ਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ

ਅਤੇ

ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ

ਈਸੀਐਲ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ

ਸੀਆਈਐਨ: U65990MH2005PLC154854

ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ: ਟਾਵਰ 3, ਵਿੰਗ 'ਬੀ', ਕੋਹਿਨੂਰ ਸਿਟੀ ਮਾਲ, ਕੋਹਿਨੂਰ ਸਿਟੀ, ਕਿਰੋਲ ਰੋਡ, ਕੁਰਲਾ (ਪੱਛਮ), ਮੁੰਬਈ – 400 070

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: https://eclfinance.edelweissfin.com/

ਆਖਰੀ ਸਮੀਖਿਆ 24 ਜਨਵਰੀ 2024 ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਗਈ

ਇਹ ਇੱਕ ਗੁਪਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹੈ। ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਪਹੁੰਚ, ਕਾਪੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਦੁਹਰਾਉਣ ਦੀ ਮਨਾਹੀ ਹੈ।

ਵਿਸ਼ਾ-ਸੂਚੀ

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ........ 3

1.1 ਪਿਛੋਕੜ........ 3

1.2 ਮੰਤਵ 3

1.3 ਕਾਰਜ ਖੇਤਰ 3

2. ਕਰਜੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਲਈ ਅਰਜੀਆਂ........ 3

3. ਕਰਜੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ ਸ਼ਰਤਾਂ........ 4

4. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵਾਂ ਸਮੇਤ, ਕਰਜਿਆਂ ਦਾ ਵਿਤਰਣ 4

5. ਵਿਕਲਾਂਗਤਾ (ਵਿਕਲਾਂਗਤਾਵਾਂ) ਵਾਲਾ ਬਿਨੈਕਾਰ........ 5

6. ਆਮ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ........ 5

7. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮ........ 6

8. ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਆਚਰਣ-ਨਿੱਜੀ ਕਰਜਿਆਂ ਦੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ/ਨਿਪਟਾਰੇ 'ਤੇ ਚਲ/ਅਚਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜਾਂ ਨੂੰ ਰਿਲੀਜ਼ ਕਰਨਾ........ 6

9. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ........ 6

10. ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ........ 8

ਅਨੁਬੰਧ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2021........ 9

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

1.1 ਪਿਛੋਕੜ

ਈਸੀਐਲ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਕੰਪਨੀ/ ਈਸੀਐਲਐਫ) ਨੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀਗਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੈਰ-ਡਿਪਾਜਿਟ ਟੇਕਿੰਗ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਡਿਪਾਜਿਟ ਟੇਕਿੰਗ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ਼ੀਅਲ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਭਾਰਤੀਯ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਮਿਤੀ 01 ਸਤੰਬਰ 2016 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ ਨੰਬਰ ਆਰਬੀਆਈ/ਡੀਐਨਬੀਆਰ/201617/45 ਡੀਐਨਬੀਆਰ (ਪੀਡੀ). 008/03.10.119/2016-17 ਅਤੇ ਇਸੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਕੀਤੀ ਸੋਧ ਅਨੁਸਾਰ ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ – ਭਾਰਤੀਯ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ਼ੀਅਲ ਕੰਪਨੀ – ਸਕੇਲ ਆਧਾਰਿਤ ਨਿਯਮ) ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ, 2023 ਮਿਤੀ 19 ਅਕਤੂਬਰ 2023 ਅਨੁਸਾਰ ਮੱਧ ਵਰਗੀ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਸੰਬੰਧ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਭਿਆਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਲਈ ਉਚਿੱਤ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਬਣਾਈ ਹੈ।

1.2 ਉਦੇਸ਼

ਇਹ ਸੰਹਿਤਾ ਇਨ੍ਹਾਂ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈ ਗਈ ਹੈ:

- ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਉਚਿਤ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ।
- ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਸਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਲਈ ਵਧੇਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਕਤਾ ਨਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣਾ।
- ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਦਾ ਨਿਰਮਾਣ ਕਰਨਾ

1.3 ਕਾਰਜ-ਖੇਤਰ

ਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ (FPC) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਇਸ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਨ ਲਈ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਖੇਤਰਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ:

- ਕਰਜਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜੀਆਂ
- ਕਰਜੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ
- ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵਾਂ ਸਮੇਤ, ਕਰਜਿਆਂ ਦਾ ਵਿਤਰਣ
- ਐਨਬੀਐਫ਼ਸੀ ਦੁਆਰਾ ਲਏ ਗਏ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਅਧਿਨਿਯਮ
- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਏ ਗਏ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ
- ਆਮ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ

2. ਕਰਜਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

(a) ਕਰਜੇ/ਕਰਜੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀ ਢੁਕਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਜਾ ਅਰਜੀ ਫਾਰਮ (ਫਾਰਮਾਂ) ਜਾਂ ਹੋਰਨਾਂ ਤਰੀਕਿਆਂ (ਮਿਆਦ ਸ਼ੀਟ, ਟੀਜ਼ਰ ਆਦਿ) ਰਾਹੀਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਇਆ ਜਾਏਗਾ। ਕਰਜਾ ਅਰਜੀ ਫਾਰਮ ਵਿਧੀਬੱਧ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਭਰੇ ਅਰਜੀ ਫਾਰਮ ਨਾਲ ਇਕੱਠਿਆਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਦਰਸਾਏਗਾ।

(b) ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਪੱਤਰ-ਵਿਵਹਾਰ, ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਕਰਜੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਯਾਦ ਕਰਾਉਣ ਵਾਲੇ ਨੋਟਿਸ ਆਦਿ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਢੁਕਵੇਂ ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਕੇ ਲੋਨ ਦੇ ਅਰਜੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਤਰਜੀਹ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ।

(c) ਕਰਜੇ ਦੀ ਅਰਜੀ ਵਿੱਚ ਵਸੂਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਵਿਆਜ਼ ਦਰ ਅਤੇ ਕਰਜਦਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰਰੇਣੀਆਂ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦਰ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਤਰਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ। ਵਿਆਜ਼ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖ਼ਮਾਂ ਦੀ ਦਰਜਾਬੰਦੀ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਈ ਜਾਏਗੀ

(d) ਭਰੇ ਹੋਏ ਅਰਜੀ ਫਾਰਮਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਰਸੀਦ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਰਸੀਦ ਲਈ ਜਿੱਦ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

(e) ਰਸੀਦ ਨੂੰ ਉਸ ਟਾਈਮਫਰੇਮ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਅੰਦਰ ਕਰਜੇ ਦੀ ਅਰਜੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਪੱਕਾ ਕਰਨ ਲਈ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

3. ਕਰਜੇ ਦਾ 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 ਕਰਜੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

b) ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਮੂਲ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਹੋਰ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਆਦਿ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ, ਆਦਿ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਰੱਖੀ ਜਾਏਗੀ।

c) ਕੰਪਨੀ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੇ ਨਾਲ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ, ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਸਮੇਤ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਸਮਝੌਤਾ ਕਰੇਗੀ। ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਅਨੁਸੂਚੀ(ਅਨੁਸੂਚੀਆਂ) ਅਤੇ ਅੰਤਿਕਾ(ਅੰਤਿਕਾਵਾਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਉਕਤ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

4. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵਾਂ ਸਮੇਤ ,ਕਰਜਿਆਂ ਦਾ ਵਿਤਰਣ

a) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਖਰਚੇ, ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਬਾਰੇ ਖਾਤਾ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਅਤੇ ਹੋਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ / ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫਤਰ ਜਾਂ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ 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। ਇਸ ਪ੍ਰਭਾਵ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਪਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

c) ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਯਾਦ ਕਰਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

d) ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸਿਕਿਉਰਿਟੀਆਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਤੇ ਅੰਤਮ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਰਸੀਦ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਜਾਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਪੁਨਰਗ੍ਰਹਿਣ ਜਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈੱਟ-ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸਿਕਿਉਰਿਟੀਆਂ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਤੋਂ ਸਿਕਿਉਰਿਟੀਆਂ/ਵਿੱਕਰੀ ਦੀ ਕਮਾਈ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਜਾਂ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਸਿਕਿਉਰਿਟੀਆਂ ਨੂੰ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਂ 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 ਰਾਸ਼ੀ ਬਕਾਇਆ ਨਹੀਂ" ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਉਧਾਰਕਰਤਾ / ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 1 ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

e) ਕਰਜੇ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਨੋਟਿਸ, ਪੱਤਰ ਵਿਹਾਰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜਾ ਅਰਜੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਚੁਣੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

5. ਵਿਕਲਾਂਗਤਾ) ਵਿਕਲਾਂਗਤਾਵਾਂ(ਵਾਲਾ ਬਿਨੈਕਾਰ

ਕੰਪਨੀ ਵਿਕਲਾਂਗਤਾ 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। ਵਿਕਲਾਂਗਤਾ (ਵਿਕਲਾਂਗਤਾਵਾਂ) ਵਾਲੇ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤ ਨੂੰ ਸਮਝਣ, ਚੁਣਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

6. ਆਮ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ

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 ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਾ 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 ਮੁਸ਼ਕਲ ਸਮਿਆਂ ਵਿੱਚ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਸਰੀਰਕ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਸਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹਨ।

7. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਲਈ ਅਧਿਨਿਯਮ

a) ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੇ ਸਬੰਧਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਲਾਭ 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 ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇ ਅਤੇ ਤਰਕ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ 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 ਵੈੱਬ ਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

c) ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਲਾਨਾ ਦਰਾਂ ਹੋਣਗੀਆਂ 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 ਦਰ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਪੂਰੋਬੰਧ ਖਰਚੇ/ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

8. ਜਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਆਚਰਣ ਅਚਲ/ਤੇ ਚਲ' ਨਿਪਟਾਰੇ/ਭੁਗਤਾਨ-ਨਿੱਜੀ ਕਰਜਿਆਂ ਦੇ ਮੁੜ-ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜਾਂ ਨੂੰ ਰਿਲੀਜ਼ ਕਰਨਾ

➢ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਆਉਂਦੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਆਚਰਣ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਹਨ:

- ਆਰਈ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਚਲ/ਅਚਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ
- ਆਰਈ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗਾ।
- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਤਾਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਆਊਟਲੈਟ/ਸ਼ਾਖਾ ਜਿੱਥੇ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਲਈ ਸਰਵਿਸ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ ਜਾਂ ਆਰਈ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫ਼ਤਰ ਤੋਂ, ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ਤੋਂ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

➢ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ:

- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਲਈ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, RE ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।
- ਆਰਈ ਹਰ ਦਿਨ ਦੇਰੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ₹5,000/- ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।
- ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਗੁੰਮ ਹੋਣ/ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਆਰਈ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲਾਗਤਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗੀ।

9. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ

ਉਚਿੱਤ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ/ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇਸਦਾ ਵਿਵਹਾਰ ਨਿਰਵਿਘਨ ਅਤੇ ਮੁਸ਼ਕਲ ਰਹਿਤ ਹੋਵੇ। ਕਿਸੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਂਦੀ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

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

ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ 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 ਅਫਸਰ ("GRO") ਅਤੇ RBI (ਜਿਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ / ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਆਪਣੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ਫਰਿਆਦਾਂ/ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਾਧਾ ਵਿਧੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਹੈ:

ਲੈਵਲ - 1	a) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਸਿੱਧੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਬਣਾਏ ਗਏ ਅਨੁਪਾਲਨ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਫਰਿਆਦ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। b) ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀ/ ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿੱਪ ਮੈਨੇਜ਼ਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਗਾਈਡ ਕਰਨਗੇ ਜਿਹੜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਇੱਛਾ ਕਰਦੇ ਹਨ। c) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ ਫਰਿਆਦਾਂ ਦਰਜ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ - ਇੱਥੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ: assistance@eclf.com ਟੋਲ ਫਰੀ: 1-800-1026372-ਸੋਮਵਾਰ – ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ (ਸਵੇਰੇ 10 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ ਤੱਕ)
ਲੈਵਲ-2 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ	ਜੇਕਰ ਗ੍ਰਾਹਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:- **ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਸੰਗੀਤਾ ਮੁਖਰਜੀ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ** ਗ੍ਰਾਊਂਡ ਫਲੋਰ, ਟਾਵਰ 3, ਵਿੰਗ 'ਬੀ', ਕੋਹਿਨੂਰ ਸਿਟੀ ਮਾਲ, ਕੋਹਿਨੂਰ ਸਿਟੀ, ਕਿਰੋਲ ਰੋਡ, ਕੁਰਲਾ (ਪੱਛਮ), ਮੁੰਬਈ - 400070 ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ: +91 22 43428056 Monday to Friday (10am-5pm) ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: grievances@eclf.com
	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਸਵਾਲਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਫਰਿਆਦਾਂ ਦਾ ਹੱਲ/ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।

ਲੈਵਲ - 3	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 ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ https://cms 'ਤੇ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। RBI.org.in/ CEPD PRD ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ RBI ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਬਾਰੇ। S873/13.01.001/2021-22 ਮਿਤੀ 12 ਨਵੰਬਰ, 2021।

ਉਸ ਦੀ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਬਿੰਦੂ:

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

b) ਜੇਕਰ ਸਬੰਧਤ ਕਰਮਚਾਰੀ/ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਮੈਨੇਜਰ ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਫਰਿਆਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 2 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ ਫਰਿਆਦਾਂ ਦਾ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

c) ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਫਰਿਆਦਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਤੇ ਸਮਾਧਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਫਰਿਆਦ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਲੋੜੀਂਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਸਬੰਧਤ ਕਰਮਚਾਰੀ/ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿੱਪ ਮੈਨੇਜ਼ਰ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।

10. ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

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

ਅੰਤਿਕਾ - ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2021

ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 12 ਨਵੰਬਰ, 2021 ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੈ। ਇਹ ਸਕੀਮ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਵਿਧੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਬਣਾ ਕੇ 'ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰ ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ' ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।

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

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

ਵਰਤੋਂਯੋਗਤਾ:

ਇਹ ਸਕੀਮ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈਆਂ (RE) ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦੀ ਹੈ:

i. ਸਾਰੇ ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਬੈਂਕ, ਖੇਤਰੀ ਦਿਹਾਤੀ ਬੈਂਕ, ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ (ਸ਼ਹਿਰੀ) ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ (ਸ਼ਹਿਰੀ) ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਪਿਛਲੇ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੀ ਆਡਿਟ ਕੀਤੀ ਬੈਲੇਂਸ ਸ਼ੀਟ ਦੀ ਮਿਤੀ 'ਤੇ 50 ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇ ਜਮ੍ਹਾ ਦੇ ਸਾਈਜ਼ ਹਨ;

ii. ਸਾਰੀਆਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (NBFC) (ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ) ਜੋ (a) ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹਨ; ਜਾਂ (b) ਪਿਛਲੇ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੀ ਆਡਿਟ ਕੀਤੀ ਬੈਲੇਂਸ ਸ਼ੀਟ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ 100 ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਆਕਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ

iii. ਸਕੀਮ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰੀਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਿਸਟਮ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਤਿਭਾਗੀ।

ਸਕੀਮ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

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

"ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ 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 ਇਸ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ:**

a) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ, ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ 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 ਜਾਂ, ਜਿੱਥੇ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

b) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਸਮਾਨ ਕਾਰਣ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਿਹੜੀ ਕਿ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ:

i. ਕਿਸੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਈ ਜਾਂ ਹੱਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਤੋਂ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਬੰਧਤ ਧਿਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ;

ii. ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਸਾਲਸੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮੰਚ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਲੰਬਿਤ ਹੈ; ਜਾਂ, ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਸਾਲਸੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮੰਚ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ, ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤੀ ਜਾਂ ਸਮਾਧਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ/ਪਾਰਟੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਕੋਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ।

c) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਜਾਂ ਬੇਤੁਕੀ 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 ਹੈ।

III. ਸਕੀਮ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਰੱਖ-ਰਖਾਅ ਦੇ ਆਧਾਰ ਦੇ ਯੋਗ ਨਾ ਹੋਣ ਦੇ ਉਹ ਮਾਮਲੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ-

a) ਆਰਈ ਦਾ ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਨਿਰਣਾ/ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਫੈਸਲਾ;

b) ਵਿਕ੍ਰੇਤਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਆਰਈ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ

c) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਿੱਧਿਆਂ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ;

d) ਮੈਨੇਜ਼ਮੈਂਟ ਜਾਂ ਆਰਈ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਖਿਲਾਫ਼ ਸਧਾਰਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ;

e) ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਹੁਕਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;

f) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਨਿਯਾਮਿਕ ਦਾਇਰੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਹੈ;

g) ਆਰਈ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ; ਅਤੇ

h) ਆਰਈ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਮਾਲਕ ਦੇ ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿੱਪ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

NBFC ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ	**30 ਦਿਨ ਸਮਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ** →	**ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ NBFC ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਆਂਸ਼ਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ NBFC ਤੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ**	**ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮੰਚ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਹੈ**	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/ਸ਼ਿਕਾਇਤਕ ਰਤਾ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ https://cms 'ਤੇ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। RBI.org.in/ CEPD PRD ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ RBI ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਬਾਰੇ। S873/13.01.001/20 21-22 ਮਿਤੀ 12 ਨਵੰਬਰ, 2021।

ਅਪੀਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸਾਹਮਣੇ ਅਪੀਲ ਕਰੋ:

- ਲੋਕਪਾਲ ਦਫ਼ਤਰ 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), ਆਰਬੀਆਈ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਜੇਕਰ ਇਹ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਲ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਮੇਂ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਨਾ ਕਰਨ ਦਾ ਕਾਰਣ ਉਚਿੱਤ ਸੀ ਤਾਂ ਅਪੀਲ ਅਧਿਕਾਰੀ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੱਕ ਦੀ ਵਾਧੂ ਅਵਧੀ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ:

- ਲੋਕਪਾਲ ਅੱਗੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਕੁਦਰਤੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਖੇਪ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਸੁਵਿਧਾ, ਸੁਲ੍ਹਾ ਜਾਂ ਸਾਲਸੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੌਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਅਜਿਹਾ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਅਵਾਰਡ/ਆਰਡਰ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਨੋਟ:

- ਇਹ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਿਕ ਵਿਵਾਦ ਸਮਾਧਾਨ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਲ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਸਾਲਸੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮੰਚ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦੀ ਆਜਾਦੀ ਹੈ।

ਸਕੀਮ ਦੀ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਕਾਪੀ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf ਨੂੰ ਰੈਫ਼ਰ ਕਰੋ।

ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਦੇ ਵੇਰਵੇ

ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਸੰਗੀਤਾ ਮੁਖਰਜੀ

ਈਸੀਐਲ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ

ਟਾਵਰ 3, ਵਿੰਗ 'ਬੀ', ਕੋਹਿਨੂਰ ਸਿਟੀ, ਕਿਰੋਲ ਰੋਡ, ਕੁਰਲਾ (ਪੱਛਮ), ਮੁੰਬਈ - 400070

ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ: +91 22 43428056 Monday to Friday (10am-5pm)

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: grievances@eclf.com