



Upmove Capital Private Limited

न्याय्य आचरण संहिता आणि ग्राहक तक्रार निवारण धोरण

आवृत्ती 4.0

2026

दस्तऐवज मंजूरी

आवृत्ती	तपशील	संचालक मंडळाच्या सभेची तारीख
1	प्रस्तुत धोरणाचे पुनरावलोकन करून संचालक मंडळाने त्यास मंजूरी दिली आहे.	14 मे 2019
2	प्रस्तुत धोरणात संचालक मंडळाने सुधारणा केली आहे.	05 सप्टेंबर 2022 (RBC)
3	प्रस्तुत धोरणात संचालक मंडळाने सुधारणा केली आहे.	20 मे 2024 (RBC)
4	संचालक मंडळाने RBI मास्टर दिशानिर्देश २०२५ अनुसार याचे पुनरावलोकन करून सुधारणा केली आहे.	30 मार्च 2026

1 | पृष्ठ

Upmove Capital Private Limited

पत्ता: Indiqube Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	फोन: +91 8660392991	ईमेल: contact@upmove.in www.upmove.in	CIN: U65999KA2018PTC113488
--	---------------------	--	----------------------------



न्याय्य आचरण संहिता (FPC)

भारतीय रिझर्व बँक (RBI) (बिगर-बँकिंग वित्तीय संस्था - जबाबदार व्यावसायिक आचरण) दिशानिर्देश, 2025 (DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26, दिनांक 28 नोव्हेंबर 2025) ("RBC दिशानिर्देश, 2025"), जो वेळोवेळी अद्ययावत करण्यात येतो, त्याचे अनुपालन करत Upmove Capital Private Limited ("Upmove"/ "कंपनी"/ "Upmove Capital Private Limited") ने ही न्याय्य आचरण संहिता ("FPC") तयार केली आहे आणि व्यावसायिक देवाण-घेवाणीसाठी खालील पद्धती निर्धारित केल्या आहेत. प्रस्तुत धोरण (FPC) कंपनीने प्रस्तावित केलेल्या (विद्यमान प्रस्तावित किंवा भविष्यात सादर होणाऱ्या) सर्व श्रेणीच्या उत्पादनांना आणि सेवांना लागू होते.

प्रमुख वचनबद्धता:

- ग्राहकांना निष्पक्षतेने आणि आदराने वागवणे.
- उत्पादनाविषयी सुस्पष्ट आणि पारदर्शक माहिती आणि खुलासा प्रदान करणे.
- ग्राहकांची माहिती आणि गोपनीयतेने संरक्षण करणे.
- निष्पक्ष आणि नैतिक पद्धतीने वसुली करणे.
- ग्राहकांच्या तक्रारींचे त्वरित आणि प्रभावी पद्धतीने निराकरण करणे.
- लागू असलेल्या सर्व नियामक आवश्यकतांचे पालन करणे.

1. कर्ज अर्ज:

Upmove Capital Private Limited कर्जदाराशी स्थानिक भाषेत किंवा तो समजू शकेल अशा भाषेत संवाद साधेल. कर्जदाराचे हित प्रभावित करू शकेल अशी सर्व आवश्यक माहिती कर्ज अर्जात समाविष्ट असेल, जेणेकरून कर्जदार इतर NBFCs किंवा कर्जदात्यांनी देऊ केलेल्या अटी आणि शर्तीशी तुलना करू शकेल आणि त्यानंतर माहितीपूर्ण निर्णय घेऊन शकेल. कर्ज अर्जात अर्जासोबत सादर करण्याच्या सर्व कागदपत्रांचा देखील उल्लेख असेल. Upmove सर्व कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याची पोचपावती देण्याची एक प्रणाली तयार करेल. भी ऋण आवेदनांची प्राप्ति की पावती देणे की एक प्रणाली तयार करेल. शक्यतो, कर्ज अर्जावर निर्णय देण्याचा कालावधी देखील सादर पोचपावतीत नमूद करण्यात येईल.

2. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी / शर्ती तसेच कर्ज आणि आगाऊ रकमांबाबत (अॅडव्हान्सेस) प्रमुख तथ्ये:

Upmove कर्जदारास स्थानिक भाषेत किंवा त्यास समजेल अशा भाषेत मंजुरीचे पत्र प्रदान करेल. या मंजुरी पत्रात मंजूर करण्यात आलेली अर्ज रक्कम तसेच अटी आणि शर्ती लेखी स्वरूपात नमूद केलेल्या असतील. यामध्ये वार्षिक व्याज दर आणि तो लागू करण्याची पद्धत यांचाही समावेश असेल. Upmove कर्जदाराने या अटी आणि शर्तींना दिलेली स्वीकृती आपल्या रेकॉर्डमध्ये ठेवेल. Upmove कर्ज करारामध्ये कर्ज परतफेडीस विलंब झाल्यास लागणाऱ्या दंड शुल्काचा ठळक अक्षरात उल्लेख करेल. कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या एक-एक प्रतीसह कर्ज कराराची एक प्रत कर्ज मंजुरी / वितरणाच्या वेळेस सर्व कर्जदारांना अचूक प्रदान करण्यात येईल.

3. अटी आणि शर्तींमध्ये बदलांसह कर्ज वितरण:

Upmove कर्जदारास कर्जाच्या अटी आणि शर्तींमध्ये कोणत्याही प्रकारचे बदल, जसे की, वितरण कार्यक्रम, व्याज दर, सेवा शुल्क, आगाऊ पेमेंट केल्याचे शुल्क इ. यांची माहिती स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदारास समजेल अशा भाषेत देईल. Upmove ही खातरजमा करेल की, व्याज दर आणि शुल्कांमधील बदल भावी प्रभावासहच लागू करण्यात येतील. या बाबत एक उपयुक्त अट कर्ज करारात समाविष्ट करण्यात येईल. कर्जदाराविरुद्ध Upmove ला असलेल्या कोणत्याही दाव्यासाठीच्या कायदेशीर हक्काच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून, Upmove सर्व देय रकमेची परतफेड झाल्यावर किंवा कर्जाची थकबाकी वसूल झाल्यावर सर्व तारणे मुक्त करेल. उधारकर्ता के विरुद्ध मौजूद किसी वैध अधिकार अथवा धारणाधिकार के अधीन होगा। जर अशा समायोजनाच्या हक्काचा वापर करायचा असेल, तर कर्जदाराला बाकी असलेल्या दाव्यांच्या पूर्ण तपशीलासह सूचना देण्यात येईल, ज्यामध्ये संबंधित दावा निकाली निघेपर्यंत / त्याची परतफेड होईपर्यंत Upmove ला तारणे स्वतःकडे ठेवण्याचे अधिकार ज्या अटीनुसार आहे, त्या अटी नमूद केलेल्या असतील.

4. सामान्य:

Upmove कर्ज करारातील अटी आणि शर्तींमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांव्यतिरिक्त कर्जदाराच्या बाबतीत हस्तक्षेप करण्याचे टाळेल (जोवर एखादी अशी माहिती समोर येत नाही, ज्याचे प्रकटीकरण कर्जदाराने आधी केलेले नसेल).

पत्ती: Indique Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	फोन: +91 8660392991	ईमेल: contact@upmove.in www.upmove.in	CIN: U65999KA2018PTC113488
--	---------------------	--	----------------------------

[चिन्ह:
Upmove]

कर्जदाराकडून कर्ज खाते स्थानांतरित करण्याचा अर्ज आल्यास, हा अर्ज प्राप्त झाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत Upmove आपली संमती किंवा हरकत, असल्यास तसे कळवेल. अशा प्रकारचे स्थानांतरण कायद्याला धरून पारदर्शक करार शर्तीनुसार करण्यात येईल.

Upmove शारीरिकदृष्ट्या अपंग / दृष्टिहीन कर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने तसेच सुविधा प्रदान करताना त्यांच्या अपंगत्वाच्या आधारे भेदभाव करणार नाही. Upmove आपल्या तक्रार निवारण यंत्रणेच्या अंतर्गत दिव्यांग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निराकरण सुनिश्चित करेल.

5. **वसूली:**

कर्ज वसूलीच्या बाबतीत Upmove अनुचित छळाचा अवलंब करणार नाही. उदा. कर्जदारांना भलत्या वेळी वेळोवेळी त्रास देणे, कर्जवसूलीसाठी बळाचा वापर करणे वगैरे. ग्राहकांच्या तक्रारीत कंपनीतील कर्मचाऱ्यांचे असभ्य / उद्धट वर्तन देखील समाविष्ट आहे. वसूली के लिए बल प्रयोग करना आदि। ग्राहकों की शिकायतों में कंपनी के कर्मचारियों का असभ्य व्यवहार भी शामिल है। Upmove च्या कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने वागण्याचे पर्याप्त प्रशिक्षण देण्यात येईल.

पत्ता: Indiqube Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	फोन: +91 8660392991	ईमेल: contact@upmove.in www.upmove.in	CIN: U65999KA2018PTC113488
--	---------------------	--	----------------------------



ग्राहक तक्रार निवारण धोरण

ग्राहक-केंद्रितता Upmove Capital Private Limited (यापुढे ज्यांचा उल्लेख "कंपनी" किंवा "Upmove" किंवा "आम्ही" किंवा "आम्हाला" असा करण्यात येईल) चा मूळ उद्देश आहे. ग्राहकांच्या तक्रारी म्हणजे ग्राहकांचा एक महत्त्वपूर्ण आवाज असतो आणि आमच्या तक्रार निवारण धोरणाचे ("तक्रार निवारण धोरण") उद्दिष्ट उचित निवारण यंत्रणेच्या माध्यमातून ग्राहकांच्या तक्रारी कमीत कमी करण्यासाठी आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी रूपरेषा तयार करण्याचे आहे.

तक्रार निवारण धोरण भारतीय रिझर्व बँकेच्या ("RBI") वेळोवेळी अद्ययावत केलेल्या खालील दिशानिर्देशांनुसार तयार करण्यात आले आहे: (i) भारतीय रिझर्व बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय संस्था - जबाबदार व्यावसायिक आचरण) दिशानिर्देश, 2025; (ii) भारतीय रिझर्व बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय संस्था - कर्ज सुविधा) दिशानिर्देश, 2025; आणि (iii) भारतीय रिझर्व बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय संस्था - आउटसोर्सिंगमधील जोखीम व्यवस्थापन) दिशानिर्देश।

1. मुख्य वचनबद्धता

कंपनीच्या आपल्या ग्राहकांप्रति असलेल्या मुख्य वचनबद्धता पुढीलप्रमाणे आहेत:

- सर्व ग्राहकांना नेहमी निष्पक्षतेने, प्रामाणिकपणे आणि आदराने वागवण्यात येईल.
- ग्राहकांच्या तक्रारी आणि त्यांची गा-हाणी सौजन्याने, कुशलतेने हाताळण्यात येतील आणि विहित मुदतीत त्यांचे निराकरण करण्यात येईल.
- ग्राहकांच्या तक्रारीचे वेळेवर निराकरण न झाल्यास किंवा तक्रारीच्या निरकरणाने ग्राहक संतुष्ट नसतील, तेव्हा संस्थेत त्यांच्या तक्रारी वरील स्तरावर कशा पोहोचवायच्या याबद्दल तसेच त्याबाबतच्या त्यांच्या अधिकारांबद्दल ग्राहकांना माहिती देण्यात येईल.
- तक्रार निवारण यंत्रणा हे सुनिश्चित करेल की, कर्मचाऱ्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकून घेतले जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल.
- आउटसोर्स केलेल्या एजन्सीजद्वारा प्रदान करण्यात आलेल्या सेवांशी संबंधित ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्याची जबाबदारी Upmove ची असेल.

2. तक्रार निवारण प्रक्रिया

पातळी-1 ग्राहकांच्या तक्रारी प्रभावीपणे समजून घेण्यासाठी तसेच त्यांचे निराकरण करण्यासाठी, कंपनी खालीलप्रमाणे संवादांची अनेक माध्यमे खुली करेल:

1. ईमेल:

ग्राहक फिनटेक / डिजिटल लेंडिंग / को-लेंडिंगशी संबंधित आपल्या शंका / तक्रारींसहित आपले प्रस्न / तक्रारी contact@upmove.in या ईमेलवर पाठवू शकतात.

2. खाली दिलेल्या पत्त्यावर आमच्या कार्यालयाला भेट द्या:

UPMOVE CAPITAL PRIVATE LIMITED

Indiqube Gamma, No.293/154/172, 3rd Floor, Outer Ring Road, Kadubeesanahalli. Bengaluru Bangalore KA 560103

3. प्रतिसाद केव्हा अपेक्षित आहे:

जेव्हा एखादा ग्राहक वरीलपैकी कोणत्याही माध्यमातून तक्रार दाखल करतो, तेव्हा ती तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 7 कामकाजी दिवसांमध्ये त्याला पोचपावती किंवा प्रतिसाद देण्यात येईल. तक्रारीला उत्तर देण्याच्या आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठीच्या निर्धारित कालावधीसहित तक्रार निवारण प्रक्रिया Upmove च्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून देण्यात येईल. जेव्हा एखाद्या तक्रारीच्या निवारणासाठी निर्धारित कालावधीपेक्षा अतिरिक्त वेळेची गरज असेल, तेव्हा कंपनी ग्राहकाला तसे सूचित करेल आणि विलंबाचे योग्य कारण देईल.

पत्ता: Indiqube Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	फोन: +91 8660392991	ईमेल: contact@upmove.in www.upmove.in	CIN: U65999KA2018PTC113488
--	---------------------	--	----------------------------

निर्धारित तक्रार निवारण यंत्रणेव्यतिरिक्त अन्य कोणत्याही माध्यमांमधून (जसे की, वरिष्ठ व्यवस्थापनाशी थेट संपर्क किंवा पदानुक्रमातील टप्पे वगळून केलेली तक्रार) ग्राहकाकडून प्राप्त झालेली कोणतीही तक्रार, गा-हाणे किंवा समस्या कंपनीच्या तक्रार निवारण धोरणानुसार त्वरित योग्य त्या प्रक्रियेकडे वळवण्यात येईल.

पातळी II तक्रारीचे निराकरण किंवा निवारण:

जर विहित कालावधीत तक्रारीचे निराकरण झाले नाही किंवा प्रदान केलेल्या निराकरणाने ग्राहक संतुष्ट नसेल, तर तो कंपनीच्या ग्राहक निवारण अधिकाऱ्याशी संपर्क साधू शकतो. तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील पुढीलप्रमाणे आहे:

हुद्दा	तक्रार निवारण अधिकारी
नाव	Mr. Madan HM
संपर्क क्र.	+91 9148380504
ईमेल ID	grievanceredressalofficer@upmove.in
पत्ता	Indiqube Gamma, No.293/154/172, 3rd Floor, Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Bangalore KA 560103

तक्रारीची तपासणी केल्यानंतर, तक्रार निवारण अधिकारी, त्याच्याकडे तक्रार / गा-हाणे प्राप्त झाल्यानंतर 7 कामकाजी दिवसांच्या अवधीत अंतिम प्रतिसाद पाठवेल. या कालावधीदरम्यान, ग्राहक आपल्या तक्रारीची स्थिती जाणून घेण्यासाठी आमच्याकडे लेखी चौकशी करू शकतात. आम्ही त्यांना लवकरात लवकर उत्तर देण्याचा प्रयत्न करू.

कॉल सुविधा सार्वजनिक सुट्टीचे दिवस वगळून सोमवार ते शुक्रवार सकाळी 10:00 ते सायंकाळी 18:00 वाजेपर्यंत आणि शनिवारी सकाळी 10:00 वाजल्यापासून सायंकाळी 17:00 वाजेपर्यंत उपलब्ध आहे.

Upmove प्रामुख्याने SmartCoin Financials Private Limited या आपल्या कर्ज सेवा प्रदाता (LSP) च्या माध्यमातून "Olyv" मोबाइल ॲप्लिकेशनद्वारे कर्ज वितरित करते. SmartCoin Financials Private Limited ग्राहक ॲनबोर्डिंग, कर्ज सेवा, ग्राहक साहाय्य आणि इतर संबंधित कामांमध्ये मदत करते. ॲप्लिकेशनशी संबंधित कोणतीही समस्या असल्यास ग्राहक LSP च्या ग्राहक साहाय्याशी संपर्क साधू शकतात.

हुद्दा	तक्रार निवारण अधिकारी
नाव	Ms. Moushumi Mukherjee
संपर्क क्र.	+91 9986640571
ईमेल ID	grievance@smartcoin.in
पत्ता	SmartCoin Financials Pvt. Ltd. Indiqube Gamma, No.293/154/172, 2nd floor, Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Bengaluru, Karnataka 560103.

को-लेंडिंग (सह-कर्ज) अंतर्गत कर्ज

को-लेंडिंग व्यवस्थेच्या अंतर्गत उद्भवणाऱ्या कर्जासाठी ग्राहक कर्जविषयक तक्रारीच्या बाबतीत Upmove किंवा संबंधित सह-कर्ज भागीदार यापैकी कोणाशीही संपर्क साधू शकतात. ग्राहकांच्या सोयीसाठी Upmove च्या सह-कर्ज भागीदारांची तक्रार निवारण यंत्रणा तसेच संपर्क तपशील Upmove च्या वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित करण्यात आले आहेत.

पातळी III

जर ग्राहक उपरोक्त मध्यमामधून मिळालेल्या निराकरणाने संतुष्ट नसेल, किंवा त्याला उपरोक्त विहित कालावधीत कोणतेही उत्तर मिळाले नाही, तर ग्राहक खालील माध्यमासोबत संपर्क साधू शकतो:

हुद्दा	प्रधान नोडल अधिकारी
नाव	Ms. Apeksha Gudhaka

पत्ता: Indiqube Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	फोन: +91 8660392991	ईमेल: contact@upmove.in www.upmove.in	CIN: U65999KA2018PTC113488
--	---------------------	--	----------------------------

[चिन्ह:
Upmove]

संपर्क क्र.	+91 9739293231
ईमेल ID	principal.nodal.officer@upmove.in
पत्ता	Indiqube Gamma, No.293/154/172, 3rd Floor, Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Bangalore KA 560103

कॉल सुविधा सार्वजनिक सुट्टीचे दिवस वगळून सोमवार ते शुक्रवार सकाळी 10:00 ते सायंकाळी 18:00 वाजेपर्यंत आणि शनिवारी सकाळी 10:00 वाजल्यापासून सायंकाळी 17:00 वाजेपर्यंत उपलब्ध आहे.

तक्रारीची तपासणी केल्यानंतर, प्रधान नोडल अधिकारी, तक्रार / गान्हाणे प्राप्त झाल्यानंतर 15 कामकाजी दिवसांच्या अवधीत अंतिम प्रतिसाद पाठवेल. या कालावधीदरम्यान, ग्राहक आपल्या तक्रारीची स्थिती जाणून घेण्यासाठी आमच्याकडे लेखी चौकशी करू शकतात. आम्ही त्यांना लवकरात लवकर उत्तर देण्याचा प्रयत्न करू.

पातळी IV

लोकपाल (Ombudsman) कडे तक्रारी

जर तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण झाले नाही किंवा Upmove द्वारा प्रदान करण्यात आलेल्या निराकरणाने कर्जदार संतुष्ट नसेल, तर कर्जदार, योजनेच्या तरतुदीच्या अधीन राहून रिझर्व बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 (Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021) अंतर्गत तक्रार दाखल करू शकतो.

तक्रार भारतीय रिझर्व बँकेच्या तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली (Complaint Management System - CMS) पोर्टलवर <https://cms.rbi.org.in> येथे ऑनलाइन दाखल करता येऊ शकते: किंवा, कर्जदार खालील पत्त्यावर प्रत्यक्ष तक्रार देखील दाखल करू शकतात:

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र (CRPC)
4th Floor, Reserve Bank of India
Sector 17, Central Vista
Chandigarh – 160017

जेथे एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 लागू होत नसेल, तेथे कर्जदार लागू असलेल्या नियामक चौकटीनुसार भारतीय रिझर्व बँकेच्या संबंधित क्षेत्रीय कार्यालयाच्या उपभोक्ता शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष (CEPC) सोबत संपर्क साधू शकतात. <https://www.rbi.org.in/Scripts/AboutUsDisplay.aspx?pg=Depts.htm#CEPD1>

कर्जदारांच्या सुविधेसाठी RBI तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली (CMS) पोर्टलची लिंक Upmove च्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे.

3. पर्यवेक्षण आणि रिपोर्टिंग

Upmove हे सुनिश्चित करते की, ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारीचे वेळेवर निराकरण करून मिळावे यासाठी सर्वोत्तम दर्जाची ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा उपलब्ध असेल. ही प्रणाली तक्रारी नोंदवून घेते; समस्येच्या प्रकृतीच्या आधारे त्याच्या टर्नअराऊंड टाइम (TAT)चे पालन करते आणि आधीच नक्की केलेल्या TAT च्या आधारे मुद्दा पुढे घेऊन जाते.

एकदा तक्रार CRM प्रणालीमध्ये दाखल झाली की, ग्राहकाच्या संतुष्टीनुसार त्यांचे निराकरण करण्याची जबाबदारी ग्राहक साहाय्य टीमची असते. जेथे शक्य असेल, तेथे ग्राहकाला योग्य आणि समर्पक पर्यायी उपाय सुचवण्याचा सर्वतोपरी प्रयत्न केला जातो. परंतु, तरीही तर ग्राहक दिलेल्या निराकरणाबाबत असंतुष्ट असेल, तर तो वर नमूद केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे हा विषय वरिष्ठ स्तरावर घेऊन जाऊ शकतो.

6 | पृष्ठ

Upmove Capital Private Limited

पत्ता: Indiqube Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	फोन: +91 8660392991	ईमेल: contact@upmove.in www.upmove.in	CIN: U65999KA2018PTC113488
--	---------------------	--	----------------------------

[चिन्ह:
Upmove]

4. या गोष्टी अनिवार्यतेने प्रदर्शित केल्या पाहिजेत

ग्राहक तक्रार निवारण प्रणाली सुलभ बनवण्यासाठी कंपनी खालील माहिती आपल्या सर्व शाखा / व्यावसायिक स्थळांवर आणि Upmove च्या वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित करेल:

1. तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव, टेलिफोन / मोबाइल नंबर आणि ईमेल पत्ता;
2. प्रधान नोडल अधिकाऱ्याचे नाव, टेलिफोन / मोबाइल नंबर आणि ईमेल पत्ता;
3. तक्रार निवारण धोरण, ज्यामध्ये तक्रार दाखल करण्याची आणि ती पुढे नेण्याची प्रक्रिया समाविष्ट आहे;
4. भारतीय रिझर्व बँकेच्या तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली (CMS) पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) ची एक प्रमुख लिंक;
5. एक स्पष्ट खुलासा की, Upmove ची तक्रार निवारण यंत्रणा ही त्यांच्या आउटसोर्स केलेल्या सेवा प्रदात्यांद्वारे प्रदान करण्यात आलेल्या सेवांमधून उद्भवणाऱ्या तक्रारी आणि समस्यांपर्यंत विस्तारित आहे, ज्यामध्ये कर्ज सेवा प्रदाते (LSPs) आणि कंपनीतर्फे ठेवण्यात आलेल्या अन्य तृतीय पक्ष एजन्सीजचा देखील समावेश आहे.

5. संचालक मंडळास रिपोर्टिंग

ग्राहक तक्रार रिपोर्टचा सारांश आणि तक्रारींच्या निराकरणासाठी केलेल्या उपाययोजनांची माहिती देणारा स्थितीदर्शक अहवाल वेळोवेळी (परंतु वर्षातून किमान एकदा) पुनरावलोकनासाठी संचालक मंडळासमक्ष सादर करण्यात येईल. तसेच व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यपद्धतीबाबतच्या अनुपालनाचा एकत्रित अहवाल देखील नियमित कालांतराने संचालक मंडळासमक्ष सादर करण्यात येईल.

6. धोरणात सुधारणा

तक्रार निवारण अधिकारी RBI च्या अद्यतनांच्या अनुषंगाने या धोरणाच्या पर्याप्ततेचा वार्षिक आधारावर आढावा घेऊन मूल्यांकन करतील. जेव्हा यात काही बदल आवश्यक असतील, तेव्हा हे धोरण संचालक मंडळासमक्ष आढावा आणि मंजूरीसाठी सादर करण्यात येईल. धोरणात काही बदल केल्यास, ते बदल ग्राहक आणि संबंधित भागधारकांना कळवण्यात येतील.

समाप्त

प्रमाणित सत्य प्रत

Upmove Capital Private Limited करिता

JAYANT UPADHYAY यांच्या द्वारे डिजिटल स्वाक्षरीकृत
JAYANT UPADHYAY
दिनांक: 2026.06.11
16:45:33 +05'30'

Jayant Upadhyay

संचालक

DIN: 07490882

7 | पृष्ठ

Upmove Capital Private Limited

पत्ता: Indiqube Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	फोन: +91 8660392991	ईमेल: contact@upmove.in www.upmove.in	CIN: U65999KA2018PTC113488
--	---------------------	--	----------------------------