక్షణ చేయబడుతుంది. ఈ సమీక్షల సమగ్ర నివేదికను నియమించిన సమయాల్లో బోర్డుకు సమర్పించబడుతుంది.

(c) డీలర్ల ద్వారా కస్టమర్ పైనాన్సింగ్ వ్యవహారంలో, కస్టమర్లకు లాభం కోసం కంపెనీ పేరు మరియు క్రింది సమాచారం డీలర్ల వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడుతుంది:

- ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం సంబంధిత నోడల్ అధికారితో (ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారితో) సంప్రదించవచ్చు: శ్రీ. జనార్థన థోటా
- సంప్రదింపు వివరాలు: టెలిఫోన్ నెంబర్: +91 7207824111
- ఇమెయిల్ చిరునామా: nodalofficer@smsquare.info

(d) సంస్థ వ్యాపారం చేస్తున్న అన్ని ప్రదేశాలలో వినియోగదారుని ద్వారా వ్యక్తం చేయబడిన ఫిర్యాదుల కోసం టోల్-ఫ్రీ నంబర్ మరియు ఇ-మెయిల్ చిరునామా కూడా ప్రదర్శించబడాలి. వినియోగదారులు ఏదైనా కమ్యూనికేషన్ ఛానెల్ ద్వారా సమస్యను వ్యక్తం చేయాలి మరియు ఆ సమస్యకు సంబంధించి ఊహించిన పరిష్కారం 30 రోజులు.

SMSCSPL న్యాయ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను పాటిస్తుంది మరియు కోడ్ యొక్క ఆత్మను ఉంచుతుంది.

(e) ఒక నెలలోపు ఫిర్యాదు / వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ తన ఫిర్యాదును RBI ఓంబుడ్స్మన్ (NBFC ల కోసం) తో తీసుకెళ్లవచ్చు (వివరాలు అనెక్సర్ లో అందుబాటులో ఉంటాయి), వారు ఇంకా సంతృప్తి చెందకపోతే, కంపెనీ రిజిస్టర్ చేయబడిన కార్యాలయం గల ప్రాంతం ఆధీనంలో ఉంటుంది.

అనుబంధం

S. M. స్క్వేర్ క్రెడిట్ సర్వీసెస్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (“కంపెనీ”)

CIN: U65190TG2021PTC155075

నమోదిత కార్యాలయం: 14వ అంతస్తు, T 19 టవర్స్-2, రాణిగంజ్, సికింద్రాబాద్, తెలంగాణ-500003

ఇమెయిల్ ఐడి: support@smsquare.info

నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్మన్ పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు, 2018

ఇక్కడ క్యాపిటలైజ్ చేయబడిన మరియు నిర్వహించబడిన నిబంధనలకు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యొక్క బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2018 కింద సూచించిన అదే అర్థం ఉంటుంది.

స్కీమ్ యొక్క లక్ష్యం

- కస్టమర్ యొక్క ఆందోళనలు, విభేదాలు మరియు వివాదాలను నిష్పక్షపాతంగా మరియు స్వతంత్రంగా పరిష్కరించడం, మరియు అర్థవంతమైన మరియు సమయస్ఫూర్తిగా పరిష్కారాన్ని నిశ్చితముగా అందించడం.
- స్వతంత్రమైన, న్యాయమైన మరియు వినియోగదారులకు సులభంగా చేరుకోగలిగే సక్రమమైన సంక్షోభ నిర్వహణ వ్యవస్థను ప్రోత్సహించడం.
- వినియోగదారులు తమ వివాదాలను పరిష్కరించేందుకు ఫోరం/అధికారులు/న్యాయస్థానం వంటి క్లిష్టమైన మరియు సమయాన్ని తీసుకునే చట్టపరమైన ప్రక్రియలను పరిగణించకముందు, తమ సమస్యలను వివరించేందుకు ప్రత్యామ్నాయ మార్గాన్ని అందించడం.
- ప్రశిక్షణ పొందిన మరియు అనుభవం ఉన్న నిపుణుడిని అందించడం, ఇతను నేరుగా కంపెనీ యొక్క డైరెక్టర్స్ బోర్డుకు (బోర్డ్) నివేదించగలడు, అవసరమైతే కస్టమర్ల ఆందోళనలను బోర్డుకు తెలియజేయగలడు మరియు వాటికి సమయానికి సరైన పరిష్కారాన్ని అందించగలడు.

ఓంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ కింద, కస్టమర్ ఒక రిజిస్టర్ చేసిన ఆఫీసు వద్ద ఫిర్యాదు చేయవచ్చు:

సమస్యలు ఉన్నప్పుడు, కస్టమర్ రిజిస్టర్ చేసిన ఆఫీసు వద్ద ఒక రాత ఫిర్యాదు చేయవచ్చు, కింది అంశాలకు సంబంధించి, అయితే ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు ఈ విషయం కోర్టు లేదా ఇతర ఫోరమ్ కు సమర్పించబడలేదని నిర్ధారించాలి:

- చెక్ సమర్పించబడకపోవడం లేదా ఆలస్యం.
- కంపెనీ రుణం మంజూరు చేసిన మొత్తం, నిబంధనలు & షరతులు, వార్షిక వడ్డీ రేటు గురించి సమాచారం అందించకపోవడం.
- కంపెనీ ఒప్పందంలోని మార్పులు మరియు ఛార్జీల విధింపు కోసం నోటీసు అందించలేదు.
- ఒప్పందం/రుణ ఒప్పందంలో పారదర్శకతను నిర్ధారించడంలో విఫలం అవడం.
- భద్రతలు/పత్రాలు విడుదలలో విఫలం లేదా ఆలస్యం.
- ఒప్పందాల్లో లేదా లోన్ ఒప్పందాల్లో చట్టపరమైన పునరుద్ధరణ నిబంధనలు అందించకపోవడం.
- రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) ద్వారా జారీ చేసిన నియంత్రణా ప్రకటనలను అనుసరించకపోవడం.
- RBI న్యాయ ప్రవర్తన కోడ్ పై సూచనలను అనుసరించకపోవడం.

ఓ కస్టమర్ ఎవరైనా కూడా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు, వారు కంపెనీతో కూడిన లోన్ ఖాతా (తీవ్రంగా లేదా మూత చేసిన ఖాతా) కలిగి ఉంటే. దీనిలో దిగువ చిట్టా ప్రకారం కంపెనీతో లోన్ కోసం దరఖాస్తు చేసిన కస్టమర్లు కూడా పొందుతారు:

- ఆన్లైన్ ఛానల్స్ (మొబైల్ యాప్ / వెబ్ సైట్)
- రిటైల్ మర్చంట్స్ (కంపెనీతో చెల్లుబాటైన చట్టపరమైన ఒప్పందం ఉన్నారు)
- ఫ్రాంచైజీ భాగస్వాములు (కంపెనీతో చెల్లుబాటైన చట్టపరమైన ఒప్పందం ఉన్నారు)
- మూడవ పక్షం సేవలు/కంపెనీలు (కంపెనీతో చెల్లుబాటైన చట్టపరమైన ఒప్పందం ఉన్నారు)
- కంపెనీ భవిష్యత్తులో ముగింపు కస్టమర్లకు రుణాలు అమ్మేందుకు పరిచయం చేసే ఏ కొత్త మాధ్యమం అయినా (చట్టపరమైన మరియు సరైన ఒప్పందం ద్వారా)

కస్టమర్ ఒంబుడ్స్మాన్ వద్ద ఫిర్యాదు ఎప్పుడు చేయవచ్చు?

- కస్టమర్ ముందుగా ఒక రాత ఫిర్యాదు చేయాలి (ఫిర్యాదు). ఇది కంపెనీ యొక్క రిజిస్టర్ చేసిన ఆఫీసులో పేపర్లో సమర్పించడం లేదా కంపెనీ నోడల్ ఆఫీసర్ కి ఇమెయిల్ చేయడం ద్వారా చేయవచ్చు.
- ఒక నెలలోపు కంపెనీ నుండి సమాధానం రాకపోయినప్పటికీ, లేదా సమాధానంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ RBI ఒంబుడ్స్మాన్ తో (కంపెనీ నుండి సమాధానం వచ్చిన తర్వాత ఒక ఏడాది లోపు) ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చు, మరియు కస్టమర్ ఎలాంటి ఫోరం / కోర్టు / అధికారం కి అప్పీలు చేయకపోయినట్లయితే మాత్రమే.

ఒంబుడ్స్మాన్ ఎలా నిర్ణయం తీసుకుంటారు?

- ఒంబుడ్స్మాన్ యొక్క ప్రక్రియలు సారాంశ స్వభావంలో ఉంటాయి, అంటే ఇవి ఫార్మల్ కోర్టు ప్రక్రియల కంటే త్వరగా మరియు సమీపంగా ఉంటాయి.
- ఒంబుడ్స్మాన్ ఫిర్యాదుదారుడు మరియు కంపెనీ మధ్య స్మరణ లేదా మధ్యస్థత ద్వారా ఫిర్యాదాన్ని పరస్పర ఒప్పందంతో పరిష్కరించడాన్ని ప్రోత్సహిస్తారు.
- ఒక సమాధానం సాధ్యం కాకపోతే, ఒంబుడ్స్మాన్ ఫిర్యాదును అంగీకరించడమా లేక తిరస్కరించడమా అనే నిర్ణయం తీసుకుంటారు, దీనికి కారణాలతో పాటు.
- ఒంబుడ్స్మాన్ యొక్క నిర్ణయంతో కస్టమర్ అసంతృప్తిగా ఉంటే, అవార్డు/ఆర్డర్ సమాచారాన్ని అందుకున్న తేదీ నుండి 30 రోజుల్లో RBI ఉప గవర్నర్ కు అప్పీల్ చేయవచ్చు.
- కంపెనీ అవార్డు లేఖను అందుకున్న తేదీ నుండి 30 రోజుల్లో అవార్డు పై అప్పీల్ చేయవచ్చు.
- ఒక 'అవార్డు' కంపెనీ ద్వారా ప్రత్యేక పనితీరు కోసం దిశానిర్దేశాన్ని పొందుతుంది. ఇది, ఫిర్యాదుదారుడు భద్రత పొందిన నష్టానికి పరిహారం చెల్లించడానికి దిశానిర్దేశం చేర్చవచ్చు లేదా చేర్చకపోవచ్చు. ఒంబుడ్స్మాన్ ఫిర్యాదుదారుడు అనుభవించిన నిజమైన నష్టాన్ని మించి లేదా INR 10,00,000 (పది లక్షల రూపాయలు మాత్రమే) కంటే ఎక్కువ మొత్తాన్ని చెల్లించడానికి అవార్డును జారీ చేసే అధికారం కలిగివుండరు. అదనంగా, ఒంబుడ్స్మాన్ ఫిర్యాదుదారుడికి సమయ నష్టాన్ని, ఖర్చులను, వేధింపును మరియు మానసిక ఉల్లాసాన్ని పరిగణలోకి తీసుకుని INR 1,00,000 (ఒక లక్ష రూపాయలు మాత్రమే) దాటి పోయే పరిహారం అందించవచ్చు.

గమనిక:

- ఒంబుడ్స్మాన్ ఫిర్యాదును ఏదైనా దశలో తిరస్కరించవచ్చు.
- ఒంబుడ్స్మాన్ స్కీమ్ అనేది ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార యంత్రాంగం.
- కస్టమర్ తమ వివాదాల పరిష్కారానికి ఎప్పుడైనా ఇతర కోర్టు/ఫోరమ్/అధికారికి వెళ్లడానికి స్వేచ్ఛ ఉంది.

అనుబంధం - I

నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీల కోసం అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2018 ప్రకారం కస్టమర్ సంప్రదించగల కంపెనీ నోడల్ ఆఫీసర్ల వివరాలు మరియు RBI అంబుడ్స్మన్ వివరాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

కస్టమర్ సంప్రదించవలసిన కంపెనీ నోడల్ అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు

సీరియల్ నెం	పేరు	సంప్రదింపు వివరాలు	జోన్	కార్యాలయ చిరునామా
1.	జనార్ధన్ తోట	7207824111	పాన్ ఇండియా	14వ అంతస్తు, T19 టవర్స్-2, రాణిగంజ్, సికింద్రాబాద్, తెలంగాణ-500003

RBI అంబుడ్స్మన్ చిరునామా మరియు కార్యకలాపాల ప్రాంతం

Sr. No.	Centre	Address of the Office of NBFC Ombudsman	Zone / Area of Operation
1.	Chennai	రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, ఫోర్డ్ గ్లాసిస్, చెన్నై 600001, STD కోడ్: 044 ఫోన్ నంబర్: 25395964, ఫ్యాక్స్ నంబర్: 25395488.	తమిళనాడు, ఆంధ్రప్రదేశ్ మరియు నికోబార్ దీవులు, కర్ణాటక, ఆంధ్రప్రదేశ్, తెలంగాణ, కేరళ, లక్షద్వీప్ సమాఖ్య ప్రాంతం మరియు పుదుచ్చేరి సమాఖ్య ప్రాంతం
2.	Mumbai	రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, RBI బైకులా ఆఫీసు బిల్డింగ్, ముంబై సెంట్రల్ రైల్వే స్టేషనుకు ఎదుట, బైకులా, ముంబై-400008.	మహారాష్ట్ర, గోవా, గుజరాత్, మధ్యప్రదేశ్, ఛత్తీస్ గఢ్, దాద్రా మరియు నగర్ హవేలీ, దామన్ మరియు డియూ
3.	New Delhi	రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సంసద్ మార్గ్, న్యూ ఢిల్లీ -110001. STD కోడ్: 011, ఫోన్ నంబర్: 23724856. ఫ్యాక్స్ నంబర్: 23725218-19.	న్యూ ఢిల్లీ, ఉత్తర ప్రదేశ్, ఉత్తరాఖండ్, హర్యానా, పంజాబ్, చండీగఢ్ సమాఖ్య ప్రాంతం, హిమాచల్ ప్రదేశ్, రాజస్థాన్ మరియు జమ్మూ మరియు కాశ్మీర్ రాష్ట్రం.
4.	Kolkata	రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 15, నెటాజీ సుభాష్ రోడ్, కోలకతా-700 001, STD కోడ్: 033, ఫోన్ నంబర్: 22304982, ఫ్యాక్స్ నంబర్: 22305899	పశ్చిమ బెంగాల్, సిక్కిం, ఒడిషా, అసోం, అరుణాచల్ ప్రదేశ్, మణిపూర్, మెగాలయ, మిజోరమ్, నాగాలాండ్, త్రిపుర, బీహార్ మరియు జార్ఖండ్

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

అనుబంధం II

NBFC ఆంబడ్స్మెన్తో ఫిర్యాదు ఫారమ్ (నమోదు చేయాలి)

(ఫిర్యాదుదారుచే పూరించబడాలి)

To:

NBFC ఆంబడ్స్మెన్

NBFC ఆంబడ్స్మెన్ కార్యాలయ స్థానం

గౌరవనీయులైన సార్,

విషయం: (NBFC యొక్క పేరుతో కూడిన శాఖకు) సంబంధించిన ఫిర్యాదు

ఫిర్యాదుల వివరాలు కింది విధంగా ఉన్నాయి:

1. ఫిర్యాదుదారుల పేరు:
2. ఫిర్యాదుదారుల పూర్తి చిరునామా:
పిన్ కోడ్:
ఫోన్ నంబర్ / ఫ్యాక్స్ నంబర్:
ఇమెయిల్:
3. ఫిర్యాదు చేసే (శాఖ & NBFC యొక్క పూర్తి చిరునామా):
పిన్ కోడ్:
ఫోన్ నంబర్ / ఫ్యాక్స్ నంబర్: ...
ఇమెయిల్:
4. NBFC ఖాతా వివరాలు (అవసరమైతే):
(ఫిర్యాదు చేస్తున్న విషయానికి సంబంధించి ఖాతా సంఖ్య మరియు ఖాతా స్వభావం, ఉదాహరణకు డిపాజిట్ / లోన్ ఖాతా మొదలైనవి వివరించండి.)
5. (a) ఫిర్యాదుదారు NBFC కు ముందుగా చేసిన ప్రతినిధిత్వ తేదీ:
(ప్రతినిధిత్వం యొక్క కాపీని జతచేయండి)
(b) ఫిర్యాదుదారుడు ఏమైనా రిమెండర్ పంపించారా? అవును/కాదు
(రిమెండర్ యొక్క కాపీని జతచేయండి)
6. ఫిర్యాదా విషయం:
(స్కీమ్ యొక్క క్లోజ్ ను చూడండి)
7. ఫిర్యాదా వివరాలు:
(స్థలం సరిపోకపోతే, ప్రత్యేక పత్రాన్ని జతచేయండి)
8. NBFC నుండి ఏదైనా సమాధానం (NBFC సంబంధిత ప్రతినిధిత్వం స్వీకరించిన ఒక నెల తరువాత)
అందుకున్నారా? అవును/కాదు
(అవును అయితే, సమాధానం యొక్క కాపీని జతచేయండి)
9. NBFC ఆంబడ్స్మెన్ నుండి కోరుతున్న ఉపశమనం యొక్క స్వభావం
(దయచేసి మీ దావాకు మద్దతుగా ఏదైనా డాక్యుమెంటరీ రుజువు కాపీని జతపరచండి)

10. ఫిర్యాదుదారుడు వారిచే భర్తీగా కోరుతున్న ఆర్థిక నష్టం: (సీమ్ యొక్క క్లోజ్ 12 (5) & 12 (6) చూడండి)
రూ.:
11. జతచేసిన డాక్యుమెంట్ల జాబితా:
(అన్ని డాక్యుమెంట్ల కాపీలను జతచేయండి)
12. ప్రకటన:
- (i) నేను/మేము, ఇక్కడ ఫిర్యాదు చేసే వ్యక్తులు ప్రకటిస్తున్నాము: a) పై ఉన్న సమాచారం నిజమైనదిగా మరియు సరిగ్గా ఉంది; మరియు b) పై కాలమ్స్ మరియు దీనితో సమర్పించిన డాక్యుమెంట్లలో ఎలాంటి సత్యాన్ని దాచిపెట్టలేదు లేదా తప్పుగా వివరించలేదు.
NBFCల కోసం ఆంబడ్స్మెన్ సీమ్, 2018-19
 - (ii) ఫిర్యాదు, సీమ్ యొక్క క్లోజ్ 9(A) (a) మరియు (b) ప్రకారం లెక్కింపు చేసిన ఒక సంవత్సరం కాలపరిమితి ముగిసే ముందు దాఖలైంది.
 - (iii) ప్రస్తుత ఫిర్యాదా అంశం నా/మా జ్ఞానం ప్రకారం NBFC ఆంబడ్స్మెన్ కార్యాలయానికి నా/మా లేదా సంబంధిత పార్టీల ద్వారా ఎప్పుడూ తీసుకురావలేదు.
 - (iv) ప్రస్తుతం ఫిర్యాదు చేసిన విషయం ఎటువంటి ఫోరం/న్యాయస్థానం/మధ్యస్థుడితో నిర్ణయించబడలేదు లేదా పెండింగ్లో లేదు.
 - (v) నేను/మేము NBFC ని, NBFC ఆంబడ్స్మెన్ ముందుగా సమర్పించిన సమాచారం/ డాక్యుమెంట్లను వివరణ ఇచ్చేందుకు అధికారాన్ని ఇస్తున్నాము, మరియు NBFC ఆంబడ్స్మెన్ అభిప్రాయం ప్రకారం ఆ వివరాలు తెలియజేయడం అవసరమని భావిస్తే, అవి లభ్యమయ్యేలా చేయాలని కోరుతున్నాము.
 - (vi) నేను/మేము NBFCs కోసం ఆంబడ్స్మెన్ సీమ్, 2018 యొక్క విషయాలను గమనించాము.

మీ నమ్మకంతో,

(ఫిర్యాదుదారుని సంతకం)

నామినేషన్ – (ఫిర్యాదుదారుడు NBFC ఆంబడ్స్మెన్ ముందు లేదా NBFC ఆంబడ్స్మెన్ కార్యాలయానికి దాఖలుచేసేందుకు తన ప్రతినిధిని నామినేట్ చేయాలనుకుంటే, కింది ప్రకటనను సమర్పించాలి.)

నేను/మేము పైకి పేర్కొన్న ఫిర్యాదుదారులుగా, శ్రీ/శ్రీమతి ని నా/మా ప్రతినిధిగా నియమిస్తున్నాము, ఆయన/ఆమె ఒక అడ్వకేట్ కాదు మరియు ఆయన/ఆమె చిరునామా గా ఉంది. ఈ ఫిర్యాదా అన్ని ప్రక్రియలలో నా/మా ప్రతినిధిగా, ఆయన/ఆమె చేసిన ఎలాంటి ప్రకటన, అంగీకారం లేదా తిరస్కారం నాకు/మాకు బదులుగా ఉంటుంది అని ధృవీకరించగా, ఆయన/ఆమె నా సమక్షంలో కింద సంతకించారు.

స్వీకరించబడింది.

(ప్రతినిధి సంతకం)

(ఫిర్యాదుదారుని సంతకం)

గమనిక: ఆన్లైన్లో సమర్పించబడినట్లయితే, ఫిర్యాదుదారుని సంతకం అవసరం లేదు.