SREI ਇਨਫਰਾਸਟ੍ਰਕਚਰ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ ਅਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਨੀਤੀ

ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ ਅਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਨੀਤੀ			
ਸੰਸਕਰਣ	ਮਾਲਕ	ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਤ	ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ
1.0	ਸੰਚਾਲਨ ਵਿਭਾਗ	ਬੋਰਡ	26-07-2024
2.0			06.08.2025

ਸਮੱਗਰੀ

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ....4

2. ਉਦੇਸ਼....4

3. ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦਾ ਦਾਇਰਾ....4

4. **ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤਾਰੀਖ**....5

5. **ਸਮੀਖਿਆ**....5

6. **ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ**....5

7. SIFL ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ....6

   I. ਸਹੂਲਤਾਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ....6

   II. ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ....6

   III. **ਗੈਰ-ਪੱਖਪਾਤ ਨੀਤੀ**....8

   IV. ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਨੇਮਬੰਦੀ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦਾ ਵਰਗੀਕਰਣ....9

   V. **ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ**....10

   VI. **ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ**....11

   VII. **ਆਮ**....11

   VIII. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ....13

   IX. **ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੀਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਢੰਗ**....15

ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ....15

   I. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰ....16

   II. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਇਮ ਨਾ ਰੱਖਣ ਦੇ ਆਧਾਰ....16

   III. **ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ**....17

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਸਾਰੀਆਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਧਿਰਾਂ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਹਾਰ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ ਮਾਸਟਰਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਨਿਯਮ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਤਾਰੀਖ 19 ਅਕਤੂਬਰ, 2023 ਅਨੁਸਾਰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। (ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼) ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ'ਤੇ ਕੀਤੇ ਅਪਡੇਟ ਅਨੁਸਾਰ)।

2. ਉਦੇਸ਼:

ਇਹ ਜ਼ਾਬਤਾ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

i. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਮਿਆਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇਮੰਦ ਵਿਹਾਰ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
ii. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ
iii. ਮਨਜ਼ੂਰੀ, ਵੰਡ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ
iv. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਉਹ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣਾ;
v. ਮੁਕਾਬਲੇ ਰਾਹੀਂ ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੀਆਂ ਤਾਕਤਾਂ ਨਾਲ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨਾ;
vi. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਵਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨਾ।

3. ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦਾ ਦਾਇਰਾ

ਇਹ ਨੀਤੀ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਖੋਲ੍ਹੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ।ਇਹ ਨੀਤੀ ਸਾਰੇ ਮੁਲਾਜ਼ਮਾਂ'ਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।

4. ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤਾਰੀਖ

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ 26 ਜੁਲਾਈ, 2024 ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤੇ ਨੂੰ ਸਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਦੇ ਅਧੀਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ। ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ 6 ਅਗਸਤ, 2025 ਨੂੰ ਹੋਰ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ 6 ਜੂਨ, 2025 ਤੋਂ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਇਸਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

5. ਸਮੀਖਿਆ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਨੀਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੀ ਮਿਆਦ ਪੁੱਗਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਗਲੀ ਬੋਰਡ ਮੀਟਿੰਗ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ, ਜੋ ਵੀ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ, ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰਸੰ ਗਠਨ ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਿਆ ਜਾਏ ਤਾਂ ਆਰਬੀਆਈ ਜਾਂ ਹੋਰ ਨੇਮਬੰਧਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ/ਸਰਕਾਰੀ ਵਿਭਾਗ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ’ਤੇ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇਥੋੜ੍ਹੇਅੰਤਰਾਲਾਂ'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਸੋਧਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵਿਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਅਤੇ ਸੀ ਈ ਓ ਤੋਂ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਲੈਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਅੰਤਰ-ਦਫ਼ਤਰ ਮੀਮੋ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦਾ ਸਾਰ ਹਰ ਤਿਮਾਹੀ ਵਿੱਚ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

6. ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ

1. "ਸਹੂਲਤ" ਦਾ ਅਰਥ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿੱਤੀ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਕਰਜ਼ਾ, ਵਿੱਤ ਲੀਜ਼, ਸੰਚਾਲਨ ਲੀਜ਼ ਆਦਿ ਵਰਗੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਅਤੇ ਢੰਗਾਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਵਿੱਤ ਅਤੇ ਸੰਪਤੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੈ।
2. "ਗਾਹਕ" ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਅਤੇ ਪਟੇਦਾਰ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ

ਇਸ ਜ਼ਾਬਤੇ ਵਿੱਚ ਵਰਤੇ ਗਏ ਅਤੇ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਨਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੋਰ ਸ਼ਬਦਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਗਟਾਵਿਆਂ ਦਾ, ਜਦੋਂ ਤਕ ਕਿ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨਾ ਹੋਏ, ਉਹੀ ਅਰਥ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਦਸਤਖ਼ਤ ਕੀਤੇ / ਦਸਤਖ਼ਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰਮਵਾਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

7. SIFL ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ

I. ਸਹੂਲਤਾਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

a) ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂਸ਼ਾਮਿਲ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਵੀ ਜ਼ਿਕਰ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾ ਕਰਾਇਆ ਜਾਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

b) ਜਿਸ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦਿਲਚਸਪੀ ਹੈ, ਉਸਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਭਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾ ਕਰਨ ਦੇ ਫ਼ੌਰਨ ਬਾਅਦ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।ਸਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਯੋਗਤਾ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਵਿਵੇਕ ਨਾਲ ਤਜਵੀਜ਼ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣਕਰੇਗੀ, ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕਰਕੇ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

c) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰਾ ਪੱਤਰ ਵਿਹਾਰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਦਰਸਾਈ ਗਈ ਤਰਜੀਹੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

II. ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ:

a) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਗਈ ਤਰਜੀਹੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਦੱਸੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵੇਰਵੇ ਹੋਣਗੇ:

1. ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਰਕਮ
2. ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਵੰਡ ਲਈ ਜਮ੍ਹਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼
3. ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ
4. ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਜ਼ਾਮਨੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ
5. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ
6. ਕਿਸ਼ਤ ਦੇ ਵੇਰਵੇ।
7. ਜੁਰਮਾਨੇ
8. ਗਾਰੰਟਰ ਅਤੇ ਸਹਿ-ਬਿਨੈਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ

9. ਹੋਰ ਸ਼ਰਤਾਂਜੋ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

b) ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਗਾਰੰਟਰ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਕ ਵਜੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਬਾਕਾਇਦਾਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨਗੇ।

c) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰਜੀਹੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਸਮਝਦਾ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਸਮਝੌਤੇ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ 'ਤੇ ਦਸਤਖ਼ਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਨੁਵਾਦਕ/ਮੁਲਾਜ਼ਮ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ/ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਵਿਵਰਣ/ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਮਾਪਦੰਡ ਸਮਝਾਏ ਜਾਣਗੇ। ਅਨੁਵਾਦਕ/ਮੁਲਾਜ਼ਮ ਨੂੰ ਹਲਫ਼ਨਾਮੇ'ਤੇ ਵੀ ਦਸਤਖ਼ਤ ਕਰਨਗੇ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ / ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਵਿਵਰਣ/ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।

d) ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ / ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਵਿਵਰਣ / ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ, ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਦੇ ਵੱਡੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ।ਕੰਪਨੀ ਸੁਵਿਧਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸਾਰਿਆਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਵੀ ਦੇਵੇਗੀ। ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਹੂਲਤ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗੀ।

e) ਜੇਕਰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਸਹਿ-ਦੇਣਦਾਰ (ਦੇਣਦਾਰਾਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂਕੰਪਨੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮਲੋਨ'ਤੇ ਕੋਈ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਅਗਾਉਂ-ਭੁਗਤਾਨਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਾਏਗੀ।

f) ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ MSEs ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ, 50 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰ ਰਕਮ ਦੇ ਨਾਲ ਸਹਿ-ਦੇਣਦਾਰ (ਦੇਣਦਾਰਾਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਬਿਨਾਂ, SIFL ਕੋਈ ਵੀ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਅਗਾਉਂ-ਭੁਗਤਾਨ ਚਾਰਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗਾ, ਭਾਵੇਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ/ਅਗਾਉਂ-ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵਰਤੇ ਗਏ ਫੰਡਾਂ ਦਾ ਸਰੋਤ ਕੁਝ ਵੀ ਹੋਏ, ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਲਾਕ-ਇਨ ਪੀਰੀਅਡ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ।

g) ਦੋਹਰੀ ਜਾਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ (ਸਥਿਰ ਅਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਦਾ ਸੁਮੇਲ) ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ ਅਗਾਉਂ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ/ ਅਗਾਉਂ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ 'ਤੇ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

h) ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਬਿੰਦੂ ਨੰ. (e) ਅਤੇ (f) ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਅਗਾਊਂ-ਭੁਗਤਾਨ ਚਾਰਜ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, SIFL ਦੇ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਚਾਰਜ ਸੂਚੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਅਗਾਊਂ-ਭੁਗਤਾਨ ਚਾਰਜ, ਜੇਕਰ SIFL ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਇਹ ਅਗਾਊਂ-ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਣਗੇ। ਨਕਦ ਕਰਜ਼ੇ/ਓਵਰਡ੍ਰਾਫਟ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਨਿਯਤ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਹੂਲਤ ਬੰਦ ਕਰਨ 'ਤੇ ਅਗਾਊਂ-ਭੁਗਤਾਨ ਚਾਰਜ ਮਨਜ਼ੂਰ ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਜਾਣਗੇ।

i) ਨਕਦ ਕਰਜ਼ੇ/ਓਵਰਡ੍ਰਾਫਟ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਹੂਲਤ ਨੂੰ ਨਵਿਆਉਣ ਦੇ ਆਪਣੇ ਇਰਾਦੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਅਗਾਊਂ-ਭੁਗਤਾਨ ਚਾਰਜ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ ਸਹੂਲਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਤਾਰੀਖ 'ਤੇ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਵੇ।

j) SIFL ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, KFS ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ/ਅਗਾਊਂ-ਭੁਗਤਾਨ ਚਾਰਜ ਦੇ ਲਾਗੂਕਰਨ ਜਾਂ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ।

k) SIFL ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ/ਅਗਾਊਂ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਜੋ ਕਿ SIFL ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਮੁਆਫ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਸੀ, ਕੋਈ ਵੀ ਚਾਰਜ/ਫ਼ੀਸ ਨਹੀਂ ਲਾਏਗਾ।

l) SIFL ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਚਾਰਜ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਅਗਾਊਂ-ਭੁਗਤਾਨ ਉਸਦੀ ਇੱਛਾ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

m) SIFL ਕੋਈ ਵੀ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ/ਅਗਾਊਂ-ਭੁਗਤਾਨ ਚਾਰਜ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ ਜਿਸਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, KFS ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

n) ਕੰਪਨੀ ਉਹਨਾਂ ਥਾਵਾਂ 'ਤੇ PDCs / EMI ਚੈੱਕ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਜਿੱਥੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਪੇਮੈਂਟਸ ਕਾਰਪੋਰੇਸ਼ਨ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (NPCI) ਤੋਂ NACH ਸਹੂਲਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਉਹਨਾਂ ਥਾਵਾਂ 'ਤੇ ਜਿੱਥੇ NACH ਸਹੂਲਤ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ CTS-2010 ਸਟੈਂਡਰਡ ਫਾਰਮੈਟਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਚੈਕ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕੰਪਨੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਾਰੇ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ PDCs ਸਵੀਕਾਰ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

III. ਗੈਰ-ਪੱਖਪਾਤ ਨੀਤੀ

ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦਰਮਿਆਨ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ, ਨਸਲ, ਜਾਂ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।

IV. ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਨੇਮਬੰਦੀ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦਾ ਵਰਗੀਕਰਣ:

a) ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਨ ਲਈ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਹਨ:

   i. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਦੀ ਔਸਤ ਲਾਗਤ
   ii. ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਕ ਅਤੇ ਸਥਾਪਨਾ ਲਾਗਤ
   iii. ਜੋਖਮ ਦੀ ਲਾਗਤ
   iv. ਪੂੰਜੀ ਦੀ ਲਾਗਤ
   v. ਲਾਭ ਮਾਰਜਿਨ

b) ਸਹੂਲਤ ਦੇਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਸਹੂਲਤ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਮਾਮਲਾ-ਦਰ-ਮਾਮਲਾਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਕਈ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿੱਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਕਿਸਮ, ਗਾਹਕ ਦਾ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ ਅਤੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਰੱਥਾ, ਗਾਹਕ ਦੇ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ, ਪਿਛਲਾ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨਦਾ ਰਿਕਾਰਡ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ), ਬੁਨਿਆਦੀ ਸੰਪਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਦਰਸਾਈ ਗਈ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਜ਼ਾਮਨੀ, ਮੁੱਲ ਦੇ ਅਨੁਪਾਤ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ, ਭੁਗਤਾਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ, ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਮਿਆਦ, ਗਾਹਕ ਦਾ ਖੇਤਰ (ਸਥਾਨ), ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਅੰਤਮ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ ਦੇ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕ ਇਨਪੁਟ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਖੇਤਰ ਨਿਰੀਖਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

c) SIFL ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਪੱਧਰਾਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਤਰਕ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

d) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਬਦਲੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਮਾਮਲਾ-ਦਰ-ਮਾਮਲਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵਿਵੇਕ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।ਸਾਰੀਆਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ Sreiਬੈਂਚਮਾਰਕ ਦਰ ਨਾਲ ਜੋੜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਵਰਗੀਕਰਣਦੇ ਨਜ਼ਰੀਏ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਇਸਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

e) ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਲਾਨਾ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

f) SIFL ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਕਮਾਂ ਦੀ ਅਸਲ ਵੰਡ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਵਿਆਜ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

g) ਮਹੀਨੇ ਦੌਰਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਵੰਡ ਜਾਂ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, SIFL ਸਿਰਫ਼ ਉਸ ਸਮੇਂ ਲਈ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਸਮੇਂ ਲਈ ਸਹੂਲਤ ਬਕਾਇਆ ਸੀ।

h) ਵਿਆਜ ਸਿਰਫ਼ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ 'ਤੇ ਹੀ ਵਸੂਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

V. **ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ**

a) ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ /ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ' ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਐਡਵਾਂਸ'ਤੇ ਲਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਭਾਵ, ਅਜਿਹੇ ਚਾਰਜਾਂ'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਸ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਜੋੜਨ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

b) ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਹਿੱਸਾ ਨਹੀਂ ਜੋੜੇਗੀ ਅਤੇ ਮਾਸਟਰਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਸਹੀ ਅਰਥਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਲਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।

c) ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੱਖਪਾਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।

d) 'ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ' ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ, ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾਂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।

e) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਵਿਵਰਣ (KFS) ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਵੀ ਇਸ ਦਾ ਵਿਖਾਲਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

f) ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਯਾਦ-ਪੱਤਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।ਇਸ

ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਲਾਏ ਜਾਣ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਕਾਰਨ ਬਾਰੇ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

VI. **ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ:**

a) ਵੰਡ ਦਾ ਸ਼ੈਡਿਊਲ, ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ, ਮਿਆਦ, ਸਾਰੇ ਚਾਰਜ/ਫ਼ੀਸਾਂ, ਅਗਾਊਂ-ਭੁਗਤਾਨਚਾਰਜ ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਦਰਸਾਈ ਗਈ ਤਰਜੀਹੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

b) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਸਿਰਫ਼ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਾਲ ਹੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

c) ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਸਹੂਲਤ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

VII. **ਆਮ:**

a) ਕੰਪਨੀ ਸੁਵਿਧਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖ਼ਲ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ, (ਜਦੋਂ ਤਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆ ਜਾਂਦੀ)।

b) ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ ਦਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫਾਈਨਾਂਸਰ ਕੋਲ ਤਬਾਦਲਾ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਭਾਵ, ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

c) ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਉਗਰਾਹੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੁਆਰਾ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:

1. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਪ੍ਰਤੱਖ ਵਿਕਰੀ ਏਜੰਟ (DSA)/ ਪ੍ਰਤੱਖ ਮਾਰਕੇਟਿੰਗਏਜੰਟ (DMA)/ ਰਿਕਵਰੀਏਜੰਟ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਅਤੇ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ ਨਾਲ ਨਿਭਾਉਣ ਲਈ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹਨ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ

ਕਰਨ, ਕਾੱਲਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ, ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਕੀਤੇਜਾ ਰਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਸਹੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸਣ, ਆਦਿ ਪਹਿਲੂਆਂ ਬਾਰੇ।

2. ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਏਜੰਟ ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਯਤਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਖ਼ਿਲਾਫ਼ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਮੌਖਿਕ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਧਮਕੀ ਦੇਣ ਜਾਂ ਤੰਗ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਣਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ, ਰੈਫਰੀ ਅਤੇ ਦੋਸਤਾਂ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਮਾਨਿਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਨਿਜਤਾਵਿੱਚ ਦਖ਼ਲ ਦੇਣ ਦੇ ਇਰਾਦੇ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ, ਮੋਬਾਈਲ 'ਤੇ ਜਾਂ ਸੋਸ਼ਲਮੀਡਿਆ ਰਾਹੀਂ ਅਨੁਚਿਤ ਸੁਨੇਹੇ ਭੇਜਣੇ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਧਮਕੀ ਭਰੀਆਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਗੁੰਮਨਾਮਕਾੱਲ ਕਰਨਾ, ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਾੱਲ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਝੂਠੀ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨ ਵਾਲੀਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ।ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਲੰਘਣਾ ਨੂੰ ਗੰਭੀਰਤਾ ਨਾਲ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

3. ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਅਤੇ ਜ਼ਾਮਨੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਲਈ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ DSA/DMA/ਰਿਕਵਰੀਏਜੰਟਾਂ ਤੋਂ ਇੱਕ ਹਲਫ਼ਨਾਮਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ।ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਰਿਕਵਰੀਏਜੰਟ ਅਜਿਹੀ ਕੋਈ ਕਾਰਵਾਈ ਨਾਂ ਕਰਨ ਜਿਸ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਸਾਖ ਨੂੰ ਢਾਹ ਲੱਗੇ ਅਤੇ ਉਹ ਗਾਹਕ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਦੀ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ।

4. ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸਦੀ ਪਸੰਦ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਅਤੇ ਕੋਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਜਗ੍ਹਾ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਉਸਨੂੰ ਰੋਜ਼ਗਾਰ/ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦੀ ਬਜਾਇ ਉਸਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਸੋਗ, ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਸਮਾਜਿਕ ਰੁਝੇਵਿਆਂ, ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਮੈਂਬਰ ਦੇ ਗੰਭੀਰ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਬੀਮਾਰ ਹੋਣ ਜਾਂ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਬਿਪਤਾ ਭਰੇ ਮੌਕਿਆਂ ਵਰਗੇ ਅਨੁਚਿਤ ਮੌਕਿਆਂ'ਤੇ, ਬਕਾਇਆ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾੱਲ/ਮੁਲਾਕਾਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

5. SIFL ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਤੋਹਫ਼ੇ/ਰਿਸ਼ਵਤ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਰਿਸ਼ਵਤ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

d) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੇ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ'ਤੇ ਜਾਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰ ਦੇਵੇਗੀ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ ਗਾਹਕ ਵਿਰੁੱਧ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ

ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਗ੍ਰਹਿਣ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਏ।ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਇਸਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

e) ਕਰਜ਼ਦਾਰ, ਸਹਿ-ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਅਤੇ ਗਾਰੰਟਰ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਅਸਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਟਾਈਟਲ ਡੀਡ, ਇਨਵੌਇਸ ਕਾਪੀਆਂ, ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ, ਜੋ ਕਿ SIFL ਦੁਆਰਾ ਉਸਦੀਆਂ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਲਈ ਰੱਖੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ,ਕਰਜ਼ਦਾਰ / ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ (ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ) ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦਾ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ/ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਵਾਪਸ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

f) ਕੰਪਨੀ, ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ, ਸਿਰਫ਼ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਵਸੂਲਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ, ਕਸੂਰਵਾਰਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵਿਰੁੱਧ ਲਾਇਆਗਿਆ ਸੁਰੱਖਿਆ ਚਾਰਜ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਸਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਸਿਰਫ਼ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਰਕਮ ਨੂੰ ਆਪ ਮੁਹਾਰੇ ਢੰਗ ਨਾਲ ਖੋਹਣਾ ਨਹੀਂ।ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਵੇ।

VIII. ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ:

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ:

a) ਗਾਹਕ ਆਪਣਾ ਸੁਆਲ/ਬੇਨਤੀ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

I. ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਲੈਂਡਲਾ

II. ਈਮੇਲਆਈਡੀ: sifl.customercare@srei.com

III. ਸਾਡੇ ਜ਼ੋਨਲ/ਖੇਤਰੀ /ਬ੍ਰਾਂਚ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਆਓ

b) ਪੱਧਰ 1: ਇਹ ਸੁਆਲ/ਬੇਨਤੀ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿਭਾਗ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੋ ਬਦਲੇ ਵਿੱਚ ਇਸਨੂੰ ਇੱਕ ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀ / ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਟਰੈਕਿੰਗ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਰੇਗਾ। ਫਿਰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸੁਆਲਾਂ/ ਬੇਨਤੀ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਥਾਨ ਅਤੇ ਕਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਸੁਆਲ/ਬੇਨਤੀ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ 15 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗੀ।

c) ਪੱਧਰ 2 : ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਾਂ ਉਸਨੂੰ ਤੈਅ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.srei.com 'ਤੇ ਮੁਹਈਆ ਕੀਤੇ ਲਿੰਕ ਰਾਹੀਂ "ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ" ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ, Srei ਇਨਫਰਾਸਟ੍ਰਕਚਰਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ, Y 10, ਬਲਾਕ EP, ਸੈਕਟਰV, ਸਾਲਟ ਲੇਕ, ਕੋਲਕਾਤਾ 700091 ਨੂੰ ਪੱਤਰ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਸੁਆਲ/ਬੇਨਤੀ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ 8 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗੀ।

d) ਪੱਧਰ 3: ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਅਜੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਾਂ ਉਸਨੂੰ ਤੈਅ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਹੈ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖ ਕੇ ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਸ੍ਰੀ ਰਾਜੇਸ਼ ਅਗਰਵਾਲ

ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ

SREI ਇਨਫਰਾਸਟ੍ਰਕਚਰ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ

Y10, ਬਲਾਕ EP, ਸੈਕਟਰ V, ਸਾਲਟਲੇਕ, ਕੋਲਕਾਤਾ 700091

ਫੋਨ: 033-66394700, **ਐਕਸਟੈਂਸ਼ਨ:** 2622

ਈ-ਮੇਲ: sifl.nodalofficer@srei.com

ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗਾ।

ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ / ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਜੇ ਵੀ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ RBI CMS ਪੋਰਟਲ –https://cms.rbi.org.in/rbi/vividflow/run/rbi'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਆਫ਼ਿਸਰ-ਇਨਚਾਰਜ

ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ,

5ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ,

15, ਨੇਤਾਜੀ ਸੁਭਾਸ਼ ਰੋਡ, ਕੋਲਕਾਤਾ 700 001, ਭਾਰਤ।

ਫੋਨ:+91 3322312121, ਫੈਕਸ:+913322309589

IX. **ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੀਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਢੰਗ**

ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਚਾਹੇ ਤਾਂ ਇਸਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਗਈ ਤਰਜੀਹੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਮਝਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੰਬੰਧਿਤ ਧਿਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ'ਤੇ ਪਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ

ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ 2006 ਵਿੱਚ ਬਣਾਈ ਗਈ ਇੱਕ ਨੀਮ-ਅਦਾਲਤੀਅਥਾਰਟੀ ਹੈ। ਇਹ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਨੇਮਬੱਧ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕੁਝ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਅਤੇ ਲਾਗਤ-ਪੱਖੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਲਏ ਗਏ ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਬਣਾਈ ਗਈ ਸੀ।

ਆਰਬੀਆਈ ਨੇ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ 2021 ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ, ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸਾਰੇ ਬੈਂਕਿੰਗ, ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਤੇ ਡਿਜਿਟਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕੋ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਲਿਆਂਦਾ ਗਿਆ।

ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਦਾਇਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪੋਰਟਲ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਸਾਡੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਹਨ। ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਅਤੇ ਵੈਬਸਾਈਟ'ਤੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ।

I. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰ

ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਕਿਸੇ ਕਾਰੇ ਜਾਂ ਭੁੱਲ, ਜਾਂ ਗਲਤੀ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਹੈ, ਜਿਸਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਆਈ ਹੈ, ਉਹ ਯੋਜਨਾ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

II. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਇਮ ਨਾ ਰੱਖਣ ਦੇ ਆਧਾਰ:

ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੀ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ:

- ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣਾ/ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ;
- ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦਰਮਿਆਨ ਵਿਵਾਦ;
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ;
- ਅਜਿਹਾ ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵਿਧਾਨਕ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;
- ਕੋਈ ਸੇਵਾ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨੇਮਬੰਧਕ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ ਹੈ;
- ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਨੇਮਬੰਧਕ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦਰਮਿਆਨ ਵਿਵਾਦ;
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮੁਲਾਜ਼ਮ-ਮਾਲਕ ਸੰਬੰਧਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਵਿਵਾਦ।
- ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜੋ ਸਿੱਧਿਆਂ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ;
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ-
  - ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਵਿਚਾਰ-ਅਧੀਨ ਜਾਂ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਤੋਂ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸੰਬੰਧਿਤ ਧਿਰਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ;ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ, ਜਾਂ ਸਾਲਸ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਵਿਚਾਰ-ਅਧੀਨ ਹੋਵੇ;

- ਜਾਂ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਸਾਲਸ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ/ਧਿਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ।

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਪਮਾਨਜਨਕ, ਫ਼ਜ਼ੂਲ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਹੈ;
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਸੀਮਾ ਕਾਨੂੰਨ, 1963 ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ;
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਦੇ ਭਾਗ 11 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ;
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਨਹੀਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ (ਜਦੋਂ ਤਕ ਕਿ ਵਕੀਲ ਖ਼ੁਦ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾ ਹੋਵੇ)।

ਇਸ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਉਦੋਂ ਤਕ ਨਹੀਂ ਮੰਨੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ, ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਨਾਂ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ ਅਤੇ

a) ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਹੈ ਅਤੇ
b) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ;

III. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।ਜਿਸ ਗਾਹਕ ਨੂੰ "ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰ" ਧਾਰਾ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਆਧਾਰਾਂ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ, ਉਹ ਖ਼ੁਦ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨੁਮਾਇੰਦੇ (ਕਿਸੇ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ) ਰਾਹੀਂ, ਉਸ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ

ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ/ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਸਥਿਤ ਹੈ।

a) ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਜਦੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਦੁਆਰਾ ਬਾਕਾਇਦਾ ਦਸਤਖ਼ਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ, 'ਅਨੈਕਸ' ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਹਾਲਾਤ ਅਨੁਸਾਰ ਜਿੰਨਾ ਹੋ ਸਕੇ ਉਸਦੇ ਵਰਗੇ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ:

    i) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ,
    ii) ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ
    iii) ਸ਼ਿਕਾਇਤਪੈਦਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਤੱਥ,
    iv) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਅਤੇ ਹੱਦ, ਅਤੇ
    v) ਮੰਗੀ ਗਈ ਰਾਹਤ।

b) ਇਲੇਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸਾਧਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਵੀ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਇੱਕ ਪ੍ਰਿੰਟਆਊਟ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ 'ਤੇ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

c) ਲੋਕਪਾਲ ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੀਆਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ’ਤੇ ਵੀ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਜਾਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਨੇਮਬੰਧਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂਹੋਣ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਉਸ ਕੋਲ ਭੇਜੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹੋਣ।

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਅਪੀਲੀਅਥਾਰਟੀ, ਅਰਥਾਤ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਡਿਪਟੀ ਗਵਰਨਰ, ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਨੋਟ: ਇਹ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕਬਦਲਵੀਂ ਵਿਧੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਅਦਾਲਤ/ਫੋਰਮ/ਅਥਾਰਟੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਆਜ਼ਾਦੀ ਹੈ।

ਸਕੀਮ ਦੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ www.rbi.org.in ਦੇਖੋ।

NBFC ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ:

ਲ. ਸੰ	ਕੇਂਦਰ	NBFC ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਦਾ ਪਤਾ	ਸੰਚਾਲਨ ਦਾ ਖੇਤਰ
	ਚੇਂਨਈ	C/o ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਫੋਰਟ ਗਲੈਸਿਸ, ਚੇਂਨਈ-600001 STD ਕੋਡ: 044 **ਫੋਨ:** -25395964 ਫੈਕਸ:-25395488	ਤਮਿਲਨਾਡੂ, ਅੰਡੇਮਾਨ ਅਤੇ ਨਿਕੋਬਾਰ ਟਾਪੂ, ਕਰਨਾਟਕ, ਆਂਧਰਾਪ੍ਰਦੇਸ਼, ਤੇਲੰਗਾਨਾ, ਕੇਰਲ, ਕੇਂਦਰ ਸ਼ਾਸਤਪ੍ਰਦੇਸ਼ਲਕਸ਼ਦੀਪ ਅਤੇ ਕੇਂਦਰ ਸ਼ਾਸਤਪ੍ਰਦੇਸ਼ਪੁਡੂਚੇਰੀ
	ਮੁੰਬਈ	C/o ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਰਬੀਆਈਬਾਇਕੁਲਾ ਆਫਿਸ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਮੁੰਬਈ ਸੈਂਟਰਲ ਰੇਲਵੇ ਸਟੇਸ਼ਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ, ਬਾਇਕੁਲਾ, ਮੁੰਬਈ-400008	ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਗੋਆ, ਗੁਜਰਾਤ, ਮੱਧ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, ਛੱਤੀਸਗੜ੍ਹ, ਕੇਂਦਰ ਸ਼ਾਸਤਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਦਾਦਰਾ ਅਤੇ ਨਗਰ ਹਵੇਲੀ, ਦਮਨ ਅਤੇ ਦੀਵ
	ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ	C/o ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਸੰਸਦ ਮਾਰਗ,ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110001 STD ਕੋਡ: 011 **ਫੋਨ:** 23724856 ਫੈਕਸ: 23725218-19	ਦਿੱਲੀ, ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, ਉਤਰਾਖੰਡ, ਹਰਿਆਣਾ, ਪੰਜਾਬ, ਕੇਂਦਰ ਸ਼ਾਸਿਤਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ, ਹਿਮਾਚਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਰਾਜਸਥਾਨ ਅਤੇ ਜੰਮੂ ਅਤੇ ਕਸ਼ਮੀਰ ਰਾਜ
	ਕੋਲਕਾਤਾ	C/o ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ 15,ਨੇਤਾਜੀ ਸੁਭਾਸ਼ ਰੋਡ, ਕੋਲਕਾਤਾ-700001 STD ਕੋਡ: 033 **ਫੋਨ:** 22304982 ਫੈਕਸ: 22305899	ਪੱਛਮੀ ਬੰਗਾਲ, ਸਿੱਕਮ, ਓਡੀਸ਼ਾ, ਅਸਾਮ, ਅਰੁਣਾਚਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, ਮਨੀਪੁਰ, ਮੇਘਾਲਿਆ, ਮਿਜ਼ੋਰਮ, ਨਾਗਾਲੈਂਡ, ਤ੍ਰਿਪੁਰਾ, ਬਿਹਾਰ ਅਤੇ ਝਾਰਖੰਡ

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ:

ਸ਼੍ਰੀ ਰਾਜੇਸ਼ ਅਗਰਵਾਲ

ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ

SREI ਇਨਫਰਾਸਟ੍ਰਕਚਰ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ

Y10, ਬਲਾਕ EP, ਸੈਕਟਰ V, ਸਾਲਟਲੇਕ, ਕੋਲਕਾਤਾ 700091

ਫੋਨ: 033-66394700, **ਐਕਸਟੈਂਸ਼ਨ:** 2622

ਈ-ਮੇਲ: sifl.nodalofficer@srei.com

ਅਨੁਬੰਧ

ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਫਾਰਮ (ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਹੈ)

[ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਧਾਰਾ 11(2)]

(ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਭਰਿਆ ਜਾਣਾ ਹੈ)

ਸਾਰੇ ਖੇਤਰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹਨ ਸਿਵਾਏ ਜਿੱਥੇ ਹੋਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਕੇਤ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ

ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ,

ਲੋਕਪਾਲ ਮੈਡਮ/ਸਰ,

ਵਿਸ਼ਾ: .... (ਨੇਮਬੱਧ ਇਕਾਈ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਦਫ਼ਤਰ ਦਾ ਸਥਾਨ) ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ .... (ਨੇਮਬੱਧ ਇਕਾਈ ਦਾ ਨਾਮ)

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵੇਰਵੇ:

1. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਾ ਨਾਮ ....
2. ਉਮਰ (ਸਾਲ) ....
3. ਲਿੰਗ ....
4. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਾ ਪੂਰਾ ਪਤਾ ....

....

.... ਪਿੰਨ ਕੋਡ...

ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ (ਜੇਕਰ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ)...ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ... ਈ-ਮੇਲ (ਜੇਕਰ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ)...

5. (ਨੇਮਬੱਧ ਇਕਾਈ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਦਫ਼ਤਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪੂਰਾ ਪਤਾ) ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ

   ....

6. ਨੇਮਬੱਧ ਇਕਾਈ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ/ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ)

   ....

7. ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਅਤੇ ਵੇਰਵੇ, ਜੇਕਰ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ

   ....

   a) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨੇਮਬੱਧ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਤਾਰੀਖ (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਕਰੋ)

      ....

b) ਕੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਯਾਦ-ਪੱਤਰ ਭੇਜਿਆ ਗਿਆ ਸੀ?ਹਾਂ/ਨਹੀਂ (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਯਾਦ-ਪੱਤਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਕਰੋ) ....

8. ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਬਾੱਕਸ'ਤੇ ਨਿਸ਼ਾਨਲਾਓ (ਹਾਂ/ ਨਹੀਂ)

ਕੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

(i)	ਅਦਾਲਤ ਵਿੱਚ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ/ਸਾਲਸੀ ਅਧੀਨ ਹੈ[1]?	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
(ii)	ਇਹ ਮਾਮਲਾ ਵਕੀਲ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਸਿਵਾਏ ਜਦੋਂ ਵਕੀਲ ਪੀੜਤ ਧਿਰ ਹੋਵੇ?	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
(iii)	ਕੀ ਲੋਕਪਾਲ ਨਾਲ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਇਸ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾ ਚੁੱਕਾ ਹੈ ਜਾਂ ਇਹ ਉਸੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਧੀਨ ਹੈ?	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
(iv)	ਕੀ ਇਹ ਕਿਸੇ ਨੇਮਬੱਧ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਕਿਸਮ ਦੀਆਂ ਹਨ?	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
(v)	ਕੀ ਨੇਮਬੱਧ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੈ?	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
(vi)	ਕੀ ਇਸ ਵਿੱਚ ਮਾਲਕ-ਮੁਲਾਜ਼ਮਸੰਬੰਧਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ?	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ

9. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਵਿਸ਼ਾ

....

10. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵੇਰਵੇ:

(ਜੇਕਰ ਜਗ੍ਹਾ ਕਾਫ਼ੀ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇੱਕ ਵੱਖਰੀ ਸ਼ੀਟਨਾਲ ਨੱਥੀ ਕਰੋ)

....

....

....

....

....

[1]ਜੇਕਰ ਉਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਸਾਲਸ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ, ਭਾਵੇਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਗੁਣ/ਦੋਸ਼ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਜਿੱਠੀ ਗਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਅਦਾਲਤ ਅਧੀਨ/ਸਾਲਸੀ ਅਧੀਨ ਹੈ।

11. ਕੀ ਨੇਮਬੱਧ ਇਕਾਈ ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੈ? (ਹਾਂ/ ਨਹੀਂ) (ਜੇਕਰ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਜਵਾਬ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਕਰੋ)
12. ਲੋਕਪਾਲ ਤੋਂ ਮੰਗੀ ਗਈ ਰਾਹਤ

………

…………………………………………………………………………………………… (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਸਮਰਥਨ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਸਬੂਤ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਕਰੋ)

13. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਾਅਵਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਅਤੇ ਹੱਦ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 15 (4) ਅਤੇ 15 (5) ਦੇਖੋ) ਰੁਪਏ…………………………………………………

14. ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਕੀਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ:

ਐਲਾਨ

(i) ਮੈਂ/ਅਸੀਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਇੱਥੇ ਐਲਾਨ ਕਰਦਾ/ਦੇ ਹਾਂ ਕਿ:
   a) ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸੱਚੀ ਅਤੇ ਸਹੀ ਹੈ;ਅਤੇ
   b) ਮੈਂ/ਅਸੀਂ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੱਥ ਨੂੰ ਛੁਪਾਇਆ ਜਾਂ ਗਲਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਇੱਥੇਜਮ੍ਹਾ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਨਹੀਂ।

(ii) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਧਾਰਾ 10 (2) ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਣਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡਾ ਵਫ਼ਾਦਾਰ

(ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ/ਅਧਿਕਾਰਤ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਦੇ ਦਸਤਖ਼ਤ)

ਅਧਿਕਾਰ

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਆਪਣੀ ਤਰਫੋਂਪੇਸ਼ ਹੋਣ ਲਈ ਕਿਸੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆ ਐਲਾਨ ਜਮ੍ਹਾ ਕਰਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

ਮੈਂ/ਅਸੀਂ……………………………………………………..

ਸ਼੍ਰੀ/ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ……………………………………………………………. ਨੂੰ ਮੇਰੇ/ਸਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਵਜੋਂ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

ਪੂਰਾ ਪਤਾ ………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………. ਪਿੰਨ ਕੋਡ………………..

ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ:…………………………ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ…………………… ਈ-ਮੇਲ ………………..

(ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਦਸਤਖ਼ਤ)