

उचित व्यवहार संहिता पर नीतिगत दिशा-निर्देश – आर्यधन फ़ाइनेंसियल सॉल्युशंस प्राइवेट लिमिटेड (एएफ़एसपीएल)

प्रस्तावना

यह आरबीआई के परिपत्र संख्या 2012 - 13/416/डीएनबीएस. सीसी. पीडी नंबर. 320 /03.10.01/2012 - 13 दिनांक 18 फ़रवरी, 2013 के सन्दर्भ में है जिसके माध्यम से रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया (आरबीआई) द्वारा एनबीएफ़सी के लिए उचित व्यवहार संहिता के दिशा-निर्देश में संशोधन किया गया है तथा इसे लागू करना है। जैसा कि नीचे वर्णित है, उचित व्यवहार संहिता आरबीआई के उपर्युक्त परिपत्र में निहित एनबीएफ़सी के लिए उचित व्यवहार संहिता के अनुकूल होती है। ग्राहकों से पेश आते समय कंपनी द्वारा जिन उचित व्यवहारों का अनुपालन किया जाना है यह उनके मानक निर्धारित करता है। ग्राहकों के साथ दैनिक आधार पर किस प्रकार के व्यवहार की अपेक्षा कंपनी से की जाती यह उसकी व्याख्या करती है और उसकी जानकारी ग्राहकों को उपलब्ध कराती है।

यह नीति सभी ग्राहकों पर लागू होती है जिसमें वे लोग भी शामिल हैं जिन्होंने सोशल/ अन्य मीडिया पर अपनी शिकायतें/सवाल पोस्ट किए हों। हम सभी ग्राहकों को आवश्यकतानुसार नीचे दिए गए प्लेटफ़ॉर्म की सहायता लेने हेतु प्रोत्साहित करते हैं। कंपनी समय-समय पर आरबीआई द्वारा निर्धारित सर्वोत्तम प्रथाओं को अंगीकार करेगी और ज़रूरत होने पर निर्धारित मानकों के अनुकूल होने के लिए इस संहिता में उचित सुधार करेगी। सभी पात्र, योग्य आवेदकों को नस्ल, जाति, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, आयु या विकलांगता के आधार पर भेदभाव किए बिना, सीधे कंपनी द्वारा या सहायक कंपनियों और/या सहयोगियों के माध्यम से वित्तीय उत्पाद उपलब्ध कराना आर्यधन फ़ाइनेंसियल सॉल्युशंस प्राइवेट लिमिटेड (एएफ़एसपीएल) की नीति है और रहेगी।

कंपनी की नीति यह है कि ग्राहकों के साथ एक समान और उचित व्यवहार किया जाए। कंपनी के कर्मचारी उचित, निष्पक्ष और एक समान रूप से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा उपलब्ध कराएंगे। कंपनी उचित व्यवहार संहिता (एफ़पीसी) को अपने वेबसाइट पर भी अपलोड करेगी ताकि ग्राहकों को इसकी जानकारी हो। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि एफ़पीसी का कार्यान्वयन समूचे संगठन की ज़िम्मेवारी हो।

एफ़पीसी के प्रति इसकी प्रतिबद्धता कर्मचारी के उत्तरदायित्व, प्रशिक्षण, परामर्श, निगरानी, लेखापरीक्षा कार्यक्रम और आंतरिक नियंत्रण, तथा प्रौद्योगिकी के सर्वोत्तम उपयोग के रूप में प्रदर्शित होगा। कंपनी का निदेशक मंडल और मैनेजमेंट टीम उचित प्रथाओं को लागू करने, इसमें इसके आगे विस्तार से दिया गया है, और यह सुनिश्चित करने के लिए ज़िम्मेदार है कि इनका संचालन सभी हितधारकों के प्रति इसकी मज़बूत प्रतिबद्धता को दर्शाते हैं।

उचित व्यवहार संहिता हमारे द्वारा प्रस्तुत निम्नलिखित श्रेणी के उत्पादों और सेवाओं पर लागू होता है (अभी ऑफ़र जा रही या बाद में पेश की जाने वाली)।

1. वित्तीय परिसंपत्तियों के प्रकार के लोन, गारंटी एवं अन्य उत्पाद
2. कंपनी की शाखाओं, सहायक कंपनियों एवं सहयोगियों नेटवर्क के माध्यम से प्रस्तुत उत्पाद।

यह भौतिक रूप से, फ़ोन पर, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से उपलब्ध कराई जा रही है अथवा कराई जाएगी, इस पर विचार किए बिना एफ़पीसी उपर्युक्त सभी पर लागू होगा।

ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय कंपनी जिन मुख्य प्रतिबद्धताओं का अनुपालन करने का वचन देती है वे निम्नलिखित हैं:

1. यह सुनिश्चित करके ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में उचित और युक्तिसंगत ढंग से काम करना कि:

- इसके उत्पाद, सेवाएँ, प्रक्रियाएँ और प्रथाएँ इस एफ़पीसी की प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करेंगी।
 - जैसा लागू ही होगा, इसके उत्पाद और सेवाएँ प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का पूर्ण रूप से अनुपालन करेगी।
 - ग्राहकों के साथ इसका व्यवहार ईमानदारी, अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा।
2. निम्नलिखित द्वारा कंपनी अपने वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के बारे में समझाने में ग्राहकों की मदद करेगी:
- आसान हिंदी और/या अंग्रेजी और/या स्थानीय भाषा में उनके बारे में जानकारी प्रदान करके
 - उनके वित्तीय निहितार्थों के बारे में बता कर और,
 - उनकी आवश्यकताओं की पूर्ति करने वाले उत्पादों/सेवाओं का चयन करने में ग्राहकों की मदद करके
3. कंपनी यह सुनिश्चित करने का पूरा प्रयास करेगी कि उसके ग्राहकों को कोई परेशानी न हो। हालाँकि, त्रुटियों, गलत कार्यों और चूक के मामलों से कंपनी तेज़ी से और सहानुभूतिपूर्वक तरीके से निपटेगी।
- गलतियों में तुरंत सुधार किया जाएगा।
 - शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई की जाएगी।
 - यदि शिकायत के निपटारे के तरीके से ग्राहक संतुष्ट नहीं है तो कंपनी शिकायत को आगे ले जाने की पद्धति के संबंध में ग्राहक का मार्गदर्शन करेगी।

बिक्री की शुरुआत

कंपनी अपने ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं की पूर्ति करने वाले उत्पादों और सेवाओं का चयन करने में मार्गदर्शन करेगी।

1. ग्राहकों के साथ संबंध स्थापित होने के पहले, कंपनी निम्नलिखित कार्य करेगी:

- जिन सेवाओं और उत्पादों में ग्राहक ने दिलचस्पी दिखाई है उसकी मुख्य विशेषताओं के बारे में ग्राहक को जानकारी प्रदान करेगी।
- ग्राहक की आवश्यकताओं की पूर्ति करने वाले अकाउंट्स, उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी प्रदान करेगी।
- 'अपने ग्राहक को जानें' मानदंड को पूरा करने और लागू वैधानिक तथा नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए समय-समय पर कंपनी को ग्राहक से जिस जानकारी को इकट्ठा करने की ज़रूरत होगी उसके बारे में स्पष्ट रूप से बताएगी।
- डेटाबेस तैयार करने के लिए ग्राहक और उसके परिवार के बारे में अतिरिक्त सूचना प्रदान करने का अनुरोध करेगी। फिर भी, यदि वह ऐसा करना चाहेगा, तो ग्राहक यह सूचना तभी उपलब्ध कराएगा।

2. कंपनी विभिन्न चैनलों के बारे में जानकारी प्रदान करेगी जिनका इस्तेमाल इसके उत्पादों और सेवाओं तक पहुँचने के लिए किया जा सकता है। ग्राहक को इस बारे में भी बताया जाएगा कि आगे की जानकारी कहाँ मिलेगी।

3. ग्राहक द्वारा एक बार कोई उत्पाद चुन लेने के बाद, उसके काम करने के तरीके के बारे में कंपनी ग्राहक को बताएगी।
4. जिस संचालन के तरीके से उत्पाद लिया गया है उससे जुड़े विशिष्ट अधिकारों और उत्तरदायित्वों के बारे में कंपनी अपने ग्राहक का मार्गदर्शन करेगी।

लोन्स और एडवांसेस

कोई नॉन-बैंकिंग सुविधा उपलब्ध कराने से पहले, कंपनी ग्राहक (संभावित उधारकर्ता) के लोन वापसी की क्षमता का आकलन करेगी।

लोन का आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- कंपनी के लोन आवेदन पत्र में जरूरी सूचना सम्मिलित होगी जिसके द्वारा भावी उधारकर्ता के हितों के प्रभावित होने की संभावना है, ताकि इसकी सार्थक तुलना अन्य गैर बैंकिंग वित्त कंपनियों द्वारा प्रस्तुत किए गए नियमों एवं शर्तों के साथ की जा सके और संभावित उधारकर्ता द्वारा एक सुविज्ञ निर्णय लिया जा सके।
- लोन का आवेदन पत्र उन दस्तावेजों की ओर इंगित करेगा जिन्हें आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किया जाना है।
- भावी उधारकर्ता को कंपनी द्वारा लोन के सभी आवेदन पत्रों की प्राप्ति की रसीद प्रदान की जाएगी। ऐसे घोषणा पत्र में एक सांकेतिक समय सीमा दी जाएगी जिसके पूर्व लोन के आवेदन पत्रों का निस्तारण किया जाएगा।
- उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा में अथवा उधारकर्ता के समझ में आनेवाली भाषा में किए जाएंगे।

लोन का आकलन और नियम/ शर्तें

- एएफ़एसपीएल स्वीकृति पत्र या किसी अन्य प्रकार से उधारकर्ता को समझ में आने वाली स्थानीय भाषा में लोन लेने वाले को लिखित रूप में नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत लोन की धनराशि, ब्याज की वार्षिक दर और आवेदन के तरीके के बारे में बताएगी और इन नियमों एवं शर्तों पर उधारकर्ता की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।
- चूंकि एनबीएफ़सी के विरुद्ध प्राप्त शिकायतें आमतौर पर उच्च ब्याज/दंडात्मक ब्याज वसूलने से संबंधित होती हैं, अतः एएफ़एसपीएल लोन समझौते में देरी से भुगतान करने पर लगाए जानेवाले दंडात्मक ब्याज का उल्लेख बोल्ट अक्षरों में करेगा। ब्याज तथा अन्य शुल्क निर्धारित करने हेतु उचित आंतरिक सिद्धांत एवं प्रक्रियाएं तय की जाएंगी और यह व्यापार की अनिवार्यताओं, नियामक तथा ग्राहक भावनाओं, बाजार प्रथाओं आदि को ध्यान में रखते हुए समीक्षा के अधीन होगा। उधारकर्ता द्वारा नियमों और शर्तों पर दी गई स्वीकृति को कंपनी द्वारा अपने रिकॉर्ड में सुरक्षित रखी जाएगी।
- लोन की मंजूरी/संवितरण के समय एएफ़एसपीएल द्वारा सभी उधारकर्ताओं को लोन समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ लोन समझौते की एक प्रति, अच्छा होगा कि उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में, प्रस्तुत की जाएगी।

नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित लोन का संवितरण

A. उधारकर्ता के समझ में आने वाली स्थानीय भाषा में नियमों और शर्तों में किसी प्रकार के परिवर्तन के बारे में कंपनी द्वारा उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा, जिसमें संवितरण कार्यक्रम, ब्याज की दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सम्मिलित होगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज की दरों में बदलाव एवं अन्य शुल्क केवल भविष्य की तिथि से प्रभावी होंगे। लोन समझौते में इसके लिए एक विशिष्ट अनुच्छेद का प्रावधान किया जाएगा।

B. भुगतान या प्रदर्शन की वापसी/तुरंत करने का कंपनी का निर्णय लोन के समझौते की शर्तों के अनुरूप होगा।

C. उधारकर्ता के विरुद्ध कोई वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन नहीं होने तथा कंपनी के सभी बकाया धनराशि के पुनर्भुगतान होने या लोन की बकाया धनराशि की वसूली के पश्चात् कंपनी सभी प्रतिभूतियों को मुक्त कर देगी। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो बकाया दावों के बारे में पूर्ण विवरण एवं उन शर्तों जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है, के साथ उधारकर्ता को उचित नोटिस दिया जाएगा।

सामान्य

a. जब तक कि कोई नई सूचना उसके संज्ञान में न आ गई हो जिसे उधारकर्ता द्वारा पूर्व में जानबूझकर या अन्यथा प्रकट नहीं की गई हो तब तक एएफएसपीएल लोन के समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से कंपनी को बचना चाहिए।

b. किसी अन्य एनबीएफसी, बैंक या वित्तीय संस्थान में अकाउंट के ट्रांसफर हेतु उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में इस तरह के अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर सहमति या असहमति सूचित की जाएगी। ऐसा ट्रांसफर उधारकर्ता के साथ किए गए अनुबंध की शर्तों के अनुसार तथा समय-समय पर लागू कानूनों, नियमों, विनियमों और दिशानिर्देशों के अनुरूप होगा।

c. लोन वसूलने हेतु कंपनी केवल कानूनी और वैध रूप से उसके लिए उपलब्ध उपायों का इस्तेमाल करेगी तथा असमय वसूली, अनुचित उत्पीड़न, अथवा लोन की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करने से बचेगी। कंपनियों के कर्मचारियों का गलत व्यवहार भी ग्राहकों की शिकायतों में शामिल होते हैं। एएफएसपीएल सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित बर्ताव करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

d. विकलांगता के आधार पर शारीरिक रूप से / दृष्टिबाधित आवेदकों को लोन सुविधाओं सहित उत्पाद एवं सुविधाएँ प्रदान करने में कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा। (संदर्भ: आरबीआई का परिपत्र संख्या डीएनबीएस.सीसी.पीडी.नंबर. 191/03.10.01/2010-11 दिनांक 27 जुलाई 2010)।

नियम और शर्तें

a. जब कोई ग्राहक किसी उत्पाद अथवा सेवा को पहली बार स्वीकार करता है तो कंपनी उस ग्राहक को उस उत्पाद/ सेवा के लिए प्रासंगिक नियम एवं विनियम उपलब्ध कराएगी।

- b. सभी नियम और शर्त उचित होंगे तथा ग्राहक के अधिकार एवं उत्तरदायित्व को स्पष्ट एवं सरल भाषा में लिखा जाएगा; कंपनी विधिक या तकनीकी भाषा का इस्तेमाल केवल वहीं करेगी जहाँ उसकी ज़रूरत होगी।
- c. कंपनी उत्पादों और सेवाओं पर लागू किसी शुल्क की सूचना उपलब्ध कराएगी।
- d. यदि कंपनी किसी शुल्क में बढ़ोतरी करती है या कोई नया शुल्क लागू करती है तो कंपनी द्वारा इसकी सूचना ग्राहक को उपलब्ध कराई जाएगी।
- e. यदि कोई ग्राहक किसी उत्पाद अथवा सेवा के नियमों और शर्तों के बारे में अनुरोध करता है तो कंपनी उसे उपलब्ध कराएगी।

मार्केटिंग और उत्पाद के तालमेल

- a. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, उचित, उपयुक्त हैं और किसी को बहका नहीं रही हैं।
- b. ग्राहक जिन उत्पादों/ सेवाओं के लिए पात्र हैं कंपनी उन्हें उससे संबंधित विभिन्न वित्तीय उत्पादों प्रदान करेंगे। इनमें से कुछ उत्पाद/सेवाएँ कंपनी की होंगी; दूसरे समूह या सहयोगी कंपनियों के उत्पाद होंगे तथा उन कंपनियों के भी जिनके साथ कंपनी का अनुबंध है।
- c. एएफ़एसपीएल का यह लक्ष्य होगा कि इन उत्पादों को अपने ग्राहकों के बीच क्रॉस-सेल करके विभिन्न वित्तीय सेवाओं तथा वित्तीय उत्पादों के बीच तालमेल बिठाया जाए।

गोपनीयता

- a. जब तक ग्राहक द्वारा प्राधिकृत न किया जाए, कंपनी सभी निजी जानकारियों को प्राइवेट एवं गुप्त रखेगी।
- b. अपवाद के निम्नलिखित मामलों को छोड़कर कंपनी समूह के अंदर किसी भी निकाय के समक्ष लेन-देन की सूचना को प्रकट नहीं करेगी।
- यदि कंपनी को वैधानिक अथवा नियामक कानूनों के तहत सूचना उपलब्ध करानी है।
 - यदि इस सूचना को प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है।
 - यदि जानकारी प्रदान करना इसके हित में है (उदाहरण के लिए धोखाधड़ी निवारण)। कंपनी की मार्केटिंग के उद्देश्य से किसी अन्य को (समूह कंपनियों सहित) ग्राहकों के बारे में जानकारी प्रदान करने के लिए इस कारण का इस्तेमाल नहीं करेगी।
 - यदि ग्राहक ने अन्य उत्पाद या सेवा प्रदान करने हेतु अपने समूह/सहयोगी/संस्थाओं या कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रदान करने/साझा करने के लिए स्वीकृति/सहमति दी है।
 - जहाँ ग्राहक हमें अन्य सेवा या उत्पाद प्रदान करने के लिए अपने समूह/सहयोगी/संस्थाओं या कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है।

शिकायत निवारण तंत्र

इस संबंध में उत्पन्न होने वाले विवाद को सुलझाने के लिए संगठन के अंतर्गत ही कंपनी द्वारा उचित शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना की जाएगी। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम उसके ऊपर के स्तर के पदाधिकारी द्वारा सुना और सुलझाया जाएगा। निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन तथा प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय समय पर समीक्षा भी करेगा। जैसा कि बोर्ड द्वारा निर्धारित किया जाएगा, ऐसी समीक्षा की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को पेश की जाएगी। शुरू में कंपनी हर तीन महीने में यह प्रदान कर सकती है।

a. कंपनी उन ग्राहकों का मार्गदर्शन करेगी जो शिकायत दर्ज कराना चाहेंगे और यदि ग्राहक उसके नतीजे से खुश नहीं है तो उन्हें क्या करना चाहिए इसके संबंध में भी मार्गदर्शन करेगी।

b. मामले की जांच करने के बाद, कंपनी तुरंत जवाब देगी; यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं होता है तो उसे अपनी शिकायत आगे दर्ज कराने के लिए कंपनी उस ग्राहक का मार्गदर्शन भी करेगी।

c. व्यापार की प्रथाओं, लोन देने के निर्णय, क्रेडिट प्रबंधन और रिकवरी के मामलों से उधारकर्ताओं सहित संबंधित ग्राहकों, के शिकायत निवारण के लिए एक नोडल पदाधिकारी की नियुक्ति की जाएगी। नोडल पदाधिकारी का नाम और संपर्क के विवरण कंपनी के वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।

d. नोडल पदाधिकारी के साथ समीक्षा करने तथा शिकायत निवारण प्रणाली का निरीक्षण करने हेतु आंतरिक रूप से गठित ग्राहक शिकायत निवारण परिषद जिसमें प्रबंधन के वरिष्ठ पदाधिकारी सम्मिलित होंगे।

e. आरबीआई के परिपत्र संख्या आरबीआई/2012-13/416 के अनुसार डीएनबीएस.सीसी.पीडी.नंबर.320/03.10.01/2012-13, ग्राहकों के हित में कंपनी द्वारा निम्नलिखित सूचना अपनी शाखाओं/ उन स्थानों पर जहाँ व्यवसाय संचालित होता है, विशिष्ट रूप से प्रदर्शित करेगी: निम्नलिखित का नाम और संपर्क के विवरण (टेलीफोन/ मोबाइल नंबर साथ ही ईमेल पता) शिकायत निवारण पदाधिकारी, जहाँ जनता कंपनी के विरुद्ध शिकायत के निवारण के लिए पहुँच सकती हो। एक महीने के अंदर यदि शिकायत/ विवाद का निपटारा नहीं होता हो तो ग्राहक निम्नलिखित कार्य कर सकता है आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी पदाधिकारी (संपर्क के सभी विवरण) के समक्ष अपील कर सकता है, जिनके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय पड़ता है, जैसे- कानपुर क्षेत्रीय कार्यालय।

संक्षेप में, सार्वजनिक नोटिस के साथ ही शिकायत निवारण अधिकारी और आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालय के विवरण के साथ ग्राहकों को कंपनी द्वारा अपनाई जाने वाली शिकायत निवारण तंत्र को हाइलाइट करने के उद्देश्य को पूरा करेगा।

कंपनी की शिकायतों / आरोपों के प्रबंधन हेतु तंत्र

जो ग्राहक अपना फ़ीडबैक प्रदान करना चाहते हों या अपनी शिकायत भेजना चाहते हों, वे सुबह 9:30 से शाम 6:00 बजे के बीच, सोमवार से शुक्रवार तक (सार्वजनिक अवकाश को छोड़कर) निम्नलिखित चैनलों का इस्तेमाल कर सकते हैं।

- +91 9015260260 पर हमारे ग्राहक सेवा हेल्पलाइन को कॉल करें
- AFSPL- Contact@arya.ag पर हमें ईमेल करें

- निम्नलिखित पते पर हमें लिखें: आर्यधन फ़ाइनेंसियल सॉल्यूशन प्राइवेट लिमिटेड-एच82, सेक्टर 63, नोएडा – 201001

यदि निर्धारित अवधि में शिकायत का निवारण नहीं होता है या

एएफ़एसपीएलएल द्वारा प्रदान किए गए समाधान से वह संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक शिकायत निवारण पदाधिकारी से संपर्क कर सकता है।

शिकायत निवारण पदाधिकारी का नाम और संपर्क पता इस प्रकार है:

- नाम: नितेंद्र गुप्ता
- मोबाइल नंबर: 01204859319
- ईमेल आईडी: nitendra.gupta@aryadhan.co.in

यदि उपर्युक्त चैनलों के माध्यम से प्राप्त जवाब संतोषजनक नहीं हैं, तो आप शिकायत निवारण प्रकोष्ठ के प्रमुख को complaints@aryadhan.in पर लिख सकते हैं। हम आपको यकीन दिलाते हैं कि इस चैनल से प्राप्त पत्रों/ईमेल का जवाब 5 कामकाजी दिनों में मिल जाएगा।

यदि शिकायत/ विवाद का निपटारा एक महीने में नहीं होता है तो ग्राहक आरबीआई के नॉन-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी पदाधिकारी के सामने अपील कर सकता है जिनके क्षेत्राधिकार में आर्यधन का पंजीकृत कार्यालय आता है।

डीएनबीएस के विवरण निम्नलिखित हैं:

उप महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक का नॉन-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, पोस्ट बॉक्स नंबर 82/142, महात्मा गांधी रोड, कानपुर- 208001

अत्यधिक ब्याज दर का विनियमन

- A. फ़ंड की लागत, मार्जिन और रिस्क प्रीमियम आदि जैसे संबंधित कारकों पर विचार करते हुए एएफ़एसपीएल एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा, एवं लोन्स और एडवांसेस के लिए ब्याज दर निर्धारित करेगा। ब्याज की दर, रिस्क के वर्गीकरण का तरीका, तथा विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ता के लिए ब्याज की अलग-अलग दर लगाने का औचित्य उधारकर्ता अथवा ग्राहक के आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से इसकी सूचना दी जाएगी।
- B. कंपनियों के वेबसाइट पर ब्याज की दर तथा रिस्क के वर्गीकरण के तरीके को भी उपलब्ध कराया जाएगा अथवा प्रासंगिक समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। वेबसाइट पर दी गई अथवा अन्य तरीके से प्रकाशित सूचना को, जैसे ही ब्याज की दर में परिवर्तन होता है, अपडेट किया जाएगा।
- C. ब्याज की दर वार्षिक होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को अकाउंट से वसूल की जाने वाली धनराशि सही दरों में ली जाए।

14 जुलाई, 2014 को जारी परिपत्र के अनुसार, कंपनी निजी उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन्स पर फ़ोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व भुगतान का दंड नहीं लगाएगी।

जैसा कि समय-समय पर लागू होगा, इस दस्तावेज़ की सामग्री को इन दिशानिर्देशों, आदेशों, निर्देशों तथा परामर्श के साथ पढ़ा जाएगा।