

आवृत्ती नियंत्रण:

आवृत्ती	ची तारीख दत्तक	बदला संदर्भ	मालक	कस्टोडियन	अनुमोदन प्राधिकरण
१.०	16-एप्रिल-2014	योग्य सराव कोड (FPC) मसुदा तयार केला आणि मंजूर केले बोर्ड	अनुपालन	अनुपालन	बोर्ड चे संचालक
१.१	18-फेब्रु-2016	FPC पुनरावलोकन आणि नुसार अद्यतनित केले मास्टर दिशानिर्देश च्या RBI	अनुपालन	अनुपालन	बोर्ड चे संचालक
१.२	08-मे-2019	FPC पुनरावलोकन आणि नुसार अद्यतनित केले मास्टर दिशानिर्देश च्या RBI	अनुपालन	अनुपालन	बोर्ड चे संचालक
१.३	22-जून-2021	FPC पुनरावलोकन आणि नुसार अद्यतनित केले मास्टर दिशानिर्देश च्या RBI	अनुपालन	अनुपालन	बोर्ड चे संचालक
१.४	05-मे-2022	FPC पुनरावलोकन आणि नुसार अद्यतनित केले मास्टर दिशानिर्देश च्या RBI	अनुपालन	अनुपालन	बोर्ड चे संचालक
1.5	29-मे-2023	FPC पुनरावलोकन आणि नुसार अद्यतनित केले मास्टर दिशानिर्देश च्या RBI	अनुपालन	अनुपालन	बोर्ड चे संचालक

महत्त्वाची टीप:

जर कोणत्याही वेळी या धोरण आणि कोणत्याही नियमांमधील अर्थ लावणे/ माहितीचा संघर्ष, नियम, मार्गदर्शक तत्त्वे, सूचना, स्पष्टीकरणे, परिपत्रके, भारतीय रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेले मास्टर परिपत्रके/ निर्देश, अधून मधून, मग अशा नियमांचा अर्थ लावणे, नियम, मार्गदर्शक तत्त्वे, सूचना, स्पष्टीकरणे, परिपत्रके, भारतीय रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेले मास्टर परिपत्रके/ निर्देश, अधून मधून, प्रचलित असेल.

टेबल च्या सामग्री:

परिचय	3
योग्य सराव कोड	3
1. अर्ज च्या द FPC	3
2. वस्तुनिष्ठ च्या द FPC	3
3. भेदभाव न करणे धोरण	4
4. माहिती	8
5. अर्ज च्या साठी कर्ज आणि त्यांचे प्रक्रिया	4
6. कर्ज मूल्यमापन आणि अटी/शर्ती	8
7. वितरण च्या कर्ज समावेश बदल मध्ये अटी आणि अटी	5
8. सामान्य	5
9. तक्रार निवारण यंत्रणा	6-7
10. द राखीव बँक- एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१	9
11. पोस्टिंग वर वेबसाइट	7
12. धोरण च्या साठी निर्धारित करणे व्याज दर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क	7
13. नियतकालिक पुनरावलोकन	8
14. परिशिष्ट अ	9

परिचय:

रिझर्व्ह बँकचे परिपत्रक 42867 मार्च 26, 2012, आणि 30 जून पर्यंत एकत्रित, 2013 आणि मास्टर डायरेक्शन नुसार - नॅन बैंकिंग फायनान्शियल कंपनी - पद्धतशीरपणे महत्वाचे नॅन डिपोजिट टेकिंग कंपनी आणि डिपोजिट टेकिंग कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2016 रोजी 29 डिसेंबर रोजी अद्यतनित केले, 2022 आणि वेळोवेळी सुधारित म्हणून, ज्यात भारतीय रिझर्व्ह बँकेने सर्व बिगर बैंकिंग वित्तीय कंपन्यांच्या संचालक मंडळाने तयार केलेल्या आणि मंजूर केलेल्या उचित व्यवहार संहितेवरील मार्गदर्शक तत्वांच्या काही पैलूंचा आढावा घेतला आणि त्यात सुधारणा केली.

फेर प्रॅक्टिसेस कोडचा उद्देश ग्राहकांना / कर्जदारांना त्यांच्या ग्राहक / कर्जदारांना देऊ केलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात कंपनीद्वारे पाळल्या जाणार्या पद्धतीचे प्रभावी विहंगावलोकन प्रदान करणे हा आहे. या संहितेमुळे ग्राहक / कर्जदारांना त्यांच्याकडून मिळणा-या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास सुलभ होईल आणि कंपनी मंजूर आणि वितरण करू शकेल अशा कोणत्याही कर्जावर लागू होईल.

भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या फेर प्रॅक्टिस कोडशी संबंधित मार्गदर्शक तत्वांमध्ये कोणतीही सुधारणा, सुधारित रिझर्व्ह बँकेच्या मार्गदर्शक तत्वे अद्यावत मार्गदर्शक तत्वे / सूचनांचे पालन करत नसतील त्या प्रमाणात सध्याच्या फेर प्रॅक्टिस कोडची जागा घेईल.

फेर प्रॅक्टिसेस कोड:

1. एफपीसीचा अर्ज :

एफपीसी कंपनीने देऊ केलेल्या सर्व उत्पादनावर लागू होते. कंपनी आपल्या ग्राहक / कर्जदारांच्या वित्तपुरवठ्याच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी अनेक उत्पादनांचे मूल्यमापन करत राहील. एफपीसी कंपनीने आपल्या ग्राहक / कर्जदारांना विकसित केलेल्या आणि प्रदान केलेल्या कोणत्याही उत्पादनावर लागू राहील.

2. एफपीसीचे उद्दीष्ट :

खालील उद्दिष्टांसह एफपीसी विकसित करण्यात आली आहे

- ग्राहक / कर्जदारांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून योग्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;
- ग्राहक / कर्जदारासाठी आणि रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय) द्वारे वेळोवेळी विहित केलेल्या कंपनीद्वारे आवश्यक प्रकटीकरणाद्वारे पारदर्शकता वाढवा.
- ग्राहक / कर्जदार विश्वास कंपनी फोस्टर.
- ग्राहक / कर्जदाराद्वारे समजल्या जाणार्या इंग्रजी आणि / किंवा स्थानिक स्थानिक भाषेतील आर्थिक योजनांबद्दल तोंडी माहिती देणे;
- आपली जाहिरात आणि जाहिरात साहित्य स्पष्ट आणि दिशाभूल नाही याची खात्री करा;
- व्यवहारांचे आर्थिक परिणाम समजावून सांगणे;
- चुकीच्या गोष्टी त्वरीत आणि पद्धतशीरपणे हाताळा, चुका सुधारून, ग्राहकांच्या तक्रारी कार्यक्षमतेने हाताळणे आणि त्यांचे निराकरण करणे आणि त्यांचे मार्गदर्शन करणे.

3. भेदभाव न करण्याचे धोरण :

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

4. माहिती:

- उत्पादनांच्या निवडीमध्ये ग्राहकांना मार्गदर्शन करा, जे त्यांची आवश्यकता पूर्ण करतात आणि त्यांना स्वारस्य असलेल्या सेवा आणि उत्पादनांची मुख्य वैशिष्ट्ये समजावून स्पष्ट माहिती देतात.
- रेग्युलेटरी आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी ग्राहकाची खरी ओळख आणि पत्ता आणि इतर कागदपत्रे स्थापित करण्यासाठी कंपनीकडून आवश्यक असलेल्या कागदपत्रे आणि माहितीबद्दल ग्राहकांना माहिती द्या.

5. कर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रिया अर्ज:

- ग्राहक / कर्जदाराला सर्व संप्रेषण स्थानिक भाषा किंवा ग्राहक / कर्जदाराने समजून घेतलेली भाषा असेल;
- कर्ज अर्ज इंग्रजीमध्ये उपलब्ध आहेत / स्थानिक भाषेत स्पष्ट केले आहेत आणि संभाव्य कर्जदारांनी सहजपणे परीक्षा / समजून घेण्यासाठी

अर्जदाराच्या स्थानिक भाषेत समजले आहेत.

c. कंपनीने जारी केलेल्या कर्ज अर्जात ग्राहक / कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, जेणेकरून इतर कंपनीने देऊ केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकते आणि ग्राहक / कर्जदाराद्वारे सूचित निर्णय घेतला जाऊ शकतो. कर्ज अर्ज अर्ज सह सादर करणे आवश्यक कागदपत्रे सूचित करेल.

d. कंपनी सर्व कर्ज अर्ज प्राप्त करण्यासाठी एक पावती जारी करेल. ज्या मुदतीत कर्ज अर्ज निकाली काढले जातील, त्या पावतीमध्ये सूचित केले जाईल.

e. कंपनी कर्जाच्या अर्जाची वाजवी कालावधीत पडताळणी करेल आणि अतिरिक्त तपशील / कागदपत्रे आवश्यक असल्यास, त्यानुसार ती ग्राहक / कर्जदाराला कळवेल

6. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी / शर्ती:

कंपनी ग्राहक / कर्जदाराच्या कर्जयोग्यतेवर योग्य ती काळजी घेईल, जे अर्जावर निर्णय घेण्यासाठी एक महत्त्वाचा मापदंड असेल. मूल्यांकन कंपनीच्या पत धोरणे, निकष आणि त्यासंदर्भातील प्रक्रियांच्या अनुषंगाने असेल.

कंपनी स्थानिक भाषेत ग्राहक / कर्जदाराला लेखी स्वरूपात मंजुरी पत्र / मुदत पत्रकाद्वारे किंवा अन्यथा ग्राहक / कर्जदाराद्वारे समजून घेईल, वार्षिक व्याजदर आणि त्याच्या अर्जाची पद्धत यासह अटी व शर्तीसह मंजूर कर्जाची रक्कम. हे ग्राहक / कर्जदाराने या अटी आणि शर्ती त्याच्या रेकॉर्डवर स्वीकारणे ठेवेल.

कंपनीने कर्ज कराराची एक प्रत इंग्रजीत किंवा ग्राहक / कर्जदाराने समजून घेतलेल्या स्थानिक भाषेमध्ये सादर करावी आणि कर्ज करारात उद्धृत केलेल्या सर्व ग्राहक / कर्जदारांना कर्ज मंजूर / वितरणाच्या वेळी प्रत्येकी एक प्रत द्यावी. यापुढे, कंपनी कर्ज करारात धाडसाने उशीरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणा-या दंडात्मक व्याजाचा उल्लेख करेल.

7. अटी आणि शर्तीमध्ये बदलांसह कर्ज वाटप:

a. कंपनीने व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क जास्त नसल्याचे निश्चित करण्यासाठी आणि याची खात्री करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया तयार केल्या आहेत. कंपनी, वितरणाच्या वेळी, हे सुनिश्चित करेल की हे दर आणि शुल्क नमूद केलेल्या तत्त्वे आणि कार्यपद्धतींचे काटेकोरपणे पालन करतात.

b. वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादीसह अटी आणि शर्तीमध्ये कोणत्याही बदलाची ग्राहक / कर्जदाराने समजून घेतलेल्यास कंपनी ग्राहक / कर्जदाराला स्थानिक भाषेत नोटीस देईल. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की व्याजदर आणि शुल्कांमध्ये बदल केवळ संभाव्यपणे प्रभावी आहेत. हे पूर्वलक्षी प्रभावाने तेव्हाच करता येईल जेव्हा (i) ते ग्राहक / कर्जदाराकडून लेखी स्वरूपात स्वीकारले जातील (ii) ते ग्राहक / कर्जदारास अनुकूल असतील. या संदर्भात एक योग्य अट कर्ज करार मध्ये समाविष्ट केले जाईल.

c. कर्ज करारांतर्गत परतफेड / देयक किंवा कामगिरीला गती देण्याचा कोणताही निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.

d. कंपनीने सर्व थकबाकीची परतफेड केलेल्यावर किंवा कर्जाची थकबाकी रकमेची पूर्तीत केलेल्यावर ग्राहक / कर्जदाराने देऊ केलेल्या सर्व सिक्युरिटीज जारी केल्या जातील, जे कंपनीच्या ग्राहक / कर्जदाराच्या विरोधात असलेल्या कोणत्याही अन्य दाव्यासाठी वैध अधिकार किंवा पूर्वाधिकाराच्या अधीन असेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल तर, ग्राहक / कर्जदाराला उर्वरित दावे आणि ज्या अटींनुसार कंपनी संबंधित दाव्याचा निपटारा / देय होईपर्यंत सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा हक्क आहे त्याबद्दल संपूर्ण तपशीलासह नोटीस दिली जाईल.

8. सामान्यः

a. ग्राहक / कर्जदाराला सर्व संप्रेषण इंग्रजी भाषा किंवा ग्राहक / कर्जदाराने समजून घेतलेली भाषा असेल.

b. कंपनी कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय ग्राहक / कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणे टाळेल (जोपर्यंत नवीन माहिती नाही, ग्राहक / कर्जदाराने यापूर्वी खुलासा केला नाही, कंपनीच्या निदर्शनास आले आहे).

c. कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठी ग्राहक / कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा म्हणजे आक्षेप, जर असेल तर विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळविण्यात येईल. अशी बदली कायद्याच्या अनुषंगाने पारदर्शक कंत्राटी अटींनुसार होईल.

d. कर्ज वसुलीच्या बाबतीत कंपनीने नाहक छळाचा अवलंब करू नये. ग्राहकांना /

कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी स्नायू शक्तीचा वापर करणे इत्यादी. ग्राहक / कर्जदारांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत याची खात्री कंपनी करेल. कंपनी दोषी ग्राहक / कर्जदारांना सकाळी 8 ते 19.00 च्या दरम्यान कॉल करेल जोपर्यंत ग्राहकाच्या / कर्जदाराच्या व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीमुळे त्यांना नमूद केलेल्या तासांच्या बाहेर कॉल करण्याची आवश्यकता नाही.

e. कंपनी संबंधित घटक जसे की, निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादींचा विचार करून व्याज दर मॉडेलचा अवलंब करेल आणि कर्ज आणि आगाऊ रकमेसाठी आकारला जाणारा व्याज दर निश्चित करेल.

f. कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोझर शुल्क / प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही, ग्राहक संरक्षणाचा एक उपाय म्हणून सह-अनिवार्य किंवा न ठेवता आणि कंपनीद्वारे प्रदान केलेल्या विविध कर्जाच्या प्रीपेमेंट संदर्भात एक समानता आणण्यासाठी.

9. तक्रार निवारण यंत्रणा:

a. कंपनीकडे तक्रारी आणि तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी, नोंदणी करण्यासाठी आणि त्यांची विल्हेवाट लावण्यासाठी एक प्रणाली आणि एक प्रक्रिया आहे. तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे कंपनीने नियुक्त केलेल्या आऊटसोर्सिंग एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्या / तक्रारी / तक्रारी हाताळल्या जातील.

b. उतादने आणि सेवांच्या संबंधातील सर्व विवाद तक्रारीच्या संदर्भात संपूर्ण तपशील प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत सुनावणी आणि निकाली काढण्यात येतील.

c. कंपनीकडे संप्रेषणाचे अनेक चॅनेल आहेत आणि खालील पद्धती आहेत ज्याद्वारे ग्राहक आमच्याकडे तक्रार करू शकतात:

i. ईमेल: ग्राहक आम्हाला customersupport@ashvfinance.com वर लिहू शकतात

ii. दूरध्वनी: ग्राहक आम्हाला 022 6249 2700 वर कॉल करू शकतात

iii. पोस्ट: ग्राहक आम्हाला अश्व फायनान्स लिमिटेड, 12 बी, तिसरा मजला, टेक्नीप्लेक्स-2 आयटी पार्क, ऑफ येथे लिहू शकतात. वीर सावरकर उड्हाणपूल, गोरेगाव (पश्चिम), मुंबई - 400062, महाराष्ट्र, भारत.

d. ग्राहक / कर्जदार आमच्या तक्रार निवारण अधिकारी / प्रधान नोडल अधिकारी यांच्याशी संपर्क साधू शकतात, ज्यांच्याकडे आवश्यक कागदपत्रांसह त्यांच्या तक्रारीचे स्वरूप स्पष्टपणे नमूद केले आहे, जर असेल तर.

तक्रार निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी यांचे नाव:

कु. मोनिका थडेश्वर

पत्ता: अश्व फायनान्स लिमिटेड 12 बी,
तिसरा मजला, टेक्नीप्लेक्स 2- आयटी पार्क,
वीर सावरकर उड्हाणपूल जवळ,
गोरेगाव (पश्चिम), मुंबई - 400062.

फोन: ०२२-६२४९२७०

ईमेल आयडी: monika.thadeshwar@ashvfinance.com

e. तक्रारी / वाद एक महिन्याच्या कालावधीत किंवा कर्जदार असल्यास निराकरण केले जात नाही

/ ग्राहक तक्रार निवारण अधिकाऱ्याच्या निर्णयावर समाधानी नाही, कर्जदार

/ग्राहक खालील पत्त्यावर रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या डीएनबीएसच्या क्षेत्रीय कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकारींना आवाहन करू शकतात:

रिझर्व बँके चे प्रभारी अधिकारी

पर्यवेक्षण विभाग,

चौपा मजला, बायकुला ऑफिस बिल्डिंग, विरोधक. मुंबई सेट्रल स्टेशन, बायकुला, मुंबई - 400 008

फोन: 022 23028140

फॅक्स नाही: 022 23022024

ईमेल आयडी: nbfcomumbai@rbi.org.in

व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या योग्य सराव संहितेच्या पालनाचा आणि कामकाजाचा समुपदेशनात्मक आढावा नियमित अंतराने संचालक मंडळ / समितीला सादर केला जाऊ शकतो.

10. रिझर्व बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना 2021 :-

रिझर्व बँक-एकात्मिक लोकपाल योजना 2021 दिनांक 12 नोव्हेंबर, 2021 (योजना) नुसार, कंपनीला एक प्रमुख नोडल अधिकारी नियुक्त करणे आवश्यक आहे. आवश्यकतांच्या अनुषंगाने, कंपनीने कु. मोनिका थडेश्वर (वरियाव) यांची नियुक्ती केली आहे, कंपनी सचिव आणि अनुपालन अधिकारी हे तक्रार निवारण अधिकारी आणि प्रधान नोडल अधिकारी ('पी.एन.ओ.') म्हणून कंपनीच्या सर्व ठिकाणांसाठी तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी आणि त्यांचे निवारण करण्यासाठी योग्य पद्धतीने आणि जलदगतीने. प्रधान नोडल अधिकारी यांचे संपर्क तपशील आणि योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये या कोडशी संलग्न आहेत.

कंपनीविरोधात दाखल झालेल्या तक्रारीबाबत कंपनीचे प्रतिनिधीत्व आणि कंपनीच्या वतीने माहिती देण्याची जबाबदारी प्रमुख नोडल अधिकारी यांच्यावर असेल.

कंपनी परिचालन कार्यक्षमतेसाठी प्रमुख नोडल अधिका-याला मदत करण्यासाठी इतर नोडल अधिका-यांची नियुक्ती करू शकते.

कंपनी आपल्या ग्राहकांच्या फायद्यासाठी ज्या शाखा/स्थानांवर व्यवसायाचे व्यवहार केले जातात त्या ठिकाणी ठळकपणे प्रदर्शित करेल, मुख्य नोडल अधिकारी यांचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलीफोन / मोबाईल नंबर आणि ई-मेल आयडी) तसेच लोकपालाच्या तक्रार दाखल पोर्टलची माहिती (<https://cms.rbi.org.in>). या योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये इंग्रजीमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित केली जातील, हिंदी आणि त्याच्या सर्व कार्यालयात प्रादेशिक भाषा, शाखा आणि ज्या ठिकाणी व्यवसाय अशा प्रकारे व्यवहार केला जातो की कार्यालय किंवा शाखेत भेट देणाऱ्या व्यक्तीला योजनेची पुरेशी माहिती असते. कंपनी आपल्या सर्व शाखांमध्ये योजनेची एक प्रत ग्राहकाला विनंतीनुसार संदर्भासाठी उपलब्ध करून देईल याची खात्री करेल.

योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये तसेच योजनेची प्रत व प्रमुख नोडल अधिका-याच्या संपर्कातील माहिती कंपनीच्या संकेतस्थळावर प्रदर्शित करून अद्यावत केली जाईल.

11. वेबसाइटवर पोस्ट करणे:

विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर इंग्रजी आणि वर्नाक्युलर भाषांमध्ये फेअर प्रॅक्टिस कोड ठेवले जाईल.

12. व्याजदर ठरवण्यासाठी धोरण, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क:

ग्राहक / कर्जदारांना कंपनीकडून कर्ज आणि आगाऊ रकमेवर जास्त व्याजदर आणि शुल्क आकारले जाणार नाही याची खात्री करणे, कंपनीच्या मंडळाने व्याजदर ठरवण्यासाठी धोरण स्वीकारले आहे, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क (व्याज दर धोरण) आणि तेच कंपनीच्या वेबसाइटवर ठेवले गेले आहे www.ashvfinance.com. कंपनीचे मंडळ व्याजदर धोरणाचा नियतकालिक आढावा घेते आणि ख्यापन केलेले कोणतेही बदल कंपनीच्या वेबसाइटवर नियमितपणे अपलोड केले जातील.

13. नियतकालिक आढावा:

कंपनी या योग्य सराव कोड पालन करेल संहितेच्या भावना पालन आणि पद्धतीने, तो त्याच्या व्यवसाय लागू होऊ शकते. यासंदर्भात रिझर्व बँकेने जारी केलेल्या नवीन मार्गदर्शक तत्वांच्या आधारे कंपनी वार्षिक एफपीसीचा आढावा करेल.

1. नियतकालिक पुनरावलोकन:

कंपनी या वाजवी सराव संहितेचे पालन करील आणि संहितेच्या आत्म्याचे पालन करेल पद्धत ते मे असणे लागू करण्यासाठी त्याचे व्यवसाय द कंपनी होईल तसेच पुनरावलोकन आणि परिष्कृत करणे द FPC, वार्षिक - त्याच्या स्वतः च्या अनुभवावर आणि नवीन मार्गदर्शक तत्वांवर आधारित, जर असेल तरजारी द्वारे RBI मध्ये हे आदर

xxxxxxxxxx

परिशिष्ट ए

ठळक वैशिष्ट्ये च्या एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

लागू: - भारतीय रिझर्व्ह बँक कायदा, 1934, बँकिंग नियमन कायदा, 1949 आणि देयक आणि सेटलमेंट प्रणाली कायदा, 2007 च्या तरतुदीनुसार नियमन संस्था (आरई) द्वारे प्रदान केलेल्या सेवांसाठी. नियमित संस्था म्हणजे बँक किंवा बिगर बँकिंग वित्तीय कंपनी किंवा योजनेत परिभाषित केलेल्या प्रणाली सहभागी किंवा रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी निर्दिष्ट केलेल्या कोणत्याही इतर घटकास या योजनेत वगळले नाही.

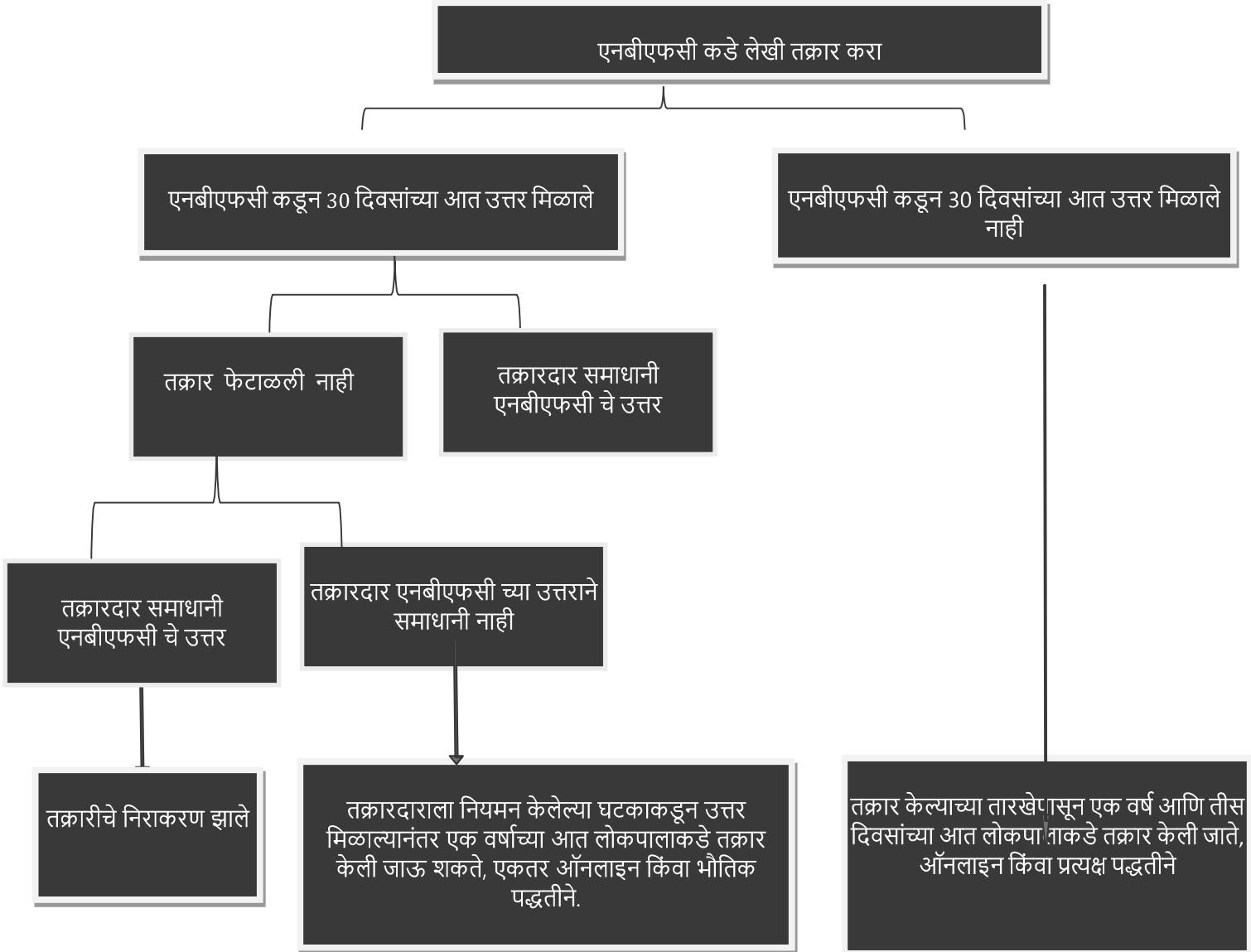
यजनेअंतर्गत विचारात न घेतलेल्या बाबी:-

- नियमन केलेल्या घटकाचा (आरई) व्यावसायिक निर्णय/व्यावसायिक निर्णय.
- आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि नियमन केलेली संस्था यांच्यातील विवाद.
- तक्रार लोकपालाकडे थेट संबोधित केलेली नाही.
- नियमन केलेल्या संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा कार्यकारींविरुद्ध सामान्य तक्रारी.
- विवाद ज्यामध्ये वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशाचे पालन करून नियमन केलेल्या घटकाद्वारे कारवाई सुरू केली जाते.
- सेवा रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक पूर्वावलोकनामध्ये नाही.
- नियमन केलेल्या संस्थांमधील वाद.
- विनियमित घटकाच्या नियोक्ता-कर्मचारी संबंधांचा समावेश असलेला विवाद.
- विवाद ज्यासाठी क्रेडिट माहिती कंपनी (नियमन) कायदा, 2005 च्या कलम 18 मध्ये उपाय प्रदान केला आहे.
- योजनेअंतर्गत समाविष्ट नसलेल्या नियमन केलेल्या घटकाच्या ग्राहकांशी संबंधित विवाद.

योजनेतर्गत तक्रार खोटी असू शकत नाही जोपर्यंत:

- योजनेतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी तक्रारदाराने नियमन केलेल्या घटकाकडे लेखी तक्रार केली होती आणि-
a तक्रार पूर्णत: किंवा अंशात: नाकारली गेली आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नाही किंवा तक्रारदाराला 30 दिवसांच्या आत उत्तर मिळाले नाही.
b तक्रारकर्त्याला नियमन केलेल्या घटकाकडून उत्तर मिळाल्यानंतर किंवा तक्रारीच्या तारखेपासून 1 वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत उत्तर न मिळाल्यानंतर 1 वर्षाच्या 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 मिळालेले असो वा नसो, लोकपालाने योग्यतेनुसार निकाली काढले किंवा व्यवहार केले.
b कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादासमोर प्रलंबित आहे किंवा कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादाने गुणवत्तेवर निकाली काढले आहे किंवा हाताळ्ये आहे, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा 1 किंवा अधिक तक्रारदार किंवा संबंधित पक्षांकडून प्राप्त झाले 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 स्वत: वकिलात असल्याशिवाय तक्रारदाराकडून वैयक्तिकरित्या किंवा वकिलाशिवाय तक्रारकर्त्याद्वारे वैयक्तिकरित्या तक्रार नोंदवली जाते.

तक्रार दाखल करण्यासाठी ग्राहकाने अनुसरण करण्याची प्रक्रिया:



कार्यपद्धती करण्यासाठी फाइल तक्रार:

ए तक्रार करू शकता असणे दाखल एकत्र ऑनलाईन माध्यमातून द पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> किंवा माध्यमातून येथे केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्रावर इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक मोड (योग्यरित्या स्वाक्षरी केलेले). खाली पत्ता.:

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया करत आहे केंद्र,
राखीव बँक च्या भारत,
चौथा मजला, सेक्टर १७,
चंदीगढ - १६००१७ ईमेल -
CRPC@rbi.org.in

कसे करतो लोकपाल घेणे द निर्णय?

- लोकपाल/उप लोकपाल तक्रारीच्या निपटाराला प्रोत्साहन देण्यासाठी प्रयत्न करतात तक्रारदार आणि आरई यांच्यात सुलभीकरण किंवा सलोख्याद्वारे करार किंवा मध्यस्थी
- लोकपालसमोरील कार्यवाही सारांश स्वरूपाची असते आणि ती कोणत्याही नियमाला बांधील नसतेपुरावा.
- तक्रार आहे मानले करण्यासाठी असणे निराकरण केले कधी: -
- ते आहे स्थायिक द्वारे आर.ई वर द हस्तक्षेप च्या द लोकपाल किंवा
- तक्रारदार आहे सहमत मध्ये लेखन किंवा अन्यथा (रेकॉर्ड केलेले) ते द पद्धत आणि विस्तार च्या दठराव च्या द तक्रार आहे समाधानकारक किंवा
- तक्रारदार आहे मागे घेतले तक्रार स्वेच्छेने
- योजनेच्या कलम 16 अंतर्गत तक्रार नाकारली जात नाही तोपर्यंत, लोकपाल एक पास करेल पुरस्कार.

आवाहन आधी अपील प्राधिकरण

या योजनेच्या कलम 15(1) अंतर्गत निवाडा देऊन
तक्रारदार समाधानी नसल्यास किंवा या
योजनेअंतर्गत कलम 16(2)(c) ते 16(2)(f) अंतर्गत
तक्रार नाकारल्यास.

तक्रारदार निवाडा/नाकार मिळाल्याच्या
तारखेपासून तीस दिवसांच्या आत अपील
प्राधिकरणाकडे अपील करू शकतो.

नाव आणि संपर्क करा तपशील च्या प्राचार्य नोडल अधिकारी/ तक्रार निवारण अधिकारी:

नाव	कु. मोनिका थाडेश्वर (वरिवा)
पत्ता	3 रा मजला, 12B, Techniplex-II सावरकर उड्हाणपूल, गोरेगाव (पश्चिम), मुंबई - 400 062, महाराष्ट्र, भारत
संपर्क करा नाही.	+91 22 6249 2700
ई-मेल आयडी	monika.thadeshwar@ashvfinance.com