

ਸੰਸਕਰਣ ਨਿਯੰਤਰਣ:

ਸੰਸਕਰਣ	ਦੀ ਮਿਤੀ ਗੋਦ ਲੈਣਾ	ਹਵਾਲਾ ਬਦਲੇ	ਮਾਲਕ	ਰੱਖਵਾਲਾ	ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਥਾਰਟੀ
1.0	16-ਅਪ੍ਰੈਲ-2014	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (FPC) ਦੁਆਰਾ ਖਰੜਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਫੱਟੀ	ਪਾਲਣਾ ਪਾਲਣਾ		ਦਾ ਬੋਰਡ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ
1.1	18-ਫਰਵਰੀ-2016	FPC ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ <small>ਅਸ.ਐ.ਆਈ</small>	ਪਾਲਣਾ ਪਾਲਣਾ		ਦਾ ਬੋਰਡ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ
1.2	08-ਮਈ-2019	FPC ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ <small>ਅਸ.ਐ.ਆਈ</small>	ਪਾਲਣਾ ਪਾਲਣਾ		ਦਾ ਬੋਰਡ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ
1.3	22-ਜੂਨ-2021	FPC ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ <small>ਅਸ.ਐ.ਆਈ</small>	ਪਾਲਣਾ ਪਾਲਣਾ		ਦਾ ਬੋਰਡ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ
1.4	05-ਮਈ-2022	FPC ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ <small>ਅਸ.ਐ.ਆਈ</small>	ਪਾਲਣਾ ਪਾਲਣਾ		ਦਾ ਬੋਰਡ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ

ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨੋਟ: ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ

ਵੀ ਸਮੇਂ ਇਸ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਯਮ, ਨਿਯਮਾਂ, ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨਾਂ, ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨਾਂ, ਸਰਕੂਲਰ, ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ/ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਆਖਿਆ/ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਟਕਰਾਅ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਅਜਿਹੇ ਵਿਨਿਯਮ, ਨਿਯਮ, ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, ਸੂਚਨਾਵਾਂ, ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ, ਸਰਕੂਲਰ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ / ਨਿਰਦੇਸ਼, ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਹੋਣਗੇ।

ਵਿਸ਼ਾ - ਸੂਚੀ: _____

ਜਾਣ-ਪਛਾਣ	3
ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ	3
1. FPC ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ.....	3
2. FPC ਦਾ ਉਦੇਸ਼.....	3
3. ਗੈਰ-ਵਿਤਕਰੇ ਵਾਲੀ ਨੀਤੀ.....	4
4. ਜਾਣਕਾਰੀ.....	4
5. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ.....	4
6. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ.....	4
7. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ.....	5
8. ਜਨਰਲ.....	5
9. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ.....	6-7
10. ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ- ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021.....	7
11. ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪੋਸਟ ਕਰਨਾ।	7
12. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨੀਤੀ.....	7
13. ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ.....	8
14. ਅਨੁਬੰਧ A.....	9

ਜਾਣ-ਪਛਾਣ:

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦਾ ਸਰਕੂਲਰ RBI/201112/470_{DNBS.CC.PD.No.}266/03.10.01/2011-12 ਮਿਤੀ 26 ਮਾਰਚ, 2012, ਅਤੇ 30 ਜੂਨ, 2013 ਤੱਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਅਤੇ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ - ਗੈਰ-ਬੀ. ਕੰਪਨੀ - ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਾਨ-ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, 2016 ਨੂੰ 17 ਫਰਵਰੀ, 2020 ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਤੇ ਸਮੇ-ਸਮੇ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ) ਨੇ ਕੁਝ ਪਹਿਲੂਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਸੋਧ ਕੀਤੀ। ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ (FPC) ਬਾਰੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜੋ ਸਾਰੀਆਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਹਨ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਹਨ।

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਅਪਣਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਇਹ ਕੋਡ ਗਾਹਕਾਂ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਤੇ ਵੰਡ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਆਰਬੀਆਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਸੰਸ਼ੋਧਨ, ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਆਰਬੀਆਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, ਮੌਜੂਦਾ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਉਸ ਹੱਦ ਤੱਕ ਬਦਲ ਦੇਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਹੱਦ ਤੱਕ ਇਹ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ/ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ:

1. FPC ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ:

FPC ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਈ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨਾ ਜਾਰੀ ਰੱਖੇਗੀ। FPC ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਤਪਾਦ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਜਾਰੀ ਰੱਖੇਗਾ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਵਿਕਸਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

2. FPC ਦਾ ਉਦੇਸ਼:

FPC ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨਾਲ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ: a. ਗਾਹਕਾਂ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ; ਬੀ. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੇ ਖੁਲਾਸੇ ਰਾਹੀਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਓ ਜੋ ਕਿ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਲਈ ਢੁਕਵਾਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮੇ-ਸਮੇ 'ਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

c. ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦਾ ਭਰੋਸਾ ਵਧਾਓ। d. ਵਿੱਤੀ ਸਕੀਮਾਂ ਬਾਰੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ

ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜੁਬਾਨੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ

ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ;

ਈ. ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਸਾਡਾ ਵਿਗਿਆਪਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਸਪਸ਼ਟ ਹੈ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਹੀਂ ਹੈ; f. ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਨਾ;

g. ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਕੇ, ਹੈਡਲਿੰਗ ਕਰਕੇ, ਗਲਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨਾਲ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੋ

ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਨਾ।

3. ਗੈਰ-ਭੇਦਭਾਵ ਨੀਤੀ:

ਅਸੀਂ ਲਿੰਗ, ਨਸਲ, ਧਰਮ, ਉਮਰ, ਜਾਤ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ ਜਾਂ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।

4. ਜਾਣਕਾਰੀ:

ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਵਿੱਚ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰੇ, ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦੇ ਹਨ ਜਿਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਦਿਲਚਸਪੀ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੋ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਅਸਲ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਪਤੇ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਤੋਂ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ।

5. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

- ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਜਾਂ
 - ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ;
- ਲੋਨ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਫਾਰਮ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹਨ/ਭਾਸ਼ਾ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਵਿਆਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਆਸਾਨ ਪ੍ਰੀਖਿਆ/ਸਮਝਣ ਲਈ ਬਿਨੈਕਾਰ ਦੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਈ ਗਈ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਦੂਜੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਲਈ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਈ. ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵਿਆਂ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਉਸ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

6. ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ:

- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਉਧਾਰ ਯੋਗਤਾ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਧਿਆਨ ਰੱਖੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਲਈ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਮਾਪਦੰਡ ਹੋਵੇਗਾ। ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀਆਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ/ਮਿਆਦ ਸ਼ੀਟ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ। ਇਹ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਸਾਰੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ/ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਕਲਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਵੰਡਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਕਰਜ਼ੇ ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗੀ।

7. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ:

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇਹ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨਾ ਹੋਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ, ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਹ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਬੀ. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਦਾ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕੇਵਲ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਸਿਰਫ ਤਾਂ ਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ (i) ਉਹ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ (ii) ਉਹ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। .. ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ। .. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਬੁਝਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਬੁਝਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ। .

8. ਆਮ:

ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਬੀ. ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਈ ਹੈ)।

ਗੁਰਾਹਕ/ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਅਰਥਾਤ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਣਾ ਚਾਹੀਦਾ। ਗਾਹਕਾਂ/ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਅੱਖੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ/ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੋਸ਼ੀ ਗਾਹਕਾਂ/ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ 0900 ਵਜੇ ਤੋਂ 1900 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਕਾਲ ਕਰੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ/ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਘੰਟਿਆਂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਕਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਈ. ਕੰਪਨੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵੰਡ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ, ਆਦਿ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀ ਲਈ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਫਲੋਇੰਗ ਰੇਟ ਮਿਆਦ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਫੋਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ, ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਹਿ-ਜਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਣ ਅਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇਕਸਾਰਤਾ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਵੀ। ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ।

9. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ:

- ੴ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦੇ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠੇਗੀ। ਬੀ. ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। .. ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਕਈ ਚੈਨਲ ਹਨ ਅਤੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਢੰਗ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

ੴ. ਈਮੇਲ: ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ customersupport@ashvfinance.com 'ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ

ੵ. ਟੈਲੀਫੋਨ: ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ 022 6249 2700 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਪੋਸਟ: ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ ਅਸ਼ਵ

ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਜੈਨ ਸੰਨਜ਼ ਫਿਨਲੀਜ਼ ਲਿਮਿਟੇਡ), 12ਬੀ, ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਟੈਕਨੀਪਲੈਕਸ-2 ਆਈਟੀ ਪਾਰਕ, ਆਫ 'ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਵੀਰ ਸਾਵਰਕਰ ਫਲਾਈਓਵਰ, ਗੋਰੇਗਾਂਵ (ਪੱਛਮੀ), ਮੁੰਬਈ - 400062, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਭਾਰਤ।

- ੶. ਗ੍ਰਾਹਕ/ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਸਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫ਼ਸਰ/ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹਨ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫ਼ਸਰ/ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਦਾ ਨਾਮ: ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਮੋਨਿਕਾ ਥਾਦੇਸ਼ਵਰ (ਵਰਿਆਵਾ)

ਪਤਾ: ਅਸ਼ਵ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਜੈਨ ਸੰਨਜ਼ ਫਿਨਲੀਜ਼ ਲਿਮਿਟੇਡ)

12ਬੀ, ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਟੈਕਨੀਪਲੈਕਸ-ੵ ਆਈਟੀ

ਪਾਰਕ, ਬੰਦ। ਵੀਰ ਸਾਵਰਕਰ ਫਲਾਈਓਵਰ,

ਗੋਰੇਗਾਂਵ (ਪੱਛਮੀ), ਮੁੰਬਈ - 400062।

ਫੋਨ: 022-62492700; ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ:

monika.thadeshwar@ashvfinance.com

- ੷. ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ/ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਗਾਹਕ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦਾ ^{DNBS}:

ਆਫੀਸਰ-ਇਨ-ਚਾਰਜ ਰਿਜ਼ਰਵ

ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਆਫ

ਸੁਪਰਵੀਜ਼ਨ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਬਾਈਕੁਲਾ ਆਫਿਸ

ਬਿਲਡਿੰਗ, ਸਾਹਮਣੇ। ਮੁੰਬਈ ਸੈਂਟਰਲ ਸਟੇਸ਼ਨ, ਬਾਈਕੁਲਾ,

ਮੁੰਬਈ - 400 008 ਫੋਨ: 022 23028140 ਫੈਕਸ ਨੰਬਰ:

022 23022024

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: nbfcomumbai@rbi.org.in

ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ/ਨਿਦੇਸ਼ਕਾਂ ਦੀ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

10. ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ- ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2021:-

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ- ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2021 ਮਿਤੀ 12 ਨਵੰਬਰ, 2021 ("ਸਕੀਮ") ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇੱਕ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸਥਾਨਾਂ ਲਈ ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਮੈਨਿਕਾ ਥਾਪਰ (ਵਰਿਆਵਾ), ਕੰਪਨੀ ਸਕੱਤਰ ਅਤੇ ਅਨੁਪਾਲਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫ਼ਸਰ ਕਮ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ("PMO") ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਇਸ ਕੋਡ ਨਾਲ ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜੁੜੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਹਨ।

ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਦਾਇਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਤਰਫ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਸੰਚਾਲਨ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਲਈ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਹੋਰ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜਿੱਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ / ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ। ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦਾ ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>)। ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਇਸ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ, ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਥਾਨਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਜਿੱਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਦਫ਼ਤਰ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਸਕੀਮ ਬਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਸੰਦਰਭ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਸਕੀਮ ਦੀ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਅਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

11. ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪੋਸਟ ਕਰਨਾ:

ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਟੇਕਹੋਲਡਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਵਰਨਾਕੂਲਰ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਪਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

12. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨੀਤੀ:

ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਨਹੀਂ ਲਏ ਜਾਂਦੇ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ("ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ") ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਈ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ www.ashvfinance.com 'ਤੇ ਪਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

13. ਨਿਯਮਿਤ ਸਮੀਖਿਆ:

ਕੰਪਨੀ ਕੋਡ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਇਹ ਉਸਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ SPC ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਧਾਰ ਵੀ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲੋੜ ਪਵੇਗੀ - ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ RSB ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਆਪਣੇ ਤਜਰਬੇ ਅਤੇ ਤਾਜ਼ਾ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ।

XXXXXXXXXX

ਅਨੁਬੰਧ ਏ

ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਲਾਗੂਯੋਗਤਾ: - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਐਕਟ, 1934, ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949, ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ, ਐਕਟ, 2007 ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ (ਆਰਈ) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ। ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਇੱਕ ਸਿਸਟਮ ਭਾਗੀਦਾਰ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਇਕਾਈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਉਸ ਹੱਦ ਤੱਕ ਜਿਸ ਨੂੰ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਬਾਹਰ ਨਹੀਂ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ ਵਿਚਾਰੇ ਗਏ ਮਾਮਲੇ: -

. ਇੱਕ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ (ਐ) ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣਾ/ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ। . ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ। . ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। . ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ। . ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ

ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ। . ਸੇਵਾ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਝਲਕ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਹੈ। . ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ। . ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਮਾਲਕ-ਕਰਮਚਾਰੀ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿਵਾਦ।

ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਝੂਠ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ:

. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਸੀ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਅਤੇ

• ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਸੀ ਅਤੇ ਬੀ. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 1 ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 1 ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ।

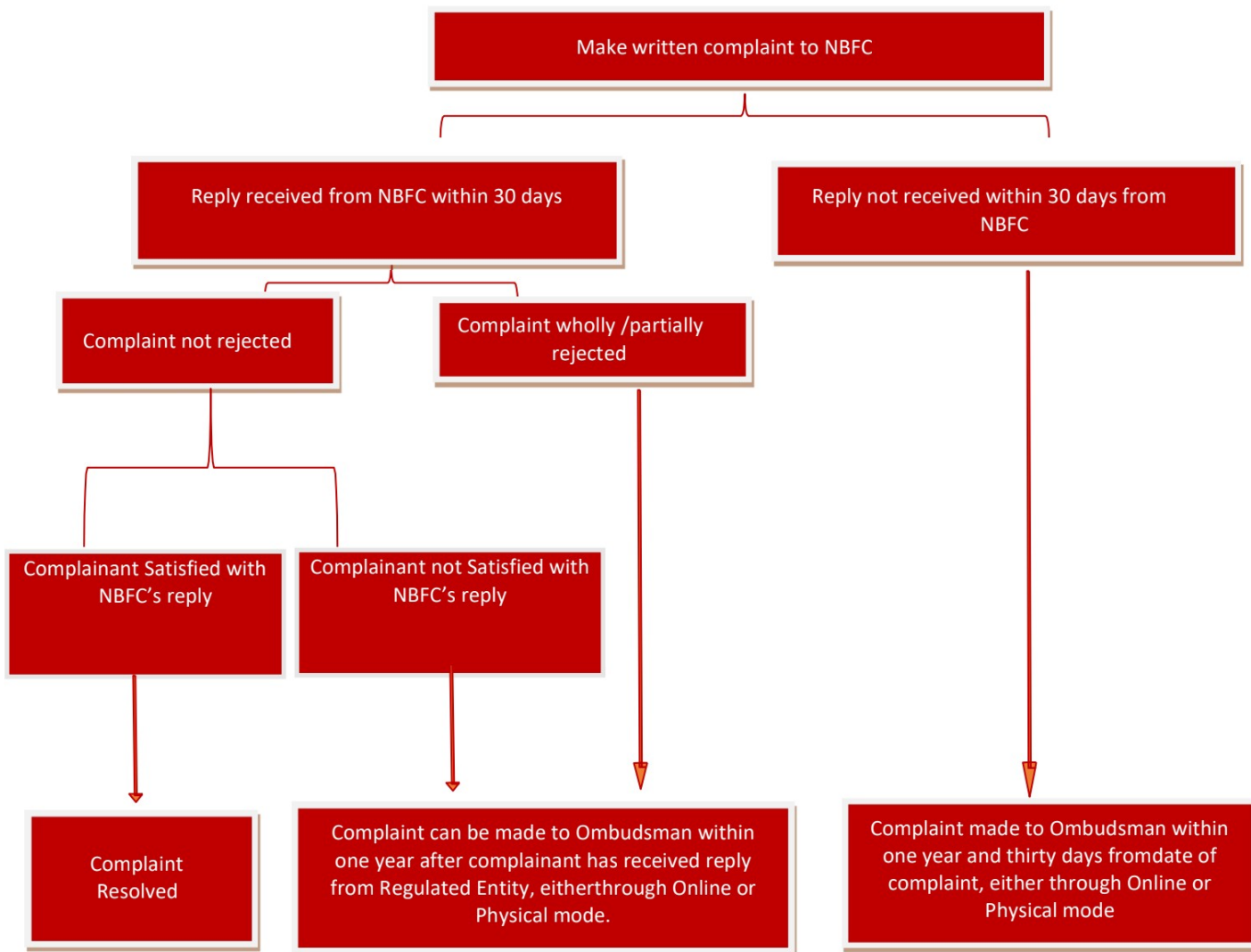
. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਹੈ -

• ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਹੈ ਜਾਂ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਮੈਰਿਟ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ 1 ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਧਿਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਾਂ ਨਾ ਮਿਲੇ। ਬੀ. ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਦੁਆਰਾ ਮੈਰਿਟ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਇਆ ਗਿਆ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ 1 ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਧਿਰਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਵੇ। . ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਅਦਾਲਤ ਜਾਂ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਪਰਾਧਿਕ ਜੁਰਮ ਵਿੱਚ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਪੁਲਿਸ ਜਾਂਚ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਜਾਂ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਪਰਾਧਿਕ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ।

. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਜਾਂ ਫਸੂਲ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ। . ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਲਿਮਿਟੇਸ਼ਨ ਐਕਟ,

1963 ਦੇ ਤਹਿਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ। . ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। . ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਖੁਦ ਵਕੀਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ।

Procedure to be followed by the customer to file a complaint:



ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਤਾਂ ਪੋਰਟਲ <https://cms.rbi.org.in> ਰਾਹੀਂ ਔਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਨੂੰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ (ਵਿਵਸਥਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹਸਤਾਖਰਿਤ) ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, 4ਵੀਂ
ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017 ਈਮੇਲ - CRPC@rbi.org.in

ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਫੈਸਲਾ ਕਿਵੇਂ ਲੈਂਦਾ ਹੈ?

- ਓਮਬਡਸਮੈਨ/ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ RE ਵਿਚਕਾਰ ਸਮਝੌਤੇ ਦੁਆਰਾ ਸੁਵਿਧਾ ਜਾਂ ਸੁਲਾਹ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਕੁਦਰਤ ਵਿੱਚ ਸੰਖੇਪ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮ ਦੁਆਰਾ ਪਾਬੰਦ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਸਬੂਤ ਦੇ.
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਉਦੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ: -
 - ਇਸ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਆਰਥੀ ਦੁਆਰਾ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਜਾਂ ਦੇ ਦਖਲ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਹੋਰ (ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ) ਵਿੱਚ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਤੇ ਸੀਮਾ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਹੈ ਜਾਂ . ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਈ ਹੈ . ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 16 ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਇੱਕ ਪਾਸ ਕਰੇਗਾ।

ਪੁਰਸਕਾਰ

ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਅਪੀਲ ਕਰੋ

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 15(1) ਦੇ ਅਧੀਨ ਅਵਾਰਡ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਧਾਰਾ 16(2)(.) ਤੋਂ 16(2)(.) ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੁਆਰਾ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਵਾਰਡ/ਅਸਵੀਕਾਰ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਤੀਹ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ:

ਨਾਮ	ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਮੋਨਿਕਾ ਥਾਦੇਸ਼ਵਰ (ਵਰਿਆਵਾ)
ਪਤਾ	ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਟੈਕਨੀਪਲੈਕਸ-ii ਬੰਦ। ਵੀਰ ਸਾਵੀਤਰੀ ਫਲਾਈਓਵਰ, ਗੋਰੇਗਾਂਵ (ਪੱਛਮੀ), ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਭਾਰਤ ਮੁੰਬਈ - 400 062,
ਸੰਪਰਕ ਨੰ.	+91 22 6249 2700
ਈ-ਮੇਲ ਆਈ.ਡੀ	monika.thadeshwar@ashvfinance.com