
फेअर प्रॉक्टिस कोड

अनुपालन विभाग

UGRO कॅपिटल लिमिटेड

कंटेंट टेबल

कंटेंट

1	प्रस्तावना	3
2	तत्वे आणि कार्यपद्धती	4
	2.1 लोन ऑप्लिकेशन्स आणि प्रक्रिया	4
	2.2 लोन मूल्यांकन	4
	2.3 अटी व शर्तीमधील बदलांसह लोनचे वितरण	5
3	सर्वसाधारण	6
	3.1 गोपनीयता	6
	3.2 इंटरेस्ट रेट्स	6
	3.3 दंडात्मक शुल्क	7
	3.4 अन्य सर्वसाधारण बाबी	7
4	तक्रार निवारण	8
	कस्टमर केअर टीमच्या जबाबदाऱ्या	11
5	कोडचा आढावा	12

1 प्रस्तावना

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने 01 जुलै, 2015 रोजी जारी केलेल्या- आरबीआय/2015-16/16 डीबीएनआर (पीडी) सीसी.नं.054/03.10.119/2015-16 'मास्टर सर्व्युलर-फेअर प्रॅक्टिस कोडच्या' अनुरूप फेअर प्रॅक्टिस कोडची (यानंतर 'कोड' म्हणून संदर्भित) रचना करण्यात आली आहे.

या कोडमध्ये UGRO कॅपिटल लिमिटेडद्वारे (यापुढे आमच्या कस्टमरला सर्व्हिस देण्यासाठी 'कंपनी' म्हणून संबोधित) अनुसरण केलेल्या सर्वसाधारण तत्वांचा आणि कार्यपद्धतींचा समावेश आहे. खालील बाबींची पूर्तता याद्वारे सुनिश्चित करण्यात आली आहे-

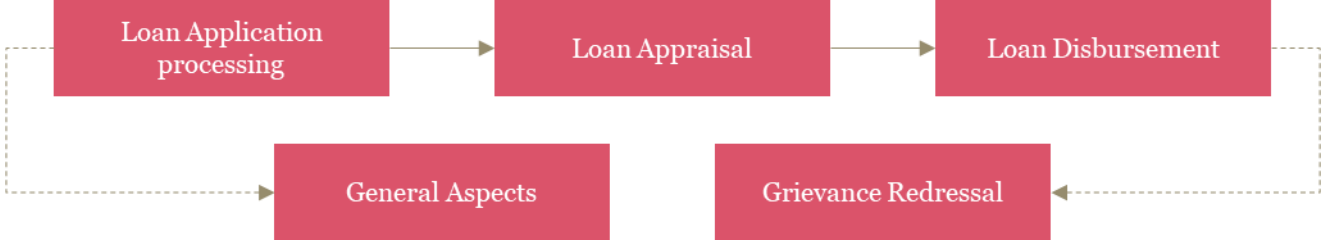
- कस्टमरप्रती व्यवहारात योग्य आणि पारदर्शक पद्धती.
- कस्टमर सोबत उचित व्यवहार
- कस्टमर संवादाच्या संदर्भात नियामक अनुपालन
- कार्यक्षम कस्टमर तक्रार निवारण यंत्रणेला चालना

हा कोड कंपनीद्वारे ऑफर केले जाणारे प्रॉडक्ट आणि सर्व्हिस यांच्या सर्व कॅटेगरी साठी लागू होईल आणि कस्टमर सोर्सिंग, लोन प्रक्रिया, लोन सर्व्हिस आणि संकलन उपक्रम यासारख्या आमच्या संबंधित कामकाजासाठी देखील लागू असेल.

2 नोव्हेंबर 2018 च्या बैठकीमध्ये संचालक मंडळाने या कोडला मान्यता दिली आहे.

2 तत्वे आणि कार्यपद्धती

क्रेडिट कार्यचक्रातील खालील मुख्य घटकांनिहाय कंपनीने अनुसरण केलेल्या तत्वांचे आणि कार्यपद्धतींचे वर्गीकरण करण्यात आले आहे.



2.1 लोन ॲप्लिकेशन्स आणि प्रक्रिया

- कर्जदारांशी होणारे सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा त्यांच्या आकलनयोग्य भाषेत असतील
- लोन ॲप्लिकेशन्स मध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या सर्व आवश्यक माहितीचा समावेश असेल. जेणेकरून अन्य एनबीएफसीद्वारे दिल्या जाणाऱ्या अटी व शर्ती सोबत अर्थपूर्ण तुलना करण्याद्वारे कर्जदार योग्य निर्णय घेऊ शकतो.
- कंपनीद्वारे दिल्या जाणाऱ्या कोणत्याही लोन सुविधेसाठी ॲप्लिकेशन्स करताना कर्जदाराने ॲप्लिकेशन्स सोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी दिलेली असेल.
- लोन ॲप्लिकेशन्स मध्ये विविध गटाच्या कर्जदारांना आकारला जाणारा इंटरेस्ट रेट आणि विभिन्न इंटरेस्ट रेट आकारणीचा तर्क समाविष्ट असेल. इंटरेस्ट रेट आणि जोखीम दृष्टीकोन देखील कंपनीच्या वेबसाईटवर उपलब्ध करून दिला जाईल.
- लोन ॲप्लिकेशन्स प्राप्तीनंतर कंपनीद्वारे कर्जदाराला पोचपावती दिली जाईल. शक्यतो, लोन ॲप्लिकेशन्स निपटारा करण्यासाठी विहित कालमर्यादा देखील पोचपावतीमध्ये सूचित केलेली असावी.
- कंपनी वाजवी कालावधीत लोन ॲप्लिकेशन्सची पडताळणी करेल आणि अतिरिक्त तपशील / कागदपत्रांची आवश्यकता असल्यास त्यानुसार कर्जदारांना स्वतंत्रपणे कळविले जाईल.

2.2 लोन मूल्यांकन

- कंपनीच्या संचालक मंडळाने मंजूर केलेली पतधोरणे आणि कार्यपद्धती यांच्या अनुषंगाने सर्व लोन ॲप्लिकेशन्सचे योग्य मूल्यांकन केले जाईल.
- कंपनी कर्जदाराला आकलन योग्य अशा स्थानिक भाषेत लेखी स्वरूपात, मंजूर लोनची रक्कम अटी व शर्तीसह वार्षिक इंटरेस्ट रेट व त्याची अप्लाय करण्याची पद्धत यासह कळवेल व कर्जदार या अटी व

शर्तीची स्वीकृती आपल्या नोंदीमध्ये ठेवेल. विलंबित परतफेडीसाठी आकारला जाणारा दंडात्मक (अतिरिक्त) इंटरेस्ट हा लोन करारामध्ये स्पष्टपणे ठळकपणे अधोरेखित केला जाईल.

- लोन नकाराच्या स्थितीत, कर्जदारांना त्यांच्या आकलन योग्य भाषेत कळविले जाईल.
- लोन कराराची प्रत आणि लोन करारात नमूद केलेल्या सर्व बाबींची प्रत कर्जदाराला आकलन योग्य भाषेत दिली जाईल.

2.3 अटी व शर्तीमधील बदलांसह लोनचे वितरण

- कंपनी संमत केलेल्या अटी व शर्तीनुसार वेळेवर लोन वितरण सुनिश्चित करेल.
- कंपनी आरटीजीएस/एनईएफटी इत्यादिसह कोणत्याही इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीद्वारे वितरण करेल, अपवाद म्हणजे ज्या प्रकरणांमध्ये कर्जदार विशेषतः चेक जारी करून वितरणाची विनंती करू शकतो.
- कर्जदाराला निधी वितरित केल्याच्या वास्तविक तारखेपासून इंटरेस्ट आकारला जाईल आणि लोन मंजूर झाल्याच्या तारखेपासून किंवा लोन कराराच्या अंमलबजावणीच्या तारखेपासून किंवा चेक वितरणाच्या बाबतीत चेकच्या तारखेपासून नाही. जेथे कंपनीने कर्जदारांना इंटरेस्ट अधिस्थगन देऊ केले आहे, अशा इंटरेस्ट अधिस्थगन कालावधीनंतर इंटरेस्ट आकारला जाऊ शकतो आणि अशी तारीख वास्तविक वितरण तारखेपूर्वीची नसावी.
- महिन्याच्या कालावधीत लोनचे वितरण किंवा रिपेमेंट करण्याच्या बाबतीत, ज्या कालावधीसाठी लोन थकित होते त्या कालावधीसाठी इंटरेस्ट आकारला जाईल आणि संपूर्ण महिन्यासाठी नाही.
- ज्या प्रकरणांमध्ये कंपनी एक किंवा अधिक हप्ते आगाऊ संकलित करू शकते, अशा आगाऊ हप्त्यांच्या निव्वळ लोनच्या रकमेवरच इंटरेस्ट आकारला जाईल.
- कंपनी हे सुनिश्चित करेल की निधी ट्रान्सफरची वास्तविक तारीख कर्जदाराच्या अकाउंटमध्ये वितरणाची तारीख म्हणून कॅप्चर केली गेली आहे आणि ती प्रत्येक लोन अकाउंटच्या अकाउंट स्टेटमेंटमध्ये दिसून येईल.
- इंटरेस्ट रेट आणि शुल्कामधील कोणतेही बदल संभाव्यपणे लागू होतील. यासंदर्भातील योग्य कलम लोन करारात स्पष्टपणे अधोरेखित केले जाईल.
- लोन मंजुरीच्या/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना लोन करारनाम्यात उल्लेखित सर्व संलग्नित प्रत्येक प्रतीसह लोन कराराची एक प्रत कर्जदाराला समजेल त्याप्रमाणे कंपनीद्वारे दिली जाईल.
- कंपनी कर्जदाराला लोन वितरणाचे वेळापत्रक, इंटरेस्ट रेट, सेवा शुल्क, प्री-पेमेंट शुल्क यासह अटी व शर्तीमध्ये कोणत्याही बदलाची लेखी सूचना देईल.
- करारांतर्गत पेमेंट किंवा कामगिरी मागे घेण्याचा/वाढविण्याचा निर्णय लोन कराराच्या अनुरूप असेल.
- मंजुरी पत्रात सांगितल्यानुसार प्रलंबित कागदपत्रे सादर न केल्यामुळे किंवा इतर अटींचे उल्लंघन केल्यामुळे कंपनी कस्टमरला माहिती दिल्यानंतर लोन रद्द करू शकते. अशा परिस्थितीत

प्रक्रिया शुल्क परत केले जाणार नाही.

- सर्व थकबाकीची परतफेड झाल्यानंतर किंवा कर्जदाराविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून लोनची थकित रक्कम वसूल झाल्यानंतर लोन संबंधित सर्व हमी मुक्त केल्या जातील. सेट ऑफच्या अशा अधिकाराचा वापर करायचा असल्यास, कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांची संपूर्ण माहिती आणि संबंधित दाव्याचा निपटारा/ देय होईपर्यंत कंपनीला हमी ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटींसह त्याविषयी नोटीस दिली जाईल.

3 सर्वसाधारण

3.1 गोपनीयता

कंपनी कस्टमरच्या गोपनीयतेचा आदर करेल आणि कस्टमर सोबतचे सर्व संवाद विनम्र पद्धतीने असेल. कस्टमरने अधिकृत केल्याशिवाय, कंपनी खालील प्रकरणांच्या व्यतिरिक्त कोणत्याही तृतीय पक्षाला व्यवहाराचा तपशील प्रकट करणार नाही:

- कोणत्याही कायद्याखाली किंवा विनियमांतर्गत आवश्यक प्रकटीकरणासाठी.
- अशी माहिती प्रकट करण्यासाठीच्या सार्वजनिक दायित्वासाठी.
- कोणत्याही बँक/वित्तीय संस्था/समूह कंपन्या आणि सहयोगी कंपन्यांना असा खुलासा करणे कंपनीच्या हिताचे असल्यास. (उदा, फसवे व्यवहार, संशयास्पद व्यवहार इ. साठी)

3.2 इंटरेस्ट रेट्स

- कस्टमरकडून अधिकचे इंटरेस्ट रेट आकारले जाणार नाहीत हे सुनिश्चित करण्यासाठी, कंपनीने एक मूल्यनिर्धारण धोरण तयार केले आहे. ज्यामध्ये कंपनीने अवलंबिलेल्या इंटरेस्ट रेट मॉडेलचा तपशील देण्यात आला आहे. ज्यामध्ये लोन आणि आगाऊ रक्कम देण्यासाठी आकारले जाणारे इंटरेस्ट रेट निश्चित करण्यासाठी निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इ. घटकांचा समावेश आहे.
- इंटरेस्ट रेट आणि जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि विविध गटाच्या कर्जदारांना वेगवेगळे इंटरेस्ट रेट आकारण्याचा तर्क, अर्जात कर्जदार किंवा कस्टमरला प्रकट केली जाईल आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवला जाईल. माहिती कंपनीच्या वेबसाईटवर देखील दिली जाईल.
- इंटरेस्ट रेट हे वार्षिक रेट असतील.

- कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर शुल्क / प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

3.3 दंडात्मक शुल्क

- पक्षकारांमध्ये केलेल्या लोन करारांमध्ये कस्टमरला दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण आणि लागू असलेल्या सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती / की फॅक्ट स्टेटमेंट (केएफएस) कंपनी जाहीर करेल.
- कंपनी त्यांच्या वेबसाइटवर 'इंटररेस्ट रेट आणि सेवा शुल्क' या शीर्षकाखाली दंडात्मक शुल्कावरील महत्त्वपूर्ण अटी आणि शर्ती प्रदर्शित करेल.
- लोनच्या भौतिक अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल कर्जदारांना स्मरणपत्रे पाठविताना, कंपनी लागू दंडात्मक शुल्काची माहिती देईल आणि असे दंडात्मक शुल्क आकारण्याच्या वेळी संबंधित कर्जदारास त्याचे कारण देखील नमूद करेल.
- कर्जदाराने लोन कराराच्या भौतिक अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास होणारा दंड 'दंडात्मक शुल्क' मानला जाईल आणि आगाऊ आकारलेल्या इंटररेस्ट रेट मध्ये जोडलेल्या 'इंटररेस्ट रेट'च्या स्वरूपात आकारला जाणार नाही हे कंपनी सुनिश्चित करेल. दंडात्मक शुल्काचे भांडवलीकरण केले जाऊ नये, आणि दंडात्मक शुल्कावर कोणतेही इंटररेस्ट आकारले जाऊ नये आणि इंटररेस्ट रेट मध्ये कोणत्याही अतिरिक्त घटकाचा समावेश केला जाणार नाही.
- वैयक्तिक कर्जदारांसाठी दंडात्मक शुल्क हे समान अनुपालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांवर आकारल्या जाणाऱ्या शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही.

3.4 अन्य सर्वसाधारण बाबी

- कर्जदाराने यापूर्वी प्रकट केली नसलेली नवीन माहिती जोपर्यंत लोन देणाऱ्याच्या निदर्शनास येत नाही. तोपर्यंत लोन कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्देशांच्या व्यतिरिक्त कंपनी कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही.
- कर्जदाराचे अकाउंट ट्रान्सफर करण्याची विनंती कर्जदाराकडून लेखी स्वरूपात प्राप्त झाली पाहिजे. कर्जदाराच्या अकाउंटचे ट्रान्सफर झाल्याच्या बाबतीत सहमती किंवा अन्यथा ते म्हणजे कंपनीचा आक्षेप, जर असल्यास, अशी विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत सूचित केली जाईल. असे ट्रान्सफर कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- लोन वसुलीसाठी कंपनी नाहक त्रास देणार नाही. म्हणजे अवेळी कर्जदारांना. सतत त्रास देणे, लोनच्या वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे इ. यासाठी, कंपनी कर्मचाऱ्यांना कस्टमर सोबत उचित वर्तन करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना आवश्यक प्रशिक्षण देईल.

4 तक्रार निवारण

- कंपनी आपल्या कस्टमर सोबत दृढ संबंध प्रस्थापित करण्यावर विश्वास ठेवते आणि तक्रारींचे किंवा अडचणी कार्यक्षम पद्धतीने निराकरण करण्याचे महत्त्व समजून घेते. कस्टमरचे विवाद सोडविण्यासाठी कंपनीकडे कार्यक्षम तक्रार निवारण यंत्रणा आहे. तक्रार निवारण यंत्रणा कंपनीने नियुक्त केलेल्या आऊटसोर्स एजन्सीद्वारे पुरविल्या जाणाऱ्या सेवांशी संबंधित समस्या/तक्रार/अडचणी देखील हाताळेल.
- कस्टमरचे विवाद प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून कामकाजाच्या 7 दिवसांच्या आत सर्व कस्टमरच्या विवादांचे निराकरण करण्याचा कंपनीचा प्रयत्न असेल.
- कंपनीकडे संवादाचे अनेक मार्ग आहेत आणि खालील पद्धती आहेत. ज्याद्वारे कस्टमर खालील निवारण पद्धतीद्वारे आमच्याकडे तक्रार नोंदवू शकतात किंवा पाठवू शकतात.:

तक्रार निवारण प्रणाली			
लेव्हल	संपर्क व्यक्ती/टीम	कस्टमर संपर्काच्या विविध पद्धती	तक्रार निवारण कालमर्यादा
लेव्हल 1	कस्टमर सर्व्हिस टीम	i. ईमेल - कस्टमर आम्हाला customercare@ugrocapital.com वर लिहू शकतात ii. दूरध्वनी - कस्टमर आम्हाला टोल फ्री नंबरवर कॉल करू शकतात: 1800-202-8476 किंवा संपर्क नंबरवर: 022 4182 1600 (दूरध्वनी वाहिन्या महिन्याचे पहिले दोन शनिवार व सर्व रविवार आणि सार्वजनिक सुट्टी वगळता कामकाजाच्या सर्व दिवशी 9.30 AM ते 6.30 PM पर्यंत सुरु असतात). i. पोस्ट - कस्टमर आम्हाला UGRO कॅपिटल लिमिटेड, इक्विनॉक्स बिझनेस पार्क, टॉवर 3, चौथा मजला, ऑफ बीकेसी, एलबीएस मार्ग, कुर्ला, मुंबई, महाराष्ट्र - 400070 यावर लिहू शकतात.	कस्टमरचे विवाद प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून कामकाजाच्या 7 दिवसांच्या आत.
लेव्हल 2	तक्रार	कस्टमरचे विवाद प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून	जीआरओकडे तक्रार

	<p>निवारण अधिकारी (जीआरओ)</p>	<p>कामकाजाच्या 7 दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण झाले नसल्यास, कस्टमर खालील पद्धतींद्वारे जीआरओकडे तक्रार करू शकतो.:</p> <p>i. ईमेल - कस्टमर आम्हाला grievance@ugrocapital.com वर लिहू शकतात</p> <p>ii. दूरध्वनी - कस्टमर आम्हाला 022 6826 9135 वर कॉल करू शकतात (दूरध्वनी लाईन्स सोमवार ते शुक्रवार 9:30 AM ते 6:00 PM पर्यंत सुरू असतात).</p> <p>(कृपया लक्षात घ्या की, तक्रार केवळ तेव्हाच जीआरओपर्यंत केली जाऊ शकते जेव्हा विहित टीएटी मध्ये कस्टमर सर्व्हिस टीमने तक्रारीचे निराकरण केले नसल्यास किंवा कस्टमर सेवा टीमने दिलेल्या समाधानावर कस्टमर समाधानी नसल्यास जीआरओला तक्रार करण्यासाठी जीआरओला तक्रारीचा/ अडचणीचा तिकीट क्रमांक देणे अनिवार्य आहे)</p>	<p>केल्याच्या तारखेपासून कामकाजाच्या 7 दिवसांच्या आत.</p>
<p>लेव्हल 3</p>	<p>कस्टमर तक्रार समिती</p>	<p>कस्टमर त्यांच्या तक्रारींवर दिलेल्या निराकरणावर समाधानी नसल्यास, ते आपली तक्रार लेखी स्वरूपात खालील पत्त्यावर 'कस्टमर तक्रार समिती' कडे पाठवू शकतात:</p> <p>कस्टमर तक्रार समिती UGRO कॅपिटल, इक्विनॉक्स बिझनेस पार्क, टॉवर 3, चौथा मजला, ऑफ बीकेसी, एलबीएस मार्ग, कुर्ला, मुंबई, महाराष्ट्र - 400070</p>	<p>तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत.</p>

लेव्हल 4	भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या पर्यवेक्षण विभागातील प्रादेशिक कार्यालयाचे प्रभारी अधिकारी	एका महिन्याच्या कालावधीत अडचणींचे/ तक्रारींचे निराकरण न केल्यास, भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या पर्यवेक्षण विभागातील प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे कस्टमर पुढीलप्रमाणे अपील करू शकतो. : अॅड्रेस: मुख्य महाव्यवस्थापक, पर्यवेक्षण विभाग, रिझर्व बँक ऑफ इंडिया, सेंटर - 1, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, मुंबई - 400005 <u>दूरध्वनी क्र.: 022 - 22150573</u> <u>फॅक्स नं: 22180157</u>	-
-------------	---	---	---

- “आरबीआयच्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार (RBI/2017-18/133 डीबीएनआर.पीडी.सीसी.नं 091/03.10.001/2017-18 आणि आरबीआय /2015- 16/16 डीबीएनआर (पीडी) सीसी.नं.054/03.10.119/2015-16) सीईपीडी अधिसूचना क्र. सीईपीडी.पीआरएस.नं.4535/13.01.004/2018/19 दिनांकित एप्रिल 26, 2019 सह वाचावी, कंपनीने नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त केले आहेत. नोडल अधिकाऱ्याकडे/प्रधान नोडल अधिकाऱ्यांकडे खालील जबाबदाऱ्या असतील, -
 - कंपनीविरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींच्या संदर्भात कंपनीचे प्रतिनिधित्व करणे आणि लोकपाल आणि अपील प्राधिकरणाला माहिती देणे.
 - कस्टमर शिक्षण व संरक्षण विभाग, आरबीआय, केंद्रीय कार्यालय यांच्याशी समन्वय आणि संपर्क साधणे.
- तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचे / प्रधान नोडल अधिकाऱ्यांचे / नोडल अधिकाऱ्यांचे नाव आणि संपर्क तपशील, तसेच लोकपालाचे नाव आणि संपर्क तपशील आमच्या ब्रॅचमध्ये लावलेले आहेत आणि कंपनीच्या वेबसाईटवर दिलेले आहेत.
- कस्टमरच्या तक्रारींची नोंदणी करण्याच्या उद्देशाने कंपनीने नियुक्त केलेल्या तक्रार निवारण विभागाच्या ईमेल अॅड्रेस वर देखरेख ठेवण्यासाठी कंपनीचे अनुपालन अधिकारी जबाबदार असतील.

कस्टमर केअर टीमच्या जबाबदाऱ्या

- कस्टमरच्या परिपूर्ण समाधानासाठी एखाद्या तक्रारीचे निराकरण करण्याची जबाबदारी कस्टमर केअर टीमची आहे. तक्रारीच्या निराकरणासाठी तात्पुरत्या वेळेसह तक्रारीची पोचपावती पाठवण्याची जबाबदारीही त्यांची आहे.
- तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, टीमने कस्टमरला तक्रार पुढे नेण्यासाठी उपलब्ध पर्यायी मार्गाची माहिती देणे आवश्यक आहे.
- कोणत्याही परिस्थितीत, जिथे कस्टमर केअर टीम व्यवस्थापक एखाद्या तक्रारीचे निराकरण करण्यास अक्षम असल्यास प्रकरण तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे पाठवू शकतात.
- एकदा तक्रारीचे निराकरण झाल्यानंतर, कस्टमरला निर्धारित मुदतीत सूचित करणे आवश्यक आहे.

5 कोडचा आढावा

- फेअर प्रॅक्टिस कोड कोणत्याही नियामक किंवा वैधानिक आवश्यकतेनुसार वार्षिक आढावा आणि वेळोवेळी आढाव्यांच्या अधीन असेल आणि कंपनीच्या मंडळाद्वारे मंजूर केला जाईल. अशा आढाव्यांचा एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने मंडळाला सादर केला जाऊ शकतो.
- कंपनी वेळोवेळी फेअर प्रॅक्टिस कोडच्या पालनाचा आणि व्यवस्थापनाच्या विविध पातळ्यांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा आढावा घेईल. अशा आढाव्यांचा एकत्रित अहवाल, त्याने (मंडळाने) विहित केल्याप्रमाणे, नियमित अंतराने मंडळाला सादर केला जाईल.

-----X-----X-----