

संस्करण नियंत्रण:

संस्करण	दिनांक 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-फरवरी-2016	एफ.पी.सी. की समीक्षा की गई और के अनुसार अद्यतन किया गया मालिक दिशा-निर्देश का भारतीय रिजर्व बैंक	अनुपालन	अनुपालन	इसका बोर्ड निदेशक
1.2	08-मई-2019	एफ.पी.सी. की समीक्षा की गई और के अनुसार अद्यतन किया गया मालिक दिशा-निर्देश का भारतीय रिजर्व बैंक	अनुपालन	अनुपालन	इसका बोर्ड निदेशक
1.3	22-जून-2021	एफ.पी.सी. की समीक्षा की गई और के अनुसार अद्यतन किया गया मालिक दिशा-निर्देश का भारतीय रिजर्व बैंक	अनुपालन	अनुपालन	इसका बोर्ड निदेशक
1.4	05-मई-2022	एफ.पी.सी. की समीक्षा की गई और के अनुसार अद्यतन किया गया मालिक दिशा-निर्देश का भारतीय रिजर्व बैंक	अनुपालन	अनुपालन	इसका बोर्ड निदेशक
1.5	29-मई-2023	एफ.पी.सी. की समीक्षा की गई और के अनुसार अद्यतन किया गया मालिक दिशा-निर्देश का भारतीय रिजर्व बैंक	अनुपालन	अनुपालन	इसका बोर्ड निदेशक

1.6	02-नवंबर-2023	एफ.पी.सी. की समीक्षा की गई 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
1.8	12-नवंबर-2024	<ol style="list-style-type: none"> दस्तावेज़ीकरण और रिपोर्टिंग का रखरखाव सम्मिलित किया गया। लोकपाल योजना के तहत शिकायतों के निवारण के लिए समयसीमा शामिल की गई 	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, सूचनाएँ, स्पष्टीकरण, परिपत्र, मालिक परिपत्र/ दिशा-निर्देश जारी किए गए द्वारा संरक्षित किनाराका 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 विषय-सूची:

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 प्रभार.....	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 शुल्क	8
14. आवधिक समीक्षा	8
15. अनुलग्नक ए	9

परिचय:

अश्व फाइनेंस लिमिटेड एक गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी (एनबीएफसी) होने के नाते मास्टर डायरेक्शन - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 के अनुसार निष्पक्ष व्यवहार 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 अपनाई जाने वाली प्रथाएं यह संहिता ग्राहकों/उधारकर्ताओं को यह सुविधा प्रदान करेगी कि वे अपने ग्राहकों/उधारकर्ताओं को यह सुविधा प्रदान करें ... उनके द्वारा प्राप्त की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेंगे और आवेदन करना को कोई ऋण कि कंपनी मई प्रतिबंध और वितरित करना।

निष्पक्ष व्यवहार संहिता से संबंधित आरबीआई दिशानिर्देशों में कोई भी बाद में संशोधन, संशोधित आरबीआई दिशानिर्देश वर्तमान निष्पक्ष व्यवहार संहिता को उस सीमा तक प्रतिस्थापित कर दिया जाएगा, जब तक वह अद्यतन नियमों के अनुरूप न हो। 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 वित्तपोषण आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए कई उत्पाद। एफ.पी.सी. 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;
- बढ़ती 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 समय।
- पोषक ग्राहक/उधारकर्ता आत्मविश्वास में कंपनी।
- दे रही है मौखिक जानकारी के बारे में वित्तीय योजनाओं में अंग्रेजी और/या एक स्थानीय मातृभाषाभाषा 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 गलतियाँ, हैंडलिंग और को हल करने ग्राहक का शिकायतों कुशलता और गाइडिंग उन्हें।

3. गैर-भेदभाव नीति:

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

4. जानकारी:

- मार्गदर्शक ग्राहक 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 हैउन्हें को स्थापित करना ग्राहक का सत्य पहचान और पता और अन्य दस्तावेज को अनुपालन करना साथ विनियामक आवश्यकताएं।

5. अनुप्रयोग के लिए ऋण और उनका प्रसंस्करण:

- ग्राहक/उधारकर्ता के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा में या अंग्रेजी में होने चाहिए। भाषा जैसा समझा गया द्वारा ग्राहक/उधारकर्ता;
- ऋण आवेदन पत्र अंग्रेजी में उपलब्ध हैं/स्थानीय भाषा में समझाए गए हैं और इन्हें सरल भाषा में बनाया गया है। समझा में मातृभाषा भाषा का आवेदक के लिए आसान परीक्षा/समझद्वारा भावी उधारकर्ताओं।
- कंपनी द्वारा जारी किए गए ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी ग्राहक/उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है, ताकि इसके साथ एक सार्थक तुलना की जा सके शर्तें और स्थितियाँ की पेशकश की द्वारा अन्य कंपनी कर सकना होना बनाया और सूचित फ़ैसला कर सकना होना ग्राहक/उधारकर्ता द्वारा लिया गया। ऋण आवेदन पत्र में दस्तावेजों का उल्लेख होना चाहिए आवश्यक को होना प्रस्तुत साथ आवेदन रूप।
- कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए एक पावती जारी करेगी। 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 और यदि अतिरिक्त विवरण/दस्तावेज हैं आवश्यक, यह इच्छा इसलिए अंतरंग ग्राहक/उधारकर्ता।

6. ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें:

- कंपनी करेगा आचरण ए देय परिश्रम पर ऋण पात्रता का ग्राहक/उधारकर्ता, जो ऋण पर निर्णय लेने के लिए एक महत्वपूर्ण पैरामीटर होगा। आवेदन। मूल्यांकन कंपनी की ऋण नीतियों, मानदंडों और के अनुरूप होगाप्रक्रियाओं में आदर उसके।
- कंपनी ग्राहक/उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में लिखित रूप में सूचित करेगी: समझा द्वारा ग्राहक/उधारकर्ता द्वारा मतलब का ए प्रतिबंध पत्र/अवधि चादर या अन्यथा, स्वीकृत ऋण की राशि सहित नियम और शर्तें वार्षिक दर का रुचि, संपर्क विवरण और तरीका का आवेदन उसके। यह चाहेंगे रखना स्वीकारका 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 काऋण। इसके अलावा, कंपनी देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंड का उल्लेख करेगीबोल्ड में ऋण समझौता।

7. ऋण खातों में दंडात्मक प्रभार :

- यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा और इसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जिसे अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, यानी ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, यह ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धि के लिए सामान्य प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा।
- कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगी तथा इसका अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेगी।
- कंपनी ऋणों पर दंडात्मक प्रभार या समान प्रभार, चाहे उसे किसी भी नाम से पुकारा जाए, के संबंध में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति तैयार करेगी।
- दंडात्मक प्रभारों की मात्रा उचित होगी तथा किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।
- दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण कंपनी द्वारा ग्राहकों को ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियमों व शर्तों में स्पष्ट रूप से बताए जाएंगे, इसके अलावा कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दरों और सेवा शुल्क के अंतर्गत भी इसे प्रदर्शित किया जाएगा।
- जब भी ऋण की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो लागू दंडात्मक शुल्कों के बारे में सूचित किया जाना चाहिए। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने के किसी भी मामले और उसके कारण के बारे में भी सूचित किया जाना चाहिए।

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

- कंपनी ने निर्णय लेने और उसके लिए उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं तैयार की हैं। यह सुनिश्चित करना कि ब्याज दरें और प्रसंस्करण तथा अन्य शुल्क अत्यधिक न हों। कंपनी करेगा, पर समय का संवितरण, सुनिश्चित करना वह इन दरें और प्रभार हैं में कठोर अनुपालन को उल्लिखित सिद्धांतों और प्रक्रियाएं।
- कंपनी ग्राहक/उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में सूचना देगी। ग्राहक/उधारकर्ता द्वारा नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन को समझा जाना, जिसमें शामिल हैं अदायगी अनुसूची, दिलचस्पी दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, वगैरह। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल इसे पूर्वव्यापी रूप से तभी किया जा सकता है जब (i) उन्हें सरकार द्वारा स्वीकार कर लिया गया हो। ग्राहक/उधारकर्ता को लिखित रूप में सूचित करना (ii) कि वे ग्राहक/उधारकर्ता के अनुकूल हैं। स्थिति में यह संबद्ध करेगा होना इनकारपोरेटेड में ऋण समझौता।
- ऋण समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेजी से भुगतान करने का कोई भी निर्णय होना अनुरूप 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 याग्रहणाधिकार 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 उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण जिनके तहत कंपनी अधिकारी को बनाए रखना प्रतिभूति तक उपयुक्त दावा है निपटारा/भुगतान किया गया।

9. सामान्य:

- ग्राहक/उधारकर्ता के साथ सभी संवाद अंग्रेजी भाषा में या किसी अन्य भाषा में होने चाहिए। समझा द्वारा ग्राहक/उधारकर्ता।
- कंपनी करेगा रोकना से दखल अंदाजी में कार्य का ग्राहक/उधारकर्ता के अलावा ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों के लिए (जब तक कि नया न हो) ग्राहक/उधारकर्ता द्वारा पहले नहीं बताई

- गई जानकारी, उधारकर्ता के संज्ञान में आई है।(कंपनी)।
- ग्राहक/उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण हेतु अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा आपत्ति, यदि कोई हो, 21 दिन के भीतर बताई जाएगी। अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से दिन। ऐसा स्थानांतरण पारदर्शी संविदात्मक नियमों के अनुसार होगा शर्तों 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 से. कंपनी को अपराधी कहा जाएगा 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 लेना में खाता उपयुक्त कारकों ऐसा जैसा, लागत का धन, अंतर और जोखिम अधिमूल्य, वगैरह। और ठानना दर का दिलचस्पी को होना आरोप लगायाके लिए ऋण और अग्रिम.
 - कंपनी किसी भी अस्थिर दर पर फौजदारी शुल्क/पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत अवधि ऋण, ग्राहक सुरक्षा के उपाय के रूप में और साथ ही लाने के लिए सह-बाध्यकारी के बिना एकरूपता साथ संबद्ध को पूर्व भुगतान का विभिन्न ऋण प्रदान किया द्वारा कंपनी।

10. ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र:

- कंपनी के पास माल प्राप्त करने, पंजीकरण करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और प्रक्रिया है। शिकायतें और शिकायतें। शिकायत निवारण तंत्र भी इनसे निपटेगा समस्या/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 30दिन से तारीख का रसीद का पूरा विवरण में आदर का शिकायत।
- कंपनी के पास संचार के कई चैनल हैं और निम्नलिखित तरीके हैं कौन से ग्राहक कर सकना उठाना शिकायत हम:
 - ईमेल: ग्राहक कर सकना लिखना को हम पर customersupport@ashvfinance.com
 - टेलीफ़ोन: ग्राहक कर सकना पुकारना हम पर 022 6249 2700
 - डाक: ग्राहक हमें अश्व फाइनेंस लिमिटेड, 12बी, तीसरी मंजिल, टेक्नीप्लेक्स-॥ आईटी पार्क, वीर सावरकर फ्लॉइओवर के सामने, गोरेगांव पर लिख सकते हैं। (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 मेंसाथ ज़रूरी दस्तावेज़, यदि कोई।

नाम का शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधानाचार्य नोडल अधिकारी: सुश्री श्रीस्ती पाडिया
 पता: अश्व वित्त सीमित 12बी, 3^{रा} मंजिल, टेक्नीप्लेक्स-॥ यह पार्क,
 बंद। वीर सावरकर फ्लॉइओवर,
 गोरेगांव (पश्चिम), मुंबई – 400062. फ़ोन:
 022-62492700;
 ईमेल पहचान: 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,
 मुंबई सेंट्रल स्टेशन के सामने,
 बायकुला, मुंबई - 400 008
 फ़ोन: 022 23028140
 फ़ैक्स नहीं।: 022 23022024
 ईमेल पहचान: nbfcomumbai@rbi.org.in

ए समेकित प्रतिवेदन का नियत कालीन समीक्षा का अनुपालन का गौरा अभ्यास कोड और कामकाजप्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की जानकारी प्रस्तुत की जा सकती है। बोर्ड/समिति का निदेशक पर नियमित अंतराल जैसा मई होना निर्धारित द्वारा यह।

दस्तावेज़ीकरण और रिपोर्टिंग

ग्राहक शिकायत निवारण समिति प्राप्त शिकायतों, उनकी जांच और उनके समाधान का पूरा और सटीक दस्तावेज बनाए रखेगा। वर्ष के दौरान दर्ज की गई शिकायतों की संख्या, निपटाई गई शिकायतों की संख्या और लंबित शिकायतों की संख्या पर एक विस्तृत रिपोर्ट कैलेंडर वर्ष के आधार पर रखी जाएगी।

11. संरक्षित किनारा- एकीकृत लोकपाल योजना 2021:-

12 नवंबर, 2021 की रिज़र्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना 2021 के अनुसार, 2021 ("योजना") के अनुसार, कंपनी को एक प्रमुख नोडल अधिकारी नियुक्त करना आवश्यक है। आवश्यकताएं, कंपनी है नामित एमएस। श्रीस्ती पाडिया, कंपनी सचिव और अनुपालन अफ़सर जैसा शिकायत निवारण अफ़सर वीर्य प्रधानाचार्य नोडल अफ़सर ("पीएनओ") कंपनी के सभी स्थानों के लिए निष्पक्ष और निष्पक्ष तरीके से शिकायतें प्राप्त करने और उनका समाधान करने के लिए शीघ्रता से। प्रधान नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण और इसकी 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 गया, नाम और संपर्क विवरण (टेलीफ़ोन / गतिमान संख्या और ई-मेल प्रधान नोडल अधिकारी की आईडी) के साथ शिकायत दर्ज करने वाले पोर्टल का विवरण भी संलग्न करें। लोकपाल (<https://cms.rbi.org.in>). मुख्य विशेषताएँ का योजना इच्छा होना दिखाया अपने सभी कार्यालयों, शाखाओं

और स्थानों पर अंग्रेजी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषा में प्रमुखता से प्रकाशित करें। व्यवसाय इस प्रकार से किया जाता है कि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति के पास पर्याप्त जानकारी हो। योजना के बारे में जानकारी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि योजना की एक प्रति उपलब्ध होसभी 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:

निष्पक्ष आचरण संहिता, अंग्रेजी और स्थानीय भाषाओं में वेबसाइट पर डाली जाएगी। 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 परऋण और कंपनी, कंपनी के बोर्ड द्वारा अग्रिम नीति अपनाई है के लिए निर्धारण दिलचस्पी दरें, प्रसंस्करण और अन्य प्रभार ("दिलचस्पी दर नीति") और वहीकंपनी की वेबसाइट www.ashvfinance.com पर डाल दिया गया है। कंपनी का बोर्ड ब्याज दर नीति की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी, तथा इसमें किए गए किसी भी परिवर्तन को मंजूरी दी जाएगी। अपलोड किए गए पर कंपनी का वेबसाइट नियमित रूप से।

14. सामयिक समीक्षा:

कंपनी इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता का पालन करेगी और संहिता की भावना 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 परजारी 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

योजना के अंतर्गत विचार नहीं किये जाने वाले मामले:-

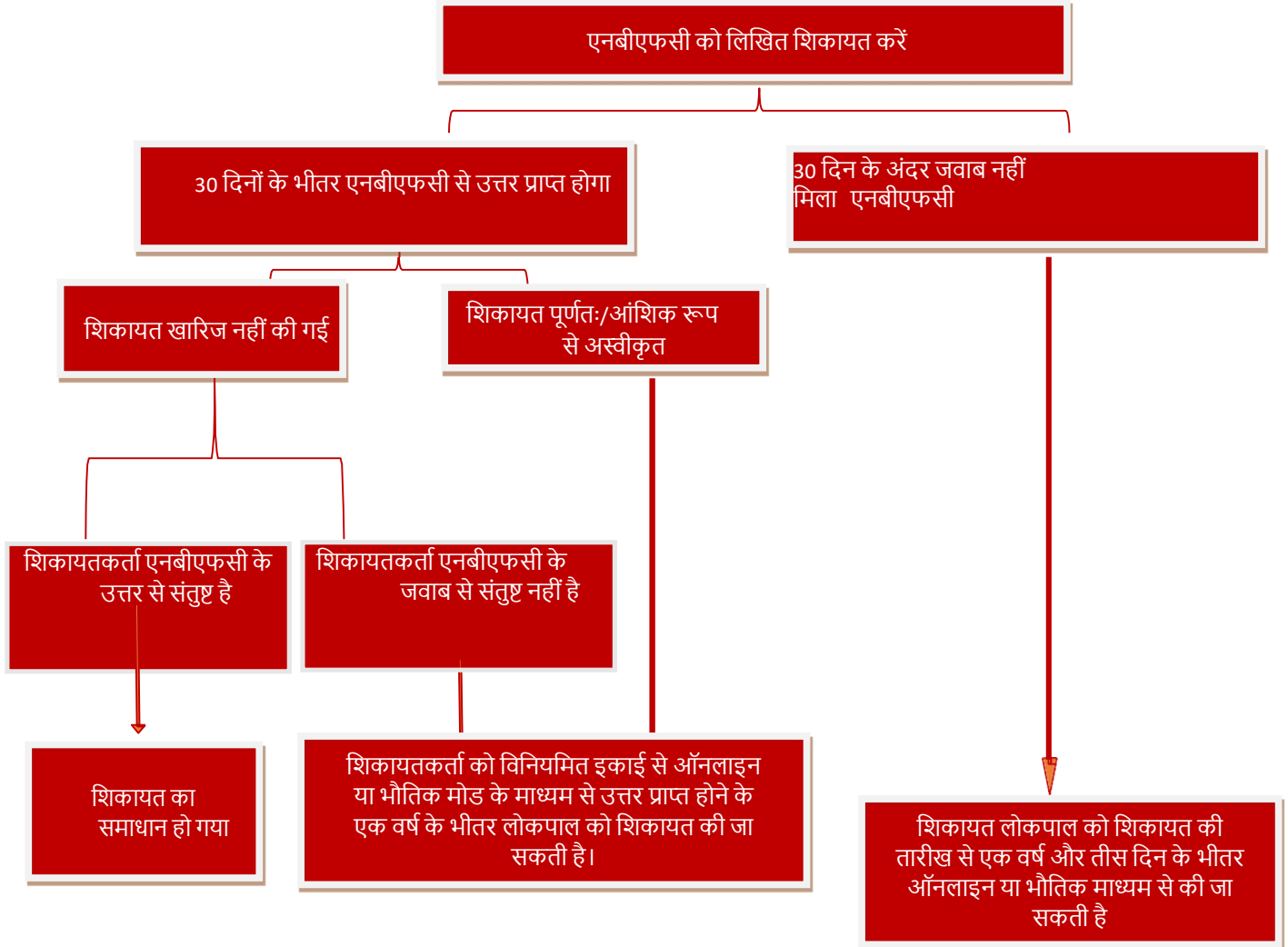
- एक विनियमित इकाई (आरई) का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय।
- आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और विनियमित इकाई के बीच विवाद।
- शिकायत सीधे लोकपाल को संबोधित नहीं है।
- किसी विनियमित इकाई के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें।
- ऐसा विवाद जिसमें वैधानिक या कानून लागू करने वाले 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।

नहीं छोड़ा गया अंतर्गत योजना।

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

कंपनी, शिकायत प्राप्त होने पर, समाधान के लिए लोकपाल के समक्ष 15 दिनों के भीतर, शिकायत में दिए गए कथनों के उत्तर में अपना लिखित संस्करण, जिन पर भरोसा किया गया है, दस्तावेजों की प्रतियां संलग्न करते हुए दाखिल करती है।

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-II आईटी पार्क, बंद। वीर सावरकर फ्लाइंगओवर, गोरेगांव (पश्चिम), मुंबई - 400 062, महाराष्ट्र, भारत
संपर्क नहीं।	+91 22 6249 2700
ईमेल पहचान	Grievanceofficer@ashvfinance.com