

रेलिंगेयर फिनवेस्ट लिमिटेड

फेयर प्रैक्टिस कोड
20 मई, 2019 से प्रभावी

रेलिंगेयर फिनवेस्ट लिमिटेड (RFL या 'कंपनी') एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (NBFC) है जो भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) के साथ पंजीकृत है। कंपनी मुख्य रूप से लघु और मध्यम उद्यम (एसएमई) के वित्तपोषण पर केंद्रित है। RFL सत्ता को ऋण पूंजी प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है एसएमई की वृद्धि, जो भारत की अर्थव्यवस्था की रीढ़ है। कंपनी के पास है फेयर प्रैक्टिस कोड तैयार किया और अपनाया, जो निष्पक्ष अभ्यास मानकों के लिए सिद्धांतों को निर्धारित करता है ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय। भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी किए गए दिशानिर्देशों के आधार पर कोड तैयार किया गया है

1. निष्पक्ष आचरण संहिता के उद्देश्य:

- i) निपटने में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे और निष्पक्ष व्यवहारों को बढ़ावा देना ग्राहकों;
- ii) पारदर्शिता बढ़ाने के लिए ताकि ग्राहक को बेहतर समझ हो सके वे सेवाओं की यथोचित अपेक्षा कर सकते हैं;
- iii) उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना;
- iv) ग्राहक और RFL के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देने के लिए; तथा निवेश सेवा प्रणाली में विश्वास बढ़ाना।

2. पृष्ठभूमि

रिजर्व बैंक ने अपने मास्टर डायरेक्शन- नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी- को व्यवस्थित रूप से देखा महत्वपूर्ण गैर-डिपॉजिट लेने वाली कंपनी और डिपॉजिट लेने वाली कंपनी (रिजर्व बैंक) निर्देश, 2016 ने कंपनी के लिए लागू उचित व्यवहार को NBFC- NDSI के रूप में निर्धारित किया। दिशानिर्देशों में अन्य बातों के साथ-साथ शर्तों पर पर्याप्त खुलासों पर सामान्य सिद्धांतों को शामिल किया गया है

ऋण की शर्तें, संग्रह / वसूली तंत्र, ग्राहक के अधिकारों की सुरक्षा, परिवर्तन नियम और शर्तों में, शिकायत निवारण आदि।

3. आवेदन

यह कोड RFL के सभी कर्मचारियों और अन्य व्यक्तियों पर लागू होगा जो इसका प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत हैं

इसके व्यवसाय का पाठ्यक्रम।

4. गैर-सरकारी नीति

RFL लिंग, शारीरिक क्षमता, दौड़ या के आधार पर अपने ग्राहकों के बीच भेदभाव नहीं करेगा धर्म।

5. संचार की भाषा

कंपनी द्वारा उधारकर्ता को सभी आवश्यक संचार भाषा में होंगे उधारकर्ता (अंग्रेजी या वर्नाक्यूलर भाषा) द्वारा समझा जाता है।

6. ऋण और उनकी प्रक्रिया के लिए आवेदन

क) ऋण आवेदन पत्र में प्रासंगिक जानकारी शामिल होगी जो कि ब्याज को प्रभावित करती है उधारकर्ता ताकि सूचित निर्णय उधारकर्ता द्वारा लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र आवेदन के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को भी इंगित करेगा आवेदन पत्र।

बी) पूर्ण रूप से भरे गए आवेदन पत्रों की प्राप्ति की विधिवत स्वीकृति हमारे द्वारा होगी और यह भी होगी

उस अनुमानित समय सीमा को इंगित करें जिसके भीतर से ग्राहक सुनने की उम्मीद कर सकता है RFL अपने ऋण आवेदन के संबंध में।

7. ऋण मूल्यांकन और नियम और शर्तें

क) सभी ऋण आवेदनों का मूल्यांकन आरएफएल के आंतरिक क्रेडिट मूल्यांकन के अनुसार किया जाएगा की प्रक्रिया;

ख) ऋण के अनुमोदन पर एक स्वीकृत पत्र जो स्वीकृत ऋण की राशि को दर्शाता है, के साथ ही आवेदन की ब्याज दर विधि की वार्षिक रूप से लागू दर अन्य महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों को भाषा में लिखित रूप में व्यक्त किया जाएगा उधारकर्ता द्वारा समझा गया;

ग) कंपनी बोल्ड भुगतान के लिए लगाए गए दंड ब्याज का उल्लेख बोल्ड में करेगी ऋण समझौता। इस संबंध में एक उपयुक्त प्रावधान ऋण में शामिल किया जाएगा समझौते;

द) ऋण समझौते के निष्पादन के बाद, सभी उधारकर्ताओं की एक प्रति प्रस्तुत की जाएगी लोन एग्रीमेंट के साथ लोन एग्रीमेंट के साथ-साथ सभी अनुबंधों में से प्रत्येक में ऋण अनुबंध।

8. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण:

- a) नियम और शर्तों (जो उधारकर्ता के प्रतिकूल हैं) सहित कोई भी परिवर्तन ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क, पुनर्भुगतान / संवितरण शेड्यूल आदि को क्लाइंट को भाषा में लिखित रूप में सूचित किया जाएगा उधारकर्ता (अंग्रेजी या वर्नाक्यूलर भाषा) ;
- ख) ब्याज दरों और अन्य शुल्कों (जो उधारकर्ता के प्रतिकूल हैं) में परिवर्तन होगा केवल संभावित प्रभाव के साथ;
- ग) किसी भी ऋण को वापस लेने का निर्णय नियमों और शर्तों के अनुसार किया जाएगा ऋण समझौता;
- डी) सभी अंतर्निहित प्रतिभूतियों को पूर्ण के बाद, उधारकर्ता के अनुरोध के अनुसार जारी किया जाएगा
- ऋण की अदायगी और ऋण के संबंध में अन्य सभी शुल्क ऋण समझौता पूरा हो गया है और सेट ऑफ के किसी भी अधिकार के अभ्यास के अधीन है, जिसके लिए ए पूर्ण विवरण के साथ उधारकर्ता को नोटिस दिया जाएगा।

9. जानकारी साझा करना:

- क) जब कोई व्यक्ति ऋण सुविधा के लिए आवेदन करता है, तो RFL इस तरह के विवरणों पर, परिश्रम के लिए पारित कर सकता है, विनियामक निर्देशों के अनुसार सत्यापन और जोखिम प्रबंधन की आवश्यकता हो सकती है / दिशानिर्देश या कंपनी की आंतरिक नीतियां;
- ख) कंपनी से लिए गए ऋणों के बारे में विभिन्न विवरण / जानकारी उधारकर्ता का विवरण, पुनर्भुगतान ट्रैक रिकॉर्ड आदि इसे क्रेडिट द्वारा प्रदान किया जा सकता है सूचना कंपनियों, वैधानिक / नियामक अधिकारियों या किसी अन्य एजेंसी के अनुसार विनियामक दिशा-निर्देश / दिशानिर्देश या कंपनी की आंतरिक नीतियां;
- c) RFL अपने समूह / सहयोगी संस्थाओं या कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रदान कर सकता है इसने ऋण आवेदन / मंजूरी के तहत अपने ग्राहक से सहमति / अनुमति प्राप्त की है पत्र / ऋण समझौता।

10. ग्राहक संरक्षण:

RFL अपने सभी ग्राहक की निजी जानकारी को निजी और गोपनीय समझेगा और नहीं करेगा ऊपर और अंदर दिए गए को छोड़कर, किसी तृतीय पक्ष को ग्राहक के व्यवहार का विवरण प्रकट करें असाधारण मामलों के बाद:

- क) यदि जानकारी कानून द्वारा आवश्यक है;
- ख) यदि सूचना को प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कोई कर्तव्य है;

11. सामान्य प्रावधान:

- क) RFL उधारकर्ताओं के व्यवसाय के साथ हस्तक्षेप को छोड़कर को छोड़कर के तहत से बचना होगा ऋण समझौते के नियम और शर्तें (जब तक नई जानकारी नहीं, पहले खुलासा नहीं किया गया, उधारकर्ता द्वारा RFL के संज्ञान में आया है);
- ख) जहां उधारकर्ता ऋण हस्तांतरण पर जोर देता है, सहमति या अन्यथा यदि कोई हो, तो आपत्ति, इस तरह की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर दी जाएगी उधारकर्ता का अनुरोध। ऐसा स्थानांतरण ऋण के नियमों और शर्तों के अनुसार होगा कानून के अनुरूप;
- ग) ऋण की वसूली के लिए, RFL अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा और प्रक्रियाओं का पालन करेगा लागू कानूनी ढांचे के भीतर कंपनी द्वारा आंतरिक रूप से अपनाया गया;
- द) कंपनी मौजूदा नियामक प्रावधानों का अनुपालन करेगी इसके उधारकर्ताओं द्वारा ऋणों का पूर्व भुगतान।
- ई) हम यह सुनिश्चित करेंगे कि कर्मचारियों को ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए उचित तरीका।

12. शिकायत निवारण:

किसी भी ग्राहक द्वारा प्रस्तुत उत्पाद और सेवाओं के संबंध में एक प्रश्न / शिकायत रेलिगेयर फिनवेस्ट लिमिटेड रेलिगेयर फिनवेस्ट के ग्राहक सेवा विभाग पर प्रकाश डाल सकता है संचार के स्थापित चैनलों के माध्यम से सीमित। ग्राहक अपने में लॉग इन कर सकते हैं नीचे उल्लिखित किसी भी चैनल के माध्यम से प्रश्न और शिकायतें:

कॉल- 1800-103-9711 / 1860-266-4111 पर कॉल करें

एसएमएस- एसएमएस LOANS से 575758

ईमेल - customerservice@religare.com

पत्र- ग्राहक सेवा विभाग, रेलिगेयर फिनवेस्ट लिमिटेड, ए-3, 4, 5, प्रथम तल, प्रियस ग्लोबल, सेक्टर -125, नोएडा, यूपी -2013

Website-www.religareinvest.com

प्रश्न / शिकायत कैसे की जानी चाहिए?

क्वेरी या शिकायत को किसी भी स्थापित ग्राहक सेवा चैनल के माध्यम से उठाया जा सकता है उपर्युक्त। इन चैनलों के माध्यम से क्वेरी / शिकायत दर्ज करते समय, किसी को यह सुनिश्चित करना चाहिए

अभिलेखों की पहचान के लिए ऋण संबंधी विवरण प्रदान करें अर्थात् ऋण खाता संख्या (LAN), पूर्ण क्वेरी / शिकायत का विवरण, ईमेल आईडी और उत्पाद के साथ मान्य संपर्क जानकारी

विवरण। ग्राहक ऋण खाते के विवरण के सत्यापन के बाद ग्राहक सेवा दल जाएगा अपनी क्षमता के अनुसार संबंधित क्वेरी / शिकायत की जांच और समाधान करें। अपूर्ण होने की स्थिति में

ग्राहक से प्राप्त ऋण विवरण, संबंधित प्रश्न या शिकायत को लॉग इन नहीं किया जाएगा आगे की जांच और संकल्प। अपर्याप्तता के ग्राहक को सूचित करने वाली प्रतिक्रिया होगी भेज दिया।

डिपॉजिटरी ग्राहकों के लिए, इन चैनलों के माध्यम से एक क्वेरी / शिकायत दर्ज करते समय, एक को यह सुनिश्चित करना चाहिए

ग्राहक पहचान प्रक्रिया यानी डिपॉजिटरी अकाउंट के लिए डिपॉजिटरी खाता विवरण प्रदान करना नंबर (डीएएन), पूर्ण क्वेरी / शिकायत विवरण, ईमेल आईडी के साथ मान्य संपर्क जानकारी और फोन नंबर। एक बार ग्राहक डिपॉजिटरी खाते के विवरण को मान्य करने के बाद ग्राहक सेवा टीम अपनी क्षमता के अनुसार संबंधित क्वेरी या शिकायत की जांच और समाधान करेगी। के मामले में

ग्राहक से प्राप्त अपूर्ण ऋण विवरण, संबंधित प्रश्न या शिकायत नहीं होगी आगे की जांच और संकल्प के लिए लॉग इन किया। एक प्रतिक्रिया के ग्राहक को डराने अपर्याप्तता भेजी जाएगी।

जवाब की उम्मीद कब करें?

1- प्रत्येक ग्राहक शिकायत प्रकृति में अद्वितीय है, एक विस्तृत के लिए लगभग 30 दिन लग सकते हैं संबंधित ग्राहक प्रश्न या शिकायत पर प्रतिक्रिया। एक बार किसी क्वेरी या शिकायत के साथ पंजीकृत होने पर

ग्राहक सेवा एक अद्वितीय संदर्भ संख्या के साथ एक स्वचालित ईमेल प्रतिक्रिया भेजी जाएगी ग्राहक के लिए। जबकि संबंधित टीम संकल्प के प्रति क्वेरी / शिकायत पर काम करती है, ए

अंतरिम प्रतिक्रिया से उस समस्या को हल करने के लिए वास्तविक समय को सूचित किया जाएगा जिसे भेजा जाएगा

ग्राहक।

2- यदि ग्राहक को 30 दिनों के भीतर कंपनी से कोई जवाब नहीं मिलता है या वह असंतुष्ट है प्राप्त प्रतिक्रिया के साथ, वह मामले को प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ) तक पहुंचा सकता है। कंपनी द्वारा नियुक्त किया गया है और यहां उल्लिखित विवरण के अनुसार एक ईमेल / कॉल लिखें।

व्यापार के क्षेत्र	प्रधान अध्यापक नोडल	संपर्क नंबर।	ईमेल आईडी
--------------------	---------------------	--------------	-----------

	अफसर		
ग्राहक सेवा - एसएमई कमर्शियल वित्त व्यवसाय	श्री विनायक विष्णु	01206355215	customerservice@religare.com/ vinayak.vishnu@religare.com
पूँजी बाजार उधार	श्री विनायक विष्णु	01206355215	custcare@religare.com/ vinayak.vishnu@religare.com
डिपॉजिटरी प्रतिभागी	सुश्री नीतू अग्रवाल	01206355010	custcare@religare.com/ neetu.aggarwal@religare.com

3 - प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर के अलावा जो केंद्रीय रूप से स्थित है, ग्राहक भी लिख सकता है क्षेत्रीय स्तर पर स्थित नोडल अधिकारी (NOs), कंपनी द्वारा नियुक्त किए जाते हैं और एक ईमेल / कॉल लिखते हैं यहाँ वर्णित विवरण के अनुसार।

जोन / केंद्र	नोडल अधिकारी	संपर्क नंबर।	ईमेल आईडी
दिल्ली	श्री सुमित बजाज	01206355020	customerservice@religare.com/ sumit.bajaj@religare.com
चेन्नई	सुश्री निशा	04044558337	customerservice@religare.com/ nisha1@religare.com
कोलकाता	सुश्री नम्रता श्रीवास्तव	03366579315	customerservice@religare.com/ namrata.srivastava@religare.com
मुंबई	सुश्री रुतुजा भिवंडे	02261045604	customerservice@religare.com/ rutuja.bhiwande@religare.com

वृद्धि के मामले में किससे संपर्क करें?

ग्राहक को किसी भी चैनल पर शिकायत समाधान की स्थिति की जांच करनी चाहिए ऊपर उल्लेख किया गया है, यदि संकल्प प्राप्त नहीं हुआ है और निर्दिष्ट समय समाप्त हो गया है तो अन्य उपर्युक्त वृद्धि प्राधिकरण की तुलना में, ग्राहक के पास लिखने / संपर्क करने का विकल्प होता है भारतीय रिज़र्व बैंक नीचे दिए गए पते / संपर्क नंबर / ईमेल आईडी पर:

Sr. No	जोन / केंद्र	एनबीएफसी लोकपाल के कार्यालय का पता	ऑपरेशन का क्षेत्र
1.	चेन्नई	भारतीय रिज़र्व बैंक के किले / ग्लेशियर, चेन्नई -600 001 एसटीडी कोड: 044; टेलीफोन नंबर: 25395964 ईमेल: nbfcochennai@rbi.org.in	तमिलनाडु, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, तेलंगाना, केरल, केंद्र शासित प्रदेश लक्षद्वीप और केंद्र शासित प्रदेश पुदुचेरी का
2.	मुंबई	भारतीय रिज़र्व बैंक, भारतीय रिज़र्व बैंक बकुलुल्ला कार्यालय बिल्डिंग, विपक्ष। मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन बाइकुला, मुंबई -400 ०० Mumbai एसटीडी कोड: 022; टेलीफोन नंबर: 23028140 ईमेल: nbfcomumbai@rbi.org.in	महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़, केंद्र शासित प्रदेश दादरा और नगर हवेली, दमन और दीव
3.	नई दिल्ली	भारतीय रिज़र्व बैंक, संसद मार्ग नई दिल्ली -110001 एसटीडी कोड: 011; टेलीफोन नंबर: 23724856 ईमेल: nbfconewdelhi@rbi.org.in	दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब, केंद्र शासित प्रदेश चंडीगढ़ हिमाचल राज्य, और राजस्थान और जम्मू राज्य और कश्मीर
4.	कोलकाता	भारतीय रिज़र्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता -700 001	पश्चिम बंगाल, सिक्किम, ओडिशा, असम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय,

		<p>एसटीडी कोड: 033; टेलीफोन नंबर: 22304982</p> <p>ईमेल: nbfcokolkata@rbi.org.in</p>	<p>मिजोरम, नागालैंड, त्रिपुरा, बिहार और झारखंड</p>
--	--	---	--

13. ब्याज शुल्क:

a) कंपनी के निदेशक मंडल ने ब्याज के निर्धारण के लिए एक नीति अपनाई है दरें, प्रसंस्करण शुल्क आदि और उसी को कंपनी की वेबसाइट पर डाला गया है;

b) कंपनी ने उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित किया था ब्याज दरों और शुल्कों का निर्धारण;

c) कंपनी ने जोखिम आधारित ब्याज दर मॉडल को अपनाया है। जैसे, रिस्क बेस्ड मूल्य निर्धारण को विभिन्न ऋण प्रकारों, ऋण की शर्तों के जोखिम उन्नयन के आधार पर निर्धारित किया जाता है ऋण अवधि, ऋण राशि, पुनर्भुगतान अनुसूची, संपार्श्विक प्रकार और सहित अनुमोदन संपार्श्विक कवर क्वांटम आदि, आगे, अतिरिक्त जोखिम प्रीमियम को ऋण में जोड़ा जा सकता है एक ग्राहक के लिए क्रेडिट जोखिम मूल्यांकन के आधार पर ब्याज दर जो कि एक कार्य है सीनियर एनबीएफसी लोकपाल कार्यालय के संचालन का कोई क्षेत्र / केंद्र का पता नहीं 1 चेन्नई भारतीय रिज़र्व बैंक के किले / ग्लेशियर, चेन्नई - 600 001 एसटीडी कोड: 044; टेलीफोन नंबर: 25395964 ईमेल: nbfcchennai@rbi.org.in तमिलनाडु, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश, तेलंगाना, केरल, केंद्र शासित प्रदेश लक्षद्वीप और केंद्र शासित प्रदेश पुदुचेरी का 2 मुंबई भारतीय रिज़र्व बैंक, भारतीय रिज़र्व बैंक बकुलुल्ला कार्यालय बिल्डिंग, विपक्ष। मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन बाइकुला, मुंबई -400 ०० Mumbai एसटीडी कोड: 022; टेलीफोन नंबर: 23028140 ईमेल: nbfc Mumbai@rbi.org.in महाराष्ट्र, गोवा, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़, केंद्र शासित प्रदेश दादरा और नगर हवेली, दमन और दीव 3 नई दिल्ली भारतीय रिज़र्व बैंक, संसद मार्ग नई दिल्ली -110001 एसटीडी कोड: 011; टेलीफोन नंबर: 23724856 ईमेल: nbfcnewdelhi@rbi.org.in दिल्ली, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, हरियाणा, पंजाब, केंद्र शासित प्रदेश चंडीगढ़ हिमाचल राज्य, और राजस्थान और जम्मू राज्य और कश्मीर 4 कोलकाता भारतीय रिज़र्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता -700 001 एसटीडी कोड: 033; टेलीफोन नंबर: 22304982 ईमेल: nbfcokolkata@rbi.org.in पश्चिम बंगाल, सिक्किम, ओडिशा, असम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड, त्रिपुरा, बिहार और झारखंड ग्राहक के पिछले क्रेडिट इतिहास, क्रेडिट ब्यूरो

की जानकारी, RFL की आंतरिक जोखिम रैंकिंग / रेटिंग आदि के आधार पर इन और RFL की फंडिंग और संचालन की लागत, ब्याज दर बदल गई ग्राहक से ग्राहक में अंतर हो सकता है।

d) कंपनी के ब्याज दर मॉडल के बारे में जानकारी का भी खुलासा किया जाएगा आवेदन पत्र और अनुमोदन पत्र में।

14. प्रत्यावर्तन:

कंपनी के पास उधारकर्ता के साथ ऋण समझौते में एक फिर से कब्जा जमाव होगा कानूनी रूप से लागू करने लायक। निम्नलिखित पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए ऋण में नियम और शर्तें हैं

समझौता:

क) प्रतिपूर्ति लेने से पहले नोटिस की अवधि;

ख) परिस्थितियाँ जिनके तहत नोटिस की अवधि माफ की जा सकती है;

ग) सुरक्षा का अधिकार लेने की प्रक्रिया;

d) ऋण चुकाने के लिए उधारकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के बारे में एक प्रावधान बिक्री / नीलामी से पहले;

ई) उधारकर्ता को प्रतिपूर्ति देने की प्रक्रिया;

च) संपत्ति की बिक्री / नीलामी के लिए प्रक्रिया।