

**संस्करण नियंत्रण:**

संस्करण	की तारीख दत्तक ग्रहण	परिवर्तन संदर्भ	मालिक	संरक्षक	का अनुमोदन अधिकार
1.0	16-अप्रैल-2014	गोरा अभ्यास कोड (एफपीसी) का मसौदा तैयार किया गया औरद्वारा अनुमोदित तख्ता	अनुपालन	अनुपालन	इसका बोर्ड निदेशक
1.1	18-फ़रवरी-2016	एफपीसी ने समीक्षा की और के अनुसार अद्यतन किया गया मालिक दिशा-निर्देश का भारतीय रिजर्व बैंक	अनुपालन	अनुपालन	इसका बोर्ड निदेशक
1.2	08-मई-2019	एफपीसी ने समीक्षा की और के अनुसार अद्यतन किया गया मालिक दिशा-निर्देश का भारतीय रिजर्व बैंक	अनुपालन	अनुपालन	इसका बोर्ड निदेशक
1.3	22-जून-2021	एफपीसी ने समीक्षा की और के अनुसार अद्यतन किया गया मालिक दिशा-निर्देश का भारतीय रिजर्व बैंक	अनुपालन	अनुपालन	इसका बोर्ड निदेशक
1.4	05-मई-2022	एफपीसी ने समीक्षा की और के अनुसार अद्यतन किया गया मालिक दिशा-निर्देश का भारतीय रिजर्व बैंक	अनुपालन	अनुपालन	इसका बोर्ड निदेशक
1.5	29-मई-2023	एफपीसी ने समीक्षा की और के अनुसार अद्यतन किया गया मालिक दिशा-निर्देश का भारतीय रिजर्व बैंक	अनुपालन	अनुपालन	इसका बोर्ड निदेशक
1.6	02-नवंबर-2023	एफपीसी ने समीक्षा की और के अनुसार अद्यतन किया गया मालिक दिशा-निर्देश का आरबीआई.	अनुपालन	अनुपालन	इसका बोर्ड निदेशक
1.7	06-फरवरी-2024	शिकायत अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी का विवरण अद्यतन किया गया	अनुपालन	अनुपालन	इसका बोर्ड निदेशक

### **महत्वपूर्ण टिप्पणी:**

अगर पर कोई समय ए टकराव का व्याख्या/ जानकारी बीच में यह नीति और कोई विनियम, नियम, दिशानिर्देश, सूचनाएं, स्पष्टीकरण, परिपत्र, मालिक परिपत्र/ दिशा-निर्देश जारी किए गए द्वारा संरक्षित किनारा का भारत, से समय को समय, उठना तब व्याख्या का ऐसा विनियम, नियम, दिशानिर्देश, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी अधिसूचनाएँ, स्पष्टीकरण, परिपत्र, मास्टर परिपत्र/निर्देश, से समय को समय, करेगा प्रचलित होना।

### **मेज़ का सामग्री:**

परिचय .....	3
गोरा अभ्यास कोड .....	3
1. आवेदन का एफपीसी .....	3
2. उद्देश्य का एफपीसी .....	3
3. गैर भेदभाव नीति .....	4
4. जानकारी .....	4
5. अनुप्रयोग के लिए ऋण और उनका प्रसंस्करण .....	4
6. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें .....	4
7. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क.....	5
8. अदायगी का ऋण शामिल परिवर्तन में शर्तें और शर्तें .....	5
9. सामान्य .....	5-6
10. शिकायत निवारण तंत्र .....	6-7
11. संरक्षित किनारा- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 .....	7
12. प्रविष्टि पर वेबसाइट .....	8
13. नीति के लिए निर्धारण दिलचस्पी दरें, प्रसंस्करण और अन्य आरोप .....	8
14. आवधिक समीक्षा .....	8
15. अनुलग्नक ए .....	9

## **परिचय:**

एक गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी (एनबीएफसी) होने के नाते अश्व फाइनेंस लिमिटेड ने मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 के अनुसार उचित अभ्यास संहिता पर अपने दिशानिर्देश तैयार किए हैं।

गोरा आचरण कोड है उद्देश्य को उपलब्ध करवाना को ग्राहक/उधारकर्ता एक असरदार अवलोकन का वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में कंपनी द्वारा जिन प्रथाओं का पालन किया जाएगा यह अपने ग्राहकों/उधारकर्ताओं को प्रदान करता है। यह कोड ग्राहकों/उधारकर्ताओं को लेने में सुविधा प्रदान करेगा उनके द्वारा प्राप्त की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय आवेदन करना को कोई ऋण कि कंपनी मई प्रतिबंध और संवितरण

उचित व्यवहार संहिता, संशोधित आरबीआई दिशानिर्देशों से संबंधित आरबीआई दिशानिर्देशों में कोई आगामी संशोधन मौजूदा निष्पक्ष व्यवहार संहिता को उस हद तक हटा दिया जाएगा, जब तक यह अद्यतन के अनुपालन में नहीं है दिशा निर्देशों / निर्देश।

## **गोरा प्रथाएँ कोड:**

### **1. आवेदन का एफपीसी:**

पांचवें वेतन आयोग इसपर लागू होता है को सभी उत्पादों की पेशकश की द्वारा कंपनी। कंपनी इच्छा जारी रखना मूल्यांकन करना अपने ग्राहकों/उधारकर्ताओं की वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए कई उत्पाद। एफपीसी करेगा जारी रखना को आवेदन करना को कोई उत्पाद वह है विकसित और प्रदान किया द्वारा कंपनी को इसका ग्राहक/उधारकर्ता।

### **2. उद्देश्य का एफपीसी:**

पांचवें वेतन आयोग है गया विकसित साथ अगले उद्देश्य:

- पदोन्नति करना गोरा आचरण द्वारा सेटिंग न्यूनतम मानकों में व्यवहार साथ ग्राहक/उधारकर्ता;
- बढ़ोतरी पारदर्शिता के माध्यम से मांग खुलासे द्वारा कंपनी जैसा मई होना उपयुक्त को ग्राहक/उधारकर्ता और भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा समय-समय पर निर्धारित अनुसार समय।
- पोषक ग्राहक/उधारकर्ता आत्मविश्वास में कंपनी।
- दे रही है मौखिक जानकारी के बारे में वित्तीय योजनाओं में अंग्रेजी और/या एक स्थानीय मातृभाषा भाषा जैसा समझा से ग्राहक/उधारकर्ता;
- यह सुनिश्चित करना वह हमारा विज्ञापन देना और प्रचार साहित्य हैं स्पष्ट और नहीं भ्रामक;
- की व्याख्या वित्तीय आशय का लेनदेन;
- सौदा जल्दी से और व्यवस्थित साथ चीजें वह जाना गलत, द्वारा को सही गलतियां, हैंडलिंग और को हल करने ग्राहक का शिकायतों कुशलता और गाइडिंग उन्हें।

### 3. गैर भेदभाव नीति:

हम करेगा नहीं भेदभाव बीच में हमारा ग्राहक/उधारकर्ता या उनका प्रतिनिधियों पर आधारका लिंग, दौड़, धर्म, उम्र, जाति, वैवाहिक स्थिति या विकलांगता।

### 4. जानकारी:

- मार्गदर्शक ग्राहक में चयन का उत्पाद, कौन मिलो उनका मांग और देना उन्हें स्पष्टजानकारी की व्याख्या चाबी विशेषताएँ का सेवा और उत्पादों वे हैं इच्छुक में।
- ग्राहकों को उन दस्तावेजों और सूचनाओं के बारे में सूचित करें जिनकी कंपनी को आवश्यकता है-उन्हें को स्थापित करना ग्राहक का सत्य पहचान और पता और अन्य दस्तावेज को अनुपालन करना साथ नियामक आवश्यकताएं।

### 5. अनुप्रयोग के लिए ऋण और उनका प्रसंस्करण:

- ग्राहक/उधारकर्ता से सभी संचार स्थानीय भाषा में होंगे या भाषा जैसा समझा गया द्वारा ग्राहक/उधारकर्ता;
- ऋण आवेदन पत्र अंग्रेजी में उपलब्ध हैं/स्थानीय भाषा में समझाए गए हैं समझा में मातृभाषा भाषा का आवेदक के लिए आसान परीक्षण/समझद्वारा भावी उधारकर्ता
- कंपनी द्वारा जारी किए गए ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी ग्राहक/उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है, ताकि एक सार्थक तुलना की जा सके शर्तें और स्थितियाँ की पेशकश की द्वारा अन्य कंपनी कर सकना होना बनाया और सूचित किया फ़ैसला कर सकना होना ग्राहक/उधारकर्ता द्वारा लिया गया। ऋण आवेदन पत्र में दस्तावेजों का उल्लेख होगा आवश्यक को होना प्रस्तुत साथ आवेदन रूप।
- कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए एक पावती जारी करेगी। समय चौखटा अंदर कौन ऋण अनुप्रयोग इच्छा होना उतारू का करेगा होना बताए गए में पावती।
- कंपनी उचित समयावधि के भीतर ऋण आवेदनों का सत्यापन करेगी अतिरिक्त विवरण/दस्तावेज हैं आवश्यक, यह इच्छा इसलिए अंतरंग ग्राहक/उधारकर्ता।

### 6. ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें:

- कंपनी करेगा आचरण ए देय लगन पर साख का ग्राहक/उधारकर्ता, जो इस पर निर्णय लेने के लिए एक महत्वपूर्ण पैरामीटर होगा आवेदन पत्र। मूल्यांकन कंपनी की क्रेडिट नीतियों, मानदंडों और के अनुरूप होगा प्रक्रियाओं में आदर उसके
- कंपनी ग्राहक/उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में लिखित रूप में बताएगी समझा द्वारा ग्राहक/उधारकर्ता द्वारा मतलब का ए प्रतिबंध पत्र/अवधि चादर या अन्यथा, नियम और शर्तों सहित स्वीकृत ऋण की राशि वार्षिक दर का दिलचस्पी और तरीका का आवेदन उसके यह चाहेंगे रखना स्वीकार का इन शर्तें और स्थितियाँ द्वारा ग्राहक/उधारकर्ता पर इसका अभिलेख।
- कंपनी ऋण समझौते की एक प्रति अंग्रेजी या स्थानीय भाषा में प्रस्तुत करनी होगी जैसा समझा द्वारा ग्राहक/उधारकर्ता साथ में साथ ए कॉपी प्रत्येक का सभी बाड़ों उद्धरित में ऋण समझौता को सभी ग्राहक/उधारकर्ता पर समय का प्रतिबंध / अदायगी का ऋण. इसके अलावा, कंपनी देर से भुगतान के लिए लगाए गए जुर्माने का भी उल्लेख करेगी बोल्ट में ऋण समझौता।

## 7. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क :

- उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने पर जुर्माना, यदि लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' के रूप में माना जाएगा और 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जो कि लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। अग्रिमों पर. दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा अर्थात् ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। हालाँकि, इससे ऋण खाते में ब्याज चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रियाएँ प्रभावित नहीं होंगी।
- कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगी और अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेगी।
- कंपनी दंडात्मक शुल्क या ऋण पर समान शुल्क, चाहे उसे किसी भी नाम से जाना जाए, पर बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति बनाएगी।
- दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होगी और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के अनुरूप होगी।
- दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण को कंपनी द्वारा ग्राहकों को ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा, साथ ही ब्याज दरों और सेवा शुल्क के तहत कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।
- जब भी ऋण के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो लागू दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने का कोई भी उदाहरण और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा।

## 8. अदायगी का ऋण शामिल परिवर्तन में शर्तें और स्थितियाँ:

- कंपनी ने निर्धारित करने के लिए उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएँ तैयार की हैं यह सुनिश्चित करना कि ब्याज दरें और प्रसंस्करण और अन्य शुल्क अत्यधिक न हों। कंपनी करेगा, पर समय का संवितरण, सुनिश्चित करना वह इन दरें और प्रभार हैं में कठोर अनुपालन को उल्लिखित सिद्धांत और प्रक्रियाएँ.
- कंपनी ग्राहक/उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में नोटिस देगी नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव को ग्राहक/उधारकर्ता द्वारा समझा जाना शामिल है अदायगी अनुसूची, दिलचस्पी दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, वगैरह। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में ही बदलाव किए जाएं संभावित रूप से। यह पूर्वव्यापी रूप से तभी किया जा सकता है जब (i) उन्हें स्वीकार कर लिया जाए ग्राहक/उधारकर्ता को लिखित में (ii) वे ग्राहक/उधारकर्ता के अनुकूल हैं। उपयुक्त स्थिति में यह संबद्ध करेगा होना इनकॉर्पोरेट में ऋण समझौता।
- ऋण समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने का कोई भी निर्णय होना सामंजस्य में साथ ऋण समझौता।
- कंपनी करेगा मुक्त करना सभी प्रतिभूति की पेशकश की द्वारा ग्राहक/उधारकर्ता पर चुकौती का सभी देय राशि या पर वसूली का असाधारण मात्रा का ऋण विषय को कोई वैध सही या ग्रहणाधिकार के लिए कोई अन्य दावा कंपनी मई पास होना खिलाफ ग्राहक/उधारकर्ता. अगर ऐसा सहीसेट-ऑफ का प्रयोग किया जाना है, ग्राहक/उधारकर्ता को इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा शेष दावों और कंपनी किन शर्तों के तहत है, इसके बारे में पूरी जानकारी अधिकारी को बनाए रखना प्रतिभूति तक उपयुक्त दावा है निपटान/भुगतान किया गया।

## 9. सामान्य:

- ग्राहक/उधारकर्ता से सभी संचार अंग्रेजी भाषा या अन्य भाषा में होंगे समझा द्वारा ग्राहक/उधारकर्ता.
- कंपनी करेगा रोकना से दखल अंदाजी में कार्य का ग्राहक/उधारकर्ता के अलावा ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों के लिए (जब तक कि नया न हो)। ऐसी जानकारी, जो पहले ग्राहक/उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गई थी, उसके संज्ञान में आ गई है (कंपनी)।
- ग्राहक/उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या

- अन्यथा यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, 21 के भीतर बता दी जाएगी अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से दिन. ऐसा स्थानांतरण पारदर्शी संविदा के अनुसार होगा शर्तें में अनुरूप कानून के साथ.
- में मामला का वसूली का ऋण, कंपनी चाहिए नहीं सहारा को अनुचित उत्पीड़न अर्थात. लगातार परेशान ग्राहक/उधारकर्ता पर विषम घंटे, उपयोग का माँसपेशियाँ शक्ति के लिए वसूली का ऋण वगैरह। कंपनी करेगा सुनिश्चित करना कि कर्मचारी है पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित को सौदासाथ ग्राहक/उधारकर्ता एक में उपयुक्त ढंग। कंपनी अपराधी कहेगी ग्राहक/उधारकर्ता बीच में 0800 घंटे और 1900 घंटे जब तक विशेष परिस्थितियाँ का ग्राहक/उधारकर्ता का व्यापार ज़रूरत होना को पुकारना उन्हें बाहर घंटे उल्लिखित।
  - कंपनी करेगा गोद लेना एक दिलचस्पी दर नमूना ले रहा में खाता उपयुक्त कारकों ऐसा जैसा, लागत का निधि, अंतर और जोखिम अधिमूल्य, वगैरह। और ठानना दर का दिलचस्पी को होना आरोप लगाया के लिए ऋण और उन्नति.
  - कंपनी किसी भी फ्लोटिंग दर पर फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत सावधि ऋण ग्राहक सुरक्षा के उपाय के रूप में सह-बाध्यकारी के बिना और लाने के लिए भी एकरूपता साथ संबद्ध को पूर्व भुगतान का विभिन्न ऋण प्रदान किया द्वारा कंपनी।

## 10. शिकायत निवारण तंत्र:

- कंपनी के पास प्राप्त करने, पंजीकरण करने और निपटान के लिए एक प्रणाली और एक प्रक्रिया है शिकायतें और शिकायतें. शिकायत निवारण तंत्र इससे भी निपटेगा मुद्दा/शिकायतें/शिकायतें संबंधित को सेवा प्रदान किया द्वारा आउटसोर्स एजेंसियां नियुक्त द्वारा कंपनी।
- सभी विवादों में रिश्ता को उत्पादों और सेवा करेगा होना सुना और उतारू का अंदर 30 दिन से तारीख कारसीद का पूरा विवरण में आदर का शिकायत।
- कंपनी के पास संचार के कई माध्यम हैं और निम्नलिखित माध्यम हैं कौन से ग्राहक कर सकना उठाना से शिकायत हम:
  - ईमेल: ग्राहक कर सकना लिखना को हम पर [customersupport@ashvfinance.com](mailto:customersupport@ashvfinance.com)
  - टेलीफ़ोन: ग्राहक कर सकना पुकारना हम पर 022 6249 2700
  - पोस्ट: ग्राहक हमें अश्व फाइनेंस लिमिटेड, 12बी, तीसरी मंजिल, टेक्नीप्लेक्स-2 आईटी पार्क, ऑफ पर लिख सकते हैं। वीर सावरकर फ्लाइओवर, गोरेगांव (पश्चिम), मुंबई – 400062, महाराष्ट्र, भारत।
- ग्राहक/उधारकर्ता हमारे शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी से भी संपर्क कर सकते हैं। विवरण का किसको हैं उल्लिखित नीचे स्पष्ट रूप से उन्होंने कहा प्रकृति का उनका शिकायत साथ में साथ ज़रूरी दस्तावेज़, यदि कोई।

नाम का शिकायत निवारण अधिकारी/प्रिंसिपल नोडल अधिकारी: सुश्री सृष्टि पाडिया

पता: अश्व वित्त सीमित 12बी, तीसरा - तल, टेक्नीप्लेक्स-॥ यह पार्क,

बंद। वीर सावरकर फ्लाइओवर,

गोरेगांव (पश्चिम), मुंबई – 400062. फ़ोन:

022-62492700;

ईमेल पहचान: [Grievanceofficer@ashvfinance.com](mailto:Grievanceofficer@ashvfinance.com)

- e. में मामला शिकायत / विवाद है नहीं निवारण अंदर ए अवधि का एक महीना या अगर उधार लेने वाला / ग्राहक है नहीं संतुष्ट साथ फ़ैसला का शिकायत निवारण अधिकारी, उधार लेने वाला / ग्राहक मई निवेदन को प्रभारी अधिकारी का क्षेत्रीय कार्यालय का डीएनबीएस का संरक्षितकिनारा का भारत पर नीचे पता:

प्रभारी अधिकारी  
संरक्षित किनारा का  
भारत  
विभाग का पर्यवेक्षण,  
4 ज़मीन, बाइकुला कार्यालय इमारत,  
विपक्ष. मुंबई सेंट्रल स्टेशन,  
भायखला, मुंबई - 400 008  
फ़ोन: 022 23028140  
फैक्स नहीं।: 022 23022024  
ईमेल पहचान: [nbfcomumbai@rbi.org.in](mailto:nbfcomumbai@rbi.org.in)

ए समेकित प्रतिवेदन का नियत कालीन समीक्षा का अनुपालन का गोरा अभ्यास कोड और कामकाज प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र को प्रस्तुत किया जा सकता है बोर्ड/समिति का निदेशक पर नियमित अंतराल जैसा मई होना निर्धारित द्वारा यह।

#### 11. संरक्षित किनारा- एकीकृत लोकपाल योजना 2021:-

रिजर्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना 2021 दिनांक 12 नवंबर के अनुसार, 2021 ("योजना"), कंपनी को एक प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त करना आवश्यक है। के अनुरूप आवश्यकताएं, कंपनी है नामित एमएस। सृष्टि पाडिया, कंपनी सचिव और अनुपालन अफ़सर जैसा शिकायत निवारण अफ़सर वीर्य प्रधानाचार्य नोडल अफ़सर ("पीएनओ") निष्पक्ष तरीके से शिकायतें प्राप्त करने और उनका समाधान करने के लिए कंपनी के सभी स्थानों के लिए शीघ्र ढंग से. प्रधान नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण और मुख्य विशेषताएं योजना है पर कब्जा कर लिया को यह कोड जैसा **अनुलग्नक एक**।

प्रधान नोडल अधिकारी कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होगा जानकारी पर ओर से का कंपनी में आदर का शिकायतों दायर खिलाफ़ कंपनी।

कंपनी मई नियुक्त करना अन्य नोडल अधिकारियों को सहायता देना प्रधानाचार्य नोडल अफ़सर के लिए आपरेशनल क्षमता।

कंपनी करेगा प्रदर्शन प्रमुखता से के लिए फ़ायदा का इसका ग्राहकों पर शाखाएँ/स्थान कहाँ व्यापार है लेन-देन किया, नाम और संपर्क विवरण (टेलीफ़ोन / गतिमान संख्या और ईमेल प्रधान नोडल अधिकारी की आईडी) के साथ-साथ शिकायत दर्ज कराने वाले पोर्टल का विवरण भी लोकपाल (<https://cms.rbi.org.in>)। मुख्य विशेषताएँ का योजना इच्छा होना दिखाया इसके सभी कार्यालयों, शाखाओं और स्थानों पर प्रमुखता से अंग्रेजी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषा में व्यवसाय इस प्रकार से किया जाता है कि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति को पर्याप्त सुविधा मिले योजना की जानकारी. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि योजना की एक प्रति उपलब्ध है सभी इसका शाखाओं होना प्रदान किया को ग्राहक के लिए संदर्भ ऊपर अनुरोध।

मुख्य विशेषताएँ का योजना साथ में साथ कॉपी का योजना और संपर्क विवरण का प्रधानाचार्य नोडल अफ़सर करेगा होना दिखाया और अद्यतन पर वेबसाइट का कंपनी।

## 12. प्रविष्टि पर वेबसाइट:

अंग्रेजी और स्थानीय भाषाओं में उचित व्यवहार संहिता को वेबसाइट पर डाला जाएगा कंपनी के लिए जानकारी का विभिन्न हितधारकों।

## 13. नीति के लिए निर्धारण दिलचस्पी दरें, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क:

को सुनिश्चित करना वह ग्राहक/उधारकर्ता हैं नहीं आरोप लगाया अत्यधिक दिलचस्पी दरें और प्रभार पर ऋण और कंपनी, कंपनी के बोर्ड द्वारा अग्रिम ने एक नीति अपनाई है के लिए निर्धारण दिलचस्पी दरें, प्रसंस्करण और अन्य प्रभार ("दिलचस्पी दर नीति") और वही कंपनी की वेबसाइट [www.ashvfinance.com](http://www.ashvfinance.com) पर डाल दिया गया है। कंपनी का बोर्ड ब्याज दर नीति की समय-समय पर समीक्षा करता है, और कोई भी बदलाव किया जाएगा अपलोड किए गए पर कंपनी का वेबसाइट नियमित रूप से।

## 14. सामयिक समीक्षा:

कंपनी संहिता की भावना का पालन करते हुए इस उचित व्यवहार संहिता का पालन करेगी ढंग, यह मई होना उपयुक्त को इसका व्यापार। कंपनी चाहेंगे भी समीक्षा और परिशोधित एफपीसी, प्रतिवर्ष - अपने स्वयं के अनुभव और नए दिशानिर्देशों, यदि कोई हो, के आधार पर जारी किए गए द्वारा आरबीआई में यह संबद्ध।

XXXXXXXXXX



**अनुलग्नक ए**  
**मुख्य विशेषताएँ का एकीकृत लोकपाल योजना, 2021**

**प्रयोज्यता:** - के प्रावधानों के तहत विनियमित इकाई (आरई) द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लिए रिजर्व बैंक का भारत कार्य, 1934, बैंकिंग विनियमन कार्य, 1949, और भुगतान और समझौता सिस्टम, कार्य, 2007. विनियमित इकाई मतलब ए किनारा या ए गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी या ए प्रणाली प्रतिभागी जैसा परिभाषित में योजना या कोई अन्य इकाई जैसा मई निर्दिष्ट किया जाए द्वारा संरक्षित किनारा से समय को समय तक क्षेत्र नहीं छोड़ा गया अंतर्गत योजना।

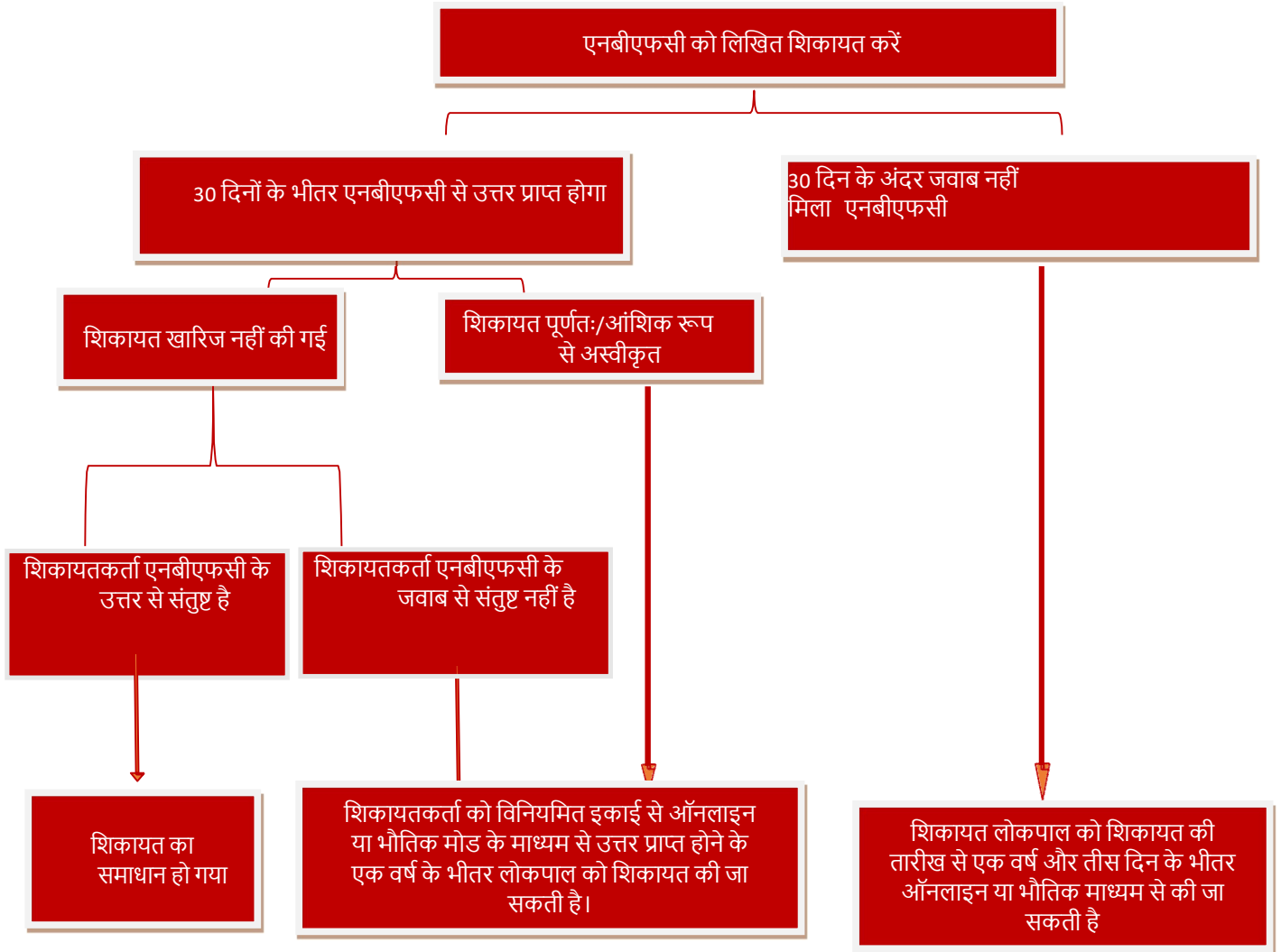
**योजना के अंतर्गत विचार नहीं किये जाने वाले मामले:-**

- एक विनियमित इकाई (आरई) का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय।
- आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और विनियमित इकाई के बीच विवाद।
- शिकायत सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं है।
- किसी विनियमित इकाई के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें।
- ऐसा विवाद जिसमें वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकारी के आदेश के अनुपालन में एक विनियमित इकाई द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है।
- सेवा रिजर्व बैंक के विनियामक पूर्वावलोकन के अंतर्गत नहीं है।
- विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद।
- किसी विनियमित इकाई के नियोक्ता-कर्मचारी संबंध से जुड़ा विवाद।
- विवाद जिसके लिए क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 में एक उपाय प्रदान किया गया है।
- विनियमित इकाई के ग्राहकों से संबंधित विवाद योजना के अंतर्गत शामिल नहीं हैं।

**योजना के अंतर्गत शिकायत तब तक झूठ नहीं होगी जब तक:**

- शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले, विनियमित इकाई को एक लिखित शिकायत की थी और-
  - a. शिकायत पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दी गई और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है या शिकायतकर्ता को विनियमित इकाई द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला है और
  - b. शिकायतकर्ता को विनियमित इकाई से उत्तर प्राप्त होने के 1 वर्ष के भीतर या शिकायत की तारीख से 1 वर्ष और 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं होने पर लोकपाल को शिकायत की जाती है।
    - शिकायत कार्रवाई के उसी कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है -
      - a. लोकपाल के समक्ष लंबित या लोकपाल द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया या निपटाया गया, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या 1 या अधिक शिकायतकर्ता या संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं।
      - b. किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ के समक्ष लंबित या किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ द्वारा योग्यता के आधार पर निपटाया या निपटाया गया, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या 1 या अधिक शिकायतकर्ता या संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं।
      - c. कार्रवाई के समान कारण के संबंध में शिकायत में अदालत या न्यायाधिकरण के समक्ष लंबित या तय की गई आपराधिक कार्यवाही या किसी आपराधिक अपराध में शुरू की गई कोई पुलिस जांच शामिल नहीं है।
        - शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या कष्टप्रद प्रकृति की नहीं है।
        - ऐसे दावों के लिए सीमा अधिनियम, 1963 के तहत सीमा की अवधि समाप्त होने से पहले विनियमित इकाई को शिकायत की गई थी।
        - शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 के अनुसार पूरी जानकारी प्रदान करता है।
        - शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या वकील के अलावा व्यक्तिगत रूप से शिकायतकर्ता के माध्यम से दर्ज की जाती है जब तक कि शिकायतकर्ता खुद एक वकील न हो।

प्रक्रिया को होना पालन किया द्वारा ग्राहक को फ़ाइल ए शिकायत:



## प्रक्रिया को फ़ाइल शिकायत:

ए शिकायत कर सकना होना दर्ज कराई या तो ऑनलाइन के माध्यम से द्वार <https://cms.rbi.org.in> या के माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड में (विधिवत हस्ताक्षरित) केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र में नीचे पता।:

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, संरक्षित  
किनारा का भारत,  
चौथी मंजिल, सेक्टर 17,  
चंडीगढ़ - 160017 ईमेल -  
CRPC@rbi.org.in

## कैसे करता है लोकपाल लेना फैसला?

- लोकपाल/उप लोकपाल किसी शिकायत के निपटान को बढ़ावा देने का प्रयास करता है शिकायतकर्ता और आरई के बीच सुविधा या सुलह के माध्यम से समझौता या मध्यस्थता.
- लोकपाल के समक्ष कार्यवाही सारांश प्रकृति की होती है और किसी भी नियम से बंधी नहीं होगी साक्ष्य का.
- शिकायत है मानना को होना हल किया कब: -
- यह है बसे हुए द्वारा दोबारा ऊपर हस्तक्षेप का लोकपाल या
- शिकायतकर्ता है मान गया में लिखना या अन्यथा (रिकॉर्ड किया गया) वह ढंग और क्षेत्र का संकल्प का शिकायत है संतोषजनक या
- शिकायतकर्ता है वापस लिया गया शिकायत स्वेच्छा से
- जब तक योजना के खंड 16 के तहत शिकायत खारिज नहीं की जाती, लोकपाल एक पारित करेगा पुरस्कार।

## निवेदन पहले अपील अधिकार

यदि शिकायतकर्ता इस योजना के खंड 15(1) के तहत पुरस्कार या इस योजना के तहत खंड 16(2)(सी) से 16(2)(एफ) के तहत शिकायत की अस्वीकृति से संतुष्ट नहीं है।



शिकायतकर्ता पुरस्कार/अस्वीकृति की प्राप्ति की तारीख से तीस दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।

## नाम और संपर्क विवरण का प्रधानाचार्य नोडल अधिकारी/ शिकायत निवारण अधिकारी:

नाम	एमएस। सृष्टि पाडिया
पता	तीसरी मंजिल, 12बी, टेक्नीप्लेक्स-॥ आर्टी पार्क, बंद। वीर सावरकर फ्लाईओवर, गोरेगांव (पश्चिम), मुंबई - 400 062, महाराष्ट्र, भारत
संपर्क नहीं।	+91 22 6249 2700
ईमेल पहचान	<a href="mailto:Grievanceofficer@ashvfinance.com">Grievanceofficer@ashvfinance.com</a>