

# उचित व्यवहार संहिता और लोकपाल योजना

**EDELWEISS RETAIL FINANCE LIMITED**

सीआईएन: U67120MH1997PLC285490  
रजि. बंद: मैदान मंजिल, टॉवर 3, विंग बी,  
कोहिनोर शहर मॉल, कोहिनोर शहर,  
किरोल सड़क, कुर्ला (डब्ल्यू) मुंबई -

400070

वेबसाइट:

[WWW.EDELWEISSRETAILFIN.COM](http://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
2023_V.1	30 अक्टूबर 2023	पीएनओ और ग्री नाम विवरण में परिवर्तन

## अनुक्रमणिका

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

## 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 पारदर्शी व्यवहार।

### 1.2 उद्देश्य

कोड के उद्देश्य से विकसित किया गया है:

- अपने सभी ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार सुनिश्चित करना।
- अधिक पारदर्शिता ग्राहकों को उत्पाद की बेहतर समझ रखने 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:

- ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन
- ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें
- नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण
- एनबीएफसी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन
- कंपनी द्वारा अत्यधिक ब्याज वसूले जाने की शिकायत
- सामान्य प्रावधान

## 2. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- (a) ऋण/ऋण सुविधा से संबंधित सभी प्रासंगिक जानकारी संबंधित ऋण आवेदन पत्र (पत्रों) में या अन्य मोड (टर्म शीट, टीज़र, आदि) के माध्यम से उपलब्ध कराई जाएगी। ऋण 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 ऋण से संबंधित सभी पत्राचार, ऋण दस्तावेज, रिकॉल नोटिस आदि प्राप्त करने का विकल्प होगा। इस उद्देश्य के लिए, ग्राहक को उपयुक्त विकल्प का चयन करके ऋण आवेदन पत्र में अपनी वरीयता दर्शानी होगी।
- (c) ऋण आवेदन पत्र में प्रभारित ब्याज की दर और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने का औचित्य शामिल होगा। ब्याज की दरें और जोखिमों 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 इस संबंध में एक पावती के लिए जोर देना आवश्यक है।

- (e) पावती में उस अनुमानित समय सीमा का भी उल्लेख होना चाहिए जिसके भीतर आवेदक को ऋण आवेदन की स्थिति का पता लगाने के लिए कंपनी के पंजीकृत कार्यालय में संपर्क करना चाहिए।

### 3. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- (a) ऋण आवेदनों का मूल्यांकन कंपनी की ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया और नीतियों के अनुसार किया जाएगा। ऋण आवेदन की पावती में इंगित ऋण आवेदन के मूल्यांकन की अवधि के भीतर ग्राहक को ऋण आवेदन में उसके द्वारा चुनी गई भाषा में ऋण मूल्यांकन (अनुमोदन/अस्वीकृति) के परिणाम की सलाह दी जाएगी।
- (b) ऋण की स्वीकृति पर, कंपनी स्वीकृति पत्र के माध्यम से ग्राहक को स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर, डिफॉल्ट ब्याज दर और अन्य महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों से अवगत कराएगी 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 ऋण समझौते, स्वीकृति पत्र, आदि में बोल्ट में उल्लेख किया जाएगा। ऐसे नियमों और शर्तों की स्वीकृति कंपनी द्वारा रखी जाएगी।
- (c) कंपनी ग्राहक के साथ नियमों और शर्तों के साथ, स्वीकृत ऋण की राशि, लागू ब्याज की वार्षिक दर, उसके आवेदन की विधि सहित एक समझौते में प्रवेश करेगी। उक्त समझौते की एक प्रति, अनुसूची(ओं) और समझौते के अनुबंध (अनुबंधों) के साथ ग्राहक को ग्राहक द्वारा चुनी गई भाषा में प्रदान की जाएगी।

### 4. नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- (a) संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, आदि सहित नियमों और शर्तों में कोई भी परिवर्तन खाने के विशिष्ट परिवर्तनों के मामले में व्यक्तिगत रूप से उधारकर्ताओं को सूचित किया जाएगा, और अन्य 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 और शुल्कों में परिवर्तन संभावित रूप से प्रभावी होंगे। इस आशय की एक उपयुक्त शर्त को ऋण समझौते में शामिल किया जाएगा।
- (c) समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने / तेज करने का निर्णय कंपनी के साथ उधारकर्ता द्वारा निष्पादित ऋण दस्तावेजों के नियमों और शर्तों के अनुसार होगा।
- (d) ऋण से संबंधित सभी प्रतिभूतियां ऋण के पूर्ण और अंतिम भुगतान की प्राप्ति पर जारी की जाएंगी, जो किसी भी वैध या संविदात्मक अधिकार या ग्रहणाधिकार या सेट-ऑफ के अधिकार के अधीन है, जो कंपनी या किसी अन्य व्यक्ति के पास ऋण दस्तावेजों के तहत हो सकता है। कर्जदार। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन शर्तों के बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिनके तहत प्रतिभूतियों/प्रतिभूतियों से बिक्री आय को बनाए रखने या समायोजित करने का अधिकार या अधिकार कंपनी द्वारा प्रतिभूतियों या बिक्री आय को स्थानांतरित करने के लिए प्रयोग किया जाता है। अन्य बकायों के साथ ऋणों के पूर्ण और अंतिम 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 के संबंध में सभी नोटिस, पत्राचार ग्राहक द्वारा ऋण आवेदन फॉर्म में चुनी गई भाषा में किया जाएगा।

## 5. विकलांग आवेदक (IES)

कंपनी अक्षमता के आधार पर शारीरिक रूप से / दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं का विस्तार करने में भेदभाव नहीं करेगी। उन्हें अन्य आवेदकों के समान माना जाएगा और उनके आवेदन को कंपनी की क्रेडिट प्रक्रिया और नीति के अनुसार योग्यता के आधार पर निपटाया जाएगा। विकलांग (आवेदकों) को उचित उत्पाद या ऋण सुविधा को समझने, चयन करने और लाभ उठाने में सक्षम बनाने के लिए आवेदकों को हर संभव सहायता प्रदान की जाएगी।

## 6. सामान्य प्रावधान

- कंपनी ऋण दस्तावेजों के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर या जब तक कि नई जानकारी, जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गई हो, कंपनी के संज्ञान में नहीं आती है, कंपनी उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी।
- 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। ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे उधारकर्ता को विषम समय में लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना और कानूनी ढांचे के भीतर काम करना। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके सभी कर्मचारी उधारकर्ताओं के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।

## 7. कंपनी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन

- निदेशक मंडल ने ऋणों और अग्रिमों, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करने के लिए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है, जिसमें प्रासंगिक कारकों जैसे कि धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि को ध्यान में रखा गया है। ब्याज और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं के लिए ब्याज की विभिन्न दर चार्ज करने के लिए तर्क उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और सहमत ब्याज को मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा। इस संबंध में ऋण के नियमों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में उचित व्यवहार संहिता में दर्शाए गए दिशा-निर्देशों को ध्यान में रखा जाना है।
- ब्याज की दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई परिवर्तन होगा, वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित सूचना को अद्यतन किया जाएगा।
- ब्याज की दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से वसूल की जाएगी।
- 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 और परेशानी 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 और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर निदेशक मंडल (या उसकी एक समिति) को प्रस्तुत की जाएगी।

शिकायत निवारण अधिकारी ("जीआरओ") और आरबीआई के स्थानीय कार्यालय (जिससे संपर्क किया जा सकता है, यदि शिकायत / विवाद एक महीने की अवधि के भीतर हल नहीं होता है) के संपर्क विवरण उन सभी शाखाओं / स्थानों पर प्रदर्शित किए जाएंगे जहां कंपनी अपना कारोबार करती है।

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

<b>स्तर 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>उधारकर्ता सीधे शाखा प्रबंधक से संपर्क कर सकते हैं और शाखा में बनाए गए अनुपालन रजिस्टर में अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।</li> <li>संबंधित कर्मचारी/रिलेशनशिप मैनेजर उन उधारकर्ताओं का मार्गदर्शन करेगा जो शिकायत दर्ज करना चाहते हैं।</li> <li>उधारकर्ता निम्नलिखित में से किसी भी चैनल के माध्यम से भी शिकायत/शिकायत दर्ज करा सकता है -</li> </ul> <p>ईमेल करें: <a href="mailto:ASSISTANCE@ECLF.COM">ASSISTANCE@ECLF.COM</a>            टोल फ्री: 1-800-1026372-सोमवार-शुक्रवार (सुबह 10 बजे से शाम 6 बजे तक)</p>
<b>लेवल 2</b>	<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><b>MR. RAGVAN TR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राउंड फ्लोर, टॉवर 3, विंग 'बी', कोहिनूर सिटी मॉल, कोहिनूर सिटी, किरोल रोड,</li> <li>कुर्ला (पश्चिम), मुंबई - 400070</li> </ul> <p>दूरभाष संख्या +91 22-43428056 Monday – Friday (10 a.m. to 6 p.m.)            ईमेल आईडी: <a href="mailto:GRIEVANCES@ECLF.COM">GRIEVANCES@ECLF.COM</a></p> <p>शिकायत निवारण अधिकारी उधारकर्ता/आवेदक को यथाशीघ्र प्राप्त प्रश्नों/शिकायतों/शिकायतों का समाधान/प्रतिक्रिया उपलब्ध कराने का प्रयास करेगा।            शिकायत निवारण अधिकारी शिकायतकर्ता को यथाशीघ्र प्राप्त प्रश्नों/शिकायतों/शिकायतों का समाधान/प्रतिक्रिया उपलब्ध कराने का प्रयास करेगा।</p>
<b>स्तर 3</b>	<p>यदि शिकायत/शिकायत का समाधान एक महीने के भीतर नहीं होता है, या/और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो उधारकर्ता/ग्राहक/शिकायतकर्ता भारतीय रिजर्व बैंक के लोकपाल से <a href="https://cms">HTTPS://CMS</a> पर अपील कर सकता है। आरबीआई एकीकृत लोकपाल योजना <a href="http://RBI.ORG.IN">RBI.ORG.IN/</a> संदर्भ। सीईपीडी. पीआरडी. क्रमांक S873/13.01.001/2021-22 दिनांक 12 नवंबर 2021।</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 और संदर्भ 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। / शिकायतें।
- C) संबंधित कर्मचारी/रिलेशनशिप मैनेजर की यह जिम्मेदारी 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 कंपनी 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 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' 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 (आरई) शामिल हैं:

- I. सभी वाणिज्यिक बैंक, क्षेत्रीय 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 उससे 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 एक वकील के अलावा एक व्यक्ति (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 नहीं होगी, जब तक कि :

ए) शिकायतकर्ता ने, योजना के तहत शिकायत करने से पहले, संबंधित विनियमित संस्था को एक लिखित शिकायत की थी और मैं। शिकायत पूरी तरह या आंशिक रूप से विनियमित इकाई द्वारा खारिज कर दी 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 एक वर्ष 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. एक लोकपाल के समक्ष लंबित या एक लोकपाल द्वारा गुणों के आधार पर निपटाया या निपटाया गया, चाहे एक ही शिकायतकर्ता से या एक या एक से अधिक शिकायतकर्ताओं, या एक या 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 एक ही शिकायतकर्ता या संबंधित एक या 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;

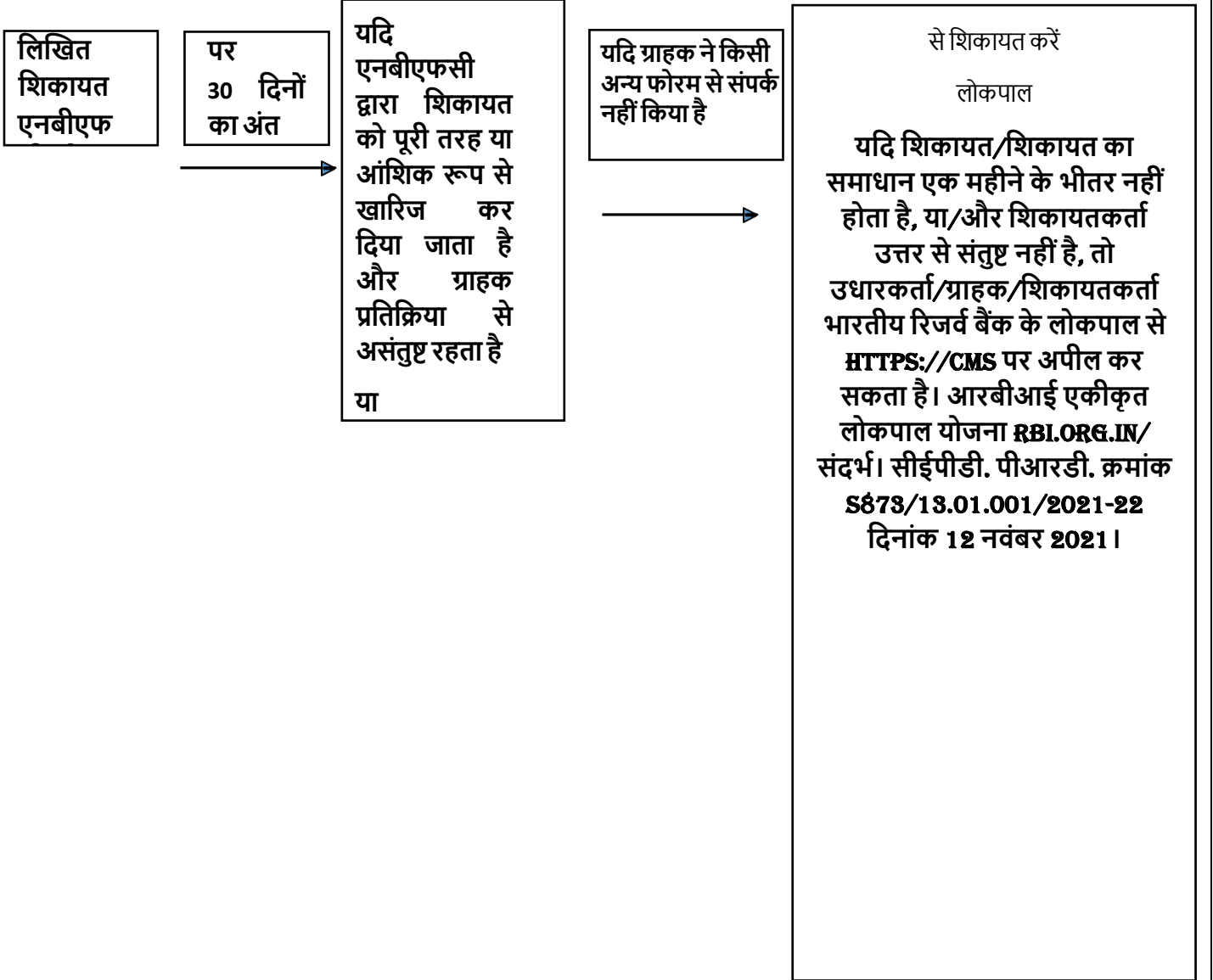
F) शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से दर्ज की जाती है जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।

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

- क) किसी आरई का वाणिज्यिक निर्णय/वाणिज्यिक निर्णय;
- बी) एक आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित एक विक्रेता और एक आरई के बीच विवाद;
- ग) लोकपाल को सीधे संबोधित न की गई शिकायत;
- घ) किसी आरई के प्रबंधन या कार्यपालकों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें;
- ई) विवाद जिसमें 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) आ रई के बीच विवाद; तथा
- ज ) आ रई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।



शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:



कंपनी द्वारा नियुक्त नोडल अधिकारी का विवरण

नोडल अधिकारी	पीएनओ का विवरण
--------------	----------------

<b>प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ)</b>	<b>MR. RAGVAN TR</b> एडलवाइस रिटेल फाइनेंस लिमिटेड ग्राउंड फ्लोर, टॉवर 3, विंग 'बी', कोहिनूर सिटी मॉल, कोहिनूर सिटी, किरोल रोड, कुर्ला (पश्चिम), मुंबई - 400070 दूरभाष सं. +91 22-43428056 Monday – Friday (10 a.m. to 6 p.m.) ई-मेल आईडी: <a href="mailto:GRIEVANCES@ECLF.COM">GRIEVANCES@ECLF.COM</a>
------------------------------------	---

### 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 समय के 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 सहूलियत, समझौता या मध्यस्थता। यदि नहीं पहुंच गए, जारी कर सकता है पुरस्कार/आदेश

### टिप्पणी:

- इस एक एकांतर विवाद संकल्प तंत्र।
- शिकायतकर्ता है पर स्वतंत्रता प्रति दृष्टिकोण कोर्ट, ट्रिब्यूनल या पंच या कोई अन्य मंच या अधिकार।

कृपया उद्घृत करना [HTTPS://RBIDOC.S.RBI.ORG.IN/RDOCS/CONTENT/PDFS/RBIOS2021\\_121121.PDF](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/rbios2021_121121.pdf) के लिये विस्तृत की प्रति योजना