

संस्करण नियंत्रण:

संस्करण	की तिथि वर्तक प्रहण	संदर्भ बदले	मालिक	संरक्षक	का अनुमोदन अधिकार
1.0	16-अप्रैल-2014 उचित	व्यवहार संहिता (एफपीसी) द्वारा तैयार और अनुमोदित किया गया तख्ता	अनुपालन अनुपालन		इसका बोर्ड निदेशक
1.1	18-फरवरी-2016 एफपीसी की	समीक्षा की गई और उसके अनुसार अद्यतन किया गया के मास्टर निर्देश	अनुपालन अनुपालन		इसका बोर्ड निदेशक
1.2	08-मई-2019 एफपीसी की	समीक्षा की गई और उसके अनुसार अद्यतन किया गया के मास्टर निर्देश	अनुपालन अनुपालन		इसका बोर्ड निदेशक
1.3	22-जून-2021	FPC की समीक्षा की गई और उसके अनुसार अद्यतन किया गया के मास्टर निर्देश	अनुपालन अनुपालन		इसका बोर्ड निदेशक
1.4	05-मई-2022 एफपीसी की	समीक्षा की गई और तदनुसार अद्यतन किया गया के मास्टर निर्देश	अनुपालन अनुपालन		इसका बोर्ड निदेशक

महत्वपूर्ण नोट: यदि

किसी भी समय इस नीति और किसी भी विनियम, नियम, दिशा-निर्देश, अधिसूचना, स्पष्टीकरण, परिपत्र, मास्टर परिपत्र / भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी निर्देशों के बीच व्याख्या/सूचना का विरोध उत्पन्न होता है, तो व्याख्या की व्याख्या ऐसे विनियम, नियम, दिशानिर्देश, अधिसूचनाएं, स्पष्टीकरण, परिपत्र, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी किए गए मास्टर परिपत्र/निर्देश प्रभावी होंगे।

विषयसूची:

परिचय.....	3
निष्पक्ष अभ्यास कोड.....	
1. एफपीसी का अनुप्रयोग.....	3
2. एफपीसी का उद्देश्य.....	3
3. गैर-भेदभाव नीति.....	4
4. सूचना.....	1.4
5. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण.....	4
6. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें.....	4
7. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण.....	5
8. सामान्य	5
9. शिकायत निवारण तंत्र	6-7
10. रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021.....	7
11. वेबसाइट पर पोस्ट करना	
12. ब्याज दरों, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण के लिए नीति	7
13. आवधिक समीक्षा .8	
14. अनुलग्नक क	1 9

परिचय:

भारतीय रिज़र्व बैंक का 26 मार्च 2012 का परिपत्र आरबीआई/201112/470डीएनबीएस.सीसी.पीडी.सं.266/03.10.01/2011-12, और 30 जून 2013 तक समेकित और मास्टर निदेश के अनुसार - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण जमा न लेने वाली कंपनी और जमा लेने वाली कंपनी (रिज़र्व बैंक) निदेश, 2016 को 17 फरवरी, 2020 को अद्यतन किया गया और समय-समय पर संशोधित किया गया, जिसमें भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने कुछ पहलुओं की समीक्षा और संशोधन किया उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) पर दिशानिर्देश जो सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के निदेशक मंडल द्वारा तैयार और अनुमोदित किए जाने हैं।

उचित व्यवहार संहिता का उद्देश्य ग्राहकों/उधारकर्ताओं को अपने ग्राहकों/उधारकर्ताओं को दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में कंपनी द्वारा अपनाई जाने वाली प्रथाओं का एक प्रभावी अवलोकन प्रदान करना है। कोड ग्राहकों/उधारकर्ताओं को उनके द्वारा प्राप्त की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने में सुविधा प्रदान करेगा और कंपनी द्वारा स्वीकृत और संवितरित किसी भी ऋण पर लागू होगा।

फेयर प्रैक्टिस कोड से संबंधित आरबीआई दिशानिर्देशों में कोई भी बाद में संशोधन, आरबीआई के संशोधित दिशानिर्देश, वर्तमान उचित अभ्यास कोड को उस सीमा तक अधिकृतित करेंगे, जो अद्यतन दिशानिर्देशों/निर्देशों के अनुपालन में नहीं है।

उचित व्यवहार संहिता:

1. एफपीसी का आवेदन:

- FPC कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले सभी उत्पादों पर लागू होता है। कंपनी अपने ग्राहकों/उधारकर्ताओं की वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए कई उत्पादों का मूल्यांकन करना जारी रखेगी। एफपीसी कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों/उधारकर्ताओं को विकसित और प्रदान किए गए किसी भी उत्पाद पर लागू होना जारी रखेगा।

2. एफपीसी का उद्देश्य:

FPC को निम्नलिखित उद्देश्यों के साथ विकसित किया गया है: a. ग्राहकों/उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके उचित व्यवहार को बढ़ावा देना; बी। कंपनी द्वारा अपेक्षित प्रकटीकरण के माध्यम से पारदर्शिता बढ़ाएं जो ग्राहक/उधारकर्ता के लिए प्रासंगिक हो और जैसा कि समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा निर्धारित किया गया हो।

सी। कंपनी में ग्राहक/उधारकर्ता का विश्वास बढ़ाना। डी। वित्तीय योजनाओं के बारे में अंग्रेजी और/या स्थानीय स्थानीय भाषा में मौखिक जानकारी देना

ग्राहक/उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा;

इ। यह सुनिश्चित करना कि हमारे विज्ञापन और प्रचार साहित्य स्पष्ट हैं और भ्रामक नहीं हैं; एफ। लेनदेन के वित्तीय निहितार्थों की व्याख्या करना; जी। गलतियों को सुधार कर, संभाल कर, जो चीजें गलत हो जाती हैं, उनके साथ जल्दी और व्यवस्थित रूप से निपटें

और ग्राहकों की शिकायतों को कुशलतापूर्वक हल करना और उनका मार्गदर्शन करना।

3. गैर-भेदभाव नीति:

हम अपने ग्राहकों/उधारकर्ताओं या उनके प्रतिनिधियों के बीच लिंग, जाति, धर्म, आयु, जाति, वैवाहिक स्थिति या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे।

4. सूचना:

ए। उत्पादों के चयन में ग्राहकों का मार्गदर्शन करें, जो उनकी आवश्यकता को पूरा करते हैं और उन्हें उन सेवाओं और उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं की व्याख्या करते हुए स्पष्ट जानकारी देते हैं जिनमें वे रुचि रखते हैं। ख। ग्राहकों को उन दस्तावेजों और सूचनाओं के बारे में सूचित करें जिनकी कंपनी को ग्राहक की वास्तविक पहचान और पता स्थापित करने और नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए अन्य दस्तावेजों की आवश्यकता है।

5. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण:

ए। ग्राहक/उधारकर्ता को सभी संचार स्थानीय भाषा में या a
ग्राहक/उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा;

बी। ऋण आवेदन पत्र अंग्रेजी में उपलब्ध हैं / स्थानीय भाषा में समझाया गया है और संभावित उधारकर्ताओं द्वारा आसानी से जांच/समझने के लिए आवेदक की स्थानीय भाषा में समझा जाता है।

सी। कंपनी द्वारा जारी किए गए ऋण आवेदन फॉर्म में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो ग्राहक/उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य कंपनी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और ग्राहक/उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र आवेदन पत्र के साथ जमा करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों को इंगित करेंगा।

डी। कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए एक पावती जारी करेगी। जिस समय सीमा के भीतर ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा, उसे पावती में दर्शाया जाएगा। इ। कंपनी उचित समयावधि के भीतर ऋण आवेदनों का सत्यापन करेगी और यदि अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की आवश्यकता है, तो वह तदनुसार ग्राहक/उधारकर्ता को सूचित करेगी।

6. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें:

ए। कंपनी ग्राहक/उधारकर्ता की साख पर उचित परिश्रम करेगी, जो आवेदन पर निर्णय लेने के लिए एक महत्वपूर्ण मानदंड होगा। मूल्यांकन कंपनी की क्रेडिट नीतियों, मानदंडों और उसके संबंध में प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा।

बी। कंपनी ग्राहक/उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में एक स्वीकृति पत्र/टर्म शीट के माध्यम से या अन्यथा, वार्षिक ब्याज दर सहित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि के रूप में स्थानीय भाषा में लिखित रूप में बताएगी। और उसके आवेदन की विधि। यह ग्राहक/उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगा।

सी। कंपनी ऋण समझौते की एक प्रति ग्राहक/उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली अंग्रेजी या स्थानीय भाषा में ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति के साथ सभी ग्राहकों/उधारकर्ताओं को स्वीकृति/संवितरण के समय प्रस्तुत करेगी। ऋण। इसके अलावा, कंपनी ऋण समझौते में बड़े अक्षरों में देर से चुकौती के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का उल्लेख करेगी।

7. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण:

ए। कंपनी ने यह निर्धारित करने और सुनिश्चित करने के लिए उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को तैयार किया है कि ब्याज दरें और प्रसंस्करण और अन्य शुल्क अत्यधिक नहीं हैं। कंपनी, संवितरण के समय, यह सुनिश्चित करेगी कि ये दरें और शुल्क उल्लिखित सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का कड़ाई से पालन कर रहे हैं।

बी। कंपनी ग्राहक/उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में ग्राहक/उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में वितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क इत्यादि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में नोटिस देगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी होते हैं। यह पूर्वव्यापी रूप से तभी किया जा सकता है जब (i) उन्हें ग्राहक/उधारकर्ता द्वारा लिखित रूप में स्वीकार किया जाता है (ii) वे ग्राहक/उधारकर्ता के अनुकूल होते हैं। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को ऋण समझौते में शामिल किया जाएगा। सी। ऋण समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस बुलाने / तेज करने का कोई भी निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा। डी। कंपनी ग्राहक/उधारकर्ता द्वारा दी गई सभी प्रतिभूतियों को सभी देय राशियों के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या ग्राहक/उधारकर्ता के खिलाफ कंपनी के किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अर्थीन जारी करेगी। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो ग्राहक/उधारकर्ता को इसके बारे में शेष दावों और शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा, जिसके तहत कंपनी संबंधित दावे के निपटारे/भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

8. सामान्य:

ए। ग्राहक/उधारकर्ता के साथ सभी संचार अंग्रेजी भाषा या ग्राहक/उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे। बी। कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर ग्राहक/उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचना चाहिए (जब तक कि नई जानकारी, ग्राहक/उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई है, कंपनी के संज्ञान में नहीं आई है))

सी। ग्राहक/उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

डी। ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी को अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेना चाहिए। ग्राहकों/उधारकर्ताओं को विषम समय में लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों/उधारकर्ताओं के साथ उचित तरीके से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है। कंपनी अपराधी ग्राहकों/उधारकर्ताओं को 0900 बजे से 1900 बजे के बीच कॉल करेगी जब तक कि ग्राहक/उधारकर्ता के व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों में उन्हें उल्लिखित घंटों के बाहर कॉल करने की आवश्यकता न हो। इ। कंपनी प्रासंगिक कारकों जैसे, निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगी और ऋणों और अग्रिमों के लिए ब्याज की दर निर्धारित करेगी।

एफ। कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोजर शुल्क / पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी, ग्राहक सुरक्षा के उपाय के रूप में या बिना सह-बाध्यकारी के साथ-साथ संबंध में एकरूपता लाने के लिए कंपनी द्वारा प्रदान किए गए विभिन्न ऋणों के पूर्व भुगतान के लिए।

9. शिकायत निवारण तंत्र:

ए। कंपनी के पास शिकायतों और शिकायतों को प्राप्त करने, दर्ज करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और एक प्रक्रिया है। शिकायत निवारण तंत्र कंपनी द्वारा नियुक्त आउटसोर्स एजेंसियों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित मुद्दों/शिकायतों/शिकायतों से भी निपटेगा। बी। उत्पादों और सेवाओं के संबंध में सभी विवादों को शिकायत के संबंध में पूर्ण विवरण प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर सुना और निपटाया जाएगा। सी। कंपनी के पास संचार के कई चैनल हैं और निम्नलिखित तरीके हैं जिनके माध्यम से ग्राहक हमारे पास शिकायत दर्ज कर सकते हैं:

- में। ईमेल: ग्राहक हमें customersupport@ashvfinance.com पर लिख सकते हैं
- ii. टेलीफोन: ग्राहक हमें 022 6249 2700 पर कॉल कर सकते हैं iii. पोस्ट: ग्राहक हमें अश्व फाइनेंस लिमिटेड (तत्कालीन जैन संस फिनलीज लिमिटेड), 12बी, तीसरी मंजिल, टेक्नीप्लेक्स-II आईटी पार्क, ऑफ में लिख सकते हैं। वीर सावरकर फ्लाइओवर, गोरेगांव (पश्चिम), मुंबई - 400062, महाराष्ट्र, भारत।

डी। ग्राहक/उधारकर्ता हमारे शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी से भी संपर्क कर सकते हैं, जिनका विवरण नीचे दिया गया है, जिसमें आवश्यक दस्तावेजों, यदि कोई हो, के साथ उनकी शिकायत की प्रकृति को स्पष्ट रूप से बताया गया है।

शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी का नाम: सुश्री मोनिका थडेश्वर (वरियावा)

पता: अश्व फाइनेंस लिमिटेड (पूर्ववर्ती जैन संस फिनलीज लिमिटेड)
12बी, तीसरी मंजिल, टेक्नीप्लेक्स-II आईटी पार्क,
ऑफ। वीर सावरकर फ्लाइओवर, गोरेगांव (पश्चिम), मुंबई
- 400062।
फोन: 022-62492700; ईमेल
आईडी: monika.thadeshwar@ashvfinance.com

इ। यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक माह की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है या यदि उधारकर्ता/ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तो उधारकर्ता/ग्राहक क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है। भारतीय रिजर्व बैंक का डीएनबीएस नीचे दिए गए पते पर:

प्रभारी अधिकारी भारतीय
रिजर्व बैंक पर्यवेक्षण विभाग,
चौथी मंजिल, भायखला कार्यालय भवन,
सामने। मुंबई सेंट्रल स्टेशन, भायखला, मुंबई - 400
008 फोन: 022 23028140 फैक्स नंबर: 022
23022024

ईमेल आईडी: nbfcomumbai@rbi.org.in

प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड/निदेशक समिति को प्रस्तुत की जा सकती है जैसा कि इसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।

10. रिजर्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना 2021:-

रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना 2021 दिनांक 12 नवंबर, 2021 ("योजना") के अनुसार, कंपनी को एक प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त करना आवश्यक है। आवश्यकताओं के अनुरूप, कंपनी ने सुश्री मोनिका थडेश्वर (वरियावा), कंपनी सचिव और अनुपालन अधिकारी को शिकायतों को प्राप्त करने और संबोधित करने के लिए कंपनी के सभी स्थानों के लिए शिकायत निवारण अधिकारी सह प्रधान नोडल अधिकारी ("पीएनओ") के रूप में नामित किया है। निष्पक्ष और शीघ्र तरीके से। प्रधान नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण और योजना की मुख्य विशेषताएं इस कोड के साथ अनुबंध ए के रूप में संलग्न हैं।

कंपनी के खिलाफ दायर शिकायतों के संबंध में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और कंपनी की ओर से जानकारी प्रस्तुत करने के लिए प्रधान नोडल अधिकारी जिम्मेदार होंगे।

कंपनी परिचालन दक्षता के लिए प्रधान नोडल अधिकारी की सहायता के लिए अन्य नोडल अधिकारियों की नियुक्ति कर सकती है।

कंपनी अपने ग्राहकों के लाभ के लिए उन शाखाओं/स्थानों पर प्रमुख रूप से प्रदर्शित करेगी जहां व्यापार किया जाता है, शिकायत दर्ज करने के विवरण के साथ प्रधान नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ई-मेल आईडी) प्रदर्शित किया जाएगा। लोकपाल का पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>)। योजना की मुख्य विशेषताओं को अंग्रेजी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषा में इसके सभी कार्यालयों, शाखाओं और स्थानों पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा जहां व्यवसाय का लेन-देन इस तरह से किया जाता है कि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति को योजना के बारे में पर्याप्त जानकारी हो। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि योजना की एक प्रति उसकी सभी शाखाओं में उपलब्ध है जिसे ग्राहक को अनुरोध पर संदर्भ के लिए प्रदान किया जाना है।

योजना की मुख्य विशेषताओं के साथ-साथ योजना की प्रति और प्रधान नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित और अद्यतन किए जाएंगे।

11. वेबसाइट पर पोस्ट करना:

विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए उचित व्यवहार संहिता, अंग्रेजी और स्थानीय भाषाओं में कंपनी की वेबसाइट पर डाली जाएगी।

12. ब्याज दरों, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण के लिए नीति:

यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहकों/उधारकर्ताओं से कंपनी द्वारा ऋणों और अग्रिमों पर अत्यधिक ब्याज दरों और शुल्कों का शुल्क नहीं लिया जाता है, कंपनी के बोर्ड ने ब्याज दरों, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों ("ब्याज दर नीति") के निर्धारण के लिए एक नीति अपनाई है और इसे कंपनी की वेबसाइट www.ashvfinance.com पर डाला गया है। कंपनी का बोर्ड ब्याज दर नीति की समय-समय पर समीक्षा करता है, और इसमें किए गए किसी भी बदलाव को कंपनी की वेबसाइट पर नियमित रूप से अपलोड किया जाएगा।

13. आवधिक समीक्षा:

कंपनी संहिता की भावना का पालन करते हुए इस उचित व्यवहार संहिता का पालन करेगी और जिस तरीके से यह अपने व्यवसाय पर लागू हो सकती है।
कंपनी अपने स्वयं के अनुभव और इस संबंध में आरबीआई द्वारा जारी किए जाने वाले नए दिशानिर्देशों, यदि कोई हों, के आधार पर समय-समय पर आवश्यकतानुसार एफपीसी की समीक्षा और परिशोधन करेगी।

XXXXXXXXXX

अनुलग्नक ए

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 की मुख्य विशेषताएं

प्रयोज्यता: - भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, 1934, बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949, और भुगतान और निपटान प्रणाली, अधिनियम, 2007 के प्रावधानों के तहत विनियमित इकाई (आरई) द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लिए। विनियमित इकाई का अर्थ है एक बैंक या एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी या योजना में परिभाषित एक सिस्टम प्रतिभागी या कोई अन्य संस्था जिसे रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट किया जा सकता है, उस सीमा तक जो इस योजना के तहत शामिल नहीं है।

योजना के तहत विचार नहीं किये जाने वाले मामले :-

एक विनियमित संस्था (आरई) का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय। आउटसोर्सिंग अनुबंध को लेकर विक्रेता और विनियमित संस्था के बीच विवाद। शिकायत सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं है। किसी विनियमित संस्था के प्रबंधन या कार्यपालकों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें। विवाद जिसमें a के आदेश के अनुपालन में एक विनियमित संस्था द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है

वैधानिक या कानून लागू करने वाला प्राधिकरण। सेवा रिजर्व बैंक के विनियामक पूर्ववर्तीकरण के अंतर्गत नहीं है। विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद। एक विनियमित इकाई के नियोक्ता-कर्मचारी संबंध से जुड़े विवाद।

योजना के तहत शिकायत तब तक नहीं होगी जब तक:

शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले लिखित शिकायत की थी
विनियमित इकाई के लिए और

ए। शिकायत पूर्ण या आंशिक रूप से खारिज कर दी गई और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है या शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर जवाब नहीं मिला है और बी. शिकायतकर्ता को विनियमित संस्था से जवाब मिलने के 1 साल के भीतर या शिकायत की तारीख से 1 साल और 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिलने पर लोकपाल को शिकायत की जाती है।

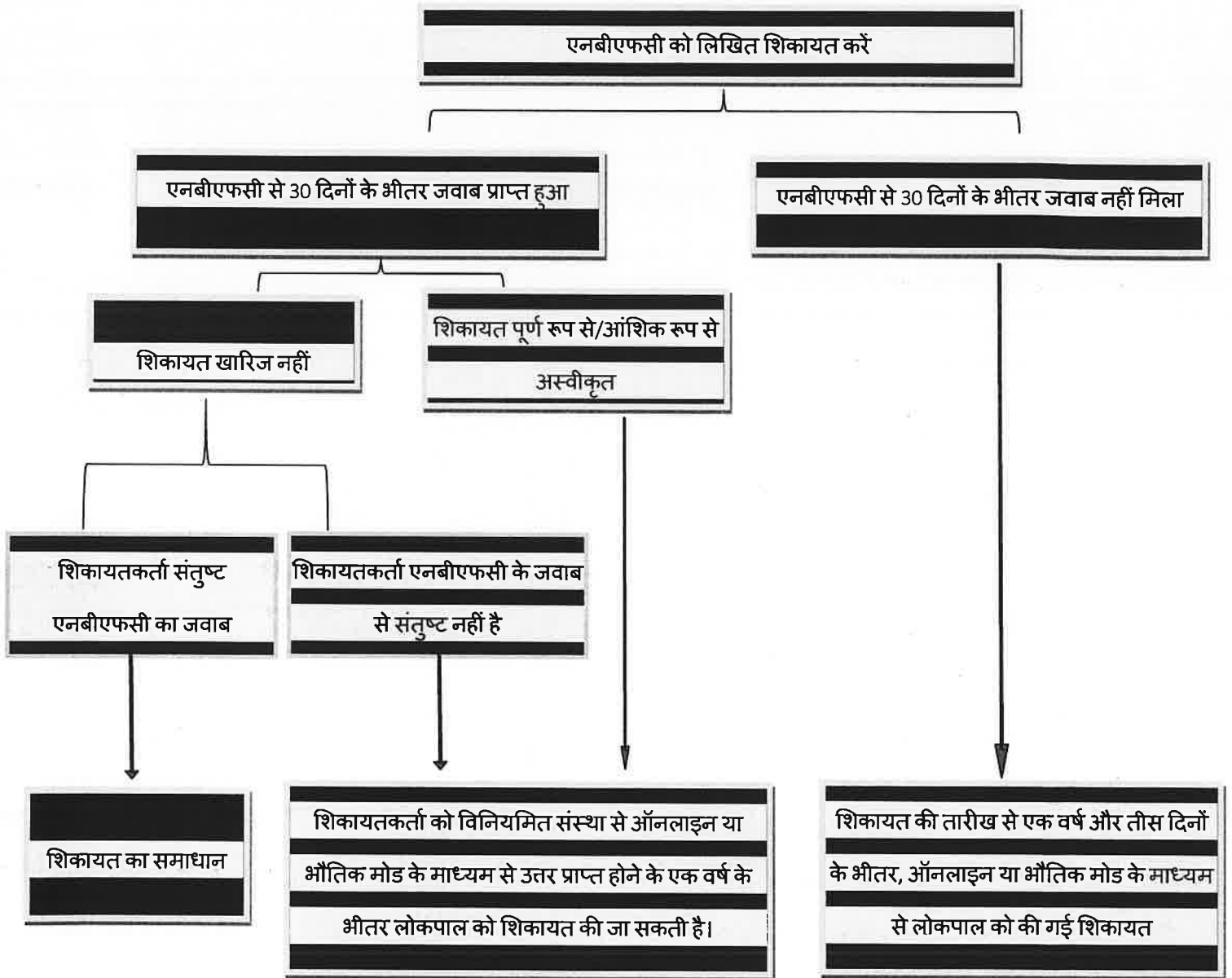
शिकायत उसी कार्रवाई के कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है -

ए। लोकपाल के समक्ष लंबित या लोकपाल द्वारा योग्यता के आधार पर निपटारा या निपटारा गया, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या 1 या अधिक शिकायतकर्ता या संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं। बी। किसी भी अदालत, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ के समक्ष लंबित या किसी भी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ द्वारा योग्यता के आधार पर निपटारा या निपटारा गया, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या 1 या अधिक शिकायतकर्ता या संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं। सी। कार्रवाई के एक ही कारण के संबंध में शिकायत में आपराधिक कार्यवाही लंबित या अदालत या ट्रिब्यूनल या किसी आपराधिक अपराध में शुरू की गई पुलिस जांच के समक्ष तय की गई आपराधिक कार्यवाही शामिल नहीं है।

शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की नहीं है। इस तरह के दावों के लिए

लिमिटेड एक्ट, 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। शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या शिकायतकर्ता के माध्यम से अधिवक्ता के अलावा व्यक्तिगत रूप से शिकायत दर्ज की जाती है, जब तक कि शिकायतकर्ता स्वयं एक वकील न हो।

शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:



शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:

शिकायत या तो ऑनलाइन पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> के माध्यम से या इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड (विधिवत हस्ताक्षरित) के माध्यम से केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र में नीचे दिए गए पते पर दर्ज की जा सकती है।

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल,
सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 ईमेल - CRPC@rbi.org.in

लोकपाल कैसे निर्णय लेता है?

लोकपाल/उप लोकपाल शिकायतकर्ता और आरई के बीच सुविधा या सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से समझौते द्वारा शिकायत के निपटारे को बढ़ावा देने का प्रयास करता है।

लोकपाल के समक्ष कार्यवाही प्रकृति में सारांश है और किसी भी नियम से बाध्य नहीं होगी सबूत का।

शिकायत का समाधान तब माना जाता है जब:-

* यह लोकपाल के हस्तक्षेप पर आरई द्वारा तय किया जाता है या

शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या अन्यथा (रिकॉर्ड किया गया) सहमति व्यक्त की है कि शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतोषजनक है या शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है जब तक कि योजना के खंड 16 के तहत शिकायत को खारिज नहीं किया जाता है, लोकपाल एक

पुरस्कार।

अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

यदि शिकायतकर्ता इस योजना के खंड 15(1) के तहत अधिनियम या इस योजना के तहत खंड 16(2)(c) से 16(2)(f) के तहत शिकायत की अस्वीकृति से संतुष्ट नहीं है।



शिकायतकर्ता अधिनियम/अस्वीकृति की तिथि से तीन दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है।

प्रधान नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण:

नाम	सुश्री मोनिका थडेश्वर (वरिआवा)
पता	तीसरी मंजिल, टेक्नीप्लेक्स- II ऑफ। वीर साठ्वरकर फ्लाइओवर, गोरेगांव (पश्चिम), महाराष्ट्र, भारत यह मुंबई - 400 062, पार्क,
संपर्क नंबर।	+91 22 6249 2700
ईमेल आईडी	monika.thadeshwar@ashvfinance.com