



**उचित प्रथा संहिता** का लक्ष्य सभी हितधारकों, विशेषकर ग्राहकों को कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों के लिए प्रस्तुत की जा रही वित्त सुविधाओं एवं सेवाओं के संबंध में कंपनी द्वारा अपनाई जाने वाली प्रथाओं का कार्यसाधक सिंहावलोकन उपलब्ध कराना है। 26 मार्च 2012 को भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्गमित "NBFCs हेतु उचित प्रथा संहिता" संबंधी नए दिशानिर्देशों को ध्यान में रखते इस उचित प्रथा संहिता को संशोधित किया गया है।

### **उचित प्रथा संहिता के उद्देश्य –**

इस संहिता को निम्नलिखित हेतु तैयार किया गया है:

- ग्राहकों के साथ संव्यवहार में मानदंडों को स्थापित करके अच्छी, उचित और विश्वसनीय प्रथाओं को प्रोत्साहित करना;
- अपने ग्राहकों के साथ कंपनी के संव्यवहार में पारदर्शिता सुनिश्चित करना;
- उधार की वसूली से संबंधित मामलों में कानूनी प्रतिमानों को अनुपालन सुनिश्चित करना;
- ग्राहकों को बेहतर समझ रखने में समर्थ बनाना कि वह कंपनी द्वारा प्रस्तुत की जा रही सेवाओं से क्या युक्तिसंगत अपेक्षा कर सकते हैं;
- प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार शक्तियों का सामना करना और उच्चतर परिचालन मानदंड हासिल करने का प्रयास करना;
- ग्राहक शिकायतों के निवारण हेतु तंत्रों का सुदृढीकरण करना।

### **परिभाषाएं**

- a) "सुविधा" से समय-समय पर यथा प्रचालित कंपनी की विभिन्न वित्त योजनाओं एवं नीतियों के अंतर्गत विभिन्न प्रगति एवं विधियों की कोई और सभी प्रकार के वित्तपोषण एवं आस्तियां, जैसे ऋण, वित्तीय पट्टा, परिचालन पट्टा आदि अभिप्रेत एवं सम्मिलित है।
- b) "ग्राहक" में ऋणी, पट्टेदार और किरायेदार सम्मिलित है।

### **SEFPL उचित प्रथा संहिता**

#### **1. सुविधाओं और उनके प्रकमण हेतु अनुप्रयोग:**

- a) ग्राहकों को, जिन्होंने कंपनी की सुविधाओं का लाभ उठाने में रुचि प्रदर्शित की है, सुविधा का आवेदन प्रपत्र भरना होगा, सभी संदर्भों में पूर्ण और उसे कंपनी के सबसे नजदीकी कार्यालय में जमा करवाना होगा;
- b) इस प्रकार प्राप्त आवेदन की कंपनी द्वारा उसे जमा करवाए जाने पर अविलंब पावती दी जाएगी और सुविधा की स्वीकृति हेतु प्रकमण किया जाएगा। कंपनी इस प्रकार जमा करवाए गए समस्त दस्तावेजों एवं सूचना पर विचार करेगी, ग्राहक की साख का सत्यापन करेगी और अपने अनन्य विवेक से प्रस्ताव की विवेचना करेगी और सुविधा आवेदन प्राप्त होने की तिथि से 21 दिन के अंदर स्वीकृति पत्र निर्गमित करके सुविधा प्रदान करेगी, और यदि ग्राहक को कोई सूचना प्राप्त नहीं होती है तो सुविधा के आवेदन को अस्वीकृत मान लिया जाना चाहिए और कंपनी अस्वीकृत मामलों के लिए कोई सूचना नहीं भेजेगी;
- c) सभी ग्राहकों को, जिनकी सुविधा समुचित सावधानी के बाद स्वीकृत की गई है, देशी भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्रस्ताव/स्वीकृति पत्र जारी किया जाएगा।

#### **2. सुविधाओं का मूल्यांकन और निबंधन एवं शर्तें:**

- a) कंपनी ग्राहक को देशी भाषा या उसे समझ आने वाली भाषा में प्रस्ताव/स्वीकृति पत्र के द्वारा निम्नलिखित लिखित में सूचित करेगी:
  - i वित्तपोषित रकम;
  - ii. सुविधा के सवितरण हेतु जमा करवाने वाले दस्तावेज;
  - iii. ब्याज दर;



- iv. प्रस्तुत की जाने वाली प्रतिभूति का विवरण;
- v. अदायगी अनुसूची;
- vi. दंड ब्याज या विलंबित अदायगी शुल्क;
- vii. संवितरण हेतु गारंटीकर्ता और सह-आवेदक द्वारा निष्पादित किए जाने वाले दस्तावेज।
- viii. अन्य निबंधन जैसा कि अपेक्षित हों।

- b) प्रस्ताव/स्वीकृति पत्र की प्रतिलिपि को स्वीकार करना होगा। ग्राहक अपनी स्वीकारोक्ति के संकेत के रूप में उसके द्वारा विधिवत अभिस्वीकृत प्रस्ताव/स्वीकृति पत्र की प्रतिलिपि कंपनी को वापस करेगा।
- c) यदि करारनामा/अन्य दस्तावेज देशी भाषा से इतर भाषा में लिखा है तो ऐसे करारनामे/दस्तावेज पर हस्ताक्षर करने से पहले ग्राहक को एक अनुवादक द्वारा देशी भाषा में या उसे समझ में आने वाली भाषा में करारनामे के निबंधनों एवं शर्तों को समझाया जाएगा। अनुवादक भी हस्ताक्षर करेगा कि उसने ग्राहक को करारनामे के समस्त निबंधन एवं शर्तें समझा दी हैं।
- d) जेम कंपनी को सुविधा करारनामे में विलंबित अदायगी के लिए वसूले जाने वाले दंड ब्याज का बड़े एवं मोटे अक्षरों में उल्लेख करना चाहिए।
- e) कंपनी संवितरण के बाद ग्राहकों के लिए सुविधा करारनामा में उद्धरित सभी संलग्नकों की एक प्रतिलिपि के साथ सुविधा करारनामे की एक प्रतिलिपि प्रस्तुत करेगी।
- f) कंपनी व्यक्तिगत ऋणी हेतु स्वीकृत ब्याज की अस्थिर दर वाले सावधी ऋणों पर कोई मोचन शुल्क/पूर्वादायगी दंड वसूल नहीं करेगी।

### 3. सुविधाओं का संवितरण और निबंधन एवं शर्तों में बदलाव:

- a) निबंधन एवं शर्तों में, जैसे ब्याज दर, अवधि, सभी शुल्कों/फीसों में कोई बदलाव ग्राहक को देशी भाषा में या ग्राहक को समझ आने वाली भाषा में लिखित रूप में सूचित किया जाएगा।
- b) वापस मांगने/अदायगी में तेजी लाने का निर्णय या करारनामे के अंतर्गत प्रदर्शन सुविधा करारनामे के अनुरूप होगा।
- c) सभी देय राशियों की अदायगी या सुविधाओं की बकाया रकम वसूल होने पर कंपनी सभी प्रतिभूतियों को निर्मुक्त करेगी, जो किसी अन्य दावे हेतु, जो कंपनी का ग्राहक के विरुद्ध हो, किसी विधिसम्मत अधिकार या ग्रहणाधिकार के अध्याधीन है। यदि समंजन का ऐसा अधिकार प्रयोग किया जाता है, तो ग्राहक को शेष दावों और उन शर्तों के, जिनके अंतर्गत कंपनी संबंधित दावे का निपटान/अदायगी होने तक प्रतिभूतियों को रोकने की हकदार है, पूर्ण विवरण के साथ उसके बारे में नोटिस दिया जाएगा।

### 4. सामान्य:

- a) कंपनी ग्राहक के कार्यों में हस्तक्षेप से विरत रहेगी, सिवाय सुविधा करारनामे के निबंधनों एवं शर्तों में यथा उपबंधित प्रयोजनों के (जब तक कि कोई नई सूचना, जिसका ग्राहक द्वारा पहले प्रकटन नहीं किया गया था, कंपनी के संज्ञान में न आई हो)।
- b) ऋण खाते के अंतरण हेतु ग्राहक से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा अर्थात् कंपनी की आपत्ति, यदि कोई है, लिखित अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिन के अंदर सूचित की जाएगी। ऐसा अंतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक निबंधनों के अनुसार होगा।
- c) वर्षों के दौरान अपनी नीति के अनुरूप, देय राशियों की वसूली के मामले में, कंपनी ग्राहक के अनुचित उत्पीड़न का आश्रय नहीं लेगी। कंपनी के कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ पेशेवर तरीके से संव्यवहार करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण (जिसमें ग्राहकों के साथ बदतहजीबी से व्यवहार नहीं करना शामिल है) दिया गया है। किसी भी एजेंसी को, जिसे ये कार्यकलाप बाह्य स्रोत उपयोग हेतु दिए/सौंपे जाते हैं, समय-समय पर निर्गमित कंपनी की नीतियों के अनुसार अल्पसूची में रखा और पैनलबद्ध किया जाएगा।
- d) ग्राहक के साथ संविदा / सुविधा करारनामे में भारतीय रिजर्व बैंक के दिनांक 24 अप्रैल 2009 के परिपत्र सं. RBI/2008.09/454 DNBS (PD) CC- No.139/03.10.001/2008-09 के अनुसार पुनरधिकार खंड अंतर्विष्ट होंगे।



## 5. शिकायत निवारण तंत्र:

कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से प्रोद्भूत शिकायतों और / या विवादों का निवारण सुनिश्चित करने के लिए, निम्नलिखित तंत्र स्थापित किए गए हैं:

- ग्राहकों की शिकायतों को दर्ज करने के लिए एक निरुशुल्क नंबर (1800-266-7734) शुरू किया गया है और वह ग्राहकों को सूचित किया गया है;
- एक अलग ईमेल (sefpl@srei-com) बनाई गई है जिस पर ग्राहक ईमेल के जरिये अपनी शिकायतें भेज सकते हैं;
- पूछताछ/अनुरोध [/शिकायतों/व्यथाओं] हमारी वेबसाइट [www.srei.com](http://www.srei.com) पर ऑनलाइन प्रस्तुत किया जा सकता है;
- शाखाओं/क्षेत्रीय कार्यालय/मुख्यालय में अकस्मात ग्राहक;
- इन शिकायतों को कोलकाता में मुख्यालय में हमारी ग्राहक सेवा विभाग द्वारा एक शिकायत निगरानी मॉड्यूल के माध्यम से प्राप्त किया जाएगा। फिर इन शिकायतों को समाधान के लिए संबंधित स्थल एवं विभागों के पास भेजा जाएगा।
- उत्पाद और सेवाओं के संबंध में कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से प्रोद्भूत सभी विवादों की शिकायत निवारण प्रकोष्ठ में सुनवाई और निपटान किया जाएगा। इसलिए, निम्नलिखित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया गया है:

**स्तर 1:** यदि ग्राहक उसे उपलब्ध कराए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है तो वह ऑनलाइन लिंक के माध्यम से "शिकायत निवारण प्रकोष्ठ" को लिख सकता है या शिकायत निवारण प्रकोष्ठ, Srei इक्विपमेंट फाइनेंस लि, वार्ड 10, ब्लाक ईपी, सैक्टर V, साल्ट लेक, कोलकाता 700091 को पत्र भेज सकता है।

**स्तर 2:** यदि ग्राहक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ द्वारा उपलब्ध कराए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है तो SREI की वेबसाइट पर उपलब्ध ऑनलाइन लिंक के माध्यम से नोडल अधिकारी को आगे तीव्रीकरण कर सकता है या निम्नलिखित पते पर पत्र भेज सकता है:

### श्री राजेश अग्रवाल

Srei इक्विपमेंट फाइनेंस लि.,

वार्ड 10, ब्लाक ईपी, सैक्टर V,

साल्ट लेक, कोलकाता 700091

फोनरू 033-66394700 एक्सटेंशन: 2622

ईमेल: [rajesh-agarwal@srei.com](mailto:rajesh-agarwal@srei.com)

समय-समय पर ऋण समिति द्वारा उचित प्रथा संहिता के अनुपालन और ग्राहक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ / नोडल अधिकारी के कामकाज की समीक्षा की जाएगी।

यदि एक माह के अंदर शिकायत/विवाद का निवारण किया जाता है तो ग्राहक may appeal to the प्रभारी अधिकारी, गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, 5वां तल, भारतीय रिजर्व बैंक, 15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता 700 001, भारत। टेलीफोन: +91 33 2231 2121, फैक्स: +91 33 2230 9589.

## 6. ग्राहक से वसूले जाने ब्याज का विनियमन और जोखिम का श्रेणीकरण:

- कंपनी ने मापदण्डों के आधार पर ब्याज दरों के निर्धारण के लिए मानदंड निर्धारित किया है:
  - ऋण की भारित औसत लागत
  - प्रशासनिक और स्थापना लागत
  - जोखिम की लागत



iv. पूँजी की लागत

v. मुनाफा मार्जिन

b) एक सुविधा देने का और प्रत्येक सुविधा खाते के लिए लागू ब्याज दर का मूल्यांकन मामला-दर-मामला आधार पर किया जाता है, जो बहुल मापदण्डों पर आधारित होता है जैसे वित्तपोषित की जा रही आस्ति का प्रकार, ग्राहक विवरण और अदायगी क्षमता, ग्राहक की अन्य वित्तीय प्रतिबद्धताएं, विगत अदायगी निष्पादन रिकॉर्ड (यदि कोई है), सुविधा के लिए प्रतिभूति जैसा कि अंतर्निहित आस्तियों द्वारा निरूपित किया जाए, ऋण से मूल्य अनुपात, अदायगी की विधि, सुविधा की अवधि, ग्राहक का भूगोल (अवस्थिति), आस्ति का अंतिम उपयोग, आदि। ऐसी सूचना का संकलन ग्राहक के इनपुट और कंपनी अधिकारियों द्वारा फील्ड निरीक्षणों से किया जाता है। ब्याज दरें बदलावों के अध्यधीन हैं, जैसा कि परास्थिति न्यासंगत ठहराए और मामला-दर-मामला आधार पर प्रबंधक-वर्ग के विवेक के अध्यधीन हैं।

c) जोखिमों के श्रेणीकरण के लिए, जिन पर ब्याज दर का निर्धारण करने के लिए विचार किया जाता है, आंतरिक ऋण श्रेणी निर्धारक मॉडल अपनाया गया है। ब्याज की सभी अस्थिर दर Srei के निर्देश-मानक दर से लिंकड है, जो वेबसाइट पर प्रकाशित की जाती हैं और जब कभी ब्याज दर में कोई बदलाव होता है तो अद्यतन की जाती हैं।

d) खाते को प्रभारित करने वाली ब्याज दर का भी वार्षिकीकृत रूप में उल्लेख किया जाएगा।

उचित प्रथा संहिता को विभिन्न हितधारकों के सूचनार्थ कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

समय-समय पर कंपनी का निदेशक मंडल इस संहिता और इसके क्रियान्वयन की समीक्षा करेगा।

स्थान: कोलकाता

दिनांक:

- 
- ✓ 14 मई 2008 को निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित एवं अंगीकृत
  - ✓ 11 मई 2012 को निदेशक मंडल द्वारा आशोधित, अनुमोदित और अंगीकृत
  - ✓ 7 नवंबर 2012 को निदेशक मंडल द्वारा समीक्षित, अनुमोदित और अंगीकृत
  - ✓ 22 नवंबर 2015 को निदेशक मंडल द्वारा समीक्षित, अनुमोदित और अंगीकृत
  - ✓ 03 नवंबर 2018 को निदेशक मंडल द्वारा समीक्षित, अनुमोदित और अंगीकृत