

આરબીએસજી કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

ફરિયાદ નિવારણ અંગેની નીતિ

1. પરિચય અને ઉદ્દેશ્ય

આરબીએસજી કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (આમાં "આરસીપીએલ" અથવા "કંપની" તરીકે ઓળખાય છે) એ નોન-ડિપોઝિટ ટેકિંગ, નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (એનબીએફસી-એનડી) છે, જે આરબીઆઇમાં નોંધાયેલી છે. કંપની તેના ગ્રાહકો ("ગ્રાહકો") સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે પ્રામાણિકતા, પ્રામાણિકતા અને નૈતિક વર્તણૂકના ઉચ્ચતમ સ્તરોને જાળવી રાખીને તેની બાબતો વાજબી અને પારદર્શક રીતે હાથ ધરવામાં માને છે.

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ આધારિત નિયમન) દિશાનિર્દેશો, 2023 અને ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021 ના મુખ્ય નિર્દેશોનું પાલન કરીને. કંપનીએ સમયાંતરે યોજના અને અન્ય પરિપત્રો, માર્ગદર્શિકાઓ વગેરેના અનુસરણમાં આ ફરિયાદ નિવારણ નીતિ ('નીતિ') તૈયાર કરી છે.

આ નીતિનો ઉદ્દેશ વાજબી અને પારદર્શક રીતે ગ્રાહકોની ફરિયાદોને પહોંચી વળવા માળખું પ્રદાન કરવાનો તથા ગ્રાહકોને કંપની અને/અથવા આરબીઆઇમાં ફરિયાદ નોંધાવવા અનુસરવા માટેની પ્રક્રિયાઓ વિશે જાણકારી આપવાનો છે.

કંપની ઓટોમોનીના વેપારના નામ હેઠળ બિઝનેસ સાથે સંકળાયેલી છે, જે આરબીઆઇ માન્ય નોન ડિપોઝિટ સ્વીકારતી, નોન-સિસ્ટમેટિક એનબીએફસી છે. કંપનીની રચના ડિસેમ્બર ૨૦૧૭ માં કરવામાં આવી હતી અને મે ૨૦૧૮ માં આરબીઆઇનું લાઇસન્સ મેળવ્યું હતું.

• ટેકનોલોજી સક્ષમ વાહન ફાઇનાન્સિંગ પ્લેટફોર્મ: તે સમાજનાં આર્થિક રીતે નબળા વર્ગનાં લોકોને નાણાકીય સહાય પ્રદાન કરે છે. જેથી તેઓ "સ્વાભાવિક" બની શકે અને તેમની/ પોતાની, કુટુંબ અને સમગ્ર સમાજની સુખાકારીમાં રચનાત્મક ફાળો આપે.

• ગ્રાહકની પ્રોફાઇલ: તે મુખ્યત્વે ડ્રાઇવર-કમ-માલિક છે જે અત્યાર સુધી ડ્રાઇવર તરીકે નોકરી કરે છે અને ઓટોમોનીની નાણાકીય સહાયની મદદથી માલિક બને છે. ઓટોમોની, આમ, એવી વ્યક્તિઓના નાણાકીય સમાવેશમાં મદદ કરે છે જેઓ અત્યાર સુધી મુખ્ય પ્રવાહના વ્યવસાયનો ભાગ નથી.

• બિઝનેસ મોડલ: ઓટોમોનીનું બિઝનેસ મોડલ હબ એન્ડ સ્પોક મોડલ છે. હબ એ એક શાખા છે અને સ્પોક એ સંબંધિત શાખા સાથે જોડાયેલા સ્થાનો છે. શાખાઓ, સામાન્ય રીતે, મહારાષ્ટ્ર અને ગુજરાતના મુખ્ય શહેરોમાં આવેલી છે. ઓપરેટિંગ ભૌગોલિક મર્યાદા શાખાથી લગભગ ૬૦ કિલોમીટર દૂર છે. જ્યારે, સ્પોક એ સ્થળો છે જે શાખાથી 50-80 કિ.મી.ની રેન્જમાં છે.

• પ્રોડક્ટ: ઓટોમોનીનું ધ્યાન યુઝ્ડ કમર્શિયલ વ્હીકલ (સીવી) અને યુઝ્ડ કાર (પીવી) પર છે. આ નીતિ (બેન્કિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન સિવાય) ગ્રાહકો પાસેથી પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદોના નિવારણ માટે લાગુ પડે છે.

OBJECTIVE

આ નીતિનો ઉદ્દેશ એ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે કે:

- ગ્રાહકો સાથે દરેક સમયે વાજબી અને પૂર્વગ્રહ વિના વર્તન કરવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવતી ફરિયાદો પર સૌજન્યથી કાર્યવાહી કરવામાં આવે છે અને સમયસર તેનું નિરાકરણ લાવવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકોને કંપનીની અંદર તેમની ફરિયાદો વધારવાના માર્ગો વિશે માહિતગાર કરવામાં આવે છે.

- d) ગ્રાહકોને તેમના અધિકારો વિશે માહિતગાર કરવામાં આવે છે, જેથી જો તેઓ કંપનીના પ્રતિસાદ અથવા તેમની ફરિયાદોના નિરાકરણથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય તો તેઓ વૈકલ્પિક ઉપચારોની પસંદગી કરી શકે છે.

2. વ્યાખ્યાઓ

- a) "એપેલેટ ઓથોરિટી"નો અર્થ થાય છે યોજનાનું સંચાલન કરતા રિઝર્વ બેંકના વિભાગના ઇન-ચાર્જ એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર;
- b) "એપેલેટ ઓથોરિટી સેક્રેટરિએટ"નો અર્થ થાય છે રિઝર્વ બેંકનો વિભાગ જે આ યોજનાનો વહીવટ કરે છે;
- c) "અધિકૃત પ્રતિનિધિ"નો મતલબ થાય એડવોકેટ સિવાયની વ્યક્તિ, લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે યોગ્ય રીતે નિયુક્ત અને લેખિતમાં અધિકૃત;
- d) "એવોર્ડ"નો અર્થ થાય છે ઓમ્બ્ડ્સમેન દ્વારા યોજના અનુસાર પસાર કરવામાં આવેલો એવોર્ડ;
- e) "ફરિયાદ"નો મતલબ થાય લેખિતમાં અથવા અન્ય માધ્યમો મારફતે રજૂઆત કરવી, જેમાં કંપની તરફથી સેવામાં ઉણપનો આરોપ મૂકવામાં આવે અને યોજના હેઠળ રાહતની માંગ કરવી;
- f) "કેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપની"નો અર્થ કંપની એક્ટમાં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબની કંપની છે, 2013 (2013ના 18) અને પેટાકલમ હેઠળ નોંધણીનું પ્રમાણપત્ર આપવામાં આવ્યું છે. કેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005 (2005નો 30) ની કલમ 5નો (2)
- g) "સેવામાં ઉણપ"નો અર્થ થાય છે કોઈ પણ નાણાકીય સેવા અથવા તેની સાથે સંબંધિત અન્ય સેવાઓમાં ખામી અથવા અપર્યાપ્તતા, જે કંપનીએ વૈધાનિક રીતે અથવા અન્યથા પૂરી પાડવી જરૂરી છે, જે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન અથવા નુકસાનમાં પરિણમી શકે છે અથવા ન પણ કરી શકે છે;
- h) "ડેપ્યુટી ઓમ્બ્ડ્સમેન"નો અર્થ એ છે કે યોજના હેઠળ રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયુક્ત કોઈપણ વ્યક્તિ;
- i) "નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની" (એનબીએફસી) એટલે કલમ 45-1માં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ એનબીએફસી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા એક્ટ, 1934ની (એફ) અને રિઝર્વ બેંકમાં નોંધાયેલી, જે હદ સુધી આ યોજના હેઠળ બાકાત રાખવામાં આવી નથી, પરંતુ તેમાં કોર ઇન્વેસ્ટમેન્ટ કંપની (સીઆઈસી), ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ડેટ ફંડ-નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની (આઈડીએફ - એનબીએફસી), એક નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ફાઇનાન્સ કંપની (એનબીએફસી- આઈએફસી), રિઝોલ્યુશન અથવા વિન્ડિંગ/ લિક્વિડેશનમાં કંપની સામેલ નથી, અથવા ભારતીય રિઝર્વ બેંક અથવા રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્દેષ અન્ય કોઈ પણ એનબીએફસીના નિર્દેશો હેઠળ; ખુલાસો: સીઆઈસી અને આઈડીએફ-એનબીએફસી શબ્દોનો સમાન અર્થ આરબીઆઈના નિર્દેશો હેઠળ તેમને સોંપવામાં આવશે.
- j) "રિઝર્વ બેંક" એટલે કે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા એક્ટ, 1934 ની કલમ 3 હેઠળ રચાયેલ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા.

3. ફરિયાદના આધારો

સેવાની ઉણપના પરિણામે કંપનીના કોઈ પણ કૃત્ય કે બાદબાકીથી નારાજ કોઈ પણ ગ્રાહક વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

4. ફરિયાદની બિન-જાળવણી માટેના કારણો

(1) સેવામાં ઉણપ માટે કોઈ ફરિયાદ સામેલ ન થાય:

- (a) કંપનીનો વાણિજ્યિક ચુકાદો/નિર્ણય;
- (b) વિકેતા અને કંપની વચ્ચે આઉટસોર્સિંગ કરાર સંબંધિત વિવાદ;
- (c) એવી ફરિયાદ જે ઓમ્બ્ડ્સમેનને સીધી રીતે સંબોધવામાં આવી ન હોય;
- (d) કંપનીના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ્સ સામે સામાન્ય ફરિયાદો;
- (e) એક વિવાદ જેમાં કંપની દ્વારા વૈધાનિક અથવા કાયદાનો અમલ કરતી સત્તાના આદેશોનું પાલન કરીને કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે;

- (f) એવી સેવા જે રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રની અંદર ન હોય;
- (g) કંપની વચ્ચેનો વિવાદ;
- (h) કંપનીના કર્મચારી-નોકરીદાતાના સંબંધ સાથે સંકળાયેલો વિવાદ;
- (i) એક વિવાદ જેના માટે ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005 ની કલમ 18 માં ઉપાય પ્રદાન કરવામાં આવ્યો છે; અને
- (j) આ યોજના હેઠળ શામેલ ન હોય તેવા કંપનીના ગ્રાહકોને લગતો વિવાદ.

(2) ફરિયાદ ત્યાં સુધી જૂઠું બોલશે નહીં, જ્યાં સુધી:

(a) ફરિયાદીએ, ફરિયાદ કરતા પહેલા, સંબંધિત કંપનીને લેખિત ફરિયાદ કરી હતી અને-

- (i) ફરિયાદને કંપની દ્વારા સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હતી, અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ નથી; અથવા ફરિયાદીને કંપનીને ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ મળ્યો ન હતો; અને
- (ii) ફરિયાદકર્તાને કંપની તરફથી ફરિયાદનો જવાબ મળ્યા પછી એક વર્ષની અંદર અથવા, જ્યાં કોઈ જવાબ પ્રાપ્ત ન થાય ત્યાં, ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર ઓમ્બ્ડ્સમેનને ફરિયાદ કરવામાં આવે છે.

(b) ફરિયાદ એ જ ક્રિયાના કારણના સંદર્ભમાં નથી જે પહેલેથી જ છે-

- (i) ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય અથવા ઓમ્બ્ડ્સમેન દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ કરવામાં આવે અથવા તેની સાથે વ્યવહાર કરવામાં આવે, પછી ભલે તે જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદી અથવા સંબંધિત પક્ષકારોમાંથી એક અથવા વધુ પક્ષકારો પાસેથી પ્રાપ્ત થાય કે ન મળે;
 - (ii) કોઈ પણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા લવાદ અથવા અન્ય કોઈ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી સમક્ષ પેન્ડિંગ; અથવા, કોઈ પણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા લવાદ અથવા અન્ય કોઈ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવે છે, પછી ભલે તે એક જ ફરિયાદી પાસેથી પ્રાપ્ત થાય કે ન હોય અથવા સંબંધિત એક અથવા વધુ ફરિયાદી /પક્ષકારો સાથે હોય;
 - (c) ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા ત્રાસદાયક પ્રકૃતિની નથી;
 - (d) આવા દાવાઓ માટે લિમિટેશન એક્ટ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની અવધિની સમાપ્તિ પહેલાં કંપનીને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી;
 - (e) ફરિયાદી યોજનામાં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડે છે;
 - (f) ફરિયાદ ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રૂપે અથવા એડવોકેટ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા કરવામાં આવે છે સિવાય કે એડવોકેટ પીડિત વ્યક્તિ ન હોય. સમજૂતી 1: પેટા-ખંડ (2) (એ)ના હેતુઓ માટે, લેખિત ફરિયાદમાં અન્ય માધ્યમો દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદોનો સમાવેશ થવો જોઈએ, જેમાં ફરિયાદી દ્વારા ફરિયાદ કર્યાના પુરાવા રજૂ કરી શકાય છે.
- સમજૂતી 2: પેટા-ખંડ (2) (બી) (ii) ના હેતુઓ માટે, કાર્યવાહીના સમાન કારણના સંદર્ભમાં ફરિયાદમાં ફોજદારી કાર્યવાહીનો સમાવેશ થતો નથી, જે કોર્ટ અથવા ટ્રિબ્યુનલ સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા નિર્ણય લેવામાં આવે છે અથવા ફોજદારી ગુનામાં શરૂ કરવામાં આવેલી કોઈપણ પોલીસ તપાસનો સમાવેશ થતો નથી.

5. I. ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા

- (1) આ હેતુસર તૈયાર કરવામાં આવેલા પોર્ટલ (https://cms.rbi.org.in) દ્વારા ઓનલાઇન ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે.
- (2) ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક મોડ દ્વારા સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટરને રિઝર્વ બેંક દ્વારા સૂચિત કર્યા મુજબ પણ સબમિટ કરી શકાય છે. ફરિયાદ, જો શારીરિક સ્વરૂપમાં રજૂ કરવામાં આવે તો, ફરિયાદી દ્વારા અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી કરવામાં આવશે. ફરિયાદ આવા ફોર્મટમાં ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક મોડમાં સબમિટ કરવામાં આવશે અને રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવી શકે તેવી માહિતી હશે.

II. વધારાની પ્રક્રિયા:

જે ગ્રાહકોને કોઈ ફરિયાદ હોય તેઓ તેના નિવારણ માટે નીચેની પ્રક્રિયાને અનુસરી શકે છે:

i. પ્રાથમિક સ્તર:

જે ગ્રાહકો ફરિયાદ નોંધાવવાનો ઇરાદો ધરાવે છે, તેઓ કંપનીના કોઈ પણ કામકાજના દિવસે સવારે 10:00થી સાંજના 5:00 વાગ્યા દરમિયાન નીચેની કોઈ પણ ચેનલનો ઉપયોગ કરીને અને આ પ્રકારની ફરિયાદના સંબંધમાં સંપૂર્ણ વિગતો પૂરી પાડીને કંપની સમક્ષ તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે:

ફરિયાદ કરવા માટેની વિગતો:

ફરિયાદ રજિસ્ટર/ફરિયાદ બોક્સમાં ફરિયાદની નોંધણી કરાવો, જે કંપનીની તમામ પ્રાદેશિક/શાખા કચેરીઓમાં ઉપલબ્ધ હોય છે. લોન લેનારાઓએ લેખિતમાં ફરિયાદ અંગે શાખાને જાણ કરવાની રહેશે. ઉક્ત ફરિયાદો આ વતી યોગ્ય રીતે અધિકૃત ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી દ્વારા હેતુ માટે જાળવવામાં આવેલા રજિસ્ટરમાં દાખલ કરવામાં આવશે;

આના પર ઈ-મેઈલ કરો:

cs@automony.in
9619240025

નીચે જણાવેલા સરનામાં પર કંપનીને લખો:

આરબીએસજી કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

Category: Ahmedabad Off: 1002 Flr10, મેરેથોન આઇકોન ઓફ ગણપતરાવ કદમ, માર્ગ ઓ.પી.

પેનિન્સુલા કોર્પોરેટ પાર્ક લોઅર પરેલ ડબલ્યુ, ડેલિસલ રોડ, મુંબઈ, મહારાષ્ટ્ર, ભારત, 400013

માયાળુ ધ્યાન: ગ્રાહક સેવા ટીમ

ii. ગૌણ સ્તર:

જો ફરિયાદ દાખલ થયાની તારીખથી કામકાજના 7 (સાત) દિવસોની અંદર ફરિયાદનો ઉકેલ ન આવે અથવા તો ગ્રાહકને લેવલ-1 પર પૂરા પાડવામાં આવેલા જવાબ કે ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય તેવા કિસ્સામાં ગ્રાહક કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી- શ્રીરંગ તારીખ સુધી ફરિયાદ વધારી શકે છે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો:

નામ: શ્રીરંગ તારીખ હોદ્દો: ચીફ

રિસ્ક ઓફિસર કોન્ટેક્ટ નંબર:

9619240025

ઈ-મેઈલ આઈડી: shrirangd@automony.in

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો કંપનીની તમામ પ્રાદેશિક અને શાખા કચેરીઓમાં ઉપલબ્ધ છે.

iii. જે ગ્રાહકો અને અન્યોને કંપનીની કામગીરી અંગે કોઈ પણ ફરિયાદ હોય તેઓ તેમની ફરિયાદોનું લેખિતમાં ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને અને વધુમાં 'નિયામક'ને તેમની/તેમની ફરિયાદના નિવારણ માટે મોકલી શકે છે, જેઓ આ પ્રકારની તકરાર પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 15 દિવસની અંદર તેનો નિકાલ કરશે. જો ફરિયાદી નિયામકના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તેઓ/ તેઓ બોર્ડને અપીલ કરી શકે છે જે અપીલ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અવધિમાં તેનો નિકાલ પણ કરશે.

iv. ઉત્પાદનો અને સેવાઓના સંબંધમાં શાખાઓના નિર્ણયોને કારણે ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદોને ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવશે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવશે. તેથી, નીચેની 'ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ' અમલમાં મૂકવામાં આવી છે.

ફરિયાદ સ્તર	નિવારણ સ્તર
અધિકારી	વિભાગના વડા
વિભાગના વડા	નિયામક
નિયામક	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ

v. ઉચિત પ્રેક્ટિસ કોડના અનુપાલનની અને વ્યવસ્થાપનના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષાનો એકત્રિત અહેવાલ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ/કમિટી ઓફ ડિરેક્ટર્સને નિયમિત સમયાંતરે સુપરત કરી શકાય છે, જે તેના દ્વારા નિર્ધારિત કરી શકાય છે.

vi. જો એક મહિનાના સમયગાળામાં ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ લાવવામાં ન આવે તો ગ્રાહક રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયાની પ્રાદેશિક કચેરીના અધિકારી-ઇન-ચાર્જ ઓફિસર-ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ નોન બેન્કિંગ સુપરવિઝન, સેન્ટ્રલ ઓફિસ સેન્ટર I, વર્લ્ડ ટ્રેડ સેન્ટર, કફ પરેડ, કોલાબા, મુંબઇ - 400005, જેમના કાર્યક્ષેત્ર હેઠળ એનબીએફસીની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ આવે છે.

vii. કંપની ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીનું રક્ષણ કરશે, માત્ર ગ્રાહકોની જાણકારી અને સંમતિ સાથે આવી માહિતીને જાહેર કરવાની અને અન્ય લોકોને તેની આપ-લે કરવાની મંજૂરી આપશે, જેઓ તેને જોવા માટે અધિકૃત છે.

6. ફરિયાદોની પ્રાથમિક ચકાસણી

(1) જે ફરિયાદો સૂચનો આપવાના સ્વરૂપમાં હોય અથવા માર્ગદર્શન અથવા ખુલાસો મેળવવાના સ્વરૂપમાં હોય તેને આ યોજના હેઠળ માન્ય ફરિયાદો તરીકે ગણવામાં આવશે નહીં અને ફરિયાદોને યોગ્ય સંદેશાવ્યવહાર સાથે તે મુજબ બંધ કરવામાં આવશે.

(2) હેઠળ જાળવણી ન કરી શકાય તેવી ફરિયાદોને અલગ કરવામાં આવશે જેથી ફરિયાદોને યોગ્ય સંદેશાવ્યવહાર કરી શકાય.

(3) બાકીની ફરિયાદો ફરિયાદોને જાણ કર્યા હેઠળ વધુ તપાસ માટે ઓમ્બ્ડ્સમેનની કચેરીઓને સોંપવામાં આવશે. ફરિયાદની એક નકલ તે કંપનીને પણ મોકલવામાં આવશે જેની સામે ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવી છે અને તેનું લેખિત સંસ્કરણ સબમિટ કરવાના નિર્દેશ સાથે.

7. જાણકારી માટે કોલ કરવાનો પાવર

(1) ઓમ્બ્ડ્સમેન, આ યોજના હેઠળ ફરજો અદા કરવાના હેતુસર, જેની સામે ફરિયાદ કરવામાં આવી હોય તેવી કંપની અથવા અન્ય કોઈ પણ કંપની કે જે વિવાદનો પક્ષકાર હોય, તે કોઈ પણ માહિતી પૂરી પાડવાની અથવા ફરિયાદને લગતા કોઈ પણ દસ્તાવેજની પ્રમાણિત નકલો રજૂ કરવાની જરૂર પાડી શકે છે, જે તેના કબજામાં હોવાનો અથવા આરોપ છે.

જો કે પર્યાપ્ત કારણ વિના કંપની વિનંતીનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જાય તેવા સંજોગોમાં ઓમ્બ્ડ્સમેન એવું અનુમાન કાઢી શકે છે કે કંપની પાસે રજૂ કરવા માટે કોઈ માહિતી નથી.

(2) ઓમ્બ્ડ્સમેન ફરજોનું પાલન કરતી વખતે તેની જાણકારી અથવા કબજામાંથી આવતી માહિતી અથવા દસ્તાવેજોની ગોપનીયતા જાળવી રાખશે અને આવી માહિતી અથવા દસ્તાવેજો કોઈ પણ વ્યક્તિને જાહેર કરી શકશે નહીં સિવાય કે અન્યથા કાયદા દ્વારા જરૂરી હોય, અથવા આવી માહિતી અથવા દસ્તાવેજો રજૂ કરનાર વ્યક્તિની સંમતિ સાથે. પરંતુ આ પેટા-ખંડમાંની કોઈ પણ બાબત ઓમ્બ્ડ્સમેનને કાર્યવાહીમાં પક્ષકારો દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલી માહિતી અથવા દસ્તાવેજો એકબીજા સમક્ષ જાહેર કરતા અટકાવી શકશે નહીં, જે હદ સુધી કુદરતી ન્યાય અને ન્યાયી રમતના સિદ્ધાંતોનું પાલન કરવા માટે જરૂરી માનવામાં આવે છે:

વધુમાં એવી જોગવાઈ કરવામાં આવી છે કે, ઓમ્બ્ડ્સમેન દ્વારા રિઝર્વ બેન્કને કરવામાં આવેલી જાહેરાત કે માહિતી અથવા તે અંગેની કોઈ પણ કોર્ટ, ફોરમ કે ઓથોરિટી સમક્ષ ફાઇલ કરવાના સંબંધમાં આ પેટાખંડની જોગવાઈઓ લાગુ પડશે નહીં.

8. ફરિયાદોનું નિરાકરણ

A. આંતરિક રીઝોલ્યુશન પ્રક્રિયા:

- ગ્રાહકોને સલાહ આપવામાં આવે છે કે તેઓ પેરા 5 પર આપવામાં આવેલા કોઈ પણ માધ્યમમાં કંપનીને તેની સંપૂર્ણ વિગતો આપીને ફરિયાદ દાખલ કરે.
- કંપની દ્વારા ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયા બાદ, ફરિયાદ ઓળખ કર્યા સાથેની સ્વીકૃતિ અને ફરિયાદ સાથે કામ પાર પાડનારા નિયુક્ત અધિકારીની વિગતો, જે ફરિયાદ સાથે કામ પાર પાડવાના છે, તે ગ્રાહકને આવી ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 3 (ત્રણ) કામકાજના દિવસોની અંદર પૂરી પાડવામાં આવશે.
- કંપની ફરિયાદના સંબંધમાં ગ્રાહકના સંતોષ માટે જરૂરી સ્પષ્ટતા/વાજબીપણું પૂરું પાડશે અને આ પ્રકારની ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી ફરિયાદના મહત્તમ સમયગાળા 30 (ત્રીસ) કામકાજના દિવસોના નિરાકરણ માટે તમામ ઉચિત પગલાં લેશે.
- ફરિયાદના નિરાકરણ માટે કોઈ વધારાના સમયની જરૂર પડે તેવા કિસ્સામાં, કંપની આવી ફરિયાદના નિરાકરણ માટે અપેક્ષિત સમયમર્યાદા સાથે આવા વધારાના સમયની જરૂરિયાત વિશે ગ્રાહકને જાણ કરશે.
- ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસર - એનબીએફસી ઓપરેશન્સ અને કંપનીના હેડ ઓફ ઓપરેશન્સ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહકો દ્વારા દાખલ કરવામાં આવેલી તમામ ફરિયાદોનું નિરાકરણ નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં કરવામાં આવે.

B. આ યોજના હેઠળની રિઝોલ્યુશન પ્રક્રિયા:

- ઓમ્બ્ડ્સમેન/ડેપ્યુટી ઓમ્બ્ડ્સમેન, ફરિયાદી અને કંપની વચ્ચેની સમજૂતી દ્વારા થયેલી ફરિયાદની પતાવટને સુવિધા અથવા સમાધાન અથવા મધ્યસ્થતા મારફતે પ્રોત્સાહન આપવાનો પ્રયાસ કરશે.
- ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષની કાર્યવાહી પ્રક્રિયામાં સારાંશની રહેશે અને તે પુરાવાના કોઈપણ નિયમો દ્વારા બંધાયેલી રહેશે નહીં. લોકપાલ ફરિયાદ માટે કોઈ પણ પક્ષની તપાસ કરી શકે છે અને તેમનું નિવેદન નોંધી શકે છે.
- કંપની, ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયા પછી, ફરિયાદની દલીલોના જવાબમાં તેનું લેખિત સંસ્કરણ ફાઇલ કરશે, જેમાં તેના પર આધાર રાખવામાં આવેલા દસ્તાવેજોની નકલો સાથે જોડવામાં આવશે, જે ઠરાવ માટે ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ 15 દિવસની અંદર છે.
જો કે ઓમ્બ્ડ્સમેન, ઓમ્બ્ડ્સમેનના સંતોષ માટે કંપનીની લેખિત વિનંતીથી, તેની લેખિત આવૃત્તિ અને દસ્તાવેજો ફાઇલ કરવા માટે યોગ્ય માનવામાં આવે તે માટે વધુ સમય આપી શકે છે.
- જો કંપની પેટા-ખંડ (3)ની શરતોમાં પૂરા પડાયેલા સમયની અંદર તેની લેખિત આવૃત્તિ અને દસ્તાવેજોને બાકાત રાખે છે અથવા ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જાય છે, તો ઓમ્બ્ડ્સમેન રેકોર્ડ પર ઉપલબ્ધ પુરાવાના આધારે એકપક્ષીય કાર્યવાહી કરી શકે છે અને યોગ્ય આદેશ પસાર કરી શકે છે અથવા એવોર્ડ જારી કરી શકે છે. નિયત સમયમર્યાદામાં માગવામાં આવેલી માહિતી ન આપવાને કારણે અથવા ન આપવાને કારણે ઇશ્યૂ કરવામાં આવેલા એવોર્ડના સંબંધમાં કંપનીને અપીલ કરવાનો કોઈ અધિકાર રહેશે નહીં.
- ઓમ્બ્ડ્સમેન/ડેપ્યુટી ઓમ્બ્ડ્સમેન એ સુનિશ્ચિત કરશે કે એક પક્ષ દ્વારા દાખલ કરાયેલ લેખિત સંસ્કરણ અથવા જવાબ અથવા દસ્તાવેજો, ફરિયાદ સાથે સંબંધિત અને સંબંધિત હદ સુધી, અન્ય પક્ષને સુપરત કરવામાં આવે અને આવી પ્રક્રિયાને અનુસરે અને તેને યોગ્ય લાગે તે રીતે વધારાનો સમય પૂરો પાડે.
- સુવિધા દ્વારા ફરિયાદનો ઉકેલ ન આવે તેવા કિસ્સામાં, સમાધાન કે મધ્યસ્થી દ્વારા ફરિયાદના નિરાકરણ માટે ફરિયાદીની કંપનીના અધિકારીઓ સાથેની બેઠક સહિત યોગ્ય ગણી શકાય તેવી કાર્યવાહી શરૂ કરી શકાય છે.
- ફરિયાદના પક્ષકારોએ વિવાદના નિરાકરણમાં ઓમ્બ્ડ્સમેન/ડેપ્યુટી ઓમ્બ્ડ્સમેન સાથે

સદ્ભાવનાથી સહકાર આપવો પડશે, જેમ કે કેસ હોઈ શકે છે

અને નિયત સમયમાં કોઈપણ પુરાવા અને અન્ય સંબંધિત દસ્તાવેજો રજૂ કરવા માટેના નિર્દેશનું પાલન કરે છે.

(8) જો પક્ષકારો વચ્ચે ફરિયાદનો કોઈ સુખદ ઉકેલ આવે તો તે બંને પક્ષકારો દ્વારા નોંધવામાં આવશે અને તેના પર હસ્તાક્ષર કરવામાં આવશે અને ત્યાર બાદ, પતાવટની હકીકત નોંધવામાં આવી શકે છે, તેમાં પતાવટની શરતોને જોડીને, પક્ષકારોને નિયત સમયમર્યાદામાં શરતોનું પાલન કરવાનો નિર્દેશ આપવામાં આવશે.

(9) આ ફરિયાદનો ઉકેલ ત્યારે આવશે તેવું માનવામાં આવશે જ્યારે:

(a) તે કંપની દ્વારા ઓમ્બ્ડ્સમેનના હસ્તક્ષેપ પર ફરિયાદી સાથે સમાધાન કરવામાં આવ્યું છે; અથવા

(b) ફરિયાદી લેખિતમાં અથવા અન્યથા (જે નોંધાયેલ હોઈ શકે છે) સંમત થયા છે કે

ફરિયાદના નિરાકરણની રીત અને હદ સંતોષકારક છે; અથવા

(c) ફરિયાદીએ સ્વેચ્છાએ ફરિયાદ પાછી ખેંચી લીધી છે.

9. ઓમ્બ્ડ્સમેન દ્વારા એવોર્ડ

(1) જ્યાં સુધી ફરિયાદ નામંજૂર ન થાય ત્યાં સુધી ઓમ્બ્ડ્સમેન નીચેના સંજોગોમાં એવોર્ડ પસાર કરશે:

(a) દસ્તાવેજો/માહિતી પ્રસ્તુત ન કરવી; અથવા (બી) મૂકવામાં આવેલા રેકોર્ડ્સના આધારે અને બંને પક્ષોને સુનાવણીની વાજબી તક આપ્યા પછી આ બાબતનો ઉકેલ લાવવામાં આવતો નથી.

(2) ઓમ્બ્ડ્સમેન, આ ઉપરાંત, કોઈ તર્કસંગત પુરસ્કાર પસાર કરતા પહેલા, બેકિંગ કાયદા અને વ્યવહારના સિદ્ધાંતો, નિર્દેશો, સૂચનાઓ અને માર્ગદર્શિકાઓ, સમયાંતરે રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરવામાં આવેલા નિર્દેશો, સૂચનાઓ અને માર્ગદર્શિકાઓ અને સંબંધિત હોઈ શકે તેવા અન્ય પરિબલોને પણ ધ્યાનમાં લેશે.

(3) આ પુરસ્કારમાં અન્ય બાબતો ઉપરાંત, અન્ય બાબતો ઉપરાંત, કંપનીને તેની ફરજોની વિશિષ્ટ કામગીરી માટે અને જો કોઈ હોય તો, કંપની દ્વારા ફરિયાદીને થયેલા કોઈ પણ નુકસાનના વળતર દ્વારા ચૂકવવામાં આવનારી રકમ, જો કોઈ હોય તો, તેનો સમાવેશ કરવામાં આવશે.

(4) પેટા-ખંડ (3)માં કંઈપણ સમાવિષ્ટ હોવા છતાં, લોકપાલને વળતર દ્વારા ચૂકવણીના નિર્દેશનમાં એવોર્ડ પસાર કરવાની સત્તા રહેશે નહીં, જે રકમ ફરિયાદીને થયેલા પરિણામી નુકસાન કરતા વધુ છે અથવા રૂપિયા 20 લાખ બેમાંથી જે ઓછું હોય તે. ઓમ્બ્ડ્સમેન દ્વારા જે વળતર આપી શકાય છે તે વિવાદમાં સામેલ રકમ સિવાયનું રહેશે.

(5) ઓમ્બ્ડ્સમેન ફરિયાદીને એક લાખ રૂપિયાથી વધુ ન હોય તેવું વળતર પણ આપી શકે છે, જેમાં ફરિયાદીનો સમય, ખર્ચ, હેરાનગતિ અને ફરિયાદી દ્વારા સહન કરવામાં આવેલી માનસિક વેદનાને ધ્યાનમાં લેવામાં આવે છે.

(6) એવોર્ડની એક નકલ ફરિયાદી અને કંપનીને મોકલવામાં આવશે.

(7) પસાર થયેલો એવોર્ડ નિર્ણયક રહેશે અને જ્યાં સુધી ફરિયાદી એવોર્ડની નકલ મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર કંપનીને દાવાની સંપૂર્ણ અને આખરી પતાવટ માટે એવોર્ડ સ્વીકારવાનો પત્ર રજૂ ન કરે ત્યાં સુધી તેની કોઈ અસર થશે નહીં.

શરત એ છે કે જો ફરિયાદીએ અપીલ દાખલ કરી હોય તો તે દ્વારા આવી કોઈ સ્વીકૃતિ આપી શકાતી નથી.

(8) કંપની એવોર્ડનું પાલન કરશે અને ફરિયાદી પાસેથી સ્વીકૃતિનો પત્ર મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર ઓમ્બ્ડ્સમેનને જાણ કરશે, સિવાય કે તેણે અપીલને પ્રાધાન્ય આપ્યું હોય.

10. ફરિયાદનો અસ્વીકાર

(1) ડેપ્યુટી ઓમ્બ્ડ્સમેન અથવા ઓમ્બ્ડ્સમેન કોઈ પણ તબક્કે ફરિયાદ નામંજૂર કરી શકે છે, જો એવું જણાય કે ફરિયાદમાં કરવામાં આવી છે:

(a) કલમ 6 હેઠળ બિન-જાળવણી યોગ્ય છે; અથવા

(b) સૂચનો આપવાના અથવા માર્ગદર્શન અથવા સમજૂતી મેળવવાની પ્રકૃતિમાં છે.

(2) ઓમ્બ્ડ્સમેન કોઈ પણ તબક્કે ફરિયાદને નકારી શકે છે જો:

(a) તેમના મતે સેવામાં કોઈ ઉણપ નથી; અથવા

(b) પરિણામલક્ષી નુકસાન માટે માંગવામાં આવેલ વળતર ની શક્તિની બહાર છે

ઓમ્બ્ડ્સમેન વળતર આપવા માટે; અથવા

(c) ફરિયાદકર્તા દ્વારા વાજબી ખંતથી ફરિયાદનો પીછો કરવામાં આવતો નથી; અથવા

(d) ફરિયાદ કોઈ પૂરતા કારણ વિનાની છે; અથવા

(e) ફરિયાદમાં વિસ્તૃત દસ્તાવેજો અને મૌખિક પુરાવાની વિચારણા જરૂરી છે અને ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષની કાર્યવાહી આવી ફરિયાદના ચુકાદા માટે યોગ્ય નથી; અથવા

(f) ઓમ્બ્ડ્સમેનના અભિપ્રાય મુજબ ફરિયાદીને કોઈ આર્થિક નુકસાન કે નુકસાન કે અગવડતા થતી નથી.

11. એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ

(1) દસ્તાવેજો/માહિતી રજૂ ન કરવા બદલ ઇશ્યુ કરવામાં આવેલા એવોર્ડ માટે કંપનીને અપીલ કરવાનો કોઈ અધિકાર રહેશે નહીં.

(2) કંપની, એવોર્ડનો સંદેશાવ્યવહાર પ્રાપ્ત થયાના અથવા ફરિયાદ બંધ થયાના 30 દિવસની અંદર કોઈ એવોર્ડ અથવા ફરિયાદ બંધ થવાથી નારાજ થઈને, અપીલ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલને પસંદ કરી શકે છે.

(a) પરંતુ કંપની દ્વારા અપીલના કિસ્સામાં, અપીલ દાખલ કરવા માટે 30 દિવસનો સમયગાળો એ તારીખથી શરૂ થશે કે જેના આધારે કંપનીને ફરિયાદી દ્વારા એવોર્ડ સ્વીકારવાનો પત્ર પ્રાપ્ત થાય છે:

(b) આગળ પૂરી પાડવામાં આવેલ છે કે કંપની દ્વારા અપીલ ફક્ત આની સાથે જ દાખલ કરવામાં આવી શકે છે

અધ્યક્ષ અથવા મેનેજિંગ ડિરેક્ટર / ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસરની અગાઉની મંજૂરી અથવા, તેમની ગેરહાજરીમાં, સમાન રેન્કના એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર / અધિકારી.

(c) જો કે એપેલેટ ઓથોરિટી, જો તેમને સંતોષ થાય કે કંપની પાસે સમયની અંદર અપીલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ છે, તો તે વધુ 30 દિવસથી વધુ ન હોય તેવી અવધિની મંજૂરી આપી શકે છે.

(3) ફરિયાદી, એવોર્ડ મળ્યાની તારીખ અથવા ફરિયાદ નામંજૂર થયાના 30 દિવસની અંદર અથવા ફરિયાદ નામંજૂર થવાથી નારાજ થઈને, અપીલ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે.

જો કે અપીલેટ ઓથોરિટી, જો તેમને સંતોષ થાય કે ફરિયાદી પાસે સમયની અંદર અપીલ ન કરવા માટેનું પૂરતું કારણ છે, તો તે 30 દિવસથી વધુ ન હોય તેવી વધુ અવધિની મંજૂરી આપી શકે છે.

(4) અપીલેટ ઓથોરિટીનું સચિવાલય અપીલની ચકાસણી કરશે અને તેની પર પ્રક્રિયા કરશે.

(5) અપીલની સત્તામંડળ, પક્ષકારોને સુનાવણીની વાજબી તક આપ્યા પછી:

(a) અપીલ રદ કરવી; અથવા

(b) અપીલને મંજૂરી આપી અને ઓમ્બ્ડ્સમેનના એવોર્ડ અથવા આદેશને બાજુએ મૂકી દો; અથવા

(c) એપેલેટ ઓથોરિટીને જરૂરી કે યોગ્ય લાગે તેવા નિર્દેશો અનુસાર નવા નિકાલ માટે આ બાબત ઓમ્બ્ડ્સમેનને મોકલી આપે છે; અથવા

(d) ઓમ્બ્ડ્સમેન અથવા એવોર્ડના ઓર્ડરમાં ફેરફાર કરવો અને ઓમ્બ્ડ્સમેન અથવા એવોર્ડના ઓર્ડરને આ રીતે સંશોધિત કરવા માટે જરૂરી હોય તેવા નિર્દેશો પસાર કરવા; અથવા

(e) તેને યોગ્ય લાગે તે રીતે અન્ય કોઈપણ હુકમ પસાર કરો.

(6) અપીલેટ ઓથોરિટીના હુકમની અસર લોકપાલ દ્વારા પસાર કરવામાં આવેલા એવોર્ડ અથવા ફરિયાદને નામંજૂર કરવાના હુકમની જેમ જ થશે, જે કેસ હોઈ શકે છે.

12. સામાન્ય

આ નીતિમાં કશું પણ સામેલ હોવા છતાં, કંપની આવા કાયદાઓ/નિયમનોમાં કે અન્ય રીતે કંપનીને સમયાંતરે લાગુ પડતા કોઈ પણ સુધારાને કારણે વર્તમાન અથવા ઉદ્ભવતા કોઈ પણ કાયદા/નિયમનો હેઠળ નિયત કરાયેલી કોઈ પણ વધારાની જરૂરિયાતોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે.

13. રીવ્યુ

આ નીતિ જ્યારે જરૂર જણાય ત્યારે કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા સમીક્ષાને આધિન છે. કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દર વર્ષે ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરીની સમીક્ષા કરશે. આ નીતિ લાગુ પડતા કાયદાઓને આધિન રહેશે, જેમાં આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલા નિયમો, નિયમનો, માર્ગદર્શિકાઓ, નિર્દેશો અને સૂચનાઓ સામેલ છે, પરંતુ તે આટલે સુધી મર્યાદિત નહીં રહે અને તે નીતિના અગાઉના સંસ્કરણને સ્થાન આપશે. યોગ્ય તકરાર નિવારણ તંત્રની જાળવણીના સંબંધમાં લાગુ પડતા કાયદાઓમાં કોઈ પણ ફેરફાર/સુધારાને સંદર્ભ દ્વારા આ નીતિમાં સમાવિષ્ટ ગણવામાં આવશે અને આ નીતિમાં તે મુજબ સુધારો અને સુધારો કરવામાં આવ્યો હોવાનું માનવામાં આવશે.

14. ડિસ્ક્લોઝર જરૂરિયાતો

- આ નીતિ સાથે યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ, યોજનાની એક નકલ અને મુખ્ય નોડલ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ પર [www. https://automony.in](https://automony.in).
- કંપનીએ તેની શાખાઓ/સ્થળોએ જ્યાં ધંધો કરવામાં આવ્યો હોય ત્યાં ઓમ્બ્ડ્સમેન (<https://cms.rbi.org.in>)ની ફરિયાદ નોંધાવવાના પોર્ટલની વિગતો સાથે મુખ્ય નોડલ ઓફિસરના નામ અને સંપર્કની વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર અને ઇ-મેઇલ આઇડી) સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવાની રહેશે.
- વધુમાં, કંપની તેની તમામ ઓફિસો, શાખાઓ અને સ્થળોએ અંગ્રેજી, હિન્દી અને પ્રાદેશિક ભાષામાં આ યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરશે, જ્યાં વ્યવસાયનો વ્યવહાર એવી રીતે કરવામાં આવશે કે જેથી ઓફિસ અથવા શાખાની મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિને યોજના પર પર્યાપ્ત માહિતી મળી શકે.
- કંપની વધુમાં એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે યોજનાની એક નકલ તેની તમામ શાખાઓમાં ઉપલબ્ધ છે, જે વિનંતી કરવા પર સંદર્ભ માટે ગ્રાહકને પ્રદાન કરવામાં આવશે.



શ્રી રિષભ

બાફના

ડાયરેક્ટર

ડીઆઇએન.: 06492455

સ્થળ: મુંબઈ

તારીખ:

08/01/2024