

अपमूव कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

फेयर प्रैक्टिस कोड और ग्राहक शिकायत निवारण नीति

संस्करण 3.0

2024

दस्तावेज़ स्वीकृति

| संस्करण | विवरण | निदेशक मंडल की बैठक की तिथि |
|---------|---|-------------------------------|
| 1 | इस नीति की समीक्षा की गई और निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित | 11 मई 2020 |
| 2 | निदेशक मंडल द्वारा शिकायत निवारण नीति का संशोधन | 05 सितंबर 2022 (आर.बी.सी.) |
| 3 | निदेशक मंडल द्वारा शिकायत निवारण नीति का संशोधन | 20 मई 2024 (आर.बी.सी.) |

विषय सूची

| | |
|--|---|
| फेयर प्रैक्टिस कोड | 3 |
| शिकायत निवारण तंत्र पर नीति | 4 |
| 1. परिचय | 4 |
| शिकायत निवारण नीति को भारतीय रिज़र्व बैंक (आर.बी.आई.) के मास्टर डायरेक्शन – गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – गैर-प्रणालीगत महत्वपूर्ण गैर-जमा लेने वाली कंपनी (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2016 के अनुसार तैयार किया गया है, जिसे समय-समय पर अद्यतन किया जाता है। यह नीति कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा विधिवत स्वीकृत है। | 4 |
| 2. उद्देश्य/मुख्य प्रतिबद्धताएँ | 4 |
| 3. शिकायत निवारण प्रक्रिया | 5 |
| 4. पर्यवेक्षण और रिपोर्टिंग | 6 |
| 5. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ | 7 |
| कंपनी इस नीति और अन्य प्रासंगिक विवरणों को उन सभी स्थानों पर प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी जहाँ व्यवसाय किया जाता है, ताकि ग्राहकों को सुविधा मिल सके। | 7 |
| 6. निदेशक मंडल को रिपोर्टिंग | 7 |
| 7. नीति संशोधन | 7 |

फेयर प्रैक्टिस कोड

एनबीएफसी द्वारा अनुपालन किए जाने वाले निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफपीसी) पर भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार, पत्र संख्या RBI/2011-12/470; DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 दिनांक 26 मार्च, 2012 को जारी किया गया और इसके बाद जारी नवीनतम परिपत्र संख्या RBI/2012-13/416 – DNBS CC PD No. 320/03.10.01/2012-13 दिनांक 18 फरवरी, 2013, तथा उसके बाद जारी नवीनतम परिपत्र संख्या RBI/2015-16/16 - DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 दिनांक 01 जुलाई, 2015 के तहत, अपमूव कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड ने इस एफपीसी का निर्माण किया और व्यापारिक लेनदेन के लिए निम्नलिखित प्रसंस्करण/अभ्यास निर्धारित की हैं।

1. ऋण आवेदन:

अपमूव कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड ऋणकर्ता से स्थानीय भाषा या ऐसी भाषा में संवाद करेगी जिसे ऋणकर्ता समझता हो। ऋण आवेदन में वह सभी आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो ऋणकर्ता के हितों को प्रभावित करती है। ऋण आवेदन पत्र में उन दस्तावेजों की सूची होगी जो आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने आवश्यक हैं। अपमूव सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती प्रणाली बनाएगी। अधिमानतः, पावती में उस समय सीमा का उल्लेख भी होगा जिसके भीतर ऋण आवेदन का निपटारा किया जाएगा।

2. ऋण मूल्यांकन और शर्तें/नियम, तथा ऋण और अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण

अपमूव ऋणकर्ता को स्थानीय भाषा या ऐसी भाषा में स्वीकृति पत्र देगी जिसे ऋणकर्ता समझता हो। स्वीकृति पत्र में वार्षिक ब्याज दर, ऋण पुनर्भुगतान अनुसूची, संपार्श्विक जानकारी, प्रोसेसिंग शुल्क, विलंब भुगतान के लिए दंडात्मक शुल्क आदि बोल्ट अक्षरों में होंगे।

अपमूव ऋण और अग्रिमों के लिए 'मुख्य तथ्य विवरण (के.एफ.एस.)' से संबंधित निर्देशों का पालन करेगी, और समय-समय पर संशोधित दंडात्मक शुल्क का पालन करेगी।

ऋणकर्ता को सभी दस्तावेजों की प्रतियाँ प्रदान की जाएँगी।

3. ऋण वितरण सहित शर्तों और नियमों में परिवर्तन:

अपमूव प्रत्येक ऋणकर्ता को ऋण के शर्तों और नियमों में किसी भी परिवर्तन, जैसे वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि, के बारे में सूचना भेजेगी। ब्याज दरों के संबंध में परिवर्तन भावी प्रभाव से लागू होंगे।

अपमूव सभी सुरक्षा को तब जारी करेगी जब सभी बकाया राशि का भुगतान हो चुका हो या ऋण की बकाया राशि की वसूली हो चुकी हो, बशर्ते कि अपमूव के पास ऋणकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि ऐसा अधिकार लागू किया जाता है, तो ऋणकर्ता को इसके बारे में पूर्ण विवरण सहित सूचना दी जाएगी, जिसमें शेष दावों और उन शर्तों के बारे में बताया जाएगा जिनके अंतर्गत अपमूव प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का अधिकार रखती है।

4. सामान्य:

अपमूव ऋणकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से परहेज करेगी, सिवाय उन उद्देश्यों के जो ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में निर्धारित हैं (जब तक कि ऋणकर्ता द्वारा पूर्व में प्रकट नहीं की गई जानकारी पर ध्यान न दिया गया हो)।

अपमूव किसी भी उत्पाद या सुविधा में भेदभाव नहीं करेगी, जिसमें शारीरिक/दृष्टिहीन आवेदक शामिल हों, और विकलांगता के आधार पर कोई भी भेदभाव नहीं किया जाएगा। आवेदकों सहित उत्पादों और सुविधाओं के विस्तार में भेदभाव नहीं करेगा।

5. वसूली:

अपमूव ऋण वसूली में अनुचित उत्पीड़ का सहारा नहीं लेगा, जैसे ऋणकर्ताओं को लगातार असामान्य समय पर परेशान करना, ऋण वसूली के लिए बल प्रयोग करने से परहेज करेगी। कंपनी के कर्मचारियों द्वारा असभ्य व्यवहार भी ग्राहकों की शिकायतों में शामिल है। अपमूव के कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ सही तरीके से व्यवहार करने के लिए उपयुक्त प्रशिक्षण किया जाएगा।

शिकायत निवारण तंत्र पर नीति

1. परिचय

ग्राहक केंद्रितता अपमूव कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड (आगे 'कंपनी', 'अपमूव', 'हम', या 'हमें' कहा जाएगा) का मुख्य उद्देश्य है। ग्राहक की शिकायतें ग्राहक की महत्वपूर्ण आवाज़ होती हैं, और हमारी नीतियाँ तथा निवारण तंत्र का उद्देश्य ग्राहक शिकायतों को न्यूनतम करना और उचित तंत्र के माध्यम से उनका समाधान करना है।

शिकायत निवारण नीति भारतीय रिज़र्व बैंक के मास्टर दिशानिर्देशों – गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – गैर-प्रणालीगत महत्वपूर्ण गैर-जमा लेने वाली कंपनी (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2016 के अनुसार तैयार की गई है, जिसे समय-समय पर अद्यतन किया जाता है। यह नीति कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा विधिवत स्वीकृत है।

2. उद्देश्य/मुख्य प्रतिबद्धताएँ

कंपनी की ग्राहकों के प्रति प्रमुख प्रतिबद्धताएँ निम्नलिखित हैं:

1. ग्राहक के साथ हमेशा निष्पक्ष व्यवहार किया जाएगा।
2. ग्राहकों द्वारा उठाई गई शिकायतों का विनम्रता और समय पर समाधान किया जाएगा।
3. ग्राहकों को यह सूचित किया जाएगा कि वे अपनी शिकायतों को संगठन के भीतर कैसे बढ़ा सकते हैं, और उन्हें उनके अधिकारों के बारे में जानकारी दी जाएगी जब उनकी शिकायतों का समाधान समय पर नहीं किया जाता है या जब वे समाधान से संतुष्ट नहीं होते हैं।

महत्वपूर्ण यह है कि हम ग्राहकों की गोपनीयता और गरिमा को अत्यधिक गंभीरता से लेते हैं और उनके साथ हमेशा निष्पक्षता तथा सम्मानपूर्वक व्यवहार करते हैं।

3. शिकायत निवारण प्रक्रिया

स्तर-I ग्राहक शिकायतों को प्रभावी ढंग से समझने और उनका समाधान करने के लिए, कंपनी निम्नलिखित प्रकार से संचार के कई चैनल उपलब्ध कराएगी:

1. ईमेल:

ग्राहकों के पास अपनी शिकायतें या प्रश्न, जिनमें फिनटेक/डिजिटल ऋण/सह-ऋण से संबंधित शिकायतें/मुद्दे शामिल हैं, ईमेल के माध्यम से भेजने का विकल्प होगा: contact@upmove.in

2. नीचे उल्लिखित पते पर हमारे कार्यालय का दौरा करें:

अपमूव कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

इंडीक्यूब गामा, नंबर 293/154/172, तीसरी मंजिल, आउटर रिंग रोड, कडुबीसनाहल्ली, बेंगलुरु, बैंगलोर कर्नाटक 560103

3. प्रतिक्रिया प्राप्त करने की अपेक्षा

ग्राहक द्वारा उपरोक्त चैनलों में से किसी एक के माध्यम से शिकायत दर्ज करने के बाद, उसे शिकायत दर्ज करने की तारीख से 7 कार्य दिवसों के भीतर पावती या प्रतिक्रिया मिलने की उम्मीद होनी चाहिए। यदि शिकायत का समाधान निर्धारित समय से अधिक लेता है, तो कंपनी उचित स्पष्टीकरण प्रदान करेगी।

स्तर II

शिकायतों का समाधान/निपटान

यदि शिकायत निर्धारित समय सीमा के भीतर हल नहीं की जाती है या ग्राहक समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकता है। शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण निम्नलिखित है:

| | |
|-------------|--|
| पदनाम | शिकायत निवारण अधिकारी |
| नाम | श्री मदन एचएम |
| संपर्क नंबर | +91 9148380504 |
| ईमेल आईडी | grievanceredressalofficer@upmove.in |
| पता | इंडीक्यूब गामा, नंबर 293/154/172, तीसरी मंजिल, आउटर रिंग रोड, कडुबीसनाहल्ली, बैंगलोर, कर्नाटक 560103 |

शिकायत की जांच करने के बाद, शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 7 कार्य दिवसों के भीतर अंतिम प्रतिक्रिया भेजी जाएगी। इस अवधि के दौरान, ग्राहक अपनी शिकायत की स्थिति जानने के लिए हमसे संपर्क कर सकते हैं, और हम यथासंभव शीघ्रता से उत्तर देने का प्रयास करेंगे।

कॉल सुविधा सुबह 10:00 बजे से शाम 6:00 बजे तक (सोमवार से शुक्रवार) और शनिवार को सुबह 10:00 बजे से शाम 5:00 बजे तक उपलब्ध है, सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर।

स्तर III

यदि ग्राहक उपरोक्त चैनलों से प्राप्त समाधान से संतुष्ट नहीं है, या उसे निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो ग्राहक निम्नलिखित चैनल से संपर्क कर सकता है:

| | |
|-------------|--|
| पदनाम | प्रधान नोडल अधिकारी |
| नाम | सुश्री अपेक्षा गुढखा |
| संपर्क नंबर | +91 9739293231 |
| ईमेल आईडी | principal.nodal.officer@upmove.in |
| पता | इंडीक्यूब गामा, नंबर 293/154/172, तीसरी मंजिल, आउटर रिंग रोड, कडुबीसनाहल्ली, बैंगलोर, कर्नाटक 560103 |

कॉल सुविधा सुबह 10:00 बजे से शाम 6:00 बजे तक (सोमवार से शुक्रवार) और शनिवार को सुबह 10:00 बजे से शाम 5:00 बजे तक उपलब्ध है, सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर।

शिकायत की जांच करने के बाद, शिकायत प्राप्त होने के 15 कार्य दिवसों के भीतर प्रधान नोडल अधिकारी द्वारा अंतिम प्रतिक्रिया भेजी जाएगी। इस अवधि के दौरान, ग्राहक अपनी शिकायत की स्थिति जानने के लिए हमसे संपर्क कर सकते हैं, और हम यथासंभव शीघ्रता से उत्तर देने का प्रयास करेंगे।

स्तर IV

लोकपाल को शिकायतें

यदि शिकायत 30 दिनों के भीतर नहीं सुलझाई जाती है, या ऋणकर्ता को प्राप्त समाधान से संतुष्टि नहीं होती है, तो शिकायत <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है। शिकायतें समर्पित ईमेल के माध्यम से या भौतिक रूप में 'केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र' को भेजी जा सकती हैं, जो भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 में स्थित है। यह प्रक्रिया लोकपाल योजना के तहत निर्धारित प्रारूप में होती है, जो अपमूव की वेबसाइट पर अनुपालन प्रकटीकरण के तहत उपलब्ध है। इस संदर्भ में प्रक्रिया, कौन सी शिकायतें स्वीकार्य हैं और कौन सी स्वीकार्य नहीं हैं, आदि इस संबंध में सभी विवरण लोकपाल योजना में उल्लिखित हैं। लोकपाल योजना की एक प्रति भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट www.rbi.org.in पर और हमारे नोडल अधिकारी के पास भी उपलब्ध है।

4. पर्यवेक्षण और रिपोर्टिंग

अपमूव यह सुनिश्चित करता है कि सर्वोत्तम श्रेणी का ग्राहक निवारण तंत्र उपलब्ध हो, ताकि ग्राहक शिकायतों का समय पर समाधान हो सके। यह प्रणाली शिकायतों को दर्ज करती है; शिकायत के स्वरूप के अनुसार समाधान समय का पालन करती है और पूर्व-निर्धारित समाधान समय के आधार पर मुद्दों को आगे बढ़ाती है।

एक बार ग्राहक संबंध प्रबंधन प्रणाली में शिकायत दर्ज होने के बाद, ग्राहक सहायता टीम ग्राहक की संतुष्टि के लिए शिकायत का समाधान करने के लिए जिम्मेदार होती है। जहाँ संभव हो, ग्राहक को उपयुक्त और उचित वैकल्पिक समाधान प्रदान करने का हर प्रयास किया जाता है। हालाँकि, यदि ग्राहक समाधान से संतुष्ट नहीं रहता है, तो वह ऊपर बताए गए शिकायत निवारण तंत्र के माध्यम से मुद्दे को आगे बढ़ा सकता है।

5. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ

कंपनी इस नीति और अन्य प्रासंगिक विवरणों को उन सभी स्थानों पर प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी जहाँ व्यवसाय किया जाता है, ताकि ग्राहकों को इसका लाभ हो सके।

6. निदेशक मंडल को रिपोर्टिंग

ग्राहक शिकायत रिपोर्ट का सारांश, जिसमें संचार के समाधान के लिए उठाए गए कदमों को दर्शाने वाली स्थिति रिपोर्ट शामिल होगी, निदेशक मंडल के समक्ष समय-समय पर समीक्षा के लिए प्रस्तुत किया जाएगा, लेकिन कम से कम वार्षिक आधार पर अवश्य प्रस्तुत किया जाएगा।

7. नीति संशोधन

शिकायत निवारण अधिकारी वार्षिक आधार पर आरबीआई के अद्यतनों के अनुसार इस नीति की पर्याप्तता की समीक्षा और आवश्यकता का मूल्यांकन करेगा, यदि किसी बदलाव या संशोधन की आवश्यकता होती है, तो इसे समीक्षा और अनुमोदन के लिए निदेशक मंडल के समक्ष लाया जाएगा। यदि कोई विकास/परिवर्तन होता है तो इसे ग्राहकों और अन्य संबंधित हितधारकों को आवश्यकतानुसार सूचित किया जाएगा।

अंत