SREI ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

વાજબી વ્યવહાર સંહિતા અને લોકપાલ નીતિ

વાજબી વ્યવહાર સંહિતા અને લોકપાલ નીતિ			
સંસ્કરણ	માલિક	દ્વારા મંજૂર	મંજૂરીની તારીખ
1.0	સંચાલન વિભાગ	બોર્ડ	26-07-2024
2.0			06.08.2025

<u>વિષયવસ્તુ</u>

1. પ્રસ્તાવના 4
2. ઉદ્દેશો 4
3. વાજબી આચાર સંહિતાનો વ્યાપ 4
4. અમલીકરણ તારીખ 4
5. સમીક્ષા 5
6. વ્યાખ્યાઓ 5
7. SIFL વાજબી આચાર સંહિતા 5
   I. લોન અને તેના પ્રસંસ્કરણ માટે અરજી 5
   II. લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો તથા શરતો 6
   III. બિન-ભેદભાવ સંબંધિત નીતિ 8
   IV. ગ્રાહક પાસેથી વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનુ નિયમન અને જોખમનું ક્રમ નિર્ધારણ 8
   V. લોન ખાતાઓ ઉપર દંડનીય શુલ્કો 9
   VI. લોનનું ડિસ્બર્સમેન્ટ અને નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર 10
   VII. સામાન્ય 10
   VIII. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ 12
   IX. વાજબી આચાર સંહિતાની ભાષા અને તેની જાણકારીની રીત 13

લોકપાલ યોજના 14
   I. ફરિયાદનો આધાર 14
   II. ફરિયાદની જાળવણી ન કરવા માટેના કારણો 14
   III. ફરિયાદ દાખલ કરવાની કાર્યવાહી 16

1. **પ્રસ્તાવના**

આ ફેઅર પ્રૅક્ટિસ કોડ (વાજબી વ્યવહાર સંહિતા)નો હેતુ તમામ હિસ્સેદારોને, ખાસ કરીને ગ્રાહકોને, કંપની દ્વારા ઑફર કરવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રથાઓની અસરકારક ઝાંખી પૂરી પાડવાનો છે. આ ફેઅર પ્રૅક્ટિસ કોડ માસ્ટર ડાયરેક્શન – રિઝર્વ બેન્ક ઑફ ઇન્ડિયા (નૉન-બેંકિંગ ફાઈનાન્સિયલ કંપની – સ્કેલ બેઝ્ડ રેગ્યુલેશન) નિર્દેશો, 2023, તારીખ 19મી ઑક્ટોબર, 2023 અનુસાર એટલે કે ('**માસ્ટર નિર્દેશો**') સમય-સમયે અપડેટ કરવામાં આવે છે તે અનુસાર તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે.

2. **ઉદ્દેશો**

આ કોડ વિકસાવવામાં આવ્યો છે :

i. ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં ધોરણો નક્કી કરીને સારી, વાજબી અને વિશ્વાસપાત્ર પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવા;

ii. પોતાના ગ્રાહકો સાથે કંપનીના વ્યવહારમાં પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરવા;

iii. મંજૂરી, ડિસ્બર્સમેન્ટ અને રિકવરી સાથે સંબંધિત બાબતોમાં કાનૂની નિયમોનું અનુપાલન સુનિશ્ચિત કરવું.

iv. ગ્રાહકોને કંપની દ્વારા પ્રસ્તુત કરવામાં આવતી સેવાઓમાંથી તેઓ વ્યાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે છે તેની વધુ સારી સમજ મેળવવા માટે સક્ષમ કરવા;

v. સ્પર્ધા દ્વારા બજારના પરિબળો સાથે ગણતરી કરવી અને ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો હાંસલ કરવાનો પ્રયત્ન કરવા;

vi. ગ્રાહકની ફરિયાદોના નિવારણ માટે તંત્રને મજબૂત બનાવવા.

3. **વાજબી આચાર સંહિતાનો વ્યાપ**

આ નીતિ કંપની દ્વારા સમયાંતરે ખોલવામાં આવે તેવી શાખાઓ સહિત તમામ કચેરીઓને લાગુ પડે છે. આ નીતિ તમામ કર્મચારીઓને તેમની જવાબદારીઓથી અવગત બનાવવા માટે તેમને પણ લાગુ પડે છે.

4. **અમલીકરણ તારીખ**

કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા 26 જુલાઈ, 2024 ના રોજ વાજબી આચાર સંહિતાને વાર્ષિક સમીક્ષાને આધીન મંજૂરી આપવામાં આવી હતી. કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા 6 ઓગસ્ટ,

2025ના રોજ આ વાજબી આચાર સંહિતાની વધુ સમીક્ષા કરવામાં આવી છે અને તેને મંજૂરી આપવામાં આવી છે અને તે 6 જૂન, 2025 થી લાગુ છે.

5. સમીક્ષા

આ નીતિની મંજૂરીની તારીખથી અથવા આ નીતિને મંજૂરી કર્યાની તારીખથી એક વર્ષ પૂર્ણ થયા પછી જ્યારે બોર્ડ મીટિંગ મળે તે તારીખ, બંનેમાંથી જે પણ પાછળથી હોય તે તારીખથી, આ નીતિની સમીક્ષા બોર્ડ દ્વારા વર્ષમાં ઓછામાં ઓછી એક વખત કરવામાં આવશે. જોકે, RBI અથવા અન્ય નિયમનકારી સત્તામંડળો / સરકારી વિભાગો દ્વારા જારી કરવામાં આવેલા દિશાનિર્દેશોમાં ફેરફારોના આધારે, સંસ્થા દ્વારા જરૂરી ગણવામાં આવે તો, ટૂંકા સમયાંતરે સમીક્ષાઓ અને સુધારાઓ હાથ ધરવામાં આવી શકે છે. આવા ફેરફારો સંબંધિત હિતધારકો પાસેથી તેમના મંતવ્યો અને મેનેજિંગ ડિરેક્ટર અને CEO પાસેથી મંજૂરી મેળવ્યાં બાદ આંતર-કચેરી સૂચના મારફતે હાથ ધરવામાં આવશે. આવા ફેરફારોની સંક્ષિપ્ત સૂચિ ત્રિમાસિક ધોરણે નિર્દેશક મંડળ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.

6. વ્યાખ્યાઓ

1. "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.

2. "ગ્રાહક" માં ઋણલેનારા અને પટેદારનો સમાવેશ થાય છે.

સંહિતામાં ઉપયોગ કરવામાં આવેલા અને વ્યાખ્યાયિત નહીં કરાયેલા અન્ય શબ્દો અને અભિવ્યક્તિઓ, જ્યાં સુધી સંદર્ભથી વિપરિત જરૂરિયાત હોય તે સિવાય, કંપની દ્વારા ગ્રાહકને મંજૂર કરવામાં આવેલી લોન મેળવવા માટે ગ્રાહક દ્વારા હસ્તાક્ષર કરાયેલા / હસ્તાક્ષર કરવામાં આવનાર અને અમલી બનાવેલા સંબંધિત કરારમાં તેમને અનુક્રમે આપવામાં આવેલો અર્થ ધરાવશે.

7. SIFL વાજબી આચાર સંહિતા

I. લોન અને તેના પ્રસંસ્કરણ માટે અરજીઃ

a) લોન અરજી ફોર્મમાં નિયમો અને શરતોનો સમાવેશ થશે, જે ઋણધારકના હિતને અસર કરે છે. વધુમાં, લોન અરજી ફોર્મ, ફોર્મની સાથે જમા કરાવવા જરૂરી હોય તેવા દસ્તાવેજો સૂચવશે.

b) ગ્રાહક જેમણે કંપની પાસેથી લોન મેળવવામાં રસ દર્શાવ્યો છે તેમણે અરજી ફોર્મ ભરવું જોઈએ અને તેને કંપનીને જમા કરાવવું જોઈએ.
આ રીતે મળેલા અરજી ફોર્મ અંગે તેને જમા કરાવવા પર તરત જ કંપની દ્વારા તેનું સ્વીકરણ કરવામાં આવશે. તમામ જરૂરી દસ્તાવેજો અને માહિતીની પ્રાપ્તીને આધીન, અરજી મળ્યા તારીખથી 60 દિવસની અંદર અરજીનો નિકાલ કરવામાં આવશે. કંપની ગ્રાહકની ઋણ પાત્રતાની ચકાસશે અને એકમાત્ર પોતાની વિવેકબુદ્ધિ પર પ્રસ્તાવનું મૂલ્યાંકન કરશે અને મંજૂરી પત્ર જારી કરીને ઋણ મંજૂર કરશે.

c) ઋણધારક સાથે તમામ સંદેશા વ્યવહાર અંગ્રેજીમાં અને અરજી ફોર્મમાં ઋણધારક દ્વારા સૂચવ્યાં મુજબ પસંદગીની સ્થાનિક ભાષામાં રહેશે.

II. લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો તથા શરતોઃ

a) કંપની નીચે આપેલી વિગતોનો સમાવેશ કરતા મંજૂરી પત્ર મારફતે, ગ્રાહકને અંગ્રેજીમાં અને અરજી ફોર્મમાં ઋણધારક દ્વારા સૂચવ્યાં મુજબ પસંદગીની સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતમાં માહિતગાર કરશેઃ

1. મંજૂર થયેલી રકમ
2. લોનના ડિસ્બર્સમેન્ટ માટે જમા કરાવવાના દસ્તાવેજો
3. વ્યાજનો વાર્ષિક નિર્ધારિત દર
4. ઉપલબ્ધ કરાવવાની જામીનગીરીની વિગતો
5. લોનના નિયમો
6. હપ્તાની વિગતો
7. દંડનીય શુલ્કો
8. ગેરેન્ટર અને સહ-અરજદાર દ્વારા અમલી કરવાના દસ્તાવેજોની યાદી
9. અન્ય જરૂરી હોય તેવા નિયમો.

b) મંજૂરીના નિયમોની સ્વીકૃતી પર, ગ્રાહક અને ગેરેન્ટર, તેમના દ્વારા સ્વીકૃતિના સૂચન તરીકે તેમના દ્વારા યોગ્ય રીતે સ્વીકારવામાં આવેલા મંજૂરી પત્રની નકલ કંપનીને પરત કરશે.

c) જો ગ્રાહક અંગ્રેજી અને / અથવા અરજી ફોર્મમાં ઉલ્લેખ કરેલી કોઈ પસંદગીની સ્થાનિક ભાષાઓ ન સમજે તો, ગ્રાહકને આવી સમજૂતી/દસ્તાવેજ ઉપર હસ્તાક્ષર કરતા પહેલાં, અનુવાદક / કર્મચારી દ્વારા તેમના દ્વારા સમજવામાં આવે ભાષામાં મંજૂરી પત્ર / મુખ્ય હકીકતોનો અહેવાલ / સમજૂતીમાં ઉલ્લેખ કરાયેલા તમામ માપદંડો સમજાવવામાં આવશે. અનુવાદક / કર્મચારી એક બાંહેધરી ઉપર હસ્તાક્ષર પણ કરશે કે તેમણે મંજૂરી પત્ર / મુખ્ય હકીકતોના અહેવાલ / સમજૂતીમાં ઉલ્લેખ કરેલા તમામ માપદંડો ગ્રાહકને સમજાવી દીધા છે.

d) કંપની મંજૂરી પત્ર / મુખ્ય હકીકતોના અહેવાલ/કરારમાં, પરત ચુકવણી કરવામાં વિલંબ

માટે, દંડનીય શુલ્કોનો ઘાટા અક્ષરમાં ઉલ્લેખ કરશે. લોનના ડિસ્બર્સમેન્ટ પછી કંપની દ્વારા ગ્રાહકને લોનના કરારની એક નકલ અને લોનના કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા બધા જ જોડાણોની એક નકલ, જો કોઈ હશે તો, પૂરી પાડવામાં આવશે.

e) કંપની સહ-ઋણધારક સાથે અથવા તેના વગર વ્યક્તિગત ઋણધારકને વ્યવસાય સિવાયના કોઈ અન્ય હેતુઓ માટે જો ફ્લોટિંગ દરોએ ટર્મ લોન મંજૂર કરવામાં આવી હોય તો કોઈ ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ / પરત ચુકવણી સંબંધિત પેનલ્ટી વસૂલ કરશે નહીં.

f) 50 લાખ રૂપિયા સુધીની મંજૂરી રકમ સાથે સહ-જવાબદાર(રો) સાથે અથવા વગર, વ્યક્તિઓ અને MSEને ફ્લોટિંગ દરે વ્યવસાય હેતુ માટે આપવામાં આવતી તમામ લોન માટે, SIFL આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે લોનના ફોરક્લોઝર/પ્રી-પેમેન્ટ માટે ઉપયોગમાં લેવાતા ભંડોળના સ્રોતને ધ્યાનમાં લીધા વિના, અને કોઈપણ લઘુતમ લૉક-ઇન સમયગાળા વિના, કોઈપણ ફોરક્લોઝર શુલ્ક/પ્રી-પેમેન્ટ શુલ્ક વસૂલ કરશે નહીં.

g) ડ્યૂઅલ અથવા વિશેષ દરના કિસ્સામાં (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગ દરના સંયોજનમાં), ફોરક્લોઝર શુલ્ક/પ્રી-પેમેન્ટ લાગુ થવા પાત્રતા ફોરક્લોઝર/પ્રી-પેમેન્ટ સમયે લોન ફ્લોટિંગ દર પર છે કે નહીં તેના પર નિર્ભર રહેશે.

h) ઉપરોક્ત મુદ્દા નં. (e) અને (f)માં ઉલ્લેખિત સિવાયના કિસ્સામાં, જો કોઈ હોય તો, SIFLના મંજૂર કરેલા શુલ્કના શેડ્યૂલ મુજબ પ્રી-પેમેન્ટ શુલ્ક રહેશે. જો કે, ટર્મ લોનના કિસ્સામાં, જો પ્રી-પેમેન્ટ શુલ્ક SIFL દ્વારા વસૂલવામાં આવે તો, ચુકવવામાં આવતી રકમ પર તે આધારિત રહેશે. રોકડ ક્રેડિટ/ઓવરડ્રાફ્ટ સુવિધાઓના કિસ્સામાં, નિયત તારીખ પહેલાં લોન બંધ થવા પર પ્રી-પેમેન્ટ શુલ્ક, મંજૂર મર્યાદા કરતાં વધુ ન હોય તેવી રકમ પર વસૂલવામાં આવશે.

i) રોકડ ક્રેડિટ/ઓવરડ્રાફ્ટ સુવિધાઓના કિસ્સામાં, જો ઋણધારક કંપનીને લોન કરારમાં નિર્ધારિત સમયગાળા પહેલાં લોન રિન્યૂ ન કરવાના તેના/તેણીના/તેમના ઈરાદાની જાણ કરે, તો કોઈ પ્રી-પેમેન્ટ શુલ્ક લાગુ થશે નહીં, જેના માટે લોન નિયત તારીખે બંધ થઈ જવી જરૂરી છે.

j) ફોરક્લોઝર / પ્રી-પેમેન્ટ શુલ્ક લાગુ થવા પાત્ર છે કે નહીં તે અંગે SIFL દ્વારા મંજૂરી પત્ર, KFS અને લોન કરારમાં જાહેરાત કરવામાં આવશે.

k) SIFL દ્વારા અગાઉ માફ કરવામાં આવેલી લોનના ફોરક્લોઝર/પ્રી-પેમેન્ટ સમયે, SIFL કોઈપણ શુલ્ક/ફી પાછલી અસરથી વસૂલ કરશે નહીં.

l) જ્યાં SIFLના કહેવા પર પ્રી-પેમેન્ટ કરવામાં આવે ત્યાં તેમના દ્વારા કોઈપણ શુલ્ક લેવામાં આવશે નહીં.

m) SIFL મંજૂરી પત્ર, KFS અને લોન કરારમાં જાહેર કરવામાં આવ્યા નથી તેવા કોઈ જ ફોરક્લોઝર/પ્રી-પેમેન્ટ શુલ્ક વસૂલ કરશે નહીં.

n) કંપની જ્યાં નેશનલ પેમેન્ટ્સ કોર્પોરેશન ઓફ ઇન્ડિયા (NPCI) તરફથી NACH સુવિધાઓ

ઉપલબ્ધ ન હોય તેવા સ્થળોમાં PDCs/EMI ચેક સ્વીકાર કરશે નહીં. તેવા સ્થળોએ જ્યાં NACH સુવિધા ઉપલબ્ધ નથી ત્યાં કંપની કંપની CTS-2021 સાથે સુસંગત હોય તેવા ચેક સ્વીકારશે. જોકે, કંપની મંજૂર કરાયેલા નિયમોના આધારે તમામ સ્થળોએ સિક્યોરિટી PDCs સ્વીકારી શકે છે.

III. બિન-ભેદભાવ સંબંધિત નીતિ

કંપની લિંગ, જાતિ, વંશ અથવા ધર્મના આધાર પર ગ્રાહકોની વચ્ચે ભેદભાવ કરશે નહીં.

IV. ગ્રાહક પાસેથી વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનુ નિયમન અને જોખમનું ક્રમ નિર્ધારણઃ

a) કંપનીએ નીચેના માપદંડોના આધાર ઉપર વ્યાજ દરના નિર્ધારણ માટે માપદંડો નિર્ધારિત કર્યા છેઃ
   - i. ઋણનો ભારીત સરેરાશ ખર્ચ
   - ii. પ્રબંધન અને સ્થાપના ખર્ચ
   - iii. જોખમ ખર્ચ
   - iv. મૂડી ખર્ચ
   - v. નફાનું માર્જિન

b) લોન આપવાનો નિર્ણય અને દરેક લોન ખાતાને લાગુ પડતો વ્યાજનો દર ઋણ આપવામાં આવી રહેલી અસ્કયામત, ગ્રાહકની પ્રોફાઇલ અને પરત ચુકવણીની ક્ષમતા, ગ્રાહકની અન્ય નાણાકીય પ્રતિબદ્ધતાઓ, પૂર્વ પરત ચુકવણીનો ઇતિહાસ (જો હોય તો), અંતર્ગત સંપતિથી રજૂ કરાતી લોન માટે જામીનગીરી, લોન સામે મૂલ્યનું પ્રમાણ, ચુકવણીની રીત, લોનનો સમયગાળો, ગ્રાહકનું ભૌગોલિક સ્થાન (સ્થળ), અસ્કયામતનો અંતિમ વપરાશ વગેરે જેવા બહુવિધ માપદંડોના આધારે, જે-તે દરેક કિસ્સા મુજબ આકલન કરવામાં આવે છે. આવી માહિતી ગ્રાહકે રજૂ કરેલી માહિતી અને કંપનીના અધિકારીઓ દ્વારા કરવામાં આવેલા સ્થળ નિરીક્ષણના આધારે એકત્રિત કરવામાં આવે છે.

c) SIFL ભંડોળના ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબળોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવશે અને લોન અને આગોતરા ઉપાડ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરશે. વ્યાજ દર અને જોખમના ક્રમ નિર્ધારણ માટેનો અભિગમ અને વિવિધ કેટેગરીના ઋણધારકો માટે અલગ અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેના તર્ક ઋણધારક અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરીને અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખ કરીને જણાવવામાં આવશે.

d) વ્યાજના દરો પરિસ્થિતિની જરૂરિયાત મુજબ ફેરફારને અને દરેક કેસના આધારે કંપનીની વિવેકબુદ્ધિને આધીન છે. દરેક ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરો Srei બેન્ચમાર્ક દર સાથે જોડવામાં આવશે અને જોખમોના ક્રમ નિર્ધારણના અભિગમ સાથે કંપનીની વેબસાઇટ ઉપર ઉપલબ્ધ

બનાવાશે. વ્યાજ દરમાં જ્યારે પણ ફેરફાર કરવામાં આવે ત્યારે તેને અદ્યતન કરવામાં આવશે.

e) ગ્રાહક પાસેથી વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજના દરનો ઉલ્લેખ વાર્ષિક નિર્ધારિત ફોર્મમાં કરવામાં આવશે.

f) SIFL દ્વારા ગ્રાહકને ભંડોળના વાસ્તવિક વિતરણની તારીખથી વ્યાજની વસૂલાત કરવામાં આવશે.

g) મહિના દરમિયાન મેળવેલા લોનના ડિસ્બર્સમેન્ટ અથવા પરત ચુકવણીના કિસ્સામાં, SIFL ફક્ત તે સમયગાળા માટે જ વ્યાજ વસૂલશે જે સમયગાળા માટે લોન ભરવાની બાકી હતી.

h) વ્યાજ લોનની માત્ર બાકી નીકળતી રકમ માટે જ વસૂલવામાં આવશે.

V. લોન ખાતાઓ ઉપર દંડનીય શુલ્કો

a) જે શરતો ઉપર ઋણ સુવિધાઓ મંજૂર કરવામાં આવી હતી તેના બિન-અનુપાલન માટે/ નાદારીના કિસ્સામાં, દંડ, જો લાગુ કરવામાં આવે તો તેની ગણતરી 'દંડનીય શુલ્કો' તરીકે કરવામાં આવશે અને 'દંડનીય વ્યાજ'ના સ્વરૂપમાં લાગુ કરવામાં આવશે નહીં જે ધીરાણો ઉપર વસૂલવામાં આવેલા વ્યાજના દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. દંડનીય શુલ્કોનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે આવા શુલ્કો ઉપર કોઈ વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જોકે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજની ગણતરી માટે સામાન્ય પ્રક્રિયાને અસર કરશે નહીં.

b) કંપની વ્યાના દરનો કોઈ વધારાનો ઘટક રજૂ કરશે નહીં અને મુખ્ય નિર્દેશોમાં રેખાંકિત કરવામાં આવેલા વાજબી આચાર નિર્દેશોનું અક્ષરશઃ પાલન કરવામાં આવે તેની ખાતરી કરશે.

c) દંડનીય શુલ્કોનું પ્રમાણ તર્કસંગત રહેશે અને ચોક્કસ લોન/ પ્રોડક્ટ શ્રેણીની અંદર ભેદભાવપૂર્ણ રહ્યાં વગર લોન કરારના વસ્તુલક્ષી નિયમો અને શરતોના બિન-અનુપાલનને અનુરૂપ રહેશે.

d) જો વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે 'વ્યક્તિગત ઋણધારકો'ને મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનના કિસ્સામાં દંડનીય શુલ્કો વસ્તુલક્ષી નિયમો અને શરતોના સમાન બિન-અનુપાલન માટે બિન-વૈયક્તિક ઋણધારકોને લાગુ પડતાં દંડનીય શુલ્કો કરતાં વધારે રહેશે નહીં.

e) દંડનીય શુલ્કોનું પ્રમાણ અને કારણ, વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્કો અંતર્ગત કંપનીની વેબસાઇટ ઉપર પ્રદર્શિત કરવા ઉપરાંત, લોન કરાર અને મહત્ત્વપૂર્ણ હકીકતોના નિવેદન (KFS)માં કંપની દ્વારા ગ્રાહકો સમક્ષ સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે.

f) જ્યારે પણ ઋણધારકોને લોનના વસ્તુલક્ષી નિયમો અને શરતોના બિન-અનુપાલન માટે સ્મૃતિ સંદેશ મોકલવામાં આવે ત્યારે લાગુ પડતાં દંડનીય શુલ્કો અંગે જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડનીય શુલ્કો લગાવવાનો કોઈ પ્રંગ અને તેના કારણો અંગે પણ જાણ કરવામાં

આવશે.

VI. લોનનું ડિસ્બર્સમેન્ટ અને નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારઃ

a) ડિસ્બર્સમેન્ટ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, અવધી, તમામ શુલ્કો / ફી, અગ્રીમ ચુકવણી શુલ્ક વગેરે જેવા નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર ગ્રાહકને અંગ્રેજી અને અરજી ફોર્મમાં ઋણધારક દ્વારા સૂચવ્યાં મુજબ પસંદગીની સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતમાં જણાવવામાં આવશે.

b) વ્યાજ દરો અને શુલ્કોમાં ફેરફાર માત્ર ભવિષ્યલક્ષી પ્રભાવથી જ લાગુ પાડવામાં આવશે.

c) ચુકવણી અથવા લોનના અમલને પરત ખેંચવાનો / ઝડપી બનાવવાનો નિર્ણય લોનની શરતો સાથે સુસંગત રહેશે.

VII. સામાન્યઃ

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 (પ્રત્યક્ષ વેચાણ એજન્ટ)/ DMA (પ્રત્યક્ષ માર્કેટિંગ એજન્ટ)/પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટો તેમની જવાબદારીઓને કાળજીપૂર્વક અને સંવેદનશીલતા સાથે નિભાવવા માટે યોગ્ય રીતે પ્રશિક્ષિત છે, ખાસ કરીને ગ્રાહકોને વિનંતી કરવા, કૉલ કરવાના કલાકો, ગ્રાહકની માહિતીની ગોપનીયતા અને ઑફર 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/કૉલ કરીને ધમકી આપવી અને/અથવા ઋણ લેનારને સવારે 8:00 વાગ્યા પહેલા 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 કૉલ/મુલાકાત લેવાનું ટાળવામાં આવશે.

5. SIFL 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 ગ્રાહકની વિરુદ્ધ ધરાવી શકે તેવા કોઈ અન્ય દાવા માટે કોઈ કાનૂની અધિકાર અથવા લીયનને આધીન, તમામ ચુકવવાની બાકી લેણી રકમની પરત ચુકવણી અને લોનની રકમની બાકી રકમ પ્રાપ્ત થવા પર તમામ જામીનગીરીઓ મુક્ત કરશે. જો સેટ-ઓફના આવા અધિકારનો અમલ કરવામાં આવે તો, ગ્રાહક બાકી રહેતા દાવા અને કયા નિયમ અંતર્ગત કંપની જ્યાં સુધી સુસંગત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી કંપની જામીનગીરીઓ જાળવી રાખવાનો હક્ક ધરાવે છે તે અંગેની સંપૂર્ણ વિગતો અંગે ગ્રાહકને નોટિસ આપવામાં આવશે.

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

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.

VIII. ગ્રાહક 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 દરમ્યાન કંપનીના લેન્ડ લાઇન નંબર
2. ઈમેલ આઈડી : sifl.customercare@srei.com
3. ઝોનલ/પ્રાદેશિક/બ્રાન્ચ કચેરી ખાતે રૂબરૂમાં

b) સ્તર 1: આ પ્રશ્નો / વિનંતીઓ / ફરિયાદો અમારી મુખ્ય કચેરી ખાતેના ગ્રાહક સેવા વિભાગને પ્રાપ્ત થશે, જે કોલકાતા ખાતે આવેલી છે અને તેને વારાફરતી સેવા વિનંતી / ફરિયાદ ટ્રેકિંગ મોડ્યૂલ સિસ્ટમમાં રેકોર્ડ કરવામાં આવશે. ત્યાર બાદ આ પ્રશ્નો / વિનંતીઓ / ફરિયાદોને ઉકેલ માટે સંબંધિત સ્થાન અને ફંક્શન પર મોકલવામાં આવશે.

કંપની 15 કામકાજી દિવસમાં પ્રશ્ન / વિનંતી / ફરિયાદનો જવાબ આપશે.

c(સ્તર 2: જો ગ્રાહકને આપવામાં આવેલા ઉકેલથી તેમને સંતોષ ન થયો હોય અથવા સ્તર-1માં નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં પ્રતિસાદ ન મળ્યો હોય, તો ગ્રાહક www.srei.com વેબસાઇટ પર આપેલી ઑનલાઇન લિંક દ્વારા "ફરિયાદ નિવારણ સેલ"ને લેખિતમાં જાણ કરી શકે છે અથવા ફરિયાદ નિવારણ સેલ, Srei ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, Y 10, બ્લોક EP, સેક્ટર V, સોલ્ટ લેક, કોલકાતા 700091 ને પત્ર મોકલી શકે છે. કંપની 8 કામકાજી દિવસમાં પ્રશ્ન / વિનંતી / ફરિયાદનો જવાબ આપશે.

d(સ્તર 3: જો ગ્રાહકને ફરિયાદ નિવારણ સેલ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા નિરાકરણથી પણ સંતોષ ન થયો હોય અથવા સ્તર-2 માં નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં પ્રતિભાવ ન મળ્યો હોય, તો ગ્રાહક નીચેના સરનામે પત્ર લખીને મુખ્ય નોડલ અધિકારીને વધુ માહિતી આપી શકે છે.

શ્રી રાજેશ અગ્રવાલ
મુખ્ય નોડલ અધિકારી

Srei ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

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

ફોન : 033-66394700 એક્સટેંશન : 2622

ઈ-મેલ : sifl.nodalofficer@srei.com

મુખ્ય નોડલ અધિકારી 7 કામકાજી દિવસમાં જવાબ આપશે

વાજબી આચાર સંહિતાનું અનુપાલન તેમજ ગ્રાહક તકરાર નિવારણ એકમ / મુખ્ય નોડલ અધિકારીની કામગીરીની સમીક્ષા સમયાંતરે મેનેજિંગ ડિરેક્ટર અને CEO દ્વારા સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

જો હજુ પણ 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,

નૉન-બેંકિંગ દેખરેખ વિભાગ,

5મો માળ, ભારતીય રિઝર્વ બેંક,

15, નેતાજી સુભાષ રોડ, કોલકાતા-700001, ભારત.
ટેલિફોન : +91 3322312121, ફેક્સ : +913322309589.

IX વાજબી આચાર સંહિતાની ભાષા અને તેની જાણકારીની રીત

આ વાજબી આચાર સંહિતા અંગ્રેજીમાં રહેશે અને જો ઋણધારક દ્વારા ઇચ્છા વ્યક્ત કરવામાં આવે તો, અરજી ફોર્મમાં ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ પસંદગીની સ્થાનિક ભાષામાં ઋણધારકને વિગતવાર સમજાવવામાં આવશે. આ વાજબી આચાર સંહિતા વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટ ઉપર મુકવામાં આવશે.

લોકપાલ યોજના

RBI ઓમ્બડ્સમેન 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, નૉન-બેંકિંગ અને ડિજિટલ ટ્રાન્ઝેક્શન સેવા પ્રદાતાઓને એક જ કાર્યક્ષેત્ર હેઠળ લાવવામાં આવ્યા છે.

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

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

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

I. **ફરિયાદનો આધાર**

જો કોઈ ગ્રાહક સંમત થયેલા નિયમો અને શરતો અનુસાર સેવામાં ખામીના પરિણામ સ્વરૂપે કંપની તરફથી કોઈ કૃત્ય અથવા કસૂર અથવા ખામીથી નારાજ હોય તો તે વ્યક્તિગત રીતે અથવા યોજનામાં નિર્ધારિત કર્યા મુજબ અધિકૃત પ્રતિનિધી મારફતે ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે.

II. ફરિયાદની જાળવણી ન કરવા માટેના કારણો :

નીચેની બાબતનો સમાવેશ કરતી બાબતોમાં યોજના અંતર્ગત સેવામાં ખામી માટે કોઈ ફરિયાદ કરી શકાશે નહીં

- કંપનીનો વાણિજ્યિક ચુકાદો/વાણિજ્યિક નિર્ણય;
- વિક્રેતા અને કંપની વચ્ચે આઉટસોર્સિંગ કોન્ટ્રાક્ટને લગતો વિવાદ;
- કંપનીના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ 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.
- લોકપાલને પ્રત્યક્ષ રીતે સંબોધીને ન કરવામાં આવેલી ફરિયાદ;
- 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 એડ્વોકેટ પીડિત વ્યક્તિ હોય).

આ યોજના અંતર્ગત ફરિયાદ કરી શકાશે નહીં, સિવાય કે ફરિયાદીએ યોજના અંતર્ગત ફરિયાદ કરતા પહેલાં, કંપનીને લેખિતમાં ફરિયાદ કરી હોય અને

a) કંપનીએ સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિકપણે ફરિયાદ નકારી કાઢી હોય અથવા ફરિયાદી પ્રાપ્ત થયેલા પ્રત્યુત્તરથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા ફરિયાદીએ કંપની સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવ્યાં બાદ 30 દિવસની અંદર કોઈ પ્રત્યુત્તર મેળવ્યો ન હોય અને

b) કંપની પાસેથી પ્રત્યુત્તર પ્રાપ્ત થયા બાદ અથવા જ્યારે કોઈ પ્રત્યુત્તર પ્રાપ્ત ન થયો હોય ત્યારે એક વર્ષમાં અને ફરિયાદની તારીખથી 30 દિવસમાં ફરિયાદ કરી હોય ત્યારે ફરિયાદીએ એક વર્ષની અંદર લોકપાલને ફરિયાદ કરી 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 ઑફિસ 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 ઑફિસનું નામ અને સરનામું
   iii) ફરિયાદને જન્મ આપતા તથ્યો,
   iv) ફરિયાદીને થયેલા નુકસાનની પ્રકૃતિ અને હદ, અને
   v) જે રાહત માંગવામાં આવી છે.

B. ઈલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદને પણ લોકપાલ દ્વારા સ્વીકારવામાં આવશે અને આવી ફરિયાદની પ્રિન્ટ આઉટ લોકપાલના રેકોર્ડ 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 એપેલેટ 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/ઓથોરિટીનો સંપર્ક કરવા માટે સ્વતંત્ર છે.

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

NBFC લોકપાલનું નામ અને સરનામું :

ક્ર.સં.	સેન્ટર	NBFC ઓમ્બડ્સમેનના કાર્યાલયનું સરનામું એરિયા ઑફ ઓપરેશન	એરિયા ઑફ ઓપરેશન
1.	ચેન્નાઈ	C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક, ફોર્ટ ગ્લેસીસ, ચેન્નાઈ-600001 STD કોડ : 044 ટેલ નં. 25395964 ફેક્સ નંબર 25395488	તામિલનાડુ, આંદામાન અને નિકોબાર ટાપુઓ, કર્ણાટક, આંધ્રપ્રદેશ, તેલંગાણા, કેરળ, કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશ લક્ષદ્વીપ અને સંઘ પુડુચેરીનો પ્રદેશ
2.	મુંબઈ	C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક, RBI ભાયખલા ઑફિસ બિલ્ડીંગ, 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 રાજેશ અગ્રવાલ

મુખ્ય નોડલ અધિકારી

Srei ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

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

ફોન : 033-66394700 એક્સટેંશન : 2622

ઈ-મેલ : sifl.nodalofficer@srei.com

પરિશિષ્ટ

લોકપાલ સાથે ફરિયાદનું સ્વરૂપ (દાખવવું)

[યોજનાની કલમ 11 (2)]

(ફરિયાદી દ્વારા ભરવામાં આવશે)

<u>જ્યાં અન્યથા સૂચવવામાં આવ્યું હોય ત્યાં સિવાય તમામ ક્ષેત્રો ફરજિયાત છે</u>

પ્રતિ શ્રી
લોકપાલ મેડમ/સર,
વિષય : (નિયમિત એન્ટિટીનું નામ) ની ....(નિયમિત એન્ટિટીની શાખા અથવા ઑફિસનું સ્થાન) વિરુદ્ધ ફરિયાદ

ફરિયાદની વિગતો :

1. ફરિયાદીનું નામ ....
2. ઉંમર (વર્ષ) ....
3. લિંગ ....
4. ફરિયાદીનું સંપૂર્ણ સરનામુ .... પિન કોડ ....
   ફોન નંબર (જો ઉપલબ્ધ હોય તો) ....મોબાઈલ નંબર ....
   ઈ-મેલ (જો ઉપલબ્ધ હોય તો) ....

5. વિરુદ્ધ ફરિયાદ (નિયમિત એન્ટિટીની શાખા અથવા ઑફિસનું 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 (કૃપા કરીને ફરિયાદની નકલ જોડો)
   ....
   (b) ફરિયાદી દ્વારા કોઈ રીમાઇન્ડર મોકલવામાં આવ્યું હતું કે કેમ? હા/ના (કૃપા કરીને રીમાઇન્ડરની નકલ જોડો) ....

8. કૃપા કરીને સંબંધિત બૉક્સ પર ટિક કરો (હા/ના)

શું તમારી ફરિયાદની સ્થિતિ નીચે મુજબ છે:

(i)	શું પેટા-ન્યાય/આર્બિટ્રેશન[1] 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)	એમ્પ્લોયર-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/આર્બિટ્રેશન હેઠળ છે જો કાર્યવાહીના સમાન કારણના સંબંધમાં ફરિયાદ પહેલાથી જ કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર 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 :

ઘોષણા

(i) હું/અમે, ફરિયાદી/અહીં જાહેર કરે છે કે :
   a) ઉપર આપવામાં આવેલ માહિતી સાચી અને ખરી છે; અને
   b) મેં/અમે ઉપર જણાવેલ અને અહીં સબમિટ 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)