

# ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ & ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ

**Edelweiss Retail Finance Limited**

CIN: U67120MH1997PLC285490

ਰਜਿ. ਬੰਦ: ਜ਼ਮੀਨ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਟਾਵਰ 3, ਵਿੰਗ ਬੀ,

ਕੋਹਿਨੂਰ ਸ਼ਹਿਰ ਮਾਲ, ਕੋਹਿਨੂਰ ਸ਼ਹਿਰ ,

ਕਿਰੋਲ ਸੜਕਕੁਰਲਾ (ਡਬਲਯੂ) ਮੁੰਬਈ - 400070

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: [www.edelweissretailfin.com](http://www.edelweissretailfin.com)

ਸੰਸਕਰਣ	ਸੇਧ ਦੀ ਮਿਤੀ	ਸੰਖੇਪ ਵਰਣਨ
2013_v.1	11 ਮਈ 2013	ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣ ਲਈ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ
2022_v.1	21 ਜਨਵਰੀ 2023	ਆਖ਼ਰੀ ਵਾਰ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ
2022_v.2	16 ਮਈ, 2023	ਆਖ਼ਰੀ ਵਾਰ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ
2023_v.1	ਅਕਤੂਬਰ 30, 2023	PNO ਅਤੇ GRO ਨਾਮ ਵੇਰਵਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ

## ਸੂਚਕਾਂਕ

<b>1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ .....</b>	<b>3</b>
1.1 ਪਿਛੋਕੜ .....	3
1.2 ਉਦੇਸ਼ .....	3
1.3 ਸਕੋਪ .....	3
<b>2. ਲੋਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਮਰਜ਼ੀਆਂ .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ .....</b>	<b>4</b>
<b>4. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ .....</b>	<b>5</b>
<b>5. ਅਪਾਹਜਤਾ ਵਾਲਾ ਬਿਨੈਕਾਰ (IES) .....</b>	<b>5</b>
<b>6. ਆਫ਼ਿਪਬੰਧ .....</b>	<b>6</b>
<b>7. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਗਏ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮ .....</b>	<b>6</b>
<b>8. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ .....</b>	<b>7</b>
<b>9. ਨੀਤੀ .....</b>	<b>7</b>
<b>ਅਨੇਕਸਰ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ 2021 .....</b>	<b>8</b>

## 1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

### 1.1 ਪਿਛੋਕੜ

Edelweiss Retail Finance Limited (ਕੰਪਨੀ/ ERFL), ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ ਨੰਬਰ RBI/DNBR/2016-17/45 DNBR (PD) ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ। 008/03.10.119/2016- 17 ਮਿਤੀ 01 ਸਤੰਬਰ, 2016, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਿਸਟਮਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੈਰ-ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੈਣ ਲਈ ਸਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਨੀਤੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਸਬੰਧ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਮਲ

### 1.2 ਉਦੇਸ਼

ਕੋਡ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।
- ਵਧੇਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝੌਤਾ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਸਮਰੱਥ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਬਣਾਉਣਾ

### 1.3 ਸਕੋਪ

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ (FPC) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਸਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਖੇਤਰਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ:

- ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਮਰਜ਼ੀਆਂ
- ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ
- ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ
- NBFC ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮ
- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ
- ਆਮ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ

## 2. ਲੋਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਮਰਜ਼ੀਆਂ

- ਕਰਜ਼ਾ/ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਬੰਧਤ ਲੋਨ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ (ਫਾਰਮਾਂ) ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਹੋਰ ਢੰਗਾਂ (ਟਰਮਸ਼ੀਟ, ਟੀਜ਼ਰ, ਆਦਿ) ਰਾਹੀਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਲੋਨ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਫਾਰਮ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਭਰੇ ਹੋਏ ਬਿਨੈ ਪੱਤਰ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਦਰਸਾਏਗਾ।
- ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੇ ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਰੀਕਾਲ ਨੋਟਿਸ ਆਦਿ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਕਲਪ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਸਮੰਤਵ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਕੇ ਲੋਨ ਮਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਤਰਜੀਹ ਦਰਸਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

- (c) ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਤਰਕਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- (d) ਭਰੇ ਹੋਏ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਫਾਰਮਾਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇਸਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਲਈ ਜ਼ੋਰ ਪਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- (e) ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਅਨੁਮਾਨਿਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਵੀ ਦਰਸਾਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਉਸਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ

### 3. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

- (a) ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ (ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ/ਅਸਵੀਕਾਰ) ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਦੀ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਉਸਦੁਆਰਾ ਚੁਣੀ ਗਈ ਗਈ ਗਈ ਵਿੱਚ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (b) ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮੂਲ ਵਿਆਜ ਦਰਅਤੇ ਹੋਰ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੀ ਗਈ ਗਈ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗੀ। ਪੱਤਰ ਵਿਹਾਰ ਆਦਿ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ, ਆਦਿ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਕੰਪਨੀ।
- (c) ਕੰਪਨੀ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੇ ਨਾਲ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ, ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸਮੇਤ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਸਮਝੌਤਾ ਕਰੇਗੀ। ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਨੁਸੂਚੀ(ਆਂ) ਅਤੇ ਅਨੁਸੂਚੀ(ਆਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਉਕਤ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੀ ਗਈ ਗਈ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

### 4. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

- (a) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਖਾਤਾ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਅਤੇ ਹੋਰਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਇਹ ਇਸਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫਤਰਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪ੍ਰਿੰਟ ਮੀਡੀਆ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦੀ ਹੈ।

- (b) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ। ਇਸਪ੍ਰਭਾਵ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਪਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- (c) ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- (d) ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਤੇ ਅੰਤਮ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਰਸੀਦ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਜਾਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜੇਕਰ ਸੈੱਟ-ਆਫ਼ੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ਼ਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ/ਵਿਕਰੀ ਦੀ ਕਮਾਈ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਜਾਂ ਬੰਦ ਕਰਨਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਟਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਕਰੀ ਦੀ ਕਮਾਈ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਰਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਹੋਰ ਬਕਾਇਆ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਅਤੇ ਅੰਤਮ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, "ਕੋਈ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਇਆ ਨਹੀਂ" ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਉਧਾਰਕਰਤਾ / ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 1 ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (e) ਲੇਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਨੋਟਿਸ, ਪੱਤਰ ਵਿਹਾਰ ਕਲਾਇੰਟ ਦੁਆਰਾ ਲੇਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਚੁਣੀ ਗਈ ਗਲੋਬਲ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

## 5. ਅਪਾਹਜਤਾ ਵਾਲਾ ਬਿਨੈਕਾਰ (IES)

ਕੰਪਨੀ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ / ਨੇਤਰਹੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਦੂਜੇ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਵਿਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੈਰਿਟ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਪਾਹਜਤਾ (ies) ਵਾਲੇ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

## 6. ਆਵਿਵਸਥਾਵਾਂ

- (a) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਬਚੇਗੀ, ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਅਤੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ ਹੈ।
- (b) ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਭਾਵ ਕੰਪਨੀ ਦਾ 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 ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਐਥੇ ਘੰਟਿਆਂ ਵਿੱਚ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ

ਵਰਤੋਂ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹਜਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਸਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹਨ।

## 7. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਗਏ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮ

- a. ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੇ ਸਬੰਧਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਆਦਿ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰਮਾਡਲ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇ ਅਤੇ ਤਰਕੀ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਬਾਰੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- b. ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- c. ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰਸਲਾਨਾ ਦਰਾਂ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- d. ਰਿਟੇਲ ਫਾਈਨਾਂਸਿੰਗ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

## 8. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਫੋਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹਜਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹਰਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ/ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਸਦਾ ਵਿਵਹਾਰ ਨਿਰਵਿਘਨ ਅਤੇ ਮੁਸ਼ਕਲ ਰਹਿਤ ਹੋਵੇ। ਕਿਸੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਂਦੀ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਮੇਤ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਸੁਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੇ ਨਾਲ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਇਕਸਾਰ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ (ਜਾਂ ਇਸਦੀ ਕਮੇਟੀ) ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ("GRO") ਅਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਸਥਾਨਕ ਦਫ਼ਤਰ (ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਚਲਾਉਂਦੀ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਆਪਣੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਵਿਧੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਹੈ:

<b>ਪੱਧਰ - 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਸਿੱਧੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਬਣਾਏ ਗਏ ਅਨੁਪਾਲਨ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।</li> <li>ਸਬੰਧਤ ਕਰਮਚਾਰੀ/ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਮੈਨੇਜਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦਾ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ।</li> <li>ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ -</li> </ul> <p>ਇਸ 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ: <a href="mailto:assistance@eclf.com">assistance@eclf.com</a>          ਟੈਲ ਫ਼੍ਰੀ: 1-800-1026372-ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ (ਸਵੇਰੇ 10 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6 ਵਜੇ)</p>
<b>ਪੱਧਰ - 2</b>	<p>ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹਨੇ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:-</p> <p><b>Mr. Ragvan TR</b>          ਗਰਾਊਂਡ ਫਲੋਰ, ਟਾਵਰ 3, ਵਿੰਗ 'ਬੀ', ਕੋਹਿਨੂਰ ਸਿਟੀ ਮਾਲ, ਕੋਹਿਨੂਰ ਸਿਟੀ, ਕਿਰੋਲ ਰੋਡ, ਕੁਰਲਾ (ਪੱਛਮੀ), ਮੁੰਬਈ - 400070          ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ +91 22-43428056 Monday – Friday (10 a.m. to 6 p.m.)          ; ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: <a href="mailto:grievances@eclf.com">grievances@eclf.com</a></p> <p>ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਸਵਾਲਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ/ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।</p> <p>ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਸਵਾਲਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ/ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।</p>
<b>ਪੱਧਰ - 3</b>	<p>ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ/ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ/ਗਾਹਕ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ <a href="https://cms.rbi.org.in/">HTTPS://CMS</a> 'ਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਇੱਕ ਅਪੀਲ ਦਾਇਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। <a href="http://RBI.ORG.IN/">RBI.ORG.IN/</a> ਹਵਾਲੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ RBI ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ। ਸੀ.ਈ.ਪੀ.ਡੀ. ਪੀ.ਆਰ.ਡੀ. ਨੰ.S873/13.01.001/2021-22 ਮਿਤੀ 12 ਨਵੰਬਰ 2021।</p>

**ਇਸਦੀ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨੋਟ:**

- a) ਉਪਰੋਕਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਹਨਾਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ/ਸਥਾਨਾਂ ਦੇ ਬਾਹਰ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸੰਦਰਭ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਮਨੋਨੀਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਕੋਲ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

- b) ਜੇਕਰ ਸਬੰਧਤ ਕਰਮਚਾਰੀ/ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਮੈਨੇਜਰ ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 2 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਜਲਦੀ ਨਿਪਟਾਰਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ।
- c) ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਲੋੜੀਂਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਸਬੰਧਤ ਕਰਮਚਾਰੀ/ਰਿਸ਼ਤਾ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।

## 9. ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

FPC ਕਿਸੇ ਵੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜਾਂ ਕਨੂੰਨੀ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

### ਅਨੇਕਸਰ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ 2021

#### ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 12 ਨਵੰਬਰ, 2021 ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੈ। ਇਹ ਸਕੀਮ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਵਿਧੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਬਣਾ ਕੇ 'ਵਨ ਨੇਸ਼ਨ ਵਨ ਓਮਬਡਸਮੈਨ' ਪਹੁੰਚ ਅਪਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।

ਇਹ ਆਰਬੀਆਈ ਦੀਆਂ ਮੌਜੂਦਾ ਤਿੰਨ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮਾਂ ਨੂੰ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਰਥਾਤ, (i) ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2006;

(ii) ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2018; ਅਤੇ (iii) ਡਿਜੀਟਲ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਲਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2019।

#### ਉਪਯੋਗਤਾ:

ਇਹ ਸਕੀਮ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ (RE) ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦੀ ਹੈ:

- ਸਾਰੇ ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕਾਂ, ਖੇਤਰੀ ਪੇਂਡੂ ਬੈਂਕਾਂ, ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ (ਸ਼ਹਿਰੀ) ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ (ਸ਼ਹਿਰੀ) ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ ਕੋਲ ਪਿਛਲੇ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੀ ਆਡਿਟ ਕੀਤੀ ਬੈਲੇਂਸ ਸ਼ੀਟ ਦੀ ਮਿਤੀ 'ਤੇ 50 ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਵੱਧ ਦੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਆਕਾਰ ਹਨ;
- ਸਾਰੀਆਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (NBFC) (ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ) ਜੋ (a) ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹਨ ਜਾਂ (ਬੀ) ਪਿਛਲੇ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੀ ਆਡਿਟ ਕੀਤੀ ਬੈਲੇਂਸ ਸ਼ੀਟ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ 100 ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਵੱਧ ਦੀ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਆਕਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ
- ਸਾਰੇ ਸਿਸਟਮ ਭਾਗੀਦਾਰ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ

#### ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰ:** ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਕਾਰਵਾਈ/ਛੁੱਟੀ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।



"ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ, ਇੱਕ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਵਕੀਲ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਹੀਂ ਹੈ) ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਿਯੁਕਤ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੈ।

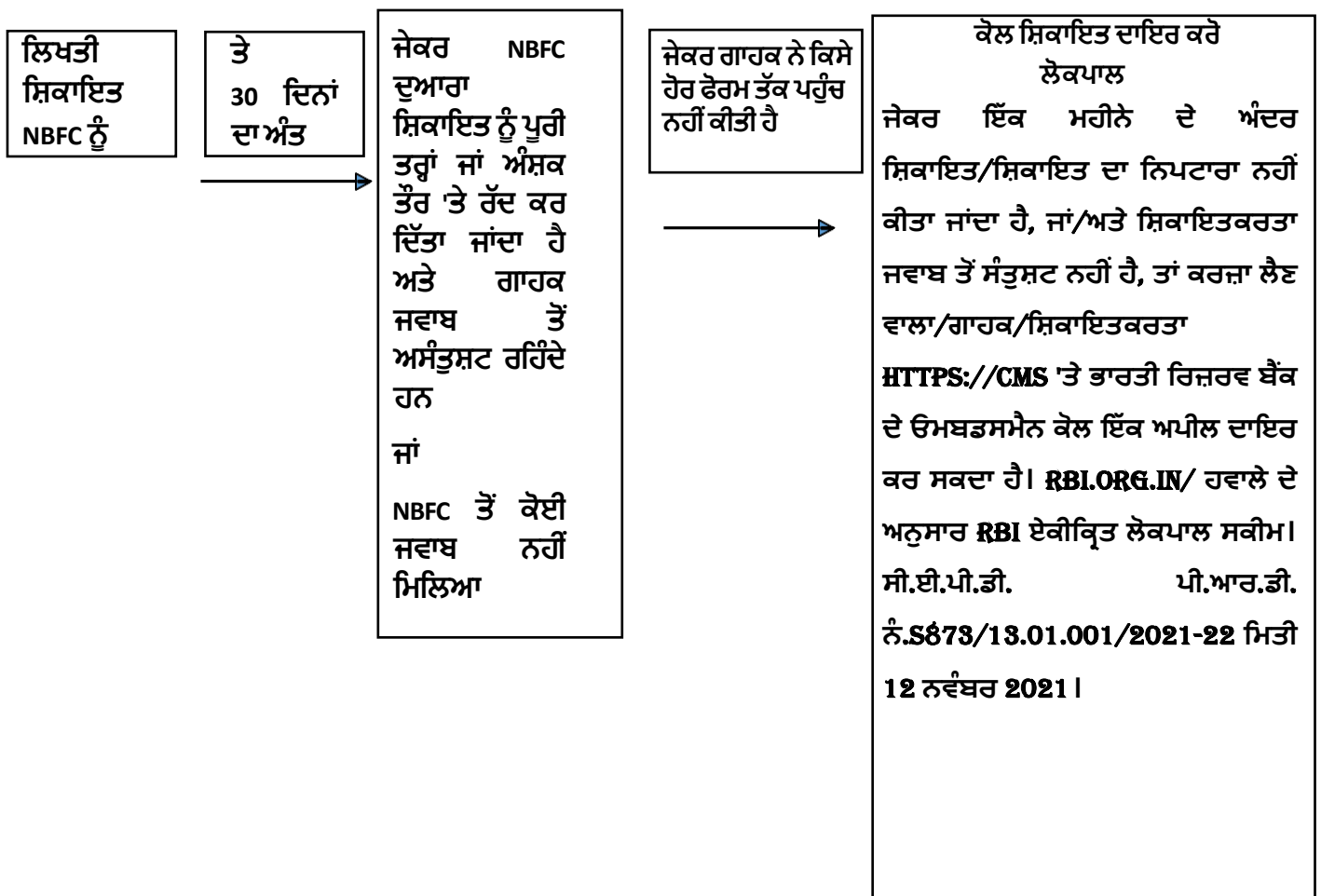
## II. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ :

- a) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ, ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਸਬੰਧਤ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਸੀ ਅਤੇ
  - i. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਸੀ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਸੀ; ਅਤੇ
  - ii. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਜਿੱਥੇ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- b) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਹੈ:
  - i. ਕਿਸੇ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਿਜ਼ਾਮਤ ਗਿਆ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਬੰਧਤ ਧਿਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ;
  - ii. ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਲੰਬਿਤ; ਜਾਂ, ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ, ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ/ਪਾਰਟੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ।
- c) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਜਾਂ ਫਜ਼ੂਲ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਵਾਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ;
- d) ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਸੀਮਾ ਐਕਟ 1963 ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ;
- e) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ;
- f) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਵਕੀਲ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ।

## III. ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਗੈਰ-ਸੰਭਾਲਯੋਗਤਾ ਲਈ ਆਧਾਰ ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ-

- a) ਇੱਕ RE ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣਾ/ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ;
- b) ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ RE ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ;
- c) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਲੇਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ;
- d) ਇੱਕ RE ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਆਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ;
- e) ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਹੁਕਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;
- f) ਸੇਵਾ RBI ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ;
- g) RE ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ; ਅਤੇ
- h) ਇੱਕ RE ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਵਾਲਾ ਵਿਵਾਦ।

**ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:**



## ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰਦੇ ਵੇਰਵੇ

ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ	PNO ਦੇ ਵੇਰਵੇ
ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੇਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ (PNO)	Mr. Ragvan TR ਐਡਲਵਾਈਸ ਰਿਟੇਲ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ਗਰਾਊਂਡ ਫਲੋਰ, ਟਾਵਰ 3, ਵਿੰਗ 'ਬੀ', ਕੋਹਿਨੂਰ ਸਿਟੀ ਮਾਲ, ਕੋਹਿਨੂਰ ਸਿਟੀ, ਕਿਰੋਲ ਰੋਡ, ਕੁਰਲਾ (ਪੱਛਮੀ), ਮੁੰਬਈ - 400070 ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ +91 22-43428056 Monday – Friday (10 a.m. to 6 p.m.) ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ.: grievances@eclf.com

### ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਅਪੀਲ ਕਰੋ:

- ਲੋਕਪਾਲ ਦਫਤਰ ਦੁਆਰਾ ਅਵਾਰਡ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ, ਅਵਾਰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ, ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ (CEPD), RBI ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ, ਜੇਕਰ ਇਹਨਾਂ ਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਲ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਫੀ ਕਾਰਨ ਸੀ, ਤਾਂ ਉਹ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਹੋਰ ਮਿਆਦ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

### ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ:

- ਕਾਰਵਾਈ ਅੱਗੇ ਲੋਕਪਾਲ ਹਨਸੰਖੇਪ ਵਿੱਚ ਕੁਦਰਤ
- ਪ੍ਰਮੋਟ ਕਰਦਾ ਹੈ ਬੰਦੋਬਸਤ ਦੁਆਰਾ ਸਹੂਲਤ, ਸੁਲਾਹ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ। ਜੇ ਨਹੀਂ ਪਹੁੰਚਿਆ, ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਵਾਰਡ/ਆਰਡਰ

### ਨੋਟ:

- ਇਹ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਿਕ ਵਿਵਾਦ ਮਤਾ ਵਿਧੀ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਹੈ 'ਤੇ ਆਜ਼ਾਦੀ ਨੂੰ ਪਹੁੰਚ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ।

ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿਓ [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf) ਲਈ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਦੀ ਕਾਪੀ ਸਕੀਮ