

वाजवी सराव कोड आणि लोकपाल योजना

**EDELWEISS RETAIL FINANCE
LIMITED**

CIN: U67120MH1997PLC285490
REGD. बंद: ग्राउंड मजला, टॉवर 3, विंग बी,
कोहिनूर शहर मॉल, कोहिनूर शहर,
किरोळ रस्ता, कुर्ला (प.) मुंबई - 400070
संकेतस्थळ:

WWW.EDELWEISSRETAILFIN.COM

आवृत्ती	सुधारणा तारीख	संक्षिप्त वर्णन
2013_V.1	11 मे 2013	संचालक मंडळाकडून उचित सराव संहितेचा अवलंब करण्यास मान्यता
2022_V.1	21 जानेवारी 2023	संचालक मंडळाने शेवटचे पुनरावलोकन केले
2022_V.2	१६ मे २०२३	संचालक मंडळाने शेवटचे पुनरावलोकन केले
2023_V.1	30 ऑक्टोबर 2023	PNO आणि GR0 नाव तपशीलांमध्ये बदल

निर्देशांक

1. परिचय	3
1.1 पार्श्वभूमी	3
1.2 उद्देश	3
1.3 व्याप्ती	3
2. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया	4
3. कर्जाचे मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती	4
4. अटी आणि शर्तीमध्ये बदलांसह कर्जाचे वितरण	4
5. अपंग अर्जदार (IHS)	5
6. सामान्य तरतुदी	5
7. कंपनीने आकारलेल्या जादा व्याजाचे नियमन	6
8. तक्रार निवारण यंत्रणा	6
9. धोरण	7
परिशिष्ट – एकात्मिक लोकपाल योजना 2021	7

1. परिचय

1.1 पार्श्वभूमी

EDELWEISS RETAIL FINANCE LIMITED (कंपनी/ ERFL), मास्टर डायरेक्शन क्र RBI/DNBR/2016-17/45 DNBR (PD) च्या अनुषंगाने. 008/03.10.119/2016- 17 दिनांक 01 सप्टेंबर 2016 रोजी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया द्वारे जारी करण्यात आलेली सिस्टीमली महत्वाची नॉन-डिपॉझिट घेणारी कंपनी आणि डिपॉझिट घेणाऱ्या गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी संबंधित आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी वाजवी सराव संहिता धोरण मांडले आहे. ग्राहकांशी व्यवहार करताना निष्पक्ष संबंध आणि पारदर्शक पद्धती.

1.2 उद्देश

कोड या उद्देशाने विकसित केला गेला आहे:

- त्याच्या सर्व ग्राहकांशी व्यवहार करताना वाजवी पद्धतीची खात्री करणे.
- अधिक पारदर्शकता ग्राहकांना उत्पादनाची चांगली समज आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास सक्षम करते.
- ग्राहकांचा आत्मविश्वास निर्माण करणे

1.3 व्याप्ती

फेअर प्रॅक्टिस कोड (FPC) कंपनीने ऑफर केलेल्या उत्पादनांच्या आणि सेवांच्या सर्व श्रेणींना लागू होईल. हे कव्हर करण्यासाठी तयार केले गेले आहे परंतु खालील क्षेत्रांपुरते मर्यादित नाही:

- कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया
- कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती
- अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जचे वितरण
- NBFC द्वारे आकारण्यात येणाऱ्या जास्त व्याजाचे नियमन
- कंपनीकडून जास्त व्याज आकारल्याबद्दल तक्रार
- सामान्य तरतुदी

2. कर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज

- (a) कर्ज/कर्ज सुविधेशी संबंधित सर्व संबंधित माहिती संबंधित कर्ज अर्ज (फॉर्म) मध्ये किंवा इतर पद्धतींद्वारे (टर्म शीट, टीझर इ.) उपलब्ध करून दिली जाईल. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये रीतसर पूर्ण केलेल्या अर्जासह सबमिट करणे आवश्यक असलेली कागदपत्रे देखील सूचित केली जातात.
- (b) कर्जाशी संबंधित सर्व पत्रव्यवहार, कर्जाची कागदपत्रे, रिकॉल नोटीस इत्यादी स्थानिक भाषेत किंवा क्लायंटला समजलेल्या भाषेत प्राप्त करण्याचा ग्राहकाला पर्याय असेल. या उद्देशासाठी, ग्राहकाने योग्य पर्याय निवडून कर्ज अर्जामध्ये त्याची/तिची/तिची प्राधान्ये दर्शवणे आवश्यक आहे.
- (c) कर्जाच्या अर्जामध्ये आकारण्यात आलेल्या व्याजाचा दर आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क यांचा समावेश असेल. व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन देखील कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल.
- (d) भरलेल्या अर्जाची पावती रीतसर पावती असावी. अर्जदारांनी या संदर्भात पोचपावतीसाठी आग्रह धरणे आवश्यक आहे.

- (e) पोचपावतीमध्ये अंदाजे कालावधी देखील सूचित केला पाहिजे ज्यामध्ये अर्जदाराने कर्ज अर्जाची स्थिती तपासण्यासाठी कंपनीशी तिच्या नोंदणीकृत कार्यालयात संपर्क साधावा

3. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- (a) कर्ज अर्जाचे मूल्यांकन कंपनीच्या क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रियेनुसार आणि धोरणांनुसार केले जाईल. कर्ज अर्जाच्या पोचपावतीमध्ये दर्शविलेल्या कर्ज अर्जाचे मूल्यांकन करण्याच्या कालावधीत क्रेडिट मूल्यांकन (मंजुरी/नकार) च्या निकालाच्या कर्ज अर्जामध्ये ग्राहकाला त्याच्या/तिने/त्याने निवडलेल्या भाषेत सल्ला दिला जाईल.
- (b) कर्ज मंजूर केल्यावर, कंपनीने मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर, डिफॉल्ट व्याजदर आणि इतर महत्वाच्या अटी व शर्ती क्लायंटला मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा अर्जामध्ये ग्राहकाने निवडलेल्या भाषेत कळवाव्यात. पत्रव्यवहार, इ. उशिरा परतफेडीसाठी कंपनीकडून आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज, इ. कर्ज करार, मंजुरी पत्र इत्यादीमध्ये ठळक अक्षरात नमूद केले जावे. अशा अटी व शर्तीची स्वीकृती कंपनीने कायम राखली जाईल कंपनी.
- (c) कंपनी क्लायंटसोबतच्या अटी व शर्तीसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, लागू होणारा वार्षिक व्याज दर, अर्ज करण्याच्या पद्धतीसह करार करेल. या कराराची एक प्रत सोबत शेड्यूल(रे) आणि कराराचे संलग्नक (ने) क्लायंटने निवडलेल्या भाषेत क्लायंटला प्रदान केले जाईल.

4. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- (a) अटी व शर्तीमधील कोणतेही बदल, ज्यामध्ये वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इ., खाल्यातील विशिष्ट बदलांच्या बाबतीत कर्जदारांना वैयक्तिकरित्या सूचित केले जाईल आणि इतरांच्या बाबतीत, ते येथे उपलब्ध असतील. कंपनीचे नोंदणीकृत कार्यालय / कॉर्पोरेट कार्यालय किंवा वेबसाइटवर किंवा कंपनीने तसे ठरवल्यास प्रिंट मीडियाद्वारे प्रसारित केले जाईल.
- (b) व्याजदर आणि शुल्कातील बदल संभाव्यपणे लागू केले जातील. यासाठी योग्य अट कर्ज करारामध्ये घातली जाईल.
- (c) करारनाम्यांतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन परत मागवण्याचा / गतिमान करण्याचा निर्णय हा कर्जदाराने कंपनीसोबत अंमलात आणलेल्या कर्ज दस्तऐवजांच्या अटी व शर्तीनुसार असेल.
- (d) कर्जाशी संबंधित सर्व सिक््युरिटीज कर्जाच्या पूर्ण आणि अंतिम पेमेंटच्या पावतीवर सोडल्या जातील, कोणत्याही कायदेशीर किंवा कराराच्या अधिकाराच्या अधीन किंवा धारणाधिकार किंवा सेट ऑफ करण्याचा अधिकार जो कंपनी किंवा इतर कोणत्याही व्यक्तीकडे कर्जाच्या दस्तऐवजांतर्गत असू शकतो. कर्जदार जर सेट-ऑफचा असा अधिकार वापरला जाणार असेल, तर कर्जदाराला त्याबद्दल, उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि सिक््युरिटीज किंवा अधिकारांमधून सिक््युरिटीज/विक्रीची रक्कम ठेवण्याचा किंवा सेटऑफ करण्याचा अधिकार ज्या अटींसह आहे त्याबद्दल सूचना दिली जाईल. सिक््युरिटीज किंवा विक्रीतून मिळालेली रक्कम हस्तांतरित करण्यासाठी कंपनी वापरते. इतर देयांसह कर्जाचे पूर्ण आणि अंतिम पेमेंट झाल्यास, कर्जदार/ग्राहकाकडून विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 1 महिन्याच्या आत कंपनीकडून “कोणतीही थकबाकी नाही” प्रमाणपत्र जारी केले जाईल.
- (e) कर्जासंदर्भातील सर्व सूचना, पत्रव्यवहार ग्राहकाने कर्जाच्या अर्जात निवडलेल्या भाषेत केला जाईल.

5. अपंग अर्जदार (IES)

अपंगत्वाच्या आधारावर शारीरिक / दृष्टिहीन अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधांचा विस्तार करण्यात कंपनी भेदभाव करणार नाही. त्यांना इतर अर्जदारांच्या बरोबरीने वागवले जाईल आणि त्यांचा अर्ज कंपनीच्या क्रेडिट प्रक्रिया आणि धोरणानुसार गुणवत्तेनुसार हाताळला जाईल. अपंगत्व (IES) असलेल्या अर्जदारांना योग्य उत्पादन किंवा कर्ज सुविधा समजून घेणे, निवडणे आणि त्याचा लाभ घेण्यासाठी त्यांना सर्व शक्य सहाय्य प्रदान केले जाईल.

6. सामान्य तरतुदी

- कर्जाच्या कागदपत्रांच्या अटी व शर्तींमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय किंवा कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही तोपर्यंत कंपनी कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल.
- कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्यास, संमती किंवा अन्यथा, म्हणजे कंपनीचा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी अवाजवी छळवणुकीचा अवलंब करणार नाही जसे की विचित्र वेळेत कर्जदाराला सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर करणे आणि कायदेशीर चौकटीत काम करणे. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की तिचे सर्व कर्मचारी कर्जदारांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.

7. कंपनीने आकारलेल्या जादा व्याजाचे नियमन

- संचालक मंडळाने कर्ज आणि ऍडव्हान्स, प्रक्रिया आणि इतर शुल्कांवर आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करण्यासाठी एक व्याज दर मॉडेल स्वीकारले आहे जसे की, निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटक विचारात घेऊन. व्याज आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणासाठीचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी भिन्न व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जाच्या फॉर्ममध्ये उघड केले जातील आणि सहमत व्याज मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जाईल. या संदर्भात कर्जाच्या अटी व शर्तीच्या संदर्भात पारदर्शकतेबद्दल वाजवी व्यवहार संहितेमध्ये सूचित केलेली मार्गदर्शक तत्त्वे लक्षात ठेवली पाहिजेत.
- व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन देखील कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल. वेबसाइटवर प्रकाशित किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती, जेव्हा जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होईल तेव्हा अद्यतनित केले जाईल.
- व्याजाचा दर वार्षिक दर असेल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे अचूक दर माहित असतील.
- किरकोळ वित्तपुरवठा उत्पादनांसाठी, कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर चार्जस/ प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

8. तक्रार निवारण यंत्रणा

फेअर प्रॅक्टिस कोडची अंमलबजावणी ही कंपनीची जबाबदारी असेल. कंपनी कर्जदार/ग्राहकांसोबतचा व्यवहार सुरळीत आणि त्रासमुक्त होईल याची खात्री करण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न करेल. कर्जदार/ग्राहकाने कंपनीच्या निदर्शनास आणलेली कोणतीही तक्रार त्वरीत हाताळली जाईल.

आउटसोर्स एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्यांसह कंपनीच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे सर्व विवाद / तक्रारी त्यांच्या लक्षात आणून दिल्यानंतर त्यांचे निराकरण केले जाईल.

वाजवी प्रथा संहितेचे अनुपालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रारी निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीसह नियतकालिक पुनरावलोकनाचा एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने संचालक मंडळाला (किंवा त्याची समिती) सादर केला जाईल.

तक्रार निवारण अधिकारी ("GRO") आणि RBI च्या स्थानिक कार्यालयाचे संपर्क तपशील (ज्याशी संपर्क साधला जाऊ शकतो, एक महिन्याच्या कालावधीत तक्रार/विवादाचे निराकरण न झाल्यास) सर्व शाखा/ठिकाणी प्रदर्शित केले जातील. कंपनी आपला व्यवसाय करते.

कंपनीने ग्राहकांच्या कोणत्याही प्रश्न / तक्रारी / तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी खालील तक्रार निवारण एस्केलेशन यंत्रणा प्रदान केली आहे:

पातळी 1	<ul style="list-style-type: none"> कर्जदार थेट शाखा व्यवस्थापकाशी संपर्क साधू शकतात आणि त्यांची तक्रार/तक्रार शाखेत ठेवलेल्या अनुपालन रजिस्टरमध्ये नोंदवू शकतात. संबंधित कर्मचारी/रिलेशनशिप मॅनेजर तक्रार करू इच्छिणाऱ्या कर्जदारांना मार्गदर्शन करतील. कर्जदार खालीलपैकी कोणत्याही चॅनेलद्वारे तक्रारी / तक्रारी देखील नोंदवू शकतो - <p>येथे ईमेल करा: ASSISTANCE@ECLF.COM टोल फ्री: 1-800-1026372-सोमवार - शुक्रवार (सकाळी 10 ते संध्याकाळी 5)</p>
स्तर - २	<p>ग्राहक मिळालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असल्यास, तो/ती खालील पत्त्यावर तक्रार निवारण अधिकाऱ्याशी संपर्क साधू शकतो:-</p> <p>Mr. Ragvan TR तळमजला, टॉवर ३, विंग 'बी', कोहिनूर सिटी मॉल, कोहिनूर सिटी, किरोल रोड, कुर्ला (पश्चिम), मुंबई - 400070 दूरध्वनी क्रमांक +91 22-43428056 Monday – Friday (10 a.m. to 5 p.m.) ; ईमेल आयडी: GRIEVANCES@ECLF.COM</p> <p>तक्रार निवारण अधिकारी कर्जदार/अर्जदारास शक्य तितक्या लवकर प्राप्त झालेल्या शंका/तक्रारी/तक्रारींचे निराकरण/प्रतिसाद प्रदान करण्याचा प्रयत्न करेल. तक्रार निवारण अधिकारी तक्रारदारास शक्य तितक्या लवकर प्राप्त झालेल्या शंका / तक्रारी / तक्रारींचे निराकरण / प्रतिसाद प्रदान करण्याचा प्रयत्न करेल.</p>
स्तर - ३	<p>एका महिन्याच्या आत तक्रार/तक्रारींचे निवारण न झाल्यास, किंवा/आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी न झाल्यास, कर्जदार/ग्राहक/तक्रारदार लोकपाल, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाकडे HTTPS://CMS वर अपील दाखल करू शकतात. RBI.ORG.IN/ संदर्भानुसार RBI एकात्मिक लोकपाल योजना. CEPD. पीआरडी. NO.S873/13.01.001/2021-22 दिनांक 12 नोव्हेंबर 2021.</p>

त्याच्या निवारण प्रक्रियेसह पालन करण्याचे मुद्दे:

- A) उपरोक्त माहिती ग्राहकांच्या फायद्यासाठी कंपनीचा व्यवसाय जेथे व्यवहार केला जातो त्या शाखा/ ठिकाणांबाहेर देखील प्रदर्शित केला जाईल आणि संदर्भ हेतूसाठी अशा नियुक्त अधिकाऱ्यांकडे देखील उपलब्ध करून दिला जाईल.
- B) संबंधित कर्मचारी/संबंध व्यवस्थापकाकडून कोणतीही तक्रार/तक्रार प्राप्त झाल्यास, तक्रार मिळाल्यापासून 2 दिवसांच्या आत ग्राहक सेवा संघ आणि तक्रार निवारण अधिकारी यांना तक्रारीचे जलद निराकरण सुनिश्चित करण्यासाठी त्याची तक्रार केली जाईल. / तक्रारी.
- C) तक्रार/तक्रारींशी संबंधित आवश्यक तपशील ग्राहक सेवा संघ आणि तक्रार निवारण अधिकारी यांना प्रदान करणे आणि तक्रारी/तक्रारींचे निराकरण करणे ही संबंधित कर्मचारी/संबंध व्यवस्थापकाची जबाबदारी असेल.

9. धोरणाचे पुनरावलोकन

FPC कोणत्याही नियामक किंवा वैधानिक आवश्यकतांनुसार नियतकालिक पुनरावलोकनाच्या अधीन असेल आणि कंपनीच्या मंडळाद्वारे मंजूर केले जाईल.

परिशिष्ट - एकात्मिक लोकपाल योजना 2021 ठळ क वैशिष्ट्ये

एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 ही 12 नोव्हेंबर 2021 पासून प्रभावी आहे. ही योजना RBI लोकपाल यंत्रणा अधिकारक्षेत्राला तटस्थ बनवून 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोन स्वीकारते.

हे आरबीआयच्या विद्यमान तीन लोकपाल योजनांना एकत्रित करते, म्हणजे (I) बँकिंग लोकपाल योजना, 2006; (II) नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018; आणि (III) डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना, 2019.

अर्जक्षमता:

या योजनेत खालील नियमन केलेल्या घटकांचा समावेश आहे (RE):

- I. सर्व व्यावसायिक बँका, प्रादेशिक ग्रामीण बँका, अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बँका आणि बिगर-अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बँका ज्यांच्या ठेवींचा आकार ५० कोटी रुपये आणि त्याहून अधिक आहे, मागील आर्थिक वर्षाच्या लेखापरीक्षित ताळेबंदाच्या तारखेनुसार ;
- II. सर्व नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्या (NBFC) (गृहनिर्माण वित्त कंपन्या वगळून) ज्या (A) ठेवी स्वीकारण्यासाठी अधिकृत आहेत; किंवा (ब) मागील आर्थिक वर्षाच्या लेखापरीक्षित ताळेबंदाच्या तारखेनुसार 100 कोटी रुपये आणि त्याहून अधिक मालमत्तेसह ग्राहक इंटरफेस आहे; आणि
- III. योजनेअंतर्गत परिभाषित केल्यानुसार सर्व सिस्टम सहभागी.

योजनेअंतर्गत तक्रार निवारणाची प्रक्रिया:

- I. **तक्रारीचे कारण:** नियमन केलेल्या घटकाची कोणतीही कृती/वगळल्यामुळे सेवेत कमतरता आल्यास वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल केली जाऊ शकते.

“अधिकृत प्रतिनिधी” म्हणजे वकिलाशिवाय (अधिवक्ता व्यथित व्यक्ती असल्याशिवाय) लोकपालसमोरच्या कार्यवाहीमध्ये तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी रीतसर नियुक्त केलेली आणि लेखी अधिकृत केलेली व्यक्ती.

II. योजनेअंतर्गत तक्रार असू शकत नाही, जोपर्यंत :

अ) तक्रारदाराने, योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी, संबंधित नियमन केलेल्या घटकाकडे लेखी तक्रार केली होती आणि I तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नियमन केलेल्या घटकाद्वारे नाकारण्यात आली होती आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नाही; किंवा विनियमित घटकाला तक्रार मिळाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत तक्रारकर्त्याला कोणतेही उत्तर मिळाले नाही; आणि II तक्रारकर्त्याला विनियमित घटकाकडून तक्रारीचे उत्तर मिळाल्यानंतर किंवा जेथे कोणतेही उत्तर न मिळाल्यानंतर तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत तक्रार लोकपालकडे केली जाते.

ब) तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणासंदर्भात नाही जी आधीपासून आहे:

- I. लोकपालासमोर प्रलंबित किंवा गुणवत्तेनुसार निकाली काढणे किंवा व्यवहार करणे, लोकपालाने, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक तक्रारकर्त्यांकडून, किंवा संबंधित पक्षांपैकी एक किंवा अधिक पक्षांकडून मिळालेले असो वा नसो;
- II. कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे, समान तक्रारकर्त्यांकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक तक्रारदार/पक्षांसह प्राप्त किंवा न मिळालेल्या, गुणवत्तेवर निकाली काढलेले किंवा हाताळले गेले.

C) तक्रार अपमानास्पद किंवा फालतू किंवा त्रासदायक स्वरूपाची नाही;

D) अशा दाव्यांसाठी, मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादेची मुदत संपण्यापूर्वी विनियमित घटकाकडे तक्रार केली गेली होती;

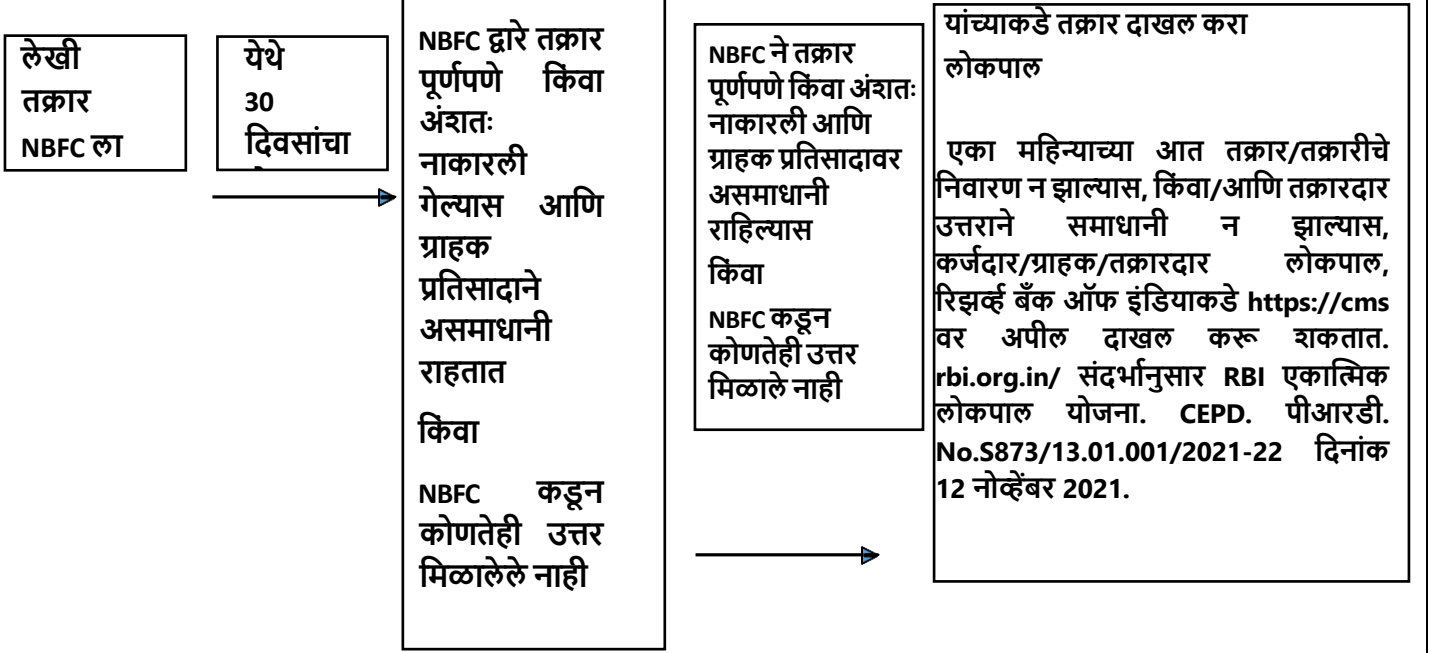
E) तक्रारदार योजनेच्या कलम 11 मध्ये नमूद केल्यानुसार संपूर्ण माहिती प्रदान करतो;

F) तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा वकिलाशिवाय अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल केली आहे जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नसतो.

III. योजनेंतर्गत तक्रार न ठेवता येण्याचे कारण म्हणजे अशा बाबींचा समावेश आहे-

- अ) RE चा व्यावसायिक निर्णय/व्यावसायिक निर्णय;
- ब) आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि आरई यांच्यातील विवाद;
- c) तक्रार लोकपालाकडे थेट संबोधित केलेली नाही;
- D) व्यवस्थापन किंवा RE चे अधिकारी यांच्या विरुद्ध सामान्य तक्रारी;
- E) विवाद ज्यामध्ये वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून कारवाई सुरू केली जाते;
- F) सेवा RBI च्या नियामक कक्षेत नाही;
- G) RE च्या दरम्यान विवाद; आणि
- H) RE च्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांचा समावेश असलेला विवाद.

तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया:



कंपनीने नियुक्त केलेल्या नोडल अधिकाऱ्याचे तपशील

नोडल अधिकारी	PNO चे तपशील
मुख्य नोडल अधिकारी (PNO)	MR. RAGVAN TR एडलवाइज रिटेल फायनान्स लिमिटेड तळमजला, टॉवर 3, विंग 'बी', कोहिनूर सिटी मॉल, कोहिनूर सिटी, किरोल रोड, कुर्ला (पश्चिम), मुंबई - 400070 दूरध्वनी क्रमांक +91 22-43428056 Monday – Friday (10 a.m. to 5 p.m.) ईमेल आयडी: grievances@eclf.com

अपील प्राधिकरणासमोर अपील करा:

- एखाद्या पुरस्कारामुळे किंवा लोकपाल कार्यालयाने तक्रार नाकारल्यामुळे नाराज झालेला तक्रारदार, पुरस्कार मिळाल्याच्या किंवा तक्रार नाकारल्याच्या तारखेच्या 30 दिवसांच्या आत, कार्यकारी संचालक, ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभाग (CEPD), RBI यांच्याकडे अपील करू शकतो.
- अपील प्राधिकरण, जर तक्रारदाराने वेळेत अपील न करण्यामागे पुरेसे कारण असल्याचे समाधानी असेल तर, 30 दिवसांपेक्षा जास्त कालावधीची परवानगी देऊ शकते.

तक्रारींचे निराकरण:

- कार्यवाही आधी लोकपाल आहेत सारांश मध्ये निसर्ग
- बढती देते सेटलमेंट माध्यमातून सुविधा, समेट किंवा मध्यस्थी तर नाही गाठली, जारी करू शकतात पुरस्कार/ऑर्डर

टीपः

- या एक आहे पर्यायी वाद ठराव यंत्रणा
- तक्रारदार आहे येथे स्वातंत्र्य करण्यासाठी दृष्टीकोन न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा कोणतेही इतर मंच किंवा अधिकार.

कृपया पहा [HTTPS://RBIDOC.S.RBI.ORG.IN/RDOCS/CONTENT/PDFS/RBIOS2021_121121.PDF](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/rbios2021_121121.pdf) च्या साठी तपशीलवार ची प्रत योजना