श्रेई इक्विपमेंट फायनान्स लिमिटेड

प्रामाणिक व्यवसाय संहिता आणि लोकपाल धोरण

प्रामाणिक व्यवसाय संहिता आणि लोकपाल धोरण			
आवृत्ती	मालक	मंजुरी द्वारा	मान्यता दिनांक
1.0	संचालन विभाग	मंडळ	01-12-2024

Together We Make Tomorrow Happen

Together We Make Tomorrow Happen

अनुक्रमणिका

प्रामाणिक व्यवसाय संहिताः 4
प्रामाणिक व्यवसाय संहितेची उद्दिष्टे 4
धोरणाची वैधता 4
व्याख्या 4
SEFL प्रामाणिक व्यवसाय संहिता 4
I. सुविधांचा आढावा आणि अटी आणि नियमः 4
II. ग्राहकाकडून आकारल्या जाणाऱ्या व्याजाचे नियमन आणि जोखिमीचे श्रेणीकरण: 5
III. कर्ज खात्यांवरील दंडात्मक शुल्क 5
IV. सुविधांची पुनर्रचना आणि अटी आणि नियमांमधील बदलः 6
V. सर्वसाधारणः 7
VI. तक्रार निवारण यंत्रणाः 9
VII. अंतर्गत लोकपालाची नियुक्ती 10
लोकपाल धोरण 10
I. तक्रारीची कारणे 10
II. तक्रार दाखल न करुन घेण्याची कारणेः 11
III. तक्रार दाखल करण्यासाठी प्रक्रिया 11

Together We Make Tomorrow Happen

प्रामाणिक व्यवसाय संहिताः

या प्रामाणिक व्यवसाय संहितेचा उद्देश सर्व भागधारकांना, विशेषतः ग्राहकांना, कंपनीने देऊ केलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांबाबत कंपनीने पाळलेल्या पद्धतींचा प्रभावी आढावा देणे आहे. ही प्रामाणिक व्यवसाय संहिता 19 ऑक्टोबर 2023 रोजीच्या रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (गैर-बँकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023 च्या बृहत निर्देशांनुसार तयार करण्यात आली आहे.

प्रामाणिक व्यवसाय संहितेची उद्दिष्टे

ही संहिता खालील उद्देशांनी विकसित केली आहेः

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना मानके निश्चित करून चांगल्या, निष्पक्ष आणि विश्वासार्ह पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;
- कंपनीच्या ग्राहकांशी व्यवहारात पारदर्शकता सुनिश्चित करणे;
- कर्ज वसूल करण्याच्या बाबतीत कायदेशीर निकषांचे पालन सुनिश्चित करणे;
- ग्राहकांना कंपनीकडून दिल्या जाणाऱ्या सेवांकडून ते काय अपेक्षा करू शकतात हे चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यास सक्षम करणे;
- स्पर्धेद्वारे बाजारातील शक्तींचा विचार करणे आणि उच्च कार्यप्रणाली मानके साध्य करण्यासाठी प्रयत्न करणे;
- ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी यंत्रणा भक्कम करणे.

धोरणाची वैधता

ही पॉलिसी दोन वर्षांसाठी वैध असेल आणि परिस्थिती लक्षात घेऊन कोणताही बदल आवश्यक नसल्यास त्यानुसार पुनरावलोकन केले जाईल.

व्याख्या

1. "सुविधा" म्हणजे वेळोवेळी प्रचलित असलेल्या कंपनीच्या वेगवेगळ्या वित्त योजना आणि धोरणांअंतर्गत कर्ज, वित्त भाडेपट्टा, ऑपरेटिंग भाडेपट्टा इत्यादी विविध स्वरूपाच्या आणि पद्धतींच्या कोणत्याही आणि सर्व प्रकारच्या वित्तपुरवठा आणि मालमत्ता प्रदान करण्याच्या व्यवस्था.
2. "ग्राहक" मध्ये कर्जदार आणि भाडेपट्टाधारक यांचा समावेश आहे.

SEFL प्रामाणिक व्यवसाय संहिता

I. **सुविधांचा आढावा आणि अटी आणि नियमः**

a) कंपनी वैयक्तिक कर्जदाराला व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या फ्लोटिंग रेट सावधी कर्जावर कोणतेही मुदतपूर्व समाप्ती शुल्क/मुदतपूर्व भरणा दंड आकारणार नाही.

b) जर आणि जिथे कर्जदाराने आगाऊ हप्ता भरला तर, अंतिम समाप्ती/निपटाराच्या वेळी व्याजावरील क्रेडिट समायोजित केले जाईल.

c) कंपनी NPCI कडून NACH सुविधा उपलब्ध असलेल्या ठिकाणी PDC/EMI चेक स्वीकारणार नाही. ज्या ठिकाणी NACH सुविधा उपलब्ध नाही, तिथे कंपनी CTS-2010 मानक स्वरूपांचे पालन करणारे चेक स्वीकारेल. तथापि, कंपनी मंजुरीच्या अटींनुसार सर्व ठिकाणी सुरक्षा PDC स्वीकारू शकते.

Together We Make Tomorrow Happen

II. **ग्राहकाकडून आकारल्या जाणाऱ्या व्याजाचे नियमन आणि जोखिमीचे श्रेणीकरण:**

a) परिस्थितीनुसार व्याजदर बदलू शकतात आणि प्रत्येक प्रकरणानुसार कंपनीच्या निर्णयावर अवलंबून असतात. सर्व फ्लोटिंग व्याजदर हे वेबसाइटवर प्रकाशित केलेल्या श्रेई बेंचमार्क दराशी जोडले जातील आणि व्याजदरात बदल होईल तेव्हा ते अपडेट केले जातील.

III. **कर्ज खात्यांवरील दंडात्मक शुल्क**

a) कर्जदाराने कर्ज परतफेड करण्यात चूक केल्यास, ज्या अटींवर कर्ज सुविधा देण्यात आल्या होत्या किंवा पुनर्रचना करण्यात आली होती त्यांचे पालन न केल्याबद्दल दंड आकारला गेला असेल तर तो 'दंड शुल्क' मानला जाईल आणि तो 'दंड व्याज' स्वरूपात आकारला जाणार नाही जो आगाऊ रक्कमेवर आकारल्या जाणाऱ्या व्याजदरात जोडला जाईल. दंडात्मक शुल्कांचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही म्हणजेच अशा शुल्कांवर पुढील व्याज मोजले जाणार नाही. तथापि, याचा कर्ज खात्यातील व्याजाच्या चक्रवाढीसाठीच्या सामान्य प्रक्रियेवर परिणाम होणार नाही.

b) कंपनी व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि शब्दशः पालन सुनिश्चित करेल.

c) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी आणि कर्ज कराराच्या महत्त्वाच्या अटी आणि नियमांचे पालन न केल्यास, विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता त्याच्याशी सुसंगत असेल.

d) 'व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, अशाच प्रकारच्या मूलभूत अटी आणि नियमांचे पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त नसावे.

e) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कंपनीने ग्राहकांना पत्राद्वारे स्पष्टपणे उघड केले पाहिजे, तसेच ते कंपनीच्या वेबसाइटवर व्याजदर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत प्रदर्शित केले पाहिजे.

f) कर्जदारांना कर्जाच्या मूलभूत अटी आणि नियमांचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवली जातात तेव्हा लागू दंडात्मक शुल्क कळवले पाहिजे. शिवाय, दंडात्मक शुल्क आकारल्याची कोणतीही घटना आणि त्याचे कारण देखील कळवले पाहिजे.

IV. **सुविधांची पुनर्रचना आणि अटी आणि नियमांमधील बदल:**

a) कंपनी खालील तपशीलांसह पुनर्रचना पत्राद्वारे ग्राहकांना लेखी स्वरूपात कळवेल:

1. पुनर्रचित रक्कम
2. सुविधेच्या पुनर्रचनेसाठी सादर करावयाची कागदपत्रे
3. वार्षिक व्याजदर
4. देऊ करावयाच्या अनामतीचे तपशील
5. पुनर्रचित मुदत
6. हप्त्याचे तपशील
7. दंड◌ात्मक आकार
8. पुनर्रचनेसाठी हमीदार आणि सह-अर्जदाराने अंमलात आणावयाची कागदपत्रे
9. आवश्यक असल्यास इतर अटी.

b) ग्राहक आणि हमीदार, पुनर्रचना अटी स्वीकारल्यानंतर, कंपनीला पुनर्रचना पत्राची एक प्रत परत करतील जी त्यांनी स्वीकृतीचे प्रतीक म्हणून योग्यरित्या स्वीकारली आहे.

c) कंपनी पुनर्रचना पत्र / मुख्य तथ्य विधान / करारात परतफेड करण्यास विलंब झाल्याबद्दल दंड आकारण्याचा उल्लेख ठळक शब्दांमध्ये करेल.

d) सुविधेच्या पुनर्रचनेनंतर कंपनी ग्राहकांना पुनर्रचना कराराची एक प्रत देईल.

e) व्याजदर, कार्यकाळ, सर्व शुल्क / आकार यासारख्या अटी आणि नियमांमध्ये कोणताही बदल ग्राहकांना इंग्रजीमध्ये लेखी कळवला जाईल.

f) व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्यतेनुसार आकारले करतील.

g) देयक परत मागवण्याचा / ते गतिमान करण्याचा निर्णय किंवा कामगिरी सुविधा कराराच्या अनुषंगाने असेल.

h) कंपनी सर्व देयके परतफेड केल्यानंतर किंवा सुविधांच्या थकबाकी रक्कमेच्या वसुलीनंतर, कंपनीचा ग्राहकाविरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून सर्व अनामत मुक्त करेल. जर अशा सेट ऑफचा अधिकार वापरायचा असेल, तर ग्राहकाला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता/भरणा होईपर्यंत कंपनीला कोणत्या अटींनुसार अनामती राखून ठेवण्याचा अधिकार आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह सूचना दिली जाईल.

V. **सर्वसाधारणः**

a) सुविधा कराराच्या अटी आणि नियमांमध्ये दिलेल्या उद्देशांशिवाय (ग्राहकाने पूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आल्याशिवाय) कंपनी ग्राहकांच्या कारभारात हस्तक्षेप करणार नाही.

b) ग्राहकाकडून कर्ज खाते इतर वित्तपुरवठादाराकडे हस्तांतरित करण्याची विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्यथा म्हणजेच कंपनीचा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती प्राप्त झाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत लेखी स्वरूपात कळवला जाईल. असे हस्तांतरण कायद्यानुसार पारदर्शक कराराच्या अटींनुसार केले जाईल.

c) देणी वसूल करण्याच्या बाबतीत, संकलन एजंटांनी खालील मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन केले पाहिजे:

1. कंपनीने खात्री करावी की DSA/ DMA/वसुली एजंटना त्यांच्या जबाबदाऱ्या काळजीपूर्वक आणि संवेदनशीलतेने पार पाडण्यासाठी योग्यरित्या प्रशिक्षित केले आहे, विशेषतः ग्राहकांना विनंती करणे, कॉलिंगचे तास, ग्राहकांच्या माहितीची गोपनीयता आणि ऑफरवर असलेल्या उत्पादनांच्या योग्य अटी आणि नियम सांगणे इत्यादी बाबी.

2. कंपनी आणि त्यांचे एजंट कर्ज वसूल करण्याच्या प्रयत्नात कोणत्याही व्यक्तीविरुद्ध कोणत्याही प्रकारची, तोंडी किंवा शारीरिक, धमकी किंवा छळ करणार नाहीत, ज्यामध्ये सार्वजनिकरित्या अपमानित करण्याच्या उद्देशाने किंवा कर्जदारांच्या कुटुंबातील सदस्यांच्या, पंचांच्या आणि मित्रांच्या गोपनीयतेत घुसखोरी करण्याच्या उद्देशाने केलेले कृत्य, मोबाइलवर किंवा सोशल मीडियाद्वारे अनुचित संदेश पाठवणे, थकीत कर्जाच्या वसुलीसाठी सकाळी 8:00 वाजण्यापूर्वी आणि संध्याकाळी 7:00 वाजल्यानंतर कर्जदाराला आणि/किंवा कर्जदाराला सतत फोन करून धमकी देणारे आणि/किंवा निनावी कॉल करणे किंवा खोटे आणि दिशाभूल करणारे निवेदन करणे यांचा समावेश आहे. या संदर्भात कोणतेही उल्लंघन गंभीरपणे घेतले जाईल.

3. कंपनीने DSA/ DMA/वसुली एजंट्सकडून थकबाकी वसूल करण्यासाठी आणि सुरक्षा परत मिळविण्याकरिता या सूचनांचे पालन करण्याचे आश्वासन घ्यावे. पुनर्प्राप्ती एजंट्सनी कंपनीच्या अखंडतेला आणि प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवू शकतील अशा कृतींपासून दूर राहणे आणि ग्राहकांची कडक गोपनीयता पाळणे आवश्यक आहे.

4. ग्राहकाशी सामान्यतः त्याच्या पसंतीच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल आणि कोणतेही निर्दिष्ट ठिकाण नसल्यास त्याच्याशी नोकरी/व्यवसायाच्या ठिकाणी त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी संपर्क साधला जाईल. कुटुंबातील शोक, कुटुंबातील कोणताही सामाजिक सहभाग, कुटुंबातील कोणताही सदस्य गंभीर आजारी किंवा अशा इतर आपत्तीजनक प्रसंगी थकबाकी वसूल करण्यासाठी कॉल/भेट घेण्यापासून टाळले जाईल.

5. SEFL प्रतिनिधी कोणत्याही प्रकारच्या भेटवस्तू/लाच स्वीकारणार नाही. जर ग्राहकाने लाच किंवा कोणत्याही प्रकारची रक्कम दिली तर कोणत्याही एजंटने कंपनीकडे त्या ऑफरची तक्रार करावी.

d) कंपनी गरज पडल्यास, कर्जदाराकडून कर्ज वसूल करण्यासाठी कर्जदाराला अनामत लागू करण्याची व्यवस्था करू शकते, यामध्ये केवळ थकबाकी वसुलीचा उद्देश असेल आणि अनामत विक्षिप्तपणे काढून घेण्याचा उद्देश नसेल. कंपनी खात्री करेल की तिची अनामत, मूल्यांकन आणि त्याची वसुली करण्याची संपूर्ण प्रक्रिया निष्पक्ष आणि पारदर्शक असेल.

e) कंपनीने कर्जदारासोबतच्या करारात/कर्ज करारात एक अंगभूत पुनर्ताबा कलम असणे आवश्यक आहे जे कायदेशीररित्या लागू करण्यायोग्य असले पाहिजे. पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, कराराच्या/कर्ज कराराच्या अटी आणि नियमांमध्ये पुढील तरतुदी देखील असाव्यात: (a) ताबा घेण्यापूर्वी सूचना कालावधी; (b) सूचना कालावधी कोणत्या परिस्थितीत माफ करता येईल; (c) अनामत ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया; (d) मालमत्तेच्या विक्री/लिलावापूर्वी कर्जदाराला कर्ज परतफेड करण्याची अंतिम संधी देण्याची तरतूद; (e) कर्जदाराला ताब्यात देण्याची प्रक्रिया आणि (f) मालमत्तेच्या विक्री/लिलावाची प्रक्रिया. कर्जदारांना अशा अटी आणि नियमांची एक प्रत परिपत्रकानुसार उपलब्ध करून दिली जाईल ज्यामध्ये असे म्हटले आहे की SEFL कर्ज मंजुरी/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांची एक प्रत नेहमीच देऊ शकते, ज ी अशा करार/कर्ज करारांचा एक प्रमुख घटक असू शकते.

f) कर्जदार, सह-कर्जदार आणि जामीनदाराकडून प्राप्त झालेल्या मूळ मालमत्तेची कागदपत्रे, मालकी हक्क, चलन प्रती इत्यादींसह सर्व सिक्युरिटीज, ज्या SEFL त्याच्या/तिच्या क्रेडिट सुविधांसाठी ठेवू शकते, कर्जदाराच्या/हमीदाराच्या कायदेशीर वारसांना (जसे असेल तसे) कर्जदाराच्या सर्व देणी परतफेड/निष्पत्तीनंतर परत दिल्या जातील.

सर्व देयके परतफेड / अंतिम निपटारा केल्यानंतर, SEFL खालील गोष्टींची खात्री करेल:

- ना हरकत प्रमाणपत्र (NOC) / ना थकबाकी प्रमाणपत्र (NDC) जारी करण्यास सुरुवात करणे.
- कर्जदाराला NOC मिळाल्याची ROC समाधान प्रक्रिया सुरू करण्यास सांगणे.
- NOC जारी केल्याच्या तारखेपासून 15 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत SEFL कडे उपलब्ध असलेल्या अनामतीची यादी आणि त्यासंबंधी संबंधित कागदपत्रे कर्जदाराला कळवणे.
- लेखी पोचपावती दिल्यानंतर कर्जदाराला मूळ अनामत कागदपत्रे कुठून गोळा करता येतील याची वेळ आणि ठिकाण कळवणे.

VI. **तक्रार निवारण यंत्रणा:**

कंपनीच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवणाऱ्या तक्रारी आणि/किंवा वादांचे निवारण सुनिश्चित करण्यासाठी खालील यंत्रणा स्थापन केली आहे:

a) ग्राहक खालील माध्यमांद्वारे कंपनीकडे आपली चौकशी / विनंती / तक्रार नोंदवू शकतो:

1. कार्यालयीन वेळेत कंपनीचा लँडलाइन क्रमांक
2. ईमेल आयडी: SEFL@srei.com
3. वेबसाइट: www.srei.com;
4. शाखा / प्रादेशिक कार्यालय / मुख्य कार्यालयात वॉक-इन

b) हे प्रश्न / विनंती / तक्रार आमच्या कोलकाता इथल्या मुख्य कार्यालयातील ग्राहक सेवा विभागाला ट्रॅकिंग मॉड्यूलद्वारे प्राप्त होतील. त्यानंतर या तक्रारी संबंधित ठिकाणी आणि कार्यांकडे निराकरणासाठी पाठवल्या जातील.

c) उत्पादन आणि सेवांशी संबंधित कंपनीच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद तक्रार निवारण कक्षात ऐकले जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल. म्हणून खालील तक्रार निवारण यंत्रणा अस्तित्वात आणण्यात आली आहे:

स्तर 1: जर ग्राहक दिलेल्या निराकरणावर समाधानी नसेल, तर तो ऑनलाइन लिंकद्वारे "तक्रार निवारण कक्षाला" लिहू शकतो किंवा तक्रार निवारण कक्षाला, SREI इक्विपमेंट फायनान्स लिमिटेड, Y 10, ब्लॉक EP, सेक्टर V, स ॉल्ट लेक, कोलकाता-700091 इथे पत्र पाठवू शकतो.

स्तर 2: जर ग्राहक अजूनही तक्रार निवारण कक्षाने दिलेल्या निराकरणावर समाधानी नसेल, तर तो SREI वेबसाइटवर उपलब्ध असलेल्या ऑनलाइन लिंकद्वारे मुख्य मध्यवर्ती अधिकाऱ्याकडे तक्रार करू शकतो किंवा खालील पत्त्यावर लिहू शकतो:

श्री. सुरेंद्र कुमार अग्रवाल
SREI इक्विपमेंट फायनान्स लिमिटेड,
वाय-10, ब्लॉक-ईपी, सेक्टर-V, सॉल्ट लेक, कोलकाता-700091
फोन: 033-66394700 एक्सटेंशन: 2634
ईमेल: nodal.office@srei.com

ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाचे / मुख्य मध्यवर्ती अधिकाऱ्यांचे निष्पक्ष व्यवहार संहितेचे पालन आणि कामकाजाचा आढावा मंडळाकडून तिमाही आधारावर घेतला जाईल.

स्तर 3: जर तक्रार/वाद एक महिन्याच्या आत सोडवला गेला नाही, तर ग्राहक RBI CMS पोर्टलवर तक्रार दाखल करू शकतो - https://cms.rbi.org.in/rbi/vividflow/run/rbi

किंवा खालील पत्त्यावर तक्रार नमुना पाठवा:

प्रभारी अधिकारी,
नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग,
5वा मजला, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया,
15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता-700001, भारत.
दूरध्वनी: +91 3322312121, फॅक्स: +91 3322309589.

VII. **अंतर्गत लोकपालाची नियुक्ती**

15 नोव्हेंबर 2021 रोजीच्या 'गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांद्वारे अंतर्गत लोकपाल नियुक्ती' यावरील आरबीआय मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार; कंपनी अंतर्गत लोकपाल नियुक्त करेल आणि संबंधित मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करेल.

(संदर्भ: 15 नोव्हेंबर 2021 रोजी बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांकडून अंतर्गत लोकपालाची नियुक्ती)

लोकपाल धोरण

आरबीआय लोकपाल ही 2006 मध्ये स्थापन झालेली एक अर्ध-न्यायिक प्राधिकरण आहे आणि भारत सरकारने घेतलेल्या निर्णयानुसार या प्राधिकरणाची स्थापना करण्यात आली आहे जेणेकरून नियमन केलेल्या संस्थांच्या ग्राहकांनी दिलेल्या विशिष्ट सेवांशी संबंधित तक्रारी जलद आणि किफायतशीर पद्धतीने सोडवता येतील.

रिझर्व्ह बँकेने एकात्मिक लोकपाल योजना 2021 तयार केली आहे ज्या अंतर्गत सर्व बँकिंग, नॉन-बँकिंग आणि डिजिटल व्यवहार सेवा प्रदाते एकाच कार्यक्षेत्रात आणले गेले.

या योजनेअंतर्गत, कंपनीने मुख्य मध्यवर्ती अधिकारी नियुक्त केला आहे जो कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी आणि कंपनीविरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींबाबत लोकपालाला माहिती देण्यासाठी जबाबदार असेल.

आमच्या सर्व शाखांमध्ये खाली दिलेल्या तक्रार दाखल करण्याच्या पोर्टलच्या तपशीलांसह मुख्य मध्यवर्ती अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील उपलब्ध आहेत.

या योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये आमच्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि वेबसाइटवर इंग्रजी आणि पसंतीच्या स्थानिक भाषांमध्ये प्रदर्शित केली आहेत.

I. तक्रारीची कारणे

कंपनीच्या कोणत्याही कायद्यामुळे किंवा चुकांमुळे किंवा चुकीमुळे, ज्यामुळे मान्य केलेल्या अटी आणि नियमांनुसार सेवेत कमतरता निर्माण झाली असेल, तर कोणताही ग्राहक योजनेअंतर्गत वैयक्तिकरित्या किंवा योजनेतील अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.

II. तक्रार दाखल न करुन घेण्याची कारणे:

•कंपनीचा व्यवसायिक निवाडा/व्यवसायिक निर्णय;

•आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि कंपनी यांच्यातील वाद;

•कंपनीच्या व्यवस्थापन किंवा अधिकाऱ्यांविरुद्ध सामान्य तक्रारी;

•कायदेशीर किंवा कायदा अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून कंपनीने कारवाई सुरू केल्याचा वाद;

•रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;

•कंपनी आणि इतर नियमन केलेल्या संस्थांमधील वाद;

•कंपनीच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांशी संबंधित वाद.

•आउटसोर्सिंग क्रिया ंशी संबंधित तक्रारी.

- तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणाशी संबंधित नाही जी आधीच-
  - ❖ लोकपालासमोर प्रलंबित असलेले किंवा लोकपालाने गुणवत्तेनुसार निकाली काढलेले किंवा हाताळलेले, ते त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एका किंवा अधिक तक्रारदारांसह, किंवा संबंधित पक्षांपैकी एक किंवा अधिक प्राप्त झाले असले किंवा नसले तरी; आणि
  - ❖ कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित असलेले; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित असलेले, ते त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एका किंवा अधिक तक्रारदार/पक्षांसह प्राप्त झाले असले किंवा नसले तरी, गुणवत्तेनुसार निकाली काढलेले किंवा हाताळलेले.
- तक्रार अवमानकारक, खोडसाळ किंवा त्रासदायक स्वरूपाची आहे;
- कंपनीकडे तक्रार अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादेच्या कालावधीनंतर करण्यात आली होती;
- तक्रारदार योजनेच्या कलम 11 मध्ये निर्दिष्ट केल्यानुसार संपूर्ण माहिती देत नाही;
- तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा वकिलाव्यतिरिक्त अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल केलेली नाही (वकील पीडित व्यक्ती नसेल तर).

III. तक्रार दाखल करण्यासाठी प्रक्रिया

जर कंपनीकडून उत्तर मिळाले नाही तर ग्राहक एका महिन्याच्या शेवटी लोकपालाकडे तक्रार दाखल करू शकतो; किंवा, ग्राहक कंपनीच्या उत्तरावर असमाधानी राहतो. ज्या ग्राहकाला "तक्रारीची कारणे" या कलमात नमूद केलेल्या कोणत्याही एका किंवा अधिक कारणांवर कंपनीविरुद्ध तक्रार असेल तो स्वतः किंवा त्याच्या अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे (वकिलाव्यतिरिक्त), कंपनीची शाखा/नोंदणीकृत कार्यालय ज्याच्या अधिकारक्षेत्रात आहे त्या लोकपालाकडे तक्रार करू शकतो.

A. तक्रार, लेखी स्वरूपात असताना, तक्रारदाराने किंवा त्याच्या अधिकृत प्रतिनिधीने योग्यरित्या स्वाक्षरी केली पाहिजे आणि शक्य तितक्या 'अॅनेक्स' मध्ये निर्दिष्ट केलेल्या स्वरूपात किंवा परिस्थितीनुसार शक्य तितक्या जवळ, स्पष्टपणे नमूद केलेली असावी:

   i) तक्रारदाराचे नाव आणि पत्ता,

   ii) कंपनीच्या शाखेचे किंवा नोंदणीकृत कार्यालयाचे नाव आणि पत्ता,

   iii) तक्रारीला कारणीभूत ठरणारे तथ्य,

   iv) तक्रारदाराला झालेल्या नुकसानाचे स्वरूप आणि व्याप्ती, आणि

   v) मागितलेला दिलासा.

B. इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून केलेली तक्रार देखील लोकपाल स्वीकारेल आणि अशा तक्रारीची प्रिंटआउट लोकपालच्या नोंदीवर घेतली जाईल.

C. केंद्र सरकार किंवा रिझर्व्ह बँक किंवा इतर वित्तीय नियामकांकडून प्राप्त झालेल्या या योजनेअंतर्गत येणाऱ्या आणि त्यांच्याकडे निकाली काढण्यासाठी पाठवलेल्या तक्रारी देखील लोकपाल विचारात घेईल.

जर ग्राहक लोकपालाच्या निर्णयावर समाधानी नसेल, तर तो अपील प्राधिकरणाकडे म्हणजेच डेप्युटी गव्हर्नर, आरबीआयकडे अपील करू शकतो.

टीप: ही एक पर्यायी विवाद निराकरण यंत्रणा आहे आणि ग्राहक कोणत्याही टप्प्यावर निवारणासाठी इतर कोणत्याही न्यायालय/मंच/प्राधिकरणाकडे जाण्यास स्वतंत्र आहे.

योजनेच्या अधिक माहितीसाठी www.rbi.org.in पहा.

NBFC लोकपालाचे नाव आणि पत्ताः

अनुक्रमांक	केंद्र	NBFC लोकपालाच्या कार्यालयाचा पत्ता	कार्यक्षेत्र
1.	चेन्नई	C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, फोर्ट ग्लेसिस, चेन्नई-600001 एसटीडी कोड: 044 दूरध्वनी क्रमांक 25395964 फॅक्स क्रमांक 25395488	तामिळनाडू, अंदमान आणि निकोबार बेटे, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, तेलंगण, केरळ, लक्षद्वीप केंद्रशासित प्रदेश आणि पुदुच्चेरी केंद्रशासित प्रदेश
2.	मुंबई	C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, आरबीआय भायखळा ऑफिस बिल्डिंग, मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्टेशन समोर, भायखळा, मुंबई-400008	महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगड, केंद्रशासित प्रदेश दादरा आणि नगर हवेली, दमण आणि दीव
3.	नवी दिल्ली	C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, संसद मार्ग, नवी दिल्ली-110001 एसटीडी कोड: 011 दूरध्वनी क्रमांक 23724856 फॅक्स क्रमांक 23725218-19	दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब, चंदीगड केंद्रशासित प्रदेश हिमाचल प्रदेश आणि राजस्थान आणि जम्मू आणि काश्मीर राज्य
4.	कोलकाता	C/o रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता-700 001 एसटीडी कोड: 033 दूरध्वनी क्रमांक 22304982 फॅक्स क्रमांक 22305899	पश्चिम बंगाल, सिक्कीम, ओडिशा, आसाम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपूर, मेघालय, मिझोराम, नागालँड, त्रिपुरा, बिहार आणि झारखंड

कंपनीच्या मुख्य मध्यवर्ती अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील:

श्री. सुरेंद्र कुमार अग्रवाल

SREI इक्विपमेंट फायनान्स लिमिटेड,

वाय-10, ब्लॉक-ईपी, सेक्टर-V, सॉल्ट लेक, कोलकाता-700091

फोन: 033-66394700 एक्सटेंशन: 2634

ईमेल: nodal.office@srei.com

विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी ही पॉलिसी कंपनीच्या वेबसाइटवर इंग्रजीमध्ये आणि ग्राहकांना समजेल अशा स्थानिक भाषेत पोस्ट केली जाईल.

परिशिष्ट

लोकपालाकडे तक्रार दाखल करण्याचे स्वरूप

[योजनेचे कलम 11 (2)]

(तक्रारदाराने भरावे)

<u>सर्व रकाने अनिवार्य आहेत, अन्यथा सूचित केल्याशिवाय.</u>

प्रति

लोकपाल महोदया/महोदय,

विषय: (नियमित संस्थेचे नाव) च्या .... (नियमित संस्थेच्या शाखेचे किंवा कार्यालयाचे ठिकाण) विरुद्ध तक्रार.

तक्रारीची माहिती:

1. तक्रारदाराचे नाव ....
2. वय (वर्षे) ....
3. लिंग ....
4. तक्रारदाराचा पूर्ण पत्ता ....

....

.... पिन कोड ....

फोन क्रमांक (उपलब्ध असल्यास) .... मोबाइल क्रमांक ....

ई-मेल (उपलब्ध असल्यास) ....

5. तक्रार (नियमित संस्थेच्या शाखा किंवा कार्यालयाचे नाव आणि पूर्ण पत्ता) ....

.... पिन कोड ....

6. नियमन केलेल्या संस्थेशी संबंधाचे स्वरूप / खाते क्रमांक (जर असेल तर)

....

7. व्यवहाराची तारीख आणि तपशील, उपलब्ध असल्यास

....

(a) तक्रारदाराने नियमन केलेल्या संस्थेकडे आधीच केलेल्या तक्रारीची तारीख (कृपया तक्रारीची प्रत जोडा)

....

(b) तक्रारदाराने कोणतेही स्मरणपत्र पाठवले होते का? होय/नाही (कृपया स्मरणपत्राची प्रत जोडा) ....

8. कृपया संबंधित चौकटीत खूण करा (हो/नाही)

आपली तक्रारः

Together We Make Tomorrow Happen

(i)	न्यायप्रविष्ट/लवादांतर्गत आहे का[1]?	हो	नाही
(ii)	वकिलामार्फत केलेी आहे का, जेव्हा वकील पीडित पक्ष असतो तेव्हा वगळता?	हो	नाही
(iii)	लोकपालाकडे त्याच आधारावर आधीच कारवाई झाली आहे किंवा प्रक्रिया सुरू आहे?	हो	नाही
(iv)	एखाद्या नियमन केलेल्या संस्थेच्या व्यवस्थापनाविरुद्ध किंवा अधिकाऱ्यांविरुद्ध सामान्य तक्रारींचे स्वरूप आहे का?	हो	नाही
(v)	नियमन केलेल्या संस्थांमधील वादामुळे आहे का?	हो	नाही
(vi)	मालक-कर्मचारी संबंध त्यात समाविष्ट आहे का?	हो	नाही

9. तक्रारीचा विषय ....

10. तक्रारीची माहिती:

(जर जागा पुरेशी नसेल, तर कृपया स्वतंत्र पत्रक जोडा)

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

[1]जर त्याच कारणासंदर्भातील तक्रार कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही प्राधिकरणाने वैयक्तिकरित्या किंवा संयुक्तपणे प्रलंबित केली असेल/पात्रतेच्या आधारे कारवाई केली असेल तर तक्रार न्यायप्रविष्ट/लवादाखाली असते.

11. तक्रार मिळाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत नियमन केलेल्या संस्थेकडून कोणतेही उत्तर मिळाले आहे का? हो/नाही

(जर हो असेल तर कृपया उत्तराची प्रत जोडा)

12. लोकपालाकडून मागितलेला दिलासा

....
.... (तुमच्या दाव्याच्या समर्थनार्थ कागदोपत्री पुराव्याची प्रत, जर असेल तर, जोडा)

13. तक्रारदाराने भरपाई म्हणून दावा केलेल्या आर्थिक नुकसानाचे स्वरूप आणि व्याप्ती (कृपया योजनेच्या कलम १५ (४) आणि १५ (५) पहा) रु.

....
....

14. जोडलेल्या कागदपत्रांची यादी:

Together We Make Tomorrow Happen

घोषणापत्र

(i) मी/आम्ही, इथे तक्रारदार घोषित करतो की:

a) वर दिलेली माहिती खरी आणि बरोबर आहे; आणि

b) मी/आम्ही वर नमूद केलेली कोणतीही वस्तुस्थिती आणि इथे सादर केलेल्या कागदपत्रांमध्ये लपवलेली नाही किंवा चुकीची माहिती दिलेली नाही.

(ii) योजनेच्या कलम 10 (2) च्या तरतुदींनुसार गणल्या जाणाऱ्या एक वर्षाच्या कालावधीच्या समाप्तीपूर्वी तक्रार दाखल केली आहे.

आपला विश्वासू

(तक्रारदार/अधिकृत प्रतिनिधीची स्वाक्षरी)

अधिकारपत्र

जर तक्रारदाराला लोकपालसमोर तिच्या/त्याच्या वतीने हजर राहून निवेदन देण्यासाठी प्रतिनिधीला अधिकृत करायचे असेल, तर खालील घोषणापत्र सादर करावे लागेल:

मी/आम्ही .... इथे श्री/श्रीमती .... यांना माझा/आमचा अधिकृत प्रतिनिधी म्हणून नामनिर्देशित करत असून त्यांचा संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे आहे:

पूर्ण पत्ता ....

....

.... पिन कोड ....

फोन क्रमांक: .... मोबाइल क्रमांक .... ई-मेल ....

(तक्रारदाराची स्वाक्षरी)