



श्रेई इक्विपमेंट फाइनेंस लिमिटेड

Srei Equipment Finance Limited

उचित व्यवहार संहिता और लोकपाल नीति

उचित व्यवहार संहिता और लोकपाल नीति			
संस्करण	मालिक	द्वारा अनुमोदित	अनुमोदन तिथि
1.0	परिचालन विभाग	बोर्ड	01-12-2024



विषय-सूची

उचित व्यवहार संहिता:	4
उचित व्यवहार संहिता के उद्देश्य	4
पॉलिसी की वैधता	4
परिभाषाएँ	4
SEFL उचित व्यवहार संहिता	4
I. सुविधाएँ मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें:	4
II. ग्राहक से वसूले जाने वाले ब्याज का विनियमन और जोखिम का वर्गीकरण:	5
III. ऋण (लोन) खातों पर दंडात्मक शुल्क	5
IV. सुविधाओं की पुनर्संरचना और नियम एवं शर्तों में परिवर्तन:	5
V. सामान्य:	6
VI. शिकायत निवारण तंत्र:	8
VII. आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति:	9
लोकपाल नीति:	9
I. शिकायत के आधार:	9
II. शिकायत न मानने के आधार:	9
III. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:	10

उचित व्यवहार संहिता:

इस उचित व्यवहार संहिता (Fair Practice Code) का उद्देश्य सभी हितधारकों, विशेष रूप से ग्राहकों को, कंपनी द्वारा दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में कंपनी द्वारा अपनाई जाने वाली प्रथाओं का प्रभावी अवलोकन प्रदान करना है। यह उचित व्यवहार संहिता मास्टर डायरेक्शन-भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-स्केल आधारित विनियमन) दिशानिर्देश, 2023 दिनांक 19 अक्टूबर, 2023 के अनुसार तैयार किया गया है।

उचित व्यवहार संहिता के उद्देश्य

यह संहिता (code) बनाई गई है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में मानक स्थापित करके अच्छी, निष्पक्ष और भरोसेमंद प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- अपने ग्राहकों के साथ कंपनी के व्यवहार में पारदर्शिता सुनिश्चित करना;
- अग्रिमों की वसूली से संबंधित मामलों में कानूनी मानदंडों का अनुपालन सुनिश्चित करना;
- ग्राहकों को इस बात की बेहतर समझ रखने में सक्षम बनाना कि वे कंपनी द्वारा दी जाने वाली सेवाओं से उचित रूप से क्या उम्मीद कर सकते हैं;
- प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की ताकतों के साथ तालमेल बिठाना और उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने का प्रयास करना;
- ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को मजबूत करना।

पॉलिसी की वैधता

पॉलिसी दो साल के लिए वैध होगी और जब तक परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए किसी संशोधन की आवश्यकता न हो, तदनुसार समीक्षा की जाएगी।

परिभाषाएँ

1. "सुविधा" का अर्थ समय-समय पर प्रचलित कंपनी की विभिन्न वित्तपोषण योजनाओं और नीतियों के तहत ऋण, वित्त पट्टे, परिचालन पट्टे आदि जैसे विभिन्न प्रकृति और तरीकों की किसी भी और सभी प्रकार की वित्तपोषण और संपत्ति प्रदान करने वाली व्यवस्था होगी।
2. "ग्राहक" में उधारकर्ता और पट्टेदार शामिल हैं।

SEFL उचित व्यवहार संहिता

I. सुविधाएँ मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें:

- a) कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ता को व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए स्वीकृत फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर कोई फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी।
- b) यदि और जहाँ भी उधारकर्ता अग्रिम किस्त का भुगतान करता है, तो ब्याज पर मिलने वाले क्रेडिट को अंतिम समापन/निपटान के समय समायोजित किया जाएगा।
- c) कंपनी उन स्थानों पर PDCs / EMI चेक स्वीकार नहीं करेगी जहाँ NPCI से NACH सुविधा उपलब्ध है। उन स्थानों पर जहाँ NACH सुविधा उपलब्ध नहीं है, वहाँ कंपनी CTS-2010 मानक प्रारूपों का अनुपालन

करने वाले चेक स्वीकार करेगी। हालाँकि कंपनी मंजूरी शर्तों के आधार पर सभी स्थानों पर सुरक्षा PDCs स्वीकार कर सकती है।

II. ग्राहक से वसूले जाने वाले ब्याज का विनियमन और जोखिम का वर्गीकरण:

- a) ब्याज की दरें स्थिति के अनुसार परिवर्तन के अधीन हैं और मामला-दर-मामला आधार पर कंपनी के विवेक के अधीन हैं। सभी फ्लोटिंग ब्याज दरें Srei बेंचमार्क दर से जुड़ी होंगी, जो वेबसाइट पर प्रकाशित की जाएंगी और जब कभी भी ब्याज दर में बदलाव होगा तो अपडेट किया जाएगा।

III. ऋण (लोन) खातों पर दंडात्मक शुल्क

- a) जिन शर्तों पर ऋण सुविधाएँ प्रदान की गईं या पुनर्गठित की गईं, उनका अनुपालन न करने पर जुर्माना, यदि लगाया जाता है, तो उधारकर्ता द्वारा ऋण चुकाने में हुई चूक के मामले में इसे 'दंडात्मक शुल्क' के रूप में माना जाएगा और 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जो अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण (capitalization) नहीं होगा अर्थात् ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। हालाँकि, इससे ऋण खाते में ब्याज की चक्रवृद्धि (कंपाउंडिंग) की सामान्य प्रक्रियाएँ प्रभावित नहीं होंगी।
- b) कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगी और अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेगी।
- c) दंडात्मक शुल्क उचित मात्रा में होगा और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर बिना भेदभाव किए ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के अनुरूप होगा।
- d) 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को, व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए' स्वीकृत किए गए ऋणों के मामले में दंडात्मक शुल्क, सामग्री नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होगा।
- e) ब्याज दरों और सेवा शुल्क के तहत कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित करने के अलावा, कंपनी द्वारा ग्राहकों को पत्र के माध्यम से दंडात्मक शुल्क की मात्रा और उसका कारण स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।
- f) जब भी ऋण के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को बताया जाएगा, तो साथ ही लागू दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क किस प्रकार लगाया गया और उसका कारण भी बताया जाएगा।

IV. सुविधाओं की पुनर्संरचना और नियम एवं शर्तों में परिवर्तन:

- a) कंपनी निम्नलिखित विवरणों वाले री-स्ट्रक्चर (पुनर्संरचना) पत्र के माध्यम से ग्राहकों को लिखित रूप में बताएगी:
1. राशि पुनः संरचित
 2. सुविधा के पुनर्गठन के लिए प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेज़
 3. वार्षिक ब्याज दर
 4. दी जाने वाली सुरक्षा का विवरण

5. पुनः संरचना अवधि
 6. किस्त विवरण
 7. दंडात्मक शुल्क
 8. पुनर्संरचना के लिए गारंटर और सह-आवेदक द्वारा निष्पादित किए जाने वाले दस्तावेज़
 9. आवश्यकतानुसार अन्य शर्तें
- b) ग्राहक और गारंटर द्वारा पुनर्संरचना शर्तों को स्वीकार करने पर, स्वीकृति के प्रतीक के रूप में विधिवत स्वीकार किए गए पुनर्संरचना पत्र की एक प्रति वे कंपनी को लौटाएंगे।
- c) पुनर्भुगतान करने में देरी के लिए दंडात्मक शुल्क का उल्लेख कंपनी पुनर्संरचना पत्र/मुख्य तथ्य विवरण/समझौते में बोल्ट अक्षरों में करेगी।
- d) कंपनी द्वारा सुविधा के पुनर्गठन के बाद ग्राहकों को पुनर्गठन समझौते की एक प्रति उपलब्ध कराई जाएगी।
- e) नियम एवं शर्तों में कोई भी बदलाव जैसे ब्याज दर, अवधि, सभी प्रभार/फीस में परिवर्तन के बारे में ग्राहकों को अंग्रेजी में लिखित रूप में सूचित किया जाएगा।
- f) ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावित होगा।
- g) भुगतान या निष्पादन को फिर से करने/तेजी से शुरू करने का निर्णय सुविधा समझौते के अनुरूप होगा।
- h) कंपनी सभी बकाया राशि के भुगतान या सुविधाओं की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, बशर्ते कि कंपनी के पास ग्राहक के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि ऐसे अधिकारों का प्रयोग किया जाता है, तो ग्राहक को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसकी सूचना दी जाएगी और उन शर्तों के बारे में भी बताया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

V. सामान्य:

- a) कंपनी सुविधा अनुबंध की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ग्राहक के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि ग्राहक द्वारा पहले से प्रकट न की गई कोई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आ जाए)।
- b) ग्राहक से उधार खाते को अन्य वित्तपोषक को हस्तांतरित करने के अनुरोध की प्राप्ति के मामले में, सहमति या अन्यथा अर्थात् कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, लिखित रूप में अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर बताई जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- c) बकाया राशि की वसूली के मामले में, संग्रह एजेंटों द्वारा निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन किया जाएगा:
1. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि DSA/ DMA/रिकवरी एजेंट अपनी जिम्मेदारियों को सावधानी और संवेदनशीलता के साथ निभाने के लिए विशेष रूप से ग्राहकों को आकर्षित करने, कॉल करने के समय, ग्राहक की जानकारी की गोपनीयता और प्रस्तावित उत्पादों की सही शर्तों व नियमों को बताने आदि के संबंध में समुचित रूप से प्रशिक्षित हों।
 2. कंपनी और उसके एजेंट अपने ऋण वसूली प्रयासों में किसी भी व्यक्ति के विरुद्ध मौखिक या शारीरिक रूप से किसी प्रकार की धमकी या उत्पीड़न का सहारा नहीं लेंगे, जिसमें सार्वजनिक रूप

से अपमानित करने या देनदारों के परिवार के सदस्यों, रेफरी और दोस्तों की गोपनीयता में दखल देने के इरादे से किए गए कार्य, मोबाइल पर या सोशल मीडिया के माध्यम से अनुचित संदेश भेजना, उधारकर्ता को लगातार धमकी भरे और/या गुमनाम कॉल करना और/या उधारकर्ता को अतिदेय ऋण की वसूली के लिए सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे बाद कॉल करना या झूठे और भ्रामक प्रतिनिधित्व करना शामिल है। इस संबंध में किसी भी उल्लंघन को गंभीरता से लिया जाएगा।

3. कंपनी बकाया राशि के संग्रह और सुरक्षा को पुनः प्राप्त करने के लिए उपर्युक्त मौजूदा निर्देशों का पालन करने के लिए DSA/ DMA/ वसूली एजेंटों से वचनबद्धता प्राप्त करेगी। यह आवश्यक है कि रिकवरी एजेंट ऐसे कार्यों से बचें जो कंपनी की ईमानदारी और प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचा सकते हों और वे ग्राहक की गोपनीयता का कड़ाई से पालन करें।
 4. ग्राहक से सामान्यतः उसकी पसंद के स्थान पर संपर्क किया जाएगा तथा किसी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में उसके रोजगार/व्यवसाय के स्थान पर उसके निवास स्थान पर संपर्क किया जाएगा। अनुचित अवसरों जैसे परिवार में शोक, परिवार में कोई सामाजिक कार्यक्रम, परिवार के किसी सदस्य के गंभीर रूप से बीमार होने या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों पर बकाया राशि वसूलने के लिए कॉल करने/आने से बचा जाएगा।
 5. SEFL प्रतिनिधि द्वारा किसी भी प्रकार का उपहार / रिश्वत स्वीकार नहीं की जाएगी। यदि किसी एजेंट को ग्राहक द्वारा रिश्वत या किसी भी प्रकार के भुगतान की पेशकश की जाती है तो उसे इसकी सूचना कंपनी को देनी होगी।
- d) यदि आवश्यक हो तो कंपनी, बकाया ऋणकर्ता के विरुद्ध लगाई गई प्रतिभूति को लागू करने की व्यवस्था कर सकती है, जिसका उद्देश्य केवल बकाया राशि की वसूली करना होगा, न कि प्रतिभूति को मनमाने ढंग से प्राप्त करना। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसकी सुरक्षा, मूल्यांकन और प्राप्ति की पूरी प्रक्रिया निष्पक्ष और पारदर्शी हो।
- e) कंपनी को उधारकर्ता के साथ अनुबंध/ऋण समझौते में पुनः प्राप्ति का प्रावधान जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य हो, अवश्य रखना चाहिए। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध/ऋण समझौते के नियम और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल होने चाहिए: (a) प्राप्ति से पहले नोटिस अवधि; (b) वे परिस्थितियाँ जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि माफ की जा सकती है; (c) सुरक्षा को प्राप्त करने की प्रक्रिया; (d) संपत्ति की बिक्री/ निलामी से पहले ऋण चुकाने के लिए उधारकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने का प्रावधान; (e) उधारकर्ता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया और (f) संपत्ति की बिक्री/निलामी की प्रक्रिया। परिपत्र के अनुसार ऐसे नियमों और शर्तों की एक प्रति उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाएगी, जिसमें यह कहा गया था कि SEFL अनिवार्य रूप से ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक प्रति उपलब्ध कराएगा, जो ऐसे अनुबंधों/ऋण समझौतों का एक प्रमुख घटक हो सकता है।
- f) उधारकर्ता, सह-उधारकर्ता और गारंटर से प्राप्त मूल संपत्ति दस्तावेज़, शीर्षक विलेख, चालान प्रतियाँ आदि सहित सभी प्रतिभूतियाँ, जो SEFL द्वारा उसकी क्रेडिट सुविधाओं के लिए रखी जा सकती हैं, उधारकर्ता के कानूनी उत्तराधिकारियों (जैसा भी मामला हो) को उधारकर्ता के सभी बकाए के पुनर्भुगतान/निपटान पर वापस जारी की जाएंगी।

सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान/अंतिम निपटान पर, SEFL निम्नलिखित सुनिश्चित करेगा:

- अनापत्ति प्रमाण पत्र (NOC)/अदेय प्रमाण पत्र (NDC) जारी करने की प्रक्रिया आरंभ करना।
- NOC प्राप्ति की ROC संतुष्टि प्रक्रिया आरंभ करने के लिए उधारकर्ता को सूचित करना।
- NOC जारी होने की तिथि से 15 कार्य दिवसों के भीतर उधारकर्ता को SEFL के पास उपलब्ध प्रतिभूतियों की सूची और उससे संबंधित दस्तावेजों की जानकारी देना।
- लिखित पावती प्रदान करने के बाद उधारकर्ता को वह समय और स्थान बताना जहाँ से मूल सुरक्षा दस्तावेज उसके द्वारा प्राप्त किए जा सकते हैं।

VI. शिकायत निवारण तंत्र:

कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णय से उत्पन्न शिकायतों और/या विवादों के निवारण को सुनिश्चित करने के लिए निम्नलिखित तंत्र लागू किया जाएगा:

- a) ग्राहक निम्नलिखित माध्यमों से कंपनी के समक्ष अपना प्रश्न/अनुरोध/शिकायत दर्ज करा सकते हैं:
1. कार्यालय समय के दौरान कंपनी के लैंडलाइन नंबर पर
 2. ईमेल आईडी: SEFL@srei.com
 3. वेबसाइट: www.srei.com;
 4. शाखाओं/क्षेत्रीय कार्यालय/मुख्य कार्यालय में जाकर
- b) ये प्रश्न/अनुरोध/शिकायत हमारे ग्राहक सेवा विभाग द्वारा कोलकाता स्थित मुख्य कार्यालय में ट्रेकिंग मॉड्यूल के माध्यम से प्राप्त की जाएंगी। इसके बाद समाधान के लिए इन शिकायतों को संबंधित स्थान और कार्यालय को भेजा जाएगा।
- c) उत्पाद और सेवाओं के संबंध में कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों की सुनवाई और निपटान शिकायत निवारण प्रकोष्ठ में किया जाएगा। इसलिए निम्नलिखित शिकायत निवारण तंत्र लागू किया गया है:

स्तर 1: यदि ग्राहक दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं होता है, तो वह ऑनलाइन लिंक के माध्यम से “शिकायत निवारण प्रकोष्ठ” को लिख सकता है या शिकायत निवारण प्रकोष्ठ, SREI इक्विपमेंट फाइनेंस लिमिटेड, वार्ड 10, ब्लॉक ईपी, सेक्टर V, साल्ट लेक, कोलकाता 700091 को पत्र भेज सकता

स्तर 2: यदि ग्राहक अभी भी शिकायत निवारण प्रकोष्ठ द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं होता है, तो वह SREI वेबसाइट पर उपलब्ध ऑनलाइन लिंक के माध्यम से मुख्य नोडल अधिकारी को अपनी समस्या बता सकता है या नीचे दिए गए पते पर लिख सकता है:

श्री सुरेन्द्र कुमार अग्रवाल

SREI इक्विपमेंट फाइनेंस लिमिटेड,
वार्ड 10, ब्लॉक ईपी, सेक्टर V, साल्ट लेक, कोलकाता 700091
फोन: 033-66394700 एक्सटेंशन: 2634
ई-मेल: nodal.office@srei.com

उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन के साथ-साथ ग्राहक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ/मुख्य नोडल अधिकारी के कामकाज की समीक्षा बोर्ड द्वारा तिमाही आधार पर की जाएगी।

स्तर 3: यदि शिकायत/विवाद का एक महीने की अवधि के भीतर निवारण नहीं होता है, तो ग्राहक RBI CMS पोर्टल <https://cms.rbi.org.in/rbi/vividflow/run/rbi> पर शिकायत दर्ज कर सकता है।

अथवा शिकायत प्रपत्र नीचे दिए गए पते पर भेज सकते हैं:

प्रभारी अधिकारी,
गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग,
5वीं मंजिल, भारतीय रिजर्व बैंक,
15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता-700001 भारत।
टेलिफोन: +91 3322312121, फैक्स: +913322309589.

VII. आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति

15 नवंबर, 2001 को 'गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति' पर आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार; कंपनी आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति करेगी और संबंधित दिशानिर्देशों का पालन करेगी।

(संदर्भ: गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति दिनांक 15 नवंबर, 2021)

लोकपाल नीति

RBI लोकपाल एक अर्ध-न्यायिक प्राधिकरण है जिसकी स्थापना 2006 में की गई थी, और इस प्राधिकरण की स्थापना भारत सरकार द्वारा विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों की शिकायतों को शीघ्र और लागत प्रभावी तरीके से हल करने के लिए की गई थी।

एकीकृत लोकपाल योजना 2021 में आरबीआई द्वारा तैयार की गई है जिसके तहत सभी बैंकिंग, गैर-बैंकिंग और डिजिटल लेनदेन सेवा प्रदाताओं को एकल दायरे में लाया गया है।

इस योजना के अंतर्गत, कंपनी ने मुख्य नोडल अधिकारी नियुक्त किया है जो कंपनी का प्रतिनिधित्व करने तथा कंपनी के विरुद्ध दायर शिकायतों के संबंध में लोकपाल को सूचना उपलब्ध कराने के लिए जिम्मेदार होगा।

मुख्य नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण तथा शिकायत दर्ज करने वाले पोर्टल का विवरण नीचे दिया गया है, जो हमारी सभी शाखाओं में उपलब्ध है।

योजना की मुख्य विशेषताएँ हमारे सभी कार्यालयों और वेबसाइट पर अंग्रेजी और पसंदीदा स्थानीय भाषाओं में प्रदर्शित की गई हैं।

I. शिकायत का आधार

कोई भी ग्राहक, जो कंपनी की ओर से किसी कार्य, चूक या त्रुटि के कारण सहमत नियमों और शर्तों के अनुसार सेवा में कमी के कारण असंतुष्ट होता है, तो योजना के अंतर्गत व्यक्तिगत रूप से या योजना में अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है।

II. शिकायत न मानने के आधार:

- कंपनी का वाणिज्यिक विचार/वाणिज्यिक निर्णय;
- आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और कंपनी के बीच विवाद;
- कंपनी के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;
- ऐसा विवाद जिसमें कंपनी द्वारा किसी वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्यवाही शुरू की जाए;

- ऐसी सेवा जो रिजर्व बैंक के विनियामक दायरे में नहीं आती;
- कंपनी और अन्य विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद;
- कंपनी के कर्मचारी-नियोक्ता संबंधों से जुड़ा विवाद;
- आउटसोर्सिंग गतिविधियों से संबंधित शिकायतें;
- शिकायत उसी वाद हेतुक के संबंध में नहीं है जो पहले से ही—
 - ❖ लोकपाल के समक्ष लंबित या लोकपाल द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया गया, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुआ हो या नहीं या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ-साथ संबंधित पक्षों में से एक या अधिक से प्राप्त हुआ हो; और
 - ❖ किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित; या किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया गया, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुआ हो या नहीं या संबंधित एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं।
- शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की है;
- कंपनी के समक्ष शिकायत, ऐसे दावों के लिए सीमा अधिनियम, 1963 के अंतर्गत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति के बाद की गई थी;
- शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूर्ण जानकारी प्रदान नहीं करता है;
- शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या अधिवक्ता के अलावा किसी अन्य अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज नहीं कराई जाती है (जब तक कि अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो)।

III. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

यदि कंपनी से उत्तर प्राप्त नहीं होता है, अथवा ग्राहक कंपनी के उत्तर से असंतुष्ट रहता है, तो ग्राहक एक माह के अंत में लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करा सकता है। जिस ग्राहक की "शिकायत के आधार" खंड में उल्लिखित किसी एक या अधिक आधारों पर कंपनी के विरुद्ध शिकायत है, वह स्वयं या अपने अधिकृत प्रतिनिधि (वकील के अलावा) के माध्यम से उस लोकपाल के समक्ष शिकायत कर सकता है जिसके क्षेत्राधिकार में कंपनी की शाखा/पंजीकृत कार्यालय स्थित है।

- A. लिखित में शिकायत देने पर शिकायतकर्ता या उसके अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा उस पर विधिवत हस्ताक्षर किए जाएंगे और जहाँ तक संभव हो, 'अनुलग्नक' में निर्दिष्ट प्रारूप में या परिस्थितियों के अनुसार उसके निकटतम प्रारूप में होगी, जिसमें स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाएगा:
- i) शिकायतकर्ता का नाम और पता,
 - ii) कंपनी की शाखा या पंजीकृत कार्यालय का नाम और पता,
 - iii) शिकायत होने के तथ्य,
 - iv) शिकायतकर्ता को हुई हानि की प्रकृति और क्षेत्र, और
 - v) मांगी गई राहत।
- B. इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से की गई शिकायत भी लोकपाल द्वारा स्वीकार की जाएगी और ऐसी शिकायत का प्रिंटआउट लोकपाल के रिकॉर्ड में रखा जाएगा।
- C. लोकपाल इस योजना के अंतर्गत आने वाली उन शिकायतों पर भी विचार करेगा जो केन्द्र सरकार या रिजर्व बैंक या अन्य वित्तीय विनियामकों द्वारा प्राप्त की गई हों और निपटान के लिए उसके पास भेजी गई हों।

यदि ग्राहक लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं होता है, तो वह अपीलीय प्राधिकारी अर्थात RBI के डिप्टी गवर्नर के समक्ष अपील कर सकता है।

नोट: यह एक वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र है और ग्राहक किसी भी स्तर पर निवारण के लिए किसी अन्य न्यायालय/फोरम/प्राधिकरण से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है।

योजना के बारे में अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए कृपया www.rbi.org.in देखें।

NBFC लोकपाल का नाम और पता:

क्र. सं.	केन्द्र	NBFC लोकपाल के कार्यालय का पता	कार्यक्षेत्र
1.	चेन्नई	C/o भारतीय रिजर्व बैंक, फोर्ट ग्लेसीस, चेन्नई-600001 एसटीडी कोड: 044 टेलीफोन नं. 25395964 फैक्स नं. 25395488	तमिलनाडु, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, तेलंगाना, केरल, केंद्र शासित प्रदेश लक्षद्वीप और केन्द्र शासित प्रदेश पुडुचेरी
2.	मुंबई	C/o भारतीय रिजर्व बैंक, RBI बायकुला ऑफिस बिल्डिंग, मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने, बायकुला, मुंबई- 400008	महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़, केंद्र शासित प्रदेश दादर और नगर हवेली, दमन और दीव
3.	नई दिल्ली	C/o भारतीय रिजर्व बैंक, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001 एसटीडी कोड: 011 टेलीफोन नं. 23724856 फैक्स नं. 23725218-19	दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब, केंद्र शासित प्रदेश चंडीगढ़, हिमाचल प्रदेश और राजस्थान और जम्मू और कश्मीर राज्य
4.	कोलकाता	C/o भारतीय रिजर्व बैंक, 15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता-700 001 एसटीडी कोड: 033 टेलीफोन नं. 22304982 फैक्स नं. 22305899	पश्चिम बंगाल, सिक्किम, ओडिशा, असम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड, त्रिपुरा, बिहार और झारखंड

कंपनी के मुख्य नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण:

श्री सुरेन्द्र कुमार अग्रवाल
SREI इक्विपमेंट फाइनेंस लिमिटेड,
वाई 10, ब्लॉक ईपी, सेक्टर V, साल्ट लेक,
कोलकाता 700091
फोन: 033-66394700 एक्सटेंशन: 2634
ई-मेल: nodal.office@srei.com

यह नीति विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर अंग्रेजी तथा ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में उपलब्ध कराई जाएगी।

अनुलग्नक

लोकपाल के पास शिकायती फार्म (दर्ज करने के लिए)

[योजना का खंड 11 (2)]

(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाएगा)

सभी क्षेत्र अनिवार्य हैं सिवाय जहाँ अन्यथा संकेत दिया गया हो

सेवा में,

लोकपाल महोदया/महोदय,

विषय: (विनियमित इकाई की शाखा या कार्यालय का स्थान) के विरुद्ध शिकायत (विनियमित इकाई का नाम)।

शिकायत का विवरण:

1. शिकायतकर्ता का नाम

2. आयु (वर्ष)

3. लिंग

4. शिकायतकर्ता का पूरा पता

..... पिन कोड

फोन नंबर (यदि उपलब्ध हो) मोबाइल नंबर

ई-मेल (यदि उपलब्ध हो)

5. (विनियमित संस्था की शाखा या कार्यालय का नाम और पूरा पता) के विरुद्ध शिकायत

..... पिन कोड

6. विनियमित इकाई के साथ संबंध की प्रकृति/खाता संख्या (यदि कोई हो)

7. लेन-देन की तिथि और विवरण, यदि उपलब्ध हो

(a) शिकायतकर्ता द्वारा विनियमित संस्था को पहले से की गई शिकायत की तिथि (कृपया शिकायत की एक प्रति संलग्न करें)

(b) क्या शिकायतकर्ता द्वारा कोई रिमाइंडर भेजा गया था? हाँ/नहीं (कृपया रिमाइंडर की एक प्रति संलग्न करें)

8. कृपया संबंधित बॉक्स पर टिक का निशान लगाएँ (हाँ/नहीं)

आपकी शिकायत क्या है:

(i)	क्या मामला न्यायालय में विचाराधीन/मध्यस्थता के अधीन है ¹ ?	हाँ	नहीं
(ii)	क्या यह मामला अधिवक्ता के माध्यम से लाया गया है, सिवाय तब जब अधिवक्ता पीड़ित पक्ष हो?	हाँ	नहीं
(iii)	क्या इस मामले को पहले ही लोकपाल के साथ निपटाया जा चुका है या उसी आधार पर प्रक्रियाधीन है?	हाँ	नहीं
(iv)	क्या यह शिकायत किसी विनियमित संस्था के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध समान्य शिकायत/शिकायतों की प्रकृति की है?	हाँ	नहीं
(v)	क्या यह विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद का कारण है?	हाँ	नहीं
(vi)	क्या इसमें नियोक्ता-कर्मचारी संबंध शामिल है?	हाँ	नहीं

9. शिकायत का विषय

10. शिकायत का विवरण:

(यदि पर्याप्त जगह न हो तो कृपया अलग से शीट संलग्न करें)

.....

.....

.....

.....

.....

¹शिकायत न्याय निर्णयाधीन/माध्यस्थम के अधीन है, यदि उसी वाद हेतुक के संबंध में कोई शिकायत किसी न्यायालय, अधिकरण या माध्यस्थम या किसी अन्य प्राधिकरण में पृथक या संयुक्त रूप से गुणावगुण के आधार पर पहले से ही लंबित है/कार्यवाही की गई है।

11. क्या शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों की अवधि के भीतर विनियमित इकाई से कोई उत्तर प्राप्त हुआ है? (हाँ/नहीं)

(यदि हाँ, तो कृपया उत्तर की प्रति संलग्न करें)

12. लोकपाल से राहत की उम्मीद

.....

.....

(कृपया अपने दावे के समर्थन में दस्तावेजी प्रमाण, यदि कोई हो, की प्रति संलग्न करें)

13. शिकायतकर्ता द्वारा मुआवजे के रूप में दावा की गई मौद्रिक हानि की प्रकृति और सीमा, यदि कोई हो (कृपया योजना के खंड 15(4) और 15(5) देखें) रू.

.....

.....

14. संलग्न दस्तावेजों की सूची:

घोषणा

(i) मैं/ हम, शिकायतकर्ता ये घोषणा करते हैं कि:

a) ऊपर दी गई जानकारी सत्य व सही है; और

b) मैंने/हमने ऊपर वर्णित किसी भी तथ्य को नहीं छिपाया है या गलत तरीके से प्रस्तुत नहीं किया है, तथा न ही यहां प्रस्तुत दस्तावेजों में इसका उल्लेख किया है।

(ii) शिकायत योजना के खंड 10(2) के प्रावधानों के अनुसार एक वर्ष की अवधि की समाप्ति से पहले दायर की जाती है।

भवदीय

(शिकायतकर्ता/अधिकृत प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

प्राधिकरण

यदि शिकायतकर्ता किसी प्रतिनिधि को लोकपाल के समक्ष उपस्थित होने और अपनी ओर से प्रस्तुतिकरण करने के लिए अधिकृत करना चाहता है, तो उसे निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत करनी चाहिए:

मैं/हम श्री/श्रीमती को अपना अधिकृत प्रतिनिधि नामित करते हैं, जिनका संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:

पूरा पता

.....

..... पिन कोड

फोन नंबर: मोबाइल नंबर ई-मेल

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)