

आवृत्ती नियंत्रण:

आवृत्ती	ची तारीख दत्तक घेणे	संदर्भ बदला	मालक	कस्टोडियन	अनुमोदन प्राधिकरण
१.०	16-एप्रिल-2014 वाजवी	सराव संहिता (FPC) मसुदा तयार केला आणि मंजूर केला बोर्ड	अनुपालन अनुपालन		चे बोर्ड संचालक
१.१	18-फेब्रु-2016 FPC पुनरावलोकन केले आणि त्यानुसार अद्यतनित केले चे मास्टर दिशानिर्देश RBI		अनुपालन अनुपालन		चे बोर्ड संचालक
१.२	08-मे-2019 FPC पुनरावलोकन केले आणि त्यानुसार अद्यतनित केले चे मास्टर दिशानिर्देश RBI		अनुपालन अनुपालन		चे बोर्ड संचालक
१.३	22-जून-2021	FPC पुनरावलोकन आणि त्यानुसार अद्यतनित केले चे मास्टर दिशानिर्देश RBI	अनुपालन अनुपालन		चे बोर्ड संचालक
१.४	05-मे-2022 FPC पुनरावलोकन केले आणि त्यानुसार अद्यतनित केले चे मास्टर दिशानिर्देश RBI		अनुपालन अनुपालन		चे बोर्ड संचालक

महत्त्वाची सूचना: हे धोरण

आणि वेळोवेळी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने जारी केलेले कोणतेही नियम, नियम, मार्गदर्शक तत्त्वे, अधिसूचना, स्पष्टीकरणे, परिपत्रके, मास्टर परिपत्रके/निर्देश यांच्यात कोणत्याही वेळी अर्थाचा/माहितीचा संघर्ष उद्भवल्यास, त्याचा अर्थ असे विनियम, नियम, मार्गदर्शक तत्त्वे, अधिसूचना, स्पष्टीकरणे, परिपत्रके, भारतीय रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी जारी केलेली मास्टर परिपत्रके/निर्देश प्रचलित असतील.

सामग्री सारणी:

परिचय .....	3
वाजवी सराव संहिता .....	3
1. FPC चा अर्ज .....	3
2. FPC चे उद्दिष्ट .....	3
3. भेदभाव न करण्याचे धोरण .....	
4. माहिती .....	4
5. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया .....	4
6. कर्ज मूल्यमापन आणि अटी/शर्ती .....	4
7. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण .....	5
8. सामान्य .....	5
9. तक्रार निवारण यंत्रणा .....	6-7
10. रिझर्व्ह बँक- एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 .....	7
11. वेबसाइटवर पोस्ट करणे. ....	
12. व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी धोरण .....	7
13. नियतकालिक पुनरावलोकन .....	8
14. परिशिष्ट A .....	9

परिचय:

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाचे परिपत्रक RBI/201112/470DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 दिनांक 26 मार्च 2012, आणि 30 जून 2013 पर्यंत एकत्रित आणि मास्टर डायरेक्शन नुसार - गैर-आर्थिक कंपनी - पद्धतशीरपणे महत्त्वपूर्ण नॉन-डिपॉझिट घेणारी कंपनी आणि ठेवी घेणारी कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2016 17 फेब्रुवारी 2020 रोजी अद्यतनित केले गेले आणि वेळोवेळी सुधारित केले गेले, ज्यामध्ये रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) ने काही बाबींचे पुनरावलोकन केले आणि त्यात सुधारणा केल्या. सर्व नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांच्या संचालक मंडळाने तयार केलेल्या आणि मंजूर केल्या जाणाऱ्या फेअर प्रॅक्टिसेस कोड (FPC) वरील मार्गदर्शक तत्त्वे.

वाजवी व्यवहार संहितेचे उद्दिष्ट ग्राहक/कर्जदारांना त्यांच्या ग्राहक/कर्जदारांना ऑफर केलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात कंपनी ज्या पद्धतीचे पालन करेल त्या पद्धतीचे प्रभावी विहंगावलोकन प्रदान करणे हे आहे. संहिता ग्राहक/कर्जदारांना त्यांच्याकडून मिळणाऱ्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांबाबत माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करेल आणि कंपनी मंजूर आणि वितरित करू शकतील अशा कोणत्याही कर्जाला लागू होईल.

योग्य सराव संहितेशी संबंधित आरबीआय मार्गदर्शक तत्त्वांमधील त्यानंतरची कोणतीही पुनरावृत्ती, सुधारित आरबीआय मार्गदर्शक तत्त्वे बदलतील, सध्याच्या योग्य सराव संहितेच्या मर्यादेपर्यंत ते अद्यतनित मार्गदर्शक तत्त्वे/सूचनांचे पालन करत नाहीत.

वाजवी प्रॅक्टिसेस कोड:

1. FPC चा अर्थ:

कंपनीने ऑफर केलेल्या सर्व उत्पादनांना FPC लागू होते. कंपनी आपल्या ग्राहकांच्या/कर्जदारांच्या आर्थिक गरजा पूर्ण करण्यासाठी अनेक उत्पादनांचे मूल्यमापन करणे सुरू ठेवेल. FPC कंपनीने विकसित केलेल्या आणि ग्राहकांना/कर्जदारांना प्रदान केलेल्या कोणत्याही उत्पादनाला लागू करणे सुरू राहील.

2. FPC चे उद्दिष्ट:

FPC खालील उद्दिष्टांसह विकसित केले गेले आहे: a. ग्राहक/कर्जदारांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून न्याय्य पद्धतीचा प्रचार करा; b. ग्राहक/कर्जदारांसाठी आणि रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने (RBI) वेळोवेळी विहित केल्यानुसार कंपनीकडून आवश्यक प्रकटीकरणाद्वारे पारदर्शकता वाढवा.

c. कंपनीमध्ये ग्राहक/कर्जदारांचा विश्वास वाढवणे. d. आर्थिक योजनांची तोंडी माहिती इंग्रजी आणि/किंवा स्थानिक भाषेत देणे

ग्राहक/कर्जदारांला समजलेली भाषा;

ई आमचे जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आणि दिशाभूल करणारे नाही याची खात्री करणे; f. व्यवहारांचे आर्थिक परिणाम स्पष्ट करणे; g. चुका सुधारून, हाताळणी करून, चुकीच्या गोष्टींशी त्वरीत आणि पद्धतशीरपणे व्यवहार करा

आणि ग्राहकांच्या तक्रारी कार्यक्षमतेने सोडवणे आणि त्यांना मार्गदर्शन करणे.

3. गैर-भेदभाव धोरण:

आम्ही आमच्या ग्राहक/कर्जदार किंवा त्यांच्या प्रतिनिधींमध्ये लिंग, वंश, धर्म, वय, जात, वैवाहिक स्थिती किंवा अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही.

4. माहिती:

a ग्राहकांना त्यांच्या गरजा पूर्ण करणाऱ्या उत्पादनांच्या निवडीबाबत मार्गदर्शन करा आणि त्यांना स्वारस्य असलेल्या सेवा आणि उत्पादनांची मुख्य वैशिष्ट्ये स्पष्ट करून स्पष्ट माहिती द्या. b. नियामक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी ग्राहकांची खरी ओळख आणि पत्ता आणि इतर दस्तऐवज स्थापित करण्यासाठी कंपनीला त्यांच्याकडून आवश्यक असलेल्या दस्तऐवज आणि माहितीबद्दल ग्राहकांना सूचित करा.

5. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया:

- a ग्राहक/कर्जदाराशी होणारे सर्व संप्रेषण स्थानिक भाषेत किंवा अ ग्राहक/कर्जदाराला समजलेली भाषा;
- b कर्ज अर्ज फॉर्म इंग्रजीमध्ये उपलब्ध आहेत/ स्थानिक भाषेत स्पष्ट केले आहेत आणि संभाव्य कर्जदारांच्या सहज तपासणी/समजून घेण्यासाठी अर्जदाराच्या स्थानिक भाषेत समजले आहेत.
- c कंपनीने जारी केलेल्या कर्ज अर्जांमध्ये ग्राहक/कर्जदारांच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या आवश्यक माहितीचा समावेश असेल, जेणेकरून इतर कंपनीने ऑफर केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि ग्राहक/कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये अर्जासोबत सबमिट करणे आवश्यक असलेली कागदपत्रे सूचित केली पाहिजेत.
- d कंपनी सर्व कर्ज अर्जांच्या पावतीची पावती देईल. ज्या कालावधीत कर्ज अर्ज निकाली काढले जातील ते पोचपावतीमध्ये सूचित केले जाईल. ई कंपनी वाजवी कालावधीत कर्ज अर्जांची पडताळणी करेल आणि अतिरिक्त तपशील/कागदपत्रे आवश्यक असल्यास, ती त्यानुसार ग्राहक/कर्जदाराला कळवेल.

6. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती:

- a कंपनी ग्राहक/कर्जदाराच्या पतपत्रातेवर योग्य ती काळजी घेईल, जे अर्जावर निर्णय घेण्यासाठी महत्त्वाचे पॅरामीटर असेल. मूल्यमापन कंपनीच्या पतधोरण धोरणे, निकष आणि त्यासंदर्भातील कार्यपद्धती यांच्याशी सुसंगत असेल.
- b कंपनी ग्राहक/कर्जदाराला स्थानिक भाषेत ग्राहक/कर्जदाराला मंजूरी पत्र/टर्म शीटद्वारे किंवा अन्यथा, वार्षिक व्याजदरासह अटी व शर्तीसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम लिखित स्वरूपात कळवेल. आणि त्याच्या अर्जाची पद्धत. हे ग्राहक/कर्जदाराद्वारे या अटी व शर्तीची स्वीकृती त्याच्या रेकॉर्डवर ठेवेल.
- c कंपनी कर्ज कराराची एक प्रत इंग्रजीत किंवा ग्राहक/कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे स्थानिक भाषेत देईल आणि कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकाची एक प्रत सर्व ग्राहक/कर्जदारांना मंजूरी/वितरणाच्या वेळी देईल. कर्ज पुढे, कंपनीने कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात उशीरा परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज नमूद करावे.

7. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण:

- a कंपनीने व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्के जास्त नाहीत हे निश्चित करण्यासाठी आणि याची खात्री करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया तयार केल्या आहेत. कंपनी, वितरणाच्या वेळी, हे दर आणि शुल्क नमूद केलेल्या तत्वांचे आणि प्रक्रियेचे काटेकोरपणे पालन करत असल्याची खात्री करेल.
- b वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास कंपनी ग्राहक/कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे स्थानिक भाषेत ग्राहक/कर्जदाराला नोटीस देईल. कंपनी याची खात्री करेल. व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्यतेने लागू होतात. हे केवळ तेव्हाच केले जाऊ शकते जेव्हा (i) ते ग्राहक/कर्जदार लिखित स्वरूपात स्वीकारतात (ii) ते ग्राहक/कर्जदारास अनुकूल असतात. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल. c कर्ज करारांतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन रिकॉल / गतिमान करण्याचा कोणताही निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल. d कंपनी ग्राहक/कर्जदाराने ऑफर केलेल्या सर्व सिक्युरिटीज सर्व देय परतफेडीवर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेच्या वसुलीवर कोणत्याही वैध अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा ग्राहक/कर्जदाराविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन राहून जारी करेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरला जाणार असेल, तर ग्राहक/कर्जदाराला त्याबद्दल उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता होईपर्यंत कंपनीला सिक्युरिटीज ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटीबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह सूचना दिली जाईल. .

8. सामान्य:

- a ग्राहक/कर्जदाराशी होणारे सर्व संप्रेषण इंग्रजी भाषेत किंवा ग्राहक/कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत असावे. b कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय (ग्राहक/कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही तोपर्यंत) कंपनीने ग्राहक/कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणे टाळावे. ).
- c कर्ज खाते हस्तांतरित करण्यासाठी ग्राहक/कर्जदाराकडून विनंती मिळाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- d कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनीने अनावश्यक छळ करू नये उदा. ग्राहक/कर्जदारांना विषम वेळेस सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायूच्या शक्तीचा वापर करणे इ. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की ग्राहक/कर्जदारांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत. ग्राहकाच्या/कर्जदाराच्या व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीनुसार त्यांना नमूद केलेल्या तासांच्या बाहेर कॉल करणे आवश्यक नसल्यास कंपनी 0900 ते 1900 तासांच्या दरम्यान दोषी ग्राहक/कर्जदारांना कॉल करेल. ई कंपनी संबंधित घटक जसे की, निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इ. विचारात घेऊन व्याज दर मॉडेल स्वीकारेल आणि कर्ज आणि अग्रिमांसाठी आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करेल.
- f कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट मुदतीच्या कर्जावर फोरक्लोजर चार्जस/ पूर्व-पेमेंट दंड आकारणार नाही, ग्राहक संरक्षणाचे उपाय म्हणून सह-बाध्यदार किंवा त्याशिवाय आणि संदर्भात एकसमानता आणण्यासाठी. कंपनी द्वारे प्रदान केलेल्या विविध कर्जाच्या प्रीपेमेंटसाठी.

9. तक्रार निवारण यंत्रणा:

a कंपनीकडे तक्रारी आणि तक्रारी प्राप्त करणे, नोंदणी करणे आणि त्यांचा निपटारा करणे यासाठी एक प्रणाली आणि प्रक्रिया आहे. तक्रार निवारण यंत्रणा कंपनीने नियुक्त केलेल्या आऊटसोर्स एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्या/तक्रारी/तक्रारी हाताळेल. b तक्रारीच्या संदर्भात संपूर्ण तपशील मिळाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत उत्पादने आणि सेवांशी संबंधित सर्व विवादांची सुनावणी आणि निपटारा केला जाईल. c कंपनीकडे संप्रेषणाची अनेक माध्यमे आहेत आणि खालील पद्धती आहेत ज्याद्वारे ग्राहक आमच्याकडे तक्रार करू शकतात:

i ईमेल: ग्राहक आम्हाला [customersupport@ashvfinance.com](mailto:customersupport@ashvfinance.com) वर लिहू शकतात \_\_\_\_\_

ii टेलिफोन: ग्राहक आम्हाला 022 6249 2700 वर कॉल करू शकतात iii. पोस्ट:

ग्राहक आम्हाला Ashv Finance Limited (पूर्वी जैन सन्स फिनलीज लिमिटेड), 12B, 3रा मजला, Techniplex-II IT पार्क, ऑफ येथे लिहू शकतात. वीर सावरकर फ्लायओव्हर, गोरगाव (पश्चिम), मुंबई - ४००६२, महाराष्ट्र, भारत.

d ग्राहक/कर्जदार आमच्या तक्रार निवारण अधिकारी/मुख्य नोडल अधिकाऱ्याशी देखील संपर्क साधू शकतात, ज्यांचे तपशील खाली नमूद केले आहेत त्यांच्या तक्रारीचे स्वरूप आवश्यक कागदपत्रांसह, जर असेल तर स्पष्टपणे नमूद केले आहे.

तक्रार निवारण अधिकारी/मुख्य नोडल अधिकारी यांचे नाव: कु. मोनिका धादेश्वर (वरियावा)

पत्ता: अश्व फायनान्स लिमिटेड (पूर्वी जैन सन्स फिनलीज लिमिटेड)

12B, 3रा मजला, Techniplex-II IT पार्क, बंद.

वीर सावरकर फ्लायओव्हर, गोरगाव (पश्चिम), मुंबई -

४००६२.

फोन: ०२२-६२४९२७००; ईमेल

आयडी: [monika.thadeshwar@ashvfinance.com](mailto:monika.thadeshwar@ashvfinance.com) \_\_\_\_\_

ई एक महिन्याच्या कालावधीत तक्रार/वादाचे निवारण न झाल्यास किंवा कर्जदार/ग्राहक तक्रार निवारण अधिकाऱ्याच्या निर्णयावर समाधानी नसल्यास, कर्जदार/ग्राहक प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे अपील करू शकतात. खालील पत्त्यावर रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाचे DNBS:

प्रभारी अधिकारी रिझर्व्ह

बँक ऑफ इंडिया पर्यवेक्षण

विभाग, 4था मजला, भायखळा ऑफिस

बिल्डिंग, समोर. मुंबई सेंट्रल स्टेशन, भायखळा, मुंबई

- 400 008 फोन: 022 23028140 फॅक्स क्रमांक:

022 23022024

ईमेल आयडी: [nbhfrommumbai@rbi.org.in](mailto:nbhfrommumbai@rbi.org.in) \_\_\_\_\_

व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील वाजवी सराव संहितेचे पालन आणि तक्रारी निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा नियतकालिक पुनरावलोकनाचा एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने मंडळ/संचालक समितीला सादर केला जाऊ शकतो, जसे की त्यांनी विहित केले आहे.

#### 10. रिझर्व्ह बँक- एकात्मिक लोकपाल योजना 2021:-

रिझर्व्ह बँक- एकात्मिक लोकपाल योजना 2021 दिनांक 12 नोव्हेंबर 2021 ("योजना") नुसार, कंपनीने प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त करणे आवश्यक आहे. आवश्यकतांच्या अनुषंगाने, कंपनीने कंपनी सचिव आणि अनुपालन अधिकारी सुश्री मोनिका थाडेश्वर (वरियावा) यांना तक्रार निवारण अधिकारी कम प्रधान नोडल अधिकारी ("PNO") म्हणून कंपनीच्या सर्व ठिकाणांवर तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी नियुक्त केले आहे. न्याय्य आणि जलद मागाने, प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरचे संपर्क तपशील आणि योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये या कोडमध्ये परिशिष्ट A म्हणून जोडलेली आहेत.

प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी आणि कंपनीच्या वतीने कंपनीच्या विरोधात दाखल केलेल्या तक्रारींच्या संदर्भात माहिती देण्यासाठी जबाबदार असेल.

प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरला ऑपरेशनल कार्यक्षमतेसाठी मदत करण्यासाठी कंपनी इतर नोडल ऑफिसर्सची नियुक्ती करू शकते.

कंपनीने आपल्या ग्राहकांच्या फायद्यासाठी ज्या शाखा/ठिकाणी व्यवसाय व्यवहार केला आहे त्या ठिकाणी प्रमुख नोडल ऑफिसरचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/मोबाईल नंबर आणि ई-मेल आयडी) तसेच तक्रार नोंदवण्याच्या तपशीलासह ठळकपणे प्रदर्शित करेल. लोकपालचे पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>). योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये इंग्रजी, हिंदी आणि प्रादेशिक भाषेत ठळकपणे देण्यासाठी सर्व कार्यालये, शाखा आणि व्यवसाय व्यवहार करणाऱ्या ठिकाणी अशा रीतीने प्रदर्शित करण्यात येतील की कार्यालय किंवा शाखेला भेट देणा-या वेबसाईटला योजनेची पुरेशी माहिती असेल. विनंती केल्यावर संदर्भासाठी ग्राहकाला प्रदान करण्यासाठी योजनेची प्रत तिच्या सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध असल्याची कंपनी खात्री करेल.

योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये आणि योजनेची प्रत आणि प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरचे संपर्क तपशील कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित आणि अपडेट केले जातील.

#### 11. वेबसाइटवर पोस्ट करणे:

विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर इंग्रजी आणि स्थानिक भाषांमध्ये वाजवी व्यवहार संहिता टाकण्यात येईल.

#### 12. व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी धोरण:

ग्राहक/कर्जदारांकडून कंपनीकडून कर्ज आणि अग्रिमांवर जास्त व्याजदर आणि शुल्क आकारले जाणार नाही याची खात्री करण्यासाठी, कंपनीच्या मंडळाने व्याज दर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क ("व्याजदर धोरण") निर्धारित करण्यासाठी धोरण स्वीकारले आहे आणि कंपनीच्या [www.ashvfinance.com](http://www.ashvfinance.com) या वेबसाइटवर ते टाकण्यात आले आहे. कंपनीचे बोर्ड व्याजदर धोरणाचे नियतकालिक पुनरावलोकन करते आणि स्थापित केलेले कोणतेही बदल कंपनीच्या वेबसाइटवर नियमितपणे अपलोड केले जातील.

13. निपतकालिक पुनरावलोकन:

कंपनी या वाजवी सराव संहितेचे पालन करील या संहितेच्या भावनेचे पालन करेल आणि ती तिच्या व्यवसायाला लागू होऊ शकेल. कंपनी FPC चे पुनरावलोकन आणि परिष्कृत करेल, जसे की वेळोवेळी आवश्यक असेल - तिच्या स्वतःच्या अनुभवावर आणि या संदर्भात RBI द्वारे जारी केलेल्या नवीन मार्गदर्शक तत्वांवर आधारित.

XXXXXXXX

परिशिष्ट ए

एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 ची प्रमुख वैशिष्ट्ये

लागू:- भारतीय रिझर्व्ह बँक कायदा, 1934, बँकिंग नियमन कायदा, 1949, आणि घेमेंट आणि सेटलमेंट सिस्टम्स, अधिनियम, 2007 च्या तरतुदीनुसार विनियमित संस्था (आरई) द्वारे प्रदान केलेल्या सेवांसाठी. नियमन केलेली संस्था म्हणजे बँक किंवा ए. नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी किंवा योजनेमध्ये परिभाषित केल्यानुसार सिस्टम सहभागी किंवा रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी निर्दिष्ट केल्यानुसार योजनेअंतर्गत वगळण्यात आलेले नाही.

योजनेअंतर्गत विचारात न घेतलेल्या बाबी:-

- नियमन केलेल्या घटकाचा (आरई) व्यावसायिक निर्णय/व्यावसायिक निर्णय. • आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि नियमन केलेली संस्था यांच्यातील विवाद. • तक्रार लोकपालकडे घेत संबंधित केलेली नाही. • नियमन केलेल्या संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा कार्यकारी/विरुद्ध सामान्य तक्रारी. • विवाद ज्यामध्ये नियमन केलेल्या घटकाद्वारे कारवाई सुरू केली जाते.

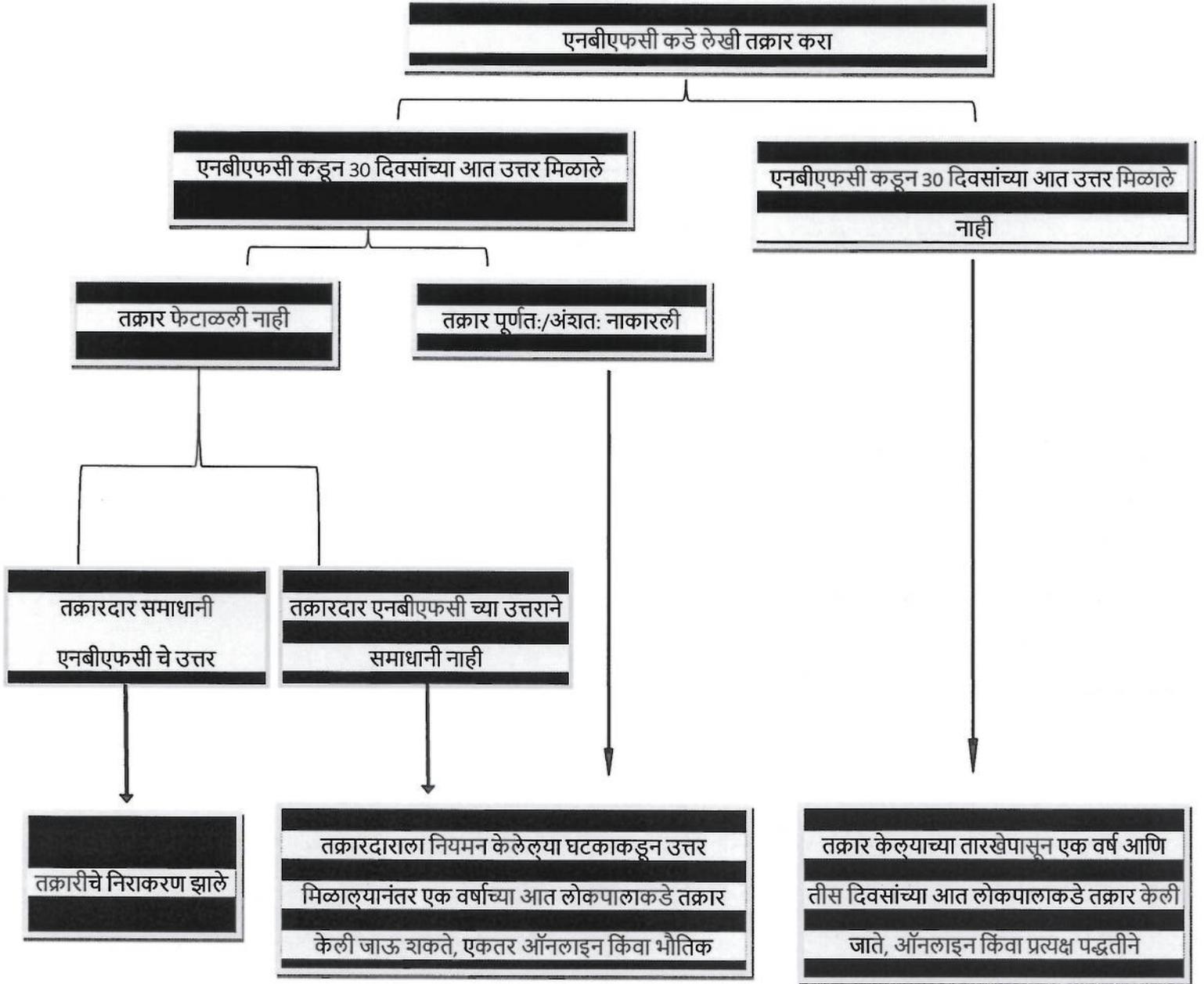
वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणारे

- सेवा रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक पूर्वावलोकनामध्ये नाही. • नियमन केलेल्या संस्थांमधील वाद. • नियमन केलेल्या घटकाच्या नियोक्ता-कर्मचारी संबंधांचा समावेश असलेला विवाद.

योजनेअंतर्गत तक्रार खोटी असू शकत नाही जोपर्यंत:

- तक्रारदाराने योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी लेखी तक्रार केली होती  
नियमन केलेल्या घटकाला आणि  
a तक्रार पूर्णतः किंवा अंशतः नाकारण्यात आली आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नाही किंवा तक्रारदाराला 30 दिवसांच्या आत उत्तर मिळाले नाही. तक्रारदाराला नियमन केलेल्या घटकाकडून उत्तर मिळाल्यानंतर किंवा तक्रारीच्या तारखेपासून 1 वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत उत्तर न मिळाल्यानंतर 1 वर्षांच्या आत लोकपालाकडे तक्रार केली जाते.
- तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणासंदर्भात नाही जी आधीच आहे -  
a लोकपालसमोर प्रलंबित आहे किंवा त्याच तक्रारदाराकडून किंवा 1 किंवा त्याहून अधिक तक्रारदार किंवा संबंधित पक्षांकडून प्राप्त झालेले असो वा नसो, लोकपालाने योग्यतेनुसार निकाली काढले किंवा व्यवहार केले. b कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादासमोर प्रलंबित आहे किंवा कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादाने गुणवत्तेनुसार निकाली काढले आहे किंवा हाताळले आहे, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा 1 किंवा अधिक तक्रारदार किंवा संबंधित पक्षांकडून प्राप्त झालेले किंवा नाही. c कारवाईच्या समान कारणासंबंधीच्या तक्रारीमध्ये न्यायालय किंवा न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित असलेल्या किंवा निर्णय घेतलेल्या फौजदारी कार्यवाहीचा किंवा फौजदारी गुन्ह्यात सुरू झालेल्या कोणत्याही पोलीस तपासाचा समावेश नाही.
- तक्रार अपमानास्पद किंवा फालतू किंवा त्रासदायक नाही. • अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत मर्यादा कालावधी संपण्यापूर्वी विनियमित घटकाकडे तक्रार करण्यात आली होती. • तक्रारदार योजनेच्या कलम 11 नुसार संपूर्ण माहिती प्रदान करतो. • तक्रारदार स्वतः वकिलात असल्याशिवाय तक्रारदाराकडून वैयक्तिकरित्या किंवा वकिलाशिवाय तक्रारकर्त्याद्वारे वैयक्तिकरित्या तक्रार केली जाते.

तक्रार दाखल करण्यासाठी ग्राहकाने अवलंबायची प्रक्रिया:



तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया:

<https://cms.rbi.org.in> या पोर्टलद्वारे किंवा इलेक्ट्रॉनिक किंवा फिजिकल मोडद्वारे (रितसर स्वाक्षरी) खालील पत्त्यावर केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्राकडे तक्रार ऑनलाइन नोंदविली जाऊ शकते:

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, भारतीय रिझर्व्ह बँक, 4था  
मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017 ईमेल - CRPC@rbi.org.in

लोकपाल निर्णय कसा घेतो?

- लोकपाल/उप लोकपाल तक्रारदार आणि आरई यांच्यात सुविधा किंवा सलोखा किंवा मध्यस्थीद्वारे कराराद्वारे तक्रारीचा निपटारा करण्यास प्रोत्साहन देण्याचा प्रयत्न करतात.
- लोकपालसमोरील कार्यवाही सारांश स्वरूपाची असते आणि ती कोणत्याही नियमाने बांधील नसतात पुरावा.
- तक्रारीचे निराकरण केले जाईल असे मानले जाते जेव्हा: -
  - लोकपाल किंवा लोकपालच्या हस्तक्षेपानंतर आरईद्वारे त्याचे निराकरण केले जाते
  - तक्रारदाराने लेखी किंवा अन्यथा (रेकॉर्ड केलेले) असे मान्य केले आहे की तक्रारीचे निराकरण करण्याची पद्धत आणि व्याप्ती समाधानकारक आहे किंवा • तक्रारदाराने स्वैच्छेने तक्रार मागे घेतली आहे • जोपर्यंत योजनेच्या कलम 16 अंतर्गत तक्रार नाकारली जात नाही तोपर्यंत, लोकपाल पारित करेल

पुरस्कार.

अपील प्राधिकरणासमोर अपील करा



प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर/ तक्रार निवारण अधिकारी यांचे नाव आणि संपर्क तपशील:

नाव	कु.मोनिका थाडेश्वर (वरियावा)
पत्ता	3रा मजला, टेक्नीप्लेक्स-II बंद. वीर सावरकर उड्डाणपूल, गोरेगाव (पश्चिम), महाराष्ट्र, भारत पार्क, मुंबई - ४०० ०६२,
संपर्क क्र.	+९१ २२ ६२४९ २७००
ई - मेल आयडी	<a href="mailto:monika.thadeshwar@ashvfinance.com">monika.thadeshwar@ashvfinance.com</a>