

એસઆરઈઆઇ (SREI) ઇક્વિપમેન્ટ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

ફેઅર પ્રેક્ટિસ કોડ અને ઓમ્બ્સ્મેન પોલિસી
(વાજબી વ્યવહાર સંહિતા અને લોકપાલ નીતિ)

વાજબી વ્યવહાર સંહિતા અને લોકપાલ નીતિ			
સંસ્કરણ	માલિક	દ્વારા મંજૂર	મંજૂરીની તારીખ
1.0	સંચાલન વિભાગ	બોર્ડ	01-12-2024





Together We Make Tomorrow Happen

વિષયવસ્તુ

ફેઅર પ્રેક્ટિસ કોડ (વાજબી વ્યવહાર સંહિતા) :	4
ફેઅર પ્રેક્ટિસ કોડ (વાજબી વ્યવહાર સંહિતા)ના ઉદ્દેશ્યો	4
પોલિસીની માન્યતા	4
વ્યાખ્યાઓ	4
SEFL ફેઅર પ્રેક્ટિસ કોડ	4
I. સુવિધાઓ મૂલ્યાંકન તથા નિયમો અને શરતો :	4
II. ગ્રાહક પાસેથી વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનું નિયમન અને જોખમનું સ્તરીકરણ :	5
III. લોન એકાઉન્ટ્સ પર પીનલ ચાર્જીસ (દંડાત્મક શુલ્કો)	5
IV. સુવિધાઓની પુનઃસંરચના અને નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર :	5
V. સામાન્ય :	6
VI. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ :	8
VII. આંતરિક લોકપાલની નિમણૂક	9
ઓમ્બ્ડ્સમેન પોલિસી (લોકપાલ નીતિ)	9
I. ફરિયાદના કારણો	10
II. ફરિયાદની જાળવણી ન કરવા માટેના કારણો :	10
III. ફરિયાદ દાખલ કરવાની કાર્યવાહી	11

ફેઅર પ્રેક્ટિસ કોડ (વાજબી વ્યવહાર સંહિતા) :

આ ફેઅર પ્રેક્ટિસ કોડ (વાજબી વ્યવહાર સંહિતા)નો હેતુ તમામ હિસ્સેદારોને, ખાસ કરીને ગ્રાહકોને, કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રથાઓની અસરકારક ઝાંખી પૂરી પાડવાનો છે. આ ફેઅર પ્રેક્ટિસ કોડ માસ્ટર ડાયરેક્શન – રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની – સ્કેલ બેઝ્ડ રેગ્યુલેશન) નિર્દેશો, 2023, તારીખ 19મી ઓક્ટોબર, 2023 અનુસાર તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે.

ફેઅર પ્રેક્ટિસ કોડ (વાજબી વ્યવહાર સંહિતા)ના ઉદ્દેશ્યો

આ કોડ વિકસાવવામાં આવ્યો છે :

- ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં ધોરણો નક્કી કરીને સારી, વાજબી અને વિશ્વાસપાત્ર પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવા;
- પોતાના ગ્રાહકો સાથે કંપનીના વ્યવહારમાં પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરવા;
- એડવાન્સિસની વસૂલાત સંબંધિત બાબતોમાં કાયદાકીય ધોરણોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા;
- ગ્રાહકોને કંપની દ્વારા પ્રસ્તુત કરવામાં આવતી સેવાઓમાંથી તેઓ વ્યાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે છે તેની વધુ સારી સમજ મેળવવા માટે સક્ષમ કરવા;
- સ્પર્ધા દ્વારા બજારના પરિબળો સાથે ગણતરી કરવી અને ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો હાંસલ કરવાનો પ્રયત્ન કરવા;
- ગ્રાહકની ફરિયાદોના નિવારણ માટે તંત્રને મજબૂત બનાવવા.

પોલિસીની માન્યતા

પોલિસી બે વર્ષ માટે માન્ય રહેશે અને તે મુજબ સમીક્ષા કરવામાં આવશે સિવાય કે સંજોગોને ધ્યાનમાં લઈને કોઈ ફેરફારની જરૂર ન હોય.

વ્યાખ્યાઓ

- "સુવિધા" નો અર્થ અને સમય સમય પર પ્રવર્તતી કંપનીની વિવિધ ધિરાણ યોજનાઓ અને નીતિઓ હેઠળ વિવિધ પ્રકૃતિ અને મોડ્સ જેવી કે લોન, ફાઇનાન્સ લીઝ, ઓપરેટિંગ લીઝ વગેરેની વ્યવસ્થા પ્રદાન કરતી કોઈપણ અને તમામ પ્રકારની ધિરાણ અને સંપત્તિને આવરી લેવાનો હશે.
- "ગ્રાહક" માં ઋણલેનારા અને પેટેદારનો સમાવેશ થાય છે.

SEFL ફેઅર પ્રેક્ટિસ કોડ

I. સુવિધાઓ મૂલ્યાંકન તથા નિયમો અને શરતો :

- કંપની વ્યક્તિગત ઋણ લેનારને વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર કોઈપણ ફોરવોર્ડર ચાર્જ/પૂર્વ ચુકવણી દંડ વસૂલશે નહીં.

- b) જ્યાં પણ ઋણ લેનાર અગાઉથી હમો ચૂકવે છે, તો વ્યાજ પરની વિરાણ અંતિમ બંધ/પતાવટ સમયે એડજસ્ટ કરવામાં આવશે.
- c) કંપની જ્યાં NPCI તરફથી NACH સુવિધા ઉપલબ્ધ છે ત્યાં PDC/EMI ચેક સ્વીકારશે નહીં. NACH સુવિધા ઉપલબ્ધ ન હોય તેવા સ્થળોએ, કંપની CTS-2010 માનક ફોર્મેટનું પાલન કરતા ચેક સ્વીકારશે. જો કે કંપની મંજૂરીની શરતોના આધારે તમામ સ્થળોએ સિક્યુરિટી PDC સ્વીકારી શકે છે.

II. ગ્રાહક પાસેથી વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનું નિયમન અને જોખમનું સ્તરીકરણ :

- a) વ્યાજ દરો પરિસ્થિતિની માંગ મુજબ ફેરફારને આધીન તથા કેસ-ટુ-કેસ આધારે કંપનીના વિવેકબુદ્ધિને આધીન છે. તમામ ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરો Srei બેન્ચમાર્ક રેટ સાથે જોડાયેલા હોવા જોઈએ, જે વેબસાઈટમાં પ્રકાશિત થાય છે અને જ્યારે પણ વ્યાજના દરમાં ફેરફાર થાય છે ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.

III. લોન એકાઉન્ટ્સ પર પીનલ ચાર્જીસ (દંડાત્મક શુલ્કો)

- a) દંડ, જો વસૂલવામાં આવે તો, તે શરતોનું પાલન ન કરવા માટે કે જેના પર ધિરાણ સુવિધાઓ મંજૂર કરવામાં આવી હતી અથવા પુનઃરચના કરવામાં આવી હતી, ઋણ લેનાર દ્વારા લોનની ચુકવણીમાં ચૂકના કિસ્સામાં તેને 'પીનલ ચાર્જીસ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને એડવાન્સ પર વસૂલવામાં આવેલા વ્યાજના દરમાં ઉમેરવામાં આવેલા 'દંડ વ્યાજ' ના સ્વરૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં. શિક્ષાત્મક શુલ્કોનું કોઈ મૂડીકરણ હોવું જોઈએ નહીં, એટલે કે, આવા શુલ્કો પર કોઈ વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.
- b) કંપની વ્યાજના દરમાં કોઈ વધારાના ઘટક દાખલ કરશે નહીં અને લેખન અને ભાવના બંનેમાં અનુપાલનની ખાતરી કરશે.
- c) શિક્ષાત્મક શુલ્કોનું પ્રમાણ વ્યાજબી અને ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદનની વર્ગવિભાજિત ભેદભાવ વિના લોન કરારના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન કરવા સાથે સુસંગત હોવું જોઈશે.
- d) 'વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે' મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનના કિસ્સામાં દંડના શુલ્કો, ભૌતિક નિયમો અને શરતોના સમાન બિન-અનુપાલન માટે બિન-વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને લાગુ પડતા દંડના શુલ્કો કરતા વધારે નહીં હોવા જોઈશે.
- e) વ્યાજ દરો અને સર્વિસ શુલ્કો હેઠળ કંપનીની વેબસાઈટ પર પ્રદર્શિત કરવા ઉપરાંત, કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને પત્ર દ્વારા દંડના શુલ્કોનું પ્રમાણ અને કારણ સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવવું જોઈશે.
- f) જ્યારે પણ લોનના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટેના રીમાઇન્ડર્સ ઋણ લેનારાઓને મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડના શુલ્કોની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડ વસૂલવાનો કોઈપણ દાખલો અને તેના માટેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવવું જોઈશે.

IV. સુવિધાઓની પુનઃસંરચના અને નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર :

- a) કંપનીએ નીચેની વિગતો ધરાવતા પુનઃરચના પત્ર દ્વારા ગ્રાહકને લેખિતમાં જાણ કરવી જોઈએ :

1. પુનઃસંરચિત રકમ
 2. સુવિધાની પુનઃસંરચના માટે સબમિટ કરવાના દસ્તાવેજો
 3. વાર્ષિક વ્યાજ દર
 4. પ્રસ્તુત કરવાની બાંયધરીની વિગતો
 5. પુનઃસંરચિત અવધિ
 6. હામની વિગતો.
 7. દંડાત્મક શુલ્કો.
 8. પુનઃસંરચિત માટે બાંયધરી આપનાર અને સહ-અરજદાર દ્વારા અમલમાં મૂકવાના દસ્તાવેજો.
 9. કદાચને જરૂરી હોય તેવી અન્ય શરતો
- b) ગ્રાહકને બાંયધરી આપનાર, પુનઃસંરચનાની શરતોની સ્વીકૃતિ પર, કંપનીને પુનઃસંરચના લેટરની એક નકલ પરત કરશે, જે તેમના દ્વારા સ્વીકૃતિના ટોકન તરીકે યોગ્ય રીતે સ્વીકારવામાં આવશે.
- c) કંપનીએ પુનઃસંરચના પત્ર / મુખ્ય હકીકત તિવેદન/કરાર, બો બોલ્ડ માં, ચુકવણી કરવામાં વિલંબ માટે, દંડના શુલ્કોનો ઉલ્લેખ કરવો જોઈશે.
- d) કંપનીએ સુવિધાની પુનઃસંરચના પછી ગ્રાહકોને રિ-સ્ટ્રક્ચર એગ્રીમેન્ટ ની નકલ પ્રદાન કરવી પડશે.
- e) નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર જેમ કે વ્યાજ દર, કાર્યકાળ, તમામ શુલ્કો/ફીમાં ફેરફાર ગ્રાહકને અંગ્રેજીમાં લેખિતમાં જણાવવામાં આવશે.
- f) વ્યાજ દરો અને શુલ્કોમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રીતે અસર કરશે.
- g) ચુકવણી અથવા કામગીરીને વેગ આપવાનો નિર્ણય સુવિધાઓ કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.
- h) કંપની તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા સુવિધાઓની બાકી રકમની વસૂલાત પર ગ્રાહક સામે કંપનીના અન્ય કોઈપણ દાવા માટેના કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન, તમામ બાંયધરીઓ છૂટી કરશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ગ્રાહકને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની બાંયધરીઓ જાળવી રાખવા માટે જે શરતો હેઠળ હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે તેની સૂચના આપવામાં આવશે.

V. સામાન્ય :

- a) કંપનીએ સુવિધા કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ગ્રાહકની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેવું જોઈએ (સિવાય કે નવી માહિતી, જે ગ્રાહક દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, કંપનીના ધ્યાન પર આવી હોય).
- b) અન્ય ફાઇનાન્સરને ઉધાર એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવા માટે ગ્રાહક તરફથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, લેખિતમાં વિનંતી મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં કરારની પારદર્શક શરતો મુજબ થશે.

- c) લેણાંની વસૂલાતની બાબતમાં, વસૂલાત એજન્ટોએ નીચેના દિશાસૂચનોનું પાલન કરવું જોઈએ :
1. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે DSA/ DMA/ પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટો તેમની જવાબદારીઓને કાળજીપૂર્વક અને સંવેદનશીલતા સાથે નિભાવવા માટે યોગ્ય રીતે પ્રશિક્ષિત છે, ખાસ કરીને ગ્રાહકોને વિનંતી કરવા, કોલ કરવાના ક્લાકો, ગ્રાહકની માહિતીની ગોપનીયતા અને ઓફર પરના ઉત્પાદનોના યોગ્ય નિયમો અને શરતો વગેરેને પહોંચાડવા જેવા પાસાઓ.
 2. કંપની અને તેમના એજન્ટો પોતાના દેવાંની વસૂલાતના પ્રયાસોમાં કોઈપણ વ્યક્તિ સામે મૌખિક અથવા શારીરિક કોઈપણ પ્રકારની ધાકધમકી અથવા પજવણીનો આશરો લેશે નહીં, જેમાં જાહેરમાં અપમાનિત કરવાના હેતુથી અથવા દેવાદારોના પરિવારના સભ્યો, રેફરી અને મિત્રોની ગોપનીયતામાં ઘૂસણખોરી કરવા, મોબાઈલ પર અયોગ્ય સંદેશા મોકલવા અથવા મુદતવીતી લોનની વસૂલાત માટે અથવા ખોટી અને ભ્રામક રજૂઆતો કરવા માટે સોશિયલ મીડિયા દ્વારા ઋણ લેનારને ધમકીઓ/કોલ કરીને ધમકી આપવી અને/અથવા ઋણ લેનારને સવારે 8:00 વાગ્યા પહેલાં અને સાંજે 7:00 વાગ્યા પછી ફોન કરવા. આ સંદર્ભમાં કોઈપણ ઉલ્લંઘનને ગંભીરતાથી જોવામાં આવશે.
 3. કંપનીએ DSA/DMA/રિકવરી એજન્ટો પાસેથી બાંયધરી મેળવવી જોઈએ, જેથી બાકીની રકમની વસૂલાત અને સિક્યોરિટી પાછી મેળવવા માટે ઉપર મુજબની હાલની સૂચનાઓનું પાલન કરવું. તે આવશ્યક છે કે પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટો એવી કાર્યવાહીથી દૂર રહે જે કંપનીની અખંડિતતા અને પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચાડે અને તેઓ ગ્રાહકની કડક ગુપ્તતાનું પાલન કરે.
 4. ગ્રાહકનો સામાન્ય રીતે તેની પસંદગીના સ્થળે સંપર્ક કરવામાં આવશે અને કોઈ ચોક્કસ સ્થળની ગેરહાજરીમાં તેનો રોજગાર/વ્યવસાયના સ્થળે તેના નિવાસસ્થાને સંપર્ક કરવામાં આવશે. અયોગ્ય પ્રસંગો જેમ કે કુટુંબમાં શોક, કુટુંબમાં કોઈ સામાજિક વ્યસ્તતા, કુટુંબના કોઈપણ સભ્ય ગંભીર રીતે બીમાર હોય અથવા આવા અન્ય આપત્તિજનક પ્રસંગોને લેણાં વસૂલવા માટે કોલ/મુલાકાત લેવાનું ટાળવામાં આવશે.
 5. SEFL પ્રતિનિધિ દ્વારા કોઈપણ પ્રકારની ભેટ/લાંચ સ્વીકારવામાં આવશે નહીં. કોઈપણ એજન્ટ, જો ગ્રાહક દ્વારા કોઈપણ પ્રકારની લાંચ અથવા ચુકવણીનો પ્રસ્તાવ કરવામાં આવે તો તેણે કંપનીને પ્રસ્તાવની જાણ કરવી જોઈએ.
- d) કંપની જો જરૂરી હોય તો, માત્ર લેણાંની વસૂલાતના ઉદ્દેશ્ય સાથે તેની પાસેથી વસૂલવામાં આવેલી બાંયધરીને લાગુ કરવાની વ્યવસ્થા કરી શકે છે અને તેનો ઉદ્દેશ્ય બાંયધરીથી તરંગી રીતે વંચિત કરવાનો રહેશે નહીં. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેની સુરક્ષા, મૂલ્યાંકન અને તેના અમલીકરણની સમગ્ર પ્રક્રિયા વાજબી અને પારદર્શક હોય.
- e) કંપની પાસે ઋણ લેનાર સાથેના કરાર/લોન કરારમાં બિલ્ટ ઇન રિ-પ્રેજેશન ક્લોઝ હોવો આવશ્યક છે જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરવા યોગ્ય હોવો જોઈએ. પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કરાર/લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આ અંગેની જોગવાઈઓ પણ હોવી જોઈએ : (a) કબજો લેતા પહેલાં નોટિસ અવધિ; (b) સંજોગો કે જેમાં નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે; (c) બાંયધરીનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા; (d) મિલકતના વેચાણ/હરાજ પહેલાં લોનની ચુકવણી માટે ઋણ લેનારને આપવામાં આવતી અંતિમ તક અંગેની જોગવાઈ; (e) ઋણ લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા અને (f) મિલકતના વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા. આવા નિયમો અને શરતોની એક નકલ ઋણ લેનારોને પરિપત્રના સંદર્ભમાં ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે જેમાં એવું જણાવવામાં આવ્યું હતું કે SEFL લોનની મંજૂરી/વિતરણ

સમયે તમામ ઋણ લેનારાઓને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા દરેક બિડાણની નકલ સાથે હંમેશા લોન કરારની નકલ પ્રદાન કરી શકે છે, જે આવા કરાર / સમજૂતીઓની મુખ્ય સમજૂતીની રચના કરી શકે છે.

- f) મૂળ મિલકત દસ્તાવેજો, ટાઇટલ ડીડ, ઇન્વોઇસ નકલો, વગેરે સહિતની લાગુ પડતી તમામ બાંધકામ, ઋણ લેનાર, સહ- ઋણ લેનાર અને બાંધકામી આપનાર પાસેથી મેળવેલી કે જે તેની/તેણીની કેડિટ સુવિધાઓ માટે SEFL દ્વારા રાખવામાં આવી શકે છે, તે તમામ ઋણ લેનારની ચૂકવણી/પતાવટ પર ઋણ લેનાર/ ઋણ લેનારના કાનૂની વારસદારોને પાછી આપવામાં આવશે.

તમામ લેણાંની ચૂકવણી/અંતિમ પતાવટ પર, SEFL નીચેની બાબતોની ખાતરી કરશે :

- નો ઓબ્જેક્શન સર્ટિફિકેટ (NOC) / નો ડ્યૂ સર્ટિફિકેટ (NDC) જારી કરવાની શરૂઆત કરવાની.
- એનઓસીની પ્રાપ્તિની આરઓસી સંતોષ પ્રક્રિયા શરૂ કરવા માટે ઉધાર લેનારને જાણ કરવાની.
- ઋણ લેનારને SEFL પાસે ઉપલબ્ધ સિક્યોરિટીઝની યાદી અને તેને લગતા દસ્તાવેજોની NOC જારી કર્યાની તારીખથી 15 કામકાજના દિવસોમાં જાણ કરવાની.
- લેખિત સ્વીકૃતિ આપ્યા પછી ઋણ લેનારને તે સમય અને સ્થળની જાણ કરવાની જ્યાંથી તેના દ્વારા મૂળ બાંધકામ દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવામાં આવશે.

VI. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ :

કંપનીના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયથી ઉદભવતી ફરિયાદો અને/અથવા વિવાદોના નિવારણની ખાતરી કરવા માટે નીચેની પદ્ધતિ મૂકવામાં આવી છે :

- a) ગ્રાહક પોતાની પૂછપરછ /વિનંતી/ફરિયાદ કંપનીને નીચેની ચેનલો દ્વારા રજીસ્ટર કરી શકે છે :
1. કાર્યાલયના સમય દરમિયાન કંપનીના લેન્ડ લાઇન નંબર
 2. ઇમેલ આઈડી : SEFL@srei.com
 3. વેબસાઇટ : www.srei.com;
 4. શાખાઓ/પ્રાદેશિક કચેરી/મુખ્ય કચેરી ખાતે રૂબરૂમાં
- b) આ પૂછપરછ /વિનંતી/ફરિયાદ અમારા ગ્રાહક સેવા વિભાગ દ્વારા કોલકાતામાં મુખ્ય કાર્યાલયમાં ટ્રેકિંગ મોડ્યુલ દ્વારા પ્રાપ્ત થશે. પછી આ ફરિયાદોને સંબંધિત સ્થાન અને નિરાકરણ માટે કાર્યોને સંદર્ભિત કરવામાં આવશે.
- c) ઉત્પાદન અને સેવાઓના સંબંધમાં કંપનીના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદભવતા તમામ વિવાદો ફરિયાદ નિવારણ સેલમાં સાંભળવામાં આવશે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવશે. તેથી નીચેની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ મૂકવામાં આવી છે :

વેવલ 1 : જો ગ્રાહક આપેલા ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે ઓનલાઇન લિંક દ્વારા “ફરિયાદ નિવારણ સેલ” ને લખી શકે છે અથવા ફરિયાદ નિવારણ સેલ, SREI ઇક્વિપમેન્ટ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, વાય 10, બ્લોક EP, સેક્ટર V, સોલ્ટ લેક, કોલકાતા-700091 ને પત્ર મોકલી શકે છે.



Together We Make Tomorrow Happen

લેવલ 2 : જો ગ્રાહક હજુ પણ ફરિયાદ નિવારણ સેવ દ્વારા આપવામાં આવેલા ઠરાવથી સંતુષ્ટ નથી, તો તે SREI વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ ઓનલાઈન લિક દ્વારા ચીફ નોડલ ઓફિસરને આગળ વધારી શકે અથવા નીચેના સરનામે લખી શકે છે :

શ્રી સુરેન્દ્ર કુમાર અગ્રવાલ

SREI ઇક્વિપમેન્ટ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ,

Y-10, બ્લોક-EP, સેક્ટર-V, સોલ્ટ લેક, કોલકાતા-700091

ફોન : 033-66394700 એક્સટેન્શન : 2634

ઈ-મેલ : nodal.office@srei.com

ફેઅર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન તેમજ ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ સેવ/ચીફ નોડલ ઓફિસરની કામગીરીની બોર્ડ દ્વારા ત્રિમાસિક ધોરણે સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

લેવલ 3 : જો એક મહિનાની અંદર ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક RBI CMS પોર્ટલ-<https://cms.rbi.org.in/rbi/vividflow/run/rbi> પર ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

અથવા નીચે જણાવેલ સરનામે ફરિયાદ ફોર્મ મોકલો :

ઇન્ચાર્જ અધિકારી,

નોન-બેંકિંગ દેખરેખ વિભાગ,

5મો માળ, ભારતીય રિઝર્વ બેંક,

15, નેતાજી સુભાષ રોડ, કોલકાતા-700001, ભારત.

ટેલિફોન : +91 3322312121, ફેક્સ : +913322309589.

VII. આંતરિક લોકપાલની નિમણૂક

15 નવેમ્બર, 2021 ના રોજ ' નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ દ્વારા આંતરિક લોકપાલની નિમણૂક' પર આરબીઆઈની દિશાસૂચનો અનુસાર; કંપની આંતરિક લોકપાલની નિમણૂક કરશે અને અનુરૂપ દિશાસૂચનોનું પાલન કરશે.

(સંદર્ભ : નવેમ્બર 15, 2021 ના રોજ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ દ્વારા આંતરિક લોકપાલની નિમણૂક)

ઓમ્બ્ડ્સમેન પોલિસી (લોકપાલ નીતિ)

RBI લોકપાલ એ 2006 માં બનાવવામાં આવેલ અર્ધ-ન્યાયિક સત્તા છે, અને સત્તાધિકારની રચના ભારત સરકાર દ્વારા તેમના દ્વારા આપવામાં આવતી કેટલીક સેવાઓને લગતી નિયમનકારી સંસ્થાઓના ગ્રાહકોની ફરિયાદોને ઝડપી અને ખર્ચ અસરકારક રીતે ઉકેલવા માટે લીધેલા નિર્ણય અનુસાર કરવામાં આવી હતી.

RBI દ્વારા સંકલિત લોકપાલ યોજના 2021 ઘડવામાં આવી છે જે અંતર્ગત તમામ બેંકિંગ, નોન-બેંકિંગ અને ડિજિટલ ટ્રાન્ઝેક્શન સેવા પ્રદાતાઓને એક જ કાર્યક્ષેત્ર હેઠળ લાવવામાં આવ્યા છે.

સ્કીમ હેઠળ, કંપનીએ ચીફ નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક કરી છે જેઓ કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને કંપની સામે નોંધાયેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં લોકપાલને માહિતી આપવા માટે જવાબદાર રહેશે.



Together We Make Tomorrow Happen

મુખ્ય નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક વિગતો નીચે આપેલ ફરિયાદ નોંધણી પોર્ટલની વિગતો સાથે અમારી તમામ શાખાઓમાં ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે.

આ યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ અમારી તમામ ઓફિસો અને વેબસાઇટ પર અંગ્રેજી અને પસંદગીની સ્થાનિક ભાષાઓમાં પ્રદર્શિત થાય છે.

I. ફરિયાદના કારણો

સંમત નિયમો અને શરતો અનુસાર સેવામાં ઉણપના પરિણામે કંપનીના કોઈ અધિનિયમ અથવા ચૂક અથવા ભૂલથી નારાજ કોઈપણ ગ્રાહક, સ્કીમ હેઠળ વ્યક્તિગત રીતે અથવા સ્કીમમાં અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

II. ફરિયાદની જાળવણી ન કરવા માટેના કારણો :

- કંપનીનો વાણિજ્યિક ચુકાદો/વાણિજ્યિક નિર્ણય;
- વિકેતા અને કંપની વચ્ચે આઉટસોર્સિંગ કરારને લગતો વિવાદ;
- કંપનીના મેનેજમેન્ટ અથવા કારોબારી સામે સામાન્ય ફરિયાદો;
- એક વિવાદ જેમાં કંપની દ્વારા કાયદાકીય અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાના આદેશોનું પાલન કરીને કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે;
- એવી સેવા જે રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં નથી;
- કંપની અને અન્ય નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચે વિવાદ;
- કંપનીના એમ્પ્લોયી-એમ્પ્લોયર સંબંધને લગતો વિવાદ.
- આઉટસોર્સિંગ પ્રવૃત્તિઓ સંબંધિત ફરિયાદો.
- ફરિયાદ એ કાર્યવાહીના સમાન કારણના સંદર્ભમાં નથી જે પહેલાથી જ છે-
 - ❖ લોકપાલ સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા એક જ ફરિયાદી તરફથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે, અથવા સંબંધિત પક્ષોમાંથી એક અથવા વધુ સાથે, લોકપાલ દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે; અને
 - ❖ કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી સમક્ષ પેન્ડિંગ; અથવા, કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદી/પક્ષો સાથે મળીને પ્રાપ્ત થઈ હોય.
- ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા ઉશ્કેરણીજનક છે;

- આવા દાવાઓ માટે લિમિટેશન એક્ટ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની મુદત પૂરી થયા પછી કંપનીને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી;
- ફરિયાદી યોજનાના ક્લોઝ 11 માં ઉલ્લેખિત સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરતું નથી;

ફરિયાદકર્તા દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવામાં આવતી નથી (સિવાય કે એડ્ વો ક્રિ પીડિત વ્યક્તિ હોય).

III. ફરિયાદ દાખલ કરવાની કાર્યવાહી

જો કંપની તરફથી જવાબ ન મળે; અથવા, ગ્રાહક કંપનીના જવાબથી અસંતુષ્ટ રહે છે તો ગ્રાહક એક મહિનાના અંતે લોકપાલને ફરિયાદ કરી શકે છે. જે ગ્રાહક "ફરિયાદના ગ્રાઉન્ડ્સ" કલમમાં ઉલ્લેખિત કોઈપણ એક અથવા વધુ આધારો પર કંપની સામે ફરિયાદ ધરાવે છે, તે પોતે અથવા તેના અધિકૃત પ્રતિનિધિ (એડવોકેટ સિવાય) દ્વારા લોકપાલને ફરિયાદ કરે છે જેના અધિકારક્ષેત્રમાં કંપનીની શાખા/રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ આવેલી છે.

- A. ફરિયાદ, જ્યારે લેખિતમાં હોય, ત્યારે ફરિયાદકર્તા અથવા તેના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા વિધિવત રીતે સહી કરવામાં આવેલી હોવી જોઈએ અને શક્ય હોય ત્યાં સુધી, 'એનેક્સ' માં ઉલ્લેખિત ફોર્મમાં અથવા જ્યાં સુધી સંજોગો સ્વીકારાય ત્યાં સુધી નજીકમાં હોવા જોઈએ, સ્પષ્ટપણે જણાવે છે:
- i) ફરિયાદીનું નામ અને સરનામું,
 - ii) કંપનીની શાખા અથવા રજિસ્ટર્ડ ઓફિસનું નામ અને સરનામું
 - iii) ફરિયાદને જન્મ આપતા તથ્યો,
 - iv) ફરિયાદીને થયેલા નુકસાનની પ્રકૃતિ અને હદ, અને
 - v) જે રાહત માંગવામાં આવી છે.
- B. ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદને પણ લોકપાલ દ્વારા સ્વીકારવામાં આવશે અને આવી ફરિયાદની પ્રિન્ટ આઉટ લોકપાલના રેકૉર્ડ પર લેવામાં આવશે.
- C. લોકપાલ કેન્દ્ર સરકાર અથવા રિઝર્વ બેંક અથવા અન્ય નાણાકીય નિયમનકારો દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલી આ યોજના દ્વારા આવરી લેવામાં આવતી ફરિયાદોનું પણ ધ્યાન રાખશે અને તેને નિકાલ માટે મોકલવામાં આવશે."

જો ગ્રાહક લોકપાલના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે અપીલ ઓથોરિટી એટલે કે ડેપ્યુટી ગવર્નર, આરબીઆઈ પાસે અપીલ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે.

નોંધ : આ એક વૈકલ્પિક વિવાદ નિરાકરણ પદ્ધતિ છે અને ગ્રાહક કોઈપણ તબક્કે નિવારણ માટે અન્ય કોર્ટ/ફોરમ/ સત્તાનો ઓથોરિટીનો સંપર્ક કરવા માટે સ્વતંત્ર છે.

યોજનાની વધુ વિગતો માટે www.rbi.org.in તપાસો

NBFC લોકપાલનું નામ અને સરનામું :



Together We Make Tomorrow Happen

ક્ર.સં.	સેન્ટર	NBFC ઓમ્બડ્સમેનના કાર્યાલયનું સરનામું એરિયા ઓફ ઓપરેશન	એરિયા ઓફ ઓપરેશન
1.	ચેન્નાઈ	C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક, ફોર્ટ ગ્વેસીસ, ચેન્નાઈ-600001 STD કોડ : 044 ટેલ નં. 25395964 ફેક્સ નંબર 25395488	તામિલનાડુ, આંધ્રાપ્રદેશ અને નિકોબાર ટાપુઓ, કર્ણાટક, આંધ્રપ્રદેશ, તેલંગાણા, કેરળ, કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશ લક્ષદ્વીપ અને સંઘ પુડુચેરીનો પ્રદેશ
2.	મુંબઈ	C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક, RBI ભાયખલા ઓફિસ બિલ્ડિંગ, સામે. મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલ્વે સ્ટેશન, ભાયખલા, મુંબઈ-400008	મહારાષ્ટ્ર, ગોવા, ગુજરાત, મધ્ય પ્રદેશ, છત્તીસગઢ, દાદરા અને નગર હવેલીના કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશો, દમણ અને દીવ
3.	નવી દિલ્હી	C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક, સંસદ માર્ગ, નવી દિલ્હી-110001 STD કોડ : 011 ટેલ નં. 23724856 ફેક્સ નંબર 23725218-19	દિલ્હી, ઉત્તર પ્રદેશ, ઉત્તરાખંડ, હરિયાણા, પંજાબ, કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશ ચંદીગઢ હિમાચલ પ્રદેશ અને રાજસ્થાન અને જમ્મુ અને કાશ્મીર રાજ્ય
4.	કોલકાતા	C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક, 15, નેતાજી સુભાષ રોડ, કોલકાતા-700 001 STD કોડ : 033 ટેલ નં. 22304982 ફેક્સ નંબર 22305899	પશ્ચિમ બંગાળ, સિક્કિમ, ઓડિશા, આસામ, અરુણાચલ પ્રદેશ, મણિપુર, મેઘાલય, મિઝોરમ, નાગાલેન્ડ, ત્રિપુરા, બિહાર અને ઝારખંડ

કંપનીના મુખ્ય નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક વિગતો:

શ્રી સુરેન્દ્ર કુમાર અગ્રવાલ

SREI ઇક્વિપમેન્ટ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ,

Y-10, બ્લોક-EP, સેક્ટર-V, સોલ્ટ લેક, કોલકાતા-700091

ફોન : 033-66394700 એક્સટેન્શન : 2634

ઈ-મેલ : nodal.office@srei.com

આ પોલિસી કંપનીની વેબસાઈટ પર વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે અંગ્રેજીમાં અને ગ્રાહક દ્વારા સમજાય તેવી સ્થાનિક ભાષામાં મૂકવામાં આવશે.



Together We Make Tomorrow Happen

પરિશિષ્ટ

લોકપાલ સાથે ફરિયાદનું સ્વરૂપ (દાખવવું)

[યોજનાની કલમ 11 (2)]

(ફરિયાદી દ્વારા ભરવામાં આવશે)

જ્યાં અન્યથા સૂચવવામાં આવ્યું હોય ત્યાં સિવાય તમામ ક્ષેત્રો ફરજિયાત છે

પ્રતિ શ્રી

લોકપાલ મેડમ/સર,

વિષય : (નિયમિત એન્ટિટીનું નામ) ની(નિયમિત એન્ટિટીની શાખા અથવા ઓફિસનું સ્થાન)

વિરુદ્ધ, ફરિયાદ

ફરિયાદની વિગતો :

1. ફરિયાદીનું નામ
2. ઉંમર (વર્ષ)
3. લિંગ
4. ફરિયાદીનું સંપૂર્ણ સરનામું પિન કોડ
ફોન નંબર (જો ઉપલબ્ધ હોય તો) મોબાઇલ નંબર ઈ-મેલ (જો ઉપલબ્ધ હોય તો)
5. વિરુદ્ધ, ફરિયાદ (નિયમિત એન્ટિટીની શાખા અથવા ઓફિસનું નામ અને સંપૂર્ણ સરનામું)
.....
પિન કોડ
6. રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી સાથે સંબંધ/એકાઉન્ટ નંબર (જો કોઈ હોય તો)ની પ્રકૃતિ
.....
7. વ્યવહારની તારીખ અને વિગતો, જો ઉપલબ્ધ હોય તો
.....
(a) ફરિયાદી દ્વારા નિયમન કરેલ એન્ટિટીને પહેલેથી જ કરવામાં આવેલી ફરિયાદની તારીખ (ફૂપા કરીને ફરિયાદની નકલ જોડો)
- (b) ફરિયાદી દ્વારા કોઈ રીમાઇન્ડર મોકલવામાં આવ્યું હતું કે કેમ? હા/ના (ફૂપા કરીને રીમાઇન્ડરની નકલ જોડો)
.....
8. ફૂપા કરીને સંબંધિત બોક્સ પર ટિક કરો (હા/ના)



Together We Make Tomorrow Happen

શું તમારી ફરિયાદ :

(i)	શું પેટા-ન્યાય/ મધ્યસ્થી હેઠળ છે??	હા	ના
(ii)	એડવોકેટ દ્વારા કરવામાં આવે છે, સિવાય કે જ્યારે એડવોકેટ પીડિત પક્ષ હોય?	હા	ના
(iii)	તેની સાથે પહેલાથી જ કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે અથવા લોકપાલ સાથે તે જ આધાર પર પ્રક્રિયા હેઠળ છે?	હા	ના
(iv)	મેનેજમેન્ટ અથવા રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીના એક્ઝિક્યુટિવ્સ સામે સામાન્ય ફરિયાદ/ઓની પ્રકૃતિની છે?	હા	ના
(v)	રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીઝ વચ્ચેના વિવાદને કારણે છે?	હા	ના
(vi)	નોકરીદાતા-કર્મચારી સંબંધ સામેલ છે?	હા	ના

9. ફરિયાદનો વિષય

10. ફરિયાદની વિગતો :

(જો જગ્યા પૂરતી ન હોય, તો કૃપા કરીને એક અલગ શીટ સંલગ્ન કરો)

.....

.....

.....

.....

.....

1 ફરિયાદ પેટા-ન્યાય/ મધ્યસ્થી હેઠળ છે જો કાર્યવાહીના સમાન કારણના સંબંધમાં ફરિયાદ પહેલાથી જ કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી અથવા અન્ય કોઈપણ ઓથોરિટી દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પેન્ડિંગ/ડીલ કરવામાં આવી હોય, પછી ભલે તે વ્યક્તિગત રીતે અથવા સંયુક્ત રીતે હોય.

11. તેના દ્વારા ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી તરફથી કોઈ જવાબ મળ્યો છે કે કેમ? હા/ના

(જો હા, તો કૃપા કરીને જવાબની નકલ સંલગ્ન કરો)

12. લોકપાલ પાસેથી માંગવામાં આવેલ રાહત

.....

..... (કૃપા કરીને તમારા દાવાના

સમર્થનમાં દસ્તાવેજી પુરાવાની નકલ, જો કોઈ હોય તો સંલગ્ન કરો)

13. ફરિયાદી દ્વારા વળતરના માર્ગે દાવો કરાયેલ નાણાકીય નુકસાનની પ્રકૃતિ અને હદ (કૃપા કરીને યોજનાની કલમ 15 (4) અને 15 (5) તપાસો) રૂ.

.....

14. સંલગ્ન દસ્તાવેજોની યાદી :



Together We Make Tomorrow Happen

ઘોષણા

- (i) હું/અમે, ફરિયાદી/અહીં જાહેર કરે છે કે :
- ઉપર આપવામાં આવેલ માહિતી સાચી અને ખરી છે; અને
 - મેં/અમે ઉપર જણાવેલ અને અહીં દાખલ કરેલા દસ્તાવેજોમાં કોઈપણ હકીકત છુપાવી નથી અથવા ખોટી રીતે રજૂ કરી નથી.
- (ii) ફરિયાદ યોજનાની કલમ 10 (2) ની જોગવાઈઓ અનુસાર ગણવામાં આવતા એક વર્ષની મુદત પૂરી થાય તે પહેલાં દાખલ કરવામાં આવે છે.

તમારો વિશ્વાસુ

(ફરિયાદી/અધિકૃત પ્રતિનિધિની સહી)

અધિકૃતતા

જો ફરિયાદી કોઈ પ્રતિનિધિને તેના/તેના વતી લોકપાલ સમક્ષ હાજર થવા અને રજૂઆત કરવા માટે અધિકૃત કરવા માંગે છે, તો નીચેની ઘોષણા સબમિટ કરવી જોઈએ :

હું/અમે અહીં શ્રી/શ્રીમતી તરીકે નામાંકિત કરીને

મારો/અમારો અધિકૃત પ્રતિનિધિ જેની સંપર્ક વિગતો નીચે મુજબ છે :

સંપૂર્ણ સરનામું પિન કોડ

ફોન નંબર : મોબાઈલ નંબર ઈ-મેલ

(ફરિયાદીની સહી)