



Arman Financial Services Limited

ఫెయిర్ ప్రాక్టీ సెస్కోడ్

ముఖ్య విషయాలు:

- ఫెయిర్ ప్రాక్టీ సెస్కోడ్ యొక్క వివరణ
- కస్టమర్ ఫిర్యాదులు/అభ్యంతరాల ప్రతిస్పందన మరియు పరిష్కారం కోసం ప్రక్రియ

సమీక్ష క్యాలెండర్:

- మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ రిలేదా పాలసీ ఓనర్ అభిప్రాయం ప్రకారం పాలసీ సమీక్ష అవసరమైతే తప్ప, ఏటా షెడ్యూల్ చేయబడిన బోర్డు సమీక్ష

Name	Designation	Prepared by
Jaimish Patel	Company Secretary & Compliance Officer	

Name	Designation	Approved by
Vivek Modi	Chief Financial Officer	
Moorthy Govindarajan	Chief Risk Officer	
Manoj Jha	Process Head	
Mr. Mahendar Pinninti	MSME & Rural TW Head	
Mr. Deepak Chawda	TW Head	
Mr. Rupesh Trivedi	Product Head - LAP	
Mr. Jayendra Patel	Managing Director	
Mr. Aalok Patel	Joint Managing Director	



Arman Financial Services Limited

ఆమోద తేదీ: మే 27, 2024

యజమాని: కంపెనీ సెక్రటరీ & కంప్లయన్స్ ఆఫీసర్

విషయ సూచిక

వర్తింపుల సారాంశం.....	3
1. పరిచయం.....	4
2. కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు.....	4
3. ముఖ్య కట్టుబాట్లు.....	5
4. సమీక్ష.....	8
5. గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం.....	8



Arman Financial Services Limited

వర్తింపులసారాంశం

SRN	చెక్లిస్ట్	ప్రీక్వెన్సీ	బాధ్యత
1	నిర్వహించాల్సిన శాఖలలో FPC ప్రదర్శన యొక్క రుజువు	క్రమానుగతంగా	అంతర్గత ఆడిట్ హెడ్
2	రుణ దరఖాస్తు మరియు రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని రుణగ్రహీతలకు రుణ మంజూరు పోస్ట్ (భౌతిక లేదా డిజిటల్ విధానం ద్వారా) అందించడం.	రుణం పంపిణీపై	ప్రాసెస్ హెడ్
3	కంపెనీ వెబ్ సైట్ & బ్రాంచ్ డిస్ ప్లే నోటీసు బోర్డులో FPC విధానాన్ని కలిగి ఉంటుంది	క్రమానుగతంగా	IT/ఆపరేషన్లను
4	ఇతర బకాయిలతో పాటు రుణాల పూర్తి మరియు చివరి చెల్లింపు సందర్భంలో, ఏదైనా ఉంటే, రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన తేదీ నుండి 1 నెలలోపు (భౌతికంగా లేదా డిజిటల్ పద్ధతిలో) "బాకీలు లేవు" సర్టిఫికేట్ జారీ చేయబడుతుంది.	క్రమానుగతంగా	ప్రాసెస్ హెడ్
5	బోర్డ్ రివ్యూ FPC పాలసీ సమ్మతి	వార్షికంగా	కంపెనీ సెక్రటరీ
6	అన్ని రుణ దరఖాస్తుల రసీదు కోసం రసీదు ఇవ్వబడుతుంది. రుణ దరఖాస్తు యొక్క స్థితిని నిర్ధారించడానికి దరఖాస్తుదారు కంపెనీని సంప్రదించవలసిన సుమారు కాలపరిమితిని కూడా రసీదు సూచిస్తుంది.	క్రమానుగతంగా	ప్రాసెస్ హెడ్
7	రెగ్యులేటరీ మార్పులకు పాలసీని త్వరగా సమీక్షించాల్సిన అవసరం లేని పక్షంలో, FPC మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క అన్ని అంశాలకు సంబంధించి సమ్మతిని బోర్డు వార్షికంగా సమీక్షిస్తుంది	వార్షికంగా	కంపెనీ సెక్రటరీ



Arman Financial Services Limited

ఫెయిర్ ప్రాక్టీ సెస్కోడ్ ("FPC")

1. పరిచయం:

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీ సెస్కోడ్ "మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - సిఫ్ మ్పరంగా ముఖ్యమైన నాన్-డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ మరియు డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2016" ప్రకారం రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") మరియు మా రుణగ్రహీతలకు కంపెనీ అనుసరించే విధానాలపై సమర్థ వంతమైన అవలోకనాన్ని అందించడం మరియు కంపెనీ అందించే ఆర్థిక సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు సంబంధించి రుణగ్రహీతలు సమాచార నిర్ణయాలను తీసుకునేలా చేయడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది. రుణం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులపై తగిన బహిష్కరణ తం మరియు రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించేటప్పుడు అనుసరించాల్సిన విధానాలపై సాధారణ సూత్రాలను కోడ్ కవర్ చేస్తుంది. అర్మాన్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్ ("AFSL" లేదా "కంపెనీ") అందించే అన్ని రకాల ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు కోడ్ వర్తిస్తుంది

ఈ విధానానికి మరియు ఏదైనా నిబంధనలు, నియమాలు, మార్గ దర్శకాలు నోటిఫికేషన్లు, స్పష్టికరణలు, సర్క్యులర్లు, మాస్టర్ సర్క్యులర్లు/ ఆర్ బిఐ నిర్దేశాలమధ్య ఏ సమయంలోనైనా వివరణ/సమాచారం వైరుధ్యం తలెత్తితే, అటువంటి నిబంధనలు, నియమాలు, మార్గ దర్శకాలు నోటిఫికేషన్, స్పష్టికరణలు, RBI జారీ చేసిన సర్క్యులర్లు, మాస్టర్ సర్క్యులర్లు / ఆదేశాలు అమలులో ఉంటాయి.

2. కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు:

ఈ కోడ్ యొక్క ప్రాథమిక లక్ష్యాలు క్రిందివి:

- ఎ) జాతి, కులం, రంగు, మతం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, వయస్సు, లైంగిక ధోరణి లేదా వైకల్యం ఆధారంగా వివక్ష లేకుండా, అర్హత కలిగిన దరఖాస్తుదారులందరికీ మా ఆర్థిక ఉత్పత్తులన్నింటినీ అందుబాటులో ఉంచడం.
- బి) రుణగ్రహీతలతో లావాదేవీలలో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా న్యాయమైన మరియు పారదర్శక పద్ధతులను ప్రోత్సహించండి.
- సి) రుణగ్రహీతలు మరియు కంపెనీ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని పెంపొందించుకోండి. కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ లో అందరికీ అందుబాటులో ఉంచడం ద్వారా మరియు కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలలో ప్రదర్శించడం ద్వారా దాని వినియోగదారులకు దాని FPC ని కమ్యూనికేట్ చేస్తుంది.
- డి) కస్టమర్ ఇంటర్ ఫేస్ కు సంబంధించి నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవడం.
- ఇ) కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి యంత్రాంగాలను బలోపేతం చేయడం



Arman Financial Services Limited

3. కీలకమైన కట్టుబాట్లు:

ఎ) కంపెనీ తన కస్టమర్ల తోలావాదోవీలలో అనుసరించే కీలక నిబద్ధత

కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ లో ప్రతి ఒక్కరికీ అందుబాటులో ఉంచడం ద్వారా మరియు దాని అన్ని శాఖలలో FPCని ప్రదర్శించడం ద్వారా దాని వినియోగదారులకు దాని FPCని తెలియజేస్తుంది.

పేర్కొన్న FPC యొక్క కాపీ అభ్యర్థనపై అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది మరియు కంపెనీ నిర్వహించే నిర్దిష్ట రాష్ట్రంలో ఆంగ్లంలో మరియు/లేదా స్థానిక భాషలో అందించబడుతుంది.

కంపెనీ యొక్క డైరెక్ట్ ధర్మార్థ మరియు మేనేజ్ మెంట్ బృందం ఇకపై సరసమైన పద్ధతులను అమలు చేయడానికి బాధ్యత వహిస్తాయి మరియు దాని పద్ధతులు న్యాయమైన మరియు సమానమైన పద్ధతిలో అందించడానికి వాటాదారులందరికీ దాని బలమైన నిబద్ధతను ప్రతిబింబించేలా చూసుకోవాలి. సేవలు మరియు ఉత్పత్తులు మరియు ఉద్యోగులందరికీ ఈ నిబద్ధత గురించి తెలుసు.

దానితో వ్యవహరించడంలో తన వినియోగదారులకు ఇబ్బంది లేని అనుభవం ఉండేలా కంపెనీ ప్రతి ప్రయత్నం చేస్తుంది; కానీ కమీషన్ మరియు విస్మరణ దోషాల విషయంలో, కంపెనీ త్వరగా మరియు సానుభూతితో వ్యవహరిస్తుంది.

బి) రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

కంపెనీ అసెట్ ఫైనాన్స్ (టూ వీలర్) వ్యాపారంలో ఉంది; MSME లోన్ మరియు ఆస్తి మైరుణం (LAP). కంపెనీ అందించే ప్రతి ఉత్పత్తుల కోసం దరఖాస్తు ఫారమ్ లు ప్రతి ఉత్పత్తికి సంబంధించిన సమాచారం కోసం ఆవశ్యకతను బట్టి భిన్నంగా ఉంటాయి.

రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని కమ్యూనికేషన్ లు ఆంగ్లంలో మరియు/లేదా రుణగ్రహీతలు అర్థం చేసుకున్న భాషలో ఉండాలి. రుణగ్రహీతలకు అందించిన రుణ దరఖాస్తులు మరియు ఇతర పత్రాలు వారు రాష్ట్రానికి చెందిన స్థానిక భాషలో లేదా ఇంగ్లీషులో లేదా రుణగ్రహీతలకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉంటాయి.

రుణ ఉత్పత్తి కోసం ఏదైనా దరఖాస్తు సమయంలో, కంపెనీ వర్తించే వడ్డీ రేట్లు, అలాగే ప్రాసెసింగ్ కోసం చెల్లించాల్సిన రుసుములు/ఛార్జీ లు ఏదైనా ఉంటే, ప్రీ-పేమెంట్ ఆఫ్ డిమాండ్ & ఛార్జీ లు మరియు ఏదైనా ఇతర విషయాల గురించి సమాచారాన్ని అందిస్తుంది. రుణగ్రహీత యొక్క ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేస్తుంది.

దరఖాస్తు చేయబడుతున్న ఆర్థిక సదుపాయానికి సంబంధించి రుణగ్రహీతలతో ఆసక్తి నిప్రభావితం చేసే రుణం/లోన్ సదుపాయానికి సంబంధించిన మొత్తం సంబంధిత సమాచారం సంబంధిత రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ (ల)లో లేదా టర్మ్ షీట్/ మంజూరు లేఖల ద్వారా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది, కాబట్టి ఇతర NBFC లు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు రుణగ్రహీత ద్వారా సమాచారం తీసుకోవచ్చు. లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్ సక్రమంగా పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు ఫారమ్ తో పాటు సమర్పించాల్సిన వివిధ పత్రాల వివరాలను కూడా సూచిస్తుంది.



Arman Financial Services Limited

ఫండ్ర్స్ ఖర్చు, మార్కెట్ ఆపరేటింగ్ కాస్ట్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని రుణాల కోసం వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీ లను నిర్ణయించడంలో కంపెనీ బోర్డు తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను నిర్దేశిస్తుంది వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధత యొక్క విధానం దరఖాస్తు ఫారమ్లో రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్కు తెలియజేయబడుతుంది మరియు సెంటర్ మీటింగ్ సమయంలో కస్టమర్కు స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది మరియు లోన్ కార్డ్ను పేర్కొనాలి.

వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉంటుంది, తద్వారా రుణగ్రహీతలు ఖాతాకు ఛార్జ్ చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు.

అన్ని రుణ దరఖాస్తుల రసీదు కోసం కంపెనీ ఒక రసీదుని ఇస్తుంది. దరఖాస్తుదారులు ఈ విషయంలో రసీదు కోసం పట్టుబట్టవలసి ఉంటుంది. రుణ దరఖాస్తు యొక్క ఫిటిని నిర్ధారించడానికి దరఖాస్తుదారు దాని రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయంలో కంపెనీని సంప్రదించవలసిన సుమారు కాలపరిమితిని కూడా రసీదు సూచిస్తుంది.

కంపెనీ రుణ దరఖాస్తులను సహేతుకమైన వ్యవధిలో ధృవీకరించాలి మరియు అదనపు వివరాలు / పత్రాలు అవసరమైతే, అది రుణగ్రహీతలకు తదనుగుణంగా తెలియజేస్తుంది.

సి) లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

సాధారణంగా, లోన్ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను దరఖాస్తు సమయంలో కంపెనీ సేకరిస్తుంది. కంపెనీకి ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, రుణగ్రహీతకు తగిన సమాచారం అందించాలి.

రుణగ్రహీతలు చేసిన క్రెడిట్ దరఖాస్తులకు సరైన అంచనా ఉందని కంపెనీ నిర్ధారించాలి. మూల్యాంకనం కంపెనీ అంతర్గత క్రెడిట్ విధానాలు, నిబంధనలు మరియు విధానాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

కంపెనీ రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా ఆంగ్ల లోమరియు/లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు పద్ధతితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని తెలియజేస్తుంది. EMI నిర్మాణంతో సహా దరఖాస్తు, ఏదైనా ఉంటే, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీ లు మరియు కంపెనీ రికార్డులో రుణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారాన్ని ఉంచండి. కంపెనీ రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని ఇంగ్లీషులో మరియు/లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో అందజేస్తుంది, అలాగే రుణం మంజూరు/వితరణ సమయంలో రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్క్లోజర్ల కాపీని అందజేస్తుంది.

వినియోగదారులకు వర్తించే వడ్డీ రేటు నిధుల వ్యయం, లోన్ మొత్తం మార్కెట్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మరియు రుణగ్రహీతల నేపథ్యం వంటి అనేక అంశాల కారణంగా మారే కేసు రిస్క్ ప్రొఫైల్ పై నిర్ణయించబడే స్పెషల్ వంటి అంశాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది. పరిశ్రమ రిస్క్ ప్రొఫైల్, సహ-రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక బలం, రుణం తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యం క్రెడిట్ చరిత్ర, అందించిన కొలేటరల్, రుణం పూచీకత్తు మరియు సర్వీసింగ్కు సంబంధించిన ఖర్చులు మొదలైనవి. జరిమానా వడ్డీ, ఏదైనా ఉంటే, కంపెనీ ఆలస్యంగా వసూలు చేస్తుంది రుణ ఒప్పందం, మంజూరు లేఖ మొదలైనవాటిలో తిరిగి చెల్లించడం మొదలైనవి పేర్కొనబడతాయి. అటువంటి నిబంధనలు మరియు షరతుల యొక్క వ్రాతపూర్వక అంగీకారం కంపెనీ చే ఉంచబడుతుంది.



Arman Financial Services Limited

డి) నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- i. కంపెనీ ఏదైనా చా రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుందా చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీ లు ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీ లు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఎన్టీ. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీ లలో మార్పులు ఆశించిన విధంగా మాత్రమే అమలు అయ్యేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- ii. రుణం పంపిణీ చేసిన తర్వాత రుణగ్రహీతలందరికీ కంపెనీ రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని, ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ పేపర్ కాపీని అందజేస్తుంది.
- iii. ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా ఫోర్ క్లోజర్ ను రీకాల్ / వేగవంతం చేయడానికి కంపెనీ తీసుకున్న నిర్ణయం కంపెనీతో రుణగ్రహీత అమలు చేసిన రుణ పత్రాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- iv. రుణాల పూర్తి మరియు చివరి చెల్లింపు లేదా జప్తు సందర్భంలో, రుణగ్రహీత / కస్టమర్ నుండి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన తేదీ నుండి 1 నెలలోపు కంపెనీ "బాకీలు లేవు" సర్టిఫికేట్ జారీ చేయబడుతుంది.

ఇ) వైకల్యం ఉన్న దరఖాస్తుదారు (ies)

వైకల్యం కారణంగా శారీరకంగా / దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను విస్తరించడంలో కంపెనీ వివక్ష చూపదు. వారు ఇతర దరఖాస్తుదారులతో సమానంగా పరిగణించబడతారు మరియు కంపెనీ క్రెడిట్ ప్రక్రియ మరియు పాలసీ ప్రకారం వారి దరఖాస్తు మెరిట్ పై నిర్వహించబడుతుంది. వైకల్యం (ies) ఉన్న దరఖాస్తుదారులను అర్థం చేసుకోవడానికి, ఎంచుకోవడానికి మరియు సముచితమైన ఉత్పత్తి లేదా రుణ సదుపాయాన్ని పొందేందుకు వీలుగా అన్ని సహాయం అందించబడుతుంది.

ఎఫ్) జనరల్

- i. కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ లో అన్ని రుణ ఉత్పత్తుల యొక్క ముఖ్యమైన లక్షణాలను ప్రచురిస్తుంది.
- ii. రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది (కొత్త సమాచారం, రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు బహిష్కరించబడినట్లైతే, కంపెనీ దృష్టికి వచ్చినప్పుడు / గమనించినట్లయితే)
- iii. రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ తనకు చట్టబద్ధంగా మరియు చట్టబద్ధంగా అందుబాటులో ఉన్న పరిష్కారాలను మాత్రమే ఆశ్రయిస్తుంది మరియు అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించదు. బేసి సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండ్రాల శక్తి ని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. కస్టమర్ తో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి దాని సిబ్బందికి తగిన శిక్షణనిచ్చేలా కంపెనీ అన్ని ప్రయత్నాలు చేస్తుంది.



Arman Financial Services Limited

iv. కష్టమర్ రక్షణ కొలమానంగా మరియు రుణగ్రహీతల ద్వారా వివిధ రుణాల ముందస్తు చెల్లింపుకు సంబంధించి ఏకరూపతను తీసుకురావడానికి, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరైన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై కంపెనీ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీ లుముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను వసూలు చేయదు. వ్యక్తి గతరుణగ్రహీతలు” సహ-ఆబ్లిగెంట్తో లేదా లేకుండా.

v. రుణం ఇచ్చే విషయంలో వైకల్యం కారణంగా శారీరకంగా/దృశ్యపరంగా సవాలు ఉన్న దరఖాస్తుదారులతో సహా లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా కంపెనీ వివక్ష చూపదు. ఏది ఏమైనప్పటికీ, సమాజంలోని బలహీన వర్గాల కోసం రూపొందించబడిన క్రెడిట్-లింక్డ్ స్కీమ్లలో కంపెనీ పాల్గొనకుండా ఇది నిరోధించదు.

జి) సమర్థ వంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పట్ల బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత:

కంపెనీ డైరెక్టర్ల ధర్మోర్థు సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కూడా నిర్దేశిస్తుంది

అటువంటి యంత్రాంగం దాని కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాలనుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో వినబడతాయని మరియు పరిష్కరించబడుతుందని నిర్ధారిస్తుంది.

4. సమీక్ష:

FPC మరియు గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ మెకానిజమ్ యొక్క అన్ని అంశాలకు సంబంధించి సమ్మతిని, నియంత్రణ మార్పులకు పాలసీని త్వరగా సమీక్షించాల్సిన అవసరం లేని పక్షంలో బోర్డు ఏటా సమీక్షించబడుతుంది.

5. గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ మెకానిజం:

ఖాతాదారులకు ఏవైనా ఫిర్యాదులు ఉంటే, వారు ఫిర్యాదు యొక్క ఖాతా నంబర్ మరియు సారాంశాన్ని ఉటంకిస్తూ సంబంధిత బ్రాంచ్ మేనేజర్ కు లిఖితపూర్వకంగా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. 15 రోజులలోపు ఫిర్యాదు పరిష్కారం కానట్లయితే, ఫిర్యాదు కాపీని రసీదుతో ఫార్వార్డ్ చేయవచ్చు:

Two wheeler Loan	MSME and LAP Loan
Mr. Prashant Modi, The Nodal Officer, Arman Financial Services Limited, Registered Office – 502-503, Sakar – III, Opp. Old High Court, Off Ashram Road, Ahmedabad -380014 or by e-mail to prashantmodi@armanindia.com or call on Toll Free no. 1800 10 27626; 079-40507000	Mr. Chetan Raval, The Nodal Officer, Arman Financial Services Limited, Registered Office – 502-503, Sakar – III, Opp. Old High Court, Off Ashram Road, Ahmedabad -380014 or by e-mail to chetansme@armanindia.com or call on Toll Free no. 1800 10 27626; 079-40507000

నిర్ణీత గడువులోగా ఫిర్యాదు పరిష్కారం కానట్లయితే, ఫిర్యాదు దారులు రిజిస్టర్డ్ ఆఫీస్ చిరునామాలో కంపెనీ



Arman Financial Services Limited

ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారికి ఈ క్రింది విధంగా వ్రాయవచ్చు:

Mr. Atul Patel,
The Principal Nodal Officer, Arman Financial Services Limited,
Registered Office – 502-503, Sakar – III,
Opp. Old High Court, Off Ashram Road,
Ahmedabad -380014
or call on Toll Free no. 1800 10 27626; 079-40507000.

ఫిర్యాదు/వివాదం ఒక నెల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ సంప్రదించవచ్చు:

Reserve Bank of India,
4th Floor, River Front House,
B/h H.K Collage,
Ahmedabad -380009, Gujarat,
Tel: 079 27545652; 079-27540581,
Email: dosahmedabad@rbi.org.on

బోర్డు నిబంధనలను సమీక్షిస్తుంది ఇ FPC తో మరియు ఆవర్తన వ్యవధిలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరు. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదిక ఆరు నెలలకు ఒకసారి డైరెక్టర్ల బోర్డుకు సమర్పించబడుతుంది.
