

उचित व्यवहार संहिता और

लोकपाल योजना

Edelwess Retail Finance Limited

सीआईएन: U67120MH1997PLC285490

रजि. बंद: मैदान मंजिल, टॉवर 3, विंग बी,

कोहिनोर शहरमॉल, कोहिनोर शहर,

किरोल सङ्क, कुर्ला (डब्ल्यू) मुंबई - 400070

वेबसाइट: www.edelweissretailfin.com

संस्करण	सुधार की तारीख	संक्षिप्त विवरण
2013_v.1	11 मई 2013	निदेशक मंडल द्वारा उचित व्यवहार संहिता को अपनाने का अनुमोदन
2022_v.1	21 जनवरी 2023	अंतिम बार निदेशक मंडल द्वारा समीक्षा की गई
2022_v.2	16 मई 2023	अंतिम बार निदेशक मंडल द्वारा समीक्षा की गई
2022_v.2	09 अक्टूबर 2023	पीएनओ और ग्रो नाम विवरण में परिवर्तन

अनुक्रमणिका

1. परिचय	3
1.1 पृष्ठभूमि	3
1.2 उद्देश्य	3
1.3 स्कोप	3
2. क्रणके लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया	4
3. क्रणमूल्यांकन औ नियम/शर्तें	4
4. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित क्रणों का संवितरण	4
5. विकलांग आवेदक (IES)	5
6. सामान्य प्रावधान	5
7. कंपनी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन	6
8. शिकायत निवारण तंत्र	6
9. नीति की समीक्षा	7
अनुबंध - एकीकृत लोकपाल योजना 2021	8

1. परिचय

1.1 पृष्ठभूमि

एडलवाइस रिटेल फाइनेंस लिमिटेड (कंपनी/ ERFL), मास्टर निर्देश संख्या RBI/DNBR/2016-17/45 DNBR (PD) के अनुसरण में 008/03.10.119/2016-17 दिनांक 01 सितंबर 2016, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण गैर-जमा कंपनी और जमा स्वीकार करने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए जारी किया गया है, जो संबंधित आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उचित व्यवहार संहिता नीति निर्धारित करता है। ग्राहकों के साथ व्यवहार में निष्पक्ष संबंध और सारदर्शी व्यवहार।

1.2 उद्देश्य

कोड के उद्देश्य से विकसित किया गया है:

- अपने सभी ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समझौतित व्यवहार सुनिश्चित करना।
- अधिक पारदर्शिता ग्राहकों को उत्पाद की बेहतर समझें खेत्रों और सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाती है।
- ग्राहक विश्वास का निर्माण

1.3 कार्यक्षेत्र

फेयर प्रैक्टिस कोड (FPC) कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं की सभी श्रेणियों पर लागू होगा। इसे कवर करने के लिए तैयार किया गया है लेकिन निम्नलिखित क्षेत्रों तक सीमित नहीं है:

- क्रेडिट क्रॉड के प्रसंस्करण के लिए आवेदन
- क्रेडिट लाइंकन और नियम/शर्तें
- नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित क्रेडिटों का वितरण
- एनबीएफसी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन
- कंपनी द्वारा अत्यधिक ब्याज वसूले जाने की शिकायत
- सामान्य प्रावधान

2. क्रेडिट क्रॉड आवेदन और संस्करण की प्रक्रिया

- (a) क्रेडिट क्रॉड से संबंधित सभी प्रासंगिक जानकारी संबंधित क्रेडिट आवेदन पत्र (पत्रों) में या अन्य मोड (टर्म शीट, टीज़र, आदि) के माध्यम से उपलब्ध कराई जाएगी। क्रेडिट आवेदन पत्र में विधिवत भरे हुए आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का भी उल्लेख होगा।
- (b) ग्राहक के पास स्थानीय भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में क्रेडिट संबंधित सभी पत्राचार, क्रेडिट स्टावेज, रिकॉल नोटिस आदि प्राप्त करने का विकल्प होगा। इस उद्देश्य के लिए, ग्राहक को उपयुक्त विकल्प का चयन करके क्रेडिट आवेदन पत्र में अपनी वरीयता दर्शानी होगी।

- (c) ऋणावेदन पत्र में प्रभारित ब्याज की दर औरविभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं के लिए अलगभलग्याज दर वसूलने का औचित्य शामिल होगा। ब्याज की दरें और्जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।
- (d) भरे हुए आवेदन पत्रों की प्राप्ति की विधिवत पावती दी जानी चाहिए। आवेदकों को इससंबंध में एकपावती के लिए जोर देना आवश्यक है।
- (e) पावती में उसधनुमानित समझीमा का भी उल्लेख होना चाहिए जिसके भीतर आवेदक को ऋणावेदन की स्थिति का पता लगाने के लिए कंपनी के पंजीकृत कार्यालय में संपर्क करना चाहिए।

3. ऋणमूल्यांकन औरनियम/शर्तें

- (a) ऋणावेदनों का मूल्यांकन कंपनी की ऋणमूल्यांकन प्रक्रिया और्सीतियों के अनुसार किया जाएगा। ऋणावेदन की पावती में इंगित ऋणावेदन के मूल्यांकन की अवधि के भीतर ग्राहक को ऋणावेदन में उसके द्वारा चुनी गई भाषा में ऋणमूल्यांकन (अनुमोदन/अस्वीकृति) के परिणाम की सलाह दी जाएगी।
- (b) ऋणी स्वीकृति पर, कंपनी स्वीकृति पत्र के माध्यमसे ग्राहक को स्वीकृत ऋणी राशि, वार्षिक ब्याज दर, डिफॉल्ट ब्याज दर और्खन्य महत्वपूर्ण नियमों औरशर्तों से अवगत्कराएगी या अन्यथा ग्राहक द्वारा आवेदन पत्र में चुनी गई भाषा में पत्राचार के लिए, आदि। कंपनी द्वारा देर से चुकौती के लिए दंडात्मक ब्याज, यदि कोई हो, आदि का ऋणमझौते, स्वीकृति पत्र, आदि में बोल्ड में उल्लेख किया जाएगा। ऐसे नियमों औरशर्तों की स्वीकृति कंपनी द्वारा रखी जाएगी। कंपनी।
- (c) कंपनी ग्राहक के साथ नियमों औरशर्तों के साथ, स्वीकृत ऋणी राशि, लागू ब्याज की वार्षिक दर, उसके आवेदन की विधि सहित एकअंसमझौते में प्रवेश करेगी। उक्त समझौते की एकअंति, अनुसूची(ओं) और्समझौते के अनुबंध (अनुबंधों) के साथ ग्राहक को ग्राहक द्वारा चुनी गई भाषा में प्रदान की जाएगी।

4. नियम औरशर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- (a) संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, आदि सहित नियमों औरशर्तों में कोई भी परिवर्तन खाते के विशिष्ट परिवर्तनों के मामले में व्यक्तिगत रूप से उधारकर्ताओं को सूचित किया जाएगा, और्खन्य के मामले में, वही उपलब्ध होगा। कंपनी के पंजीकृत कार्यालय / कॉर्पोरेट कार्यालय या वेबसाइट पर या प्रिंट मीडिया के माध्यम से प्रसारित किया जाना चाहिए, यदि कंपनी ऐसा निर्णय लेती है।
- (b) ब्याज दरों औरशुल्कों में परिवर्तन संभावित रूप से प्रभावी होंगे। इसआशक्ती एकउपयुक्त शर्त को ऋणमझौते में शामिल किया जाएगा।

- (c) समझौते के तहतभुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने / तेज करने का निर्णय कंपनी के साथ उधारकर्ता द्वारा निष्पादित ऋण दस्तावेजों के नियमों औरशर्तों के अनुसार होगा।
- (d) ऋण संबंधित सभी प्रतिभूतियां ऋणके पूर्ण औरशंतिम भुगतान की प्राप्ति पर जारी की जाएंगी, जो किसी भी वैध या संविदात्मक अधिकार या ग्रहणाधिकार या सेट-ऑफ़ अधिकार के अधीन है, जो कंपनी या किसी अन्य व्यक्ति के पास ऋणस्तावेजों के तहत हो सकता है। कर्जदार। यदि सेट-ऑफ़ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण औरउनशर्तों के बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिनके तहतप्रतिभूतियों/प्रतिभूतियों से बिक्री आंको बनाए रखने या समायोजित करने का अधिकार या अधिकार कंपनी द्वारा प्रतिभूतियों या बिक्री आंको स्थानांतरित करने के लिए प्रयोग किया जाता है। अन्य बकायों के साथ ऋणों के पूर्ण औरशंतिम भुगतान की स्थिति में, यदि कोई हो, तो कंपनी द्वारा उधारकर्ता/ग्राहक से अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 1 महीने के भीतर "कोई बकाया नहीं" प्रमाणपत्र जारी किया जाएगा।
- (e) ऋण संबंध में सभी नोटिस, पत्राचार ग्राहक द्वारा ऋणस्तावेदन फॉर्म में चुनी गईभाषा में किया जाएगा।

5. विकलांग आवेदक (IES)

कंपनी अक्षमता के आधार पर शारीरिक रूप से / दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋणुविधाओं सहित उत्पादों औरसुविधाओं का विस्तार करने में भेदभाव नहीं करेगी। उन्हें अन्य आवेदकों के समान माना जाएगा औरुनके आवेदन को कंपनी की क्रेडिट प्रक्रिया और्सीति के अनुसार योग्यता के आधार परनिपटाया जाएगा। विकलांग (आवेदकों) को उचित उत्पाद या ऋणुविधा को समझने, चयनकरने औरसाभ उठाने में सक्षम बनाने के लिए आवेदकों को हर संभव सहायता प्रदान की जाएगी।

6. सामान्य प्रावधान

- (a) कंपनी ऋणस्तावेजों के नियमों औरशर्तों में प्रदान किए गएदैश्यों को छोड़कर या जब्तवर्कि नईजानकारी, जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गईहो, कंपनी के संज्ञान में नहीं आती है, कंपनी उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी।
- (b) उधार खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा, यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा। ऋणकी वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्तीङ्गन का सहारा नहीं लेगी, जैसे उधारकर्ता को विषम समयमें लगातार परेशान करना, ऋणकी वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना और्सानूनी ढांचे के भीतर काम करना। कंपनी यहसुनिश्चित करेगी कि उसके सभी कर्मचारी उधारकर्ताओं के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।

7. कंपनी द्वारा लगाए गएअत्यधिक ब्याज का विनियमन

- निदेशक मंडल ने ऋणों औरशग्रिमों, प्रसंस्करण औरशन्य शुल्कों पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करने के लिए एक ब्याज दरमॉडल अपनाया है, जिसमें प्रासंगिक कारकों जैसे कि धनकी लागत, मार्जिन और्सोखिम प्रीमियम आदि को ध्यान में

रखा गया है। व्याज औस्तोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण औरविभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं के लिए व्याज की विभिन्न दर चार्ज करने के लिए तर्क उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा औसहमत्याज को मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा। इससंबंध में ऋफे नियमों औशर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में उचित व्यवहार संहिता में दर्शाए गए दिशा-निर्देशों को ध्यान में रखा जाना है।

- b. व्याज की दरें औस्तोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। जबभी व्याज दरों में कोई परिवर्तन होगा, वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित सूचना को अद्यतन किया जाएगा।
- c. व्याज की दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से वसूल की जाएगी।
- d. खुदरा वित्तपोषण उत्पादों के लिए, कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी फ्लोटिंग रेट सावधि ऋणों पर पुरोबंध शुल्क/पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

8. शिकायत निवारण तंत्र

उचित व्यवहार संहिता के कार्यान्वयन की जिम्मेदारी कंपनी की होगी। कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करेगी कि उधारकर्ताओं/ग्राहकों के साथ उसका व्यवहार सुचारू औसरेशानी मुक्त हो। किसी उधारकर्ता/ग्राहक द्वारा कंपनी के ध्यान में लाई गई किसी भी शिकायत पर शीघ्रता से कार्रवाई की जाएगी।

आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित मुद्दों सहित कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों/शिकायतों को उनके संज्ञान में लाए जाने के बाद सुना और निपटाया जाएगा।

उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन औसत्यन्धन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा की एक्समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर निदेशक मंडल (या उसकी एक्समिटि) को प्रस्तुत की जाएगी।

शिकायत निवारण अधिकारी ("जीआरओ") औस्तोखीआई के स्थानीय कार्यालय (जिससे संपर्क किया जा सकता है, यदि शिकायत / विवाद एकमहीने की अवधि के भीतर हल्लनहीं होता है) के संपर्कविवरण उनसभी शाखाओं / स्थानों पर प्रदर्शित किए जाएंगे जहां कंपनी अपना कारोबार करती है।

कंपनी ने अपने ग्राहकों के किसी भी प्रश्न/शिकायत/शिकायत को हल्करने के लिए निम्नलिखित शिकायत निवारण वृद्धि तंत्र प्रदान किया है:

स्तर 1	<ul style="list-style-type: none"> उधारकर्ता सीधे शाखा प्रबंधक से संपर्क कर सकते हैं और शाखा में बनाए गए अनुचालनों को दर्ज कर सकते हैं। संबंधित कर्मचारी/रिलेशनशिप मैनेजर उन उधारकर्ताओं का मार्गदर्शन करेगा जो शिकायत दर्ज करना चाहते हैं। उधारकर्ता निम्नलिखित में से किसी भी चैनल के माध्यम से भी शिकायत/शिकायत दर्ज कर सकता है - <p>ईमेल करें: assistance@eclf.com टोल फ्री: 1-800-1026372-सोमवार-शुक्रवार (सुबह 10 बजे से शाम 5 बजे तक)</p>
लेवल 2	<p>यदि ग्राहक प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो वह निम्नलिखित पते पर शिकायत निवारण अधिकारी से भी संपर्क कर सकता/सकती है:-</p> <p>Mr. Ragvan TR</p> <ul style="list-style-type: none"> ग्राउंड फ्लोर, टॉवर 3, विंग 'बी', कोहिनूर सिटी मॉल, कोहिनूर सिटी, किरोल रोड, कुर्ला (पश्चिम), मुंबई - 400070 दूरभाष संख्या +91 (22) 4342 8289; <p>ईमेल आईडी: grievances@eclf.com</p> <p>शिकायत निवारण अधिकारी उधारकर्ता/आवेदक को यथाशीघ्र प्राप्त प्रश्नों/शिकायतों/शिकायतों का समाधान/प्रतिक्रिया उपलब्ध कराने का प्रयास करेगा।</p> <p>शिकायत निवारण अधिकारी शिकायतकर्ता को यथाशीघ्र प्राप्त प्रश्नों/शिकायतों/शिकायतों का समाधान/प्रतिक्रिया उपलब्ध कराने का प्रयास करेगा।</p>
स्तर 3	<p>यदि एक माह की अवधि के भीतर शिकायत/शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो उधारकर्ता/ग्राहक/आवेदक निम्नलिखित से अपील कर सकते हैं:-</p> <p>प्रभारी अधिकारी</p> <p>गैर बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग भारतीय रिजर्व बैंक लीसरी मंजिल, मराठा मंदिर के पास , भायखला, मुंबई सेंट्रल, मुंबई - 400008; दूरभाष: +91 22-23084121/ 23028436 फैक्स: +91 22-23022011 ईमेल आईडी- dnbsmro@rbi.org.in</p>

निवारण प्रक्रिया के साथ अनुपालन करने के बिंदु:

- a) उपरोक्त जानकारी ग्राहकों के लाभ के लिए उन शाखाओं/स्थानों के बाहर भी प्रदर्शित की जाएगी जहां कंपनी का कारोबार किया जाता है औसंदर्भ उद्देश्य के लिए ऐसे नामित अधिकारियों के पास भी उपलब्ध कराया जाएगा।

- b) यदि संबंधित कर्मचारी/रिलेशनशिप मैनेजर द्वारा कोई शिकायत/शिकायत प्राप्त होती है, तो उसे शिकायत प्राप्त होने के 2 दिनों के भीतर ग्राहक सेवा दल और शिकायत निवारण अधिकारी को इसकी सूचना देनी होगी ताकि शिकायतों का त्वरित समाधान सुनिश्चित किया जा सके। / शिकायतों।
- c) संबंधित कर्मचारी/रिलेशनशिप मैनेजर की यहजिम्मेदारी होगी कि वह शिकायत/शिकायत से संबंधित आवश्यक विवरण ग्राहक सेवा दल और शिकायत निवारण अधिकारी को शिकायत/शिकायतों के निवारण और समाधान के लिए उपलब्ध कराए।

9. नीति की समीक्षा

एफपीसी किसी भी नियामक या वैधानिक आवश्यकता के अनुसार आवधिक समीक्षा के अधीन होगा और संपन्नी के बोर्ड द्वारा अनुमोदित किया जाएगा।

अनुलग्नक - एकीकृत लोकपाल योजना 2021

मुख्य विशेषताएं

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 12 नवंबर, 2021 से प्रभावी है। यह योजना आरबीआई लोकपाल तंत्र के अधिकार क्षेत्र को तटस्थ बनाकर 'एक्श्राष्ट्र एक्स्लोकपाल' दृष्टिकोण को अपनाती है।

यह आरबीआई की मौजूदा तीन लोकपाल योजनाओं को एकीकृत करता है, अर्थात् (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019।

प्रयोज्यता:

योजना में निम्नलिखित विनियमित संस्थाएं (आरझाशामिल हैं):

- i. सभी वाणिज्यिक बैंक, खेत्रीय ग्रामीण बैंक, अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक और गैर-अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक, जिनकी जमा राशि पिछले वित्तीय वर्ष के लेखापरीक्षित तुलन पत्र की तारीख को 50 करोड़ रुपये और सस्ते अधिक है;
- ii. सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां (एनबीएफसी) (हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों को छोड़कर) जो (ए) जमा स्वीकार करने के लिए अधिकृत हैं; या (बी) पिछले वित्तीय वर्ष की लेखापरीक्षित बैलेंस शीट की तारीख के अनुसार 100 करोड़ रुपये और उससे अधिक की संपत्ति के साथ ग्राहक इंटरफ़ेस है; तथा
- iii. योजना के तहत परिभाषित सभी सिस्टम प्रतिभागी।

योजना के तहत शिकायत निवारण की प्रक्रिया:

- I. शिकायत के आधार: विनियमित संस्था के किसी भी कार्य/चूक के परिणामस्वरूप सेवा में कमी व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकती है।

"प्राधिकृत प्रतिनिधि" का अर्थ है एकव्वकील के अलावा एकव्यक्ति (जब तक कि वकील पीड़ित व्यक्ति न हो) लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत नियुक्त और लिखित रूप में अधिकृत।

द्वितीय। शिकायत योजना के तहत ही होगी, जबकि :

ए) शिकायतकर्ता ने, योजना के तहत शिकायत करने से पहले, संबंधित विनियमित संस्था को एकलिखित शिकायत की थी और मैं। शिकायत पूरी तरह आंशिक रूप से विनियमित इकाई द्वारा खारिज करदी गई थी, 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 था; तथा द्वितीय। शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत पर विनियमित इकाई से जवाब प्राप्त होने के एकवर्ष के भीतर या शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर कोई जवाब प्राप्त नहीं होने पर लोकपाल को शिकायत की जाती है।

ख) शिकायत उसी कार्रवाई के कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है:

- i. एकलोकपाल के समक्ष लंबित या एकलोकपाल द्वारा गुणों के आधार पर निपटाया या निपटाया गया, चाहे एकही शिकायतकर्ता से या एक्या एकसे अधिक शिकायतकर्ताओं, या एक्या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं;
- ii. किसी न्यायालय, ट्रिब्यूनल या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित; या, किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया या निपटाया गया, चाहे वह एकही शिकायतकर्ता या संबंधित एक्या अधिक शिकायतकर्ताओं/पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं।

ग) शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या तंग करने वाली प्रकृति की नहीं है;

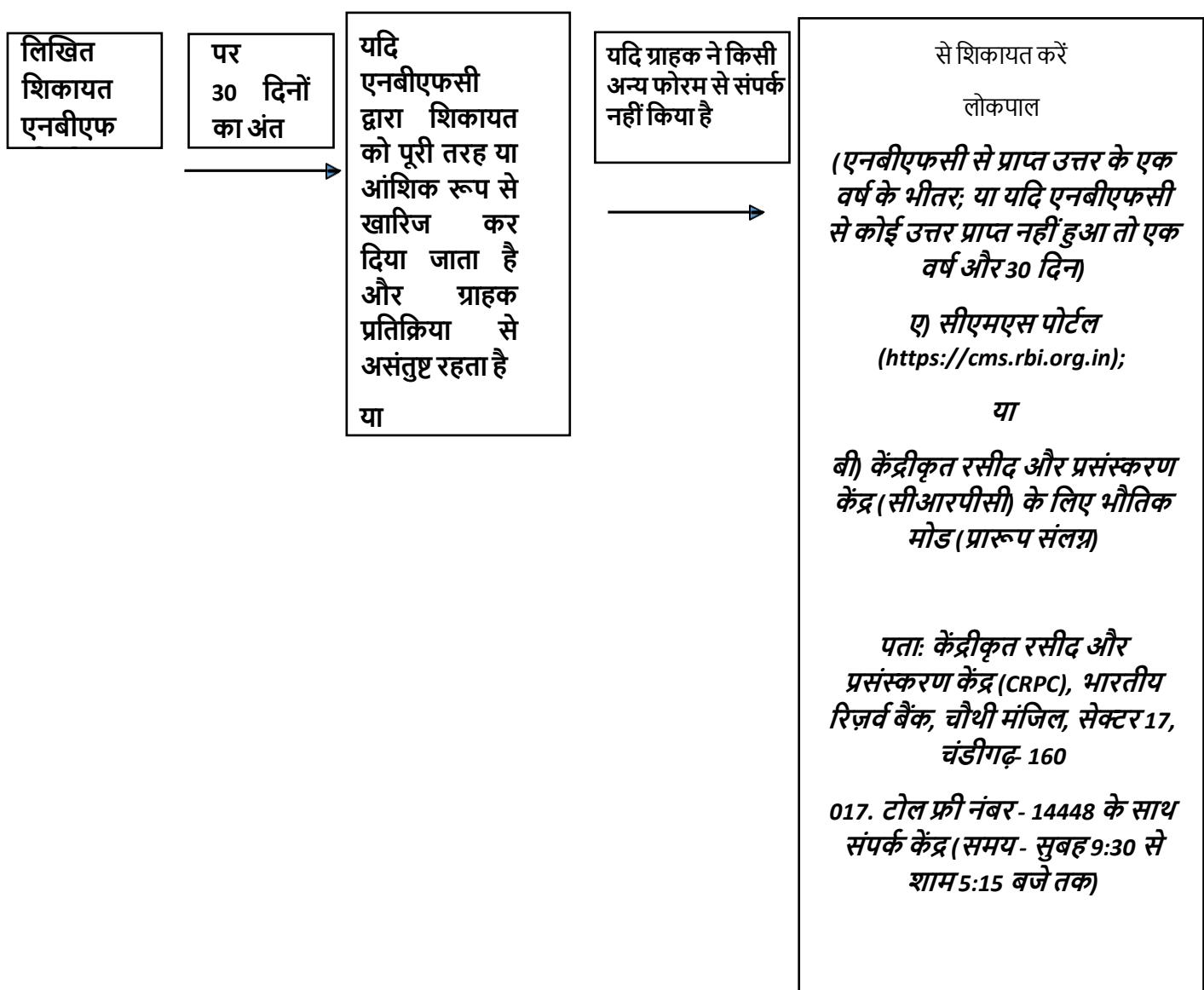
- d) इस तरह के दावों के लिए, सीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा की अवधि समाप्त होने से पहले विनियमित संस्था को शिकायत की गई थी;
- e) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट अनुसार पूरी जानकारी प्रदान करता है;
- f) शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज की जाती है जबकि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।

तृतीय। योजना के तहत शिकायत की गैर-रखरखाव के आधार वे हैं जिनमें मामले शामिल हैं जैसे कि-

- क) किसी आरझा वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय;
- बी) एकांशाउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एकविक्रेता और एकआरझे बीच विवाद;
- ग) लोकपाल को सीधे संबोधित न की गई शिकायत;
- घ) किसी आरझे प्रबंधन या कार्यपालकों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें;

- ई) विवादजिसमें वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है;
- च) सेवा भारतीय रिजर्व बैंक के विनियामक दायरे में नहीं है;
- छ) अरई के बीच विवाद, तथा
- ज) अरई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।

शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:



पता: केंद्रीकृत रसीद और
प्रसंस्करण केंद्र (CRPC), भारतीय
रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17,
चंडीगढ़ 160

017. टोल फ्री नंबर- 14448 के साथ
संपर्क केंद्र (समय- सुबह 9:30 से
शाम 5:15 बजे तक)

कंपनी द्वारा नियुक्त नोडल अधिकारी का विवरण

नोडल अधिकारी	पीएनओ का विवरण
प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ)	Mr. Ragvan TR एडलवाइस रिटेल फाइनेंस लिमिटेड ग्राउंड फ्लोर, टॉवर 3, विंग 'बी', कोहिनूर सिटी मॉल, कोहिनूर सिटी, किरोल रोड, कुर्ला (पश्चिम), मुंबई - 400070 दूरभाष सं. +91 (22) 4342 8289 ई-मेल आईडी: grievances@eclf.com

अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील:

- लोकपाल कार्यालय द्वारा अधिनिर्णय या शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित शिकायतकर्ता अधिनिर्णय की प्राप्ति या शिकायत की अस्वीकृति के 30 दिनों के भीतर कार्यपालक निदेशक, उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग (सीईपीडी), आरबीआई को अपील कर सकता है।
- अपीलीय प्राधिकारी, यदि यह संतुष्ट है कि शिकायतकर्ता के पास समझौते भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण था, तो वह 30 दिनों से अधिक की अवधि की अनुमति दे सकता है।

शिकायतों का समाधान:

- कार्यवाही इससे पहले लोकपाल हैं सारांश में प्रकृति।
- को बढ़ावा देता है समझौता के माध्यम से सहलियत, समझौता या मध्यस्थता। यदि नहीं पहुंच गए जारी करना है पुरस्कार/आदेश

टिप्पणी:

- इस एकांकांतर विवाद संकल्प तंत्र।
- शिकायतकर्ता है परस्वतंत्रता प्रति दृष्टिकोण कोर्ट, ट्रिब्यूनल या पंच या कोई अन्य मंच या अधिकार।

कृप्या उद्घृत करना https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf के लिये विस्तृत की प्रति योजना