



ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ వాటాదారులందరకూ ప్రముఖంగా కస్టమర్లకు ప్రభావవంతమైన కంపెనీ యొక్క ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు కస్టమర్లకు అందచేసే సేవల విధానాలపై ఒక విహంగవీక్షణాన్ని అందచేయటం కొరకై ఇవ్వబడుతుంది. ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ఆర్ బీ ఐ చే 26 మార్చి 2012 లో మరియు ఆ తరువాత జరిగిన ఆప్ డేట్స్ ప్రకారం “ఎం బీ ఎఫ్ సీ లకైఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్” అందచేసిన మార్గదర్శకాలను దృష్టిలో ఉంచుకుని సవరించబడింది.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ధ్యేయాలు -

ఈ కోడ్ ఈ విధంగా తయారుచేయబడింది:

- సరైన, చక్కటి మరియు నమ్మకమైన విధానాలకు ప్రోత్సాహమివ్వటానికి కస్టమర్లతో సంబంధాలకు ప్రమాణాలు ఏర్పరచటానికి;
- కంపెనీ తమ కస్టమర్లతో ప్రవర్తించే తీరులో పారదర్శకత ఉండేలా చూడటానికి;
- అడ్వాన్సుల రికవరీ విషయంలో న్యాయబద్ధమైన విధానాలు అవలంబించేలా చూడటానికి;
- కంపెనీ అందచేసే సేవలనుంచి సాధారణంగా ఏమేమిటి ఆశించవచ్చుననే విషయంలో అవగాహనను కస్టమర్లలో నెలకొల్పటానికి;
- సోటి మరియు ఆపరేటింగ్ ప్రమాణాల్లో మరింత ఉన్నతంగా ఉండటం ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను అర్థం చేసుకోవటానికి;
- కస్టమర్ల సమస్యలకు పరిష్కారాలలో యంత్రాంగాన్ని మరింత బలోపేతం చేయటానికి.

నిర్వచనాలు

- a) “ఫెసిలిటీ” అనగా అన్ని రకాల ఆర్థిక మరియు ఆస్తుల అందుబాటు ఏర్పాట్లు అంటే, రుణాలు, ఫైనాన్స్ లీజ్, ఆపరేటింగ్ లీజ్ మొ. విభిన్న ఫైనాన్సింగ్ స్కీమ్స్ మరియు కంపెనీ విధానాలు ఏవైతే ఆయా సమయాల్లో అమలులో ఉంటాయో అవి అని అర్థం.
- b) “కస్టమర్” అనగా అప్పు తీసుకునే వారు, లెస్సీ మరియు హైరర్.

SEFPL ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

1. ఫెసిలిటీస్ మరియు వాటి విధానాలకై దరఖాస్తులు :

- a) కంపెనీ అందచేసే ఫెసిలిటీస్ ని అందుకోవాలనుకునే కస్టమర్స్ ఫెసిలిటీస్ కై ఉండే దరఖాస్తు ఫారం ని, సక్రమంగా పూర్తి చేసి దానిని వారికి దగ్గరలో గల కంపెనీ ఆఫీస్ లో అందచేయాలి;
- b) ఆవిధంగా అందిన దరఖాస్తుకు (దరఖాస్తు అందిన వెంటనే) కంపెనీచే దానిని మంజూరీకి ప్రాసెస్ చేయబడనున్నట్లు అకౌలెడ్జెంట్ అందచేస్తారు. కంపెనీకి అందిన పత్రాలు మరియు సమాచారాన్ని పరిశీలించి, కస్టమర్ ఋణం అందుకోవటానికి అర్హులా కదా అనే విషయాన్ని వెరిఫై చేసి ఆపై ఆ ప్రతిపాదనను నిష్పాక్షికంగా అంకనం చేసిన పిదప మాత్రమే ఫెసిలిటీ మంజూరీ పత్రాన్ని దరఖాస్తు అందిన 21 రోజులలోగా విడుదల చేస్తారు. ఒకవేళ కస్టమర్ ఎటువంటి సమాచారాన్ని అందుకోనట్లయితే దరఖాస్తును నిరాకరించినట్లు భావించాలి మరియు ఆ విధంగా తిరస్కరించిన విషయమై కంపెనీ ఎటువంటి ఉత్తరప్రత్యుత్తరాలూ ఇవ్వదు;
- c) ఆఫర్/ఫెసిలిటీ మంజూరీ అయిన కస్టమర్లకు మంజూరీ పత్రం అచ్చటి ప్రాంతీయ భాషలో గానీ లేదా కస్టమర్ అర్థం చేసుకోగల భాషలో గానీ (సక్రమంగా పరిశీలించి అందచేస్తున్న ఫెసిలిటీ మంజూరు అయిన కస్టమర్లకు) పంపటం జరుగుతుంది.

2. ఫెసిలిటీస్ యొక్క మదింపు మరియు నియమనిబంధనలు:

- a) కంపెనీ ఆఫర్/మంజూరీ పత్రాన్ని కస్టమర్ల ప్రాంతీయ భాష లేదా వారికి అర్థం అయ్యే భాషలో ఈ వివరాల సహితంగా పంపుతారు:
 - i. ఫైనాన్స్ చేయబడిన మొత్తం;
 - ii. ఫెసిలిటీ వితరణకై అందచేయాల్సిన పత్రాలు;
 - iii. వడ్డీ రేటు;



- iv. ఇవ్వాలిన్న సెక్యూరిటీ వివరాలు;
- v. ఋణం తీర్చాలిన్న సమయసారణి;
- vi. జరిమానా వడ్డీ లేదా ఆలస్యంగా చెల్లిస్తే ఉండే చార్జీలు;
- vii. వితరణకై గ్యారంటీ మరయు కో-అప్లికెంట్ ద్వారా అందచేయబడాలిన్న పత్రాలు
- viii. ఇతర ఆవశ్యక నియమాలు

- b) ఆఫర్/మంజూరీ పత్రం స్వీకరించబడాలి. ఆఫర్/మంజూరీ పత్రం యొక్క కాపీని సక్రమముగా అకనాలెడ్జ్ చేసి స్వీకరించినట్లు తెలియచేస్తూ కస్టమర్ కంపెనీ కి తెలియపరచాలి.
- c) ఒకవేళ అట్టి స్వీకార పత్రాన్ని ప్రాంతీయ భాషలో కాక మరే ఇతర భాషలోనైనా వ్రాసినట్లయితే అట్టి స్వీకారం/స్వీకరపత్రాల్లో ఒడంబడిక యొక్క షరతులు & నియమాలు ప్రాంతీయ భాషల్లో లేదా కస్టమర్ కి అర్థం అయ్యే మారే ఇతర భాషలోనైనా అనువాదకులచే వివరించబడతాయి మరియు కస్టమర్ అవి అర్థం చేసుకున్న తరువాతనే వాటిపై సంతకాలు జరుగుతాయి. అనువాదకులు కూడా తాము కస్టమర్ కి అన్ని షరతులనూ వివరించామని తెలియచేస్తూ స్వీకారపత్రంపై సంతకం చేస్తారు.
- d) ఫెసిలిటీస్ ఒడంబడికలో కంపెనీ ఆలస్యంగా ఋణం చెల్లించినప్పుడు వర్తించే జరిమానా నియమాలను స్పష్టంగా తెలియచేయాలి.
- e) ఫెసిలిటీ ఒడంబడికతో బాటు అన్ని జతపరిచిన పత్రాల యొక్క అన్ని సకళ్ళనూ కస్టమర్లకు రుణ వితరణ సమయంలో తప్పక పంపాలి.
- f) ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్స్ పై ఋణం తీసుకున్న కస్టమర్లకు కంపెనీ ఫోర్ క్లోజర్ సుసుము విధించరాదు.

3. ఫెసిలిటీస్ వితరణ మరియు నియమని బంధనలు :

- a) వడ్డీ రేట్లలో, అవధి మరియు అన్ని చార్జీలు/ఫీజులలో జరిగే మార్పుల ను గురించి కస్టమర్లకు వారి ప్రాంతీయ భాషల్లో లేదా వారికి అర్థం అయ్యే భాషలో వ్రాతపూర్వకంగా తెలియచేయాలి.
- b) రీకాల్ నిర్ణయం/చెల్లింపు త్వరితం చేయటం లేదా ఒడంబడిక పరికరం పనితీరు ఇవన్నీ కూడా ఫెసిలిటీస్ ఒడంబడిక ప్రకారం ఉంటాయి.
- c) ఫెసిలిటీస్ లో అన్ని చెల్లింపులు లేదా బకాయిల పరిపూర్తి మరే ఇతర క్లెయిమ్స్ ఏవైతే కస్టమర్ నుంచి కంపెనీ రాబట్టాలో అవన్నీ కూడా చట్టబద్ధంగా ఉండే హక్కు ప్రకారం లేదా లీన్ ప్రకారం ఉంటాయి. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవడానికి ముందుగా దానిలో మిగిలిన క్లెయిమ్స్ మరియు ఏయే షరతుల ప్రకారం కంపెనీ ఆయా సెక్యూరిటీస్ ని అట్టేపట్టుకునే హక్కును కలిగి ఉంటుందో వాటిని గురించి సవివరంగా నోటీస్ ని అట్టి సంబంధిత క్లెయిమ్స్/చెల్లింపులు జరిగే లోగా కస్టమర్ కి నోటీస్ పంపాలి ఉంటుంది.

4. సామాన్య వివరాలు :

- a) కేవలం ఫెసిలిటీస్ ఒడంబడికలో పేర్కొన్న నియమనిబంధనలకు లోబడి ఉంటే తప్ప కంపెనీ కస్టమర్ యొక్క విషయాలలో జోక్యం చేసుకోరాదు. (ఒకవేళ కస్టమర్ ఇంతకు ముందు తెలియచేయనట్టి క్రొత్త అంశాలు ఏవైనా కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప).
- b) ఒకవేళ కస్టమర్ వద్దనుంచి ఒక బారోవల్ (అప్పు తీసుకున్న) అకౌంట్ ని ట్రాన్స్ఫర్ చేయమని వినతి వస్తే, దానికి సమ్మతించటం లేదా సమ్మతించకపోవటం అంటే, కంపెనీ కె ఏవైనా అభ్యంతరాలుంటే అవి అట్టి పత్రం అందిన తేదీనుంచి 21 రోజులలోగా వ్రాతపూర్వకంగా తెలియచేస్తారు. అట్టి ట్రాన్స్ఫర్ ఒడంబడికలో ఉండే నియమాల అనుసారం చట్టబద్ధంగా పారదర్శకంగా ఉండాలి.
- c) బకాయిల వసూలు విషయంలో, అనేక సంవత్సరాల బట్టి అనుసరిస్తున్న విధానాల ప్రకారం, కంపెనీ ఎటువంటి రకంగానూ తమ కస్టమర్లను వేధింపులకూ గురి చేయరు. కంపెనీ సిబ్బంది కస్టమర్లతో వృత్తి విధానంలో ప్రవర్తించటానికి సుశిక్షితులు (కస్టమర్ల పట్ల అనాగరికంగా ప్రవర్తించటం సహితంగా). అవుట్ సోర్స్ చేయబడిన/నియమించబడిన ఏ ఏజెన్సీ అయినా సమయసమయానికి విడుదలచేసే కంపెనీ విధానాలకు అనుగుణముగా షార్ట్ లిస్ట్ చేసి ఎంపానెల్ చేయబడతాయి.



d) కస్టమర్ తో చేసుకునే ఒడంబడిక/ఫెసిలిటీస్ ఒడంబడిక లో RBI సర్కులర్ No.RBI/2008-09/454 DNBS (PD) CC. No.139/03.10.001/2008-09 తేదీ 24 ఏప్రిల్ 2009 ని అనుసరించి రీపోజిషన్ లేదా పునఃస్వాధీనం షరతులు ఉంటాయి.

5. సమస్య పరిష్కారాల యంత్రాంగం :

కంపెనీ యొక్క ఫంక్షనరీల నిర్ణయాల వలన ఏర్పడిన సమస్యలు లేదా తగాదాల పరిష్కారానికై ఈ క్రింది విధానాలను పొందుపరచటం జరిగింది:

- a) ఒక టోల్ ఫ్రీ నంబర్ (1800-266-7734) కస్టమర్ల సమస్యలు నమోదు చేయటానికై ఆరంభించబడి అది కస్టమర్ కి అందచేయబడుతుంది;
- b) కస్టమర్లను తమ సమస్యలను ఇమెయిల్ ద్వారా తెలియచేసుకోవటానికై వేరే ఒక ప్రత్యేక ఇమెయిల్ (sefpl@srei.com) ఏర్పాటు చేయబడి ఉంటుంది;
- c) క్వెరీలు/రిక్వెస్ట్ లనూ ఆన్లైన్ లో మా [/సమస్యలు/ఫిర్యాదులనూ] వెబ్ సైట్ www.srei.com లో కూడా చేసుకోవచ్చు;
- d) బ్రాంచెస్/రిజనల్ ఆఫీస్/హెడ్ ఆఫీస్ లలో కస్టమర్స్ నేరుగా సమర్పించవచ్చు;
- e) ఈ ఫిర్యాదులన్నీ ఫిర్యాదుల ట్రాకింగ్ మాడ్యూల్ ద్వారా కోల్ కత్తా లో గల మా కస్టమర్ సర్వీస్ డిపార్ట్మెంట్ కి అందుతాయి. ఫిర్యాదులన్నీ ఆయా సంబంధిత స్థానాలకు మరియు ఫంక్షనరీలకు పరిష్కారానికై అందచేయబడతాయి.
- f) ఉత్పాదనలు మరియు సర్వీస్ విషయంలో కంపెనీ ఫంక్షనరీల నిర్ణయాల వలన తలెత్తే అన్ని తగాదాలు [I] గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ సెల్ లో తీర్చబడి ముగించబడతాయి. అందుచేత ఈ దిగువనిచ్చిన గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ యంత్రాంగం ఏర్పాటు చేయబడింది:

లవెల్ 1: ఈ విధంగా ఇచ్చిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ కి సంతృప్తి కలుగకపోతే, వారు “గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ సెల్” కి ఆన్లైన్ లింక్ ద్వారా లేదా ఉత్తరం ద్వారా ఈ చిరునామాకు వ్రాయవచ్చును: గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ సెల్, Srei ఎక్స్టింట్ లిమిటెడ్, Y, 10, బ్లాక్ EP, సెక్టర్ V, సాల్ట్ లేక్ కోల్ కత్తా 700091

లవెల్ 2: ఒకవేళ కస్టమర్ రిడ్రెసల్ సెల్ ద్వారా అందిన పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, వారు తగాదాని ముందుకు తీసుకువెళ్లేందుకై SREI వారి వెబ్ సైట్ లో లభించే నోడల్ ఆఫీసర్ కి ఈ క్రింది చిరునామాకు వ్రాయవచ్చును:

శ్రీ రాజేష్ అగర్వాల్
 Srei ఎక్స్టింట్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్,
 Y 10, బ్లాక్ EP, సెక్టర్ V,
 సాల్ట్ లేక్, కోల్ కత్తా 700091
 ఫోన్: 033-66394700 Extn: 2622
 ఇమెయిల్: rajesh.agarwal@srei.com

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ అనుసరణ మరియు కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ సెల్/నోడల్ ఆఫీసర్ యొక్క పనితీరు క్రెడిట్ కమిటీ చే సమయ సమయానికి సమీక్షించబడుతుంది.

ఒకవేళ ఫిర్యాదు/తగాదా ఒక నెలలోగా పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ ఆఫీసర్ ఇన్-ఛార్జ్, డిపార్ట్మెంట్ ఆఫ్ నాన్ -బ్యాంకింగ్ సూపర్విజన్, 5 వ ఫ్లోర్, రిజర్వ్ బ్యాంకు ఆఫ్ ఇండియా 15 నేతాజీ సుభాష్ రోడ్ కోల్ కత్తా 700 001, ఇండియా కి అపీల్ చేసుకోవచ్చును. Tel:+91 33 2231 2121, Fax: +91 33 2230 9589.

6. వడ్డీ సర్దుబాటు మరియు గ్రేడేషన్ రిస్క్ చార్జీలు కస్టమర్ పద్దతులను పనులు చేయబడతాయి:

- a) కంపెనీ వడ్డీ రేట్ల నిర్ణయకంలో కొన్ని నియమాలు ఏర్పాటు చేశారు. అవి:
 - i. రుణానికై వెయిటేజ్ సగటు ఖర్చు
 - ii. అడ్మినిస్ట్రేటివ్ మరియు ఎస్టాబ్లిష్ మెంట్ ఖర్చులు
 - iii. రిస్క్ ఖర్చు



iv. కేపిటల్ ఖర్చు

v. ప్రాఫిట్ మార్జిన్

b) ప్రతి భాతాకూ ఫెసిలిటీ మరియు వర్తించే వడ్డీ రేటు నిర్ణయించేందుకు ఆయా కేసులను వ్యక్తిగతంగా అంచనా చేయటం జరుగుతుంది. ఈ అంచనా అనేక కొలమానాలు అంటే, ఏ రకం పనికై ఫైనాన్స్ అందచేయబడుతోంది, కస్టమర్ ప్రొఫైల్ మరియు ఋణం తిరిగి చెల్లించగల స్థామత, కస్టమర్ యొక్క ఇతర ఆర్థిక రికార్డులు, వారికి ఉండే ఇతర ఆర్థిక రుణాలు, గతంలో వారు బకాయిలు చెల్లించిన విధానాల ట్రాక్ రికార్డ్ (ఏవైనా ఉంటే), ఫెసిలిటీకి గల సెక్యూరిటీ లు ఏవైతే తమ ఆస్తులద్వారా పేర్కొన్నారు అవి, ఋణం నిష్పత్తి, చెల్లింపు విధానం, రుణ అవధి, కస్టమర్ భౌగోళిక స్థానం, ఆస్తుల వినియోగం మొదలైన ఆశలపై ఆధారపడి ఉంటుంది. ఈ సమాచారమంతా కూడా కస్టమర్ ఇచ్చే సమాచారం మరియు వివరాలపై ఆధారించి, కంపెనీ సిబ్బంది వారు ఫీల్డ్ ఇన్వెస్టర్ తరువాత సమీకరిస్తారు. వడ్డీ రేట్లు మేనేజ్మెంట్ వారి విజ్ఞతానుసారం మరియు ప్రతి ఒక్క కేసు మరియు పరిస్థితులను బట్టి మారవచ్చును.

c) రిస్కుల గ్రేడేషన్ కొరకై ఇంటర్నల్ క్రెడిట్ రేటింగ్ మోడల్ రూపొందించబడి దాని అనుసారం వడ్డీ రేట్లు నిర్ణయించటం జరుగుతుంది. ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేట్లు అన్నీ కూడా SREI బెంచ్ మార్క్ రేట్ కి లింక్ చేయబడి వారి వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించబడి ఉంటాయి మరియు అవి వడ్డీ రేట్లలో మార్పులున్నప్పుడల్లా అప్ డేట్ చేయబడుతూ ఉంటాయి.

d) అకౌంట్ కి వర్తించే వడ్డీ రేట్లు వార్షిక రూపంలో పేర్కొనబడతాయి.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ కూడా కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించబడి విభిన్న స్టేక్ హోల్డర్లకు అందుబాటులో ఉంటుంది.

కంపెనీ బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఈ కోడ్ ని దాని అమలునూ సమయసమయానికీ సమీక్షిస్తూ ఉంటారు.

స్థానం: కోల్ కత్తా

తేదీ:

-
- ✓ బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ చే ఆమోదించబడి అమలు పరచబడిన తేదీ 14 మే, 2008
 - ✓ 11 మే 2012 న బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ చే సవరించబడి, ఆమోదించబడి మరియు అమలు పరచ బడింది
 - ✓ 7 నవంబర్, 2012 న బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ చే సమీక్షించబడి, ఆమోదించబడి మరియు అమలు పరచబడింది
 - ✓ 22 జూలై 2015 న బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ చే సమీక్షించబడి, ఆమోదించబడి మరియు అమలు పరచబడింది
 - ✓ 3 సెప్టెంబర్, 2018 న బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ చే సమీక్షించబడి, ఆమోదించబడి మరియు అమలు పరచబడింది