

श्रेई इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस लिमिटेड
SREI INFRASTRUCTURE 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	26-07-2024
2.0			06.08.2025

This page has been intentionally left blank

विषय सूची

1.	परिचय	4
2.	उद्देश्य	4
3.	निष्पक्ष व्यवहार संहिता का दायरा	4
4.	प्रभावी तिथि	4
5.	समीक्षा	4
6.	परिभाषाएँ	4
7.	SIFL निष्पक्ष व्यवहार संहिता	5
I.	सुविधाओं और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन	5
II.	सुविधाओं का मूल्यांकन और नियम व शर्तें	5
III.	गैर-भेदभाव नीति	6
IV.	ग्राहक से लिए जाने वाले ब्याज का विनियमन और जोखिम का वर्गीकरण	6
V.	ऋण खातों पर दंडात्मक शुल्क	7
VI.	सुविधाओं का वितरण और नियम व शर्तों में परिवर्तन	8
VII.	सामान्य	8
VIII.	शिकायत निवारण तंत्र	9
IX.	निष्पक्ष व्यवहार संहिता के संप्रेषण की भाषा और तरीका	10
	लोकपाल योजना (नीति).....	10
I.	शिकायत का आधार	10
II.	शिकायत के गैर-अनुरक्षणीय होने के आधार	11
III.	शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया	12

1. परिचय

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 निर्देश-भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 दिनांक 19 अक्टूबर, 2023 ('मास्टर निर्देश') के अनुसार तैयार की गई है, जिसे समय-समय पर अद्यतन किया जाता है।

2. उद्देश्य

यह संहिता (code) बनाई गई है:

- i. ग्राहकों के साथ व्यवहार में मानक स्थापित करके अच्छी, निष्पक्ष और भरोसेमंद प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- ii. अपने ग्राहकों के साथ कंपनी के व्यवहार में पारदर्शिता सुनिश्चित करना;
- iii. मंजूरी, संवितरण और वसूली से संबंधित मामलों में कानूनी मानदंडों का अनुपालन सुनिश्चित करना;
- iv. 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;
- v. प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की ताकतों के साथ तालमेल बिठाना और उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने का प्रयास करना;
- vi. ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को मजबूत करना।

3. निष्पक्ष व्यवहार संहिता का दायरा

यह नीति कंपनी द्वारा समय-समय पर खोले जाने वाले सभी कार्यालयों, जिनमें शाखाएँ भी शामिल हैं, पर लागू होती है। यह नीति सभी कर्मचारियों पर भी लागू होती है ताकि उन्हें उनकी जिम्मेदारियों का एहसास हो सके।

4. प्रभावी तिथि

कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा 26 जुलाई, 2024 को निष्पक्ष व्यवहार संहिता को वार्षिक समीक्षा के अधीन अनुमोदित किया गया था। इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता का कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा 6 अगस्त, 2025 को पुनः समीक्षा और अनुमोदित किया गया है और यह 6 जून, 2025 से लागू होगी।

5. समीक्षा

इस नीति की समीक्षा बोर्ड द्वारा नीति के अनुमोदन की तिथि से या अनुमोदन की तिथि से एक वर्ष की समाप्ति के पश्चात आगामी बोर्ड बैठक की तिथि से, जो भी बाद में हो, वार्षिक आधार पर की जाएगी। हालांकि, यदि संगठन द्वारा आवश्यक समझा जाए, तो समय-समय पर आरबीआई या अन्य नियामक प्राधिकरणों/सरकारी विभागों द्वारा जारी दिशा-निर्देशों में परिवर्तनों के आधार पर, कम अंतराल पर समीक्षा और संशोधन किए जा सकते हैं। ऐसे परिवर्तन संबंधित हितधारकों से विचार प्राप्त करने तथा प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी से अनुमोदन प्राप्त करने के बाद अंतर-कार्यालय ज्ञापन के माध्यम से किए जाएंगे। ऐसे सभी परिवर्तनों का सारांश तिमाही आधार पर निदेशक मंडल के समक्ष प्रस्तुत किया जाएगा।

6. 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।

इस संहिता में प्रयुक्त तथा परिभाषित नहीं किए गए अन्य शब्दों और अभिव्यक्तियों का, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो, वही अर्थ होगा जो उन्हें कंपनी द्वारा ग्राहक को स्वीकृत सुविधा का लाभ उठाने के लिए ग्राहक द्वारा हस्ताक्षरित/हस्ताक्षरित किए जाने वाले और निष्पादित किए जाने वाले संगत अनुबंध में क्रमशः निर्दिष्ट किया गया है।

7. SIFL निष्पक्ष व्यवहार संहिता

I. सुविधाओं और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन:

- a) ऋण आवेदन पत्र में वे नियम व शर्तें शामिल होंगी जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करती हैं। इसके अतिरिक्त, ऋण आवेदन पत्र में उन दस्तावेजों का भी उल्लेख होगा जिन्हें फॉर्म के साथ प्रस्तुत करना आवश्यक है।
- b) जो ग्राहक कंपनी से सुविधाएँ प्राप्त करने में रुचि रखता है, उसे आवेदन पत्र भरकर कंपनी को प्रस्तुत करना चाहिए।

इस प्रकार प्राप्त आवेदन पत्र की पावती कंपनी द्वारा तुरंत दी जाएगी। सभी अपेक्षित दस्तावेज और सूचना प्राप्त होने पर, आवेदन प्राप्ति की तारीख से 60 दिनों के भीतर आवेदन का निपटान किया जाएगा। कंपनी ग्राहक की ऋण पात्रता का सत्यापन करेगी और अपने विवेकानुसार प्रस्ताव का मूल्यांकन करेगी तथा स्वीकृति पत्र जारी करके सुविधा प्रदान करेगी।

- c) उधारकर्ता के साथ सभी संवाद अंग्रेजी तथा आवेदन पत्र में उधारकर्ता द्वारा बताई गई पसंदीदा स्थानीय भाषा में होंगे।

II. सुविधाओं का मूल्यांकन और नियम व शर्तें:

- a) स्वीकृति पत्र के माध्यम से कंपनी ग्राहक को अंग्रेजी और पसंदीदा स्थानीय भाषा में लिखित रूप से सूचित करेगी, जैसा कि उधारकर्ता ने आवेदन पत्र में इंगित किया है, जिसमें निम्नलिखित विवरण शामिल होंगे:
 1. स्वीकृत राशि
 2. सुविधा प्राप्त करने के लिए प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेज
 3. वार्षिक ब्याज दर
 4. दी जाने वाली सुरक्षा का विवरण
 5. ऋण अवधि
 6. किश्तों का विवरण
 7. दंडात्मक शुल्क
 8. गारंटर और सह-आवेदक द्वारा निष्पादित किए जाने वाले दस्तावेजों की सूची
 9. अन्य आवश्यक शर्तें।
- b) ग्राहक और गारंटर, स्वीकृति शर्तों को स्वीकार करने पर, स्वीकृति के प्रतीक के रूप में उनके द्वारा विधिवत स्वीकृत स्वीकृति पत्र की एक प्रति कंपनी को लौटाएंगे।
- c) यदि ग्राहक अंग्रेजी और/या आवेदन पत्र में उल्लिखित किसी भी पसंदीदा स्थानीय भाषा को नहीं समझता है, तो ऐसे अनुबंध/दस्तावेज पर हस्ताक्षर करने से पहले, ग्राहक को अनुवादक/कर्मचारी द्वारा स्वीकृति पत्र/मुख्य तथ्य विवरण/अनुबंध में उल्लिखित सभी मानदंड उसकी समझ में आने वाली भाषा में समझाए

जाएँगे। अनुवादक/कर्मचारी एक वचनपत्र पर भी हस्ताक्षर करेंगे कि उन्होंने स्वीकृति पत्र/मुख्य तथ्य विवरण/अनुबंध में उल्लिखित सभी मानदंड ग्राहक को समझा दिए हैं।

- d) कंपनी, पुनर्भुगतान में देरी के लिए दंडात्मक शुल्क का उल्लेख स्वीकृति पत्र/मुख्य तथ्य विवरण/अनुबंध में मोटे अक्षरों में करेगी। कंपनी सुविधा के वितरण के बाद ग्राहकों को सुविधा समझौते की एक प्रति के साथ-साथ सुविधा समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक प्रति, यदि कोई हो, उपलब्ध कराएगी।
- e) कंपनी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर कोई फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लेगी, यदि व्यक्तिगत उधारकर्ता को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए सह-दायित्वकर्ता(ओं) के साथ या उसके बिना मंजूरी दी जाती है।
- f) व्यक्तियों और MSEs को सभी फ्लोटिंग दरों पर व्यावसायिक उद्देश्य के लिए दिए गए सभी ऋणों पर, सह-दायित्वकर्ताओं के साथ या उनके बिना, 50 लाख रुपये तक की स्वीकृत राशि के साथ, SIFL कोई भी फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान शुल्क नहीं लगाएगा, चाहे ऋणों के फौजदारी/पूर्व-भुगतान के लिए उपयोग किए गए धन के स्रोत पर ध्यान दिए बिना, आंशिक या पूर्ण रूप से, और बिना किसी न्यूनतम लॉक-इन अवधि के।
- g) दोहरी या विशेष दर (स्थिर और अस्थिर दर का संयोजन) के मामले में, फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान की प्रयोज्यता इस बात पर निर्भर करेगी कि फौजदारी/पूर्व-भुगतान के समय ऋण अस्थिर दर पर है या नहीं।
- h) उपरोक्त बिंदु (e) और (f) में उल्लिखित के अलावा, यदि कोई पूर्व-भुगतान शुल्क है, तो वह SIFL की स्वीकृत शुल्क अनुसूची के अनुसार होगा। हालांकि, सावधि ऋणों के मामले में, यदि SIFL द्वारा पूर्व-भुगतान शुल्क लगाया जाता है, तो वह पूर्व-भुगतान की जाने वाली राशि पर आधारित होगा। नकद ऋण/ओवरड्राफ्ट सुविधाओं के मामले में, नियत तिथि से पहले सुविधा बंद करने पर पूर्व-भुगतान शुल्क स्वीकृत सीमा से अधिक नहीं होगा।
- i) नकद ऋण/ओवरड्राफ्ट सुविधाओं के मामले में, यदि उधारकर्ता कंपनी को ऋण समझौते में निर्धारित अवधि से पहले सुविधा को नवीनीकृत नहीं करने के अपने इरादे से अवगत कराता है, तो कोई पूर्व-भुगतान शुल्क लागू नहीं होगा, बशर्ते कि सुविधा नियत तिथि पर बंद हो जाए।
- j) SIFL स्वीकृति पत्र, KFS और ऋण समझौते में फौजदारी/पूर्व-भुगतान शुल्क की प्रयोज्यता या अन्य का खुलासा करेगा।
- k) SIFL ऋणों के फौजदारी/पूर्व-भुगतान के समय पूर्वव्यापी प्रभाव से कोई प्रभार/फीस नहीं लगाएगा, जिसे SIFL द्वारा पहले माफ कर दिया गया था।
- l) SIFL द्वारा पूर्व भुगतान किए जाने पर कोई शुल्क नहीं लिया जाएगा।
- m) SIFL कोई भी फौजदारी/पूर्व-भुगतान शुल्क नहीं लेगा, जिसका खुलासा स्वीकृति पत्र, KFS और ऋण समझौते में नहीं किया गया है।
- n) कंपनी उन स्थानों पर PDCs / EMI चेक स्वीकार नहीं करेगी जहां भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (NPCI) की NACH सुविधा उपलब्ध है। जिन स्थानों पर NACH सुविधा उपलब्ध नहीं है, वहां कंपनी CTS-2010 मानक प्रारूपों का अनुपालन करने वाले चेक स्वीकार करेगी। हालांकि, कंपनी स्वीकृति शर्तों के आधार पर सभी स्थानों पर सुरक्षा PDCs स्वीकार कर सकती है।

III. गैर-भेदभाव नीति

कंपनी लिंग, जाति, नस्ल या धर्म के आधार पर ग्राहकों के बीच भेदभाव नहीं करेगी।

IV. ग्राहक से लिए जाने वाले ब्याज का विनियमन और जोखिम का वर्गीकरण:

- a) कंपनी ने निम्नलिखित मापदंडों के आधार पर ब्याज दर निर्धारण के लिए मानदंड निर्धारित किए हैं:

- i. उधार की भारित औसत लागत
 - ii. प्रशासनिक और स्थापना लागत
 - iii. जोखिम की लागत
 - iv. पूंजी की लागत
 - v. लाभ मार्जिन
- b) सुविधा देने का निर्णय और प्रत्येक सुविधा खाते पर लागू ब्याज दर का मूल्यांकन मामले दर मामले के आधार पर किया जाता है, जो कई मापदंडों पर आधारित होता है जैसे कि वित्तपोषित की जा रही परिसंपत्ति का प्रकार, ग्राहक प्रोफाइल और पुनर्भुगतान क्षमता, ग्राहक की अन्य वित्तीय प्रतिबद्धताएं, पिछला पुनर्भुगतान ट्रैक रिकॉर्ड (यदि कोई हो), अंतर्निहित परिसंपत्तियों द्वारा दर्शाई गई सुविधा के लिए सुरक्षा, मूल्य के अनुपात में ऋण, भुगतान का तरीका, सुविधा की अवधि, ग्राहक का स्थान, परिसंपत्ति का अंतिम उपयोग आदि। ऐसी जानकारी ग्राहकों से प्राप्त जानकारी और कंपनी के अधिकारियों द्वारा क्षेत्रीय निरीक्षण के आधार पर एकत्रित की जाती है।
 - c) SIFL निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण तथा अग्रिमों के लिए ब्याज दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण तथा विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में किया जाएगा तथा स्वीकृत पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
 - d) ब्याज दरें परिस्थिति के अनुसार परिवर्तन के अधीन हैं तथा मामला-दर-मामला आधार पर कंपनी के विवेक पर निर्भर हैं। सभी फ्लोटिंग ब्याज दरें श्रेई बेंचमार्क दर से जुड़ी होंगी और जोखिमों के वर्गीकरण के दृष्टिकोण के साथ कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएंगी। जब भी ब्याज दर में कोई परिवर्तन होगा, उसे अद्यतन किया जाएगा।
 - e) ग्राहक से ली जाने वाली ब्याज दर का उल्लेख वार्षिक रूप में किया जाएगा।
 - f) SIFL द्वारा ब्याज ग्राहक को धनराशि के वास्तविक वितरण की तिथि से लिया जाएगा।
 - g) माह के दौरान प्राप्त सुविधा के संवितरण या पुनर्भुगतान के मामले में, SIFL केवल उस अवधि के लिए ब्याज वसूल करेगा जिसके लिए सुविधा बकाया थी।
 - h) ब्याज केवल सुविधा की बकाया राशि पर ही लिया जाएगा।

V. ऋण खातों पर दंडात्मक शुल्क

- a) जिन शर्तों पर ऋण सुविधाएं स्वीकृत की गई थीं, उनका अनुपालन न करने/ऋण लेने वाले के भुगतान में चूक होने पर यदि जुर्माना लगाया जाता है तो उसे 'दंडात्मक प्रभार' माना जाएगा तथा उसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जो अग्रिमों पर लगाए जाने वाले ब्याज दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक प्रभारों का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात् ऐसे प्रभारों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, इससे ऋण खाते में ब्याज की चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रिया प्रभावित नहीं होगी।
- b) कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगी तथा मास्टर निर्देशों में उल्लिखित निष्पक्ष व्यवहार दिशानिर्देशों का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेगी।
- c) दंडात्मक प्रभारों की मात्रा उचित होगी तथा किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।
- d) 'व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक प्रभार, भौतिक नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं

पर लागू दंडात्मक प्रभारों से अधिक नहीं होंगे।

- e) दंडात्मक प्रभारों की मात्रा और कारण का खुलासा कंपनी द्वारा ऋण अनुबंध और मुख्य तथ्य विवरण (KFS) में ग्राहकों के समक्ष स्पष्ट रूप से किया जाएगा, इसके अतिरिक्त इसे कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दरों और सेवा प्रभारों के अंतर्गत प्रदर्शित किया जाएगा।
- f) जब भी ऋण की शर्तों का पालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाएंगे, तो लागू दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाएगा।

VI. सुविधाओं का वितरण और नियम व शर्तों में परिवर्तन:

- a) नियम व शर्तों में कोई भी परिवर्तन जैसे संवितरण अनुसूची, ब्याज दर में परिवर्तन, अवधि, सभी प्रभार/फीस, पूर्वभुगतान प्रभार आदि के बारे में ग्राहक को अंग्रेजी में तथा आवेदन पत्र में उधारकर्ता द्वारा बताई गई पसंदीदा स्थानीय भाषा में लिखित रूप में सूचित किया जाएगा।
- b) ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावित होगा।
- c) भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेज करने का निर्णय सुविधा समझौते के अनुरूप होगा।

VII. 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 प्रत्यक्ष बिक्री एजेंट (DSA)/ प्रत्यक्ष विपणन एजेंट (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 हैं। 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. SIFL 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) कंपनी सभी देय राशि के भुगतान या सुविधाओं की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, बशर्ते कि कंपनी के पास ग्राहक के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि इस तरह के सेट ऑफ के अधिकार का प्रयोग किया जाना 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 संबंधित दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।
- e) उधारकर्ता, सह-उधारकर्ता और गारंटर से प्राप्त मूल संपत्ति दस्तावेज, शीर्षक विलेख, चालान प्रतियाँ आदि सहित सभी प्रतिभूतियाँ, जो SIFL द्वारा उसकी क्रेडिट सुविधाओं के लिए रखी जा सकती हैं, उधारकर्ता के कानूनी उत्तराधिकारियों (जैसा भी मामला हो) को उधारकर्ता के सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान/निपटान पर वापस जारी की जाएंगी।

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।

VIII. ग्राहक 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:
- कार्यालय समय के दौरान कंपनी के लैंडलाइन नंबर पर
 - ईमेल आईडी: sifl.customercare@srei.com
 - आंचलिक/क्षेत्रीय/शाखा कार्यालयों में प्रत्यक्ष रूप से आएँ
- b) स्तर 1: ये प्रश्न/अनुरोध/शिकायतें हमारे ग्राहक सेवा विभाग द्वारा प्राप्त की जाएँगी, जो इन्हें सेवा अनुरोध/शिकायत ट्रेकिंग प्रणाली में दर्ज करेगा। फिर इन प्रश्नों/अनुरोधों/शिकायतों को समाधान के लिए संबंधित स्थान और कार्यालयों को भेजा जाएगा।
- कंपनी 15 कार्य दिवसों के भीतर प्रश्न/अनुरोध/शिकायत का जवाब देगी।
- c) स्तर 2: यदि ग्राहक प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, या स्तर 1 में निर्धारित समय-सीमा के भीतर उसे कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो ग्राहक वेबसाइट www.srei.com पर दिए गए ऑनलाइन लिंक के माध्यम से "शिकायत निवारण कक्ष" को लिख सकता है या शिकायत निवारण कक्ष, श्रेई इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस लिमिटेड, Y 10,, ब्लॉक EP, सेक्टर V, साल्ट लेक, कोलकाता 700091 को पत्र भेज सकता है। कंपनी 8 कार्य दिवसों के भीतर प्रश्न/अनुरोध/शिकायत का जवाब देगी।
- d) स्तर 3: यदि ग्राहक अभी भी शिकायत निवारण प्रकोष्ठ द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है या स्तर 2 में निर्धारित समय-सीमा के भीतर उसे कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो ग्राहक नीचे दिए गए पते पर लिखकर मुख्य नोडल अधिकारी को आगे बढ़ा सकता है:

श्री राजेश अग्रवाल

मुख्य नोडल अधिकारी

SREI इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस लिमिटेड,

वाई 10, ब्लॉक ईपी, सेक्टर V, साल्ट लेक, कोलकाता 700091

फोन: 033-66394700 एक्सटेंशन: 2622

ई-मेल: sifi.nodalofficer@srei.com

मुख्य नोडल अधिकारी 7 कार्य दिवसों के भीतर जवाब देंगे।

उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन के साथ-साथ ग्राहक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ/मुख्य नोडल अधिकारी के कामकाज की समीक्षा समय-समय पर प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी द्वारा की जाएगी।

यदि एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का 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, फ़ैक्स: +913322309589.

IX. निष्पक्ष व्यवहार संहिता के संप्रेषण की भाषा और तरीका

यह उचित व्यवहार संहिता अंग्रेजी में है और यदि उधारकर्ता चाहे तो इसे आवेदन पत्र में उल्लिखित पसंदीदा स्थानीय भाषा में उधारकर्ता को समझाया जाएगा। यह उचित व्यवहार संहिता विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर डाली जाएगी।

लोकपाल योजना (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 व्यथित होता है, तो वह व्यक्तिगत रूप से या योजना में परिभाषित प्राधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है।

II. शिकायत के गैर-अनुरक्षणीय होने के आधार:

सेवा में कमी की कोई शिकायत योजना के अंतर्गत निम्नलिखित मामलों में नहीं होगी

- 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;
- ऐसी शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित न की गई हो;
- 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 हो, 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 हो, 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)।

योजना के अंतर्गत शिकायत तब तक स्वीकार नहीं की जाएगी जब तक कि शिकायतकर्ता ने योजना के अंतर्गत शिकायत करने से पहले कंपनी को लिखित शिकायत नहीं की हो और

- a) कंपनी ने या तो शिकायत को पूर्णतः या आंशिक रूप से खारिज कर दिया है या शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है या शिकायतकर्ता को कंपनी में शिकायत दर्ज कराने के 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर नहीं मिला है और
- b) शिकायतकर्ता को कंपनी से उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर लोकपाल के समक्ष शिकायत की गई हो, अथवा जहां कोई उत्तर प्राप्त न हुआ हो, वहां शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिन के भीतर शिकायत की गई 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 प्रिंटाउट 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 अर्थात् 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 राजेश अग्रवाल

मुख्य नोडल अधिकारी

SREI इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस लिमिटेड,

वार्ड 10, ब्लॉक ईपी, सेक्टर V, साल्ट लेक, कोलकाता 700091

फोन: 033-66394700 एक्सटेंशन: 2622

ई-मेल: sifl.nodalofficer@srei.com

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/माध्यस्थता के अधीन है, यदि उसी वाद हेतुक के संबंध में कोई शिकायत किसी न्यायालय, अधिकरण या माध्यस्थता 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) रु.

.....
.....

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)