

निष्पक्ष आचरण संहिता

का

रमेशम सिक्थोरिटीज एंड क्रेडिट (इंडिया)

लिमिटेड (रमेशम)

---

## नीति का सारांश

दस्तावेज़ का नाम	निष्पक्ष आचरण संहिता
जारी करने की तिथि एवं प्रभावी तिथि	25/04/2024
अगली समीक्षा की तिथि	26/04/2025
समीक्षा की आवधिकता	वार्षिक
मालिक/संपर्क	अनुपालन विभाग
स्वीकृति प्रदान करने वाले	निदेशक मंडल
अनुबंध	-

### **निष्पक्ष आचरण संहिता (एफपीसी)**

भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने 01 जुलाई 2015 के परिपत्र संख्या डीएनबीआर (पीडी) सीसी.सं.054/03.10.119/2015-16 और एनबीएफसी-स्केल आधारित विनियमन, 2023 पर मास्टर निर्देश के माध्यम से गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए हैं। DoR.FIN.REC.सं.45/03.10.119/2023-24 दिनांक 19 अक्टूबर, 2023 जो अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यापार और कॉर्पोरेट प्रथाओं के लिए मानक निर्धारित करता है।

इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता का उद्देश्य सभी हितधारकों, विशेषकर ग्राहकों को कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों को दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में कंपनी द्वारा अपनाई गई प्रथाओं का प्रभावी अवलोकन प्रदान करना है।

**रमेशम सिक्वोरिटीज एंड क्रेडिट (इंडिया) लिमिटेड** (इसके बाद "रमेशम" और "कंपनी" के रूप में संदर्भित) भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई") के साथ पंजीकृत एक गैर-जमा लेने वाली गैर-व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी है। **रमेशम और अग्रिम की सुविधा के व्यवसाय में।**

**रमेशम सिक्वोरिटीज एंड क्रेडिट (इंडिया) लिमिटेड** (रमेशम) आरबीआई द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के आधार पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफपीसी) प्रस्तुत करता है। कंपनी आरबीआई द्वारा निर्धारित मानकों की पुष्टि करने के लिए समय-समय पर एफपीसी में उचित संशोधन भी करेगी। नीचे अपनाई गई निष्पक्ष व्यवहार संहिता, एनबीएफसी के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देशों के अनुरूप है, जैसा कि उपरोक्त आरबीआई परिपत्रों में निहित है।

कंपनी का कारोबार मौजूदा वैधानिक और विनियामक आवश्यकताओं के अनुसार संचालित किया जाएगा, जिसमें दक्षता, ग्राहक-उन्मुखीकरण और कॉर्पोरेट प्रशासन सिद्धांतों पर उचित ध्यान दिया जाएगा। इसके अलावा, कंपनी अपने कामकाज में निष्पक्ष व्यवहार संहिता का पालन करेगी, जिसके प्रमुख तत्व इस प्रकार हैं:

### **उद्देश्य**

कंपनी ने अपने हितधारकों जैसे ग्राहकों, कर्मचारियों, विक्रेताओं आदि के साथ व्यवहार करते समय सर्वोत्तम प्रथाओं के समन्वय को प्राप्त करने के प्रयास के साथ एफपीसी की स्थापना की है। कंपनी की निष्पक्ष ऋण प्रथाएँ विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण और सेवा और संग्रह गतिविधियों सहित इसके संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होंगी। एफपीसी के प्रति कंपनी की प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, निगरानी और लेखा परीक्षा कार्यक्रम, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी के संदर्भ में प्रदर्शित की जाएगी।

कंपनी के निदेशक मंडल और प्रबंधन ऐसी पद्धतियां स्थापित करने के लिए जिम्मेदार हैं, जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि इसके परिचालन में निष्पक्ष ऋण देने के प्रति मजबूत प्रतिबद्धता प्रतिबिंबित हो तथा सभी कर्मचारी उस प्रतिबद्धता से अवगत हों।

### परिभाषाएं

- a. "बोर्ड" का तात्पर्य कंपनी के निदेशक मंडल से है।
- b. "कंपनी" का अर्थ है रमेशम सिक्योरिटीज एंड क्रेडिट (इंडिया) लिमिटेड
- c. "निदेशक" का तात्पर्य कंपनी के बोर्ड में व्यक्तिगत निदेशक या निदेशकों से है।
- d. "एफपीसी" का अर्थ है निष्पक्ष व्यवहार संहिता।

### प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

एफपीसी का सार निम्नलिखित पहलुओं में निहित है जिनका कंपनी को भावना और अक्षरशः पालन करने का प्रयास करना चाहिए:

- A. उधारकर्ताओं के साथ सभी लेन-देन में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करना, यह सुनिश्चित करना कि:
  - i. कंपनी के उत्पाद, सेवाएँ, प्रक्रियाएँ और प्रथाएँ एफपीसी में व्यापक आवश्यकताओं और मानकों को पूरा करेंगी;
  - ii. कंपनी के उत्पाद और सेवाएँ वर्तमान में लागू प्रासंगिक कानूनों और विनियमों के अनुसार होंगी;
  - iii. कंपनी का अपने उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार ईमानदारी, निष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा।
- B. कंपनी अपने ग्राहकों को यह समझने में सहायता करेगी कि उसके वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की व्यापक विशेषताएँ क्या हैं और उन्हें प्राप्त करने में क्या लाभ और जोखिम शामिल हैं:
  - i. उत्पादों एवं सेवाओं के बारे में सरल तरीके से जानकारी प्रदान करना;

- ii. उत्पादों और सेवाओं के उपयोग के वित्तीय निहितार्थों की व्याख्या करना।
- C. कंपनी यह सुनिश्चित करने का हर संभव प्रयास करेगी कि उसके ग्राहकों को उसके साथ काम करने में कोई परेशानी न हो। हालाँकि, किसी गलती या चूक की स्थिति में, यह:
- i. त्रुटियों से शीघ्र एवं प्रभावी ढंग से निपटना;
  - ii. शिकायतों का निवारण त्वरित एवं कुशल तरीके से तथा ग्राहकों की संतुष्टि के अनुसार करना;
  - iii. शिकायतों का तुरंत निपटारा करें;
  - iv. उधारकर्ता द्वारा अपनी शिकायत के निपटान में असंतोष की स्थिति में, वृद्धि प्रक्रिया होनी चाहिए;

### **निष्पक्ष व्यवहार संहिता की प्रयोज्यता**

एफपीसी निम्नलिखित व्यापक क्षेत्रों पर लागू होगी:

- i. ऋण आवेदन और उसका प्रसंस्करण
- ii. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें
- iii. ऋणों का संवितरण, जिसमें नियमों और शर्तों में कोई परिवर्तन शामिल है, यदि कोई हो
- iv. संवितरण के बाद पर्यवेक्षण/निगरानी
- v. अन्य सामान्य प्रावधान
- vi. सूचना की गोपनीयता
- vii. निष्पक्ष व्यवहार संहिता के संप्रेषण की भाषा और तरीका
- viii. ब्याज दर का विनियमन

## i. ऋण आवेदन और उनका प्रसंस्करण:

- 1) संभावित उधारकर्ताओं को ऋण आवेदन पत्र उपलब्ध कराये जायेंगे।
- 2) ऋण दस्तावेज सेट में, अन्य बातों के साथ-साथ, ऋण को नियंत्रित करने वाली व्यापक विशेषताएं और नियम और शर्तें शामिल होंगी, जिसमें आवश्यक जानकारी शामिल होगी, जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके, जिससे उधारकर्ता को सूचित निर्णय लेने में मदद मिल सके। उक्त फॉर्म में उधारकर्ताओं द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को भी निर्दिष्ट किया जाएगा
- 3) कंपनी के पास सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देने की प्रणाली है।
- 4) सभी ऋण आवेदनों का निपटान अपेक्षित दस्तावेजों के साथ विधिवत भरे हुए ऋण आवेदन प्रपत्रों की प्राप्ति की तारीख से 90 दिनों की अवधि के भीतर किया जाएगा तथा यह उधारकर्ता द्वारा प्रचलित नियमों और विनियमों के अनुपालन में सभी दस्तावेजों की प्राप्ति के अधीन होगा।
- 5) उधारकर्ता के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

## ii. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें:

- 1) कंपनी अपने द्वारा अपनाई गई जोखिम-आधारित मूल्यांकन प्रक्रियाओं को ध्यान में रखते हुए सभी ऋण आवेदनों पर विचार करेगी और
- 2) कंपनी ऋण स्वीकृत करने से पहले उधारकर्ताओं की ऋण चुकाने की क्षमता का आकलन करेगी और उसके बाद योग्यता के आधार पर उसे स्वीकृत करेगी।
- 3) ऋण की स्वीकृति उधारकर्ताओं को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से लिखित रूप में दी जाएगी, स्वीकृत ऋण की राशि, नियम व शर्तें, वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित, बताई जाएगी।
- 4) देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज का उल्लेख ऋण समझौते में मोटे अक्षरों में किया जाएगा।
- 5) उधारकर्ताओं को ऋण को नियंत्रित करने वाली शर्तों और नियमों को स्वीकार करने के प्रतीक के रूप में लिखित रूप में अपनी पावती देनी होगी।

- 6) ऋण समझौते और उसके अनुलग्नकों सहित ऋण दस्तावेजों की एक प्रति उधारकर्ता को उपलब्ध कराई जाएगी।
- 7) यदि कंपनी ग्राहक को ऋण उपलब्ध नहीं करा सकती है, तो उसे अस्वीकृति का कारण लिखित रूप में बताना होगा।

iii. ऋण का वितरण और नियम व शर्तों में परिवर्तन:

- 1) स्वीकृत ऋण की राशि का वितरण, ऋण दस्तावेजों के निष्पादन सहित सभी औपचारिकताओं को पूरा करने के अधीन, उधारकर्ताओं को मांग पर उपलब्ध कराया जा सकता है।
- 2) कंपनी अपने सभी उधारकर्ताओं को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देगी - जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं।
- 3) कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावित हों। इस संबंध में ऋण समझौते में एक उपयुक्त प्रावधान शामिल किया गया है।

iv. संवितरण पश्चात पर्यवेक्षण:

- 1) ऋण वापस लेने/भुगतान में तेजी लाने या ऋण के निष्पादन के संबंध में कंपनी का निर्णय, यदि कोई हो, ऋण समझौते की शर्तों के अनुसार होगा।
- 2) कंपनी ऋण वापस लेने या भुगतान या निष्पादन में तेजी लाने के लिए कहने से पहले ऋण समझौते और अन्य संबंधित दस्तावेजों में निहित नियमों और शर्तों के अधीन उधारकर्ताओं को उचित समय देगी।
- 3) कंपनी अपने पूर्ण बकाया की अदायगी या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, बशर्ते कि कंपनी के पास अपने उधारकर्ताओं के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन शर्तों के साथ इसके बारे में सूचना दी जाएगी जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

v. अन्य सामान्य प्रावधान:

- 1) कंपनी ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि ग्राहक द्वारा पहले से खुलासा न की गई कोई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आ जाए)।
- 2) कंपनी लिंग, जाति और धर्म के आधार पर ऋण आवेदनों में कोई भेदभाव नहीं करेगी।
- 3) उधारकर्ता से उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा - यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो - किसी भी अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर उधारकर्ता को बताई जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- 4) ऋणों की वसूली के मामले में, हमारी कंपनी के कर्मचारी ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हैं और वे किसी भी प्रकार का उत्पीड़न नहीं करेंगे - जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बल का प्रयोग करना आदि।
- 5) कंपनी ने ब्याज दरें, प्रोसेसिंग फीस और अन्य शुल्क निर्धारित करने के लिए उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रिया निर्धारित की है। कंपनी ने ऋण और अग्रिमों के लिए वार्षिक आधार पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करने के लिए फंड की लागत, मार्जिन, जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर नीति अपनाई है और इसे ऋण आवेदन पत्र और स्वीकृति पत्र में उधारकर्ता को बताया जाता है और कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाता है।
- 6) ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण तथा विभिन्न श्रेणियों के ग्राहकों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा ऋण आवेदन पत्र में किया जाएगा तथा स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

#### vi. सूचना की गोपनीयता

- 1) कंपनी के ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को कंपनी और उसके सभी कर्मचारियों द्वारा निजी और गोपनीय माना जाएगा।
- 2) निम्नलिखित परिस्थितियों को छोड़कर, कंपनी उधारकर्ता के किसी भी लेन-देन का विवरण किसी तीसरे पक्ष को नहीं बताएगी:
  - i. जब कंपनी का किसी वैधानिक या नियामक कानून के तहत किसी वैधानिक निकाय, कानून प्रवर्तन एजेंसी, CIBIL, CERSAI, CKYC या RBI या किसी अन्य राज्य, केंद्रीय या नियामक



निकाय, जिसमें अधिकार क्षेत्र वाले न्यायालय और न्यायाधिकरण शामिल हैं, को ऐसी जानकारी प्रदान करने का दायित्व हो।

- ii. जब ग्राहक ने कंपनी को ऐसे वित्तीय डेटा को साझा करने के लिए उचित सहमति दे दी हो।
- iii. जब ऐसी जानकारी साझा करना सार्वजनिक हित में होगा।

vii. निष्पक्ष व्यवहार संहिता के संप्रेषण की भाषा और तरीका

- 1) कंपनी अपने विभिन्न हितधारकों के संदर्भ के लिए इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में अपनी वेबसाइट पर अपलोड करेगी।
- 2) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि इस संहिता में सभी परिवर्धन या परिवर्तन निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर आरबीआई के दिशानिर्देशों की भावना को बनाए रखें।

viii. ब्याज दर का विनियमन

- 1) कंपनी का बोर्ड विभिन्न कारकों जैसे कि फंड की लागत, जोखिम प्रीमियम, मार्जिन आदि पर विचार करते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा, तथा अपने विभिन्न ऋण उत्पादों और अग्रिमों के लिए ब्याज दरें निर्धारित करेगा।
- 2) कंपनी ने अपनी ब्याज दरें और अन्य शुल्क निर्धारित करने के लिए सिद्धांतों और दिशानिर्देशों को निर्धारित करने हेतु एक अलग "ब्याज दर नीति" का भी मसौदा तैयार किया है।
- 3) कंपनी अपने उधारकर्ता को आवेदन पत्र में ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण तथा उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का भी खुलासा करेगी। ऋण स्वीकृति पत्र में भी उधारकर्ता को यह स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।
- 4) ब्याज दर और जोखिम श्रेणीकरण के दृष्टिकोण या उसमें किसी भी परिवर्तन के बारे में जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी या अन्यथा प्रकाशित की जाएगी, जब भी ब्याज दरों में कोई परिवर्तन हो, उसे अद्यतन किया जाना चाहिए।

- 5) ब्याज दर वार्षिक दर होगी, जो उधारकर्ता को उनके उधारकर्ता खाते पर लागू सटीक दरों के बारे में सूचित करने का एक उपाय होगा।

### शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी के निदेशक मंडल को आंतरिक निर्णय लेने से उत्पन्न होने वाले विवादों से निपटने के लिए उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करने की जिम्मेदारी होगी। इस तरह के मजबूत तंत्र का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना होगा कि कंपनी के ऋण देने के निर्णयों और अन्य कार्यों से संबंधित सभी विवादों की सुनवाई हो और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका तुरंत निपटारा हो।

कंपनी ने अपने उधारकर्ताओं/ग्राहकों की शिकायतों/शिकायतों को निपटाने के लिए उचित शिकायत निवारण तंत्र भी स्थापित किया है।

कंपनी अपने ग्राहकों की शिकायतों के समाधान के लिए अपनी शिकायत निवारण प्रणाली से संबंधित जानकारी, अपने शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण और भारतीय रिजर्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय की जानकारी अपनी वेबसाइट, कार्यालय/व्यावसायिक स्थान पर प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी।

इसके अलावा, कंपनी ने अपने ग्राहकों की शिकायतों के त्वरित निपटान/निवारण के लिए एक व्यापक और मजबूत शिकायत निवारण तंत्र भी तैयार किया है। शिकायत निवारण नीति के तहत बोर्ड द्वारा इसे विस्तार से अपनाया और अनुमोदित किया गया है।

### उन्नयन प्रक्रिया

यदि ग्राहक ग्राहक सेवा चैनल से संतुष्ट नहीं है, तो वे आगे बताई गई एस्केलेशन प्रक्रिया का पालन करके अपनी चिंताओं को उठा सकते हैं। शिकायत को अगले स्तर तक बढ़ाने के लिए, ग्राहक को अपना टिकट/शिकायत नंबर

साझा करना होगा। इसके अलावा, प्रत्येक एस्केलेशन चरण के तहत उल्लिखित टर्नअराउंड समय केवल तभी लागू होगा जब उपरोक्त एस्केलेशन मैट्रिक्स का पालन किया जाता है।

कंपनी अपने ग्राहकों की किसी भी पूछताछ या शिकायत के समाधान के लिए चार-चरणीय शिकायत निवारण तंत्र उपलब्ध कराएगी:

### **स्तर 1: शिकायत निवारण अधिकारी**

यदि ग्राहक ग्राहक सेवा विभाग द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है तो वह ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी के पास अपनी समस्या/शिकायत दर्ज करा सकता है। शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण इस प्रकार है:

शिकायत निवारण अधिकारी का नाम	
संपर्क नंबर।	
ईमेल आईडी	

(सोमवार से शनिवार तक (सार्वजनिक अवकाशों को छोड़कर) सुबह 10:00 बजे से शाम 6:30 बजे के बीच)

जीआरओ को शिकायत ग्राहक सेवा विभाग से अंतिम समाधान की तारीख से 10 कार्य दिवसों के भीतर दर्ज की जानी चाहिए।

### **स्तर-2: कंपनी का नोडल अधिकारी**

यदि ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है या शिकायत का समाधान नहीं किया गया है। यदि समाधान संतोषजनक ढंग से हो जाता है तो ग्राहक अपनी समस्या/शिकायत कंपनी के नोडल अधिकारी के पास दर्ज करा सकते हैं। नोडल अधिकारी का विवरण नीचे दिया गया है:

नोडल अधिकारी का नाम	
संपर्क नंबर।	
ईमेल आईडी	

(सोमवार से शनिवार तक (सार्वजनिक अवकाशों को छोड़कर) सुबह 10:00 बजे से शाम 6:30 बजे के बीच

जी.आर.ओ. से अंतिम समाधान की तारीख से 15 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत दर्ज की जाएगी।

### **स्तर-3: मुख्य अनुपालन अधिकारी**

यदि उपभोक्ता नोडल अधिकारी द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है या शिकायत का निपटारा नहीं किया गया है। यदि किसी मामले का समाधान संतोषजनक ढंग से नहीं किया जाता है तो ग्राहक समाधान की तिथि से 15 कार्य दिवसों के भीतर कंपनी के मुख्य अनुपालन अधिकारी को अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं। मुख्य अनुपालन अधिकारी का विवरण नीचे दिया गया है:

मुख्य अनुपालन अधिकारी का नाम	
संपर्क नंबर।	
ईमेल आईडी	

(सोमवार से शनिवार तक (सार्वजनिक अवकाशों को छोड़कर) सुबह 10:00 बजे से शाम 6:30 बजे के बीच

### **स्तर-4: भारतीय रिजर्व बैंक**

यदि ग्राहक उपर्युक्त माध्यमों द्वारा प्रदान की गई शिकायत से संतुष्ट नहीं है तो ग्राहक शिकायत प्राप्ति की तिथि से 30 दिनों के भीतर शिकायत दर्ज करा सकता है। शिकायत के निर्णय या अस्वीकृति की सूचना प्राप्त होना नीचे दिए गए पते पर कोलकाता केंद्र के आरबीआई एनबीएफसी लोकपाल को भेजें:

भारतीय रिजर्व बैंक  
आरबीआई लोकपाल,  
सी/ओ भारतीय रिजर्व बैंक  
6, संसद मार्ग,  
नई दिल्ली - 110001, भारत

### **अप्रत्याशित घटना**

द्वारा रेखांकित और की गई विभिन्न प्रतिबद्धताएं **रमेशम सिक्योरिटीज एंड क्रेडिट (इंडिया) लिमिटेड** सामान्य परिचालन वातावरण के तहत लागू होगा। किसी भी अप्रत्याशित परिस्थिति की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ताओं, हितधारकों और आम जनता की पूरी संतुष्टि के लिए एफपीसी के तहत उद्देश्यों को पूरा करने में सक्षम नहीं हो सकती है।

### **समीक्षा**

निदेशक मंडल इस निष्पक्ष आचरण संहिता के अनुपालन और कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावशीलता की वार्षिक समीक्षा करेगा। बोर्ड आरबीआई द्वारा जारी दिशा-निर्देशों में किए गए परिवर्तनों या परिवर्धन के अनुरूप समय-समय पर एफपीसी में उचित संशोधन भी करेगा।

### **अस्वीकरण**

कंपनी समय-समय पर लागू भारतीय रिजर्व बैंक के सभी दिशा-निर्देशों, निर्देशों, अनुदेशों और सलाह का पालन करती है। इस दस्तावेज़ की सामग्री को इन दिशा-निर्देशों, निर्देशों, अनुदेशों और सलाह के साथ पढ़ा जाएगा। कंपनी लगातार बेहतर अभ्यास लागू करेगी जब तक कि ऐसा अभ्यास भारतीय रिजर्व बैंक के नियमों के साथ संघर्ष या उल्लंघन न करे।