

ਸੰਸਕਰਣ ਕੰਟਰੋਲ:

ਸੰਸਕਰਣ	ਦੀ ਮਿਤੀ ਗੋਦਾਲੈਣਾ	ਬਦਲੇ ਹਵਾਲਾ	ਮਾਲਕ	ਰਖਵਾਲਾ	ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਥਾਰਟੀ
1.0	16-ਅਪ੍ਰੈਲ-2014	ਮੇਲਾ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (FPC) ਦਾ ਖਰੜਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਅਤੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ ਫੱਟੀ	ਪਾਲਣਾ	ਪਾਲਣਾ	ਦਾ ਬੋਰਡ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ
1.1	18-ਫਰਵਰੀ-2016	FPC ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਅਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ ਦੇ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ	ਪਾਲਣਾ	ਪਾਲਣਾ	ਦਾ ਬੋਰਡ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ
1.2	08-ਮਈ-2019	FPC ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਅਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ ਦੇ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ	ਪਾਲਣਾ	ਪਾਲਣਾ	ਦਾ ਬੋਰਡ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ
1.3	22-ਜੂਨ-2021	FPC ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਅਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ ਦੇ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ	ਪਾਲਣਾ	ਪਾਲਣਾ	ਦਾ ਬੋਰਡ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ
1.4	05-ਮਈ-2022	FPC ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਅਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ ਦੇ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ	ਪਾਲਣਾ	ਪਾਲਣਾ	ਦਾ ਬੋਰਡ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ
1.5	29-ਮਈ-2023	FPC ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਅਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ ਦੇ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ	ਪਾਲਣਾ	ਪਾਲਣਾ	ਦਾ ਬੋਰਡ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ

ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨੋਟ:

ਜੇਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਸਮਾਂ ਸੰਘਰਸ਼ ਦੇ ਵਿਆਖਿਆ / ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿਚਕਾਰ ਇਹ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਅਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਨਿਯਮ, ਨਿਯਮ, ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼, ਸੁਚਨਾਵਾਂ, ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ, ਸਰਕੂਲਰ, ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ/ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਰਿਜ਼ਰਵ ਥੈਕਦੇ ਭਾਰਤ, ਤੋਂ ਸਮਾਂ ਨੂੰ ਸਮਾਂ, ਉਠਣਾ ਫਿਰ ਵਿਆਖਿਆ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮ, ਨਿਯਮ, ਦਿਸ਼ਾਨਿਰਦੇਸ਼, ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ, ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ, ਸਰਕੂਲਰ, ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ/ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਥੈਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼, ਤੋਂ ਸਮਾਂ ਨੂੰ ਸਮਾਂ, ਕਰੇਗਾ ਪ੍ਰਬਲ

ਟੇਬਲ ਦੇ ਸਮੱਗਰੀ:

ਜਾਣ-ਪਛਾਣ3
ਮੇਲਾ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ3
1. ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੇ ਦੀ FPC3
2. ਉਦੇਸ਼ ਦੇ ਦੀ FPC3
3. ਗੈਰ-ਵਿਤਕਰੇ ਨੀਤੀ4
4. ਜਾਣਕਾਰੀ4
5. ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ4
6. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ4
7. ਵੰਡ ਦੇ ਲੋਨ ਸਮੇਤ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ5
8. ਜਨਰਲ5
9. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ6-7
10. ਦ ਰਿਜ਼ਰਵ ਥੈਕ- ਏਕੀਕੂਤ ਲੇਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 20217
11. ਪੇਸਟਿੰਗ 'ਤੇ ਵੈਂਬਸਾਈਟ7
12. ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਾ ਦਿਲਚਸਪੀ ਦਰਾਂ, ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜ7
13. ਨਿਯਮਿਤ ਸਮੀਖਿਆ8
14. ਅਨੁਲੱਗ ਏ9

ਜਾਣ-ਪਛਾਣ:

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦਾ ਸਰਕੁਲਰ RBI/201112/470DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 ਮਿਤੀ ਮਾਰਚ 26, 2012, ਅਤੇ ਏਕੀਕਿਤ ਜਿਵੇਂ ਦੇ ਜੁਨ 30, 2013 ਅਤੇ ਜਿਵੇਂ ਪ੍ਰਤੀ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ - ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀਕੰਪਨੀ - ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੈਰ-ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੇਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੇਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ, 2016 ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਿਵੇਂ 'ਤੇ ਦਸੰਬਰ 29, 2022 ਅਤੇ ਜਿਵੇਂ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਤੋਂ ਸਮਾਂ ਨੂੰ ਸਮਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਦੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਭਾਰਤ (ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ.) ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਅਤੇ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਨਿਸਚਿਤ ਪਹਿਲੂ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ 'ਤੇ ਮੇਲਾਅਮਲ ਕੋਡ (FPC) ਉਹ ਹਨ ਨੂੰ ਹੋਣਾ ਫਰੇਮ ਕੀਤਾ ਅਤੇ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਨਾਲ ਦੀ ਫੱਟੀ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਦੇ ਸਾਰੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ।

ਦ ਮੇਲਾਅਮਲ ਕੋਡ ਹੈ ਉਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ ਨੂੰ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਇੱਕ ਅਸਰਦਾਰ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਦੀਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਕੋਡ ਗਾਹਕਾਂ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਲੈਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇਵੇਗਾ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੁਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਅਤੇ ਇੱਛਾ ਲਾਗੂ ਕਰੋ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਹੈ ਸਕਦਾ ਹੈ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਤੇ ਵੰਡਣਾ।

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਆਰਬੀਆਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਸੋਧ, ਸੋਧੇ ਹੋਏ ਆਰਬੀਆਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਮੌਜੂਦਾ ਫੈਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਇਸ ਹੱਦ ਤੱਕ ਛੱਡ ਦੇਵੇਗਾ ਕਿ ਇਹ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ/ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ / ਨਿਰਦੇਸ਼।

ਮੇਲਾਅਮਲ ਕੋਡ:

1. ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੇ ਦੀ FPC:

ਦ FPC ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਨਾਲ ਦੀ ਕੰਪਨੀ। ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਜਾਰੀ ਰੱਖੋ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੁਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਈ ਉਤਪਾਦ। FPC ਕਰੇਗਾ ਜਾਰੀ ਰੱਖੋ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰੋ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵੀ ਉਤਪਾਦ ਉਹ ਹੈ ਵਿਕਸਿਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਸ ਦਾ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ।

2. ਉਦੇਸ਼ ਦੇ ਦੀ FPC:

ਦ FPC ਕੋਲ ਹੈ/ਹੈ ਵਿਕਸਿਤ ਨਾਲ ਦੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਉਦੇਸ਼:

- ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰੋ ਮੇਲਾਅਮਲ ਨਾਲ ਸੈਟਿੰਗ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਿਆਰ ਵਿੱਚ ਡੀਲਿੰਗ ਨਾਲ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ;
- ਵਧਾਓ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜਾਂਦਾ ਖੁਲਾਸੇ ਨਾਲ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਜਿਵੇਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨੂੰ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ) ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮਾਂ
- ਪਾਲਕ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਦਾ ਭਰੋਸਾ ਵਿੱਚ ਦੀ ਕੰਪਨੀ।
- ਦੇਣਾ ਜੁਬਾਨੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਕੀਮਾਂ ਵਿੱਚ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇੱਕ ਸਥਾਨਕ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਿਵੇਂ ਸਮਝਿਆ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ;
- ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਉਹ ਸਾਡੇ ਵਿਗਿਆਪਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰਕ ਸਾਹਿਤ ਹਨ ਸਾਫ਼ ਅਤੇ ਨਹੀਂ ਗੁੰਮਰਾਹ;
- ਸਮਝਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦੇ ਦੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ;
- ਡੀਲ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਾਲ ਚੀਜ਼ਾਂ ਉਹ ਜਾਣਾ ਗਲਤ, ਨਾਲ ਠੀਕ ਕਰਨਾ ਗਲਤੀਆਂ, ਹੈਂਡਲਿੰਗ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਅਤੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ।

3. ਗੈਰ-ਵਿਤਕਰੇ ਨੀਤੀ ਨੂੰ:

ਅਸੀਂ ਕਰੇਗਾ ਨਹੀਂ ਵਿਤਕਰਾ ਕਰਨਾ ਵਿਚਕਾਰ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ 'ਤੇ ਦੀ ਆਧਾਰਦੇ ਲਿੰਗ, ਦੌੜ, ਧਰਮ, ਉਮਰ, ਜਾਤ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ ਜਾਂ ਅਪਾਹਜਤਾ

4. ਜਾਣਕਾਰੀ:

- ਗਾਈਡ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਚੋਣ ਦੇ ਉਤਪਾਦ, ਜੋ ਮਿਲੋ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਲੋੜ ਅਤੇ ਦੇਣਾ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਾਫ਼ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਮਝਾਉਣਾ ਦੀ ਕੁੰਜੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੇ ਦੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਵਿਲਚਸ਼ਪੀ ਵਿੱਚ
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸੱਭਾਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੋ ਜਿਹਨਾਂ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਲੋੜ ਹੈਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਨੂੰ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰੋ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸੱਚ ਹੈ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਪਤਾ ਅਤੇ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਪਾਲਣਾ ਨਾਲ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਲੋੜਾਂ

5. ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਕਾਰਵਾਈ:

- ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਜਾਂ a ਭਾਸ਼ਾ ਸਮਝਿਆ ਗਿਆ ਨਾਲ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ;
- ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹਨ/ਭਾਸ਼ਾ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਸਮਝਿਆ ਵਿੱਚ ਦੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਦੀ ਬਿਨੈਕਾਰ ਲਈ ਆਸਾਨ ਪ੍ਰੋਥਿਆ/ਸਮਝਨਾਲ ਦੀ ਸੰਭਾਵੀ ਉਪਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ
- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਾਤ ਨੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਨਾਲ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਹੋਣਾ ਬਣਾਇਆ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਹੋਣਾ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਲਿਆ ਗਿਆ। ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਏਗਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈ ਨੂੰ ਹੋਣਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਦੀ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ।
- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਲਈ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਸਮਾ ਫਰੇਮ ਅੰਦਰ ਜੋ ਕਰਜ਼ੇ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਦੇ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਸੰਕੇਤ ਕੀਤਾ ਵਿੱਚ ਦੀ ਮਾਨਤਾ
- ਕੰਪਨੀ ਵਾਜ਼ਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵੇ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹਨ ਲੋੜੀਂਦਾ, ਇਹ ਕਰੇਗਾ ਉਸ ਅਨੁਸਾਰ ਗੁੜਾ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ।

6. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ:

- ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਆਚਰਣ a ਬਕਾਇਆ ਲਗਾਨ 'ਤੇ ਦੀ ਸਾਧਾਰਨਤਾ ਦੇ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ, ਜੋ ਕਿ 'ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਲਈ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਮਾਪਦੰਡ ਹੋਵੇਗਾ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ। ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀਆਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਤਿਕਾਰ ਇਸ ਦੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸ ਦੇਵੇਗੀ ਸਮਝਿਆ ਨਾਲ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਨਾਲ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਦੇ a ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ/ਮਿਆਦ ਸ਼ੀਟ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਦੇ ਦਿਲਚਸ਼ਪੀ ਅਤੇ ਢੰਗ ਦੇ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਇਸ ਦੇ। ਇਹ ਕਰੇਗਾ ਰੱਖੋ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰਦੇ ਇਹ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਨਾਲ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ 'ਤੇ ਇਸ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਸਮਝਿਆ ਨਾਲ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਨਾਲ ਨਾਲ a ਕਾਪੀ ਹਰੇਕ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦੀਵਾਰ ਹਵਾਲਾ ਦਿੱਤਾ ਵਿੱਚਦੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ 'ਤੇ ਦੀ ਸਮਾਂ ਦੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਵੰਡ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗੀ ਬੋਲਡ ਵਿੱਚ ਦੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ।

7. ਵੰਡ ਦੇ ਕਰਜ਼ੀ ਸਮੇਤ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ:

- ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨਾ ਹੋਣ। ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ, 'ਤੇ ਦੀ ਸਮਾਂ ਦੇ ਵੰਡ, ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਉਹ ਇਹ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਚਾਰਜ ਹਨ ਵਿੱਚ ਸਖ਼ਤਜੁੜਨਾ ਨੂੰ ਦੀ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਅਸੂਲ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ
- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਰੀ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਗਿਆਵੰਡ ਸਮਾਸੂਚੀ, ਕਾਰਜ - ਕ੍ਰਮ, ਦਿਲਚਸਪੀ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਚਾਰਜ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਚਾਰਜ, ਆਦਿ ਦ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਹ ਪਿਛਾਖੜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਦੋਂ ਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ (i) ਉਹ ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਕਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ii) ਉਹ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਲਈ ਅਨੁਕੂਲ ਹਨ। ਇੱਕ ਅਨੁਕੂਲਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸੰਬੰਧ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਵਿੱਚ ਦੀ ਕਰਜ਼ੀ ਸਮਝੌਤਾ।
- ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਫੈਸਲਾ ਹੋਵੇਗਾ ਹੋਣਾ ਅਨੁਕੂਲਤਾ ਵਿੱਚ ਨਾਲ ਦੀ ਕਰਜ਼ੀ ਸਮਝੌਤਾ।
- ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਰਿਲੀਜ਼ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਨਾਲ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ 'ਤੇ ਮੁੜ ਅਦਾਈਗੀ ਦੇਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਜਾਂ 'ਤੇ ਅਹਿਸਾਸ ਦੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਕਰਜ਼ੀ ਵਿਸ਼ਾ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਸਹੀ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ ਲਈ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵਾ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕੋਲ ਵਿਰੁੱਧ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ। ਜੇ ਅਜਿਹੇ ਸਹੀਦੇ ਸੈਟ ਆਫ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੰਪਨੀ ਹੈ ਹੱਕਦਾਰ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਤੱਕ ਦੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵਾ ਹੈ ਸੈਟਲ / ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ।

8. ਆਮ:

- ਗ੍ਰਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਸਮਝਿਆ ਨਾਲ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ।
- ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਬਚੇ ਤੋਂ ਦੱਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਦੀ ਮਾਮਲੇ ਦੇ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸਿਵਾਏਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵਾਂ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜਿਸਦਾ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ, ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆਇਆ ਹੈਕੰਪਨੀ)।
- ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਭਾਵ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, 21 ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਦਿਨ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਆੰਜਨ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਨਾਲ।
- ਵਿੱਚ ਦੀ ਮਾਮਲਾ ਦੇ ਰਿਕਵਰੀ ਦੇ ਕਰਜ਼ੀ, ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਨਹੀਂ ਰਿਜੋਰਟ ਨੂੰ ਬੇਲੋੜਾ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਜਿਵੇਂ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ 'ਤੇ ਅਜੀਬ ਘੰਟੇ, ਵਰਤੋਂ ਦੇ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਤਾਕਤ ਲਈਰਿਕਵਰੀ ਦੇ ਕਰਜ਼ੀ ਆਦਿ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਸਟਾਫ ਹੈ ਚੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਨੂੰ ਸੌਦਾਨਾਲ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਇੱਕ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਢੰਗ। ਦ ਕੰਪਨੀ ਦੋਸ਼ੀ ਕਹੇਗੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਚਕਾਰ 0800 ਘੰਟੇ ਅਤੇ 1900 ਘੰਟੇ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਵਿਸੇਸ਼ ਹਾਲਾਤ ਦੇ ਦੀਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਲੋੜ ਹੈ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੋ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਬਾਹਰ ਦੀ ਘੰਟੇ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ।
- ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਗੋਦ ਲੈਣਾ ਇੱਕ ਦਿਲਚਸਪੀ ਦਰ ਮਾਡਲ ਲੈਣਾ ਵਿੱਚ ਖਾਤਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕ ਅਜਿਹੇ ਜਿਵੇਂ, ਲਾਗਤ ਦੇ ਫੰਡ, ਹਾਸ਼ੀਏ ਅਤੇ ਖਤਰਾ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ, ਆਦਿ ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੋ ਦੀ ਦਰ ਦੇ ਦਿਲਚਸਪੀ ਨੂੰ ਹੋਣਾ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾਲਈ ਕਰਜ਼ੀਦਾਰਾਂ ਲਈ ਵਪਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਾ, ਜਾਂ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ
- ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਰਿੰਗ ਦਰ 'ਤੇ ਫੇਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਰੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ੀਦਾਰਾਂ ਲਈ ਵਪਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਾ, ਜਾਂ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ

ਇੱਕ ਮਾਪ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਬਿਨਾ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਕ੍ਰਮ ਵਿੱਚ ਇਕਸਾਰਤਾ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਨੂੰ ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਵੱਖ - ਵੱਖ ਕਰਜ਼ੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਦੀ ਕੰਪਨੀ।

9. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ:

- a. ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਵਿਧੀ ਹੈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜ਼ਿੱਠਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਮੁੱਦਾ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਦੀ ਕੰਪਨੀ।
 - b. ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਸਬੰਧ ਨੂੰ ਦੀ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਦੇ ਅੰਦਰ 30 ਦਿਨ ਤੋਂ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਦੇ ਰਸੀਦ ਦੇ ਦੀ ਪੁਰਾ ਵੇਰਵੇ ਵਿੱਚ ਸਤਿਕਾਰ ਦੇ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ
 - c. ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਕਈ ਚੈਨਲ ਹਨ ਅਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਢੰਗ ਹਨ ਜੋ ਕਿ ਗਾਹਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਉਠਾਓ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਾਨੂੰ:
 - i. ਈ - ਮੇਲ: ਗਾਹਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਲਿਖੇ ਨੂੰ ਸਾਨੂੰ 'ਤੇ customersupport@ashvfinance.com
 - ii. ਟੈਲੀਫੋਨ: ਗਾਹਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਕਾਲ ਕਰੋ ਸਾਨੂੰ 'ਤੇ 022 6249 2700 ਹੈ
 - iii. ਪੇਸਟ: ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ Ashv Finance Limited, 12B, 3rd Floor, Techniplex-II IT ਪਾਰਕ, ਆਫ਼ 'ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਵੀਰ ਸਾਵਰਕਰ ਫਲਾਈਓਵਰ, ਗੋਰੇਗਾਂਵ (ਪੱਛਮੀ), ਮੁੰਬਈ - 400062, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਭਾਰਤ।
 - d. ਗਾਹਕ/ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਸਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ/ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਦੀ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਜਿਸਨੂੰ ਹਨ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਹੇਠਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸ ਰਿਹਾ ਹੈ ਦੀ ਕੁਦਰਤ ਦੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲਨਾਲ ਜ਼ਰੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਜੋ ਕੋਈ।
- ਨਾਮ ਦੇ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ: ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਮੋਨਿਕਾ ਤਦੇਸ਼ਵਰ (ਵਰਿਆਵਾ)
- ਪਤਾ: ਅਸ਼ਵ ਵਿੱਤ ਸੀਮਿਤ 12 ਬੀ, 3 ਅਅ.ਡੀ ਫਲੋਰ, ਟੈਕਨੀਪਲੈਕਸ-॥ ਆਈ.ਟੀ ਪਾਰਕ,
ਬੰਦ। ਵੀਰ ਸਾਵਰਕਰ ਫਲਾਈਓਵਰ,
ਗੋਰੇਗਾਂਵ (ਪੱਛਮੀ), ਮੁੰਬਈ - 400062 ਹੈ।
- ਫੋਨ: 022-62492700;
ਈ - ਮੇਲ ID: monika.thadeshwar@ashvfinance.com
- e. ਵਿੱਚ ਕੇਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਵਿਵਾਦ ਹੈ ਨਹੀਂ ਨਿਵਾਰਨ ਅੰਦਰ a ਮਿਆਦ ਦੇ ਇੱਕ ਮਹੀਨਾ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਦੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ /ਗਾਹਕ ਹੈ ਨਹੀਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾਲ ਦੀ ਫੈਸਲਾ ਦੇ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ, ਦੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ /ਗਾਹਕ ਹੈ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਧੀਲ ਨੂੰ ਦੀ ਅਫਸਰ-ਇਨ-ਚਾਰਜ ਦੇ ਦੀ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ DNBS ਦੇ ਰਿਜ਼ਰਵਬੈਂਕ ਦੇ ਭਾਰਤ 'ਤੇ ਦੀ ਹੇਠਾਂ ਪਤਾ:
- ਅਫਸਰ-ਇਨ-ਚਾਰਜ
ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਭਾਰਤ
ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਨਿਗਰਾਨੀ,
4ਵਾਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਬਾਈਕੁਲਾ ਦੱਤਤਰ
ਇਮਾਰਤ, ਓਪ. ਮੁੰਬਈ ਸੈਂਟਰਲ
ਸਟੇਸ਼ਨ, ਬਾਈਕੁਲਾ, ਮੁੰਬਈ - 400 008
ਫੋਨ: 022 23028140 ਹੈ
ਫੈਕਸ ਨੰ: 022 23022024 ਹੈ
ਈ - ਮੇਲ ID: nbfcomumbai@rbi.org.in

ਏ ਏਕੀਕ੍ਰਿਊ ਰਿਪੋਰਟ ਦੇ ਨਿਯਮਿਤ ਸਮੀਖਿਆ ਦੇ ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਮੇਲਾ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਅਤੇ ਕੰਮਕਾਜ਼ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਦੀ ਬੋਰਡ/ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ 'ਤੇ ਰੋਜਾਨਾ ਅੰਤਰਾਲ ਜਿਵੇਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਾਲ ਇਹ.

10. ਦ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ- ਏਕੀਕ੍ਰਿਊ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2021:-

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ- ਏਕੀਕ੍ਰਿਊ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2021 ਮਿਤੀ 12 ਨਵੰਬਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, 2021 ("ਸਕੀਮ"), ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇੱਕ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋੜਾਂ, ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਹੈ ਮਨੋਨੀਤ ਸ੍ਰੀਮਤੀ ਮੌਨਿਕਾ ਤਦੇਸ਼ਵਰ (ਵਹਿਆਵਾ), ਕੰਪਨੀ ਸਕੱਤਰ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਜਿਵੇਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਲ ਪ੍ਰਿਸ਼ੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ("PNO") ਇੱਕ ਮੇਲੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸਥਾਨਾਂ ਲਈ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ ਢੰਗ ਨਾਲ। ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੀ ਸਕੀਮ ਹੈ ਜੁੜਿਆ ਨੂੰ ਇਹ ਕੋਡ ਜਿਵੇਂ **ਅਨੁਲੱਗ ਹੈ**.

ਪ੍ਰਿਸ਼ੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਜਾਣਕਾਰੀ 'ਤੇ ਵੱਲੋਂ ਦੇ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਸਤਿਕਾਰ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾਇਰ ਕੀਤਾ ਵਿਰੁੱਧ ਦੀ ਕੰਪਨੀ।

ਦ ਕੰਪਨੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰੋ ਹੋਰ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਪ੍ਰਿਸ਼ੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਲਈ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਕੁਸ਼ਲਤਾ

ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਡਿਸਪਲੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਲਈ ਦੀ ਲਾਭ ਦੇ ਇਸ ਦਾ ਗਾਹਕ 'ਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਸਥਾਨਾਂ ਕਿੱਥੇਦੀ ਕਾਰੋਬਾਰ ਹੈ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੀਤਾ, ਦੀ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ / ਮੋਬਾਈਲ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਈ - ਮੇਲਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪੇਰਟਲ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੀ ਆਈ.ਡੀ ਲੋਕਪਾਲ (<https://cms.rbi.org.in>)। ਦ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੇ ਦੀ ਸਕੀਮ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਇਸਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ, ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਥਾਨਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ ਬੇਤਗੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਦਫਤਰ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਕੋਲ ਕਾਫੀ ਹੈ ਸਕੀਮ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ। ਕੰਪਨੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਕੀਮ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੈਸਾਰੇ ਇਸ ਦਾ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਹੋਣ ਵਾਲਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਨੂੰ ਦੀ ਗਾਹਕ ਲਈ ਹਵਾਲਾ ਉੱਤੇ ਬੇਨਤੀ

ਦ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੇ ਦੀ ਸਕੀਮ ਨਾਲ ਨਾਲ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦੇ ਦੀ ਸਕੀਮ ਅਤੇ ਦੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਵੇਰਵੇ ਦੇਦੀ ਪ੍ਰਿਸ਼ੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਅਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ 'ਤੇ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਦੇ ਦੀ ਕੰਪਨੀ।

11. ਪੇਸਟਿੰਗ 'ਤੇ ਵੈਬਸਾਈਟ:

ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਵਰਨਾ ਭੁਲਰ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਪਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਦੀ ਵੱਖ - ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰ

12. ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਾ ਦਿਲਚਸਪੀ ਦਰਾਂ, ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ:

ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਉਹ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਹਨ ਨਹੀਂ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਦਿਲਚਸਪੀ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਚਾਰਜ 'ਤੇ ਕਰਜੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ਗਰੀ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਈ ਹੈ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਾ ਦੀ ਦਿਲਚਸਪੀ ਦਰਾਂ, ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜ ("ਦਿਲਚਸਪੀ ਦਰ ਨੀਤੀ ਨੂੰ") ਅਤੇ ਦੀ ਉਹੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ www.ashvfinance.com 'ਤੇ ਪਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਸਥਾਨਿਕ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੋਈ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਹੋਣਗੇ ਅੱਪਲੋਡ ਕੀਤਾ 'ਤੇ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵੈਬਸਾਈਟ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ।

13. ਆਵਰਤੀ ਸਮੀਖਿਆ:

ਕੰਪਨੀ ਕੋਡ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਢੰਗ, ਇਹ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਹੇਣਾ ਲਾਗੂ ਹੈ ਨੂੰ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ. ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਵੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਧਾਰੇ ਦੀ FPC, ਸਾਲਾਨਾ - ਇਸਦੇ ਆਪਣੇ ਤਜ਼ਰਬੇ ਅਤੇ ਤਾਜ਼ਾ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਹੇਠ ਲਈ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸੰਬੰਧ

xxxxxxxxxx

ਅਨੁਲੱਗ ਏ
ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੇ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021

ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ: - ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ (RE) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਭਾਰਤ ਐਕਟ, 1934, ਦੀ ਥੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949, ਅਤੇ ਦੀ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਬੰਦੋਬਸਤ ਸਿਸਟਮ, ਐਕਟ, 2007 ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਹਸਤੀ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ ਜਾਂ a ਗੈਰ ਥੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ a ਸਿਸਟਮ ਭਾਰੀਦਾਰ ਜਿਵੇਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਵਿੱਚ ਦੀ ਸਕੀਮ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਹਸਤੀ ਜਿਵੇਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਨਾਲ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਸਮਾਂ ਨੂੰ ਸਮਾਂ ਨੂੰ ਹੱਦ ਨਹੀਂ ਬਾਹਰ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਅਧੀਨ ਦੀ ਸਕੀਮ।

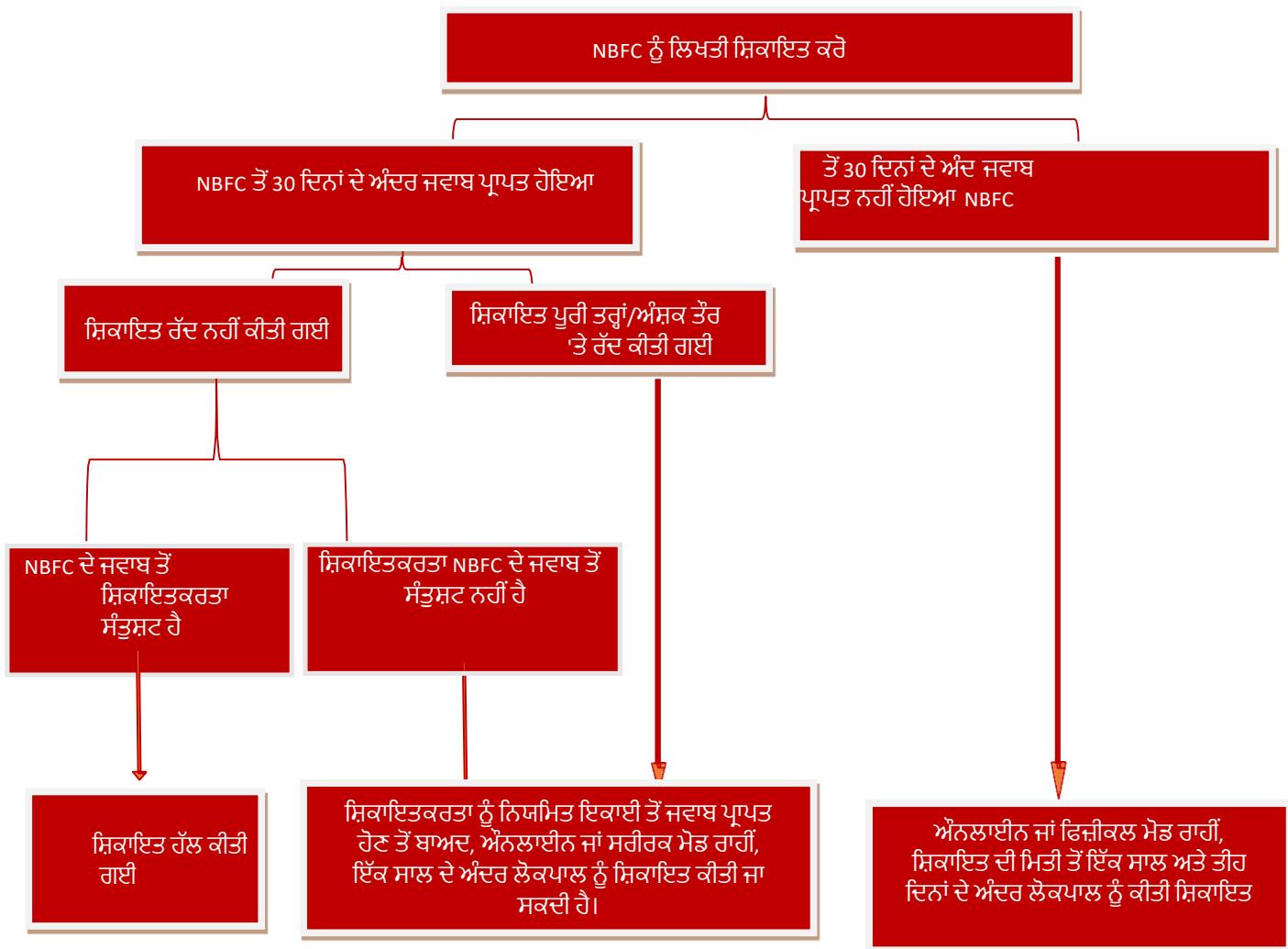
ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ ਵਿਚਾਰੇ ਗਏ ਮਾਮਲੇ:

- ਇੱਕ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ (RE) ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣਾ/ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ।
- ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ।
- ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦੇ ਖਿਲਾਫ਼ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ।
- ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਧਾਰਟੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- 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।
- ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਜ਼ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005 ਦੀ ਧਾਰਾ 18 ਵਿੱਚ ਉਪਾਅ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਵਾਦ ਜੋ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਝੂਠ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਸੀ 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 ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਦੁਆਰਾ ਮੈਰਿਟ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਇਆ ਗਿਆ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ 1 ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਧਿਰਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- c. 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 ਫਲੂਲ ਜਾਂ ਪਹੇਜਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਲਿਮਿਟੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1963 ਦੇ ਤਹਿਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 ਦੇ ਅਠਸਾਰ 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।

ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਹੋਣਾ ਦਾ ਅਨੁਸਰਣ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਦੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਫਾਈਲ a ਸ਼ਿਕਾਇਤ:



ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਫਾਈਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

ਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਹੋਣਾ ਦਰਜ ਜਾਂ ਤਾਂ ਔਨਲਾਈਨ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਪੋਰਟਲ <https://cms.rbi.org.in> ਜਾਂ ਦੁਆਰਾ 'ਤੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੈਸੈਟਿੰਗ ਸੈਟਰ ਨੂੰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ (ਵਿਵਸਥਾ ਨਾਲ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ) ਹੇਠਾਂ ਪਤਾ।

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕੇਂਦਰ, ਰਿਜ਼ਰਵ
 ਬੈਂਕ ਦੇ ਭਾਰਤ,
 ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17,
 ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017 ਈ - ਮੇਲ -
 CRPC@rbi.org.in

ਕਿਵੇਂ ਕਰਦਾ ਹੈ ਲੋਕਪਾਲ ਲੈਣਾ ਦੀ ਫੈਸਲਾ?

- ਓਮਬਡਸਮੈਨ/ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯਤਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ RE ਵਿਚਕਾਰ ਸਹੂਲਤ ਜਾਂ ਸੁਲਾ-ਸਫ਼ਾਈ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੌਤਾ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਰੀ।
- ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਕੁਦਰਤ ਵਿੱਚ ਸੰਖੇਪ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮ ਦੁਆਰਾ ਪਾਬੰਦ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਸ਼ੁਭਤ ਦੇ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਮੰਨਿਆ ਨੂੰ ਹੋਣਾ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦੇ: -
- ਇਹ ਹੈ ਸੈਟਲ ਨਾਲ ਦੁਬਾਰਾ ਉੱਤੇ ਦੀ ਦਖਲ ਦੇ ਦੀ ਲੋਕਪਾਲ ਜਾਂ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਲ ਹੈ ਸਹਿਮਤ ਹੋ ਗਏ ਵਿੱਚ ਲਿਖਣਾ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ (ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ) ਉਹ ਦੀ ਢੰਗ ਅਤੇ ਹੱਦ ਦੇ ਦੀਮਤਾ ਦੇ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਜਾਂ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਲ ਹੈ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਿਆ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ
- ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 16 ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਇੱਕ ਪਾਸ ਕਰੇਗਾ ਪੁਰਸਕਾਰ

ਅਪੀਲ ਅੱਗੇ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 15(1) ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਵਾਰਡ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਧਾਰਾ 16(2)(c) ਤੋਂ 16(2)(f) ਦੇ ਅਧੀਨ 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।

ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ/ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ:

ਨਾਮ	ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਮੇਨਿਕਾ ਤਦੇਸ਼ਵਰ (ਵਰਿਆਵਾ)
ਪਤਾ	ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, 12B, ਟੈਕਨੀਪਲੇਕਸ-॥ ਪਾਰਕ, ਬੰਦਾ। ਵੀਰ ਸਾਵਰਕਰ ਫਲਾਈਓਵਰ, ਗੋਰੇਗਾਂਵ (ਪੱਛਮੀ), ਮੁੰਬਈ - 400 062, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਭਾਰਤ
ਸੰਪਰਕ ਕਰੋਨੂੰ	+91 22 6249 2700 ਹੈ
ਈ - ਮੇਲ ਆਈ.ਡੀ	monika.thadeshwar@ashvfinance.com