

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

ਸਮੱਗਰੀ

1.	ਜਾਣ-ਪਛਾਣ.....	4
2.	ਉਦੇਸ਼	4
3.	ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦਾ ਦਾਇਰਾ	4
4.	ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤਾਰੀਖ.....	4
5.	ਸਮੀਖਿਆ.....	5
6.	ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ.....	5
7.	SIFL ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ	5
I.	ਸਹੂਲਤਾਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	5
II.	ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ	6
III.	ਗੈਰ-ਪੱਖਪਾਤ ਨੀਤੀ.....	7
IV.	ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਨੇਮਬੰਦੀ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦਾ ਵਰਗੀਕਰਣ	7
V.	ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ.....	9
VI.	ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ.....	10
VII.	ਆਮ.....	10
VIII.	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ.....	12
IX.	ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੀਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਢੰਗ	14
	ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ.....	14
I.	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰ	15
II.	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਇਮ ਨਾ ਰੱਖਣ ਦੇ ਆਧਾਰ	15
III.	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ.....	16

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।

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 ਸ਼ਾਮਲ 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

ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਇਸਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

5. ਸਮੀਖਿਆ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਨੀਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਸਾਲ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਵਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਸੰਗਠਨ ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮੀਖਿਆ ਜਾਏ ਤਾਂ ਆਰਬੀਆਈ ਜਾਂ ਹੋਰ ਨੇਮਬੰਧਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ/ਸਰਕਾਰੀ ਵਿਭਾਗ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਸੋਧਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵਿਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਅਤੇ ਸੀ ਐੱਚ 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 ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ

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

7. SIFL ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜਾਬਤਾ

- I. ਸਹੂਲਤਾਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:
 - a) ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ 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 ਜਮ੍ਹਾਂ 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 ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੇ ਫ਼ੋਰਨ 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 ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗੀ, 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 ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ 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 ਜਮ੍ਹਾਂ 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 ਸ਼ਰਤਾਂ ਜੋ 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 ਦਸਤਖਤ 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 ਦਸਤਖਤ 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।
- e) ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਹੂਲਤ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗੀ।
- f) ਜੇਕਰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਸਹਿ-ਦੇਣਦਾਰ (ਦੇਣਦਾਰਾਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮਲੇਨ'ਤੇ ਕੋਈ ਫੋਰਕਲੇਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਅਗਾਉਂ-ਭੁਗਤਾਨਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਾਏਗੀ।
- g) ਕੰਪਨੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਥਾਂਵਾਂ'ਤੇ PDCs / EMI ਚੈੱਕ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਜਿੱਥੇ NPCI ਤੋਂ NACH ਸਹੂਲਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਥਾਂਵਾਂ'ਤੇ NACH ਸਹੂਲਤ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਉੱਥੇ ਕੰਪਨੀ CTS-2010 ਸਟੈਂਡਰਡ ਫਾਰਮੈਟਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਚੈੱਕ 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-ਮਾਮਲਾ ਦੇ 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 ਜਾਮਨੀ, 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) ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਲਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਵਰਗੀਕਰਣ ਲਈ ਨਜ਼ਰੀਏ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਨ ਦੇ ਤਰਕ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ 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 Srei ਬੈਚਮਾਰਕ ਦਰ ਨਾਲ ਜੋੜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਵਰਗੀਕਰਣ ਦੇ 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। ਜਿੱਥੇ ਵੀ SIFL ਕੋਲ OEMs ਨਾਲ ਮੁਲਤਵੀ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼ਰਤਾਂ ਹਨ, ਉੱਥੇ ਇਨਵੈਇਸਟੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਵਿਆਜ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਮਹੀਨੇ ਦੌਰਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਵੰਡ ਜਾਂ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ,
- g) 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) ਜੇਕਰਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ / ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨਨਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚਜੁਰਮਾਨਾ 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 ਨਾ 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/ਫੀਸਾਂ, ਅਗਾਉਂ-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 ਚਾਰਜਜ਼ 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 ਦਖਲ 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, ਕਾਲੱਕਰਨ 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 ਦੇਸਤਾਂ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਮਾਨਿਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਨਿਜ਼ਤਾਵਿੱਚ ਦਖਲ ਦੇਣ ਦੇ ਇਰਾਦੇ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ, ਮੋਬਾਈਲ 'ਤੇ ਜਾਂ ਸੋਸ਼ਲਮੀਡਿਆ ਰਾਹੀਂ ਅਨੁਚਿਤ ਸੁਨੇਹੇ ਭੇਜਣੇ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਧਮਕੀ ਭਰੀਆਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਗੁੰਮਨਾਮਕਾਲ ਕਰਨਾ, ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਝੂਠੀ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ 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 ਰੇਜ਼ਗਾਰ/ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦੀ ਬਜਾਏ 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 ਕਾਲ/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 ਪ੍ਰਤੀਬੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰ ਦੇਵੇਗੀ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਗਾਹਕ ਵਿਰੁੱਧ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਗ੍ਰਹਿਣ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਇਸਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤਕ ਪ੍ਰਤੀਬੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।
- e) ਕਰਜ਼ਦਾਰ, ਸਹਿ-ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਅਤੇ ਗਾਰੰਟਰ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਬੂਤੀਆਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਅਸਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਟਾਈਟਲ ਡੀਡ, ਇਨਵੋਇਸ ਕਾਪੀਆਂ, ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ 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।

ਕੰਪਨੀ, ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ, ਸਿਰਫ਼ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਵਸੂਲਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ, ਕਸੂਰਵਾਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵਿਰੁੱਧ ਲਾਇਆ ਗਿਆ 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. 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. ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: sifl.customercare@srei.com
 - III. ਵੈਬਸਾਈਟ: www.srei.com;

IV. ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰਾਂ/ਮੁੱਖ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਆਉ

- b) ਇਹ ਸੁਆਲ/ਬੇਨਤੀ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿਭਾਗ ਦੁਆਰਾ ਕੋਲਕਾਤਾ ਦੇ ਮੁੱਖ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿਖੇ ਟਰੈਕਿੰਗਮਾਡਿਊਲ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਫਿਰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਥਾਨ ਅਤੇ ਕਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- c) ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦੀ ਸੁਣਵਾਈ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਵਿਖੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਲਈ, ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ:

ਪੱਧਰ 1: ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਐਨਲਾਈਨ ਲਿੰਕ ਰਾਹੀਂ

"ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ" ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ, Srei

ਇਨਫਰਾਸਟ੍ਰਕਚਰ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ, Y 10, ਬਲਾਕ EP, ਸੈਕਟਰ V, ਸਾਲਟ ਲੇਕ, ਕੋਲਕਾਤਾ

700091 ਨੂੰ ਪੱਤਰ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਪੱਧਰ 2: ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਅਜੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ

ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ SREI ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਐਨਲਾਈਨ ਲਿੰਕ ਰਾਹੀਂ ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਸ੍ਰੀ ਰਾਜੇਸ਼ ਅਗਰਵਾਲ

SREI ਇਨਫਰਾਸਟ੍ਰਕਚਰ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ

Y10, ਬਲਾਕ EP, ਸੈਕਟਰ V, ਸਾਲਟ ਲੇਕ, ਕੋਲਕਾਤਾ 700091

ਫੋਨ: 033-66394700, ਐਕਸਟੈਂਸ਼ਨ: 2622

ਈ-ਮੇਲ: sifl.nodalofficer@srei.com

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।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਤਕ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵੱਡੇ ਤੱਥਾਂ ਅਤੇ ਅੰਕੜਿਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਦੀ ਲੋੜ ਨਾ ਹੋਵੇ।

ਪੱਧਰ 3: ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ 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:

ਆਫਿਸਰ-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 ਜ਼ਾਬਤਾ 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-ਅਦਾਲਤੀ ਅਥਾਰਟੀ 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 ਨੇਡਲ 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 ਨੇਡਲ 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 ਵੈਬਸਾਈਟਾਂ '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 ਸਿੱਧੀਆਂ 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 ਨਜ਼ਿਠਿਆ 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, ਫਜ਼ੂਲ 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 ਖੁਦ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾ ਹੋਵੇ)।

ਇਸ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਦੋਂ 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 ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, 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 ਖੁਦ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨੁਮਾਇੰਦੇ (ਕਿਸੇ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ) ਰਾਹੀਂ, ਉਸ ਲੇਕਪਾਲ 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 ਦਸਤਖਤ 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) ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸਾਧਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਵੀ ਲੇਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਇੱਕ ਪ੍ਰਿੰਟਆਊਟ ਲੇਕਪਾਲ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ 'ਤੇ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

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

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਲੇਕਪਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਅਪੀਲੀਅਬਾਰਟੀ, 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 ਦਫਤਰ ਦਾ ਪਤਾ	ਸੰਚਾਲਨ ਦਾ ਖੇਤਰ
	ਚੰਨਈ	C/o ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਫੋਰਟ ਗਲੈਸਿਸ, ਚੰਨਈ-600001 STD ਕੋਡ: 044 ਫੋਨ: -25395964 ਫੈਕਸ:-25395488	ਤਮਿਲਨਾਡੂ, ਅੰਡਮਾਨ 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 ਸ਼ਾਸਤਪ੍ਰਦੇਸ਼ 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, ਮਿਜੋਰਮ, ਨਾਗਾਲੈਂਡ, ਤ੍ਰਿਪੁਰਾ, ਬਿਹਾਰ ਅਤੇ ਝਾਰਖੰਡ

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ:

ਸ਼੍ਰੀ ਰਾਜੇਸ਼ ਅਗਰਵਾਲ

SREI ਇਨਫਰਾਸਟ੍ਰਕਚਰ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ

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

ਫੋਨ: 033-66394700, ਐਕਸਟੈਂਸ਼ਨ: 2622

ਈ-ਮੇਲ: sifl.nodalofficer@srei.com

ਅਨੁਬੰਧ

ਲੇਕਪਾਲ 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,

ਲੇਕਪਾਲ ਮੈਡਮ/ਸਰ,

ਵਿਸ਼ਾ: (ਨੇਮਬੱਧ ਇਕਾਈ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਦਫਤਰ 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.....
ਫੋਨ ਨੰਬਰ (ਜੇਕਰ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ)..... ਮੋਬਾਈਲ
ਨੰਬਰ..... ਈ-ਮੇਲ (ਜੇਕਰ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ).....
5. (ਨੇਮਬੱਧ ਇਕਾਈ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਦਫਤਰ 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 ਬਾਕਸ 'ਤੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਾਓ (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-ਮੁਲਾਜ਼ਮ ਸੰਬੰਧ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ?	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ

9. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਵਿਸ਼ਾ

.....

10. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵੇਰਵੇ:

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

.....

.....

.....

.....

.....

'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, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਇੱਥੇ 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 ਇੱਥੇ ਜ਼ਮਾਨਾ 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 ਦਸਤਖਤ)

ਅਧਿਕਾਰ

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਆਪਣੀ ਤਰਫੋਂਪੇਸ਼ ਹੋਣ ਲਈ ਕਿਸੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆ ਐਲਾਨ ਜਮ੍ਹਾਂ 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.....

ਫੋਨ ਨੰਬਰ:.....ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ..... ਈ-ਮੇਲ

. (ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਦਸਤਖਤ)