

आवृत्ती नियंत्रण:

| आवृत्ती | ची तारीख दत्तक | बदला संदर्भ | मालक | कस्टोडियन | अनुमोदन प्राधिकरण |
|---------|-------------------|--|---------|-----------|-------------------|
| १.० | 16-एप्रिल-2014 | गोरा सराव करा कोड(FPC) मसुदा तयार केला आणि मंजूर केले बोर्ड | अनुपालन | अनुपालन | चे बोर्ड संचालक |
| १.१ | 18-फेब्रु-2016 | FPC पुनरावलोकन आणि नुसार अद्यतनित केले मास्तर दिशानिर्देश च्याRBI | अनुपालन | अनुपालन | चे बोर्ड संचालक |
| १.२ | 08-मे-2019 | FPC पुनरावलोकन आणि नुसार अद्यतनित केले मास्तर दिशानिर्देश च्याRBI | अनुपालन | अनुपालन | चे बोर्ड संचालक |
| १.३ | 22-जून-2021 | FPC पुनरावलोकन आणि नुसार अद्यतनित केले मास्तर दिशानिर्देश च्याRBI | अनुपालन | अनुपालन | चे बोर्ड संचालक |
| १.४ | 05-मे-2022 | FPC पुनरावलोकन आणि नुसार अद्यतनित केले मास्तर दिशानिर्देश च्याRBI | अनुपालन | अनुपालन | चे बोर्ड संचालक |
| 1.5 | 29-मे-2023 | FPC पुनरावलोकन आणि नुसार अद्यतनित केले मास्तर दिशानिर्देश च्याRBI | अनुपालन | अनुपालन | चे बोर्ड संचालक |
| १.६ | ०२-नोव्हेंबर-२०२३ | FPC पुनरावलोकन आणि नुसार अद्यतनित केले मास्तर दिशानिर्देश च्याRBI. | अनुपालन | अनुपालन | चे बोर्ड संचालक |
| १.७ | ०६-फेब्रु-२०२४ | तक्रार अधिकारी / प्रधान नोडल अधिकारी यांचे तपशील अद्यतनित केले | अनुपालन | अनुपालन | चे बोर्ड संचालक |

| | | | | | |
|-----|-----------------------|--|---------|---------|--------------------|
| १.८ | 12-नोव्हेंबर- 2024 | <ol style="list-style-type: none">1. दस्तऐवजीकरण आणि अहवालाची देखभाल घातली.2. लोकपाल योजनेतर्गत तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी टाइमलाइन समाविष्ट केली आहे | अनुपालन | अनुपालन | चे बोर्ड संचालक |
|-----|-----------------------|--|---------|---------|--------------------|

महत्वाचे टीप:

जर येथे कोणतेही वेळ a संघर्ष च्या व्याख्या / माहिती दरम्यान हे धोरण आणि कोणतेही नियम, नियम, मार्गदर्शक तत्त्वे, सूचना, स्पष्टीकरण, परिपत्रके, मास्टर परिपत्रके/ दिशानिर्देश जारी केले द्वारे राखीव बँकच्या भारत, पासून वेळ करण्यासाठी वेळ उठणे नंतर व्याख्या च्या अशा नियम, नियम, मार्गदर्शक तत्त्वे, अधिसूचना, स्पष्टीकरण, परिपत्रके, भारतीय रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेले मास्टर परिपत्रके/निर्देश, पासून वेळ करण्यासाठी वेळ करेल विजय मिळवणे

टेबल च्या सामग्री:

| | |
|--|-----|
| परिचय | 3 |
| FAIR सराव कोड | 3 |
| 1. अर्ज च्या द FPC | 3 |
| 2. वस्तुनिष्ठ च्या द FPC | 3 |
| 3. भेदभाव न करणे धोरण | 4 |
| 4. माहिती | ४ |
| 5. अर्ज साठी कर्ज आणि त्यांचे प्रक्रिया | 4 |
| 6. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती | ४ |
| 7. कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क..... | 5 |
| 8. वितरण च्या कर्ज समावेश बदल मध्ये अटी आणि अटी | ५ |
| 9. सर्वसाधारण | ५-६ |
| 10. तक्रार निवारण यंत्रणा | 6-7 |
| 11. द राखीव बँक- एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१ | ७ |
| 12. पोस्टिंग वर वेबसाइट | 8 |
| 13. धोरण साठी निर्धारित करणे व्याज दर, प्रक्रिया करत आहे आणि इतर शुल्क | 8 |
| 14. नियतकालिक पुनरावलोकन | 8 |
| 15. परिशिष्ट अ | 9 |

परिचय:

अश्व फायनान्स लिमिटेड ही एक नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपनी (NBFC) असल्याने तिने मास्टर डायरेक्शन – रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी – स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023 नुसार उचित सराव संहितेवर मार्गदर्शक तत्त्वे तयार केली आहेत.

द गोरा सराव कोड आहे उद्देश करण्यासाठी प्रदान करा करण्यासाठी द ग्राहक/कर्जदार एक प्रभावी विहंगावलोकन च्या द आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात कंपनी ज्या पद्धतीचे पालन करेल ते त्याच्या ग्राहकांना/कर्जदारांना ऑफर करते. संहिता ग्राहक/कर्जदारांना घेण्यास सुलभ करेल त्यांच्याकडून आणि इच्छेने घ्यायच्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांबाबत माहितीपूर्ण निर्णय लागू करा करण्यासाठी कोणतेही कर्ज की कंपनी मे मंजूरी आणि वितरण

योग्य सराव संहितेशी संबंधित RBI मार्गदर्शक तत्त्वांमध्ये त्यानंतरची कोणतीही सुधारणा, RBI मार्गदर्शक तत्त्वे वर्तमान न्याय्य सराव संहिता ज्या मर्यादितपर्यंत ते अद्यतनित केलेल्या नियमांचे पालन करत नाही त्या प्रमाणात बदलेल मार्गदर्शक तत्त्वे / सूचना

FAIR सराव कोड:

1. अर्ज च्या द FPC:

द FPC लागू होते करण्यासाठी सर्व उत्पादने देऊ केले द्वारे द कंपनी.द कंपनी इच्छा सुरू ठेवा मूल्यांकन करण्यासाठी त्याच्या ग्राहकांच्या/कर्जदारांच्या आर्थिक गरजा पूर्ण करण्यासाठी अनेक उत्पादने. FPC करेल सुरू ठेवा करण्यासाठी लागू करा करण्यासाठी कोणतेही उत्पादन ते आहे विकसित आणि प्रदान केले द्वारे कंपनी करण्यासाठी त्याचे ग्राहक/कर्जदार.

2. वस्तुनिष्ठ च्या द FPC:

द FPC आहे होते विकसित सह द खालील उद्दिष्टे:

- प्रचार करा गोरा पद्धती द्वारे सेटिंग किमान मानके मध्ये व्यवहार सह ग्राहक/कर्जदार;
- वाढवा पारदर्शकता माध्यमातून आवश्यक प्रकटीकरण द्वारे द कंपनी म्हणून मे असणे संबंधित करण्यासाठी ग्राहक/कर्जदार आणि रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) ने वेळोवेळी विहित केल्यानुसार वेळ
- पालनपोषण ग्राहक/कर्जदार आत्मविश्वास मध्ये द कंपनी.
- देणे शाब्दिक माहिती बदल द आर्थिक योजना मध्ये इंग्रजी आणि/किंवा एक स्थानिक स्थानिक भाषा भाषा म्हणून समजले द्वारे ग्राहक/कर्जदार;
- खात्री करत आहे ते आमचे जाहिरात आणि प्रचारात्मक साहित्य आहेत स्पष्ट आणि नाही दिशाभूल करणारा;
- समजावत आहे आर्थिक परिणाम च्या द व्यवहार
- डील पटकन आणि पद्धतशीरपणे सह गोष्टी ते जा चुकीचे द्वारे दुरुस्त करणे चुका, हाताळणी आणि निराकरण ग्राहकाचे तक्रारी कार्यक्षमतेने आणि मार्गदर्शक त्यांना

3. भेदभाव न करणे धोरण:

आम्ही करेल नाही भेदभाव करणे दरम्यान आमचे ग्राहक/कर्जदार किंवा त्यांचे प्रतिनिधी वर द आधारच्या लिंग शर्यत, धर्म वय, जात, वैवाहिक स्थिती किंवा अपंगात्व

4. माहिती:

- मार्गदर्शक मध्ये ग्राहक निवड च्या उत्पादने, जे भेटणे त्यांचे आवश्यकता आणि द्या त्यांना स्पष्टमाहिती स्पष्टीकरण द की वैशिष्ट्ये च्या द सेवा आणि उत्पादने ते आहेत स्वारस्य मध्ये
- कंपनीला आवश्यक असलेली कागदपत्रे आणि माहिती ग्राहकांना कळवात्यांना करण्यासाठी स्थापन करणे ग्राहकाचे खरे ओळख आणि पत्ता आणि इतर कागदपत्रे करण्यासाठी पालन सह नियामक आवश्यकता

5. अर्ज साठी कर्ज आणि त्यांचे प्रक्रिया करणे:

- ग्राहक/कर्जदाराशी सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा अ भाषा समजल्याप्रमाणे द्वारे द ग्राहक/कर्जदार;
- कर्ज अर्जाचे फॉर्म इंग्रजीमध्ये उपलब्ध आहेत/ स्थानिक भाषेत स्पष्ट केले आहेत आणि बनवले आहेत समजले मध्ये द स्थानिक भाषा भाषा च्या द अर्जदार साठी सोपे परीक्षा/समजद्वारे द संभाव्य कर्जदार
- कंपनीने जारी केलेल्या कर्ज अर्जामध्ये आवश्यक माहिती समाविष्ट असावी ग्राहक/कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करते, जेणेकरून सह अर्थपूर्ण तुलना करता येईल अटी आणि परिस्थिती देऊ केले द्वारे इतर कंपनी करू शकता असणे केले आणि माहिती दिली निर्णय करू शकता असणे ग्राहक/कर्जदाराने घेतलेले. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये कागदपत्रे दर्शविली पाहिजेत आवश्यक करण्यासाठी असणे सादर केले सह द अर्ज फॉर्म
- कंपनी सर्व कर्ज अर्जांच्या पावतीची पावती देईल. वेळ फ्रेम आत जे कर्ज अनुप्रयोग इच्छा असणे विल्हेवाट लावली च्या करेल असणे सूचित केले मध्ये द पोचपावती
- कंपनी वाजवी कालावधीत कर्ज अर्जाची पडताळणी करेल आणि असल्यास अतिरिक्त तपशील/कागदपत्रे आहेत आवश्यक, ते इच्छा त्यानुसार अंतरंग द ग्राहक/कर्जदार.

6. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती:

- द कंपनी करेल आचरण a देय परिश्रम वर द क्रेडिट पात्रता च्या द ग्राहक/कर्जदार, जे यावर निर्णय घेण्यासाठी महत्त्वाचे पॅरामीटर असेल अर्ज मूल्यांकन कंपनीच्या पत धोरणांनुसार असेल, मानदंड आणि प्रक्रिया मध्ये आदर त्याचा
- कंपनी लिखित स्वरूपात ग्राहक/कर्जदाराला स्थानिक भाषेत सांगेल समजले द्वारे द ग्राहक/कर्जदार द्वारे म्हणजे च्या a मंजुरी पत्र / मुदत पत्रक किंवा अन्यथा, अटी व शर्तीसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम वार्षिक दर च्या स्वारस्य, संपर्क तपशील आणि पद्धत च्या अर्ज त्याचा ते होईल ठेवा द स्वीकृतीच्या या अटी आणि परिस्थिती द्वारे द ग्राहक/कर्जदार वर त्याचे रेकॉर्ड
- कंपनी कर्ज कराराची प्रत इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत सादर करेल म्हणून समजले द्वारे द ग्राहक/कर्जदार बाजूने सह a कॉपी प्रत्येक च्या सर्व संलग्न उद्धृत मध्येद कर्ज करार करण्यासाठी सर्व द ग्राहक/कर्जदार येथे द वेळ च्या मंजुरी / वितरण च्या कर्ज पुढे, कंपनीने उशीरा परतफेडीसाठी आकारलेल्या दंडाचा उल्लेख केला पाहिजे ठळक मध्ये द कर्ज करार

7. कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क :

- कर्जदाराकडून कर्ज कराराच्या भौतिक अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल, दंड आकारल्यास, 'दंडात्मक शुल्क' मानले जाईल आणि आकारलेल्या व्याज दरात जोडलेल्या 'दंड व्याज' स्वरूपात आकारले जाणार नाही. प्रगती वर. दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण होणार नाही, म्हणजे अशा शुल्कांवर पुढील व्याजाची गणना केली जाणार नाही. तथापि, कर्ज खात्यातील व्याज चक्रवाढ करण्याच्या सामान्य प्रक्रियेवर याचा परिणाम होणार नाही.
- कंपनी व्याजदरामध्ये कोणताही अतिरिक्त घटक आणणार नाही आणि अक्षर आणि आत्मा दोन्हीमध्ये अनुपालन सुनिश्चित करणार नाही.
- कंपनी कर्जावरील दंडात्मक शुल्क किंवा तत्सम शुल्क, कोणत्याही नावाने, बोर्डांनी मंजूर केलेले धोरण तयार करेल.
- दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी आणि विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता कर्ज कराराच्या भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न करण्याशी सुसंगत असेल.
- व्याज दर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित करण्याव्यतिरिक्त, दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कंपनीने कर्ज करारामध्ये ग्राहकांना स्पष्टपणे स्पष्ट केले जाईल आणि सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती.
- जेव्हा जेव्हा कर्जदारांना भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठविली जातात, तेव्हा लागू होणारे दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. पुढे, दंडात्मक शुल्क आकारण्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.

8. वितरण च्या कर्ज समावेश बदल मध्ये अटी आणि अटी:

- कंपनीने निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया तयार केल्या आहेत व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क जास्त नसल्याची खात्री करणे. द कंपनी करेल, येथे द वेळ च्या वितरण, खात्री करा ते या दर आणि शुल्क आहेत मध्ये कडकपालन करण्यासाठी द नमूद केले आहे तत्त्वे आणि प्रक्रिया
- कंपनी ग्राहक/कर्जदाराला स्थानिक भाषेत नोटीस देईल यासह अटी व शर्तीमधील कोणताही बदल ग्राहक/कर्जदारास समजलेवितरण वेळापत्रक व्याज दर, सेवा शुल्क प्रीपेमेंट शुल्क इ. द कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की केवळ व्याजदर आणि शुल्कामध्ये बदल केले जातील संभाव्यपणे हे केवळ तेव्हाच केले जाऊ शकते जेव्हा (i) ते द्वारे स्वीकारले जातात ग्राहक/कर्जदार लिखित स्वरूपात (ii) ते ग्राहक/कर्जदाराला अनुकूल आहेत. एक योग्यस्थिती मध्ये हे आदर करेल असणे अंतर्भूत मध्ये द कर्ज करार
- कर्ज करारांतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन रिकॉल / गतिमान करण्याचा कोणताही निर्णय घेतला जाईल असणे सुसंगत सह द कर्ज करार
- द कंपनी करेल सोडणे सर्व सिक्युरिटीज देऊ केले द्वारे द ग्राहक/कर्जदार वर परतफेड च्यासर्व देय किंवा वर प्राप्ती च्या द थकबाकी रक्कम च्या कर्ज विषय करण्यासाठी कोणतेही कायदेशीर बरोबर किंवा धारणाधिकार साठी कोणतेही इतर दावा द कंपनी मे आहे विरुद्ध द ग्राहक/कर्जदार. जर अशा बरोबरसेट ऑफचा वापर केला जाणार आहे, ग्राहक/कर्जदाराला त्याबद्दल सूचना दिली जाईल उर्वरित दाव्यांची संपूर्ण माहिती आणि कंपनी कोणत्या परिस्थितीत आहे हक्कदार करण्यासाठी राखून ठेवणे द सिक्युरिटीज पर्यंत द संबंधित दावा आहे सेटल/पेड.

9. सामान्य:

- ग्राहक/कर्जदाराशी सर्व संप्रेषण इंग्रजी भाषेत किंवा एखाद्या भाषेत असावे समजले द्वारे द ग्राहक/कर्जदार.
- द कंपनी करेल टाळा पासून हस्तक्षेप मध्ये द घडामोडी च्या द ग्राहक/कर्जदार वगळताकर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांसाठी (नवीन असल्याशिवाय माहिती, जी ग्राहक/कर्जदाराने

- यापूर्वी उघड केलेली नाही, त्यांच्या निदर्शनास आली आहेकंपनी).
- कर्ज खाते हस्तांतरित करण्यासाठी ग्राहक/कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त झाल्यास,संमती किंवा अन्यथा कंपनीचा आक्षेप, जर असेल तर, २१ च्या आत कळवला जाईल विनंती मिळाल्यापासून दिवस. असे हस्तांतरण पारदर्शक करारानुसार केले जाईल अटी मध्ये व्यंजन कायद्याने.
 - मध्ये द बाब च्या पुनर्प्राप्ती च्या कर्ज, द कंपनी पाहिजे नाही रिसॉर्ट करण्यासाठी अनुचित छळ उदा. चिकाटीने त्रासदायक द ग्राहक/कर्जदार येथे विषम तास, वापर च्या स्नायू शक्ती साठीपुनर्प्राप्ती च्या कर्ज इ. कंपनी करेल खात्री करा की कर्मचारी आहे पुरेसे प्रशिक्षित करण्यासाठी व्यवहार सह द ग्राहक/कर्जदार मध्ये योग्य पद्धत द कंपनी दोषी म्हणेलग्राहक/कर्जदार दरम्यान ०८०० तास आणि १९०० तास जोपर्यंत विशेष परिस्थिती च्या दग्राहकाचा/कर्जदाराचा व्यवसाय आवश्यक करण्यासाठी कॉल त्यांना बाहेर द तास नमूद केले आहे.
 - द कंपनी करेल दत्तक घेणे एक व्याज दर मॉडेल घेणे मध्ये खाते संबंधित घटक अशा म्हणूनखर्च च्या निधी समास आणि धोका प्रीमियम, इ. आणि ठरवणे द दर च्या व्याज करण्यासाठी असणे शुल्क आकारलेसाठी कर्ज आणि प्रगती
 - कंपनी कोणत्याही फ्लोटिंग रेटवर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड आकारणार नाही वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर मुदत कर्ज, किंवा सह ग्राहक संरक्षणाचे उपाय म्हणून आणि आणण्यासाठी देखील सह-बंधन न करता एकरूपता सह आदर करण्यासाठी प्रीपेमेंट च्या विविध कर्ज प्रदान केले द्वारे द कंपनी.

10. ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा:

- कंपनीकडे प्राप्त, नोंदणी आणि विल्हेवाट लावण्यासाठी एक प्रणाली आणि प्रक्रिया आहे तक्रारी आणि तक्रारी. तक्रार निवारण यंत्रणा देखील हाताळेल समस्या/तक्रारी/तक्रारी संबंधित करण्यासाठी सेवा प्रदान केले द्वारे द आउटसोर्स एजन्सी नियुक्त केले द्वारे द कंपनी.
- सर्व विवाद मध्ये संबंध करण्यासाठी द उत्पादने आणि सेवा करेल असणे ऐकले आणि विल्हेवाट लावली च्या आत 30दिवस पासून द तारीख च्या पावती च्या द पूर्ण तपशील मध्ये आदर च्या द तक्रार
- कंपनीकडे संप्रेषणाची अनेक माध्यमे आहेत आणि त्याद्वारे खालील पद्धती आहेत कोणते ग्राहक करू शकता वाढवणे सह तक्रार आम्हाला:
 - ईमेल: ग्राहक करू शकता लिहा करण्यासाठी आम्हाला येथे customersupport@ashvfinance.com
 - दूरध्वनी: ग्राहक करू शकता कॉल आम्हाला येथे 022 ६२४९ २७००
 - पोस्ट: ग्राहक आम्हाला Ashv Finance Limited, 12B, 3rd Floor, Techniplex-II IT पार्क, ऑफ येथे लिहू शकतात. वीर सावरकर उड्डाणपूल, गोरेगाव (पश्चिम), मुंबई - 400062, महाराष्ट्र, भारत.
- ग्राहक/कर्जदार आमच्या तक्रार निवारण अधिकारी/प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरशी देखील संपर्क साधू शकतात, द तपशील च्या कोणाला आहेत नमूद केले आहे खाली स्पष्टपणे सांगणे द निसर्ग च्या त्यांचे तक्रार बाजूनेसह आवश्यक कागदपत्रे, जर असेल तर

नाव च्या द तक्रार निवारण अधिकारी/प्राचार्य नोडल अधिकारी: कु.सृष्टी पडिया
 पत्ता: अश्व वित्त मर्यादित 12B, 3^र मजला, टेक्नीप्लेक्स-II आयटी पार्क,
 बंद. वीर सावरकर उड्डाणपूल,
 गोरेगाव (पश्चिम), मुंबई - 400062. फोन:
 ०२२-६२४९२७००;
 ईमेल आयडी: grievanceofficer@ashvfinance.com

- e. मध्ये केस तक्रार / वाद आहे नाही निवारण केले आत a कालावधी च्या एक महिना किंवा जर द कर्जदार /ग्राहक आहे नाही समाधानी सह द निर्णय च्या द तक्रार निवारण अधिकारी, द कर्जदार /ग्राहक मे आवाहन करण्यासाठी द प्रभारी अधिकारी च्या द प्रादेशिक कार्यालय च्या DNBS च्या राखीवबँक च्या भारत येथे द खाली पत्ता:

प्रभारी अधिकारी
 राखीव बँक च्या भारत
 विभाग च्या पर्यवेक्षण,
 4 था मजला, भायखळा कार्यालय
 इमारत,समोर. मुंबई सेंट्रल स्टेशन,
 भायखळा, मुंबई - 400 008
 फोन: 022 23028140
 फॅक्स क्रमांक: 022 23022024
 ईमेल आयडी: nbfcomumbai@rbi.org.in

ए एकत्रित अहवाल च्या नियतकालिक पुनरावलोकन च्या अनुपालन च्या गोरा सराव कोड आणि कामकाज व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरावरील तक्रारी निवारण यंत्रणेकडे सादर केले जाऊ शकतात द मंडळ/समिती च्या संचालक येथे नियमित अंतराल म्हणून मे असणे विहित द्वारे ते

दस्तऐवजीकरण आणि अहवाल

ग्राहक तक्रार निवारण समिती प्राप्त झालेल्या तक्रारी, त्याची तपासणी आणि त्याचे निराकरण यांचे संपूर्ण आणि अचूक दस्तऐवज ठेवेल. वर्षभरात दाखल केलेल्या तक्रारींची संख्या, निकाली काढलेल्या तक्रारींची संख्या आणि प्रलंबित तक्रारींची संख्या यांचा तपशीलवार अहवाल कॅलेंडर वर्षाच्या आधारावर ठेवला जाईल.

11. द राखीव बँक- एकात्मिक लोकपाल योजना 2021:-

12 नोव्हेंबर रोजी रिझर्व्ह बँक- एकात्मिक लोकपाल योजना 2021 नुसार, 2021 ("योजना"), कंपनीला प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर नियुक्त करणे आवश्यक आहे. च्या ओळीत आवश्यकता, द कंपनी आहे नियुक्त कु. सृष्टी पडिया, कंपनी सचिव आणि अनुपालन अधिकारी म्हणून द तक्रार निवारण अधिकारी सह प्राचार्य नोडल अधिकारी ("पीएनओ") कंपनीच्या सर्व ठिकाणांसाठी निष्पक्षपणे तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी आणि जलद रीतीने. प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरचा संपर्क तपशील आणि ची ठळक वैशिष्ट्ये द योजना आहे संलग्न करण्यासाठी हा कोड म्हणून परिशिष्ट ए.

प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी आणि सामान देण्यास जबाबदार असतील माहिती वर वतीने च्या द कंपनी मध्ये आदर च्या तक्रारी दाखल विरुद्ध द कंपनी.

द कंपनी मे नियुक्त करा इतर नोडल अधिकारी करण्यासाठी मदत द प्राचार्य नोडल अधिकारी साठी कार्यरत कार्यक्षमता

द कंपनी करेल प्रदर्शन ठळकपणे साठी द फायदा च्या त्याचे ग्राहक येथे शाखा / ठिकाणे कुठेद व्यवसाय आहे व्यवहार केला, द नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन / मोबाईल संख्या आणि ई-मेलच्या तक्रार नोंदवण्याच्या पोर्टलच्या तपशिलांसह प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरचा ID). लोकपाल (<https://cms.rbi.org.in>). द ठळक वैशिष्ट्ये च्या द योजना इच्छा असणे प्रदर्शित ठळकपणे इंग्रजी, हिंदी आणि प्रादेशिक भाषेत सर्व कार्यालये, शाखा आणि ठिकाणे व्यवसायाचा व्यवहार अशा पद्धतीने केला जातो की कार्यालयात किंवा शाखेला भेट देणारी व्यक्ती पुरेशी असते योजनेची माहिती. योजनेची प्रत उपलब्ध असल्याची कंपनी खात्री करेल सर्व त्याचे शाखा असणे प्रदान केले करण्यासाठी द ग्राहक साठी संदर्भ वर विनंती द ठळक वैशिष्ट्ये च्या द योजना बाजूने सह द कॉपी च्या द योजना आणि द संपर्क तपशील च्याद प्राचार्य नोडल अधिकारी करेल असणे प्रदर्शित आणि अद्यतनित वर द वेबसाइट च्या द कंपनी.

12. पोस्टिंग वर वेबसाइट:

च्या वेबसाइटवर इंग्रजी आणि स्थानिक भाषांमध्ये वाजवी व्यवहार संहिता टाकण्यात येईल कंपनी साठी द माहिती च्या द विविध भागधारक

13. धोरण साठी निर्धारित करणे व्याज दर, प्रक्रिया करत आहे आणि इतर शुल्क:

ला खात्री करा ते द ग्राहक/कर्जदार आहेत नाही शुल्क आकारले जास्त व्याज दर आणि शुल्क वरकर्ज आणि कंपनी, कंपनीच्या बोर्डांनी केलेली प्रगती धोरण स्वीकारले आहे साठी निर्धारित करणे द व्याज दर, प्रक्रिया करत आहे आणि इतर शुल्क ("व्याज रेट करा धोरण") आणि द समान कंपनीच्या www.ashvfinance.com वेबसाइटवर टाकण्यात आले आहे. कंपनीचे मंडळ व्याजदर धोरणाचा नियतकालिक आढावा घेते आणि स्थापित केलेले कोणतेही बदल केले जातील अपलोड केले वर द कंपनीचे वेबसाइट नियमितपणे

14. 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 केले द्वारे RBI मध्ये हे आदर

XXXXXXXX

परिशिष्ट ए

ठळक वैशिष्ट्ये च्या एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

लागू: - च्या तरतुदी अंतर्गत विनियमित संस्था (आरई) द्वारे प्रदान केलेल्या सेवांसाठी रिझर्व्ह बँक च्या भारत कायदा, १९३४, द बँकिंग नियमन कायदा, १९४९, आणि द पेमेंट आणि बंदोबस्त प्रणाली, कायदा, 2007. नियमन केलेले अस्तित्व म्हणजे a बँक किंवा a नॉन-बँकिंग आर्थिक कंपनी किंवा a प्रणाली सहभागी म्हणून परिभाषित मध्ये द योजना किंवा कोणतेही इतर अस्तित्व म्हणून मे निर्दिष्ट करणे द्वारे राखीव बँक पासून वेळ

योजनेअंतर्गत विचारात न घेतलेल्या बाबी:-

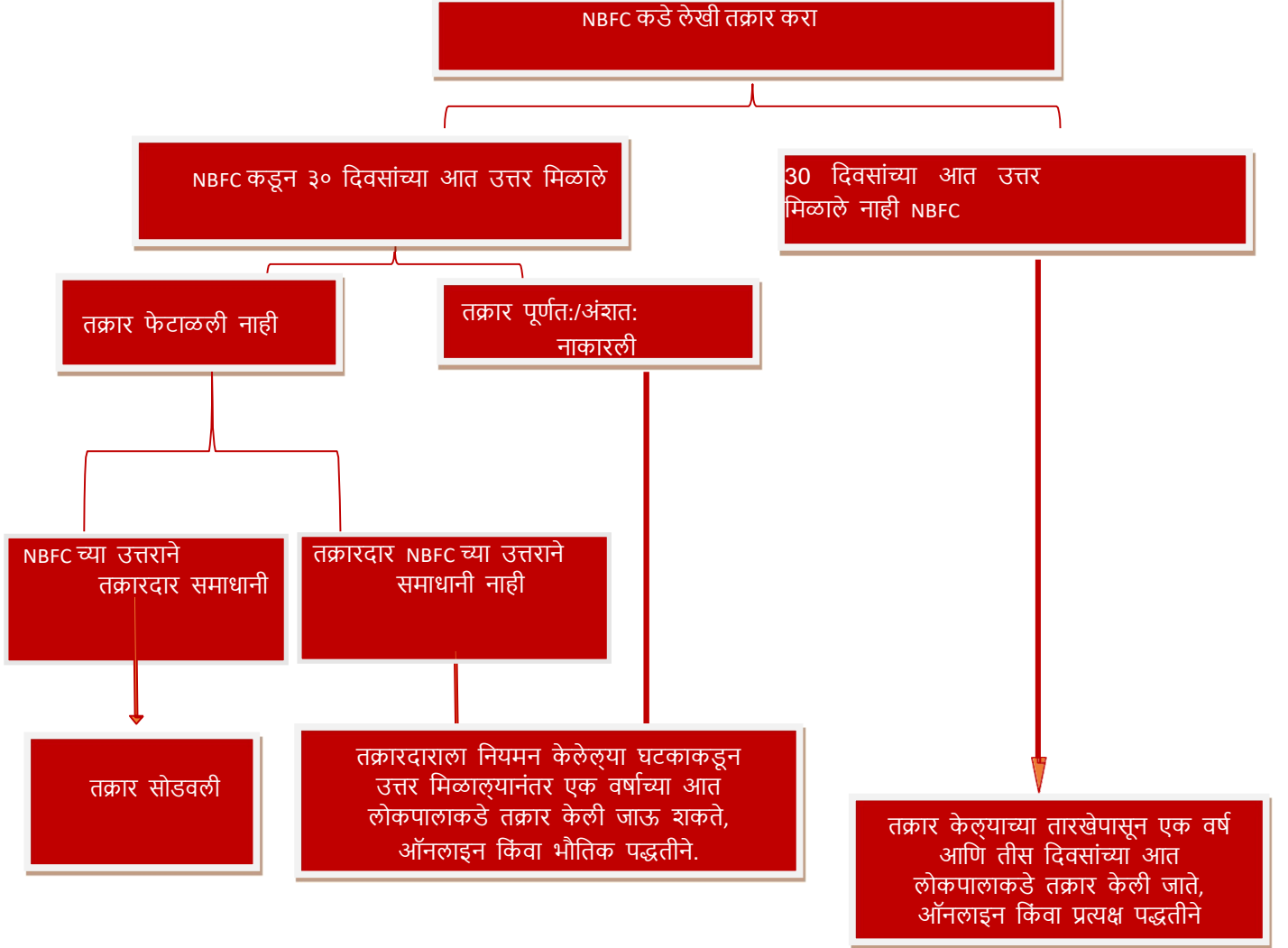
- नियमन केलेल्या घटकाचा (आरई) व्यावसायिक निर्णय/व्यावसायिक निर्णय.
- आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि नियमन केलेली संस्था यांच्यातील विवाद.
- तक्रार लोकपालाकडे थेट संबोधित केलेली नाही.
- नियमन केलेल्या संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा कार्यकारीविरुद्ध सामान्य तक्रारी.
- विवाद ज्यामध्ये वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशाचे पालन करून नियमन केलेल्या घटकाद्वारे कारवाई सुरू केली जाते.
- सेवा रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक पूर्ववलोकनामध्ये 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.

योजनेअंतर्गत तक्रार खोटी असू शकत नाही जोपर्यंत:

- योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी तक्रारदाराने नियमन केलेल्या घटकाकडे लेखी तक्रार केली होती आणि-
 - a तक्रार पूर्णतः किंवा अंशतः 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 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 झाले आहे किंवा नाही हे लोकपालाने योग्यतेनुसार निकाली काढले आहे किंवा हाताळले आहे.
 - 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 झाले किंवा नाही.
 - c कारवाईच्या समान कारणासंदर्भातील तक्रारीमध्ये न्यायालय किंवा न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित असलेल्या किंवा निर्णय घेतलेल्या फौजदारी कार्यवाहीचा किंवा फौजदारी गुन्हात 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 नोंदवली जाते.

करण्यासाठी वेळ करण्यासाठी विस्तार नाही वगळलेले अंतर्गत द योजना

कार्यपद्धती करण्यासाठी असणे अनुसरण केले द्वारे द ग्राहक करण्यासाठी फाइल a तक्रार:



कार्यपद्धती करण्यासाठी फाइल तक्रार:

ए तक्रार करू शकता असणे दाखल एकतर ऑनलाइन 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,
चंदीगड – १६००१७ ईमेल -
CRPC@rbi.org.in

कंपनी, तक्रार मिळाल्यावर, तक्रारीतील प्रतिवादांना उत्तर देण्यासाठी तिची लेखी आवृत्ती दाखल करते आणि त्यावर अवलंबून असलेल्या कागदपत्रांच्या प्रती, निराकरणासाठी 15 दिवसांच्या आत लोकपालसमोर सादर करते.

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 नसते पुरावा.
- 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 द ठराव 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



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. सृष्टी पडिया |
| पत्ता | 3 रा मजला, 12B, Techniplex-II IT पार्क, बंद. वीर सावरकर उड्डाणपूल, गोरेगाव (पश्चिम), मुंबई - 400 ०६२, महाराष्ट्र, भारत |
| संपर्क करा नाही. | +९१ 22 ६२४९ २७०० |
| ई-मेल आयडी | grievanceofficer@ashvfinance.com |