



APAC FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED

("APAC FS" or "the Company")

FAIR PRACTICES CODE ("FPC")

वाजवी सराव संहितेचा

परिचय

हा वाजवी सराव संहिता रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या "मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - सिस्टीमली महत्वाची नॉन-डिपॉझिट घेणारी कंपनी आणि डिपॉझिट घेणारी कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2016" चे पालन करून तयार करण्यात आली आहे. भारत ("RBI") आणि आमच्या कर्जदारांना कंपनीने अवलंबलेल्या पद्धतीचे प्रभावी विहंगावलोकन प्रदान करणे आणि कर्जदारांना कंपनीद्वारे ऑफर केलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास सक्षम करणे हे आमचे उद्दिष्ट आहे. कर्जाच्या अटी व शर्तीवरील पुरेशा खुलाशांची सामान्य तत्वे आणि कर्जदारांशी व्यवहार करताना अवलंबल्या जाणाऱ्या कार्यपद्धती या संहितेत समाविष्ट आहेत. कोड APAC Financial Services Private Limited ("APAC FS" किंवा "कंपनी")

द्वारे ऑफर केलेल्या उत्पादनांच्या आणि सेवांच्या सर्व श्रेणींना लागू होतो. कोणत्याही वेळी या धोरणामध्ये आणि कोणत्याही विनियम, नियम, मार्गदर्शक तत्वांमध्ये व्याख्या/माहितीचा विरोध असल्यास, RBI द्वारे अधिसूचना, स्पष्टीकरणे, परिपत्रके, मास्टर परिपत्रके/निर्देश उद्भवतात तेव्हा, अशा नियमांचे, नियमांचे, मार्गदर्शक तत्वांचे, अधिसूचना, स्पष्टीकरणांचे, परिपत्रकांचे, RBI द्वारे जारी केलेल्या मास्टर परिपत्रके/निर्देशांचे स्पष्टीकरण प्रचलित असेल.

संहितेची उद्दिष्टे

खालील प्राथमिक उद्दिष्टे आहेत. या संहितेचे:

वंश, जात, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिती, वय, लैंगिक प्रवृत्ती किंवा अपंगत्व या आधारावर भेदभाव न करता सर्व पात्र अर्जदारांना आमची सर्व आर्थिक उत्पादने उपलब्ध करून देणे. ii. सेट करून न्याय्य आणि पारदर्शक पद्धतींचा प्रचार करणे कर्जदारांशी व्यवहार करताना किमान मानके. iii. कर्जदार आणि कंपनी यांच्यात निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंध वाढवणे. कंपनी त्याच्या वेबसाइटवर प्रत्येकासाठी उपलब्ध करून आणि Company. iv च्या सर्व शाखांवर प्रदर्शित करून आपल्या ग्राहकांना त्याचे FPC देखील संप्रेषित करेल. ग्राहक इंटरफेसच्या संदर्भात नियामक आवश्यकतांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी. निवारणासाठी यंत्रणा मजबूत करण्यासाठी ग्राहकांच्या तक्रारी.

प्रमुख वचनबद्धता

कंपनीने आपल्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना ज्या प्रमुख वचनबद्धतेचे पालन करण्याचे वचन दिले आहे ते आहेत:

कंपनी तिच्या वेबसाइटवर प्रत्येकासाठी उपलब्ध करून आणि तिच्या सर्व शाखांमध्ये FPC प्रदर्शित करून आपल्या ग्राहकांना त्याचे FPC संप्रेषित करेल. उक्त FPC ची एक प्रत विनंती केल्यावर उपलब्ध करून दिली जाईल आणि ती इंग्रजी आणि/किंवा कंपनी ज्या विशिष्ट राज्यात प्रचलित आहे त्या स्थानिक भाषेत प्रदान केली जाईल.

कंपनीचे संचालक मंडळ आणि व्यवस्थापन संघ हे अंमलबजावणीसाठी जबाबदार आहेत. वाजवी प्रथा यापुढे तपशीलवार आणि याची खात्री करून घेते की त्याच्या प्रथा सर्व स्टेकहोल्डरला वाजवी आणि समान रीतीने, विविध आर्थिक सेवा आणि उत्पादने ऑफर करण्यासाठी मजबूत बांधिलकी दर्शवतात आणि सर्व कर्मचाऱ्यांना या वचनबद्धतेची जाणीव आहे.

कंपनी तिच्या ग्राहकांना त्याच्याशी व्यवहार करताना त्रासमुक्त अनुभव मिळेल याची खात्री करण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न करेल; परंतु कमिशन आणि वगळण्याच्या त्रुटींच्या बाबतीत, कंपनी त्वरीत आणि सहानुभूतीपूर्वक हाताळेल.

कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

कंपनी कर्ज देण्याच्या व्यवसायात आहे आणि विविध उत्पादने (कर्ज आणि कर्ज संबंधित उत्पादने) ऑफर करते. कंपनीने ऑफर केलेल्या प्रत्येक उत्पादनासाठी अर्जाचा फॉर्म प्रत्येक उत्पादनाच्या माहितीच्या आवश्यकतेनुसार भिन्न असेल.

कर्जदाराशी होणारे सर्व संप्रेषण इंग्रजी आणि/किंवा कर्जदारांना समजलेल्या भाषेत असावे. कर्जदारांना कर्जाशी संबंधित सर्व पत्रव्यवहार, कर्जाची कागदपत्रे, रिकॉल नोटीस इत्यादी इंग्रजी किंवा कर्जदारांना समजलेली भाषा प्राप्त करण्याचा पर्याय असेल. या उद्देशासाठी कर्जदारांनी योग्य पर्याय निवडून कर्ज अर्जामध्ये त्याची/तिची/तिची पसंती दर्शवणे आवश्यक आहे.

कर्ज उत्पादनासाठी कोणत्याही अर्जाच्या वेळी, कंपनी लागू असलेल्या व्याजदरांबद्दल माहिती देईल, तसेच शुल्क/शुल्क, जर असेल तर, प्रक्रियेसाठी देय, प्री-पेमेंट पर्याय.

कर्ज/कर्ज सुविधेशी संबंधित सर्व माहिती कर्जदारांच्या हितावर परिणाम करते ज्यासाठी अर्ज केला जात आहे तो आर्थिक सुविधेशी संबंधित कर्ज अर्ज (फॉर्म) मध्ये किंवा अधिकृत पत्रक/मंजु पत्रांद्वारे उपलब्ध करून दिला जाईल. इतर NBFC द्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकते आणि कर्जदार कर्जदार एक माहिती पूर्ण निर्णय घेऊ शकतो. कर्ज अर्ज रीतसर पूर्ण अर्ज सादर करावयाच्या विविध कागदपत्रांचे अर्ज देखील सूचित केले आहेत.

कर्जदारांना लागू होणारा व्याजदर कर्जदारांचे प्रोफाइल, कर्जाच्या रकमेची कर्ज श्रेणी, कर्जदारांची आर्थिक ताकद, ऑफर केलेली सुरक्षा/जमीन, कंपनीच्या निधीची किंमत इत्यादी अनेक घटकांवर आधारित असेल. कंपनी व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि कर्ज आणि अग्रिमांसाठी इतर शुल्क निर्धारित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्वे आणि प्रक्रिया मांडेल जसे की निधीची किंमत, मार्जिन, स्पर्धा लॅडस्केप आणि जोखीम प्रीमियम यासारखे संबंधित घटक विचारात घेऊन. व्याजाचा दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जात उघड केले जातील आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जावे.

व्याजाचा दर वार्षिक दर असेल जेणेकरून कर्जदारांना खात्यावर आकारले जाणारे अचूक दर माहित असतील.

कंपनी सर्व कर्ज अर्जांच्या पावतीची पावती देईल. अर्जदारांनी या संदर्भात पोचपावतीसाठी आग्रह धरणे आवश्यक आहे. पोचपावती अंदाजे कालमर्यादा देखील सूचित करेल ज्यामध्ये अर्जदाराने कर्ज अर्जाची स्थिती तपासण्यासाठी कंपनीशी तिच्या नोंदणीकृत कार्यालयात संपर्क साधावा.

कंपनी वाजवी कालावधीत कर्ज अर्जाची पडताळणी करेल आणि अतिरिक्त तपशील/कागदपत्रे आवश्यक असल्यास, ती त्यानुसार कर्जदारांना कळवेल.

कर्जाचे मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

साधारणपणे, कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील अर्जाच्या वेळी कंपनीद्वारे गोळा केले जातील. कंपनीला कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास, कर्जदाराला योग्यरित्या सूचित केले जाईल.

कर्जदारांनी केलेल्या क्रेडिट अर्जांचे योग्य मूल्यमापन केल्याची कंपनी खात्री करेल. हे मूल्यांकन कंपनीच्या अंतर्गत पत धोरणे, नियम आणि प्रक्रिया यांच्याशी सुसंगत असेल.

कंपनी कर्जदाराला मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा इंग्रजीत आणि/किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम आणि वार्षिक व्याजदरासह अटी व शर्तीसह लिखित स्वरूपात कळवेल. ईएमआय संरचना, जर असेल तर, प्रीपेमेंट शुल्कासह त्याचा अर्ज आणि कर्जदाराने या अटी व शर्तीची स्वीकृती कंपनीच्या रेकॉर्डमध्ये ठेवा. कंपनी कर्जाच्या मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकाची प्रत घेऊन कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत आणि/किंवा कर्जाच्या कराराची प्रत देईल.

ग्राहकांना लागू होणारा व्याजदर हा निधीची किंमत, कर्जाची रक्कम मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या घटकांवर अवलंबून असतो जो केसच्या जोखीम प्रोफाइलवर निर्धारित केला जातो जो कर्जदारांच्या पार्श्वभूमीसारख्या अनेक घटकांमुळे बदलतो. उद्योग जोखीम प्रोफाइल, सह-कर्जदाराची आर्थिक ताकद, कर्ज परतफेडीची क्षमता, क्रेडिट इतिहास, संपार्श्विक ऑफर किंवा नाही, कर्ज अंडररायटिंग आणि सर्व्हिसिंगशी संबंधित खर्च, इ. दंडात्मक व्याज, जर असेल तर, कंपनीकडून उशीरा आकारले जाईल. कर्ज करार, मंजूरी पत्र इत्यादीमध्ये परतफेड, इत्यादींचा उल्लेख ठळक अक्षरात केला जाईल. अशा अटी व शर्तीची लेखी स्वीकृती कंपनीने कायम ठेवली पाहिजे.

अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण.

1. कर्जदाराला कर्जदाराला कर्जाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्याची सूचना दिली जाईल. कंपनी व्याजदरांमधील बदलांचीही खात्री करेल. आणि शुल्क केवळ संभाव्यपणे लागू केले जाते. या संदर्भात योग्य अट मंजूरी पत्र/कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.

- II. कर्ज वाटप केल्यावर कंपनी सर्व कर्जदारांना कर्ज कराराची प्रत, इलेक्ट्रॉनिक किंवा प्रत्यक्ष कागदी प्रत देईल. जर ग्राहकाला इलेक्ट्रॉनिक किंवा पोस्टाने प्रत मिळाली नाही तर ग्राहकाला स्थानिक शाखेतून गोळा करण्यासाठी सूचित केले जाईल
- III. कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन रिकॉल करण्याचा / वेगवान करण्याचा कंपनीचा निर्णय कर्जदाराने कंपनीकडे केलेल्या कर्जाच्या कागदपत्रांशी सुसंगत असेल.
- IV. कंपनी सर्व देयांची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा कर्जदाराच्या विरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन राहून सर्व सिक््युरिटीज जारी करेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांची संपूर्ण माहिती आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/फेड होईपर्यंत कंपनी कोणत्या अटीनुसार सिक््युरिटीज राखून ठेवण्याचा हक्कदार आहे याची सूचना दिली जाईल. इतर देय देयांसह कर्जाचे पूर्ण आणि अंतिम पेमेंट झाल्यास, काही असल्यास कर्जदार/ग्राहकाकडून विनंती मिळाल्यापासून 1 महिन्याच्या आत कंपनीकडून कोणतीही थकबाकी नाही” प्रमाणपत्र जारी केले जाणार नाही.

अपंगत्व असलेले अर्जदार (ies)

कंपनी अपंगत्वाच्या कारणास्तव शारीरिक / दृष्टिहीन अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधांचा विस्तार करण्यात 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.

सामान्य

- i. कर्जाच्या कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून कंपनी परावृत्त करेल (जोपर्यंत नवीन माहिती, कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नाही, त्याच्या निदर्शनास आली आहे / लक्षात आली नाही. कंपनी).
- ii. कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्यास, संमती किंवा अन्यथा APAC ची हरकत, जर असेल तर, अशी विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.

- iii. कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी केवळ कायदेशीर आणि कायदेशीररित्या उपलब्ध असलेल्या उपायांचा अवलंब करेल आणि अवाजवी छळवणुकीचा अवलंब करणार नाही उदा. विचित्र वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर इ. कंपनी सर्व प्रयत्न करेल जेणेकरून ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी तिचे कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित असतील.
- iv. ग्राहक संरक्षणाचा उपाय म्हणून आणि बँका आणि NBFC च्या कर्जदारांद्वारे विविध कर्जाच्या प्रीपेमेंटच्या संदर्भात एकसमानता आणण्यासाठी, कंपनी कर्जासाठी मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर चार्जेस / प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही. "वैयक्तिक कर्जदार" सह-बाध्यदार किंवा त्याशिवाय व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देश.
- v. कंपनी कर्ज देण्याच्या बाबतीत अपंगत्वाच्या कारणास्तव शारीरिक / दृष्टिहीन अर्जदारांसह लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तथापि, हे कंपनीला समाजातील दुर्बल घटकांसाठी तयार केलेल्या क्रेडिट-लिंकड योजनांमध्ये भाग घेण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.

प्रभावी तक्रार निवारण यंत्रणेसाठी संचालक मंडळाची जबाबदारी कंपनीचे संचालक मंडळ

संस्थेमध्ये एक योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा देखील तयार करेल.

अशी यंत्रणा सुनिश्चित करेल की तिच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि सोडवले जातील.

उचित व्यवहार संहितेचे पुनरावलोकन

FPC आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या सर्व बाबींच्या संदर्भात अनुपालनाचे बोर्डाकडून वार्षिक पुनरावलोकन केले जाईल जोपर्यंत नियामक बदलांसाठी धोरणाचे लवकर पुनरावलोकन करणे आवश्यक नाही.

जबरदस्त मॅज्युर

APAC द्वारे वर्णन केलेल्या आणि केलेल्या विविध वचनबद्धता सामान्य ऑपरेटिंग वातावरणात लागू होतात. फोर्स मॅज्योरच्या घटनेत, कंपनी आपल्या ग्राहकांच्या किंवा इतर भागधारकांच्या संपूर्ण समाधानासाठी FPC अंतर्गत आपली वचनबद्धता पूर्ण करू शकणार नाही.

आउटसोर्सिंग

कंपनीच्या कोणत्याही क्रियाकलापाचे आउटसोर्सिंग, आउटसोर्सिंग केल्याने तिचे दायित्व कमी होत नाही, कारण नियामक सूचनांचे पालन करण्याची जबाबदारी पूर्णपणे कंपनीवर अवलंबून असते. जिथे जिथे कंपनी डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मला त्यांचे एजंट म्हणून स्रोत कर्जदारांना आणि/किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी संलग्न करते, APAC ने खालील सूचनांचे पालन केले पाहिजे:

- a. एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या वेबसाइटवर उघड केली जातील.

b. एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मना ग्राहकाला, ज्या कंपनीच्या वतीने ते त्याच्याशी संवाद साधत आहेत त्या कंपनीचे नाव उघड करण्याचे निर्देश दिले जातील.

c. मंजूरी दिल्यानंतर लगेच पण कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी, कर्जदाराला कंपनीच्या लेटर हेडवर मंजूरी पत्र जारी केले जाईल.

d. कर्जाच्या करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकाची प्रत सोबत कर्ज कराराची एक प्रत कर्ज वितरणानंतर सर्व कर्जदारांना दिली जाईल.

e. कंपनीद्वारे गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि देखरेख सुनिश्चित केली जाईल.

f. तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

तक्रार निवारण यंत्रणा

FPC ची 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.

कंपनीच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे सर्व विवाद/तक्रारी त्यांच्या निदर्शनास आणून दिल्यानंतर त्यांची किमान पुढील उच्च स्तरावर सुनावणी केली जाईल आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल. म्हणून, खालील 'तक्रार निवारण यंत्रणा' कार्यान्वित केली आहे.

पायरी 1: शाखा/ठिकाण (जिथे व्यवसाय व्यवहार केला जातो)

स्तर पुनरावलोकन ग्राहकाने एकतर संबंधित शाखा व्यवस्थापकास संबोधित लेखी तक्रार करावी (कंपनीच्या शाखा/व्यवसाय व्यवहार केलेल्या ठिकाणाचे संपर्क तपशील कंपनीच्या वेबसाइटवर आहेत, कंपनीला कॉल करा कार्यालयीन वेळेत [91 22 6666 8169 (9:30 am ते 6:00 p.m.)] वर, किंवा कंपनीला तक्रार.apac@apacfin.com वर ईमेल करा:

i. खाते क्रमांक;

ii. तक्रारीचा संक्षिप्त सारांश;

iii. तक्रारदाराचा संपर्क पत्ता/फोन नंबर पूर्ण करा.

ज्या शाखा/ ठिकाणी व्यवसाय केला जातो ती तक्रार दाखल केल्यापासून ७ दिवसांच्या आत ग्राहकाच्या तक्रारीला प्रारंभिक प्रतिसाद देण्याचा प्रयत्न करेल.

पायरी 2: तक्रार निवारण अधिकारी पुनरावलोकन

जर ग्राहक नसेल तर पायरी 1 वर मिळालेल्या प्रतिसादावर समाधानी आहे, म्हणजेच ज्या शाखा/स्थानावर व्यवसाय केला जातो, तो/ती तक्रार APAC च्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे करू शकतो, ज्यांना कंपनीने ग्राहक सेवेच्या अंमलबजावणीसाठी नियुक्त केले आहे. नद तक्रार हाताळणी. तक्रार निवारण अधिकारी यांचे संपूर्ण संपर्क तपशील खालील पानावर दिले आहेत:

कु. श्रद्धा दिघे

पत्ता (कार्यालय): पहिला मजला, अॅशफोर्ड सेंटर,

शंकर राव नरम मार्ग,

लोअर परेल - पश्चिम, 400 013,

मुंबई, महाराष्ट्र

ईमेल आयडी: shraddha.dighe@apacfin.com

लॅंडलाइन क्रमांक (91) 22 6666 8169.

तक्रार निवारण अधिकाऱ्याशी कंपनीच्या कोणत्याही कामकाजाच्या दिवसात कार्यालयीन वेळेत (सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 6:00) संपर्क साधला जाऊ शकतो.

एकदा तक्रार वाढल्यानंतर, तक्रार निवारण अधिकाऱ्यापर्यंत पोहोचल्यानंतर 7 कामकाजाच्या दिवसांत तक्रारीला प्रतिसाद मिळेल.

पायरी 3: संयुक्त मुख्य कार्यकारी अधिकारी पुनरावलोकन

जर ग्राहक अद्याप प्रतिसादाने समाधानी नसेल किंवा त्याच्या/तिच्या सुरुवातीच्या तक्रारीच्या तारखेपासून 15 दिवसांच्या आत कंपनीकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास, तो/ती कंपनीच्या संयुक्त मुख्य कार्यकारी यांच्याशी संपर्क साधू शकतो. ऑफिसच्या वेळेत ceo.apacnbf@apacfin.com या ईमेल आयडीवर किंवा फोन नंबर (0)22-6666 8169.संपर्क साधू शकतो.

कर्जदार/अर्जदार आमच्या अंतिम किंवा इतर प्रतिसादासह, दोन (2) आठवड्यांच्या कालावधीत आणि अशी तक्रार/तक्रार मिळाल्यापासून जास्तीत जास्त चार (4) आठवड्यांच्या कालावधीत.

तक्रारीला कंपनीकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास 1 महिन्याचा कालावधी किंवा ग्राहक सर्व स्तरांवर मिळालेल्या प्रतिसादाबद्दल असमाधानी असल्यास, तक्रारदार CC सह ceo.apacnbf@apacfin.com या पत्त्यावर रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाशी संपर्क साधू शकतो:

जनरल मॅनेजर

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाडीएनबीएस,

मुंबई प्रादेशिक कार्यालय,

APAC Financial Services Private Limited

आरबीआय बिल्डिंग ६, ३रा मजला,

समोर. मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्टेशन,

मुंबई-400 008.

दूरध्वनी: - 022 23084121/2302 8436

e-mail- helpdnbs@rbi.org.in

एकात्मिक लोकपाल योजना एकात्मिक लोकपाल योजना

2021 ही 12 नोव्हेंबर 2021 पासून प्रभावी आहे. ही योजना RBI लोकपाल यंत्रणेच्या 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. संबंधित तपशील कंपनीच्या वेबसाइट <https://apacfin.com/> वर प्रकाशित केले आहेत.

बोर्ड FPC च्या अनुपालनाचे आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचे ठराविक अंतराने पुनरावलोकन करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने संचालक मंडळाला सादर केला जाईल.