

आरबीएसजी कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड

तक्रार निवारणाचे धोरण

एक. परिचय आणि उद्दिष्ट

आरबीएसजी कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड (येथे "आरबीएसजी" किंवा "कंपनी" म्हणून संबोधले जाते) ही आरबीएसजी नॉन-डिपॉझिट घेणारी, नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपनी (एनबीएफसी-एनडी) आहे. कंपनी आपल्या ग्राहकांशी ("ग्राहक") व्यवहार करताना सचोटी, प्रामाणिकपणा आणि नैतिक वर्तनाची सर्वोच्च पातळी राखत निष्पक्ष आणि पारदर्शक पद्धतीने आपले व्यवहार चालविण्यावर विश्वास ठेवते.

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023 आणि एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 च्या मुख्य निर्देशांचे पालन करणे. कंपनीने ही **योजना आणि इतर परिपत्रके, मार्गदर्शक तत्त्वे इत्यादींच्या अनुषंगाने** वेळोवेळी हे तक्रार निवारण धोरण ('पॉलिसी') तयार केले आहे.

या धोरणाचा उद्देश ग्राहकांच्या तक्रारीनिष्पक्ष आणि पारदर्शक पद्धतीने हाताळण्यासाठी एक चौकट प्रदान करणे आणि कंपनी आणि / किंवा आरबीएसजी तक्रार दाखल करण्यासाठी अनुसरण करावयाच्या प्रक्रियांबद्दल ग्राहकांना शिक्षित करणे आहे.

ही कंपनी ऑटोमोनी या व्यापारी नावाने व्यवसायात गुंतलेली आहे, ही आरबीएसजी मान्यताप्राप्त नॉन डिपॉझिट स्वीकारणारी, नॉन-सिस्टीमिक एनबीएफसी आहे. कंपनीची स्थापना डिसेंबर २०१७ मध्ये झाली आणि मे २०१८ मध्ये आरबीएसजी परवाना मिळाला.

- तंत्रज्ञान सक्षम वाहन वित्तपुरवठा प्लॅटफॉर्म: हे समाजातील आर्थिकदृष्ट्या दुर्बल घटकातील व्यक्तींना आर्थिक सहाय्य प्रदान करते; जेणेकरून ते "आत्मनिर्भर" बनू शकतील आणि स्वतःच्या, कुटुंबाच्या आणि समाजाच्या कल्याणासाठी रचनात्मक योगदान देऊ शकतील.
- कस्टमर प्रोफाईल : प्रामुख्याने ड्रायव्हर-कम-ओनर जो आतापर्यंत ड्रायव्हर म्हणून कार्यरत असतो आणि ऑटोमोनीच्या आर्थिक मदतीच्या मदतीने मालक बनतो. अशा प्रकारे, ऑटोमोनी, अशा व्यक्तींच्या आर्थिक समावेशनास मदत करते जे आतापर्यंत मुख्य प्रवाहाच्या व्यवसायाचा भाग नाहीत.
- बिझनेस मॉडेल : ऑटोमोनीचे बिझनेस मॉडेल हब अँड स्पोक मॉडेल आहे. हब ही एक शाखा आहे आणि संबंधित शाखेशी जोडलेली ठिकाणे आहेत. शाखा, सामान्यतः महाराष्ट्र आणि गुजरातमधील प्रमुख शहरांमध्ये स्थित आहेत. ऑपरेटिंग भौगोलिक मर्यादा शाखेपासून सुमारे ६० किमी अंतरावर आहे. तर, स्पोक ही अशी ठिकाणे आहेत जी शाखेपासून ५० ते ८० किलोमीटरच्या परिघात आहेत.
- उत्पादन: ऑटोमोनीचे लक्ष युज्ड कमर्शियल व्हेइकल (सीव्ही) आणि युज्ड कार (पीव्ही) वर आहे. हे धोरण (बँकिंग लोकपाल वगळता) ग्राहकांकडून आलेल्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी लागू आहे.

वस्तुनिष्ठ

या धोरणाचे उद्दिष्ट हे सुनिश्चित करणे आहे की:

- अ) ग्राहकांना नेहमीच न्याय्य आणि पक्षपात न करता वागणूक दिली जाते.
- आ) ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या तक्रारीसौजन्याने हाताळल्या जातात आणि वेळेत सोडविल्या जातात.
- इ) ग्राहकांना कंपनीमध्ये त्यांच्या तक्रारी वाढविण्याच्या मार्गाची माहिती दिली जाते.

ई) ग्राहकांना त्यांच्या हक्कांची माहिती दिली जाते जेणेकरून ते त्यांच्या तक्रारींवर कंपनीच्या प्रतिसादाने किंवा निराकरणाने पूर्णपणे समाधानी नसल्यास पर्यायी उपायांची निवड करू शकतील.

दो. व्याख्या[संपादन]

- अ) "अपिलीय प्राधिकरण" म्हणजे या योजनेचे प्रशासन करणाऱ्या रिझर्व्ह बँकेच्या विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक;
- आ) "अपिलीय प्राधिकरण सचिवालय" म्हणजे रिझर्व्ह बँकेतील विभाग जो या योजनेचे प्रशासन करीत आहे;
- इ) "प्राधिकृत प्रतिनिधी" म्हणजे वकील वगळता इतर व्यक्ती, लोकपालांसमोरील कामकाजात तक्रारदाराची बाजू मांडण्यासाठी विधिवत नियुक्त आणि लेखी स्वरूपात अधिकृत असलेली व्यक्ती;
- ई) "पुरस्कार" म्हणजे लोकपालाने योजनेनुसार दिलेला पुरस्कार;
- उ) "तक्रार" म्हणजे कंपनीकडून सेवेत त्रुटी असल्याचा लेखी किंवा इतर मार्गांनी निवेदने देणे आणि योजनेअंतर्गत दिलासा मागणे;
- ऊ) "क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी" म्हणजे कंपनी कायद्यात परिभाषित केलेली कंपनी, 2013 (2013 चे 18) आणि उपकलमांतर्गत नोंदणीचे प्रमाणपत्र देण्यात आले आहे
- क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी (रेग्युलेशन) अॅक्ट, 2005 (2005 चा 30) च्या कलम 5 मधील (2)
- ऋ) "सेवेतील कमतरता" म्हणजे कोणत्याही वित्तीय सेवेत किंवा त्याच्याशी संबंधित अशा इतर सेवांमध्ये कमतरता किंवा अपुरेपणा, जी कंपनीला कायदेशीर किंवा अन्यथा प्रदान करणे आवश्यक आहे, ज्यामुळे ग्राहकाचे आर्थिक नुकसान किंवा नुकसान होऊ शकते किंवा होऊ शकत नाही;
- ल) "डेप्युटी लोकपाल" म्हणजे रिझर्व्ह बँकेने या योजनेअंतर्गत नियुक्त केलेली कोणतीही व्यक्ती;
- ए) "नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी" (एनबीएफसी) म्हणजे कलम 45-1 मध्ये परिभाषित एनबीएफसी भारतीय रिझर्व्ह बँक अधिनियम, १९३४ च्या (च) आणि रिझर्व्ह बँकेकडे नोंदणीकृत, या योजनेअंतर्गत वगळण्यात आलेल्या मर्यादेपर्यंत, परंतु त्यात कोअर इन्व्हेस्टमेंट कंपनी (सीआयसी), इन्फ्रास्ट्रक्चर डेट फंड-नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी (आयडीएफ- एनबीएफसी), नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी- इन्फ्रास्ट्रक्चर फायनान्स कंपनी (एनबीएफसी- आयएफसी), रिझोल्यूशन किंवा बंद / लिक्विडेशनमध्ये असलेली कंपनी यांचा समावेश नाही. किंवा भारतीय रिझर्व्ह बँक किंवा रिझर्व्ह बँकेने निर्दिष्ट केलेल्या इतर कोणत्याही एनबीएफसीच्या निर्देशानुसार; स्पष्टीकरण: सीआयसी आणि आयडीएफ-एनबीएफसी या शब्दांचा अर्थ आरबीआयनिर्देशानुसार समान असेल.
- ऐ) "रिझर्व्ह बँक" म्हणजे भारतीय रिझर्व्ह बँक अधिनियम, 1934 च्या कलम 3 अंतर्गत स्थापन केलेली रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया.

तीन. तक्रारीचे कारण[संपादन]

सेवेच्या कमतरतेमुळे कंपनीच्या कृतीमुळे किंवा चुकीने व्यथित झालेला कोणताही ग्राहक वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.

चार. तक्रारीची दखल न घेण्याचे कारण

(एक) सेवेतील कमतरतेची कोणतीही तक्रार खालील बाबींमध्ये केली जाणार नाही:

(अ) कंपनीचा व्यावसायिक निर्णय / निर्णय;

(आ) आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि कंपनी यांच्यातील वाद;

(इ) लोकपालाकडे थेट लक्ष न देणारी तक्रार;

(ई) कंपनीचे व्यवस्थापन किंवा अधिकारी यांच्याविरोधात सामान्य तक्रारी;

(उ) एक वाद ज्यामध्ये वैधानिक किंवा कायदा लागू करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून कंपनीद्वारे कारवाई सुरू केली जाते;

- (ऊ) रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;
 (ऋ) कंपनीमधील वाद;
 (ऌ) कंपनीच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांशी संबंधित वाद;
 (ँ) क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी (रेग्युलेशन) अॅक्ट, 2005 च्या कलम 18 मध्ये ज्या वादावर उपाय देण्यात आला आहे; आणि
 (ऐ) योजनेत समाविष्ट नसलेल्या कंपनीच्या ग्राहकांशी संबंधित वाद.

(दो) तक्रार खोटी असून नये जोपर्यंत:

(अ) तक्रारदाराने तक्रार करण्यापूर्वी संबंधित कंपनीकडे लेखी तक्रार केली होती आणि-

- (१) कंपनीने तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः फेटाळून लावली आणि तक्रारदार उत्तरावर समाधानी नाही; किंवा कंपनीला तक्रार मिळाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळाले नाही; आणि
 (२) तक्रारदाराला कंपनीकडून तक्रारीला उत्तर मिळाल्यानंतर एक वर्षाच्या आत किंवा जेथे कोणतेही उत्तर मिळत नाही, तेथे तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत लोकपालांकडे तक्रार केली जाते.

(आ) ही तक्रार कारवाईच्या त्याच कारणासंदर्भात नाही जी आधीपासूनच आहे-

- (१) लोकपालांसमोर प्रलंबित किंवा गुणवत्तेच्या आधारे निकाली काढणे किंवा हाताळणे, लोकपाल, मग ते एकाच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक पक्षकारांकडून प्राप्त झाले असो किंवा नसो;
 (२) कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही फोरम किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित आहे; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही फोरम किंवा प्राधिकरणाद्वारे, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक तक्रारदार / पक्षकारांसमवेत प्राप्त असो वा नसो, गुणवत्तेच्या आधारे निकाली काढणे किंवा हाताळणे;
 (इ) तक्रार अपमानजनक किंवा क्षुल्लक किंवा उद्धट स्वरूपाची नसते;
 (ई) अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, १९६३ अन्वये विहित मर्यादांचा कालावधी संपण्यापूर्वी कंपनीकडे तक्रार करण्यात आली होती;
 (उ) तक्रारदार योजनेत नमूद केल्याप्रमाणे संपूर्ण माहिती प्रदान करतो;
 (ऊ) वकील पीडित व्यक्ती असल्याशिवाय तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा वकिलाव्यतिरिक्त इतर अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल केली आहे. स्पष्टीकरण १: उपखंड (२) (अ) च्या उद्देशाने 'लेखी तक्रार' मध्ये इतर मार्गांनी केलेल्या तक्रारींचा समावेश असेल जेथे तक्रारदारास तक्रार केल्याचा पुरावा सादर करता येईल.
 स्पष्टीकरण २: उपखंड (२) (ब) (२) च्या हेतूने, त्याच कृतीच्या कारणासंदर्भातील तक्रारीमध्ये न्यायालय किंवा न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित किंवा निर्णय घेतलेली फौजदारी कार्यवाही किंवा फौजदारी गुन्ह्यात सुरू केलेल्या कोणत्याही पोलिस तपासाचा समावेश नसतो.

पाँच. १. तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया

- (एक) त्यासाठी तयार करण्यात आलेल्या पोर्टलच्या माध्यमातून (<https://cms.rbi.org.in>) ऑनलाइन तक्रार दाखल करता येईल.
 (दो) रिझर्व्ह बँकेने अधिसूचित केल्यानुसार ही तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा प्रत्यक्ष पद्धतीने सेंट्रलाइज्ड रिसिप्ट अँड प्रोसेसिंग सेंटरकडे सादर केली जाऊ शकते. तक्रार प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केल्यास त्यावर तक्रारदार ाची किंवा प्राधिकृत प्रतिनिधीची सही असेल. तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा फिजिकल मोडमध्ये अशा स्वरूपात सादर केली जाईल आणि त्यात रिझर्व्ह बँकेने निर्दिष्ट केल्याप्रमाणे माहिती असेल.

२. अतिरिक्त प्रक्रिया:

ज्या ग्राहकांना कोणतीही तक्रार आहे, ते त्याच्या निवारणासाठी खालील प्रक्रियेचे अनुसरण करू शकतात:

१. प्राथमिक स्तर:

ज्या ग्राहकांना तक्रार दाखल करायची आहे, ते कंपनीच्या कोणत्याही कामकाजाच्या दिवशी सकाळी 10:00 ते सायंकाळी 5:00 दरम्यान खालीलपैकी कोणत्याही चॅनेलचा वापर करून आणि अशा तक्रारीसंदर्भात संपूर्ण तपशील सादर करून कंपनीकडे आपली तक्रार नोंदवू शकतात:

तक्रार करण्याचा तपशील :

कंपनीच्या सर्व प्रादेशिक / शाखा कार्यालयांमध्ये उपलब्ध असलेल्या तक्रार रजिस्टर / तक्रार बॉक्समध्ये तक्रार नोंदवा. कर्जदारांनी तक्रारीची माहिती शाखेला लेखी स्वरूपात कळवावी. या संदर्भात प्राधिकृत केलेल्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याने या उद्देशाने ठेवलेल्या रजिस्टरमध्ये या तक्रारी नोंदविल्या जातील;

ईमेल: cs@automony.in
९६१९२४००२५

खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावर कंपनीला लिहा:

आरबीएसजी कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड
१००२ एफएलआर १०, मॅरेथॉन आयकॉन गणपतराव कदम, मार्ग पेनिन्सुला कॉर्पोरेट पार्कसमोर, लोअर परळ डब्ल्यू डेलिस्टो रोड, मुंबई, महाराष्ट्र, भारत, 400013
दयाळू लक्ष: ग्राहक सेवा संघ

२. दुय्यम स्तर:

तक्रार दाखल केल्याच्या तारखेपासून 7 (सात) कार्यदिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास किंवा ग्राहक स्तर - 1 वर ग्राहकाला दिलेल्या प्रतिसादावर किंवा समाधानावर समाधानी नसल्यास, ग्राहक कंपनीची तक्रार निवारण अधिकारी श्रीरंग दाते यांच्याकडे तक्रार पाठवू शकतो

तक्रार निवारण अधिकारी यांचा संपर्क तपशील :

नाव: श्रीरंग दाते पदनाम: मुख्य
जोखीम अधिकारी संपर्क क्रमांक :
9619240025
ई-मेल आयडी : shrirangd@automony.in

तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचा संपर्क तपशील कंपनीच्या सर्व प्रादेशिक आणि शाखा कार्यालयांमध्ये उपलब्ध आहे.

३. ग्राहक आणि इतरांना कंपनीच्या कामकाजाविषयी काही तक्रारी असतील, तर ते तक्रार निवारण अधिकारी आणि पुढे 'संचालक' यांच्याकडे त्यांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी लेखी स्वरूपात निराकरण करू शकतात जे अशी तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 15 दिवसांच्या कालावधीत त्याचा निपटारा करतील. जर तक्रारदार संचालकांच्या निर्णयावर समाधानी नसेल/ नसेल तर ते बोर्डाकडे अपील करू शकतात जे अपील प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांच्या कालावधीत त्याचा निपटारा करेल.

४. उत्पादने आणि सेवांसंदर्भात शाखांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकून निकाली काढले जातील. त्यामुळे खालील 'तक्रार निवारण यंत्रणा' कार्यान्वित करण्यात आली आहे.

तक्रार पातळी	निवारण स्तर
आधिकारी:	विभागप्रमुख डॉ.
विभागप्रमुख डॉ.	दिग्दर्शक
दिग्दर्शक	संचालक मंडळ

५. व्यवस्थापनाच्या विविध पातळ्यांवर निष्पक्ष सराव संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा वेळोवेळी आढावा घेण्याचा एकत्रित अहवाल संचालक मंडळाला/ संचालक मंडळाला विहित केल्यानुसार नियमित अंतराने सादर करता येईल.

६. एका महिन्याच्या कालावधीत तक्रार/ वादाचे निराकरण न झाल्यास ग्राहक रिझर्व्ह बँकेच्या प्रादेशिक कार्यालयाचे प्रभारी अधिकारी- **बिगर बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग, सेंट्रल ऑफिस सेंटर १, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, कफ परेड, कुलाबा, मुंबई - 400005**, ज्याच्या अखत्यारीत एनबीएफसीचे नोंदणीकृत कार्यालय येते, त्या कडे दाद मागू शकतात.

७. कंपनी ग्राहकांच्या वैयक्तिक माहितीचे रक्षण करेल, केवळ ग्राहकांच्या ज्ञानाने आणि संमतीने ती पाहण्यासाठी अधिकृत असलेल्या इतरांना अशा माहितीचे प्रकटीकरण आणि देवाणघेवाण करण्यास परवानगी देईल.

छः. तक्रारींची प्राथमिक छाननी

(एक) सूचना देण्याच्या किंवा मार्गदर्शन किंवा स्पष्टीकरण मागण्याच्या स्वरूपाच्या तक्रारी या योजनेंतर्गत वैध तक्रारी मानल्या जाणार नाहीत आणि त्यानुसार तक्रारदारास योग्य त्या पत्राद्वारे बंद केल्या जातील.

(दो) तक्रारदाराला योग्य तो संदेश देण्यासाठी ज्या तक्रारी सुनावणीयोग्य नसतील अशा तक्रारी वेगळ्या केल्या जातील.

(तीन) उर्वरित तक्रारी तक्रारदाराला कळविल्यानंतर पुढील तपासणीसाठी लोकपाल कार्यालयाकडे सोपविण्यात येतील. तक्रारीची प्रत ज्या कंपनीविरोधात दाखल करण्यात आली आहे, त्या कंपनीलाही पाठवली जाईल आणि त्याची लेखी बाजू सादर करण्याचे निर्देश दिले जातील.

सात. माहिती मागविण्याचा अधिकार

(एक) लोकपाल, या योजनेंतर्गत कर्तव्ये पार पाडण्याच्या उद्देशाने, ज्या कंपनीविरुद्ध तक्रार केली गेली आहे किंवा वादात पक्षकार असलेल्या इतर कोणत्याही कंपनीला कोणतीही माहिती प्रदान करणे किंवा तक्रारीशी संबंधित कोणत्याही दस्तऐवजाच्या प्रमाणित प्रती सादर करणे आवश्यक आहे जे त्याच्या ताब्यात आहेत किंवा असल्याचा आरोप आहे.

परंतु पुरेशा कारणाशिवाय मागणीचे पालन करण्यात कंपनी अपयशी ठरल्यास, लोकपाल असा निष्कर्ष काढू शकतो की कंपनीकडे सादर करण्यासाठी कोणतीही माहिती नाही.

(दो) लोकपाल कर्तव्य बजावताना आपल्या माहितीची किंवा आपल्या कडे येणाऱ्या कागदपत्रांची गोपनीयता राखेल आणि कायदाने आवश्यक असल्यास किंवा अशी माहिती किंवा दस्तऐवज सादर करणार या व्यक्तीच्या संमतीशिवाय कोणत्याही व्यक्तीला जाहीर करणार नाही. परंतु या उपकलमातील कोणतीही गोष्ट लोकपालाला कार्यवाहीत पक्षकारांनी सादर केलेली माहिती किंवा कागदपत्रे एकमेकांना उघड करण्यापासून रोखू शकणार नाही, नैसर्गिक न्याय आणि निष्पक्ष खेळाच्या तत्वांचे पालन करण्यासाठी आवश्यक मानल्या जाणार या मर्यादितपर्यंत:

परंतु या उपकलमातील तरतुदी लोकपालाने रिझर्व्ह बँकेला दिलेला खुलासा किंवा माहिती किंवा ती कोणत्याही न्यायालय, मंच किंवा प्राधिकरणासमोर दाखल करण्यासंदर्भात लागू होणार नाहीत.

आठ. तक्रारीचे निराकरण

अ. अंतर्गत समाधान प्रक्रिया:

- अ. ग्राहकांना सल्ला दिला जातो की पॅरा 5 वर दिलेल्या कोणत्याही मोडमध्ये कंपनीला त्याची संपूर्ण माहिती सादर करून तक्रार दाखल करावी.
- आ. कंपनीकडून तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर, तक्रार ओळख क्रमांक ासह पावती आणि तक्रार हाताळणार् या नियुक्त अधिकार्याचा तपशील, अशी तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 3 (तीन) कार्यदिवसांच्या आत ग्राहकास प्रदान केला जाईल.
- इ. कंपनी ग्राहकाच्या समाधानासाठी तक्रारीसंदर्भात आवश्यक स्पष्टीकरण / औचित्य प्रदान करेल आणि अशी तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 30 (तीस) कार्यदिवसांच्या जास्तीत जास्त कालावधीत तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी सर्व योग्य उपाययोजना करेल.
- ई. तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी कोणत्याही अतिरिक्त वेळेची आवश्यकता असल्यास, कंपनी ग्राहकास अशा तक्रारीच्या निराकरणासाठी अपेक्षित वेळेसह अशा अतिरिक्त वेळेची आवश्यकता सूचित करेल.
- उ. मुख्य कार्यकारी अधिकारी - एनबीएफसी ऑपरेशन्स आणि कंपनीचे ऑपरेशन्स प्रमुख हे सुनिश्चित करतील की ग्राहकांनी दाखल केलेल्या सर्व तक्रारींचे विहित मुदतीत निराकरण केले जाईल.

आ. योजनेंतर्गत संकल्प प्रक्रिया :

- (एक) लोकपाल/उपलोकपाल तक्रारदार आणि कंपनी यांच्यात सामंजस्याने किंवा मध्यस्थीद्वारे तक्रारीचा निपटारा करण्यास प्रोत्साहन देण्याचा प्रयत्न करेल.
- (दो) लोकपालांसमोरील कार्यवाही संक्षिप्त स्वरूपाची असेल आणि पुराव्याच्या कोणत्याही नियमांना बांधील नसेल. लोकपाल तक्रारीच्या कोणत्याही पक्षाची तपासणी करू शकतात आणि त्यांचा जबाब नोंदवू शकतात.
- (तीन) कंपनीने तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर १५ दिवसांच्या आत तक्रारीतील त्रुटींच्या उत्तरात आपली लेखी बाजू लोकपालांकडे सोडविण्यासाठी लोकपालांकडे सादर करावी. परंतु लोकपाल लोकपालाच्या समाधानासाठी कंपनीच्या लेखी विनंतीनुसार आपली लेखी आवृत्ती व कागदपत्रे दाखल करण्यास योग्य वाटेल तितका वेळ देऊ शकेल.
- (चार) जर कंपनीने उपकलम (3) नुसार दिलेल्या मुदतीत आपली लेखी आवृत्ती आणि दस्तऐवज सादर केले नाहीत किंवा अयशस्वी ठरल्यास, लोकपाल रेकॉर्डवर उपलब्ध पुराव्यांच्या आधारे एकतर्फी कार्यवाही करू शकतो आणि योग्य आदेश देऊ शकतो किंवा पुरस्कार जारी करू शकतो. विहित मुदतीत मागितलेली माहिती न दिल्यास किंवा सादर न केल्याने जारी करण्यात आलेल्या पुरस्कारासंदर्भात कंपनीला अपील करण्याचा अधिकार राहणार नाही.
- (पाँच) लोकपाल / उपलोकपाल हे सुनिश्चित करेल की एका पक्षाने दाखल केलेली लेखी आवृत्ती किंवा उत्तर किंवा दस्तऐवज, तक्रारीशी संबंधित आणि संबंधित मर्यादिपर्यंत दुसऱ्या पक्षाला सादर केले गेले आहेत आणि अशा प्रक्रियेचे अनुसरण करतील आणि योग्य वाटेल तितका अतिरिक्त वेळ प्रदान करतील.
- (छः) सुविधेद्वारे तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास तक्रारदाराची कंपनीच्या अधिकार्यांसमवेत बैठक, तडजोडीने किंवा मध्यस्थीने तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी योग्य वाटेल तशी कार्यवाही सुरू केली जाऊ शकते.
- (सात) तक्रारीतील पक्षकारांनी वाद सोडविण्यासाठी लोकपाल/उपलोकपाल यांना सदिच्छेने सहकार्य करावे

आणि कोणतेही पुरावे आणि इतर संबंधित कागदपत्रे विहित वेळेत सादर करण्याच्या निर्देशाचे पालन करा.

(आठ) जर पक्षकारांमध्ये तक्रारीचा सौहार्दपूर्ण तोडगा निघाला तर त्याची नोंद आणि स्वाक्षरी दोन्ही पक्षांनी केली जाईल आणि त्यानंतर, तडजोडीची वस्तुस्थिती नोंदविली जाऊ शकते, तडजोडीच्या अटींशी जोडली जाऊ शकते, पक्षकारांना विहित मुदतीत अटींचे पालन करण्याचे निर्देश दिले जातील.

(नौ) तक्रार सोडविली जाईल असे मानले जाईल जेव्हा:

(अ) लोकपालाच्या मध्यस्थीनंतर कंपनीने तक्रारदाराशी तडजोड केली आहे; किंवा

(आ) तक्रारदाराने लेखी किंवा अन्यथा (ज्याची नोंद केली जाऊ शकते) सहमती दर्शविली आहे की तक्रारीच्या निराकरणाची पद्धत आणि व्याप्ती समाधानकारक आहे; किंवा

(इ) तक्रारदाराने स्वेच्छेने तक्रार मागे घेतली आहे.

नौ. लोकपालाचा पुरस्कार

(एक) जोपर्यंत तक्रार फेटाळली जात नाही, तोपर्यंत लोकपाल खालील बाबतीत पुरस्कार देईल:

(अ) कागदपत्रे/माहिती सादर न करणे; किंवा (ब) सादर केलेल्या नोंदींच्या आधारे आणि दोन्ही पक्षकारांना ऐकण्याची वाजवी संधी दिल्यानंतर प्रकरण निकाली निघत नाही.

(दो) याव्यतिरिक्त, लोकपाल तर्कसंगत पुरस्कार मंजूर करण्यापूर्वी बँकिंग कायदा आणि व्यवहाराची तत्त्वे, रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी जारी केलेले निर्देश, सूचना आणि मार्गदर्शक तत्त्वे आणि संबंधित अशा इतर घटकांचा ही विचार करेल.

(तीन) या पुरस्कारात इतर गोष्टींबरोबरच कंपनीला त्याच्या जबाबदाऱ्यांच्या विशिष्ट पूर्ततेसाठी निर्देश आणि त्याशिवाय किंवा इतर कोणत्याही रकमेचा समावेश असेल, तर तक्रारदाराला झालेल्या कोणत्याही नुकसानीच्या भरपाईपोटी कंपनीने तक्रारदाराला अदा करावयाची रक्कम.

(चार) उपकलम (३) मध्ये काहीही असले तरी तक्रारदाराला झालेल्या परिणामी नुकसानीपेक्षा जास्त रक्कम किंवा २० लाख रुपये यापैकी जी कमी असेल त्यापेक्षा जास्त रक्कम नुकसानभरपाईद्वारे देण्याचे निर्देश देणारा पुरस्कार देण्याचा अधिकार लोकपालाला असणार नाही. लोकपालांकडून देण्यात येणारी नुकसानभरपाई ही वादात गुंतलेल्या रकमेची विशेष असेल.

(पाँच) तक्रारदाराचा वेळ, झालेला खर्च, छळ आणि तक्रारदाराला होणारा मानसिक त्रास विचारात घेऊन लोकपाल तक्रारदाराला कमीत कमी एक लाख रुपयांपेक्षा जास्त नुकसान भरपाई देऊ शकतात.

(छः) पुरस्काराची एक प्रत तक्रारदार आणि कंपनीला पाठविली जाईल.

(सात) पुरस्काराची प्रत मिळाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या कालावधीत तक्रारदाराने कंपनीला दाव्याचा पूर्ण आणि अंतिम निपटारा करून पुरस्कार स्वीकारण्याचे पत्र सादर केल्याशिवाय पारित केलेला पुरस्कार संपुष्टात येणार नाही आणि त्याचा काहीही परिणाम होणार नाही.

परंतु तक्रारदाराने अपील दाखल केले असेल तर त्याला अशी कोणतीही स्वीकृती देता येणार नाही.

(आठ) तक्रारदाराकडून मान्यतेचे पत्र मिळाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत कंपनी ने पुरस्काराचे पालन करावे आणि लोकपालाला माहितीपूर्ण अनुपालन करावे, जोपर्यंत त्याने अपीलास प्राधान्य दिले नाही.

दस. तक्रार फेटाळणे

(एक) उपलोकपाल किंवा लोकपाल कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार केल्याचे दिसून आल्यास ते नाकारू शकतात:

(अ) कलम 6 अन्वये अग्राह्य आहे; किंवा

(आ) सूचना देणे किंवा मार्गदर्शन किंवा स्पष्टीकरण घेणे या स्वरूपाचे आहे.

(दो) लोकपाल कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार फेटाळू शकतो जर:

(अ) त्यांच्या मते सेवेत कोणतीही कमतरता नाही; किंवा

(आ) परिणामी झालेल्या नुकसानीसाठी मागितली जाणारी भरपाई अधिकाराच्या पलीकडे आहे

नुकसानभरपाई देण्यासाठी लोकपाल; किंवा

(इ) तक्रारदाराकडून तक्रारीचा पाठपुरावा योग्य तत्परतेने केला जात नाही; किंवा

(ई) तक्रार कोणत्याही पुरेशा कारणाशिवाय आहे; किंवा

(उ) तक्रारीसाठी विस्तृत कागदोपत्री आणि तोंडी पुराव्यांचा विचार करणे आवश्यक आहे आणि अशा तक्रारीच्या निर्णयासाठी लोकपालांसमोरील कार्यवाही योग्य नाही; किंवा

(ऊ) लोकपालाच्या मते तक्रारदाराचे कोणतेही आर्थिक नुकसान किंवा नुकसान किंवा गैरसोय होत नाही.

ग्यारह. अपिलीय प्राधिकरणाकडे अपील

(एक) कागदपत्रे/ माहिती सादर न केल्यास कंपनीला देण्यात आलेल्या पुरस्कारासाठी अपील करण्याचा अधिकार राहणार नाही.

(दो) पुरस्कार प्राप्त झाल्यापासून किंवा तक्रार बंद झाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत एखाद्या पुरस्काराने व्यथित झालेली कंपनी अपिलीय प्राधिकरणाकडे अपील करण्यास प्राधान्य देऊ शकते.

(अ) परंतु कंपनीने अपील केल्यास, तक्रारदाराकडून पुरस्कार स्वीकारण्याचे पत्र कंपनीला प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून अपील दाखल करण्यासाठी 30 दिवसांचा कालावधी सुरू होईल:

(आ) परंतु पुढे असे म्हटले आहे की एखाद्या कंपनीद्वारे अपील केवळ त्यासह दाखल केले जाऊ शकते

अध्यक्ष किंवा व्यवस्थापकीय संचालक / मुख्य कार्यकारी अधिकारी किंवा त्यांच्या अनुपस्थितीत, समान दर्जाचे कार्यकारी संचालक / अधिकारी यांची पूर्वीची मान्यता.

(इ) परंतु अपिलीय प्राधिकरण, जर कंपनीला मुदतीत अपील न करण्याचे पुरेसे कारण असल्याचे समाधानी असेल तर, पुढील 30 दिवसांपेक्षा जास्त कालावधीची परवानगी देऊ शकेल.

(तीन) पुरस्कार प्राप्त झाल्यापासून किंवा तक्रार फेटाळण्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत एखाद्या पुरस्काराने किंवा तक्रार फेटाळल्याने व्यथित तक्रारदार, अपिलीय प्राधिकरणाकडे अपील करण्यास प्राधान्य देऊ शकतो.

परंतु अपिलीय प्राधिकरण, तक्रारदाराकडे मुदतीत अपील न करण्याचे पुरेसे कारण असल्याचे समाधान झाल्यास, पुढील कालावधी 30 दिवसांपेक्षा जास्त असू देऊ शकेल.

(चार) अपिलीय प्राधिकरणाचे सचिवालय अपिलाची छाननी आणि प्रक्रिया करेल.

(पाँच) अपिलीय प्राधिकरण, पक्षकारांना सुनावणीची वाजवी संधी दिल्यानंतर:

(अ) अपील फेटाळा; किंवा

(आ) अपील मंजूर करा आणि लोकपालाचा पुरस्कार किंवा आदेश रद्द करा; किंवा

(इ) अपिलीय प्राधिकरणाला आवश्यक किंवा योग्य वाटेल अशा निर्देशांनुसार हे प्रकरण नव्याने निकाली काढण्यासाठी लोकपालाकडे सोपवावे; किंवा

(ई) लोकपाल किंवा पुरस्काराच्या आदेशात सुधारणा करणे आणि अशा प्रकारे सुधारित लोकपाल किंवा पुरस्काराच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यासाठी आवश्यक ते निर्देश देणे; किंवा

(उ) योग्य वाटेल तसा दुसरा आदेश द्या.

(छः) अपिलीय प्राधिकरणाच्या आदेशाचा परिणाम लोकपालाने दिलेला निकाल किंवा तक्रार फेटाळण्याच्या आदेशासारखाच असेल.

बारह. सर्वसाधारण

या पॉलिसीमध्ये काहीही असले तरी, कंपनी अशा कायदे / नियमांमध्ये अस्तित्वात असलेल्या किंवा उद्भवलेल्या कोणत्याही कायदे / नियमांनुसार विहित केलेल्या कोणत्याही अतिरिक्त आवश्यकतांचे पालन सुनिश्चित करेल किंवा अशा कायदे / नियमांमध्ये कोणत्याही दुरुस्तीमुळे उद्भवेल किंवा अन्यथा उद्भवेल आणि कंपनीला वेळोवेळी लागू होईल.

तेरह. परीक्षण

हे धोरण आवश्यकतेनुसार कंपनीच्या संचालक मंडळाद्वारे पुनरावलोकनाच्या अधीन आहे. कंपनीचे संचालक मंडळ दरवर्षी तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा आढावा घेईल. हे धोरण रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी जारी केलेले नियम, विनियम, मार्गदर्शक तत्त्वे, निर्देश आणि सूचनांसह लागू कायद्यांच्या अधीन असेल परंतु मर्यादित नसेल आणि धोरणाच्या आधीच्या आवृत्तीची जागा घेईल. योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा राखण्यासंदर्भात लागू कायद्यांमध्ये कोणताही बदल/दुरुस्ती संदर्भाद्वारे या धोरणात समाविष्ट असल्याचे मानले जाईल आणि त्यानुसार या धोरणात सुधारणा व सुधारणा झाल्याचे मानले जाईल.

चौदह. प्रकटीकरण आवश्यकता

- अ. या धोरणासह योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये, योजनेची प्रत आणि प्रधान नोडल अधिकाऱ्याचा संपर्क तपशील कंपनीच्या संकेतस्थळावर [www](http://www.automony.in) येथे अपलोड केला जाईल . <https://automony.in>.
- आ. कंपनी प्रधान नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (दूरध्वनी / मोबाईल नंबर आणि ई-मेल आयडी) आणि लोकपाल (<https://cms.rbi.org.in>) च्या तक्रार निवारण पोर्टलच्या तपशीलांसह आपल्या शाखा / ज्या ठिकाणी व्यवसाय केला जातो तेथे ठळकपणे प्रदर्शित करेल.
- इ. याव्यतिरिक्त, कंपनी आपल्या सर्व कार्यालये, शाखा आणि ज्या ठिकाणी व्यवसाय केला जातो तेथे इंग्रजी, हिंदी आणि प्रादेशिक भाषेत या योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये ठळकपणे प्रदर्शित करेल जेणेकरून कार्यालय किंवा शाखेत येणाऱ्या व्यक्तीस योजनेची पुरेशी माहिती मिळेल.
- ई. कंपनी पुढे सुनिश्चित करेल की योजनेची एक प्रत त्याच्या सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध आहे जेणेकरून ग्राहकाला विनंतीनुसार संदर्भासाठी प्रदान केले जाईल.



ऋषभ बाफना,

दिग्दर्शक

दिन.: 06492455

स्थळ : मुंबई

दिनांक :

०८/०१/२०२४