

आनंद राठी ग्लोबल फायनान्स लिमिटेड

("NBFC/ARGFL")

फेअर प्रॅक्टिस कोड

अनुपालन विभाग

(ARGFL/COMPLIANCE/FPC/2024/V4)

आवृत्ती इतिहास

आवृत्ती	अनुमोदन	आवृत्ती वर्णन	नियामक संदर्भ
I	26 ऑक्टोबर 2015 रोजी बोर्डाची बैठक	2015	RBI नियमन
II	15 मार्च 2017 रोजी बोर्डाची बैठक	2017	RBI नियमन
III	3 सप्टेंबर 2021 रोजी बोर्डाची बैठक	2021	RBI नियमन
IV	22 मे 2024 रोजी बोर्डाची बैठक	2024	RBI नियमन

अनुक्रमणिका

अनु. नं	विवरण	पृष्ठ क्र.
1.	प्रस्तावना	3
2.	संहितेची उद्दिष्टे	3
3.	कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया	3
4.	कर्ज मूल्यमापन आणि अटी / शर्ती	4
5.	अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण	4
6.	जबाबदार कर्ज आचरण - वैयक्तिक कर्जाची परतफेड/सेटलमेंटवर जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे	5
7.	समान मासिक हप्ते (EMI) आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याज दराची पुनर्चना	6
8.	क्रेडिट संदर्भ एजन्सी	6
9.	ग्राहक संरक्षण	7
10.	दंडात्मक शुल्क	7
11.	सामान्य तरतुदी	8
12.	गोपनीयता	8
13.	व्याजदर धोरण	9
14.	तक्रार निवारण	9
15.	प्रकटीकरण	10
16.	संचालक मंडळाची जबाबदारी	11
17.	पुनरावलोकन	11

फेअर प्रॅक्टिस कोड

1. प्रस्तावना :

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने (RBI) मास्टर डायरेक्शन्स (वेळोवेळी सुधारित आणि अद्ययावत) मध्ये नॉन बँकिंग फायनान्स कंपन्यांसाठी (NBFCs) फेअर प्रॅक्टिस कोडवर मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केली होती. फेअर प्रॅक्टिस कोड ग्राहकांसोबत व्यवहार करताना योग्य पद्धती/ मानकांची सुनिश्चिती करते.

यावर आधारित, **आनंद राठी ग्लोबल फायनान्स लिमिटेड (यापुढे 'ARGFL', 'कंपनी' म्हणून संबोधले जाते)**, हे धोरण तयार केले जे फेअर प्रॅक्टिस कोड ("FPC") म्हणून ओळखले जाते.

2. संहितेची उद्दिष्टे :

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना न्याय पद्धती सुनिश्चित करणे आणि किमान मानके सेट करून चांगल्या, न्याय आणि विश्वासार्ह पद्धतींना प्रोत्साहन देणे.
- अधिक पारदर्शकता सुनिश्चित करणे जेणेकरून ग्राहकांना उत्पादनाची अधिक चांगली समज आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.
- ग्राहकांना व्यवहाराच्या वचनबद्धतेपूर्वी विचारात घेण्यासाठी सर्वसमावेशक पद्धतीने प्रदान केलेल्या उत्पादनांच्या/सेवांच्या अटी व शर्तीचा सल्ला दिला जातो याची खात्री करणे.
- प्रदान केलेल्या सुविधेच्या अटी व शर्तीशी सुसंगतपणे निष्पक्ष आणि पारदर्शक रीतीने ग्राहक खात्यांचे निरीक्षण करणे आणि त्यांचे व्यवस्थापन करणे.
- कायद्याच्या योग्य प्रक्रियेनंतर आवश्यक असेल तेथे पुनर्प्राप्ती आणि अंमलबजावणी केली जाते.
- न्याय पद्धतींशी संबंधित आरबीआयने विहित केलेल्या लागू नियमांचे पालन सुनिश्चित करणे.

3. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- कंपनीमधील किंवा तृतीय पक्षांसोबतच्या सर्व संप्रेषणांची अधिकृत भाषा इंग्रजी असेल.
- कर्जदाराशी होणारे सर्व संप्रेषण इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत/कर्जदाराने समजलेल्या आणि पुष्टी केलेल्या भाषेत असावे.

अर्जासोबत सबमिट करावयाच्या KYC दस्तऐवजांसह कागदपत्रांची प्राथमिक यादी दर्शविली जाईल. कर्जाच्या अर्जासोबत सादर करावयाची इतर कोणतीही कागदपत्रे देखील कर्जदाराला कळवली जातील.

- c) कर्जाशी संबंधित सर्व माहिती संबंधित कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये उपलब्ध करून दिली जाईल, ज्यामध्ये आवश्यक कर्जाची माहिती आणि योग्यरित्या पूर्ण केलेल्या अर्जासह सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांचा समावेश आहे.
- d) भरलेल्या अर्जाची रीतसर पोचपावती दिली जाईल आणि लोन ॲप्लिकेशन्स कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील ते पोचपावतीमध्ये सूचित केले जाईल.
- e) ARGFL कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकाच्या प्रतीसह कर्ज कराराची प्रत देईल.

4. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी / शर्ती

- a) कर्ज अर्जाचे मूल्यांकन कंपनीच्या क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रियेनुसार केले जाईल.
- b) कर्ज मंजूर केल्यावर, कंपनी कर्जदाराला इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत एक करार/मंजूरी पत्र देईल ज्यामध्ये मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, लागू असलेला वार्षिक व्याज दर यासह त्याच्या अर्जाची पद्धत, अशा अटी व शर्तीची लेखी स्वीकृती कंपनीने राखून ठेवली जाईल.
- c) कंपनीने उशीरा परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज कर्ज करार/मंजूरी पत्रात ठळक अक्षरात नमूद करावे.

5. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- a) कर्जदारास विपरित असलेल्या अटी व शर्तीमधील कोणतेही बदल, ज्यामध्ये वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादी कर्जदाराला इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत किंवा ज्या भाषेत समजते त्या भाषेत लिखित स्वरूपात कळवले जाईल.
- b) कोणत्याही विशिष्ट खाते शुल्कासाठी, कर्जदाराला लेखी कळवले जातील.
- c) व्याजदर आणि इतर शुल्कांमधील बदल संभाव्यपणे प्रभावी होतील.
- d) कोणतेही कर्ज परत घेण्याचा निर्णय कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीनुसार घेतला जाईल.
- e) कर्जाशी संबंधित सर्व सिक््युरिटीज कर्जाच्या पूर्ण आणि अंतिम पेमेंटच्या पावतीवर सोडल्या जातील, कोणत्याही कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून, आणि कर्जदारांविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी ऋणाची तटस्थिती केले जाईल. जर ऋणाची तटस्थितीचा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला त्याबाबतची नोटीस दिली जाईल, उर्वरित दाव्यांच्या

संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता होईपर्यंत कंपनीला अटीनुसार सिक््युरिटीज राखून ठेवण्याचा हक्कदार आहे/देण्यात येईल. .

6. जबाबदार कर्ज देण्याचे आचरण - वैयक्तिक कर्जाची परतफेड / सेटलमेंटवर जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे

- a) ARGFL कर्ज खाते पूर्ण परतफेड / सेटलमेंट / कर्ज खाते बंद केल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत सर्व मूळ जंगम आणि स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करेल.
- b) ARGFL मूळ मालमत्तेचे दस्तऐवज कर्जदाराच्या पसंतीच्या आधारावर ज्या शाखेतून कर्ज घेतले गेले होते त्या शाखेतून किंवा नियमन केलेल्या संस्थेच्या कोणत्याही कार्यालयातून गोळा करण्याचे पर्याय देईल.
- c) मूळ जंगम/अचल मालमत्तेच्या दस्तऐवजांच्या परतीची वेळ आणि ठिकाण प्रभावी तारखेला किंवा नंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रांमध्ये नमूद केले जाईल.
- d) कर्जदाराच्या मृत्यू/मृत्यूच्या प्रकरणांमध्ये, कायदेशीर वारसांना मालमत्तेची कागदपत्रे परत करण्यासाठी ARGFL कडे एक चांगली परिभाषित प्रक्रिया आहे. ही प्रक्रिया आमच्या वेबसाइटवर सहज उपलब्ध आहे.
- e) जर ARGFL 30 दिवसांच्या आत दस्तऐवज जारी करण्यात किंवा शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाले, तर कंपनी अशा विलंबाची करणे कर्जदाराला कळवेल. विलंबासाठी ARGFL जबाबदार असेल अशा प्रकरणांमध्ये, आम्ही कर्जदाराला विलंबाच्या प्रतिदिन ₹5,000 च्या दराने भरपाई देऊ.
- f) मूळ मालमत्तेच्या दस्तऐवजांचे नुकसान झाल्यास, अंशतः किंवा संपूर्णपणे, ARGFL ने कर्जदाराला डुप्लिकेट किंवा प्रमाणित प्रती मिळविण्यासाठी मदत केली पाहिजे. ARGFL संबंधित खर्च उचलेल आणि परिच्छेद (e) मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे भरपाई देईल. तथापि, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी आम्हाला अतिरिक्त 30 दिवस देण्यात आले आहेत (30+30=60 दिवस).
- g) लागू कायदानुसार पुढील भरपाई मिळविण्याच्या कर्जदाराच्या अधिकारांवर परिणाम करत नाही. ही तरतूद कर्जदाराच्या हिताचे रक्षण करते.

7. समान मासिक हप्ते (EMI) आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याज दर रीसेट करणे

- a) कर्जावरील बेंचमार्क व्याजदरातील बदलांच्या संभाव्य परिणामांबद्दल ARGFL कर्ज मंजूरीच्या वेळी कर्जदारांना स्पष्टपणे सूचित करेल, ज्यामुळे EMI रक्कम आणि/किंवा कर्जाच्या कालावधीत

बदल होऊ शकतात. अशा बदलांमुळे EMI किंवा मुदतीत कोणतीही त्यानंतरची वाढ कर्जदारास त्वरित कळविली जाणे आवश्यक आहे. वेळोवेळी ठरवल्याप्रमाणे बॅचमार्क दर रीसेट केला जाईल.

- b) कर्जदारांना EMI मध्ये वाढ, मुदत वाढवणे किंवा दोन्ही पर्यायांच्या संयोजनाची निवड करण्याचा पर्याय दिला पाहिजे. याव्यतिरिक्त, कर्जदारांना कर्जाच्या कालावधी दरम्यान कोणत्याही टप्प्यावर, कोणत्याही फोरक्लोजर शुल्कासह किंवा विद्यमान निर्देशांच्या अधीन असलेल्या पूर्व भुगतान दंडासह एकतर अंशतः किंवा पूर्ण पूर्व भुगतान करण्याचा पर्याय असावा.
- c) ARGFL ने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की फ्लोटिंग रेट कर्जासाठी मुदत वाढवल्याने नकारात्मक कर्जमाफी होणार नाही.
- d) ARGFL ने कर्जदारांना प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी आवश्यक कर्ज माहिती, मुद्दल आणि वसूल केलेले व्याज, EMI रक्कम, बाकी EMI ची संख्या आणि संपूर्ण कर्ज कालावधीसाठी वार्षिक व्याज दर/वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) यासह स्टेटमेंट प्रदान करणे आवश्यक आहे. ही विधाने कर्जदारांना सोपी आणि सहज समजली पाहिजेत.

8. क्रेडिट संदर्भ एजन्सी

- a) जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्ज उत्पादनासाठी अर्ज करते, तेव्हा क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना आवश्यक असलेल्या क्रेडिट रिपोर्टिंग, पडताळणी आणि जोखीम व्यवस्थापनाच्या उद्देशाने कंपनी असे तपशील देऊ शकते. कंपनी आमच्या ग्राहकांबद्दलच्या माहितीची देवाणघेवाण प्रतिष्ठित संदर्भ स्रोत आणि क्लिअरिंग हाउस सेवांसह करेल.
- b) कंपनी अशा क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना आमच्याकडून घेतलेल्या कर्जाबद्दल, ग्राहकांच्या परतफेडीचा टॅक रेकॉर्ड आणि ग्राहकांच्या क्रेडिट प्रोफाइल तयार करण्यासाठी इतर योग्य तपशीलांची माहिती देऊ शकते.
- c) आमच्या कर्ज कराराच्या अटींमध्ये ग्राहकाने दिलेल्या संमतीनुसार कंपनी अशा क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना ग्राहकांच्या खात्याच्या दैनंदिन कामकाजाविषयी माहिती देऊ शकते.
- d) आम्ही आमच्या अटी व शर्तीचा एक भाग म्हणून प्राप्त केलेल्या संमतीद्वारे, आमच्याकडे ग्राहकाची परवानगी असल्यास, इतर आर्थिक उत्पादने प्रदान करण्यासाठी आम्ही व्यवस्था केली असताना कंपनी आमच्या गट/सहयोगी संस्था किंवा कंपन्यांना अशी माहिती देऊ शकते.

9. ग्राहक संरक्षण

कंपनी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानेल आणि ग्राहकाने अधिकृत केल्याशिवाय आमच्याशी केलेल्या ग्राहकाच्या व्यवहाराचा तपशील तृतीय पक्षाकडे उघड करणार नाही.

ग्राहकाने अधिकृत केल्याशिवाय, आम्ही खालील अपवादात्मक प्रकरणांसह इतर कोणत्याही घटकास व्यवहार तपशील प्रकट करणार नाही:

- a) जर कायद्याने माहिती द्यावी लागेल .
- b) माहिती उघड करणे जनतेचे कर्तव्य असल्यास.
- c) आमच्या स्वारस्यासाठी आम्हाला ही माहिती (उदा. फसवणूक प्रतिबंध) बँका/वित्तीय संस्था/आमच्या गट किंवा सहयोगी कंपन्यांना प्रदान करणे आवश्यक असल्यास.

10. दंडात्मक शुल्क

कर्जदाराकडून कर्ज कराराच्या भौतिक अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल, दंड आकारल्यास, 'दंडात्मक शुल्क' मानले जाईल आणि आकारलेल्या व्याज दरात जोडलेल्या 'दंड व्याज' स्वरूपात आकारले जाणार नाही.

भांडवलीकरण होणार नाही , म्हणजे अशा शुल्कांवर पुढील व्याजाची गणना केली जाणार नाही. तथापि, कर्ज खात्यातील व्याज चक्रवाढ करण्याच्या सामान्य प्रक्रियेवर याचा परिणाम होणार नाही .

दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी आणि विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता कर्ज कराराच्या भौतिक अटी व शर्तीचे पालन न करण्याशी सुसंगत असेल.

वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क हे भौतिक अटी व शर्तीचे समान पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांच्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असू शकत नाही.

ARGFL कर्जदारांना कर्ज कराराच्या भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवू शकते, तसेच दंडात्मक शुल्क आकारण्याची स्थिती आणि त्यामागील कारण देखील सूचित केले जाईल.

कर्जाचा करार आणि सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती/मुख्य तथ्य विधान, जसे लागू असेल, ARGFL द्वारे ग्राहकांना स्पष्टपणे उघड केले जाईल. व्याजदर धोरण वेबसाइटवर प्रदर्शित केले जाईल. दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कंपनी ग्राहकांना (कर्ज करारामध्ये) स्पष्टपणे उघड करेल.

सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती/ मुख्य तथ्य विधान, जसे लागू असेल, ते ग्राहकांना उघड केले जाईल आणि जेथे प्रमाणित केले जाईल, व्याज दर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत वेबसाइटवर प्रदर्शित केले जाईल.

11. सामान्य तरतुदी

- a) ARGFL कर्जाच्या कराराच्या अटी व शर्तींशिवाय कर्जदारांच्या व्यवसायात हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल (जोपर्यंत नवीन माहिती, कर्जदाराने आधी उघड केलेली नाही, ARGFL च्या निदर्शनास आली नाही).
- b) कर्जदाराने कर्ज हस्तांतरित करण्याचा आग्रह धरल्यास संमती किंवा अन्यथा आक्षेप असल्यास, कर्जदाराची विनंती मिळाल्यापासून २१ दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल.
- c) कर्जाच्या वसुलीसाठी, ARGFL अंतर्गत मार्गदर्शक तत्त्वे आणि तरतुदींमध्ये नमूद केलेल्या प्रक्रियेचे पालन करेल आणि कायदेशीर चौकटीत राहील. ARGFL आणि त्याचे प्रतिनिधी अनावश्यक छळ करू नयेत उदा. विचित्र वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर इत्यादी ARGFL हे सुनिश्चित करेल की त्याच्या कर्मचाऱ्यांकडून ग्राहकांशी कोणतेही असभ्य वर्तन होणार नाही ज्यासाठी कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाईल.
- d) ARGFL त्याच्या कर्जाच्या क्रियाकलापांमध्ये लिंग, जात किंवा धर्म, दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग अर्जदारांच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही.
- e) ARGFL हे सुनिश्चित करेल की ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी त्यांचे कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.
- f) बाध्यदारांसह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या फ्लोटिंग रेट मुदत कर्जावर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड आकारणार नाही .

12. गोपनीयता

- a) ग्राहकाने अधिकृत केल्याशिवाय, ARGFL त्याच्या ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानेल.
- b) ARGFL खालील अपवादात्मक परिस्थिती वगळता इतर कोणत्याही घटकास कर्जदारांचे व्यवहार तपशील प्रकट करू शकत नाही:
 - c) ARGFL ला माहिती वैधानिक किंवा नियामक कायद्यांद्वारे वैधानिक संस्था, कायद्याची अंमलबजावणी संस्था, CIBIL, RBI यांना प्रदान करण्याचे कर्तव्य आहे. न्यायाधिकरणांसह इतर कोणतीही राज्य, केंद्र किंवा इतर नियामक संस्था यांना प्रदान करण्याचे कर्तव्य आहे. अधिकार क्षेत्र असणे.

- ग्राहकाने अशी माहिती देण्यासाठी ARGFL ला लेखी अधिकृत केले आहे

- अशा ग्राहकांची माहिती उघड करणे सार्वजनिक हिताचे असल्यास.
- जर त्याच्या स्वारस्यासाठी आम्हाला ही माहिती प्रदान करणे आवश्यक असल्यास (उदा. फसवणूक प्रतिबंध).

13. व्याजदर धोरण

- कर्जावरील व्याजदर निश्चित करताना, कंपनी निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम विचारात घेईल आणि कर्ज आणि अग्रिमांसाठी आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करेल.
- ARGFL हे सुनिश्चित करेल की ते आपल्या कर्जदारांकडून जास्त व्याजदर आकारणार नाहीत. ARGFL त्याच्या क्लायंटसाठी व्याजदर निश्चित करताना क्लायंटचे जोखीम प्रोफाइल, मनी मार्केटमध्ये व्याजदराचा ट्रेंड, निधीची किंमत, क्लायंटने ऑफर केलेली संपार्श्विक सुरक्षा / डीलची रचना आणि व्याज दर यासारख्या विस्तृत बाबी लक्षात घेईल. प्रतिस्पर्धांकडून शुल्क आकारले जाते.
- व्याजदर वार्षिक आधारावर असतील आणि मंजूरी/स्वागत पत्र किंवा अन्यथा पत्रात स्पष्टपणे कळवले जातील.
- कर्जासाठी आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करण्यासाठी निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी सारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून मास्टर निर्देशानुसार एनबीएफसीकडून आकारण्यात येणाऱ्या जास्त व्याजाच्या नियमनाच्या अनुषंगाने एआरजीएफएलने व्याजदर धोरण स्वीकारले आहे. प्रगती व्याजदर धोरणामध्ये व्याजदर आणि जोखीमच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टिकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याज आकारण्याचे तर्क देखील समाविष्ट आहेत आणि ते कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रकाशित आणि प्रसारित केले जातात.

14. तक्रार निवारण

मॅट्रिक्स खालीलप्रमाणे आहे, ज्यामध्ये ग्राहक स्तर 1 ते स्तर 4 NBFC अधिकाऱ्यांशी संपर्क साधू शकतात.

पातळी 1: तक्रारीचे त्वरित निवारण करण्याचा पहिला मुद्दा

- खाली नमूद केल्याप्रमाणे ग्राहक त्यांची तक्रार कोणत्याही ग्राहक टच-पॉइंटवर सबमिट करू शकतात.
- आम्हाला येथे ईमेल करा

SME अनुलंब	LAS अनुलंब	CF अनुलंब
smecustomerconnect@rathi.com	las@rathi.com	cf@rathi.com

- आमच्या ग्राहक हेल्पलाइन 022 6281 3752 वर कॉल करा
- आमच्या शाखेला भेट द्या.
- आनंद राठी ग्लोबल फायनान्स लिमिटेड, एक्सप्रेस झोन, ए विंग, 10^{वा} मजला, वेस्टर्न एक्सप्रेस हायवे, गोरेगाव (पूर्व), मुंबई - 400063 यांना लिहा.

LEVEL 2: प्रिन्सिपल नोडल अधिकारी / तक्रार निवारण अधिकारी

तक्रारीचे निराकरण करण्यास विलंब झाल्यास किंवा ग्राहक त्यांना प्रदान केलेल्या ठरावावर समाधानी नसल्यास, ग्राहक खाली नमूद केल्याप्रमाणे मुख्य नोडल अधिकारी / तक्रार निवारण अधिकारी यांना पत्र लिहू शकतात.

- नाव – श्रीमती कोमल बियानी
- दूरध्वनी क्रमांक – ०२२६२८१३७३८
- ईमेल आयडी - nbfc_grievance@rathi.com
- पत्ता – तक्रार निवारण अधिकारी, आनंद राठी ग्लोबल फायनान्स लिमिटेड, एक्सप्रेस झोन, ए विंग, 10^{वा} मजला, वेस्टर्न एक्सप्रेस हायवे, गोरेगाव (पूर्व), मुंबई – 400063.

स्तर 3: अंतर्गत लोकपाल (IO)

ग्राहकांनी थेट आयओकडे संपर्क साधू नये. ARGFL सर्व नाकारलेल्या/अंशतः स्वीकारल्या गेलेल्या तक्रारींची प्रकरणे त्याच्या विचारार्थ आणि अंतिम निर्णयासाठी IO कडे पाठवेल. तक्रारकर्त्याला दिलेल्या अंतिम संप्रेषणात नमूद केले पाहिजे की तक्रारीची IO द्वारे तपासणी केली गेली आहे आणि तरीही त्याचे समाधान झाले नाही, तर तो या क्षेत्रावरील अधिकारक्षेत्र असलेल्या RBI लोकपालाकडे संपर्क साधू शकतो.

स्तर 4: RBI लोकपाल

जर ग्राहक प्राप्त झालेल्या रिझोल्यूशनवर समाधानी नसेल किंवा 30 कामकाजाच्या दिवसांत ग्राहकाने NBFC कडून ऐकले नाही तर, तो/ती खाली नमूद केलेल्या कोणत्याही टच पॉइंटद्वारे **RBI लोकपालला** लिहू शकतो.

- <https://cms.rbi.org.in> येथे ऑनलाइन तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली
- पत्ता -केंद्रित पावती आणि प्रक्रिया केंद्र (CRPC) भारतीय रिझर्व्ह बँक, सेंट्रल व्हिस्टा, सेक्टर 17, चंदीगड - 160 017.

कंपनी या वाजवी सराव संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचे नियतकालिक पुनरावलोकन करेल. ग्राहकांच्या तक्रारींचा एकत्रित अहवाल सीईओद्वारे पुनरावलोकन केला जाईल मासिक आधारावर

15. प्रकटीकरण

'फेअर प्रॅक्टिसेस कोड' वरील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करून, एआरजीएफएल कंपनीच्या वेबसाइटवर आणि कंपनीच्या सर्व शाखांवर आणि कोणत्याही कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला ते स्थानिक भाषेत प्राप्त करू इच्छिणाऱ्या कोणत्याही कर्जदाराला किंवा क्लायंटला इंग्रजीमध्ये प्रकाशित आणि प्रसारित करेल आणि कोणताही कर्जदार किंवा ग्राहक ज्याला 'फेअर प्रॅक्टिसेस कोड' स्थानिक भाषेत हवा असल्यास ARGFL ला त्याचे भाषांतर प्रदान करण्याची विनंती करू शकतो.

16. संचालक मंडळाची जबाबदारी

ARGFL च्या संचालक मंडळाने संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्वीकारली आहे. अशी यंत्रणा हे सुनिश्चित करेल की कर्ज देणाऱ्या संस्थांच्या कार्यक्रमांच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे सर्व विवाद, क्रेडिट माहिती अद्ययावत करणे/फेरफार संबंधित तक्रारी आणि आउटसोर्स सेवांशी संबंधित तक्रारी किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकल्या जातात आणि त्यांचे निराकरण केले जाते. संचालक मंडळ योग्य आचरण संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रारी निवारण यंत्रणेच्या कार्याचे नियतकालिक पुनरावलोकन देखील प्रदान करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल त्रैमासिक आधारावर संचालक मंडळासमोर ठेवला जाईल .

17. पुनरावलोकन

- a) कंपनीने वर नमूद केल्याप्रमाणे कोडमध्ये बदल/बदल/सुधारित करण्याचा आणि वेळोवेळी अद्यतने प्रदान करण्याचा अधिकार राखून ठेवला आहे, कोडच्या अधोरेखित भावनेवर परिणाम होणार नाही/बलिदान नाही.
- b) कंपनी वेळोवेळी किमान वार्षिक आधारावर या संहितेच्या अनुपालनाचे आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचे पुनरावलोकन करेल.