



जे.एम फायनान्शियल कॅपिटल लिमिटेड
न्याय्य पद्धती संहिता धोरण (फेअर प्रॅक्टिस कोड पॉलिसी)
नोव्हेंबर 2022

I. प्रस्तावना

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने ("आर.बी.आय" ने) नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांसाठी ("एन.बी.एफ.सी" यांच्यासाठी) न्याय्य पद्धती संहितेवर (फेअर प्रॅक्टिस कोडवर) मार्गदर्शक तत्वे जारी केलेली आहेत, ज्यायोगे त्यांच्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना योग्य व्यवसाय आणि निगम (कॉर्पोरेट) पद्धतींसाठी मानके निश्चित केलेली आहेत. मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - पद्धतशीररित्या महत्वाची नॉन-डिपॉझिट घेणारी कंपनी आणि डिपॉझिट घेणारी कंपनी (रिझर्व्ह बँक) च्या सूचना, 2016 ("द डायरेक्शन्स") यात, आर.बी.आय ने जारी केल्याप्रमाणे, सुधारित केल्याप्रमाणे सर्व लागू एन.बी.एफ.सी ने या सूचनांमध्ये नमूद केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांच्या आधारे न्याय्य पद्धती संहिता (फेअर प्रॅक्टिस कोड) लागू केला जाईल.

जे.एम फायनान्शियल कॅपिटल लिमिटेड ("द कंपनी") ही आर.बी.आय कडे नोंदविलेली नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी आहे. निर्देशांच्या दृष्टीने आणि कंपनीच्या व्यवसायाचे स्वरूप लक्षात घेता, सर्व प्रकारच्या उत्पादनांतर्गत कंपनीच्या कर्ज देण्याच्या उपक्रमांसाठी न्याय्य पद्धती संहिता (फेअर प्रॅक्टिस कोड) ("एफ.पी.सी") म्हणून खालील गोष्टींचा अवलंब करण्याचा प्रस्ताव आहे.

II. मुख्य उद्दीष्टे

एफ.पी.सी लागू करण्याची मुख्य उद्दिष्टे खालील प्रमाणे आहेत:

- a) कर्जदारांशी सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्षपणे आणि योग्यरितीने कार्य करणे हे सुनिश्चित करून की:
 - i. कंपनीच्या कार्यपद्धती आणि व्यवहार एफ.पी.सी च्या व्यापक गरजा आणि मानके पूर्ण करतील;
 - ii. कंपनीची उत्पादने आणि / किंवा सेवा सध्यातरी कंपनीला लागू असलेल्या संबंधित कायदे आणि नियमांप्रमाणे असतील;
 - iii. कंपनीचे कर्जदारांशी व्यवहार प्रामाणिकपणा, सचोटी आणि पारदर्शिता या नैतिक तत्वांवर अवलंबून असतील.
- b) कंपनी आपल्या ग्राहकांना आपली वित्तीय उत्पादने आणि सेवांची विस्तृत वैशिष्ट्ये कोणती आहेत आणि याद्वारे त्यांचा लाभ घेतल्यावर कोणते फायदे मिळतील आणि कोणत्या जोखीम असतील हे समजून घेण्यास खालील पद्धतीने मदत करेल:

- i. उत्पादने आणि सेवांबद्दल सोप्या पद्धतीने माहिती देऊन;
 - ii. उत्पादने आणि सेवा वापरण्याच्या आर्थिक परिणामांचे स्पष्टीकरण देऊन
 - iii. त्वरित मदत देणे आणि सर्वात वेळ कार्यक्षम आणि खर्च कार्यक्षम पद्धतीने प्रश्नांचे निराकरण करणे.
- c) आपल्या कर्जदारांना त्यांचा व्यवहार करताना त्रासमुक्त अनुभव घेता यावा म्हणून कंपनी सर्वतोपरी प्रयत्न करेल.

III. न्याय्य पद्धती संहितेची (फेअर प्रॅक्टिस कोडची) उपयुक्तता

एफ.पी.सी. खालील व्यापक क्षेत्रांसाठी लागू होईल :

- i. कर्जाचे अर्ज आणि त्यावर प्रक्रिया
 - ii. कर्जाचे मूल्यांकन व अटी/शर्ती
 - iii. अटी आणि शर्तीमध्ये, जर काही असेल तर, बदलांसह कर्जाचे वितरण
 - iv. वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण / देखरेख
 - v. इतर सर्वसाधारण तरतुदी
- i. **कर्जाचे अर्ज आणि त्यावर प्रक्रिया**
- कर्जदाराला कर्जाच्या दस्तऐवजीकरणाचा संपूर्ण संच देण्यात येईल, ज्यामध्ये इतर गोष्टींबरोबरच, विस्तृत वैशिष्ट्ये आणि कर्जाचे नियमन करणाऱ्या अटी व शर्तीचा समावेश असेल. यामुळे कर्जदारांना कंपनीने देऊ केलेल्या अटींची बाजारातील इतर कर्ज देणाऱ्यांशी तुलना आणि विश्लेषण करून माहितीपूर्ण/अर्थपूर्ण निर्णय घेता येईल. कंपनीला डेटाबेस तयार करता यावा म्हणून कर्जाचा अर्जात कर्जदारांकडून लागणाऱ्या कागदपत्रांची आणि अतिरिक्त माहितीची यादी सुद्धा दर्शविली जाईल. कर्जदारांना ते मिळाल्याची पोचपावती देण्याची तरतूद कर्जाच्या अर्जात असेल. पोचपावती कोणत्या मुदतीत पूर्ण झालेल्या अर्जाची निकाल लावेल ते सुद्धा दर्शवेल.
 - आवश्यक कागदपत्रांसह योग्य प्रकारे पूर्ण केलेले कर्जाचे अर्ज मिळाल्याच्या तारखेपासून 90 दिवसांच्या कालावधीत आणि कर्जदाराने प्रचलित नियम व विनियमांचे पालन करणारी सर्व कागदपत्रे प्राप्त करण्याच्या अधीन राहून सर्व कर्जाचे अर्ज निकाली काढले जातील. कर्जदारांशी सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदारांना समजेल अशा आणि पुष्टी केलेल्या भाषेत असेल आणि त्याला / तिला / त्यांना संवादाचा मजकूर समजला आहे या हेतूसाठी कर्जदाराकडून घोषणापत्र प्राप्त करणे आवश्यक आहे.

ii. कर्जाचे कर्जमूल्यांकन व अटी/शर्ती

- कंपनीने स्वीकारलेल्या जोखीमवर आधारित मूल्यांकन प्रक्रियेचा विचार करून सर्व कर्जांच्या अर्जाचा विचार केला जाईल.
- मूल्यांकन करताना कंपनीला कर्जदारांना अतिरिक्त माहिती सादर करावी लागू शकते. कंपनी कर्ज मंजूर करण्यापूर्वी कर्जदारांच्या कर्जाची परतफेड करण्याच्या क्षमतेचा आढावा घेईल. कर्ज मंजूर झाल्याचे कर्जदारांना मंजूरी पत्राद्वारे कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत लेखी स्वरूपात त्यांना कळविण्यात येईल, इतर गोष्टींबरोबर, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम तसेच कर्जाचे नियमन करणाऱ्या व्यापक अटी आणि शर्तीसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम असेल ज्यात वार्षिक व्याज दर आणि त्याची वारंवारता आणि दंडाचे व्याज, जर काही असेल तर, यांचा समावेश असेल.
- स्वागत पत्र (वेलकम लेटर) किंवा अटीची सूची, टर्म शीट किंवा इतर कोणत्याही दस्तऐवजाला ज्या कोणत्याही नावाने संबोधले जाते, कर्जाचे नियमन करणाऱ्या अटी व शर्तीच्या स्वीकृतीची कर्जदारांनी प्रतीकात लेखी स्वरूपात त्यांची पोचपावती दिली पाहिजे. मंजूरी पत्रात कंपनीने मंजूर केलेल्या कर्जाचे नियमन करणाऱ्या व्यापक अटी व शर्ती असतील आणि कंपनी त्याच्या रेकॉर्डवर ही स्वीकृती ठेवेल.
- कर्जाचा करार आणि त्यातील संलग्नक/ सहपत्र यासह कर्जाच्या कागदपत्रांची प्रत्येक प्रत कर्जदाराला उपलब्ध करून दिली जाईल.
- डीफॉल्ट व्याज दर आणि / किंवा दंडात्मक व्याज दराचा उल्लेख कर्ज करारामध्ये आणि किंवा कर्ज कराराचा भाग असलेल्या सामान्य अटी व शर्तीमध्ये ठळकपणे दर्शविण्यात येईल.
- सहायता संघाच्या व्यवस्थेअंतर्गत कर्ज देण्याच्या बाबतीत, सहभागी एन.बी.एफ.सी / बँका प्रस्तावाचे मूल्यांकन पूर्ण करण्यासाठी आणि निर्णयाच्या संवादाचे मूल्यांकन पूर्ण करण्यासाठी कालमर्यादा निश्चित करतील. कंपनी सहायता संघाच्या निर्णयाचे पालन करेल.

iii. अटी व शर्तीतील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- मंजूर झालेल्या कर्जाच्या रकमेचे वितरण कर्जाच्या कागदपत्रांच्या अंमलबजावणीसह सर्व औपचारिकता पूर्ण करण्याच्या अधीन राहून कर्जदारांना मागणीनुसार उपलब्ध करून दिले जाऊ शकते.

- वितरणाचे वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमध्ये कोणताही बदल लेखी स्वरूपात कर्जदारांना सूचित केला जाईल.
- व्याज दर आणि सेवा शुल्कातील बदल संभाव्यतः लागू केले जातील. कर्जाच्या करारामध्ये या संदर्भात विशिष्ट कलम असेल.

iv. वितरणानंतरची पर्यवेक्षण

- कर्जाची देयके परत बोलावण्याचा / त्याचा वेग वाढविण्याचा किंवा कर्जाच्या कामगिरी बाबतीतील कंपनीचा निर्णय, जर काही असल्यास, तो कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीनुसार असेल.
- कंपनी कर्ज परत घेण्यापूर्वी किंवा देयक किंवा कामगिरीला गती देण्यासाठी विचारत असेल तर कर्ज करारात आणि / किंवा इतर संबंधित कागदपत्रांमध्ये समाविष्ट असलेल्या अटी आणि शर्तीच्या अधीन राहून, कंपनी कर्जदारांना उचित वेळ देईल.
- जर सेट ऑफच्या अशा अधिकाराचा वापर करायचा असेल, तर उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याचा निपटारा होईपर्यंत / देय भरले जाईपर्यंत कंपनीला तारण ठेवण्याचा अधिकार आहे, अशा अटीबद्दल संपूर्ण तपशील देऊन कर्जदाराला त्याच्या बाबतीत नोटीस देण्यात येईल.
- जर कर्जदाराने मंजूर केलेल्या एकूण रकमेच्या आत त्याला गरज भासेल तेव्हा कर्ज घेण्याची / रक्कम काढण्याची परवानगी देणारी सुविधा घेतली असेल तर, कार्याच्या सुविधेसाठी आणि कर्जदाराच्या संभाव्य चुकांपासून व्याजाचे संरक्षण करण्यासाठी आणि कर्जदार आणि / किंवा त्याचे सहकारी / गट कंपनी / कंपन्यांद्वारे कंपनीच्या सहयोगी / गट कंपनी यांच्या हिताचे संरक्षण करण्यासाठी, कंपनीद्वारे तारण ठेवले जाऊ शकते.

v. इतर सर्वसाधारण तरतुदी

- कर्जाच्या दस्तऐवजात नमूद केल्याप्रमाणे कर्जाचे नियमन करणाऱ्या नियम व अटीमध्ये दिलेले वगळता (जोपर्यंत कोणतीही माहिती, कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेले नाही, त्यांच्या लक्षात आलेली नाही) कंपनी कर्जदारांच्या कारभारात हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त राहील.
- कंपनीने विहित केलेल्या प्रलंबित थकबाकीच्या मंजूरीच्या आणि सर्व औपचारिकता पूर्ण करण्याच्या अधीन राहून एखाद्या विशिष्ट कर्जदाराचे कर्ज खाते इतर एन.बी.एफ.सी, बँक किंवा वित्तीय संस्थेकडे स्थानांतरित करण्यासाठी कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कंपनी आपली संमती किंवा

अन्यथा, म्हणजे आक्षेप, काही असल्यास, कळवेल. जर विनंती वर नमूद केलेल्या मुदतीत कोणत्याही कारणास्तव अंमलात आणली जाऊ शकत नसेल, तर ते कर्जदारास कळविले जाऊ शकते. असे स्थानांतरण कर्जदाराबरोबर केलेल्या कराराच्या अटीनुसार आणि वेळोवेळी लागू होणारे कायदे, नियम, विनियम आणि मार्गदर्शक तत्वांनुसार असेल.

- कंपनी आपल्या कर्ज देण्याच्या धोरणात आणि उपक्रमांमध्ये लिंग, जात किंवा धर्माच्या आधारावर कर्ज मंजूर करण्याच्या किंवा नाकारण्याच्या बाबतीत दुजाभाव करणार नाही.
- कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी नेहमीच्या उपायांचा अवलंब करेल, जे विधिसम्मत आणि कायदेशीररित्या आणि निर्धारित मार्गदर्शक तत्वे आणि मर्यादेच्या तरतुदीनुसार उपलब्ध आहे आणि कायदेशीर चौकटीत कार्य करेल.
- कर्जदाराने यासाठी विनंती केल्यावर कंपनी त्याच्या कर्ज देण्याच्या उपक्रमांच्या बाबतीतील किंवा सेवांच्या संदर्भात अटी आणि शर्ती प्रदान करेल.
- कर्जदाराकडून त्याचे कर्ज खाते बंद करण्याची विनंती मिळाल्यावर, प्रलंबित थकबाकी भरल्यावर आणि कंपनीने विहित केल्याप्रमाणे सर्व औपचारिकता पूर्ण केल्यावर विनंती प्राप्त झाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत ही विनंती अंमलात आणली जाईल. जर विनंती वर नमूद केलेल्या मुदतीत कोणत्याही कारणास्तव अंमलात आणली जाऊ शकत नसेल, तर तसे कर्जदारास कळविले जाईल.
- कर्ज करारात निर्दिष्ट केलेल्या इतर अटी व शर्तीच्या अधीन राहून, कंपनी सह-बंधनकारक (को-ऑब्लिगंट) असलेल्या किंवा नसलेल्या वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर हेतूसाठी मंजूर केलेल्या फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर चार्जेस / प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

IV. गोपनीयता

- कर्जदाराने अधिकृत केल्याशिवाय, कंपनी कडून त्याची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल.
- कंपनी कर्जदारांच्या व्यवहाराचा तपशील इतर कोणत्याही व्यक्तींकडे उघड करणार नाही, खालील परिस्थिती वगळता:
 - i. जर कंपनीला कोणत्याही वैधानिक किंवा नियामक संस्थेला किंवा संस्थांना माहिती देणे आवश्यक असेल तर;
 - ii. जर सार्वजनिक कर्तव्यामुळे माहिती उघड करावी लागली असेल तर;

- iii. अशी माहिती देणे (उदाहरणार्थ फसवणूक प्रतिबंध) कर्जदारांच्या हिताचे असेल तर;
- iv. जर कर्जदाराने कंपनीला अशी माहिती त्याच्या गट / सहयोगी / संस्थांना किंवा कंपन्यांना किंवा विशेषतः मान्य केल्याप्रमाणे अशा कोणत्याही व्यक्तीला / संस्थेला प्रदान करण्याचा अधिकार दिला असेल तर;
- v. जर कर्जदाराने कंपनीप्रती असलेले आपले कर्तव्य पूर्ण करण्यास चूक केली असेल तर.

V. तक्रारी

कर्जदारांची कोणतीही तक्रार / गाऱ्हाणे असल्यास ज्यात आउटसोर्स केलेल्या संस्थेद्वारे / संस्थांद्वारे किंवा सेवा प्रदात्याद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित तक्रारींचा समावेश आहे, तर त्यांच्याद्वारे तक्रार निवारण अधिकाऱ्याला लेखी कळविण्यात येईल आणि विलंब न करता त्वरित निराकरण केले जाईल. तक्रार निवारण अधिकारी त्वरित तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी सर्व प्रयत्न करतील. शाखेचा संबंधित कर्मचारी तक्रार दाखल करू इच्छिणाऱ्या संबंधित कर्जदाराला मार्गदर्शन करेल.

VI. तक्रार निवारण अधिकारी

श्री. मुकेश गुप्ता, कर्जदारांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी कंपनीचे तक्रार निवारण अधिकारी ("जी.आर.ओ") आहेत, ज्या व्यवसाय पद्धती, कर्ज देण्याचे निर्णय, क्रेडिट व्यवस्थापन वसुली आणि क्रेडिट माहिती अद्यतनित करण्याशी / बदलण्याशी संबंधित तक्रारी, आउटसोर्स केलेल्या संस्थांसह / सेवांसह सेवांशी संबंधित तक्रार यांच्याशी संबंधित कोणत्याही प्रकरणाशी संबंधित आहेत.

सुश्री सांजी आसवानी, तक्रार अधिकारी आहेत आणि कर्जदारांनी मांडलेल्या डिजिटल कर्जाशी संबंधित तक्रारी/ समस्यांशी संबंधित कोणत्याही बाबींसाठी. तक्रार निवारण अधिकारी त्यांच्या संबंधित डिजिटल लेंडिंग ॲप्स आणि कर्ज सेवा प्रदात्यांविरुद्धच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी देखील जबाबदार असतील

जी.आर.ओ चा तपशील खालीलप्रमाणे दिला आहे:

तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव :	श्री मुकेश गुप्ता	सांजी आसवानी
पत्ता:	चौथा मजला, बी विंग, सुआशीष आय.टी पार्क, प्लॉट नं. 68ई, दत्त पाडा रोडच्या बाजूला, टाटा स्टील समोर, बोरिवली (पू), मुंबई - 400 066.	5 वा मजला, Cnergy, आप्पासाहेब मराठे मार्ग, प्रभादेवी, मुंबई - 400025
टेली:	022- 45057033/+91 9892835017	022-67043362/+91 9820739928
ईमेल आय.डी:	mukesh.gupta@jmfl.com	sanji.aswani@jmfl.com

VII. नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी

- नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना 2018 च्या अनुषंगाने, जी 26 एप्रिल 2019 पासून कंपनीला लागू आहे आणि ज्याला आता रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया - इंटिग्रेटेड ओम्बडसमन स्कीम ("द स्कीम") म्हणून ओळखले जाते, सुधारित केल्याप्रमाणे, श्री. मुकेश गुप्ता, ज्या झोन / प्रदेशातून कंपनी आपला व्यवसाय चालविते त्या सर्व झोन / प्रदेशांसाठी, "नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी" म्हणून काम करतील.
- ही योजना नोडल ऑफिसरकडे उपलब्ध आहे. जर कोणाला या योजनेची प्रत मिळवायची असेल तर त्यांना श्री. मुकेश गुप्ता यांच्याशी संपर्क साधता येईल. शिवाय, ही योजना (स्कीम) www.jmfl.com या कंपनीच्या वेबसाइटवर आणि www.rbi.org.in या आर.बी.आय च्या वेबसाइटवर आणि <https://cms.rbi.org.in> या सी.एम.एस पोर्टल वर सुद्धा उपलब्ध आहे. ही योजना सर्व शाखांमध्ये सुद्धा उपलब्ध आहे आणि ग्राहकांना विनंतीनुसार संदर्भासाठी देता येईल.

नोडल अधिकारी / प्रधान नोडल अधिकारी यांचा तपशील खालीलप्रमाणे आहे:

मुख्य नोडल अधिकाऱ्याचे नाव :	श्री मुकेश गुप्ता
पत्ता:	चौथा मजला, बी विंग, सुआशीष आय.टी पार्क, प्लॉट नं. 68ई, दत्त पाडा रोडच्या बाजूला, टाटा स्टील समोर, बोरिवली (पू), मुंबई - 400 066.
टेली:	022- 45057033/+91 9892835017
ईमेल आय.डी:	mukesh.gupta@jmfl.com

- तसेच, तक्रार निवारण अधिकारी / नोडल अधिकारी / प्रधान नोडल अधिकारी आउटसोर्स केलेल्या संस्थांच्या / सेवा प्रदात्यांच्या तक्रारीचे निवारण सुद्धा करतील.

VIII. तक्रार निवारण यंत्रणा

कर्जदाराला त्याच्या / तिच्या प्रश्नांची / तक्रारीची नोंद जी.आर.ओ आणि / किंवा प्रधान नोडल अधिकारी ("पी.एन.ओ") कडे करता येईल. तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी जी.आर.ओ त्वरित सर्व प्रयत्न करेल. संबंधित कर्मचारी/रिलेशनशिप मॅनेजर तक्रार दाखल करू इच्छिणाऱ्या कर्जदारांना मार्गदर्शन करतील.

कंपनीने आपल्या ग्राहकांच्या कोणत्याही प्रश्नाचे / तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी त्रिस्तरीय तक्रार निवारण यंत्रणेची तरतूद केलेली आहे.

स्तर 1:

व्यवसाय पद्धती, कर्ज देण्याचे निर्णय, क्रेडिट व्यवस्थापन वसुली आणि क्रेडिट माहिती अद्यतनित करण्याशी / बदलण्याशी संबंधित तक्रारी, आउटसोर्स केलेल्या संस्थांसह / सेवांसह सेवांशी, इत्यादी अशा कोणत्याही प्रकरणाशी संबंधित असतील, तर रिलेशनशिप मॅनेजरला प्राप्त झालेल्या तक्रारींच्या बाबतीत प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 2 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत, संबंधित रिलेशनशिप मॅनेजर जी.आर.ओ आणि पी.एन.ओ ला या प्रकरणाच्या संपूर्ण तपशीलासह अहवाल देतील.

स्तर 2:

जर तक्रारीचे / विवादाचे 21 दिवसांच्या आत निराकरण केले गेले नाही, तर ग्राहकाने त्याच्या खालील ईमेल आय.डी वर कंपनीच्या अनुपालन अधिकाऱ्याकडे येथे तक्रार करावी:
mridula.gupta@jmfl.com.

स्तर 3:

जर तक्रार / विवाद प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून एक महिन्याच्या कालावधीत त्याचे निराकरण केले गेले नाही, किंवा कंपनीच्या उत्तराने ग्राहकाचे समाधान झाले नसेल तर,

ग्राहकाला रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभागाच्या मुंबई क्षेत्रीय कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे खालील तपशीलांवर अपील करता येईल :

प्रभारी अधिकारी, नॉन बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, तिसरा मजला, आर.बी.आय इमारत, मराठा मंदिराजवळ, भायखळा मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्थानकासमोर, मुंबई - 400008, दूरध्वनी क्रमांक : 022-23084121/ 23028436.

किंवा

ग्राहकाला आर.बी.आय च्या तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली पोर्टलवर म्हणजेच <https://cms.rbi.org.in> वर ऑनलाइन तक्रार दाखल करता येईल.

किंवा

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, चौथा मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017, आरबीआय कॉन्टॅक्ट सेंटर - 14448 मध्ये स्थापन केलेल्या सेंट्रलाइज्ड रिसिट अँड प्रोसेसिंग सेंटर' कडे ग्राहक प्रत्यक्ष पद्धतीने तक्रार दाखल करू शकतो.

त्रैमासिक आधारावर ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवेदन त्यांचे परीक्षण करण्यासाठी संचालक मंडळासमोर ठेवले जाईल.

कंपनी जी.आर.ओ आणि पी.एन.ओ चे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन / मोबाईल नंबर ईमेल आय.डी सह) आणि लोकपाल योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये (इंग्रजी, हिंदी आणि स्थानिक भाषेत) कंपनीच्या सर्व शाखांमध्ये प्रामुख्याने प्रदर्शित करेल.

IX. नैसर्गिक आपत्ती

कंपनीने नमूद केलेली आणि दिलेली विविध वचनबद्धता सामान्य कार्यकारी वातावरणांतर्गत लागू होईल. कोणत्याही नैसर्गिक आपत्तीच्या घटनांच्या बाबतीत, कर्जदार, भागधारक आणि सर्वसाधारणपणे जनतेचे संपूर्ण समाधान होईल तो पर्यंत कंपनी एफ.पी.सी अंतर्गत उद्दीष्टे पूर्ण करू शकेल असे नाही.

कंपनी या एफ.पी.सी ला कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रसिद्ध करेल.

X. सुधारणा

कर्जदारांप्रती मूल्य आणि प्रासंगिकता वाढविण्यासाठी, या संहितेचा (कोडचा) वेळोवेळी आढावा घेण्यात येईल.

जर आर.बी.आय ने जारी केलेल्या कोणत्याही दुरुस्त्या, स्पष्टीकरणे, परिपत्रके आणि मार्गदर्शक तत्त्वे, या संहितेच्या (कोडच्या) अंतर्गत नमूद केलेल्या तरतुदींशी सुसंगत नसतील तर अशा दुरुस्त्या, स्पष्टीकरणे, परिपत्रके आणि मार्गदर्शक तत्त्वे यांच्या तरतुदी या संहितेमध्ये समाविष्ट असलेल्या तरतुदींवर प्राधान्य मिळवतील आणि अशा दुरुस्त्या, स्पष्टीकरणे, परिपत्रके आणि मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार विहित केलेल्या तारखेपासून त्यानुसार सुधारित करण्यात येतील.