

# વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ અને લોકપાલ યોજના

**Edelweiss Retail Finance Limited**

CIN: U67120MH1997PLC285490

Regd. બંધ: જમીન ફ્લોર, ટાવર ૩, વિંગ બી,

કોહિનૂર શહેર મોલ, કોહિનૂર શહેર ,

કિરોલ રોડ, કુર્લા(W) મુંબઈ – 400070

વેબસાઇટ: [www.edelweissretailfin.com](http://www.edelweissretailfin.com)

| સંસ્કરણ  | ફેરફાર તારીખ       | સંક્ષિપ્ત વર્ણન  |
|----------|--------------------|--|
| 2013_v.1 | 11 મે, 2013        | બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અપનાવવા માટેની મંજૂરી |
| 2022_v.1 | 21 જાન્યુઆરી, 2023 | બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા છેલ્લે સમીક્ષા કરવામાં આવી હતી          |
| 2022_v.2 | 16 મે, 2023        | બોર્ડ ઓ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા છેલ્લે સમીક્ષા કરવામાં આવી હતી        |
| 2023_v.1 | ઓક્ટોબર 30, 2023   | PNO અને GRO નામની વિગતોમાં ફેરફાર                                  |

## અનુક્રમણિકા

|  |   |
|--|---|
| 1. પરિચય .....   | 3 |
| 1.1 પૃષ્ઠભૂમિ .....                                      | 3 |
| 1.2 હેતુ .....   | 3 |
| 1.3 અવકાશ .....  | 3 |
| 2. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ.....             | 4 |
| 3. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો.....                     | 4 |
| 4. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ.....       | 5 |
| 5. વિકલાંગતા સાથે અરજદાર (IES) .....                     | 6 |
| 6. સામાન્ય જોગવાઈઓ.....                                  | 6 |
| 7. કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતા અતિશય વ્યાજનું નિયમન..... | 7 |
| 8. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ.....                             | 7 |
| 9. નીતિની ભૂલની સમીક્ષા! બુકમાર્ક વ્યાખ્યાયિત નથી.....   | 7 |
| જોડાણ – સંકલિત લોકપાલ યોજના 2021 .....                   | 8 |

## 1. પરિચય

### 1.1 પૃષ્ઠભૂમિ

એડલવાઇઝ રિટેલ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (કંપની/ ERFL), માસ્ટર ડાયરેક્શન નંબર RBI/DNBR/2016-17/45 DNBR (PD) ના અનુસંધાનમાં. 008/03.10.119/2016- 17 તારીખ 01 સપ્ટેમ્બર, 2016 ના રોજ, ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા પ્રણાલીગત રીતે મહત્વપૂર્ણ નોન-ડિપોઝિટ લેતી કંપની અને ડિપોઝિટ લેતી નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે જારી કરવામાં આવી છે, જે સંબંધિત આવશ્યકતાઓને પૂર્ણ કરવા માટે યોગ્ય પ્રેક્ટિસ કોડ નીતિ દર્શાવે છે. ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં વાજબી સંબંધ અને પારદર્શક વ્યવહાર.

### 1.2 હેતુ

કોડને આના ઉદ્દેશ્ય સાથે વિકસાવવામાં આવ્યો છે:

- તેના તમામ ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી વ્યવહારની ખાતરી કરવી.
- વધુ પારદર્શિતા ગ્રાહકોને ઉત્પાદનની વધુ સારી સમજણેળવવામાં અને માહિતગાર નિર્ણયો લેવામાં સક્ષમ બનાવે છે.
- ગ્રાહક વિશ્વાસનું નિર્માણ

### 1.3 અવકાશ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) કંપની દ્વારા ઓફરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓની તમામ શ્રેણીઓ પરલાગુ થશે. તેને આવરી લેવા માટે ઘડવામાં આવ્યું છે પરંતુ નીચેના ક્ષેત્રો સુધી મર્યાદિત નથી:

- લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ
- લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/શરતો
- નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ
- NBFC દ્વારા વસૂલવામાં આવતા અતિશય વ્યાજનું નિયમન
- કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વધુ પડતા વ્યાજ અંગે ફરિયાદ
- સામાન્ય જોગવાઈઓ

## 2. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

- (a) લોન/લોન સુવિધાને લગતી તમામ સંબંધિત માહિતી સંબંધિત લોન અરજી ફોર્મ(ઓમાં અથવા અન્ય મોડ્સ (ટર્મ શીટ, ટીઝર, વગેરે) દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. લોન અરજી ફોર્મ યોગ્ય રીતે પૂર્ણ કરેલ અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો પણ સૂચવશે.

- (b) ક્લાયન્ટ પાસે સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ક્લાયન્ટ દ્વારા સમજાતી ભાષામાં લોન સંબંધિત તમામ પત્રવ્યવહાર, લોન દસ્તાવેજો, રિકોલ નોટિસ વગેરે પ્રાપ્ત કરવાનો વિકલ્પ હશે. અહેતુ માટે, ગ્રાહકે યોગ્ય વિકલ્પ પસંદ કરીને લોન અરજી ફોર્મમાં તેની/તેણીની પસંદગી દર્શાવવાની જરૂર છે.
- (c) લોન અરજી ફોર્મમાં ચાર્જ કરાયેલા વ્યાજનો દર અને ઉધાર લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ પાસેથી અલગ અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેનું તર્ક સામેલ હશે. વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- (d) પૂર્ણ કરેલ અરજી ફોર્મની રસીદ યોગ્ય રીતે સ્વીકારવી જોઈએ. અરજદારોએ અસંદર્ભ સ્વીકૃતિ માટે આગ્રહ રાખવો જરૂરી છે.
- (e) સ્વીકૃતિ એઅંદાજિત સમયમર્યાદા પૂર્ણ કરાવવી જોઈએ કે જેમાં અરજદારે લોન અરજીની સ્થિતિની ખાતરી કરવા માટે તેની નોંધાયેલ ઓફિસમાં કંપનીનો સંપર્ક કરવો જોઈએ.

### 3. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- (a) લોન અરજીઓનું મૂલ્યાંકન કંપનીની ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા અને નીતિઓ અનુસાર કરવામાં આવશે. લોન અરજીની સ્વીકૃતિમાં દર્શાવેલ લોન અરજીના મૂલ્યાંકન માટેના સમયગાળામાં ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન (મંજૂરી/અસ્વીકાર)ના પરિણામની લોન અરજીમાં ગ્રાહકને તેના/તેણીએ પસંદ કરેલી ભાષામાં સલાહ આપવામાં આવશે.
- (b) લોનની મંજૂરી પર કંપનીએ મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ વાર્ષિક વ્યાજ દર ડિફોલ્ટ વ્યાજ દર અને અન્ય મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો ક્લાયન્ટને મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા અરજી ફોર્મમાં ક્લાયન્ટ દ્વારા પસંદ કરેલી ભાષામાં જણાવવી પડશે. પત્રવ્યવહાર વગેરે માટે. કંપની દ્વારા વિલંબિત ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતું શિક્ષાત્મક વ્યાજ, જો કોઈ હોય તો, વગેરેનો ઉલ્લેખ લોન કરાર, મંજૂરી પત્ર વગેરેમાં બોલ્ડમાં કરવામાં આવશે. આવા નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ કંપની દ્વારા જાળવી રાખવામાં આવશે. કંપની.
- (c) કંપની ક્લાયન્ટ સાથેના નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમ લાગુ પડતા વ્યાજના વાર્ષિક દર, તેની અરજી કરવાની પદ્ધતિ સહિતનો કરાર કરશે. અક્કરારની એક્સક્લુસિવ પત્રક(ઓ) અને કરારના જોડાણ(ઓ) સાથે ક્લાયન્ટ દ્વારા પસંદ કરવામાં આવેલી ભાષામાં ક્લાયન્ટને પ્રદાન કરવામાં આવશે.

### 4. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- (a) વિતરિત સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા ચાર્જ, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારો, ખાતા વિશિષ્ટ ફેરફારોના કિસ્સામાં ઉધાર લેનારાઓને વ્યક્તિગત રીતે જાણ કરવામાં આવશે, અને અન્યના કિસ્સામાં, તે જ ઉપલબ્ધ રહેશે. કંપનીની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ / કોર્પોરેટ ઓફિસ અથવા વેબસાઇટ પર અથવા પ્રિન્ટ મીડિયા દ્વારા પ્રસારિત કરવામાં આવશે જો કંપની આવું નક્કી કરે.
- (b) વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર સંભવિત રીતે લાગુ થશે. અક્ષમસાથે યોગ્ય શરત્સોન કરારમાં દાખલ કરવામાં આવશે.
- (c) કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપવાનો નિર્ણય કંપની સાથે ઉધાર લેનાર દ્વારા અમલમાં મૂકવામાં આવેલા લોન દસ્તાવેજોના નિયમો અને શરતો અનુસાર રહેશે.
- (d) લોનને લગતી તમામ સિક્યોરિટીઝ લોનની સંપૂર્ણ અને અંતિમ ચુકવણીની રસીદ પરિરિલીઝ કરવામાં આવશે, કોઈપણ કાયદેસર અથવા કરારના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકાર અથવા સેટ-ઓફના અધિકારને આધિન જે કંપની અથવા અન્ય કોઈ વ્યક્તિ પાસે લોન દસ્તાવેજો હેઠળ હોઈ શકે છે. ઉધાર લેનાર જો સેટ-ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો બાકીના દાવાઓ અને સિક્યોરિટીઝ અથવા હકમાંથી સિક્યોરિટીઝ/વેચાણની આવકને જાળવી રાખવા અથવા સેટઓફ કરવાનો અધિકાર જે શરતો હેઠળ છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે લેનારને તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે. સિક્યોરિટીઝ ટ્રાન્સફર કરવા અથવા વેચાણની આવકનો ઉપયોગ કંપની દ્વારા કરવામાં આવે છે. અન્ય લેણાં સાથે લોનની સંપૂર્ણ અને આખરી ચુકવણીની સ્થિતિમાં, જો કોઈ હોય તો, કંપની દ્વારા ઉધાર લેનાર/ગ્રાહક તરફથી વિનંતી મળ્યાની તારીખથી 1 મહિનાની અંદર “કોઈ બાકી લેણાં નથી” પ્રમાણપત્ર જારી કરવામાં આવશે.
- (e) લોનના સંબંધમાં તમામ સૂચનાઓ, પત્રવ્યવહાર ગ્રાહક દ્વારા લોન અરજી ફોર્મમાં પસંદ કરવામાં આવેલી ભાષામાં કરવામાં આવશે.

##### 5. વિકલાંગતા ધરાવતા અરજદાર (IES)

કંપની વિકલાંગતાના આધારે શારીરિક / દૃષ્ટિની વિકલાંગ અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓના વિસ્તરણમાં ભેદભાવ કરશે નહીં. તેઓને અન્ય અરજદારોની સમાન ગણવામાં આવશે અને તેમની અરજી પર કંપનીની ક્રેડિટ પ્રક્રિયા અને નીતિ અનુસાર યોગ્યતા પર કાર્યવાહી કરવામાં આવશે. વિકલાંગતા (ies) ધરાવતા અરજદારોને યોગ્ય ઉત્પાદન અથવા લોન સુવિધા સમજવા, પસંદ કરવા અને મેળવવા માટે સક્ષમ બનાવવા માટે તમામ શક્ય સહાય પૂરી પાડવામાં આવશે.

##### 6. સામાન્ય જોગવાઈઓ

- (a) કંપની ઉધાર લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે, હેતુઓ સિવાય અને લોનના દસ્તાવેજોના નિયમો અને શરતોમાં પ્રદાન કરવામાં આવ્યા છે અથવા જ્યાં સુધી નવી માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી નહોતી, કંપનીના ધ્યાન પરનઆવે.
- (b) ઉધાર ખાતું ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઉધાર લેનાર પાસેથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા, એટલે કે કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે. લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપનીએ અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેવો જોઈએ નહીં જેમ કે ઋણોનારને વિષમ કલાકોમાં સતત હેરાનગતિ કરવી, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ કરવો અને તે કાયદાકીય માળખામાં કામ કરશે. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના તમામ કર્મચારીઓ ઉધાર લેનારો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પર્યાપ્ત રીતે પ્રશિક્ષિત છે.

## 7. કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતા અતિશય વ્યાજનું નિયમન

- a. નિયામક મંડળે લોન અને એડવાન્સિસ, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જીસ પરવસૂલવામાં આવતા વ્યાજના દરને નક્કી કરવા માટે વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવ્યું છે, જેમ કે ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વગેરેને ધ્યાનમાં લઈને. વ્યાજ અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને ઉધાર લેનારોની વિવિધ શ્રેણીઓ પાસેથી વ્યાજના અલગાલગ વસૂલવા માટેનો તર્ક અરજી ફોર્મમાં ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને જાહેર કરવામાં આવશે અને સંમતિ પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે. અસંદર્ભમાં લોનના નિયમો અને શરતોના સંદર્ભમાં પારદર્શિતા વિશે વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડમાં દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકા ધ્યાનમાં રાખવાની છે.
- b. વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે, જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થશે.
- c. વ્યાજનો દર વાર્ષિક દરો હશે જેથી ઉધાર લેનાર ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય કે જે ખાતામાં વસૂલવામાં આવશે.
- d. છૂટક ધિરાણ ઉત્પાદનો માટે, કંપની વ્યક્તિગત ઋણધારકોને મંજૂર કરાયેલ તમામ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જીસ/ પ્રી-પેમેન્ટ ઇંડ વસૂલશે નહીં.

## 8. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના અમલીકરણની જવાબદારી કંપનીની રહેશે. કંપની ઉધાર લેનારો/ગ્રાહકો સાથે તેનો વ્યવહાર સરખાને મુશ્કેલી મુક્ત હોય તેની ખાતરી કરવા માટે તમામ પ્રયાસો કરશે. ઉધાર લેનાર/ગ્રાહક દ્વારા કંપનીના ધ્યાન પરલાવવામાં આવેલી કોઈપણ ફરિયાદનો ઝડપી નિકાલ કરવામાં આવશે.

આઉટસોર્સ એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને લગતા મુદ્દાઓ સહિત કંપનીના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો/ફરિયાદોને તેમના ધ્યાન પરલાવવામાં આવ્યા પછી સાંભળવામાં આવશે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવશે.

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન સાથે સામયિક સમીક્ષાનો એકીકૃત અહેવાલ અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરી નિયમિત સમયાંતરે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ (અથવા તેની સમિતિ)ને સબમિટ કરવામાં આવશે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ("GRO") અને RBI ની સ્થાનિક કચેરીની સંપર્ક વિગતો (જેનો સંપર્ક કરી શકાય છે, જો ફરિયાદ/વિવાદ એન્ક્રિપ્ટના સમયગાળામાં ઉકેલવામાં ન આવે તો) તે તમામ શાખાઓ/સ્થળો પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે જ્યાં કંપની તેનો વ્યવસાય કરે છે.

કંપનીએ તેના ગ્રાહકોની કોઈપણ ક્વેરી/ફરિયાદ/ફરિયાદોને ઉકેલવા માટે નીચેની ફરિયાદ નિવારણ એસ્કેલેશન મિકેનિઝમ પ્રદાન કર્યું છે:

|                 |  |
|-----------------|--|
| <p>સ્તર - 1</p> | <p>ઉધાર લેનારાઓ સીધો બ્રાન્ચ મેનેજરનો સંપર્ક કરી શકે છે અને બ્રાન્ચમાં જાળવવામાં આવેલા કમ્પ્લાયન્ટ રજિસ્ટરમાં તેમની ફરિયાદ/ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે.</p> <p>સંબંધિત કર્મચારી/રિલેશનશિપ મેનેજર ફરિયાદ નોંધાવવા માંગતા લેનારાઓને માર્ગદર્શન આપશે. ઉધાર લેનાર નીચેની કોઈપણ ચેનલો દ્વારા પણ ફરિયાદો / ફરિયાદો નોંધાવી શકે છે -</p> <p>આને ઇમેઇલ કરો: assistance@ecif.com<br/>ટોલ ફ્રી: 1-800-1026372-સોમવાર - શુક્રવાર (સવારે 10 થી સાંજે 5 વાગ્યા સુધી)</p>   |
| <p>સ્તર - 2</p> | <p>જો ગ્રાહક પ્રાપ્ત પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ હોય, તો તે નીચેના સરનામે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો પાસંપર્ક કરી શકે છે:-</p> <p><b>Mr. Ragvan TR</b><br/>ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર, ટાવર 3, વિંગ 'બી', કોહિનૂર સિટી મોલ, કોહિનૂર સિટી, કિરોલ રોડ, કુર્લા (પશ્ચિમ), મુંબઈ - 400070<br/>ટેલિફોન નંબર +91 22-43428056 Monday – Friday (10 a.m. to 5 p.m.)<br/>; ઇમેઇલ આઈડી: grievances@ecif.com</p> <p>ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ઉધાર લેનાર/અરજદારને શક્ય તેટલી વહેલી તકે પ્રાપ્ત પ્રશ્નો/ફરિયાદો/ફરિયાદોના નિરાકરણ/પ્રતિભાવ આપવાનો પ્રયાસ કરશે.</p> <p>ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ફરિયાદીને શક્ય તેટલી વહેલી તકે પ્રાપ્ત પ્રશ્નો / ફરિયાદો / ફરિયાદોના નિરાકરણ / પ્રતિસાદ આપવાનો પ્રયાસ કરશે.</p> |
| <p>સ્તર - 3</p> | <p>જો એક મહિનાના સમયગાળામાં ફરિયાદ/ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં ન આવે, અથવા/અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ઉધાર લેનાર/ગ્રાહક/ફરિયાદી લોકપાલ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાને અહીં અપીલ કરી શકે છે.</p> <p><a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a> સંદર્ભ CEPD દ્વારા આરબીઆઈ ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ મુજબ.<br/>પીઆરડી. No.S873/13.01.001/2021-22 તારીખ 12 નવેમ્બર, 2021</p>  |

**તેના નિવારણની પ્રક્રિયા સાથે પાલન કરવાના મુદ્દાઓ:**

- ઉપરોક્ત માહિતી ગ્રાહકોના લાભ માટે જ્યાં કંપનીનો વ્યવસાય વ્યવહાર કરવામાં આવે છે તે શાખાઓ/સ્થળોની બહાર પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે અને સંદર્ભ હેતુ માટે આવા નિયુક્ત અધિકારીઓને પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- સંબંધિત કર્મચારી/રિલેશનશિપ મેનેજર દ્વારા કોઈ ફરિયાદ/ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય તો, ફરિયાદ મળ્યાના 2 દિવસની અંદર ગ્રાહક સેવા ટીમ અને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને ફરિયાદના ઝડપી નિરાકરણની ખાતરી કરવા માટે તેની જાણ કરવામાં આવશે. / ફરિયાદો.



c) ફરિયાદ/ફરિયાદના નિરાકરણ અને નિરાકરણ માટે ગ્રાહક સેવા ટીમ અને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને ફરિયાદ/ફરિયાદ સંબંધિત જરૂરી વિગતો પ્રદાન કરવાની જવાબદારી સંબંધિત કર્મચારી/સંબંધ સંચાલકની રહેશે.

## 9. નીતિની સમીક્ષા

FPC કોઈપણ નિયમનકારી અથવા વૈધાનિક જરૂરિયાતો અનુસાર સામયિક સમીક્ષાને આધીન રહેશે અને કંપનીના બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવશે.

### જોડાણ - એકીકૃત લોકપાલ યોજના 2021

#### મુખ્ય લક્ષણો

સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 12 નવેમ્બર, 2021 થી અસરકારક છે. અશ્વોજના RBI લોકપાલ મિકેનિઝમ અધિકારક્ષેત્રને તટસ્થ બનાવીને 'વન્મેશન વન્મોમ્બડ્સમેન' અભિગમ અપનાવે છે.

તે આરબીઆઈની હાલની ત્રણ લોકપાલ યોજનાઓને એકીકૃત કરે છે, એટલે કે, (i) બેંકિંગ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2006;

(ii) નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018; અને (iii) ડિજિટલ વ્યવહારો માટે લોકપાલ યોજના, 2019.

#### અરજીપાત્રતા:

અશ્વોજના નીચેની નિયમનકારી સંસ્થાઓ (RE) ને આવરી લે છે:

- તમામ વાણિજ્યિક બેંકો, પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો, અનુસૂચિત પ્રાથમિક (શહેરી) સહકારી બેંકો અને બિન-અનુસૂચિત પ્રાથમિક (શહેરી) સહકારી બેંકો જેમાં પાછલા નાણાકીય વર્ષની ઓડિટ કરાયેલ બેલેન્સ શીટની તારીખ મુજબ રૂપિયા 50 કરોડ અને તેથી વધુની થાપણો છે. ;
- તમામ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ (NBFC) (હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ સિવાય) જે (a) થાપણો સ્વીકારવા માટે અધિકૃત છે; અથવા (b) પાછલા નાણાકીય વર્ષની ઓડિટ કરેલ બેલેન્સ શીટની તારીખ મુજબ રૂ. 100 કરોડ અને તેથી વધુની અસ્કયામતોના કદ સાથે ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ ધરાવે છે; અને
- યોજના હેઠળ વ્યાખ્યાયિત થયેલ તમામ સિસ્ટમ સહભાગીઓ.

અશ્વોજના હેઠળ ફરિયાદ નિવારણ માટેની પ્રક્રિયા:

- ફરિયાદના કારણો: સેવામાં ઉણપના પરિણામે નિયમન કરેલ એન્ટિટીનું કોઈપણ કાર્ય/બાકાત વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃતપ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

“અધિકૃત પ્રતિનિધિ” નો અર્થ એ છે કે વકીલ સિવાયની વ્યક્તિ (જ્યાં સુધી એડ્વોકેટ પીડિત વ્યક્તિ નહોય) લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે યોગ્ય રીતે નિમણૂક અને લેખિતમાં અધિકૃત.

II. ફરિયાદ સ્કીમ હેઠળ રહેશે નહીં, સિવાય કે :

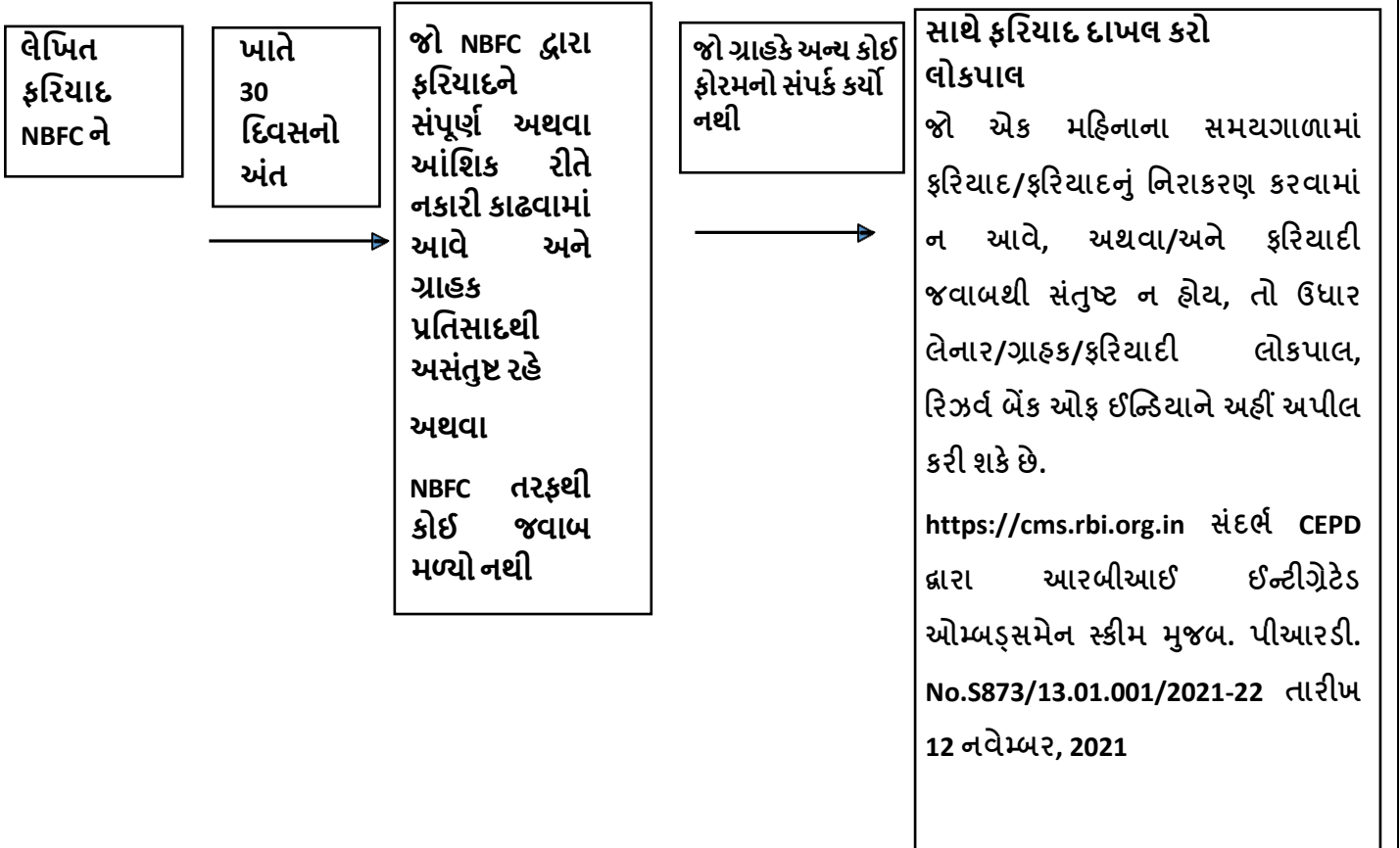
- a) ફરિયાદીએ, યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા, સંબંધિત નિયમનકારી સંસ્થાને લેખિત ફરિયાદ કરી હતી અને i રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી દ્વારા ફરિયાદને સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હતી, અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ નથી; અથવા રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીને ફરિયાદ મળ્યા પછી 30 દિવસની અંદર ફરિયાદીને કોઈ જવાબ મળ્યો નહતો; અને
- ii. ફરિયાદીને રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી તરફથી ફરિયાદનો જવાબ મળ્યા પછી અથવા જ્યાં કોઈ જવાબ નમળે ત્યાં ફરિયાદની તારીખથી એકવર્ષ અને 30 દિવસની અંદર ફરિયાદ લોકપાલને કરવામાં આવે છે.
- b) ફરિયાદ એકિયાના સમાન કારણના સંદર્ભમાં નથી જે પહેલાથી જ છે:
- i. લોકપાલ સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા લોકપાલ દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક્રમથી વધુ ફરિયાદીઓ સાથે, અથવા સંબંધિત પક્ષોમાંથી એક્રમથી વધુ સાથે મળી હોય કે નહીં;
- ii. કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી સમક્ષ પેન્ડિંગ; અથવા, કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી દ્વારા, તે જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એકઅથવા વધુ ફરિયાદીઓ/પક્ષો સાથે મળીને, યોગ્યતાઓ પર પતાવટ અથવા વ્યવહાર કરવામાં આવ્યો છે.
- c) ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા ઉત્તેજક પ્રકૃતિની નથી;
- d) આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાના સમયગાળાની સમાપ્તિ પહેલાં નિયમન કરેલ એન્ટિટીને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી;
- e) ફરિયાદી યોજનાની કલમ 11 માં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરે છે;
- f) ફરિયાદકર્તા દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવામાં આવે છે સિવાય કે એડ્વોકેટ પીડિત વ્યક્તિ હોય.

III. સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદની જાળવણી નકરવા માટેનું કારણ એ છે કે જેમાં બાબતો સામેલ છે જેમ કે-

- a) RE નો વાર્ષિક ચુકાદો/વ્યાપારી નિર્ણય;
- b) આઉટસોર્સિંગ કોન્ટ્રાક્ટને લગતા વિકેતા અને RE વચ્ચેનો વિવાદ;
- c) ફરિયાદ સીધી લોકપાલને સંબોધવામાં આવતી નથી;

- d) RE ના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ સામે સામાન્ય ફરિયાદો;
- e) વિવાદ કે જેમાં વૈધાનિક અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાધિકારના આદેશોના પાલનમાં કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે;
- f) સેવા RBI ના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં નથી;
- જ) આરજીએનો વિવાદ; અને
- h) RE ના કર્મચારી-એમ્પ્લોયર સંબંધને સંડોવતો વિવાદ.

**ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા:**



### કંપની દ્વારા નિમણૂક કરાયેલ નોડલ ઓફિસરની વિગતો

| નોડલ ઓફિસર                | PNO ની વિગતો  |
|---------------------------|---|
| આચાર્ય નોડલ અધિકારી (PNO) | Mr. Ragvan TR<br>એડલવાઇઝ રિટેલ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ<br>ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર, ટાવર ૩, વિંગ 'બી', કોહિનૂર સિટી મોલ, કોહિનૂર સિટી, કિરોલ રોડ,<br>કુર્લા (પશ્ચિમ), મુંબઈ – 400070<br>ટેલિફોન નંબર +91 22-43428056 Monday – Friday (10 a.m. to 5 p.m.)<br>ઈમેલ આઈડી: grievances@eclf.com |

### અપીલ અધિકારી સમક્ષ અપીલ કરો:

- ઓમ્બ્ડ્સમેન ઓફિસ દ્વારા એવોર્ડ અથવા ફરિયાદના અસ્વીકારથી નારાજ થયેલા ફરિયાદી, એવોર્ડ પ્રાપ્ત થયાના 30 દિવસની અંદર અથવા ફરિયાદ નકાર્યા પછી, એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર, કન્ઝ્યુમર એજ્યુકેશન એન્ડ પ્રોટેક્શન ડિપાર્ટમેન્ટ (CEPD), RBIને અપીલ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે.
- એપેલેટ ઓથોરિટી, જો તે સંતુષ્ટ હોય કે ફરિયાદી પાસે સમયની અંદર અપીલ નકરવા માટે પૂરતું કારણ હતું, તો તે 30 દિવસથી વધુની વધુ અવધિની મંજૂરી આપી શકે છે.

### ફરિયાદોનું નિરાકરણ:

- કાર્યવાહી પહેલાં લોકપાલ છે સારાંશ માં પ્રકૃતિ
- પ્રોત્સાહન આપે છે સમાધાન દ્વારા સુવિધા, સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી જો નથી પહોંચ્યું જારી કરી શકે છે પુરસ્કાર/ઓર્ડર

### નોંધ:

- અપ્રેક્ષ્ય વૈકલ્પિક વિવાદ ઠરાવ પદ્ધતિ
- ફરિયાદી છે ખાતે સ્વતંત્રતા પ્રતિ અભિગમ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા કોઈપણ અન્ય ફોરમ અથવા સત્તા.

મહેરબાની કરીને સંદર્ભ લો [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf) માટે વિગતવાર ની નકલોજના

