



ਮੇਲਾ ਅਭਿਆਸ ਕੇਂਦਰ ਆਫ
ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਵਿੱਤ ਨਿੱਜੀ ਸੀਮਤ

1. ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ:

ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਵਿੱਤ ਨਿੱਜੀ ਸੀਮਤ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਰੈਫਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਨੂੰ ਜਿਵੇਂ 'ਦ ਕੰਪਨੀ' ਜਾਂ 'ਡੀਐਮਆਈ') ਹੈ ਏ ਗੈਰ-ਜਮਾ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ('RBI') ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ (NBFC-ND) ਨੂੰ ਲੈ ਕੇ। ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("RBI") ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮਿਡਲ ਲੇਅਰ NBFC (NBFC-ML) ਵਜੋਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ (ਅਧਾਰਤ ਨਿਯਮ) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ("ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼")), ਜਿਵੇਂ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਤੋਂ ਸਮਾਂ ਨੂੰ ਸਮਾਂ। ਦ ਕੰਪਨੀ ਹੈ ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੁੱਝਿਆ ਹੋਇਆ ਵਿੱਚ ਦ ਉਧਾਰ ਦੇਣਾ ਕਾਰੋਬਾਰ।

ਵਿੱਚ ਅਨੁਸਾਰ ਨਾਲ ਅਧਿਆਇ ਸੱਤਵਾਂ (ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ) ਦੇ ਦ ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ, ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ("NBFCs") ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਹੈ, ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ('ਐਫਪੀਸੀ') ਨਿਰਧਾਰਤ ਵਿੱਚ ਦ ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ। ਡੀਐਮਆਈ, ਹੋਣਾ ਏ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਹੋਣਾ ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ, ਨੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ ਇਹ ਐਫਪੀਸੀ ਲਈ ਦ ਉਧਾਰ ਦੇਣਾ ਵਿੱਚ ਕਾਰੋਬਾਰ ਅਨੁਸਾਰ ਨਾਲ ਉਕਤ ਨਿਰਦੇਸ਼। FPC, RBI ਦੁਆਰਾ 8 ਮਈ, 2025 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਆਪਣੇ 'ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਨਿਰਦੇਸ਼' ("ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼") ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਧਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਹੋਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ/ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਖੁਲਾਸੇ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ।

2. ਉਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ:

ਡੀਐਮਆਈ ਨੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯਤਨ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਐਫਪੀਸੀ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਇਹ ਐਫਪੀਸੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਦਾ ਇਰਾਦਾ ਰੱਖਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਐਫਪੀਸੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਵੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਣ।

ਇਹ ਐਫਪੀਸੀ ਕਰੇਗਾ ਲਾਗੂ ਕਰੇ ਪਾਰ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂ ਦੇ ਦ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਧਾਰ ਦੇਣਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਾਰਜ ਸਮੇਤ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ, ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਤੀ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ, ਸਰਵਿਸਿੰਗ, ਉਗਰਾਹੀ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਆਦਿ। FPC ਪ੍ਰਤੀ DMI ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਵਾਬਦੇਹੀ, ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਆਡਿਟਿੰਗ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਡਿਜ਼ਾਈਨ ਕੀਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹਨ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਇਸਦਾ ਕਾਰਜ ਪ੍ਰਤੀਬੱਧਤਾ ਕਰਨਾ ਏ ਮਜ਼ਬੂਤ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦ ਐਫਪੀਸੀ ਅਤੇ ਕਿ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ FPC ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹਨ।

3. ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ:

- "ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ" ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਲਾਗਤ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਸਾਰੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- "ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ" ਮਤਲਬ ਏ ਵਿਅਕਤੀ ਹੋਰ ਨਾਲੋਂ ਇੱਕ ਵਕੀਲ ਵਿਧੀਵਤ ਨਿਯੁਕਤ ਅਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਧਿਕਾਰਤ।
- "ਬੋਰਡ" ਮਤਲਬ ਬੋਰਡ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਦੇ ਕੰਪਨੀ।
- "ਸ਼ਿਕਾਇਤ" ਮਤਲਬ ਕੋਈ ਵੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਬਣਾਇਆ ਵਿੱਚ ਲਿਖਣਾ ਜਾਂ ਰਾਹੀਂ ਹੋਰ ਮੋਡ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦਾ ਦੋਸ਼ ਲਗਾਉਣਾ, ਅਤੇ/ਜਾਂ ਯੋਜਨਾ ਅਧੀਨ ਰਾਹਤ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨਾ;
- "ਕੰਪਨੀ" ਮਤਲਬ ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਵਿੱਤ ਨਿੱਜੀ ਸੀਮਤ।
- "ਡਾਇਰੈਕਟਰ" ਮਤਲਬ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਦੇ ਦ ਡਾਇਰੈਕਟਰ 'ਤੇ ਦ ਬੋਰਡ ਦੇ ਕੰਪਨੀ।
- "ਐਫਪੀਸੀ" ਮਤਲਬ ਮੇਲਾ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ।
- "ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਡੀਐਮਆਈ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਸੁਤੰਤਰ ਅਥਾਰਟੀ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਜੋ ਡੀਐਮਆਈ ਦੀ ਸਬੰਧਤ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਦੁਆਰਾ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਦ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- "ਕੁੰਜੀ ਤੱਥ ਬਿਆਨ" ਜਾਂ "KFS" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਏ ਬਿਆਨ ਦੇ ਦੋ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਏ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ, ਵਿੱਚ ਸਧਾਰਨ ਅਤੇ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਆਸਾਨ ਭਾਸ਼ਾ, ਜੋ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- "ਲੋਕਪਾਲ/ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ" ਮਤਲਬ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨਿਯੁਕਤ ਨਾਲ ਦ ਰਿਜ਼ਰਵ ਕਰੇ ਬੈਂਕ ਜਿਵੇਂ ਇਸ ਸਕੀਮ

ਅਧੀਨ।

- k) "ਯੋਜਨਾ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 ਜੋ ਕਿ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ 12 ਨਵੰਬਰ, 2021 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

4. ਨਿਯਮ ਲਾਗੂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਡੀਐਮਆਈ:

(i) ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

- (a) ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਜਿਵੇਂ ਪ੍ਰਤੀ ਦ ਕਰਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ ਨਾਲ ਦ ਕੰਪਨੀ।
- (b) ਡੀਐਮਆਈ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ।
- (c) ਜਿਵੇਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, DMI, ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਪੜਾਅ 'ਤੇ, ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ/ਚਾਰਜ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਪਰ ਇਹਨਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਵੀ, ਪਰਤਾਵਾਂ ਨਹੀਂ ਫੀਸ ਵਿੱਚ ਕੇਸ ਦੇ ਅਸਵੀਕਾਰ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ ਆਦਿ, ਜੋ ਕਿ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦ ਦਿਲਚਸਪੀ ਦੇ ਦ ਗਾਹਕ ਤਾਂ ਕਿ ਏ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਨਾਲ ਦ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਨਾਲ ਹੋਰ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ ਬਣਾਇਆ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ ਲਿਆ ਗਿਆ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ।
- (d) ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਨਾਲ ਉਹ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ 60 ਦਿਨਾਂ ਤੱਕ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (e) ਕੰਪਨੀ, ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਪੜਾਅ 'ਤੇ, ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਰਸਾਏਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੇ (KYC ਨਿਯਮਾਂ) ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਕੱਠੇ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਪਈ ਤਾਂ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (f) ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (g) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਵੀ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਲੋੜ ਹੋਵੇ। ਕੰਪਨੀ, ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਪੂਰੀ ਲੇਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗੀ। ਅਤੇ ਤੱਕ ਦਾ ਸਫ਼ਰ ਦ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਅਤੇ ਵੰਡ। ਗਾਹਕ ਇਹ ਵੀ ਕਰੇਗਾ ਸੂਚਿਤ ਰਹੇ ਬਾਰੇ ਦ ਸਮਾਂ-ਖਾਵਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਹੜਾ ਦ ਪੂਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਇੱਛਾ ਹੋਣਾ ਪੂਰਾ ਹੋਇਆ ਵਿੱਚ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਆਮ ਤਰੀਕਾ।

(ii) ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ:

- (a) ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਕਰੇਗਾ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਕਰਨਾ ਦ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਇਆ ਨਾਲ ਦ ਗਾਹਕ ਅਤੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਜੇਕਰ ਡੇਟਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਇਸਦੀ ਮੰਗ ਕਰੇਗਾ।
- (b) ਡੀਐਮਆਈ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ) ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਟਰਮ ਸ਼ੀਟ ਜਾਂ ਕੋਐਫਐਸ ਦੇ ਨਾਲ ਲਿਖਤੀ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਰੂਪ ਰਾਹੀਂ ਦੱਸੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ:
 - ਦ ਰਕਮ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਨਾਲ ਦ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਸਮੇਤ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ;
 - ਡਿਫਾਲਟ ਵਿਆਜ / ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ (ਪ੍ਰਤੀ ਮਹੀਨਾ/ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ) ਜਿਵੇਂ ਦ ਕੇਸ ਮਈ ਹੋਣਾ) ਅਤੇ ਦ ਖਰਚੇ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਨਾਲ ਦ ਗਾਹਕ ਵਿੱਚ ਸੰਬੰਧ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਤਰੀਕਾ;
 - ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ;
 - ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਇਰਾਦਾ ਰੱਖਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹਾਂ-ਪੱਖੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦੁਆਰਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਅਤੇ ਵੰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- (c) ਡੀਐਮਆਈ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦੇਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਨਾਲ ਕਾਪੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਘੇਰੇ ਹਵਾਲਾ ਦਿੱਤਾ ਵਿੱਚ ਦ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਦ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਵਿਧੀਵਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਡੀਐਮਆਈ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਮੁੱਖ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਮਿਆਰੀ ਕਰਜ਼ਾ

ਸਮਝੌਤਾ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

(d) ਕੁੰਜੀ ਤੱਥ ਬਿਆਨ

- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਸੰਭਾਵੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਇੱਕ KFS ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਵਿਚਾਰ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਿਆਰੀ ਫਾਰਮੈਟ। ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਧੀਨ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਨਿਯਮ। ਦ ਕੇਐਫਐਸ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਨੂੰ ਦ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ।
- KFS ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਮਝਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਉਸਨੇ ਇਸਨੂੰ ਸਮਝ ਲਿਆ ਹੈ।
- ਦ ਕੇਐਫਐਸ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਨਾਲ ਏ ਵਿਲੱਖਣ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਕਰੇਗਾ ਕੋਲ ਏ ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਤਿੰਨ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਦਿਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਹੋਣਾ ਮਿਆਦ ਦੇ ਸੱਤ ਦਿਨ ਜਾਂ ਵੱਧ, ਅਤੇ ਸੱਤ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਘੱਟ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ ਦੀ ਵੈਧਤਾ ਮਿਆਦ। ਦ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਬੰਨ੍ਹਿਆ ਹੋਇਆ ਨਾਲ ਦ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਦ ਕਰਜ਼ਾ ਸੰਕੇਤ ਕੀਤਾ ਵਿੱਚ ਦ ਕੇਐਫਐਸ, ਜੇਕਰ ਵੈਧਤਾ ਅਵਧੀ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- KFS ਵਿੱਚ APR ਦੀ ਇੱਕ ਗਣਨਾ ਸ਼ੀਟ ਅਤੇ ਅਮੇਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਸ਼ਡਿਊਲ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ ਦ ਕਰਜ਼ਾ ਵੱਧ ਦ ਕਰਜ਼ਾ ਟੈਨਰ। ਅਪ੍ਰੈਲ ਇੱਛਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਨਾਲ ਦ ਕੰਪਨੀ।
- ਤੀਜੀ-ਪਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਵੱਲੋਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਖਰਚੇ ਅਸਲ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੀਮਾ ਖਰਚੇ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਖਰਚੇ ਆਦਿ, ਵੀ APR ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਬਣਨਗੇ ਅਤੇ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਹਰੇਕ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਰਸੀਦਾਂ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ KFS ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(e) ਦੰਡ ਖਰਚੇ

- ਏ ਵੱਖਰਾ ਨੀਤੀ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਹੈ ਗਿਆ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਨਾਲ ਦ ਬੋਰਡ ਦੇ ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਅਤੇ ਹੈ ਗਿਆ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ 'ਤੇ ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਵੈੱਬਸਾਈਟ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ 'ਤੇ 'ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ' 'ਪੈਨਲ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏ ਜਾਣਗੇ 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 ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਜੋੜਨ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਡੀਐਮਆਈ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਕਾਇਆ/ਦੰਡਯੋਗ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਡੀਐਮਆਈ ਕੋਲ ਹੈ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਦ ਦੰਡ ਦੇਸ਼ ਇਸ 'ਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਧੀਨ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ।
- ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਭਾਵ, ਅਜਿਹੇ ਬਕਾਇਆ/ਦੰਡੀ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- 'ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ' ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।
- ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਯਾਦ-ਪੱਤਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

(iii) ਵੰਡ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਅਤੇ ਬਦਲਾਅ ਵਿੱਚ ਸ਼ਰਤਾਂ & ਸ਼ਰਤਾਂ:

- (a) ਡੀਐਮਆਈ ਵੰਡ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ।
- (b) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (c) ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, DMI ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ।
- (d) ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਕਰੇਗਾ ਰਿਹਾਈ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ 'ਤੇ ਮੁੜਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਜਾਂ 'ਤੇ ਅਹਿਸਾਸ ਦੇ ਦ ਸ਼ਾਨਦਾਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਜੋ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ DMI ਕੋਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈਂਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ ਬਾਰੇ ਦ ਉਹੀ ਨਾਲ ਪੂਰਾ ਬਾਰੇ ਦ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵੇ ਅਤੇ ਦ ਹਾਲਾਤ ਅਧੀਨ ਜਿਸ ਲਈ ਡੀਐਮਆਈ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।
- (e) ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਸਹੂਲਤਾਂ / ਕਰਜ਼ਾ / ਆਦੇਸ਼ / ਪ੍ਰਸਤਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਵੀਕ੍ਰਤੀਆਂ (ਸੋਧਾਂ ਜਾਂ ਜੋੜਾਂ ਸਮੇਤ) ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਦਸ ਸਾਲਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

(iv) ਬਕਾਏ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ

- (a) ਅਸੀਂ ਉਗਰਾਹੀ ਲਈ ਆਪਣੇ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਾਂਗੇ।
- (b) ਸਾਡਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰੇਰਣਾ 'ਤੇ ਬਣਿਆ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ।
- (c) ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਰਪੇਸ਼ ਅਸਲ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਲਈ ਉਚਿਤ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਗਰਾਹੀ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਰੁੱਖੇ ਵਿਵਹਾਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ।
- (d) ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਟਾਫ਼ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਜ਼ੁਬਾਨੀ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਹੋਵੇ। ਨਾਲ ਹੀ, ਉਹ ਧਮਕੀ ਭਰੀਆਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਅਗਿਆਤ ਕਾਲਾਂ ਕਰਨ ਜਾਂ ਮੋਬਾਈਲ/ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ 'ਤੇ ਅਣਉਚਿਤ ਸੁਨੇਹੇ ਭੇਜਣ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਕਾਲ ਕਰਨ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਣਗੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸਾਡੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ, ਰੈਫਰੀ ਅਤੇ ਦੇਸਤਾਂ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਮਾਨਿਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਦੇਣ ਦੇ ਇਰਾਦੇ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮਾਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਣਗੇ।
- (e) ਕਰਜ਼ਾ ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਜਦੋਂ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਦੁਆਰਾ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਈਮੇਲ/ਐਸਐਮਐਸ ਰਾਹੀਂ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਭੇਜੇ ਜਾਣਗੇ।
- (f) ਵਜੇ ਤੋਂ 1900 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੇ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਕਿੱਤੇ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਿਤੀਆਂ ਇਸ ਤੋਂ ਉਲਟ ਲੋੜ ਨਾ ਹੋਣ। ਨਾਲ ਹੀ, ਉਹ ਕੋਈ ਵੀ ਗਲਤ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਆਦਿ ਕਰਨ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਣਗੇ।

(v) ਜਨਰਲ:

- (a) ਵਿੱਚ ਕੇਸ ਦੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਉਧਾਰ ਦੇਣਾ, ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਕਰੇਗਾ ਰਿਹਾਈ ਸਾਰੇ ਦ ਅਸਲੀ ਚੱਲਣਯੋਗ / ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਹਟਾਓ ਖਰਚੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਨਾਲ ਕੋਈ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਏ ਮਿਆਦ ਦੇ 30

ਦਿਨ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਤੋਂ ਬਾਅਦ।

- (b) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਇਕੱਠੀ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਤਾਂ ਤੋਂ ਦ ਆਊਟਲੈੱਟ/ਸ਼ਾਖਾ ਕਿੱਥੇ ਦ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਸੀ ਸੇਵਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਦ ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਕਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹਨ ਉਸਦੀ ਪਸੰਦ ਅਨੁਸਾਰ ਉਪਲਬਧ।
- (c) ਦ ਟਾਈਮਲਾਈਨ ਅਤੇ ਜਗ੍ਹਾ ਦੇ ਵਾਪਸੀ ਦੇ ਅਸਲੀ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਜਾਂ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (d) ਜੇਕਰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਬੰਧਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਕੋਲ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ DMI ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦੱਸੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ DMI ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ INR 5,000 ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।
- (e) ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ/ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਭਾਵੇਂ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰਾ, DMI ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਧਾਰਾ (d) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲਾਗਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, DMI ਨੂੰ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਭਾਵ, ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ)।
- (f) ਉਪਰੋਕਤ ਧਾਰਾ (d) ਜਾਂ (e) ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਈ ਵੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਪੱਖਪਾਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਹੈ।
- (g) ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਇੱਛਾ ਨਹੀਂ ਦਖਲ ਦੇਣਾ ਵਿੱਚ ਦ ਮਾਮਲੇ ਦੇ ਦ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸਿਵਾਏ ਲਈ ਦ ਉਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਾ ਆਵੇ)।
- (h) ਵਿੱਚ ਕੇਸ ਦੇ ਰਸੀਦ ਦੇ ਬੇਨਤੀ ਤੋਂ ਦ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਲਈ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ, ਦ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਭਾਵ, ਇਤਰਾਜ਼ ਤੋਂ ਡੀਐਮਆਈ, ਜੇ ਕੋਈ ਵੀ, ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ ਪਹੁੰਚਾਇਆ ਗਿਆ ਦੇ ਅੰਦਰ 21 ਦਿਨ ਤੋਂ ਦ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- (i) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਜ਼ਬਤ ਕਰਕੇ ਯਾਦ ਦਿਵਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ। ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, DMI ਕੇਸ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਕੋਲ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਰਿਕਵਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। DMI ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਇਸਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਸ਼ਾਮਲ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਉਚਿਤ ਹਦਾਇਤਾਂ ਹੋਵੇਗਾ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਤੋਂ ਇਸਦਾ ਸਟਾਫ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸਵਾਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੁਹਿਰਦਤਾ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ।
- (j) ਸਾਰੀਆਂ ਫੀਸਾਂ / ਖਰਚੇ / ਵਿਆਜ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲਏ ਜਾਣਗੇ।
- (k) ਡੀਐਮਆਈ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਿਗਰਾਨੀ ਰਚਨਾਤਮਕ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਰਪੇਸ਼ ਅਸਲ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ 'ਤੇ ਢੁਕਵਾਂ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- (l) ਡੀਐਮਆਈ ਵਿੱਤੀ ਮੁਸ਼ਕਲ ਦੇ ਅਸਲ ਮਾਮਲਿਆਂ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੱਸਿਆ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਡੀਐਮਆਈ ਨੂੰ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- (m) ਸਾਰੇ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਦ ਗਾਹਕ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਗੁਪਤ ਅਤੇ ਕਰੇਗਾ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ। 'ਤੀਜੀ ਧਿਰ' ਸ਼ਬਦ ਸਾਰੀਆਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਬਿਊਰੋ, ਆਰਬੀਆਈ, ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਰਾਜ, ਕੇਂਦਰੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ,

ਡੀਐਮਆਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

- ਜੇ ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਹੈ ਮਜਬੂਰ ਨਾਲ ਕਾਨੂੰਨ।
 - ਜੇ ਇਹ ਹੈ ਵਿੱਚ ਦ ਜਨਤਕ ਦਿਲਚਸਪੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੇ ਦ ਜਾਣਕਾਰੀ।
 - ਜੇ ਦ ਦਿਲਚਸਪੀ ਦੇ ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦਾ ਖੁਲਾਸਾ।
- (n) ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ, ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਕਰਦਾ ਹੈ ਨਹੀਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਕਰਦਾ ਤੇ ਤੈਰਦਾ ਹੋਇਆ ਦਰ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ ਪਰ ਜੇ ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਵੀ ਅਜਿਹਾ ਹੀ ਕਰਨ ਲਈ, DMI ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਪਣਾਏਗਾ।
- ਤੇ ਦ ਸਮਾਂ ਦੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਈਐਮਆਈ ਆਧਾਰਿਤ ਤੈਰਦਾ ਹੋਇਆ ਦਰ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ, ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਇੱਛਾ ਲੈਣਾ ਵਿੱਚ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਢੁਕਵਾਂ ਹੈਂਡਰੂਮ/ਮਾਰਜਿਨ ਉਪਲਬਧ ਹੈ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਸਮਰੱਥਾ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ ਲਈ ਲੰਬਾਈ ਦੇ ਮਿਆਦ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਵਾਧਾ ਵਿੱਚ ਈਐਮਆਈ, ਵਿੱਚ ਦ ਦ੍ਰਿਸ਼ ਦੇ ਸੰਭਵ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਬਾਹਰੀ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਦਰ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ।
 - ਤੇ ਦ ਸਮਾਂ ਦੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ, ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਕਰੇਗਾ ਸਾਫ਼-ਸਾਫ਼ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨਾ ਨੂੰ ਦ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਬਾਰੇ ਦ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦੇ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਨੂੰ EMI ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੇਵੇਂ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੋਈ ਵੀ ਵਾਧਾ ਵਿੱਚ ਦ ਈਐਮਆਈ/ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੇਵੇਂ 'ਤੇ ਖਾਤਾ ਦੇ ਦ ਉਪਰੋਕਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਢੁਕਵੇਂ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
 - ਤੇ ਦ ਸਮਾਂ ਦੇ ਰੀਸੈਂਟ ਦੇ ਦਿਲਚਸਪੀ ਦਰਾਂ, ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਇੱਛਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ ਦ ਵਿਕਲਪ ਨੂੰ ਦ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬਦਲੇ ਨੂੰ ਏ ਸਥਿਰ ਦਰ ਜਿਵੇਂ ਪ੍ਰਤੀ ਦ ਬੋਰਡ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਨੀਤੀ। ਦ ਨੀਤੀ, ਅੰਤਰ ਹੋਰ, ਇੱਛਾ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਿੰਨੀ ਵਾਰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਇਹ ਦੱਸੇ।
 - ਦ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਕਰੇਗਾ ਵੀ ਹੋਣਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਦ ਚੋਣ ਨੂੰ ਚੋਣ ਕਰੇ ਲਈ:
 - a) ਵਾਧਾ ਵਿੱਚ ਈਐਮਆਈ ਜਾਂ ਲੰਬਾਈ ਦੇ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਲਈ ਏ ਸੁਮੇਲ ਦੇ ਦੇਵੇਂ ਵਿਕਲਪ; ਅਤੇ,
 - b) ਨੂੰ ਪ੍ਰੀਏ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਜਾਂ ਵਿੱਚ ਪੂਰਾ, ਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਬਿੰਦੂ ਦੌਰਾਨ ਦ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦ ਕਰਜ਼ਾ।
 - ਲੇਵੀ ਦੇ ਜ਼ਬਤ ਖਰਚੇ/ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਵਿਸ਼ਾ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਹਦਾਇਤਾਂ।
 - ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਖਰਚੇ ਲਈ ਬਦਲਣਾ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਤੋਂ ਤੈਰਦਾ ਹੋਇਆ ਨੂੰ ਸਥਿਰ ਦਰ ਅਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਖਰਚੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਡੀਐਮਆਈ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ/ਲਾਗਤਾਂ ਦੀ ਸੇਧ ਦੇ ਸਮੇਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
 - ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਕਰੇਗਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਦ ਲੰਬਾਈ ਦੇ ਦ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਕੇਸ ਦੇ ਤੈਰਦਾ ਹੋਇਆ ਦਰ ਕਰਜ਼ਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਨਹੀਂ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
 - ਡੀਐਮਆਈ ਢੁਕਵੇਂ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਬਿਆਨ ਸਾਂਝਾ/ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਏਗਾ ਤੇ ਦ ਅੰਤ ਦੇ ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਕਿਹੜਾ ਕਰੇਗਾ ਤੇ ਦ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ, ਗਿਣਨਾ ਦ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਮੂਲਧਨ ਅਤੇ ਅੱਜ ਤੱਕ ਵਸੂਲਿਆ ਗਿਆ ਵਿਆਜ, EMI ਰਕਮ, ਬਾਕੀ EMI ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ/ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (APR)। DMI ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਸਰਲ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝੀਆਂ ਜਾਣ।
 - ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਕਰੇਗਾ ਨਹੀਂ ਚਾਰਜ ਜ਼ਬਤ ਖਰਚੇ/ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਤੈਰਦਾ ਹੋਇਆ ਦਰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ੇ।

(vi) **ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ:** ਡੀਐਮਆਈ ਨੇ ਆਪਣੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ, ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ (" **ਜੀਆਰਐਮ** ") ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਵਿੱਚ ਦ ਅਗਲਾ ਪੈਰਾ। ਅਜਿਹੇ ਏ ਵਿਧੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦ ਉੱਭਰ ਰਿਹਾ ਬਾਹਰ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਦੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹਨ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਤੇ ਅਗਲਾ ਉੱਚ ਪੱਧਰ। ਦ ਬੋਰਡ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਕਰੇਗਾ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਦ ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਦ ਐਫਪੀਸੀ ਅਤੇ ਦ ਜੀਆਰਐਮ ਦਾ ਕੰਮਕਾਜ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਹਰ ਸਾਲ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(vii) **ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ("GRM"):** ਕੰਪਨੀ, ਆਪਣੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ, ਕਰੇਗਾ ਗੋਦ ਲੈਣਾ ਦ ਨੀਤੀ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ (" **GRM** ") ਕਿਹੜਾ ਹੈ ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ' **ਅਨੈਕਸਰ-ਏ** ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨੱਥੀ ਕੀਤਾ

ਗਿਆ ਹੈ। ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਉਪਰੋਕਤ ਜੀਆਰਐਮ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਈ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠੇਗਾ।

(viii) **ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਮੋਡ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨਾ ਦ ਐਫਪੀਸੀ:** ਡੀਐਮਆਈ, ਵਿੱਚ ਅਨੁਸਾਰ ਨਾਲ ਦ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ 'ਤੇ ਐਫਪੀਸੀ ਅਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, ਐਫਪੀਸੀ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕਰਨਗੇ।

(ix) **ਕੋਡ ਨਾਲ ਸਤਿਕਾਰ ਨੂੰ ਰੋਟ ਕਰੋ ਦਿਲਚਸਪੀ ਦੀ ਗੱਲ:**

- (a) ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਡੀਐਮਆਈ ਦੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਮੌਜੂਦ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- (b) ਡੀਐਮਆਈ, ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ, ਆਪਣੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ। ਨੂੰ ਹੋਣਾ ਗਣਨਾ ਕੀਤੀ ਆਧਾਰ ਦ ਪਹੁੰਚ ਲਈ ਗ੍ਰੇਡੇਸ਼ਨ ਦੇ ਜੋਖਮ ਅਤੇ ਤਰਕ ਲਈ ਲਾਗੂ RBI ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ DMI ਦੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣਾ।
- (c) ਦ ਦਰਾਂ ਦੇ ਦਿਲਚਸਪੀ ਅਤੇ ਪਹੁੰਚ ਗ੍ਰੇਡੇਸ਼ਨ ਲਈ ਦੇ ਜੋਖਮ ਕਰੇਗਾ ਵੀ ਹੋਣਾ ਬਣਾਇਆ ਉਪਲਬਧ 'ਤੇ ਡੀਐਮਆਈ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ।
- (d) ਡੀਐਮਆਈ ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੀ ਜਾ ਰਹੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- (e) ਵਿਆਜ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਅਸਲ ਵੰਡ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਹੋਵੇਗੀ, ਨਾ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ।
- (f) ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਜਾਂ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਵਿਆਜ ਸਿਰਫ ਉਸ ਸਮੇਂ ਲਈ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਸਮੇਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਬਕਾਇਆ ਸੀ, ਨਾ ਕਿ ਪੂਰੇ ਮਹੀਨੇ ਲਈ।
- (g) ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਇਕੱਠੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਪੂਰੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

(x) **ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ:**

ਕੰਪਨੀ 'ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021' (" **ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ** ") ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ। ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ FPC ਦੇ **ਅਨੁਬੰਧ B ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ**। ਉਹੀ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਏ ਕਾਪੀ ਦੇ ਦ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਹਨ ਵੀ ਉਪਲਬਧ 'ਤੇ ਦ ਵੈਬਸਾਈਟ ਦੇ ਦ ਕੰਪਨੀ <https://www.dmifinance.in> 'ਤੇ।

(xi) **ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ("ਆਈਓ"):**

ਕੰਪਨੀ ਨੇ RBI ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ - ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023, ਮਿਤੀ 29 ਦਸੰਬਰ, 2023 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਆਪਣੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਵਿਧੀਵਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ।

10 ਸਿਰਫ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਹੀ ਨਜਿੱਠੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਚੁੱਕੀ ਹੈ ਪਰ ਕੋਲ ਗਿਆ ਅਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਨਾਲ ਦ ਕੰਪਨੀ। ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਸ਼ਬਦ, ਦ ਆਈਓ ਕਰੇਗਾ ਨਹੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਜਾਂ ਜਨਤਾ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਤੋਂ ਸਿੱਧੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਹੋਣਾ ਬਾਹਰ ਦਾਇਰਾ 10 ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਅਤੇ ਕਰੇਗਾ ਨਹੀਂ 10 ਦੁਆਰਾ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ:

- (a) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨੂੰ ਧੋਖਾਧੜੀ, ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਆਦਿ, ਸਿਵਾਏ ਉਹ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਤੋਂ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ,

ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ ;

- (b) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਹਵਾਲੇ ਸਬੰਧਤ ਨੂੰ (ਉ) ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ, (ਅ) ਮਨੁੱਖੀ ਸਰੋਤ, (ੲ) ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਤਨਖਾਹ ਅਤੇ ਭੱਤੇ ;
- (c) ਹਵਾਲੇ ਵਿੱਚ ਦ ਕੁਦਰਤ ਦੇ ਸੁਝਾਅ ਅਤੇ ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲੇ ਦੇ ਦ ਕੰਪਨੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, 'ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਿਆਂ' ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਦੀਆਂ ਕਮੀਆਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਲਈ ਵੈਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹੋਣਗੀਆਂ ;
- (d) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਿਹੜਾ ਕੋਲ ਗਿਆ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਜਾਂ ਹਨ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਮੰਚ ਅਜਿਹੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਖਪਤਕਾਰ ਵਿਵਾਦ ਨਿਵਾਰਣ ਕਮਿਸ਼ਨ, ਅਦਾਲਤਾਂ, ਆਦਿ।
- (e) ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005 ਦੀ ਧਾਰਾ 18 ਦੇ ਤਹਿਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਜਿਹੜੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਦ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 20 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ 10 ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਆਪ ਭੇਜ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

ਦ ਆਈਓ ਅਤੇ ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਦ ਅੰਤਿਮ ਫੈਸਲਾ ਹੈ ਸੰਚਾਰ ਕੀਤਾ ਨੂੰ ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅੰਦਰ 30 ਦਿਨ ਤੋਂ ਦ ਤਾਰੀਖ ਦੇ ਰਸੀਦ ਦੇ ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਦ ਕੰਪਨੀ। ਵਿੱਚ ਕੇਸ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਿ ਹਨ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਵੀ ਬਾਅਦ ਜਾਂਚ ਨਾਲ ਦ ਆਈਓ, ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਇਹ ਸਲਾਹ ਦੇਣੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ (ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ RBI ਲੋਕਪਾਲ ਵਿਧੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੀ ਹੈ) RBI ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸਲਾਹ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਔਨਲਾਈਨ ਫਾਈਲਿੰਗ ਲਈ RBI ਦੇ ਪੋਰਟਲ (www.cms.rbi.org.in) ਦਾ ਲਿੰਕ ਅਤੇ RBI ਦੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਦਾ ਭੌਤਿਕ ਪਤਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਹਾਲਾਂਕਿ, ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ 10 ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ 10 ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨਾਲ ਸਿਰਫ਼ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ / ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ / ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਅਸਹਿਮਤ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਹ ਤੱਥ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ 10 ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਹੱਕ ਵਿੱਚ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਸੀ ; ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕੰਪਨੀ, ਸਮਰੱਥ ਅਥਾਰਟੀ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ, 10 ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨਾਲ ਅਸਹਿਮਤ ਹੈ। ਅਜਿਹਾ ਫੈਸਲਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਮਾਮਲੇ 'ਤੇ 10 ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਦੇ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

5. ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਜਾਂ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਵਾਧੂ ਨਿਯਮ ਪਲੇਟਫਾਰਮ:

- (i) ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ/ਐਪਸ ("DLAs") ਰਾਹੀਂ DMI ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਨਿਯਮ - ਜੇਕਰ, DMI ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਸਰੋਤ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ/ ਜਾਂ ਨੂੰ ਮੁੜ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇ ਬਕਾਇਆ (ਭਾਵੇਂ ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਆਪਣੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ ਉਧਾਰ ਦਿੰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਆਉਟਸੋਰਸਡ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ), DMI ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ ਇਸ FPC ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅੱਖਰ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾ ਨਾਲ ਅਤੇ ਉਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਜਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਇਹ ਇਸਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ:

- (a) ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- (b) ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਉਸ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਾਮ ਦੱਸਣ ਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਉਹ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।
- (c) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- (d) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- (e) ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਪਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕਰੇ।
- (f) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਡਿਜੀਟਲੀ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਟਰ ਹੈੱਡ 'ਤੇ) ਜਿਵੇਂ ਕਿ, KFS, ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਦਾ ਸਾਰ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਖਾਤਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟ, ਕੰਪਨੀ / ਉਧਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ (LSP)

ਦੀਆਂ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੀਤੀਆਂ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਡੇਟਾ ਦੇ ਸਟੋਰੇਜ ਅਤੇ ਵਰਤੋਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਆਦਿ, ਲੇਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ / ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਈਮੇਲ / SMS 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਆਪ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਜਾਣਗੇ।

- (ii) **ਨਿਯਮ ਨੂੰ ਹੋਣਾ ਅਨੁਸਰਣ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਨਾਲ ਸਤਿਕਾਰ ਨੂੰ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ** - ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਿਤੀ 8 ਮਈ, 2025 (ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂ ਬਦਲਿਆ ਗਿਆ) ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਤੱਕ।

6. **ਵਾਧੂ ਨਿਯਮ ਲਈ ਸੇਨਾ ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰੋਬਾਰ, ਜੇ ਲਾਗੂ:**

ਗਾਹਿਣਿਆਂ ਦੇ ਬਦਲੇ ਉਧਾਰ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਪਰ ਜੇਕਰ ਇਹ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਵੀ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਡੀਐਮਆਈ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਇਸ ਐਫਪੀਸੀ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏਗਾ:

- (i) ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਕਰੇਗਾ ਪਾਓ ਵਿੱਚ ਜਗ੍ਹਾ ਬੋਰਡ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਨੀਤੀ ਲਈ ਉਧਾਰ ਦੇਣਾ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸੇਨਾ ਕਿ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅੰਤਰ ਹੋਰ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰੇ:
 - (a) ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ 'ਤੇ ਢੁਕਵੀਂ ਬਣਦੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ;
 - (b) ਸਹੀ ਪਰਖ ਵਿਧੀ ਲਈ ਦ ਗਾਹਿਣੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ;
 - (c) ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਸਟਮ ਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕਰਨਾ ਮਾਲਕੀ ਦੇ ਦ ਸੇਨਾ ਗਾਹਿਣੇ;
 - (d) ਗਾਹਿਣਿਆਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਿਰਾਸਤ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਸਿਸਟਮ, ਸਿਸਟਮਾਂ ਦੀ ਨਿਰੰਤਰ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨਾ, ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣਾ ਚਿੰਤਤ ਸਟਾਫ਼ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰੀਖਣ ਨਾਲ ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡੀਟਰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ। ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਗਾਹਿਣਿਆਂ ਦੇ ਸਟੋਰੇਜ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਹੂਲਤ ਨਹੀਂ ਹੈ;
 - (e) ਦ ਗਾਹਿਣੇ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜਿਵੇਂ ਜਮਾਂਦਰੂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਬੀਮਾਯੁਕਤ;
 - (f) ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਨਿਲਾਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਿਨਾਂ ਟਕਰਾਅ ਦੇ ਦਿਲਚਸਪੀ ਜੇਕਰ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰਨ ਦਾ ਢੁਕਵਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਨੂੰ ਦ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ;
 - (g) ਦ ਨਿਲਾਮੀ ਨੂੰ ਹੋਣਾ ਐਲਾਨ ਕੀਤਾ ਨੂੰ ਦ ਜਨਤਕ ਨਾਲ ਮੁੱਦਾ ਦੇ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਦੋ ਅਖ਼ਬਾਰ, ਇੱਕ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਦੂਜਾ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਅਖ਼ਬਾਰ ਵਿੱਚ;
 - (h) ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਖੁਦ ਇੱਛਾ ਨਹੀਂ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣਾ ਵਿੱਚ ਦ ਨਿਲਾਮੀ;
 - (i) ਸੇਨਾ ਵਚਨਬੱਧ ਇੱਛਾ ਹੋਣਾ ਨਿਲਾਮ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸਿਰਫ਼ ਰਾਹੀਂ ਨਿਲਾਮੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਨਾਲ ਦ ਬੋਰਡ;
 - (j) ਨੀਤੀ ਵੀ ਕਵਰ ਸਿਸਟਮ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ ਪੋਥਾਧੜੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਜਗ੍ਹਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ, ਅਮਲ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਫਰਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ
- (ii) ਦ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਕਰੇਗਾ ਵੀ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਿਲਾਮੀ ਵਿਧੀ।
- (iii) ਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀਕਰਨ ਪਾਰ ਸਾਰੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਮਿਆਰੀ।
- (iv) ਡੀਐਮਆਈ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਜਾਰੀ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਿਸੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਦਾ ਦਾਅਵਾ ਕਰਨਾ 2-3 ਮਿੰਟ ਦੀ ਗੱਲ।

7. **ਵਾਧੂ ਨਿਯਮ ਲਈ ਵਾਹਨ ਵਿੱਤ, ਜੇ ਲਾਗੂ:**

ਡੀਐਮਆਈ ਵਾਹਨਾਂ ਦੇ ਵਿੱਤ ਪੇਸ਼ਣ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਵਿਚੋਲਿਆਂ ਰਾਹੀਂ, ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਹੋਏ ਲਿਖੇ ਪਹਿਲੂਆਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ:

- (i) ਡੀਐਮਆਈ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਅੰਦਰੂਨੀ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ਾ ਧਾਰਾ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਯੋਗ ਹੈ।
- (ii) ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਇੱਛਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਿੱਚ ਦ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਦੇ ਦ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਸੰਬੰਧੀ:
 - (a) ਨੋਟਿਸ ਮਿਆਦ ਪਹਿਲਾਂ ਲੈਣਾ ਕਬਜ਼ਾ;
 - (b) ਹਾਲਾਤ ਅਧੀਨ ਕਿਹੜਾ ਨੋਟਿਸ ਮਿਆਦ ਇੱਛਾ ਹੋਣਾ ਮੁਆਫ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ;

- (c) ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੈਣਾ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇ ਸੁਰੱਖਿਆ/ ਵਾਹਨ;
- (d) ਏ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਅੰਤਿਮ ਮੌਕਾ ਨੂੰ ਹੋਣਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਨੂੰ ਦ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਲਈ ਮੁੜਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਜਾਇਦਾਦ/ ਵਾਹਨ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ;
- (e) ਦ ਵਿਧੀ ਲਈ ਦੇਣਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਦੇ ਦ ਵਾਹਨ/ ਵਾਹਨ; ਅਤੇ
- (f) ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਦੇ ਦ ਜਾਇਦਾਦ/ ਵਾਹਨ।

8. ਐਨਬੀਐਫਸੀ- ਮਾਈਕ੍ਰੋ ਵਿੱਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ (ਐਨਬੀਐਫਸੀ-ਐਮਐਫਆਈ) ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ੇ:

ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਕਰਦਾ ਹੈ ਨਹੀਂ ਕਲਪਨਾ ਕਰਨਾ ਚੁੱਕਣਾ ਬਾਹਰ ਐਨਬੀਐਫਸੀ-ਐਮਐਫਆਈ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਇਸ ਲਈ ਅਜਿਹੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਹਨ ਨਹੀਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਦ ਕੰਪਨੀ। ਦ ਕੰਪਨੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀ ਕਿਸਦਾ ਘੋਰ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ ਹੈ ₹25,000/- ਪ੍ਰਤੀ ਮਹੀਨਾ ਤੋਂ ਵੱਧ। ਇਸ ਲਈ, ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ- ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਫਰੇਮਵਰਕ ਫਾਰ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2022 ਮਿਤੀ 14 ਮਾਰਚ, 2022 ("ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨਜ਼ ਔਨ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ") ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਉਪਬੰਧ ਕੰਪਨੀ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹਨ।

9. ਕੋਡ ਦੇ ਆਚਰਣ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਦੁਆਰਾ ਡਿਜੀਟਲ ਰਿਣਦਾਤਾਵਾਂ ਦਾ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਦੇ ਭਾਰਤ (ਡੀਐਲਏਆਈ):

ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ ਨਾਲ ਦ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਦ ਕੋਡ ਦੇ ਆਚਰਣ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਡਿਜੀਟਲ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਦੇ ਭਾਰਤ (ਡੀ.ਐਲ.ਏ.ਆਈ.) 'ਤੇ ਸਤੰਬਰ 23, 2023 ਦੇ ਕਿਹੜਾ ਦ ਕੰਪਨੀ ਹੈ ਏ ਮੈਂਬਰ।

10. ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਚੁਣੌਤੀਪੂਰਨ:

ਡੀਐਮਆਈ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗਤ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਡੀਐਮਆਈ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਪਾਰਕ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੇ।

11. ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੋ ਦੇ ਦ ਐਫਪੀਸੀ:

ਦ ਐਫਪੀਸੀ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਜਾਂ ਸੋਧਿਆ ਹੋਇਆ ਨਾਲ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਦ ਬੋਰਡ। ਦ ਐਫਪੀਸੀ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਨਾਲ ਦ

ਬੋਰਡ 'ਤੇ ਇੱਕ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ। ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਉੱਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਸੋਧਾਂ ਵਿੱਚ ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿੱਚ ਬਦਲੇ ਦ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਦ ਕੰਪਨੀ, ਜ਼ਰੂਰੀ ਬਦਲਾਅ ਵਿੱਚ ਇਹ ਐਫਪੀਸੀ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ।

ਇਸ FPC ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੀਜ਼ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਵਿਰੋਧਾਭਾਸ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦਾ ਇਸ FPC ਦੇ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨ, ਨਿਯਮ, ਨਿਯਮ, ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਇਸਦੀ ਸੋਧ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਕਿਸੇ ਨਵੇਂ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਅਜਿਹੇ ਕਾਨੂੰਨ, ਕਾਨੂੰਨ, ਨਿਯਮ, ਨਿਯਮ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਉਪਬੰਧ ਇਸ FPC ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਬਲ ਹੋਣਗੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੀਡਰੈਸਲ ਵਿਧੀ

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਵਿੱਤ ਨਿੱਜੀ ਸੀਮਤ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਰੈਫਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜਿਵੇਂ ਦ "ਕੰਪਨੀ" ਜਾਂ "ਡੀਐਮਆਈ") ਹੈ ਰਜਿਸਟਰਡ ਜਿਵੇਂ ਏ ਗੈਰ-ਜਮਾਤ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ("NBFC") ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਨਿਯਮ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 (ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ) ("ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼") ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ NBFC - ਮੱਧ ਪਰਤ ਵਜੋਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ NBFC ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਨੰਬਰ N-14.03176 ਦੁਆਰਾ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਨਾਲ।

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇ ਅਧਿਆਇ VII ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, DMI ਨੇ ਇਹ ਵਿਧੀ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਜਿਸਨੂੰ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ "ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ" ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉਠਾਉਣ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਮੁੱਦੇ ਇੱਕ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾ ਸੀਮਾ। ਸਾਡਾ ਸਮਰਪਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਟੀਮ ਹਰੇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਵੇਗੀ। ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਸੁਣੇ ਗਏ ਅਤੇ ਮੁੱਲਵਾਨ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਨ।

2. ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ

ਇਹ ਵਿਧੀ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ, ਹਿੱਸੇਦਾਰ, ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੇ ਦ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ (NBFC)। ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ, ਨਿਵੇਸ਼ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਪਰ ਇਹਨਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ। ਇਹ ਵਿਧੀ ਹੈ ਇਰਾਦਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਲਈ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ ਪਰਸਪਰ ਪ੍ਰਭਾਵ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆਹਮੇ-ਸਾਹਮਣੇ ਸੰਚਾਰ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਗੱਲਬਾਤ, ਅਤੇ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਪੱਤਰ ਵਿਹਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵੀ ਤੀਸਰਾ ਪੱਖ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਰੁੱਝਿਆ ਹੋਇਆ ਨਾਲ ਦ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਵਿੱਚ ਡਿਲੀਵਰ ਕਰਨਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ। ਸਾਰੇ ਸ਼ਾਮਲ ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਿਧੀ ਨਾਲ ਜਾਣੂ ਹੋਣ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

3. ਉਦੇਸ਼ ਦੇ ਵਿਧੀ

- (i) ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ ਹਨ ਹਮੇਸ਼ਾ ਇਲਾਜ ਕੀਤਾ ਕਾਫ਼ੀ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਪੱਖਪਾਤ।
- (ii) ਸਾਰੇ ਮੁੱਦੇ ਉਭਾਰਿਆ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਹਨ ਡੀਲ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ 'ਤੇ ਸਮਾਂ।
- (iii) ਗਾਹਕ ਹਨ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਦੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਚੋਣ ਕਰੇ ਲਈ ਵਿਕਲਪਕ ਉਪਾਅ, ਜੇਕਰ ਉਹ ਸਾਡੀ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ

ਇਹ ਵਿਧੀ DMI ਦੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ DMI ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਂਦੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਇਸਦਾ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਪੱਤਰ ਵਿਹਾਰ ਅਤੇ ਪਰਸਪਰ ਪ੍ਰਭਾਵ ਚੈਨਲ। ਇਹ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਦ ਮਾਮਲੇ ਕਿਹੜਾ ਹਨ ਅਧੀਨ -ਨਿਆਂ।

4. ਮੁੱਖ ਪੈਰਾਮੀਟਰ

ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਨ ਕੁਝ ਦੇ ਦ ਕੁੰਜੀ ਪੈਰਾਮੀਟਰ ਦੇ ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ (" ਜੀਆਰਐਮ ") ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ ਨਾਲ ਦ ਕੰਪਨੀ:

- (i) ਮਤਾ ਦੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ ਵਿਵਾਦ/ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਏ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ ਫਰੇਮ।
- (ii) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਵਿਵਾਦ/ਸਵਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੁਣੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ।
- (iii) ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਲਵੇਗੀ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਹੱਲ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ

ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ("CMS") ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਵਿੱਚ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਭਾਸ਼ਾ/ ਭਾਸ਼ਾ ਸਮਝਿਆ ਨਾਲ ਦੁਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ।

5. ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ

ਗਾਹਕ ਪਰਸਪਰ ਪ੍ਰਭਾਵ ਹਨ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਜਿਵੇਂ ਅਧੀਨ:

- i. ਸਵਾਲ (ਸ) - ਗਾਹਕ ਲੋੜਾਂ ਜੋ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਏ ਨੂੰ ਅਤੇ ਬੰਦ ਤੁਰੰਤ, ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਲੋੜ ਦੇ।
- ii. ਬੇਨਤੀਆਂ (ਆਰ) - ਗਾਹਕ ਲੋੜਾਂ ਕਿਹੜਾ ਲੋੜ ਹੋਰ ਅੱਗੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹਨ ਨਹੀਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ।
- iii. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ (ਸੀ) - ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ ਉਭਾਰਿਆ ਵਿੱਚ ਦ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ :
 - a. ਗੈਰ-ਬੰਦ ਦੇ ਬੇਨਤੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਾਅਦਾ ਕੀਤਾ ਸਮਾ ਸੀਮਾ (ਟੈਟ);
 - b. ਘਾਟ ਵਿੱਚ ਵਾਅਦਾ ਕੀਤਾ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਨੂੰ ਦ ਗਾਹਕ ਵਿੱਚ ਲਿਖਣਾ;
 - c. ਉਲੰਘਣਾ ਦੇ ਸਹਿਮਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਦੇ ਦ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ;
 - d. ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕਰਨਾ ਦੇ ਸਮੱਗਰੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜਿਵੇਂ ਲੋੜੀਂਦਾ ਅਧੀਨ ਦ ਮੇਲਾ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ;
 - e. ਐਕਸ਼ਨ ਅਤੇ ਵਿਵਹਾਰ ਦੇ ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਸਾਥੀ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਵਿੱਚ ਗਲਤ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੇ ਘਟਨਾ ਦੇ ਤੱਥਾਂ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।

6. ਚੈਨਲ, ਵਾਧਾ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਅਤੇ ਸਮਾਂਰੇਖਾਵਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਡੀਐਮਐਫੀ ਦੇ ਅੰਦਰ

ਡੀਐਮਐਫੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਹਿੱਸਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਖਪਤ ਕਰਜ਼ੇ, ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ, ਅਤੇ ਐਮਐਸਐਮਐਫੀ ਕਰਜ਼ੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਉੱਚ ਨੈੱਟ-ਵਰਥ ਵਿਅਕਤੀਗਤ (ਐਚਐਨਐਫੀ) ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸ਼ੇਅਰਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰਜ਼ੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਕਿਉਂਕਿ ਗਾਹਕ ਖੰਡ ਅਤੇ ਸਵਾਲ/ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰੇਗਾ ਵੱਖਰਾ ਹੋਣਾ ਇਸ ਲਈ ਦ ਕੰਪਨੀ ਹੈ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਨੂੰ ਕੋਲ ਹਰੇਕ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਹਿੱਸੇ ਲਈ ਵੱਖਰਾ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਅਤੇ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ।

(1) **ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਚੈਨਲ: ਖਪਤਕਾਰ/ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਰਜ਼ੇ/ਈ-ਕੇਵਾਈਸੀ (UIDAI):** ਖਪਤਕਾਰ/ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਰਜ਼ੇ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਖਪਤ ਕਰਜ਼ੇ, ਇਲੈਕਟ੍ਰਿਕ ਵਾਹਨ ਕਰਜ਼ੇ, ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰਜ਼ੇ, ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ MSME ਕਰਜ਼ੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਸ਼ੇਅਰਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰਜ਼ੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ) ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ੇ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਸ਼ੇਅਰਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰਜ਼ੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ) ਅਤੇ ਈ-ਕੇਵਾਈਸੀ (UIDAI KUA) ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸਵਾਲ/ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

- (a) ਵੌਇਸ ਸਪੋਰਟ- ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ 8:00 ਵਜੇ ਤੱਕ 08064-807-777 'ਤੇ ਖਪਤਕਾਰ ਅਤੇ MSME ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- (b) ਈਮੇਲ ਸਹਾਇਤਾ- ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ customercare@dmifinance.in 'ਤੇ ਲਿਖੋ (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਈਮੇਲ ਵਿੱਚ ਆਪਣਾ ਲੇਨ ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਦੱਸਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ)। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਇੱਕ ਸਵੈਚਾਲਿਤ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ 3 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਟੀਮ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇਗਾ ਪਰ ਅਜਿਹੇ ਮੌਕੇ ਵੀ ਹੋਣਗੇ ਜਿੱਥੇ ਟੀਮ ਜਵਾਬ/ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮਾਂ ਲੈ ਸਕਦੀ ਹੈ।

(2) ਵਾਧਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦ ਕੰਪਨੀ:

- (a) **ਪੱਧਰ 1:** ਏ ਗਾਹਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਵਧਾਓ ਦ ਮਾਮਲਾ grievance@dmifinance.in 'ਤੇ ਵਿੱਚ ਜੇਕਰ ਉਹ ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਟੀਮ ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ਵਿਵਾਦ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਉਸਦੀ ਰਜਿਸਟਰਡ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ 'ਤੇ 5 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ/ਹੱਲ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- (b) **ਪੱਧਰ 2:** ਏ ਗਾਹਕ ਨਹੀਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾਲ ਦ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇ ਕੋਈ ਵੀ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਪੱਧਰ 1, ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਹੋਰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਓ ਦ ਮਾਮਲਾ/ ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ:

ਨਾਮ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਆਸ਼ੀਸ਼ ਸਰੀਨ ਸੀਨੀਅਰ ਉਪ ਰਾਸ਼ਟਰਪਤੀ - ਗਾਹਕ ਸਫਲਤਾ ਐਕਸਪ੍ਰੈਸ ਇਮਾਰਤ, ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, 9-10, ਬਹਾਦਰ ਸ਼ਾਹ ਜ਼ਫਰ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ- 110002
ਸੰਪਰਕ ਨੰ.	011-41204444
ਈਮੇਲ ਪਤਾ	head.services@dmifinance.in 'ਤੇ ਜਾਓ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਵਿਧੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੋ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ - ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਅੰਦਰੂਨੀ) ਦੇ ਨਾਲ ਜੋੜ ਕੇ ਪੜ੍ਹੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਲੋਕਪਾਲ ਲਈ ਨਿਯਮਿਤ (ਇਕਾਈਆਂ) ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ, 2023. ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਭਾਲਣਾ ਇੱਛਾ ਵੀ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੋ।

- (3) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ DMI ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ RBI CMS ਪੋਰਟਲ - <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਆਪਣਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ (ਫਾਰਮੈਟ) ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੇਂਦਰ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ
ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ,
ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017 ਟੇਲ ਫ੍ਰੀ
ਨੰਬਰ - 14448

7. ਡਿਸਪਲੇ ਦੇ ਦ ਨੀਤੀ

ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰੀ ਅਹਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਦੇ ਦ ਕੰਪਨੀ। ਦ ਗਾਹਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਵੀ ਪਹੁੰਚ ਦ ਨੀਤੀ 'ਤੇ ਦ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦੇ ਦ ਕੰਪਨੀ <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> ਲਿੰਕ ਰਾਹੀਂ।

8. ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਫਾਈਲਿੰਗ ਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਦ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ

www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/ ' ਤੇ ਕਲਿੱਕ ਕਰਕੇ ਕਈ ਸੇਵਾ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਵਿੱਚ ਕੇਸ ਗਾਹਕ ਹਨ ਨਹੀਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਦੇ ਨਾਲ ਰੈਜ਼ੋਲਿਊਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਨਾਲ ਸਾਡਾ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਕਾਰਜਕਾਰੀ, ਦ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਦ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹਨ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ :

a) ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਦ ਕੰਪਨੀ:

ਦ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਦ ਕੰਪਨੀ ਮਈ ਹੋਣਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ 'ਤੇ:

ਨਾਮ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ	ਆਸ਼ੀਸ਼ ਸਰੀਨ ਸੀਨੀਅਰ ਉਪ ਰਾਸ਼ਟਰਪਤੀ - ਗਾਹਕ ਸਫਲਤਾ ਐਕਸਪ੍ਰੈਸ ਇਮਾਰਤ, ਤੀਜਾ ਫਰਸ਼, 9-10, ਬਹਾਦਰ ਸ਼ਾਹ ਜ਼ਫਰ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ- 110002
ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ	011-41204444
ਈਮੇਲ ਪਤਾ	grievance@dmifinance.in 'ਤੇ head.services@dmifinance.in 'ਤੇ ਜਾਓ।

b) ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਫਾਈਲਿੰਗ ਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਦ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ:

ਕਦਮ 1. ਲਿਖਿਆ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਤੇ ਦ ਅੰਤ ਦੇ 30 ਦਿਨ।

ਕਦਮ 2. ਜੇ ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਾਲ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਰਹਿਣਾ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾਲ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਜਵਾਬ ਹੈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਤੋਂ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਜੇ ਗਾਹਕ ਹੈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ।

ਕਦਮ 3. ਫਾਈਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਲੋਕਪਾਲ:

- ਐਨਲਾਈਨ 'ਤੇ ਸੀ.ਐੱਮ.ਐੱਸ. ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>) ਜਾਂ
- ਈਮੇਲ ਤੇ CRPC@rbi.org.in ; ਜਾਂ
- ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨੂੰ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ & ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੇਂਦਰ (ਸੀ.ਆਰ.ਪੀ.ਸੀ.), ਰਿਜ਼ਰਵ ਕਰੋ ਬੈਂਕ ਦੇ ਭਾਰਤ, ਚੌਥਾ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ-160 017. ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਨਾਲ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰ - 14448 (ਸਮਾਂ - ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ)।

9. ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸਧਾਰ

ਆਧਾਰਿਤ 'ਤੇ ਦ ਖੋਜਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸੰਭਾਲਿਆ ਗਿਆ ਨਾਲ ਦ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ, ਏ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜੜ੍ਹ ਕਾਰਨ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਹੈ ਕਰਵਾਇਆ ਗਿਆ 'ਤੇ ਦ ਸਿਖਰ ਵਰਗ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪਛਾਣ ਕਰੋ ਕੋਈ ਵੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪਾੜੇ ਅਤੇ ਲੈਪਸ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ। ਇਸ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਤੋਂ ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੂਝ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਨੂੰ ਸਾਰੀਆਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਟੀਮਾਂ ਨਾਲ ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਹਿਯੋਗੀ ਪਹੁੰਚ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਸੁਧਾਰਾਤਮਕ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਸਮਾਨ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੇ ਦੁਹਰਾਓ ਨੂੰ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ।

10. ਸਮੀਖਿਆ ਦੇ ਦ ਜੀ.ਆਰ.ਐਮ.

ਦ ਬੋਰਡ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਕਰੇਗਾ ਸਮੀਖਿਆ ਇਹ ਨੀਤੀ ਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 'ਤੇ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ। ਵਿੱਚ ਕੇਸ, ਉੱਥੇ ਹਨ ਕੋਈ ਵੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਸੋਧਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਵਾਲੇ ਬਦਲਾਵਾਂ ਲਈ, ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਉਸ ਅਨੁਸਾਰ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਸ਼ਰਤਾਂ/ ਵਿਧੀ ਜੋ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਨਹੀਂ ਢੱਕਿਆ ਜਾਣਾ ਅਧੀਨ ਇਹ ਨੀਤੀ ਹੋਣਾ ਪੜ੍ਹੇ ਜਿਵੇਂ ਪ੍ਰਤੀ ਦ SBR ਫਰੇਮਵਰਕ ਅਤੇ RBI ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ / ਸਰਕੂਲਰ।

SALIENT (ਸਥਿਰ) ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੇ ਦ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਅਤੇ ਗੇਟ ਲੈਣਾ ਦੇ ਦ ਇੱਕੋ ਜਿਹਾ ਦੁਆਰਾ ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ.

ਵੱਡੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਰਤਿਆ ਗਿਆ ਵਿੱਚ ਇਹ ਅਨੁਬੰਧ ਬੀ ਪਰ ਨਹੀਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਵਿੱਚ ਇਹ ਐਫਪੀਸੀ ਕਰੇਗਾ ਕੋਲ ਦ ਮਤਲਬ ਮੰਨਿਆ ਗਿਆ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

(A) ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਰੀਡਰੈਸਲ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਧੀਨ ਦ ਸਕੀਮ

(1) **ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ** - ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਜੋ DMI ਦੇ ਕਿਸੇ ਕੰਮ ਜਾਂ ਭੁੱਲ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਹੈ ਜਿਸਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਉਹ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ (ਜਿਸਨੂੰ " **ਯੋਜਨਾ** " ਵੀ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(2) ਮੈਦਾਨ ਲਈ ਗੈਰ-ਸੰਭਾਲਯੋਗਤਾ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ

(a) ਨਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਘਾਟ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਕਰੇਗਾ ਝੂਠ ਅਧੀਨ ਦ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਮਾਇਨੇ ਰੱਖਦਾ ਹੈ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ:

- (i) ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣਾ/ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ ਦੇ ਡੀਐਮਆਈ;
- (ii) ਏ ਵਿਵਾਦ ਵਿਚਕਾਰ ਏ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਸਬੰਧਤ ਨੂੰ ਇੱਕ ਆਊਟਮੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ;
- (iii) ਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਸੰਬੰਧਨ ਕੀਤਾ ਨੂੰ ਦ ਲੋਕਪਾਲ ਸਿੱਧਾ;
- (iv) ਜਨਰਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦੇ ਡੀਐਮਆਈ;
- (v) ਏ ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਕਿਹੜਾ ਕਾਰਵਾਈ ਹੈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਵਿੱਚ ਪਾਲਣਾ ਨਾਲ ਦ ਆਰਡਰ ਦੇ ਇੱਕ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਅਥਾਰਟੀ;
- (vi) ਏ ਸੇਵਾ ਨਹੀਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਾਇਰਾ ਦੇ ਦ ਆਰਬੀਆਈ;
- (vii) ਏ ਵਿਵਾਦ ਵਿਚਕਾਰ ਨਿਯਮਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ;
- (viii) ਏ ਵਿਵਾਦ ਸ਼ਾਮਲ ਦ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਮਾਲਕ ਰਿਸ਼ਤਾ ਦੇ ਡੀਐਮਆਈ;
- (ix) ਇੱਕ ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਧਾਰਾ 18 ਵਿੱਚ ਉਪਾਅ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਸੇਵਾਵਾਂ (ਨਿਯਮ) ਐਕਟ, 2005;
- (x) ਵਿਵਾਦ ਸਬੰਧਤ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਨਹੀਂ ਸ਼ਾਮਲ ਵਿੱਚ ਦ ਸਕੀਮ।

(b) ਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਧੀਨ ਦ ਸਕੀਮ ਕਰੇਗਾ ਨਹੀਂ ਝੂਠ ਜਦੋਂ ਤੱਕ

- (i) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ, ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਡੀਐਮਆਈ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਸੀ ਅਤੇ:
 - (a) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਡੀਐਮਆਈ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਸੀ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ ਡੀਐਮਆਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ; ਅਤੇ
 - (b) ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਬਣਾਇਆ ਨੂੰ ਦ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਸਾਲ ਬਾਅਦ ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ DMI ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਮਿਲ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ।
- (ii) ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਨਹੀਂ ਵਿੱਚ ਸਤਿਕਾਰ ਦੇ ਦ ਉਹੀ ਕਾਰਨ ਦੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਿਹੜਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਹੈ-
 - (a) ਕਿਸੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਿਜ਼ੀਆ ਜਾਵੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਸ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਵੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਸਬੰਧਤ ਧਿਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ;
 - (b) ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਪਹਿਲਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ; ਜਾਂ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਿਜ਼ੀਆ ਗਿਆ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ/ਧਿਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਹੋਣ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਣ ;

- (iii) ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਨਹੀਂ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਜਾਂ ਫਜ਼ੂਲ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿੱਚ ਕੁਦਰਤ;
- (iv) ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦ ਕੰਪਨੀ ਸੀ ਬਣਾਇਆ ਪਹਿਲਾਂ ਦ ਮਿਆਦ ਪੁੱਗਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਦੇ ਦ ਮਿਆਦ ਸੀਮਾ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਅਧੀਨ ਦ ਸੀਮਾ ਐਕਟ, 1963, ਲਈ ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵੇ;
- (v) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਦੇ ਧਾਰਾ 11 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ;
- (vi) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਵਕੀਲ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾ ਹੋਵੇ।

ਵਿਆਖਿਆ 1: ਉਪ-ਧਾਰਾ (2)(a) ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, 'ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ' ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦਾ ਸਬੂਤ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਵਿਆਖਿਆ 2: ਉਪ-ਧਾਰਾ (2)(b)(ii) ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ ਜਾਂ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਪਰਾਧਿਕ ਅਪਰਾਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੁਲਿਸ ਜਾਂਚ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਜਾਂ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਪਰਾਧਿਕ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ।

(3) ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਫਾਈਲਿੰਗ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ:

- (a) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>) ਰਾਹੀਂ ਔਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (b) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਢੰਗ ਨਾਲ CRPC@rbi.org.in 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ (CRPC), ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ-160 017 'ਤੇ ਚੌਜਮਾਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (c) ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਜੇਕਰ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅਨੁਬੰਧ-c ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- (d) ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇੱਕ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਜਿਸ ਦਾ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ - 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ) ਹੈ - ਵੀ ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਅੱਠ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨਾਲ ਹੋਰ ਭਾਰਤੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸਦਾ ਵਿਸਤਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਵਿਕਲਪਿਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰੇਗਾ।

(B) ਮਤਾ ਅਤੇ ਪੁਰਸਕਾਰ/ ਅਸਵੀਕਾਰ ਅਧੀਨ ਦ ਸਕੀਮ

(1) ਮਤਾ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ:

- (a) ਲੋਕਪਾਲ/ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹੂਲਤ ਜਾਂ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ ਰਾਹੀਂ ਸਮਝੌਤੇ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨਗੇ।
- (b) ਦ ਕਾਰਵਾਈ ਪਹਿਲਾਂ ਦ ਲੋਕਪਾਲ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਸੰਖੇਪ ਵਿੱਚ ਕੁਦਰਤ ਅਤੇ ਕਰੇਗਾ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਨਾਲ ਬੱਝਿਆ ਹੋਇਆ ਕੋਈ ਵੀ ਨਿਯਮ ਦੇ ਸਬੂਤ। ਦ ਲੋਕਪਾਲ ਮਈ ਜਾਂਚ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਤਾਂ ਪਾਰਟੀ ਨੂੰ ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਬਿਆਨ ਦਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਣ।
- (c) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਬਿਆਨਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਆਪਣਾ ਲਿਖਤੀ ਸੰਸਕਰਣ, ਜਿਸ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਨੱਥੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ, 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਹੱਲ ਲਈ ਦਾਇਰ ਕਰੇਗੀ।
ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਲੋਕਪਾਲ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ, ਆਪਣਾ ਲਿਖਤੀ ਸੰਸਕਰਣ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵਾਂ ਸਮਝਿਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (d) ਵਿੱਚ ਕੇਸ ਦ ਕੰਪਨੀ ਛੱਡ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਅਸਫਲ ਨੂੰ ਫਾਈਲ ਇਸਦਾ ਲਿਖਿਆ ਵਰਜਨ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਮੇਂ ਅਨੁਸਾਰ, ਲੋਕਪਾਲ ਰਿਕਾਰਡ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਸਬੂਤਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਇੱਕਤਰਫਾ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਢੁਕਵਾਂ ਆਦੇਸ਼ ਪਾਸ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕੋਈ ਅਵਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅਪੀਲ ਦਾ ਕੋਈ

ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ

ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਮੰਗੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਜਵਾਬ ਨਾ ਦੇਣ ਜਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਨਾ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਵਾਰਡ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ।

- (e) ਲੋਕਪਾਲ/ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਇੱਕ ਧਿਰ ਦੁਆਰਾ ਦਾਇਰ ਲਿਖਤੀ ਸੰਸਕਰਣ ਜਾਂ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੱਦ ਤੱਕ, ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਨੂੰ ਹੋਰ ਪਾਰਟੀ ਅਤੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇ ਵਿਧੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਜਿਵੇਂ ਮਈ ਢੁਕਵਾਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇ।
- (f) ਵਿੱਚ ਕੇਸ ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਨਹੀਂ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਰਾਹੀਂ ਸਹੂਲਤ, ਅਜਿਹੇ ਕਾਰਵਾਈ ਜਿਵੇਂ ਮਈ ਹੋਣਾ ਉਚਿਤ ਸਮਝਿਆ ਗਿਆ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮੀਟਿੰਗ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਾ ਦੇ ਨਾਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (g) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਪੱਖ ਲੋਕਪਾਲ/ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ ਨਾਲ ਨੇਕਨੀਤੀ ਨਾਲ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨਗੇ, ਜਿਵੇਂ ਕੇਸ ਮਈ ਹੋਣਾ, ਵਿੱਚ ਰੈਜ਼ੋਲਿਊਸ਼ਨ ਦੇ ਦਵਿਵਾਦ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ ਨਾਲ ਦ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਬੂਤ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼।
- (h) ਜੇਕਰ ਧਿਰਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਕੋਈ ਸੁਥਾਵਾਂ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹੀ ਹੋਵੇਗਾ ਹੋਣਾ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਅਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਨਾਲ ਦੇਵੇਂ ਦ ਪਾਰਟੀਆਂ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਦ ਤੱਥ ਦੇ ਬੰਦੋਬਸਤ ਸ਼ਾਇਦ ਦਰਜ ਕੀਤਾ, ਅਨੇਕਸਿੰਗ ਇਸ ਲਈ ਦ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਬੰਦੋਬਸਤ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਨ ਦ ਪਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ।
- (i) ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਮੰਨਿਆ ਗਿਆ ਨੂੰ ਹੋਣਾ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜਦੋਂ:
 - (i) ਇਹ ਹੈ ਗਿਆ ਸੈਟਲ ਹੋ ਗਿਆ ਨਾਲ ਦ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਉੱਤੇ ਦ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਦੇ ਲੋਕਪਾਲ; ਜਾਂ
 - (ii) ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਹੈ ਸਹਿਮਤ ਵਿੱਚ ਲਿਖਣਾ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ (ਜੇ ਕਿ ਮਈ ਹੋਣਾ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ ਗਿਆ) ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਤੇ ਹੱਦ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਹੈ; ਜਾਂ
 - (iii) ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਹੈ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਿਆ ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ।

(2) ਪੁਰਸਕਾਰ ਨਾਲ ਲੋਕਪਾਲ :

- (a) ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਰੱਦ ਕੀਤਾ, ਦ ਲੋਕਪਾਲ ਕਰੇਗਾ ਪਾਸ ਇੱਕ ਪੁਰਸਕਾਰ ਵਿੱਚ ਦ ਘਟਨਾ ਵਿੱਚੋਂ:
 - (i) ਗੈਰ-ਫਰਨੀਚਰਿੰਗ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਿਵੇਂ ਪ੍ਰਤੀ ਦ ਸਕੀਮ; ਜਾਂ
 - (ii) ਦ ਮਾਮਲਾ ਨਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਧੀਨ ਦ ਸਕੀਮ ਆਧਾਰਿਤ 'ਤੇ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਿਆ, ਅਤੇ ਦੇਵਾਂ ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਨ ਦਾ ਵਾਜਬ ਮੌਕਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ।
- (b) ਦ ਲੋਕਪਾਲ ਕਰੇਗਾ ਵੀ ਲੈਣਾ ਵਿੱਚ ਖਾਤਾ, ਵਿੱਚ ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਦ ਸਿਧਾਂਤ ਦੇ ਬੈਕਿੰਗ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਤਰਕਪੂਰਨ ਅਵਾਰਡ ਪਾਸ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਭਿਆਸ, ਨਿਰਦੇਸ਼, ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਕਾਰਕ ਜੋ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇ।
- (c) ਇਸ ਅਵਾਰਡ ਵਿੱਚ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ ਖਾਸ ਪੂਰਤੀ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਹੋਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਵਜੋਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਅਦਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਰਕਮ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ।
- (d) ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨ ਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇਣ ਵਾਲਾ ਅਵਾਰਡ ਪਾਸ ਕਰਨ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ, ਅਜਿਹੀ ਰਕਮ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਹੋਏ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ₹20 ਲੱਖ, ਜੇ ਵੀ ਘੱਟ ਹੋਵੇ। ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਰਕਮ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਵੇਗਾ।
- (e) ਲੋਕਪਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ, ਹੋਏ ਖਰਚਿਆਂ, ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਹੋਈ ਮਾਨਸਿਕ ਪੀੜਾ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ₹1 ਲੱਖ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਵੀ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (f) ਏ ਕਾਪੀ ਦੇ ਦ ਪੁਰਸਕਾਰ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਭੇਜਿਆ ਨੂੰ ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ.

- (g) ਅਵਾਰਡ ਖਤਮ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕੋਈ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਹੀਂ ਰੱਖੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਪੂਰੇ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦਾ ਪੱਤਰ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ।

ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਅਪੀਲ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸ ਵੱਲੋਂ ਅਜਿਹੀ ਕੋਈ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ।

- (h) ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਉਸਨੇ ਅਪੀਲ ਨਾ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ।

(3) ਅਸਵੀਕਾਰ ਦੇ ਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

- (a) ਦ ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ ਜਾਂ ਦ ਲੋਕਪਾਲ ਮਈ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇ ਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਸਟੇਜ ਜੇ ਇੰਝ ਜਾਪਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਇਹ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:
- ਹੈ ਨਾ-ਸੰਭਾਲਣਯੋਗ ਅਧੀਨ ਦ ਸਕੀਮ; ਜਾਂ
 - ਹੈ ਵਿੱਚ ਦ ਕੁਦਰਤ ਦੇ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਸੁਝਾਅ ਜਾਂ ਭਾਲਣਾ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਜਾਂ ਵਿਆਖਿਆ।
- (b) ਦ ਲੋਕਪਾਲ ਮਈ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇ ਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਸਟੇਜ ਜੇਕਰ:
- ਵਿੱਚ ਉਸਦਾ ਰਾਏ ਉੱਥੇ ਹੈ ਨਹੀਂ ਘਾਟ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ; ਜਾਂ
 - ਦ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਮੰਗਿਆ ਗਿਆ ਲਈ ਦ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਨੁਕਸਾਨ ਹੈ ਪਰੇ ਦ ਪਾਵਰ ਦੇ ਲੋਕਪਾਲ ਧਾਰਾ 8(2) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ; ਜਾਂ
 - ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਨਹੀਂ ਪਿੱਛਾ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨਾਲ ਵਾਜਬ ਮਿਹਨਤ; ਜਾਂ
 - ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਬਿਨਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਕਾਫ਼ੀ ਕਾਰਨ; ਜਾਂ
 - ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲੋੜ ਹੈ ਵਿਚਾਰ ਦੇ ਵਿਸਥਾਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਮੂੰਹ ਰਾਹੀਂ ਸਬੂਤ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਲੋਕਪਾਲ ਨਿਰਣੇ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਨਹੀਂ ਹਨ। ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ; ਜਾਂ
 - ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਰਾਏ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਅਸੁਵਿਧਾ ਨਹੀਂ ਹੋਈ ਹੈ।

(c) ਅਪੀਲ ਪਹਿਲਾਂ ਦ ਅਪੀਲ ਕਰੇ ਅਥਾਰਟੀ:

- ਉੱਥੇ ਕਰੇਗਾ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਕੋਈ ਵੀ ਸਹੀ ਦੇ ਅਪੀਲ ਨੂੰ ਦ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਇੱਕ ਪੁਰਸਕਾਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਲਈ ਗੈਰ-ਫਰਨੀਚਰਿੰਗ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ।
- ਦ ਕੰਪਨੀ ਮਈ, ਜੇ ਦੁਖੀ ਨਾਲ ਇੱਕ ਪੁਰਸਕਾਰ ਜਾਂ ਬੰਦ ਕਰਨਾ ਦੇ ਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਧੀਨ ਦ ਸਕੀਮਾਂ, 30 ਦੇ ਅੰਦਰ ਦਿਨ ਦੇ ਦ ਤਾਰੀਖ ਦੇ ਰਸੀਦ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਪੁਰਸਕਾਰ ਜਾਂ ਬੰਦ ਕਰਨਾ ਦੇ ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਪਸੰਦ ਕਰਨਾ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਅਪੀਲ।
 - ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪੀਲ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਅਪੀਲ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਲਈ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਉਸ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਸ ਦਿਨ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ:
 - ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪੀਲ ਸਿਰਫ਼ ਚੇਅਰਮੈਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ/ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ ਜਾਂ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗੈਰਹਾਜ਼ਰੀ ਵਿੱਚ, ਬਰਾਬਰ ਦਰਜੇ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ/ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਪੂਰਵ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਹੀ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
 - ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿ ਦ ਅਪੀਲਕਰਤਾ ਅਥਾਰਟੀ ਮਈ, ਜੇ ਉਹ ਹੈ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕਿ ਦ ਕੰਪਨੀ ਸੀ ਕਾਫ਼ੀ ਕਾਰਨ ਲਈ ਨਹੀਂ ਬਣਾਉਣਾ ਦ ਅਪੀਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦ ਸਮਾਂ, ਮਈ ਆਗਿਆ ਦਿਓ ਏ ਹੋਰ ਅੱਗੇ ਮਿਆਦ ਨਹੀਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ।
- ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਮਈ, ਦੁਖੀ ਨਾਲ ਇੱਕ ਪੁਰਸਕਾਰ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਦੇ ਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਦੇ ਅੰਦਰ 30 ਦਿਨ ਦੇ ਤਾਰੀਖ ਦੇ ਰਸੀਦ ਦੇ ਦ ਪੁਰਸਕਾਰ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਦੇ ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਪਸੰਦ ਕਰਨਾ ਇੱਕ ਅਪੀਲ ਪਹਿਲਾਂ ਦ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਇੰਚਾਰਜ ਦੇ ਦ ਵਿਭਾਗ ਦ ਆਰਬੀਆਈ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਸਕੀਮ।

ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ, ਜੇਕਰ ਉਹ ਇਸ ਗੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਲ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਨਾ ਕਰਨ ਦਾ ਕਾਫ਼ੀ ਕਾਰਨ ਸੀ, ਤਾਂ ਉਹ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਹੋਰ ਮਿਆਦ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- (4) ਦ ਅਪੀਲਕਰਤਾ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਕੱਤਰੇਤ ਕਰੇਗਾ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦ ਅਪੀਲ।
- (5) ਦ ਅਪੀਲਕਰਤਾ ਅਥਾਰਟੀ ਮਈ, ਬਾਅਦ ਦੇਣਾ ਦ ਪਾਰਟੀਆਂ ਏ ਵਾਜਬ ਮੌਕਾ ਦੇ ਹੋਣਾ ਸੁਣਿਆ:
- ਥਾਰਜ ਕਰੇ ਦ ਅਪੀਲ; ਜਾਂ
 - ਆਗਿਆ ਦਿਓ ਦ ਅਪੀਲ ਅਤੇ ਸੈੱਟ ਕਰੋ ਪਾਸੇ ਦ ਪੁਰਸਕਾਰ ਜਾਂ ਆਰਡਰ ਦੇ ਦ ਲੋਕਪਾਲ; ਜਾਂ
 - ਰਿਮਾਂਡ ਦ ਮਾਮਲਾ ਨੂੰ ਦ ਲੋਕਪਾਲ ਲਈ ਤਾਜ਼ਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਵਿੱਚ ਅਨੁਸਾਰ ਨਾਲ ਅਜਿਹੇ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਂ ਉਚਿਤ ਸਮਝੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨਿਰਦੇਸ਼; ਜਾਂ
 - ਸੋਧੇ ਦ ਆਰਡਰ ਦੇ ਦ ਲੋਕਪਾਲ ਜਾਂ ਪੁਰਸਕਾਰ ਅਤੇ ਪਾਸ ਅਜਿਹੇ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਮਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਹੁਕਮ ਜਾਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੋਧੇ ਗਏ ਅਵਾਰਡ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਬਣਾਉਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ
 - ਪਾਸ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਆਰਡਰ ਜਿਵੇਂ ਇਹ ਮਈ ਠੀਕ ਸਮਝੇ।
- (6) ਦ ਆਰਡਰ ਦੇ ਦ ਅਪੀਲਕਰਤਾ ਅਥਾਰਟੀ ਕਰੇਗਾ ਕੋਲ ਦ ਉਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਜਿਵੇਂ ਦ ਪੁਰਸਕਾਰ ਪਾਸ ਕੀਤਾ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਆਦੇਸ਼, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ।
- (7) **ਡਿਸਪਲੇ ਦੇ ਜਾਣਕਾਰੀ:**
- ਡੀਐਮਆਈ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਜਿੱਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਪਤੇ) ਅਤੇ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
 - ਡੀਐਮਆਈ ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ (ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ) ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਦਫਤਰ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਆਸਾਨ ਪਹੁੰਚ ਹੋਵੇ।
 - ਸਾਰੇ ਦ ਉੱਪਰ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਵਿੱਚ ਬਿੰਦੂ (ੳ) ਅਤੇ (ਅ) ਨਾਲ-ਨਾਲ ਨਾਲ ਏ ਕਾਪੀ ਦੇ ਦ ਸਕੀਮ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

(D) ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ("ਪੀ.ਐਨ.ਓ."):

ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਹੈ ਨਿਯੁਕਤ ਦ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਲਈ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਫਰਨੀਚਰਿੰਗ ਜਾਣਕਾਰੀ ਡੀਐਮਆਈ ਵਿਰੁੱਧ ਦਾਇਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ। ਪੀਐਨਓ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

ਨਾਮ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਆਸ਼ੀਸ਼ ਸਰੀਨ ਸੀਨੀਅਰ ਉਪ ਰਾਸ਼ਟਰਪਤੀ - ਗਾਹਕ ਸਫਲਤਾ ਐਕਸਪ੍ਰੈਸ ਇਮਾਰਤ, ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, 9-10, ਬਹਾਦਰ ਸ਼ਾਹ ਜ਼ਫਰ ਮਾਰਗ, ਨਵਾਂ ਦਿੱਲੀ-110002
ਸੰਪਰਕ ਨੰ.	011-41204444
ਈਮੇਲ ਪਤਾ	grievance@dmifinance.in 'ਤੇ head.services@dmifinance.in 'ਤੇ ਜਾਓ।

ਅਨੁਬੰਧ- ਸੀ

ਫਾਰਮ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ (ਨੂੰ ਬੀ.ਈ. (ਰਹਿ ਗਿਆ) ਨਾਲ ਦ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਲੋਕਪਾਲ [ਧਾਰਾ 11(2) ਦੇ ਦ ਸਕੀਮ] (ਨੂੰ ਬੀ.ਈ. ਭਰਿਆ ਹੋਇਆ ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਦੁਆਰਾ ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ)

ਨੂੰ:

ਦ ਲੋਕਪਾਲ ਮੈਡਮ/ਸਰ,

ਉਪ: ਸ਼ਿਕਾਇਤ (ਸਥਾਨ) ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ _____ ਦੇ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਦਫ਼ਤਰ) ਦੇ ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਵਿੱਤ ਨਿੱਜੀ ਸੀਮਤ

ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਅਧੀਨ:

- 1) ਨਾਮ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ :
- 2) ਉਮਰ (ਸਾਲ):
- 3) ਲਿੰਗ:
- 4) ਪੂਰਾ ਪਤਾ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ-

ਪਿੰਨ ਕੋਡ-

ਫੋਨ ਨੰਬਰ (ਜੇ ਉਪਲਬਧ)-

ਈਮੇਲ (ਜੇ ਉਪਲਬਧ)-

ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ-

- 5) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ (ਨਾਮ ਅਤੇ ਪੂਰਾ ਪਤਾ ਦੇ ਦ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਵਿੱਤ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ. ਲਿਮਟਿਡ) -

ਪਿੰਨ ਕੋਡ-

- 6) ਕੁਦਰਤ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤਾ/ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ (ਜੇ ਕੋਈ ਵੀ) ਨਾਲ ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਵਿੱਤ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ. ਲਿਮਟਿਡ

- 7) ਲੈਣ-ਦੇਣ ਤਾਰੀਖ ਅਤੇ ਵੇਰਵੇ, ਜੇਕਰ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ

a) ਮਿਤੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਬਣਾਇਆ ਨਾਲ ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਦ ਕੰਪਨੀ:

(ਕ੍ਰਿਪਾ ਘੇਰੋ ਏ ਕਾਪੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ)

b) ਕੀ ਕੋਈ ਵੀ ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਸੀ ਭੇਜਿਆ ਨਾਲ ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ?: ਹਾਂ/ਨਹੀਂ

(ਕ੍ਰਿਪਾ ਘੇਰੋ ਏ ਕਾਪੀ ਦੇ ਯਾਦ -ਪੱਤਰ)

- 8) ਕ੍ਰਿਪਾ ਟਿੱਕ ਦ ਸੰਬੰਧਿਤ ਡੱਬਾ (ਹਾਂ/ਨਹੀਂ)- ਕੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

(i)	ਹੈ ਅਧੀਨ/ਅਧੀਨ ਸਾਲਸੀ1?	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
(ii)	ਹੈ ਬਣਾਇਆ ਰਾਹੀਂ ਇੱਕ ਵਕੀਲ, ਸਿਵਾਏ ਜਦੋਂ ਦ ਵਕਾਲਤ ਕਰਨਾ ਹੈ ਦ ਪੀੜਤ ਧਿਰ?	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
(iii)	ਨਾਲ ਉਸੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਇਸ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾ ਚੁੱਕਾ ਹੈ ਜਾਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਧੀਨ ਹੈ ?	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
(iv)	ਹੈ ਵਿੱਚ ਦ ਕੁਦਰਤ ਦੇ ਜਨਰਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦਾ?	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
(ਵੀ)	ਹੈ 'ਤੇ ਖਾਤਾ ਦੇ ਏ ਵਿਵਾਦ ਵਿਚਕਾਰ ਨਿਯਮਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ?	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
(vi)	ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਮਾਲਕ-ਕਰਮਚਾਰੀ ਰਿਸ਼ਤਾ?	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ

- 9) ਵਿਸ਼ਾ ਮਾਮਲਾ ਦੇ ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

- 10) ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ: (ਜੇਕਰ ਸਪੇਸ ਹੈ ਨਹੀਂ ਕਾਫ਼ੀ, ਕ੍ਰਿਪਾ ਘੇਰੋ ਏ ਵੱਖਰੀ ਸ਼ੀਟ)

- 11) ਕੀ ਕੋਈ ਵੀ ਜਵਾਬ ਹੈ ਗਿਆ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਤੋਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਏ ਮਿਆਦ ਦੇ 30 ਦਿਨ ਦੇ ਰਸੀਦ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ? ਹਾਂ/ਨਹੀਂ (ਜੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਜਵਾਬ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਨੱਥੀ ਕਰੋ)
- 12) ਰਾਹਤ ਮੰਗਿਆ ਗਿਆ ਤੋਂ ਦ ਲੋਕਪਾਲ (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਘੇਰੇ ਏ ਕਾਪੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਸਬੂਤ, ਜੇ ਕੋਈ ਵੀ, ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਸਮਰਥਨ)
- 13) ਕੁਦਰਤ ਅਤੇ ਹੱਦ ਦੇ ਮੁਦਰਾ ਸੰਬੰਧੀ ਨੁਕਸਾਨ, ਜੇ ਕੋਈ ਵੀ, ਦਾਅਵਾ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨਾਲ ਰਸਤਾ ਦੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ (ਕ੍ਰਿਪਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣਾ ਨੂੰ ਧਾਰਾਵਾਂ 15 (4) & 15 (5) ਦੇ ਦ ਸਕੀਮ)
- 14) ਸੂਚੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੱਥੀ:
- 15) ਘੋਸ਼ਣਾ:
 - (i) ਮੈਂ/ ਅਸੀਂ, ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ/ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਇੱਥੇ ਐਲਾਨ ਕਰੇ ਕਿ:
 - a) ਦ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਜਾਇਆ ਹੋਇਆ ਉੱਪਰ ਹੈ ਸੱਚ ਅਤੇ ਸਹੀ; ਅਤੇ
 - b) ਮੈਂ/ਅਸੀਂ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੱਥ ਨੂੰ ਛੁਪਾਇਆ ਜਾਂ ਗਲਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ, ਵਿੱਚ ਇਸ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼।
 - (ii) ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਦਾਇਰ ਕੀਤਾ ਪਹਿਲਾਂ ਮਿਆਦ ਪੁੱਗਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਦੇ ਮਿਆਦ ਦੇ ਇੱਕ ਸਾਲ ਗਿਣਿਆ ਗਿਆ ਵਿੱਚ ਅਨੁਸਾਰ ਨਾਲ ਸਕੀਮ ਦੇ 10(2) ਦੇ ਉਪਬੰਧ।

ਤੁਹਾਡਾ ਵਫ਼ਾਦਾਰ,

(ਦਸਤਖਤ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ/ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ)

ਅਧਿਕਾਰ

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਹੋਣ ਅਤੇ ਦਲੀਲ ਦੇਣ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੀ ਹੈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ, ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਘੋਸ਼ਣਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:

ਮੈਂ/ਅਸੀਂ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਸ਼੍ਰੀ/ ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਨੂੰ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕਰਦਾ ___/ ਕਰਦੀ ਹਾਂ ਮੇਰਾ/ਸਾਡਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਕਿਸਦਾ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

ਪੂਰਾ ਪਤਾ::

ਪਿੰਨ ਕੋਡ:

ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ:

ਈਮੇਲ:

ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ:

(ਦਸਤਖਤ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ)
