



या फेअर प्रॅक्टिस कोडचे ध्येय आहे त्याच्या सर्व भागधारकांना विशेषतः ग्राहकांना कंपनी त्याच्या ग्राहकांना देत असलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात कंपनीच्या सेवांचा प्रभावी आढावा देण्याचे. 26 मार्च 2012 रोजी आरबीआयने जारी केलेल्या "एनबीएफसीसाठी फेअर प्रॅक्टिस कोड" मधील नवीन मार्गदर्शक तत्वानुसार या फेअर प्रॅक्टिस कोड खात्यात सुधारणा केली आहे.

फेअर प्रॅक्टिस कोडची उद्दिष्टे—

हा कोड विकसित केला आहे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना मानकांना अनुसरून चांगली, न्याय्य आणि विश्वासाई सेवा देणे;
- कंपनी तिच्या ग्राहकांशी करत असलेल्या व्यवहारात पारदर्शकता आहे याची खात्री करणे;
- आगाऊ वसुली सारख्या संबंधित गोष्टीमध्ये कायद्याचे नियम पाळले जातात याची खात्री करणे;
- कंपनी देत असलेल्या सेवांमध्ये ते कशाची वाजवी अपेक्षा ठेवू शकतात हे जाणून घेण्यात ग्राहकांना सक्षम करणे;
- स्पर्धे द्वारे बाजाराची शक्ती मोजणे आणि उच्च कार्यकारी मानके मिळविण्याचा प्रयत्न करणे;
- ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्याची यंत्रणा मजबूत करणे।

व्याख्या

- a) "फॅसिलिटी (सुविधा)" चा अर्थ असू शकतो की वेळोवेळी सुधारणा केलेली कंपनीची धोरणे आणि वेगवेगळ्या आर्थिक स्किमच्या अंतर्गत देण्यात येणाऱ्या कोणत्याही आणि सर्व प्रकारच्या आर्थिक आणि मालमत्ता योजना, ज्या विविध प्रकारच्या आणि पध्दतीच्या असतील उदा. कर्ज, आर्थिक भाडेपट्टा, चालविण्याचा भाडेपट्टा इ. समाविष्ट आहेत.
- b) "ग्राहक (कस्टमर)" मध्ये कर्ज घेणारा, पट्टेदार आणि भाडेकरू.

एसईएफपीएल फेअर प्रॅक्टिस कोड

1. सुविधांसाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया:

- a) कंपनीकडून सुविधा मिळविण्यासाठी जे ग्राहक स्पष्टपणे उत्सुक आहेत त्यांनी सुविधा अर्जाचा नमुना भरला पाहिजे, सर्व बाजूने पूर्ण केले पाहिजे आणि कंपनीच्या जवळच्या कार्यालयात तो अर्ज दिला पाहिजे;
- b) हा मिळालेला अर्ज सादर झाल्यानंतर कंपनीकडून त्याची लगेच पोच दिली जाईल आणि सुविधा मंजूर करण्याची प्रक्रिया सुरू केली जाईल. सर्व कागदपत्रे आणि देण्यात आलेल्या माहितीवर कंपनी विचार करेल, ग्राहकाच्या पत्र पात्रते विषयी पडताळणी करेल आणि विवेकबुद्धीने त्या प्रस्तावाचे मूल्यमापन करेल आणि मंजुरी पत्र देऊन ती सुविधा दिली जाईल, ग्राहकाचा सुविधा अर्ज मिळाल्यानंतर 21 दिवसांच्या आत आणि जर ग्राहकांकडून कोणताही संदेश मिळाला नाही तर हा सुविधा अर्ज नाकारला गेला आहे असे समजले जाईल आणि अशा नाकारल्या जाणाऱ्या केस मध्ये कंपनी कोणतेही संदेश पाठवणार नाही;
- c) रीतसर साक्षेपा नंतर सुविधा मंजूर झालेल्या सर्व ग्राहकांना ऑफर/मंजूर पत्र स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजेल अशा भाषेत पाठविले जाते.

2. सुविधेचे मूल्यमापन आणि अटी व शर्ती:

- a) ऑफर/मंजूर पत्राच्या संदर्भात कंपनी लिखित स्वरूपात ग्राहकाला स्थानिक भाषेत किंवा त्यांना समजणाऱ्या भाषेत खालील गोष्टी सूचित करेल:
 - i. वित्तपुरवठा रक्कम;
 - ii. सुविधेचे वाटप करण्यासाठी सादर केली जाणारी कागदपत्रे;
 - iii. व्याजाचा दर;
 - iv. देऊ केलेला सुरक्षा तपशील;
 - v. परतफेड वेळापत्रक;
 - vi. दंड व्याजदर किंवा विलंब रक्कम अदाचे शुल्क;



vii. वाटपा साठी जामीनदार किंवा सह-अर्जदाराने निष्पादित केलेली कागदपत्रे.

viii. इतर अटी आवश्यकते नुसार

- b) ऑफर/मंजूरी पत्राची प्रत स्वीकारली जाईल. ऑफर/मंजूरी पत्र त्याला योग्यरीत्या मान्य असल्याचे व स्वीकारले असल्याचे टोकन म्हणून ग्राहक त्याची एक प्रत कंपनीला परत देईल.
- c) जर करारनाम्याचे/इतर कागदपत्रांची लिखित भाषा स्थानिक सोडून इतर भाषा असेल तर अशा करारनाम्यावर/कागदपत्रांवर सही करण्यापूर्वी स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजेल अशा भाषेत एका दुभाषा कडून त्यातील अटी आणि शर्ती समजावून सांगितल्या जातील. ग्राहकाला करारनाम्याच्या सर्व अटी आणि शर्ती स्पष्ट करून सांगितल्या आहेत यावर दुभाषी सुद्धा सही करेल.
- d) सुविधा करारनाम्यामध्ये रक्कम भरण्यात विलंब झाल्यास लागू होणाऱ्या दंडव्याज रक्कमेचा कंपनीने मोठ्या अक्षरात उल्लेख केला पाहिजे.
- e) वाटपा नंतर कंपनीने सुविधा करारनाम्यात उद्धृत केलेल्या सर्व संलग्न कागदपत्रांची प्रत्येकी एक प्रत आणि सुविधा करारनाम्याची एक प्रत ग्राहकांना दिली पाहिजे.
- f) वैयक्तिक कर्जदाराला मंजूर झालेल्या फ्लोटिंग दराच्या टर्म लोनवर कंपनी कोणतेही पुरोबंध शुल्क/परतफेड पूर्व दंड आकारू शकत नाही.

3. सुविधेचे वाटप आणि अटी व शर्ती मधील बदल:

- a) व्याजदर, कार्यकाळ, सर्व शुल्कधर्मी यातील अटी व शर्ती मध्ये होणारे कोणतेही बदल ग्राहकाला स्थानिक भाषेत किंवा त्याला समजणाऱ्या भाषेत लिखित स्वरूपात सांगितले पाहिजेत;
- b) रक्कम परत करणे किंवा वाढविणे किंवा करारनाम्या अंतर्गत कामगिरीचा निर्णय सुविधा करारनाम्याशी सुसंगत असला पाहिजे.
- c) सर्व थकबाकी वसूल झाल्यानंतर कंपनीने सर्व सुरक्षा अमानत परत केल्या पाहिजेत किंवा सुविधेची थकबाकी किती आहे हे कळाल्यानंतर कोणत्याही कायदेशीर अधिकार किंवा परवाना अधीन राहून कंपनीला ग्राहका विरुद्ध दावा करता येतो. जर असा हक्क वापरला गेला असेल तर, ग्राहकाला संबंधित दाव्या विषयी आणि कंपनीने कोणत्या अटीखाली दिलेल्या सुरक्षा अमानत संबंधित दावा निपटारा होई पर्यंत/भरपाई केला जाई पर्यंत राखून ठेवण्यास कंपनी पात्र आहे या पूर्ण तपशीलासह नोटीस दिली जाते.

4. सामान्य:

- a) ग्राहकांच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणे कंपनीने टाळले पाहिजे, अपवाद सुविधा करारनाम्याच्या अटी व शर्ती मध्ये देण्यात आलेल्या हेतूसाठी (किंवा ग्राहकाने न दिलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आली तर त्या विषयी).
- b) उधार खात्याचे हस्तांतरण करण्याविषयी ग्राहका कडून आलेल्या विनंती पावती बाबत संमती किंवा इतर काही उदा. कंपनीचा काही आक्षेप असेल तर ते लिखित स्वरूपात विनंती पावती मिळाल्याच्या 21 दिवसांच्या आत कळवले जाईल. असे हस्तांतरण हे कायद्याला अनुसरून पारदर्शक कराराच्या अटींना धरून होईल.
- c) थकबाकीच्या वसुलीच्या बाबतीत, त्या पॉलीसीच्या वर्षाना सुसंगत राहून कंपनी थकबाकी भरण्यासाठी ग्राहकाला त्रास देणार नाही. कंपनीचे कर्मचारी (ग्राहकाशी कठोरपणे वागू नये याच्या समावेशासह) व्यावसायिकतेने ग्राहकांना हाताळावे इतपत पुरेसे प्रशिक्षित आहेत. कंपनीच्या वेळोवेळी जारी केल्या जाणाऱ्या धोरणांनुसार असे उपक्रम राबविण्यासाठी ज्या कोणत्या एजन्सीला नेमले जाईल/सोपविले जाईल त्यांची यादी करणे आणि लिहिणे आवश्यक आहे.
- d) ग्राहकाशी केलेल्या या करारात/सुविधा करारनाम्यात आरबीआयच्या सक्च्युलर नं. RBI/2008-09/454 DNBS (PD) CC. पुनरुत्थान कलमाचा समावेश असला पाहिजे. नं. 139/03.10.001/2008-09 तारीख 24 एप्रिल 2009.

5. ग्राहकांच्या तक्रारीचे निवारण यंत्रणा:

तक्रारीचे निराकरण सुनिश्चित करण्यासाठी आणि/किंवा कंपनीच्या कार्याविषयीच्या निर्णयातून उद्भवणाऱ्या विवाद असल्यास खालील यंत्रणा कार्यान्वित केलेली आहे:

- a) ग्राहकांच्या तक्रारी नोंदविण्यासाठी एक टोल फ्री नंबर (1800-266-7734) सुरू केलेला आहे आणि तसे ग्राहकांना सूचित केले गेले आहे;



- b) इमेल द्वारे ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी पाठविता याव्यात यासाठी एक वेगळा इमेल आयडी तयार केलेला आहे (sefpl@srei-com);
- c) www-srei-com याआमच्या वेबसाइटवर शंका/विनंती [/तक्रारी/गा-हाणी, ऑनलाइन पाठवता येतील;
- d) ग्राहक शाखा/प्रांतीय कार्यालय/मुख्य कार्यालयात स्वतः जाऊ शकतात;
- e) एका तक्रार ट्रॅकिंग मोड्युल द्वारे या तक्रारी आमच्या कस्टमर सर्व्हिस डिपार्टमेंट कडून कोलकत्यातील मुख्य कार्यालयात पाठविल्या जातात. त्यानंतर या तक्रारी संबंधित ठिकाणी पाठविल्या जातात आणि निराकरणाचे काम सुरु होते.
- f) उत्पादन आणि सेवांशी संबंधित कंपनीच्या कार्याच्या निर्णया संबंधी असणारे सर्व विवाद ऐकले जातील आणि तक्रार निवारण केंद्रात त्यांचे निराकरण केले जाईल. त्यामुळे खालील तक्रार निवारण यंत्रणा त्या ठिकाणी केली जाईल:

स्तर 1: दिल्या गेलेल्या निराकरणाने ग्राहकाचे समाधान झाले नाही तर ते ऑनलाइन लिंक द्वारे तक्रार निवारण केंद्राला लिहू शकतात किंवा तक्रार निवारण केंद्र, एसआरईआय इक्विपमेंट फायनान्स लि, वाय 10, ब्लॉक ईपी, सेक्टर व्ही, सॉल्ट लेक, कोलकता 700091 येथे पत्र पाठवू शकतात.

स्तर 2: तक्रार निवारण केंद्रातून देण्यात आलेल्या निराकरणामुळे जर ग्राहकाचे समाधान झाले नाही तर ते पुढे नोडल ऑफिसरशी एसआरईआयच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असलेल्या ऑनलाइन लिंक द्वारे संपर्क साधू शकतात किंवा खाली दिलेल्या पत्त्यावर लिहून पाठवू शकतात,

श्री. राजेश अगरवाल

एसआरईआय इक्विपमेंट फायनान्स लि.

वाय 10, ब्लॉक ईपी, सेक्टर व्ही,

सॉल्ट लेक, कोलकता 700091

फोन: 033-66394700 एक्स: 2622

ई-मेल: rajesh.agarwal@srei.com

फेअर प्रॅक्टिसस कोडचे पालन तसेच ग्राहक तक्रार निवारण केंद्राचे/नोडल ऑफिसरचे काम ठीक होत आहे याची पाहणी वेळोवेळी क्रेडिट कमिटी कडून केली जाते.

जर तक्रारीचे/विवादाचे निराकरण एक महिन्याच्या आत झाले नाही तर ग्राहक ऑफिसर इन-चार्ज, डिपार्टमेंट ऑफ नॉन-बँकिंग सुपरव्हिजन, 5 वा मजला, रिझर्व बँक ऑफ इंडिया, 15, नेताजी सुबाष रोड, कोलकता 700001, भारत येथे अर्ज करू शकतात. टेलि: +91 33 2231 2121, फॅक्स: +91 33 2230 9589.

6. ग्राहकाकडून व्याज आकरण्याचे नियम आणि वाढत्या जोखिमा:

- a) व्याजदर ठरविण्याचे निकष कंपनीने खाली मापदंडांवर आधारीत आहेत:
 - i. कर्ज घेण्याची भारीत सरासरी किंमत
 - ii. प्रशासकीय आणि आस्थापना किंमत
 - iii. जोखमीची किंमत
 - iv. भांडवलाची किंमत
 - v. प्रॉफिट मार्जिन
- b) सुविधा देण्याचा निर्णय आणि प्रत्येक सुविधा खात्याला लागू असणारे व्याजदराचे मूल्यांकन वेगवेगळे असते, आणि ते अनेक निकषांवर आधारीत असते, जसे की कर्ज दिली जाणारी मालमत्ता, ग्राहकाचे प्रोफाइल, आणि परतफेडीची क्षमता, ग्राहकाच्या इतर आर्थिक जबाबदाऱ्या, मागील काळातील ट्रॅक रेकॉर्ड (जर काही असेल तर), सुविधेची सुरक्षा अमानत म्हणून प्रतिनिधित्व करणारी अंतर्भूत मालमत्ता, सुविधेचा कालावधी, ग्राहकाचे राहते ठिकाण (ठिकाण), मालमत्तेचा शेवटचा वापर इ. अशी माहिती ग्राहकाने दिल्या गेलेल्या माहितीवर आणि कंपनीच्या अधिकाऱ्यांनी जागेवर जाऊन परीक्षण केलेल्या माहितीवर आधारीत आहे. परिस्थितीवर अवलंबून व्याजदर हे बदलू शकतात आणि प्रत्येक केस मध्ये ते व्यवस्थापन विवेकावर आधारीत असतात.



c) व्याजदर ठरविण्यासाठी विचारात घेतले जाणाऱ्या वाढत्या जोखमींसाठी इंटर्नल क्रेडिट रेटिंग मॉडेल स्विकारलेले आहे. सर्व फ्लोटिंग व्याजदर हे एसआरईआय बेंचमार्क रेटशी जोडलेले आहेत, जे वेबसाइट वर प्रदर्शित केलेले आहेत आणि व्याजदरात बदल झाल्यास ते अपडेट केले जातात.

d) खात्याला लागू होणारा व्याजदराचा वार्षिक अर्जात उल्लेख सुद्धा केला जातो.

विविध भागीदारांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइट वर फेअर प्रॅक्टिसेस कोड दिलेले आहेत.

कंपनीचे संचालक मंडळ कोडचे पुनरावलोकन आणि अंमलजबावणी वेळोवेळी करतील.

ठिकाण: कोलकता

तारीख:

-
- ✓ संचालक मंडळा ने मंजूर केले आणि स्विकारले 14 मे 2008 रोजी.
 - ✓ संचालक मंडळाने सुधारीत केले, मंजूर केले आणि स्विकारले गेले, 11 मे 2012 रोजी.
 - ✓ संचालक मंडळाने पुनरावलोकन केले, मंजूर केले आणि स्विकारले 7 नोव्हेंबर 2012 रोजी.
 - ✓ संचालक मंडळाने पुनरावलोकन केले, मंजूर केले आणि स्विकारले 22 जुलै 2015 रोजी.
 - ✓ संचालक मंडळाने पुनरावलोकन केले, मंजूर केले आणि स्विकारले 3 सप्टेंबर 2018 रोजी.