



આ ફેઅર પ્રેક્ટિસ કોડનો ધ્યેય તમામ સ્ટેક હોલ્ડર્સ, ખાસ કરીને ગ્રાહકોને કંપની દ્વારા પ્રસ્તુત કરવામાં આવતી નાણાકીય સગવડો અને સેવાઓના સંદર્ભમાં કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતાં આચરણોનું અસરકારક સર્વસામાન્ય નિરીક્ષણ પૂરું પાડવાનો છે. આ ફેઅર પ્રેક્ટિસ કોડ દ્વારા 26મી માર્ચ 2012ના રોજ જારી કરવામાં આવેલ “NBFCs માટે ફેઅર પ્રેક્ટિસ કોડ” અને તેને અનુસરતા અપડેટ્સ પર નવા દિશાસૂચનોને ધ્યાનમાં રાખતાં પુનરાવર્તિત કરવામાં આવેલ છે.

### ફેઅર પ્રેક્ટિસ કોડના ઉદ્દેશો -

આ કોડ વિકસાવવામાં આવેલ છે :

- ગ્રાહકો સાથે વિતરણ-વ્યવહાર કરવામાં ધોરણો સ્થાપિત કરવા દ્વારા સારા, વાજબી અને ભરોસાપાત્ર આચરણોને પ્રોત્સાહન આપવા માટે;
- પોતાના ગ્રાહકો સાથે વિતરણ-વ્યવહાર કરવામાં પારદર્શકતાની ચોકસાઈ માટે;
- ઉછીના આપેલા નાણાંની વસૂલાતને લગતી બાબતોમાં કાનૂની નિયમોનું પાલન કરવામાં ચોકસાઈ માટે;
- કંપની દ્વારા પ્રસ્તુત સેવાઓની વાજબીપણો જેની અપેક્ષા તેઓ રાખી શકે તેની વધુ સારી સમજ માટે ગ્રાહકોને સમર્થ બનાવવાની ચોકસાઈ માટે;
- સ્પર્ધા અને ઉચ્ચ સંચાલન ધોરણોને પામવાની મથામણ મારફત બજારના પરિબલો સાથે નિષ્કર્ષ કાઢવા માટે;
- ગ્રાહકની ફરિયાદોના નિવારણ માટેની કાર્યપદ્ધતિને વધુ મજબૂત બનાવવા માટે.

### વ્યાખ્યાઓ

- a) “સવગડ”નો અર્થ કંપનીની વખતો વખત પ્રવર્તમાન એવી વિભિન્ન ફાઇનાન્સિંગ યોજનાઓ અને નીતિઓ હેઠળ લોન, ફાઇનાન્સ લીઝ, ઓપરેટિંગ લીઝ વગેરે જેવી વિભિન્ન પ્રકાર અને રીત અને તમામ પ્રકારની નાણાકીય તથા મિલકતને પૂરી પાડતી વ્યવસ્થાઓ થશે અને તેને આવરશે.
- b) “ગ્રાહક”માં ઋણાલેનાર, ગણોત રાખનાર અને ભાડે રાખનારનો સમાવેશ થાય છે.

### SEFPL ફેઅર પ્રેક્ટિસ કોડ

#### 1. સગવડો અને તેઓની પ્રક્રિયાઓ માટે આવેદનો :

- a) કંપની તરફથી સગવડો ઉપલબ્ધ કરવામાં રસ દાખવનારા ગ્રાહકોએ સગવડો માટેનું આવેદનપત્ર ભરવું, તમામ પાસાઓથી તેને પૂર્ણ કરવું અને તેને કંપનીના નજીકના કાર્યાલયમાં જમા કરાવવું;
- b) આ રીતે પ્રાપ્ત થયેલ આવેદન જમા થયા પછી કંપની દ્વારા તરત જ માન્ય રાખવામાં અને સગવડને મંજૂર કરવાની પ્રક્રિયા કરવામાં આવશે. જમા કરાવવામાં આવેલા તમામ દસ્તાવેજો અને પૂરી પાડવામાં આવેલી માહિતી પર કંપની ધ્યાન આપશે, ગ્રાહકની શાખ પ્રમાણિત કરશે અને પોતાની સંપૂર્ણ મુનસફી પર પ્રસ્તાવનું મૂલ્યાંકન કરશે અને સગવડ માટેના આવેદન પત્ર મળવાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર મંજૂરી ખત જારી કરવા દ્વારા સગવડ મંજૂર કરશે અને જો ગ્રાહક દ્વારા કોઈ પત્રવ્યવહાર પ્રાપ્ત કરવામાં ન આવે તો, સગવડ માટેનું આવેદન નકારી દેવાયેલ હોવાનું ગણાશે અને કંપની નકારી દેવામાં આવેલ મામલાઓ માટે કોઈ પત્રવ્યવહાર કરશે નહીં;
- c) યોગ્ય કર્તવ્યપરાયણતા પછીથી જેની સગવડ મંજૂર કરવામાં આવશે તેવા તમામ ગ્રાહકોને સ્થાનિક ભાષા અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં ઓફર/મંજૂરી ખત જારી કરવામાં આવશે.

#### 2. સગવડોનું મૂલ્યાંકન તથા નિયમો અને શરતો :

- a) કંપની ગ્રાહકને સ્થાનિક ભાષા અથવા તેના દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં ઓફર/મંજૂરી ખતના માધ્યમથી લેખિતમાં નીચેનું પાઠવશે :
  - i. ધીરવામાં આવેલ રકમ;
  - ii. સગવડ પૂરી પાડવા માટે જમા કરાવવાના દસ્તાવેજો;
  - iii. વ્યાજનો દર;
  - iv. ઓફર કરવામાં આવવાની બાયંધરીની વિગતો;



- v. પરત ચૂકવણી માટેનું સમયપત્રક;
- vi. પેનલ ઇન્ટરેસ્ટ (દંડ પેટે વ્યાજ) અથવા વિલંબિત ચૂકવણી માટેના શુલ્કો;
- vii. સગવડ પૂરી પાડવા માટે બાયંધરી આપનાર તથા સહ આવેદક દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવનાર દસ્તાવેજો;
- viii. અન્ય શરતો જરૂરિયાત અનુસાર

- b) ઓફર/મંજૂરી ખતની નકલ સ્વીકારવામાં આવવી જોઈશે. સ્વીકાર થવાના ટોકન રૂપે ગ્રાહકે કંપનીને પોતાના દ્વારા માન્ય રાખવામાં આવેલ ઓફર/મંજૂરી ખતની નકલ પરત કરવાની રહેશે.
- c) એગ્રીમેન્ટ (સમજૂતી)/અન્ય દસ્તાવેજો સ્થાનિક સિવાયની ભાષામાં લખેલ હોય, તો તેવા કિસ્સામાં ગ્રાહકને આવો એગ્રીમેન્ટ (સમજૂતી)/દસ્તાવેજ સહી કરતા અગાઉ એગ્રીમેન્ટ (સમજૂતી)ના નિયમો અને શરતો અનુવાદક દ્વારા સ્થાનિક ભાષામાં અથવા તે સમજી શકે તેવી ભાષામાં વર્ણન કરવામાં આવવા જોઈશે. અનુવાદક પણ સહી કરશે કે તેણે એગ્રીમેન્ટ (સમજૂતી)ના નિયમો અને શરતો ગ્રાહકને વર્ણન કર્યા છે.
- d) કંપનીએ સગવડોના એગ્રીમેન્ટ(સમજૂતી)માં જાડા અક્ષરોમાં વિલંબિત ફેરચૂકવણી માટે લગાવવામાં આવનાર પેનલ ઇન્ટરેસ્ટ (દંડ પેટે વ્યાજ)ને દર્શાવવો જોઈશે.
- e) વિતરણ પછી ગ્રાહકોને કંપનીએ સગવડોના એગ્રીમેન્ટ (સમજૂતી)માં ટાંચવામાં આવેલ તમામ સંલગ્નકોમાંના દરેકની એક નકલ સગવડોના એગ્રીમેન્ટ (સમજૂતી)ની સાથે પૂરી પાડવી જોઈશે.
- f) કંપની વ્યક્તિગત ઋણાલેનારને મંજૂર કરવામાં આવેલ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન્સ પર કોઈક ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ/પ્રીપેમેન્ટ પેનલ્ટીઝ લગાવશે નહીં.

### 3. ડિસ્બર્સમેન્ટ ઓફ ફેસિલિટીઝ અને નિયમો અને શરતોમાં શુલ્કો :

- a) નિયમો અને શરતોમાં કોઈક પરિવર્તન જેમ કે વ્યાજના દર, અવધિ, તમામ શુલ્કો/ફીસમાં પરિવર્તનની જાણ ગ્રાહકને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં લેખિતમાં કરવામાં આવશે;
- b) એગ્રીમેન્ટ (સમજૂતી) હેઠળ નિર્ણય પાછો લેવા/ચૂકવણી અથવા બજવણીને વેગ આપવાનું સગવડોના એગ્રીમેન્ટ (સમજૂતી)ની સાથે મેળ ખાતું હોવું જોઈશે.
- c) કંપની તમામ બાકીઓની ફેરચૂકવણી થયે અથવા સગવડો પર બાકી રકમના ઉપાર્જન પર ગ્રાહક સામે કંપનીને અન્ય કોઈક દાવા માટે કદાચને કોઈક કાયદેસરનો અધિકાર અથવા ભોગવટાના આધારે તમામ બાયંધરીઓ છૂટી કરશે. જો સેટ ઓફના એવા અધિકારની કવાયદ થાય, તો ગ્રાહકે આ અંગે બાકીના દાવા અને શરતો જે હેઠળ કંપની બાયંધરીઓ લાગતોવળતો દાવો પતી જાય/ચૂકવાઈ જાય ત્યાં સુધી રાખવાને પાત્ર હશે અંગેની પૂરી જાણકારી સાથેની સૂચના આપવામાં આવશે

### 4. જનરલ (સામાન્ય) :

- a) કંપની સગવડોના એગ્રીમેન્ટ(સમજૂતી)માં પૂરા પાડવામાં આવેલ નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ગ્રાહકોની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી અળગી રહેશે(સિવાય કે નવી માહિતી, ગ્રાહક દ્વારા અગાઉ છૂટી કરવામાં ન આવેલ હોય, કંપનીની જાણમાં આવે).
- b) ગ્રાહક દ્વારા બોરોઅલ એકાઉન્ટના ટ્રાન્સફર, સંમતિ અથવા અન્ય કોઈક એટલે કે કંપનીનો વાંધો, જો કોઈક હોય, તો તે માટે વિનંતી પ્રાપ્ત થાય તો લેખિતમાં વિનંતી પ્રાપ્ત થવાની તારીખથી 21 દિવસોની અંદર પાઠવવામાં આવશે. આવી ટ્રાન્સફર કાયદા સાથે મેળ ખાય તેમ ટ્રાન્સપરન્ટ કોન્ટ્રાક્ટ્યુઅલ નિયમો પ્રમાણે હશે.
- c) બાકીઓની વસૂલાત, વર્ષો વીતવાની સાથે પોતાની નીતિ સાથે રહી, કંપની ગ્રાહકને અજુગતી કનડગત નહીં કરે. કંપનીનો કર્મચારીગણ ગ્રાહક સાથે પ્રોફેશનલ રીતે પતાવવા (ગ્રાહકો સાથે તોછડાઈથી ન વર્તવા સહિત) પૂરતો પ્રશિક્ષિત છે. આવી પ્રવૃત્તિઓ આડટસોર્સિડ/એનટ્રસ્ટ કરવામાં આવેલ કોઈક એજન્સી જેને વખતો વખત કંપની દ્વારા જારી કરવામાં આવેલ નીતિઓ અનુસાર પેનલ પર લેવા અને તારવવામાં આવશે.
- d) ગ્રાહક સાથે કરાર/સગવડોનો એગ્રીમેન્ટ RBI/2008 09/454DNBS (PD) CC સર્ક્યુલર નં. RBI નં 139/03.10.001/2008 09 તારીખ 24મી એપ્રિલ, 2009 સાથે સુસંગત રિપેઝેશન ક્લોઝ ધરાવતા હોવા જોઈશે.

### 5. ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપદ્ધતિ :



ફરિયાદો અને/અથવા કંપનીની કાર્યકારીઓના નિર્ણયના પરિણામ સ્વરૂપે ઉદભવતા વિખવાદોના નિવારણની ચોકસાઈ માટે નીચેની પદ્ધતિ મૂકવામાં આવી છે;

- ગ્રાહકની ફરિયાદો નોંધવા માટે ટોલ ફ્રી નંબર (1800 266 7734) શરૂ કરવામાં આવેલ છે અને ગ્રાહકોને તે જણાવવામાં આવેલ છે;
- અલગથી ઇમેઇલ (sefpl@srei.com) તૈયાર કરવામાં આવેલ છે જ્યાં ગ્રાહક પોતાની ફરિયાદો ઇમેઇલ મારફત મોકલી શકે છે;
- પૂછપરછો/વિનંતીઓ [વિધિસરની ફરિયાદો/ફરિયાદો] અમારી વેબસાઇટ [www.srei.com](http://www.srei.com) પર ઓનલાઇન સબમિશન કરી શકાય છે.
- શાખાઓ/ક્ષેત્રિય કાર્યાલયો/મુખ્ય કાર્યાલયો ખાતે કસ્ટમર વોક ઇન;
- આ વિધિસરની ફરિયાદો અમારા કસ્ટમર સર્વિસ ડિપાર્ટમેન્ટ (ગ્રાહક સેવા વિભાગ) દ્વારા કોલકાતામાંના મુખ્ય કાર્યાલયમાં કમ્પ્લેઇન્ટ ટ્રેકિંગ મોડ્યુલ મારફત પ્રાપ્ત કરવામાં આવશે. આ વિધિસરની ફરિયાદો ત્યાર પછીથી નિવારણ માટે જે તે મુકામે અને કાર્યકારીઓને સોંપવામાં આવશે.
- પ્રોડક્ટ અને સેવાઓના સંબંધમાં કંપનીની કાર્યકારીઓ દ્વારા લેવામાં આવેલો નિર્ણયોના પરિણામ સ્વરૂપે ઉત્પન્ન થતાં તમામ વિખવાદો ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ સેલ ખાતે સાંભળવા અને પતાવવામાં આવશે. આથી નીચેનું ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ મેકેનિઝમ મૂકવામાં આવેલ છે :

**લેવલ 1:** જો ગ્રાહક પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે કદાચને ઓનલાઇન લિન્ક મારફત “ગ્રિવેન્સ રિડ્રેસલ સેલ”ને લખી અથવા ગ્રિવન્સ રિડ્રેસલ સેલ Srei ઇકિવપમેન્ટ ફાઇનાન્સ લિ., Y 10, બ્લોક EP, સેક્ટર V, સોલ્ટ લેક, કોલકાતા 700091ને પત્ર લખીને કરી શકે છે.

**લેવલ 2:** જો ગ્રાહક ગ્રિવેન્સ રિડ્રેસલ સેલ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે SREI વેબસાઇટ પર ઓનલાઇન લિન્ક મારફત ઉપલબ્ધ નોડલ ઓફિસરને વધુમાં એસ્કેલેટ કરી શકે અથવા નીચેના સરનામે લખે :

**શ્રી રાજેશ અગરવાલ**

Srei ઇકિવપમેન્ટ ફાઇનાન્સ લિંક્

Y 10, બ્લોક EP, સેક્ટર V,

સોલ્ટ લેક, કોલકાતા 700091

ફોન : 033-66394700 એક્સટેન્શન : 2622

ઈ-મેઇલ : [rajesh.agarwal@srei.com](mailto:rajesh.agarwal@srei.com)

ફેઅર પ્રેક્ટિશ કોડની વિધિસરની ફરિયાદ તેમજ કસ્ટમર ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ સેલ/નોડલ ઓફિસરની કામગીરી કેડિટ કમિટી દ્વારા વખતો વખત સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

જો વિધિસરની ફરિયાદ/વિખવાદ એક મહિનાના સમયગાળાની અંદર ઉપાડવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક ઓફિસર-ઇન ચાર્જ, ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ નોન-બેન્કિંગ સુપરવિઝન, 5મો માળ, રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા, 15, નેતાજી સુભાષ રોડ, કોલકાતા 700 001, ઇન્ડિયા. ટેલિ.: +91 33 2231 2121 ફેક્સ: +91 33 2230 9589ને અપીલ કરી શકે છે.

#### 6. ગ્રાહક પાસેથી લગાવવામાં આવતા વ્યાજનો કાનૂન અને જોખમનું ગ્રેડેશન

- કંપનીએ નીચેના પરિમાણોના આધારે વ્યાજના નિર્ધારણ માટેના માનદંડ નક્કી કરેલ છે:
  - વેઇટેડ એવરેજ કોસ્ટ ઓફ બોરોઇંગ
  - એડમિનિસ્ટ્રેટિવ અને એસ્ટાબ્લિશમેન્ટ કોસ્ટ
  - કોસ્ટ ઓફ રિસ્ક
  - કોસ્ટ ઓફ કેપિટલ



v. પ્રોફિટ માર્જિન

- b) સગવડ આપવા અને દરેક ફેસિલિટી એકાઉન્ટને લાગુ પડતા વ્યાજનો દર કેસ ટુ કેસ ના આધારે, એક કરતાં વધુ પરિમાણો જેમ કે ફાઇનાન્સ કરવામાં આવી રહેલ મિલકતનો પ્રકાર, ગ્રાહકનો પ્રોફાઇલ અને ફેરચૂકવણીની ક્ષમતા, ગ્રાહકના અન્ય નાણાંકીય પ્રતિબદ્ધતાઓ ભૂતકાળની ફેરચૂકવણી ટ્રેક રેકોર્ડ (જો કોઈ હોય તો), સગવડ માટેની બાયંધરી અંતર્ગત મિલકતો દ્વારા પ્રસ્તુત કરવામાં આવેલ મુજબ, લોન ટુ વેલ્યુ રેશ્યો, ચૂકવણીનો પ્રકાર, સગવડની અવધિ, ગ્રાહકની ભૌગોલિકતા (લોકેશન), મિલકતનો છેવટનો વપરાશ વગેરે ના આધારે આકારણી કરવામાં આવે છે. આવી માહિતી ગ્રાહકના ઇનપુટ્સ કંપનીના અધિકારીઓ દ્વારા ફીલ્ડ ઇન્સ્પેક્શનના આધારે એકત્રિત કરવામાં આવે છે. વ્યાજનો દર સિચ્યુએશન વોરન્ટસના પરિવર્તનના આધારે તથા મનેજમેન્ટની મુનસફીના આધારે કેસ ટુ કેસના આધારે હોય છે.
- c) જોખમોના ગ્રેડેશન માટે ઇન્ટરનલ ક્રેડિટ રેટિંગ મોડેલ અપનાવવામાં આવેલ છે જે વ્યાજના દરને નક્કી કરવા માટે ધ્યાન પર લેવામાં આવે છે. તમામ ફ્લોટિંગ ઇન્ટરેસ્ટ રેટ્સ Srei બેન્યુમાર્ક રેટ સાથે જોડાયેલ છે, જે વેબસાઇટમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવેલ છે અને જયારે પણ વ્યાજના દરમાં પરિવર્તન થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવે છે.
- d) ખાતાને લગાવવામાં આવનાર વ્યાજનો દર પણ એન્યુઆલાઇઝડ ફોર્મમાં દર્શાવવામાં આવશે.

વિવિધ સ્ટેકહોલ્ડર્સની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટમાં ફેઅર પ્રેક્ટિસ કોડ મૂકવામાં આવશે.

કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ વખતો વખત કોડ અને તેના અમલીકરણની સમીક્ષા કરશે.

સ્થળ : કોલકાતા

તારીખ :

- 
- ✓ બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ દ્વારા 14મી મે, 2008ના રોજ સ્વીકૃત કરવા અને અપનાવવામાં આવેલ
  - ✓ બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ દ્વારા 11મી મે, 2012ના રોજ ફેરફાર કરવા, સ્વીકૃત કરવા અને અપનાવવામાં આવેલ
  - ✓ બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ દ્વારા 7મી નવેમ્બર, 2012ના રોજ સમીક્ષા કરવા, સ્વીકૃત કરવા અને અપનાવવામાં આવેલ
  - ✓ બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ દ્વારા 22મી જુલાઇ, 2015ના રોજ સમીક્ષા કરવા, સ્વીકૃત કરવા અને અપનાવવામાં આવેલ
  - ✓ બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ દ્વારા 3જી સપ્ટેમ્બર, 2018ના રોજ સમીક્ષા કરવા, સ્વીકૃત કરવા અને અપનાવવામાં આવેલ