

Heritage FINLEASE

Heritage Finlease Limited

Fair Practices Code

हेरिटेज फिनलीज़ लिमिटेड

वाजवी सराव कोड

अनुक्रमणिका	
Sr No	तपशील
1	परिचय
2	कर्ज प्रक्रिया
3	कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/ शर्ती
4	अटी व शर्तीमध्ये बदलांसह कर्जाचे वितरण
5	संग्रह, देखरेख आणि सुरक्षा सोडणे (केवळ वैयक्तिक कर्ज)
6	सामान्य
7	तक्रार निवारण यंत्रणा
8	व्याज दराचे नियमन
9	जोखमीचे श्रेणीकरण
10	क्लायंट माहितीची गोपनीयता
11	अंतर्गत नियंत्रण प्रणाली
12	प्रकटीकरण
13	पुनरावलोकन

वाजवी सराव कोड

1. परिचय

हेरिटेज फिन्लीझ लिमिटेड (“एचएफएल” किंवा “कंपनी”); रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय) सह गुंतवणूक आणि क्रेडिट कंपनी (म्हणजेच एनबीएफसी-एनडीएसआय-आयसीसी) म्हणून वर्गीकृत नॉन-सिस्टीमॅटिकदृष्ट्या महत्त्वपूर्ण नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपनी घेणारी नोंदणीकृत नॉन-डिपॉझिट आहे आणि भागधारकांशी त्याच्या सर्व क्रियाकलाप आणि व्यवहारांमध्ये योग्य पद्धती अंमलात आणण्यासाठी आणि त्याचा अवलंब करण्यासाठी स्वतः ला वचनबद्ध आहे. कंपनीने ग्राहकांशी व्यवहार करण्यासाठी कमीतकमी मानके निश्चित करून आणि पारदर्शकता वाढवून चांगल्या आणि योग्य पद्धतींचा प्रचार करण्यासाठी हा कोड स्वीकारला आहे जेणेकरून ग्राहकांना प्रदान केलेल्या सेवांचे अधिक चांगले ज्ञान मिळेल. एनबीएफसी-आयसीसी म्हणून काम करत असताना कंपनीने आपल्या सर्व क्रियाकलापांमध्ये आणि ग्राहकांशी केलेल्या व्यवहारांमध्ये या योग्य पद्धती अंमलात आणण्यासाठी आणि त्याचा अवलंब करण्यासाठी स्वतः ला वचन दिले आहे.

फेअर प्रॅक्टिस कोड (“एफपीसी”) हेरिटेज फिन्लीझ लिमिटेड (“कंपनी”) यांनी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या परिपत्रक आरबीआय/२०११२/४७० डीएनबीएस.सी.पी.पी.पी.पी.डी.एन.ओ. वेळोवेळी सुधारित नॉन-डिपोजिट टेकिंग कंपनी (रिझर्व्ह बँक) दिशानिर्देश.

फेअर प्रॅक्टिस कोडचे उद्दीष्ट ग्राहक/कर्जदारांना कंपनीने आपल्या ग्राहकांना/कर्जदारांना देण्यात आलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात कंपनीच्या नंतरच्या पद्धतींचा एक प्रभावी विहंगावलोकन प्रदान करणे आहे.

आरबीआय मार्गदर्शक तत्वांमध्ये त्यानंतरच्या कोणत्याही पुनरावृत्ती, उचित सराव कोडशी संबंधित, सुधारित आरबीआय मार्गदर्शक तत्वे अधोरेखित होतील, सध्याचा फेअर सराव कोड अद्ययावत मार्गदर्शक तत्वे / सूचनांचे पालन करीत नाही.

2. कर्ज प्रक्रिया

- सर्व कर्जावर किमान 3 दिवसांच्या कालावधीत आणि जास्तीत जास्त 15 दिवसांच्या कालावधीत प्रक्रिया केली जात आहे आणि किरकोळ कर्जाच्या बाबतीत जास्तीत जास्त कालावधी 7 दिवसांच्या आत असतो.
- कर्जाच्या अर्जासह विहित स्वरूपाद्वारे तयार केलेल्या केवायसी पॉलिसीनुसार केवायसी (माहित-कस्टोमर) दस्तऐवजासह कर्जदाराकडून प्राथमिक डेटा गोळा केला जातो. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने दिलेल्या विहित केवायसी निकषांनुसार केवायसीएस गोळा केले जात आहेत.
- कंपनीच्या अधिकृत कर्मचाऱ्यांनी कंपनीच्या धोरणांनुसार लागू असलेल्या सर्व हमी आणि मंजूरीसह कर्ज अर्जाची पडताळणी करावी. कर्मचाऱ्यांनी हे सुनिश्चित केले पाहिजे की खालील माहिती भरली आहे आणि कर्ज अर्ज पूर्ण केले आहे:
 - अर्जाची तारीख
 - कर्जदार ओळख तपशील
 - कर्जाची रक्कम आणि उत्पादनाचा तपशील
 - लागू व्याज दर
 - कर्जाच्या अटी

- vi. परतफेड तपशील
 - vii. उत्पन्न आणि b णीपणा तपशील (सीआयसीद्वारे प्राप्त)
 - viii. कर्जाचा उद्देश
 - ix. कर्ज (ओआर) स्वतंत्रपणे देऊ केलेल्या क्रेडिट नसलेल्या उत्पादनाचे नामनिर्देशित तपशील एक्स.
 - x. बँक खाते तपशील इलेव्हन.
 - xi. पीडीसी / हमी (एस) च्या स्वरूपात सुरक्षा व्याज तपशील (किंवा) हमी (ओ) चे तपशील
 - d) सर्व मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले जाईल याची खात्री करून सर्व अनुप्रयोगांवर डिजिटल प्रक्रिया केली जाईल.
 - e) कर्जदारास सर्व संप्रेषण स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराने समजलेल्या भाषेत असतील.
 - फ) कंपनीच्या कर्जाच्या अर्जांमध्ये आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल जी कर्जदाराच्या हितांवर परिणाम करते, जेणेकरून कंपनीने देऊ केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकते आणि सूचित निर्णय घेता येईल. कर्ज अर्ज फॉर्म अर्जासह सादर करण्यासाठी आवश्यक कागदपत्रे देखील सूचित करतात.
 - i. केवायसी दस्तऐवज (आयडी पुरावा आणि पत्ता पुरावा दोन्ही)
 - ii. उत्पन्न पुरावा
 - iii. क्लायंटचे पासपोर्ट आकाराचे छायाचित्र.
 - iv. व्यवसाय कर्ज ग्राहकांसाठी उध्याग आधार (किंवा) दुकाने-स्थापना परवाने.
 - v. एसएमई / एमएसएमई परवाना प्रमाणपत्र (चे)
 - vi. जीएसटी रिटर्न्स आणि आयकर-टॅक्स रिटर्न (कॅश-फ्लो (एस) साठी मूल्यांकन उद्देशाने).
 - vii. पुढील 1 वर्ष ते 5 वर्षे लागू म्हणून व्यवसाय कॅश-फ्लो (र्स) स्टेटमेंट (र्स).
- g) कंपनी ग्राहकांना समजलेल्या भाषेतील विविध कर्जांच्या कागदपत्रांची सामग्री ग्राहकांना समजावून सांगेल आणि पुढील हे सुनिश्चित करते की ग्राहक कर्जांच्या शासित अटी व शर्ती समजेल.
- एच) कंपनी कर्ज अर्ज मिळाल्यावर एसएमएसद्वारे पावती देईल

3. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/ शर्ती

- a) कंपनीचे नियुक्त केलेले कर्मचारी मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा पुढील पद्धतीने कर्जदाराने समजल्या जाणाऱ्या स्थानिक भाषेतील कर्जदारास लिखितपणे सांगतील:
 - i. कर्जाची रक्कम मंजूर केली
 - ii. कर्जाच्या अटी व शर्ती
 - iii. कर्जावर लागू असलेल्या व्याजाचा वार्षिक दर
 - iv. वार्षिक व्याज दराच्या अर्जाची पद्धत.
- b) कंपनी त्याच्या नोंदींवर कर्जदाराने या अटी व शर्तीची स्वीकृती ठेवेल.
- c) कंपनी लेखी संदेशाद्वारे किंवा टेलिफोन कम्युनिकेशनद्वारे किंवा इलेक्ट्रॉनिक मोडद्वारे मंजूरी आणि कर्ज मंजूरीचा संदेश देईल.
- d) कंपनी ग्राहक/कर्जदाराच्या पतपुरवठ्यावर योग्य परिश्रम करेल, जे अर्जावर निर्णय घेण्याकरिता एक महत्त्वपूर्ण मापदंड असेल. हे मूल्यांकन कंपनीच्या क्रेडिट धोरणे, निकष आणि त्याच्या संदर्भात कार्यपद्धतींच्या अनुरूप असेल.
- e) कंपनी कर्जाच्या कराराची एक प्रत आणि कर्जाच्या मंजूरी/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्जाच्या करारामध्ये नमूद केलेल्या प्रत्येक सर्व संलग्नकांसह एक प्रत देईल.

f) दंड शुल्क:

ग्राहक/कर्जदारांना कंपनीकडून जास्त व्याज दर आणि शुल्क आकारले जात नाही हे सुनिश्चित करण्यासाठी, कंपनीचे मंडळ व्याज दर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क (“व्याज दर धोरण”) निश्चित करण्यासाठी धोरण स्वीकारेल आणि ते कंपनीच्या www.heritagefinlease.in वर कंपनीच्या वेबसाइटवर ठेवले गेले आहे. कंपनीचे मंडळ व्याज दर धोरणाचा नियतकालिक पुनरावलोकन करतो आणि संस्थेच्या कोणत्याही बदलांची नियमितपणे कंपनीच्या वेबसाइटवर अपलोड केली जाईल.

4. अटी व शर्तीमध्ये बदलांसह कर्जाचे वितरण

- कंपनी कर्जदाराने अटी व शर्तीची स्वीकृती पाळली पाहिजे आणि अधिकृत व्यक्तींकडून इतर सर्व संबंधित कागदपत्रे त्याच्या रेकॉर्ड / सुरक्षित कोठडीवर ठेवतील.
- कर्जाच्या कालावधीत कर्जाची रक्कम कर्जाच्या कालावधीत समान हप्त्यांमध्ये वसूल केली जाईल आणि पुढील पंधरवड्यापासून प्रत्येक पंधरवड्यापासून प्रत्येक हप्ता खाली पडेल आठवड्यात प्रत्येक कर्जासाठी एक हप्ता संप्रेरक कालावधीसाठी कर्ज मंजूर / वितरित केले गेले. कोणत्याही विलंब किंवा डीफॉल्टमध्ये हप्त्यांच्या देयकात कमिशन अशा विलंब किंवा डीफॉल्टमध्ये समायोजित केले जाईल ज्यावर परस्पर सहमती दर्शविली जाईल.
- हे स्पष्टपणे मान्य आहे की या करारासंदर्भात किंवा कराराच्या कोणत्याही कलमांच्या स्पष्टीकरणाचा समावेश करण्याच्या कोणत्याही भागामध्ये कोणताही वाद झाल्यास, एकट्या हैदराबाद शहरातील न्यायालये कार्यक्षेत्र असतील.
- वितरणाचे वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमध्ये कोणत्याही बदलाच्या कर्जदारास समजल्या जाणाऱ्या स्थानिक भाषेतील कर्जदारास किंवा भाषेतील कर्जदारास कंपनीची नोटीस देईल, कंपनी देखील हे सुनिश्चित करेल की व्याज दर आणि शुल्कामधील बदल केवळ संभाव्यतेवर परिणाम करतात.
- कर्ज देणाऱ्या कर्जदाराच्या माहितीनुसार कर्ज देणाऱ्या कराराच्या अंतर्गत देयकाची आठवण घेण्याचा निर्णय घेईल. आणि या करारांतर्गत देय देय किंवा कामगिरीची आठवण / गती वाढविण्याचा कोणताही निर्णय कर्ज करारासह संमती असेल.
- करारांतर्गत देय देय किंवा कामगिरीची आठवण / गती देण्याचा कोणताही निर्णय कर्जाच्या कराराच्या अनुषंगाने असेल.
- कंपनी सर्व थकबाकी परतफेड करण्यासाठी किंवा कंपनीच्या कर्जदाराच्या विरोधात असलेल्या कोणत्याही अन्य दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या किंवा कर्जाच्या अधीन असलेल्या कर्जाची थकबाकी रकमेची पूर्तता केल्यावर सर्व सिक््युरिटीज सोडतील. जर अशा प्रकारच्या हक्काचा उपयोग करायचा असेल तर, कर्जदारास उर्वरित दाव्यांविषयी आणि संबंधित दाव्याशी संबंधित दावा निकाली काढल्याशिवाय सिक््युरिटीज टिकवून ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटींबद्दल संपूर्ण माहिती दिली जाईल.

5. संग्रह, देखरेख आणि सुरक्षा सोडणे (केवळ वैयक्तिक कर्ज)

- कंपनी सर्व थकबाकीची परतफेड आणि मंजुरीबाबत किंवा कंपनीला कर्जदाराच्या विरोधात असलेल्या कोणत्याही अन्य दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर हक्क किंवा कर्जाच्या अधीन असलेल्या कर्जाची थकबाकी रकमेची जाणीव ठेवून सर्व सुरक्षा व्याज कागदपत्रे जाहीर करेल.

b) कर्जाच्या थकबाकी आणि सर्व थकबाकीची परतफेड किंवा कर्जाची परतफेड करण्याच्या संदर्भात कंपनीकडे कर्जदाराविरुद्ध काही दावा असल्यास, कंपनी उर्वरित दाव्यांविषयी संपूर्ण माहिती आणि संबंधित दाव्याच्या अटींबरोबरच सिक्युरिटीज ठेवण्यास पात्र असलेल्या अटींविषयी पूर्वसूचना देईल.

6. सामान्य

- कर्ज कराराच्या अटी व शर्तींमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दीष्टे वगळता कंपनी कर्जदाराच्या कार्यात हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल (जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी जाहीर न केलेली नवीन माहिती नाही);
- कर्जदाराकडून कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त झाल्यास कर्जाचे खाते हस्तांतरित करण्यासाठी, संमती किंवा अन्यथा म्हणजेच कंपनीचा आक्षेप; जर काही असेल तर विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत सांगितले जाईल. अशा हस्तांतरण कायद्याच्या अनुषंगाने पारदर्शक कंत्राटी अटींनुसार असेल.
- कर्जाच्या पुनर्प्राप्तीच्या बाबतीत, कंपनी अनावश्यक छळाचा अवलंब करणार नाही. विचित्र तासांत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, विचित्र तासात कर्जदाराच्या आवारात भेट देणे, कर्जाच्या पुनर्प्राप्तीसाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर करणे इ.
- कंपनीने हे सुनिश्चित केले आहे की असभ्य वर्तनाचा अवलंब न करता ग्राहकांशी योग्य प्रकारे व्यवहार करण्यासाठी आपल्या कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण दिले आहे.
- कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाशिवाय किंवा सह-ओब्लिगंट (एस) नसलेल्या व्यवसायाशिवाय अन्य उद्देशाने मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट टर्म कर्जावरील पूर्वसूचना शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

7. तक्रार निवारण यंत्रणा

- कंपनीने ग्राहकांच्या तक्रारी आणि तक्रारी प्राप्त करणे, नोंदणी करणे आणि विल्हेवाट लावण्यासाठी एक प्रणाली सेटअप केली आहे.
- ग्राहकाला सर्व संबंधित तपशील आणि तक्रारीचे स्वरूप तक्रार निवारण अधिका to ्याकडे पाठवावे लागेल.
- कंपनीच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद कमीतकमी पुढील उच्च-स्तरावर ऐकले जातात आणि विल्हेवाट लावतात हे सुनिश्चित करण्यासाठी, ग्राहक एकाधिक चॅनेलद्वारे क्लायंटच्या तक्रारी सेलशी खालीलप्रमाणे संपर्क साधू शकतात:

नाव	नाव भुदर कुमार करुतुरी
पदनाम	पदनाम तक्रार निवारण अधिकारी / मुख्य अधिकारी - तक्रारी
	संपर्क क्रमांक दूरध्वनी: 91-40-23301095
MOB	मॉब: 91 73968888344
	(सकाळी १०.०० ते संध्याकाळी ००.०० दरम्यान कॉल केले जातील) सर्व कामकाजाच्या दिवशी आणि असे कॉल करण्याच्या वेळी; क्लायंटला क्लायंट आयडी, कर्ज क्रमांक इ. सारखे तपशील प्रदान करणे आवश्यक आहे
E-Mail	ईमेल आयडी: customsupport@heritagefinlease.com
लेटर डेस्क	लेटर डेस्क: हेरिटेज फिनलीझ लिमिटेड, प्लॉट क्रमांक 83, 2 रा मजला, द्वारका शिखर परिषद, कावुरी हिल्स, हैदराबाद - 500033, तेलंगणा, भारत.
वेबसाइट	वेबसाइट www.heritagefinlease.in

d) तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 7 ते 15 दिवसांच्या आत सर्व तक्रारी उपस्थित राहतील.

e) योग्य सराव कोडचे अनुपालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रारीचे निवारण यंत्रणेचे कार्य करण्याचे नियतकालिक पुनरावलोकनाचा एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने संचालक मंडळ/समितीला सादर केला जाऊ शकतो.

f) तर तक्रार /विवाद एका महिन्याच्या कालावधीत सोडविला जात नाही किंवा जर कर्जदार /ग्राहक तक्रारी निवारण अधिका of ्याच्या निर्णयावर समाधानी नसेल तर कर्जदार /ग्राहक खाली दिलेल्या पत्त्यावर रिझर्व्ह बँक ऑफ रिझर्व्ह बँक ऑफ डीएनबीच्या प्रभारी अधिका-यांना अपील करू शकतात:

Designation	Officer in Charge
संपर्क पत्ता	नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग (डीएनबी), सचिवालय रोड, सैफाबाद, हैदराबाद 500004
संपर्क क्रमांक	संपर्क क्रमांक: दूरध्वनी: 040-23241270 फॅक्स: 040-23232648
ईमेल आयडी	dnbshyderabad@rbi.org.in
वेबसाइट	आरबीआय ओमड्यूसन सीएमएस.आरबीआय.ऑर्ग.इनची

g) रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना 2021

रिझर्व्ह बँके-एकात्मिक लोकपाल योजना 2021 रोजी दिनांक 12 नोव्हेंबर 2021 ("योजना") नुसार कंपनीला मुख्य नोडल अधिकारी नेमणे आवश्यक आहे. आवश्यकतांच्या अनुषंगाने कंपनीने श्री. भुदर कुमार करुतुरी यांना तक्रार आणि वेगवान पद्धतीने तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी आणि संबोधित केल्याबद्दल कंपनीच्या सर्व ठिकाणांसाठी तक्रार निवारण अधिकारी कम प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर ("पीएनओ") म्हणून नियुक्त केले आहे. मुख्य नोडल अधिकारी कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यास आणि कंपनीच्या विरोधात कंपनीच्या तक्रारींच्या संदर्भात कंपनीच्या वतीने माहिती देण्यास जबाबदार असेल. ऑपरेशनल कार्यक्षमतेसाठी मुख्य नोडल अधिका of ्यांना मदत करण्यासाठी कंपनी इतर नोडल अधिका of ्यांची नेमणूक करू शकते.

मुख्य नोडल ऑफिसर आणि योजनेच्या ठळक वैशिष्ट्यांचा संपर्क तपशील या संहितेला अनुलग्नक ए म्हणून जोडला गेला आहे.

व्यवसायाचा व्यवहार असलेल्या ठिकाणी ग्राहकांच्या हितासाठी कंपनी मुख्यतः प्रदर्शित करेल, मुख्य नोडल अधिका of ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/मोबाइल नंबर आणि ई-मेल आयडी) तसेच लोकपाल (<https://cms.rbi.org.in>) च्या तक्रारी लॉजिंग पोर्टलच्या तपशीलांसह. कंपनीने हे सुनिश्चित केले आहे की ज्या ठिकाणी व्यवसाय चालू आहे त्या ठिकाणी या योजनेची एक प्रत उपलब्ध आहे आणि विनंतीनुसार संदर्भासाठी ग्राहकांना प्रदान केले जावे.

योजनेची प्रत आणि मुख्य नोडल अधिका of ्याच्या संपर्क तपशीलांसह योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित आणि अद्यतनित केल्या जातील.

8. व्याज दराचे नियमन

ग्राहकांना/कर्जदारांना कंपनीकडून जास्त व्याज दर आणि शुल्क आकारले जात नाही हे सुनिश्चित करण्यासाठी, कंपनीचे मंडळ व्याज दर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क ("व्याज दर धोरण") निश्चित करण्यासाठी धोरण स्वीकारेल आणि ते कंपनीच्या www.heritagefinlease.in वर कंपनीच्या वेबसाइटवर ठेवले गेले आहे. कंपनीचे मंडळ व्याज दर धोरणाचा नियतकालिक पुनरावलोकन करतो आणि संस्थेच्या कोणत्याही बदलांची नियमितपणे कंपनीच्या वेबसाइटवर अपलोड केली जाईल.

9. जोखमीचे श्रेणीकरण

कर्ज देण्याच्या निर्णयाचा आणि प्रत्येक कर्जाच्या खात्यावर लागू असलेल्या व्याज दराचे मूल्यांकन एखाद्या प्रकरणातील आधारावर केले जाईल, ज्यात मालमत्तेचे वित्तपुरवठा करणे, कर्जदार प्रोफाइल आणि परतफेड करण्याची क्षमता, कर्जदाराची इतर आर्थिक वचनबद्धता, मागील परतफेड ट्रॅक रेकॉर्ड, मागील परतफेड ट्रॅक रेकॉर्ड असेल तर, कर्जाचे कर्ज ते कर्जाचे प्रमाण, कर्जाचे प्रमाणानुसार, कर्जाचे प्रमाणानुसार, कर्जाचे प्रमाणानुसार, कर्जाचे प्रमाण, अधिक प्रमाणानुसार इ.

परिस्थितीचे वॉरंट म्हणून व्याज दर बदलू शकतात आणि केस-टू-केस आधारावर व्यवस्थापनाच्या निर्णयावर अवलंबून असतात. कंपनी त्याच्या वेबसाइटवर व्याज दर आणि जोखमीचे श्रेणीकरण उघड करेल.

10. क्लायंट माहितीची गोपनीयता

- a) वैयक्तिक ग्राहकांची माहिती काटेकोरपणे गोपनीय ठेवा.
- b) केवळ खालील अटीनुसार क्लायंटची माहिती तृतीय पक्षाला जाहीर करेल:
 - i. क्लायंटला अशा प्रकटीकरणाबद्दल माहिती देण्यात आली आहे आणि लेखी परवानगी मिळाल्याबद्दल.
 - ii. क्लायंटने कंपनीकडून क्लायंटची माहिती मिळविण्यासाठी प्रश्नातील पक्षाला अधिकृत केले आहे.
 - iii. कायदेशीररित्या असे करणे आवश्यक आहे.
 - iv. ही प्रथा वित्तीय संस्थांमध्ये प्रथा आहे आणि पारस्परिक आधारावर जवळच्या गटासाठी उपलब्ध आहे (जसे की क्रेडिट ब्युरो)

11. अंतर्गत नियंत्रण प्रणाली

कंपनीमधील नियुक्त केलेल्या व्यक्तींच्या पालनाची जबाबदारी सोपविण्याकरिता आणि ऑडिट आणि नियतकालिक तपासणीसह अंतर्गत नियंत्रणाची प्रणाली स्थापित करण्यासाठी कंपनी आवश्यक संघटनात्मक व्यवस्था करेल.

12. प्रकटीकरण

विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी फेअर प्रॅक्टिस कोड कंपनीच्या वेबसाइटवर ठेवला जाईल.

13. पुनरावलोकन

कोडच्या भावनेनंतर कंपनी या फेअर सराव कोडचे पालन करेल आणि त्या पद्धतीने ती त्याच्या व्यवसायाला लागू होऊ शकते. धोरणाची नियमितपणे मंडळाद्वारे पुनरावलोकन केली जाईल.

Salient Features of Integrated Ombudsman Scheme, 2021**समाकलित लोकपाल योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये, 2021****A. लागूता**

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया अधिनियम १ 34 3434, बँकिंग रेग्युलेशन अॅक्ट १ 9 9 ,, आणि पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टम, कायदा, २०० 2007 च्या तरतुदीनुसार नियामक घटक (आरई) द्वारे प्रदान केलेल्या सेवांना. नियमन केलेली संस्था म्हणजे एक बँक किंवा नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी किंवा योजनेत परिभाषित केल्यानुसार, रिझर्व्ह बँकेद्वारे निर्दिष्ट केले जाऊ शकत नाही.

B. फायदे

श्रेणीसुधारित सीएमएस असलेल्या ग्राहकांना खालील फायदे खालीलप्रमाणे आहेत:

- सीएमएस पोर्टलवर तक्रार दाखल करण्याच्या प्रक्रियेत सरलीकरण;
- सीएमएस पोर्टल/ सीआरपीसीवर तक्रारदार, आरई किंवा शाखेचा पत्त्याचा पर्वा न करता देशातील कोठूनही तक्रार दाखल केली जाऊ शकते;
- देशातील कोठूनही भौतिक/ ईमेल तक्रारींच्या निवासस्थानासाठी एक पत्ता आणि एक ईमेल;
- ऑनलाइन तक्रारीच्या नोंदणीवर तक्रारदारास स्वयंचलित पावती;
- तक्रारीच्या स्थितीचा रीअल-टाइम ट्रॅकिंगसाठी सुविधा;
- 'वन नेशन्स वन लोकसमन' दृष्टिकोनातून सुविधा;
- सीएमएस वरच अतिरिक्त कागदपत्रे ऑनलाईन सबमिशनसाठी सुविधा;
- तपशीलवार पत्र माहिती देणारा निर्णय/ तक्रार बंद;
- आरबीआयने दिलेल्या निवारणासंदर्भात तक्रारदाराद्वारे ऑनलाइन आणि स्वयंसेवी अभिप्राय सबमिशनची सुविधा.

C. या योजनेतर्गत विचारात घेत नाहीत

- व्यावसायिक निर्णय/ नियमन केलेल्या अस्तित्वाचा व्यावसायिक निर्णय (आरई).
- आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि नियमन केलेल्या घटकामधील विवाद.
- तक्रार थेट लोकपालला संबोधित केली गेली नाही.
- व्यवस्थापन किंवा नियमन केलेल्या घटकाच्या अधिका against ्यांविरूद्ध सामान्य तक्रारी.
- वैधानिक किंवा कायदा अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशाचे पालन करून नियमन केलेल्या घटकाद्वारे कारवाई सुरू केली जाते.
- रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक पूर्वावलोकनात सेवा नाही.
- नियमन केलेल्या घटकांमधील वाद.
- नियामक घटकाच्या नियोक्ता-कर्मचाऱ्यांच्या संबंधात विवाद.

D. योजनेतर्गत तक्रार असल्याशिवाय खोटे बोलणार नाही

- तक्रारदाराने या योजनेतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी, नियमन केलेल्या घटकाची लेखी तक्रार केली आणि-
 - तक्रार संपूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारली गेली आणि तक्रारदाराला उत्तर देऊन समाधानी नाही किंवा नियमन केलेल्या घटकाची तक्रार मिळाल्यानंतर तक्रारदारास 30 दिवसांच्या आत उत्तर मिळाले नाही आणि

- b) तक्रारदारास नियमन केलेल्या घटकाकडून उत्तर मिळाल्यानंतर 1 वर्षाच्या आत लोकपालकडे तक्रार केली जाते किंवा तक्रारीच्या तारखेपासून 1 वर्षाच्या आणि 30 दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर प्राप्त होत नाही.
2. तक्रार आधीपासूनच असलेल्या कारवाईच्या समान कारणास्तव नाही -
 - a) लोकपाल करण्यापूर्वी प्रलंबित किंवा लोकपालने योग्यतेवर तोडगा किंवा व्यवहार केला, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा 1 किंवा अधिक तक्रारदार किंवा संबंधित पक्षांसह प्राप्त झाले नाही.
 - b) कोणत्याही कोर्टासमोर प्रलंबित, न्यायाधिकरण किंवा लवादाने किंवा कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादाने योग्यतेवर तोडगा काढला किंवा त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित 1 किंवा अधिक तक्रारदार किंवा संबंधित पक्षांसह प्राप्त केले.
 - c) कारवाईच्या त्याच कारणास्तव तक्रारीत न्यायालय किंवा न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित किंवा निर्णय घेतलेल्या गुन्हेगारी गुन्ह्यात किंवा गुन्हेगारी गुन्ह्यात सुरू झालेल्या कोणत्याही पोलिस चौकशीचा समावेश नाही.
3. तक्रार अपमानास्पद किंवा फालतू किंवा निसर्गरम्य नाही.
4. नियमन केलेल्या घटकाची तक्रार अशा दाव्यांसाठी मर्यादा अधिनियम १ 63 .63 अंतर्गत मर्यादेच्या मुदतीच्या मुदतीपूर्वी केली गेली होती.
5. तक्रारदार योजनेच्या कलम 11 नुसार संपूर्ण माहिती प्रदान करते.
6. तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या तक्रारदाराद्वारे किंवा तक्रारदाराद्वारे वैयक्तिकरित्या वकिलांद्वारे तक्रार दिली जाते जोपर्यंत तक्रारदार स्वतः वकिल नसतात तोपर्यंत.
