

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ
ਦਾ
ਡੀਐਮਆਈ ਫਾਇਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਡ

ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਸੰਖੇਪ:

ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਨਾਮ	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ
ਪਹਿਲੇ ਸੰਸਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਮਿਤੀ	19 ਅਪ੍ਰੈਲ 2011
ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ	ਸਾਲਾਨਾ
ਮਾਲਕ / ਸੰਪਰਕ	ਅਨੁਸਰਨ ਵਿਭਾਗ
ਮਨਜ਼ੂਰਕਰਤਾ	ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ

ਸਮੀਖਿਆ ਤਾਰੀਖ	ਦੀ	ਅਗਲੀ ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਮਿਤੀ	ਟਿੱਪਣੀਆਂ/ਚਰਚਾਵਾਂ/ਬਦਲਾਅ
3 ਸਤੰਬਰ 2021		ਸਤੰਬਰ, 2022 ਨੂੰ ਜਾਂ ਪਹਿਲਾਂ	ਵੱਖ-ਵੱਖ ਭਾਗਾਂ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਸੋਧ।
12 ਅਗਸਤ 2022		ਅਗਸਤ, 2023 ਨੂੰ ਜਾਂ ਪਹਿਲਾਂ	ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ।
14 ਨਵੰਬਰ 2022		ਨਵੰਬਰ, 2023 ਨੂੰ ਜਾਂ ਪਹਿਲਾਂ	ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਮੰਨਜ਼ੂਰੀਆਂ/ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਆਮ ਸੁਮੇਲ।
22 ਮਈ 2023		ਮਈ, 2024 ਨੂੰ ਜਾਂ ਪਹਿਲਾਂ	ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਚੈਨਲਾਂ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
3 ਨਵੰਬਰ 2023		ਨਵੰਬਰ, 2024 ਨੂੰ ਜਾਂ ਪਹਿਲਾਂ	ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਚੈਨਲਾਂ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
16 ਮਈ 2024		ਮਈ, 2025 ਨੂੰ ਜਾਂ ਪਹਿਲਾਂ	ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ।

1. **ਭੂਮਿਕਾ:**

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ("**ਐਫਪੀਸੀ**") ਡੀਐਮਆਈ ਵਿੱਤ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਡ ("**ਡੀਐਮਆਈ**" ਜਾਂ "**ਕੰਪਨੀ**") ਦੁਆਰਾ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ – ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਨਾਨ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ – ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, 2023 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ("**ਆਰਬੀਆਈ**") ("**ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ**") ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਚੈਪਟਰ VII (ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ("**ਐਨਬੀਐਫਸੀ**") ਜਿਹਨਾਂ ਕੋਲ ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਹੈ, ਨੂੰ ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ("**ਐਫਪੀਸੀ**") ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ। ਡੀਐਮਆਈ, ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਹੈ ਜਿਸ ਕੋਲ ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਹੈ, ਨੇ ਉਧਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਲਈ ਇਸ ਐਫਪੀਸੀ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਐਫਪੀਸੀ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਖੁਲਾਸੇ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ 02 ਸਤੰਬਰ, 2022 ਨੂੰ ਆਪਣੇ 'ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਬਾਰੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ' ("**ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼**") ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਧਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ।

2. **ਉਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂਯੋਗਤਾ:**

ਡੀਐਮਆਈ ਨੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ/ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰਦਿਆਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਐਫਪੀਸੀ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਇਹ ਐਫਪੀਸੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਵੇਲੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਿਆਂ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨ ਦਾ ਇਰਾਦਾ ਰੱਖਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਐਫਪੀਸੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਵੀ ਕਰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ/ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਹੋ ਸਕੇ।

ਇਹ ਐਫਪੀਸੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਧਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਕਾਰਜਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਏਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ, ਪ੍ਰੋਮੋਸ਼ਿੰਗ, ਸਰਵਿਸਿੰਗ, ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਐਫਪੀਸੀ ਪ੍ਰਤੀ ਡੀਐਮਆਈ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਜਵਾਬਦੇਹੀ, ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਆਡਿਟ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਤ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਅਜਿਹੇ ਅਭਿਆਸ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹਨ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਕਿ ਇਸਦੇ ਕਾਰਜ ਐਫਪੀਸੀ ਪ੍ਰਤੀ ਮਜ਼ਬੂਤ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਕਿ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਐਫਪੀਸੀ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹਨ।

3. **ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ:**

- a) "**ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ**" ਦਾ ਮਤਲਬ, ਵਕੀਲ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ ਲੋਕਪਾਲ ਅੱਗੇ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਿਯੁਕਤ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਹੋਵੇ।
- b) "**ਬੋਰਡ**" ਦਾ ਮਤਲਬ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ।
- c) "**ਸ਼ਿਕਾਇਤ**" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦਾ ਚੇਸ਼ ਲਗਾਉਣ, ਅਤੇ/ ਜਾਂ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਰਾਹਤ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਲਈ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਵਾਲੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ;
- d) "**ਕੰਪਨੀ**" ਦਾ ਮਤਲਬ ਡੀਐਮਆਈ ਫਾਇਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਡ
- e) "**ਡਾਇਰੈਕਟਰ**" ਦਾ ਮਤਲਬ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਵਿੱਚ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਜਾਂ ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ।
- f) "**ਐਫਪੀਸੀ**" ਦਾ ਮਤਲਬ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ;
- g) "**ਲੋਕਪਾਲ/ ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ**" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਨਿਯੁਕਤ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ।
- h) "**RBI**" ਦਾ ਮਤਲਬ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ।
- i) "**ਸਕੀਮ**" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021, ਜਿਸ ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ 12 ਨਵੰਬਰ, 2021 ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

4. ਡੀਐਮਆਈ ਦੇ ਸਾਰੇ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮ:

(i) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਬੇਨਤੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ:

- (a) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਲੋਨ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੇ।
- (b) ਡੀਐਮਆਈ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਡੀਐਮਆਈ ਦੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਡੀਐਮਆਈ ਇਸ ਤਰਜੀਹ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇਗਾ, ਅਤੇ ਉਸ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ।
- (c) ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਦੇ ਪੜਾਅ 'ਤੇ, ਡੀਐਮਆਈ, ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸਾਂ/ ਖਰਚਿਆਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਵਾਪਸ ਨਾ ਕਰਨ ਯੋਗ ਫੀਸਾਂ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰਥਕ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- (d) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਦਰਖਾਸਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸਮਾਂ ਸਾਰਨੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਦਰਖਾਸਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (e) ਕੰਪਨੀ, ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਪੜ੍ਹਾਅ ਉੱਤੇ, ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅੰਕਿਤ ਕਰੇਗਾ।
- (f) ਚੋਣ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ।
- (g) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਲੋੜ ਪਵੇ। ਕੰਪਨੀ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰਦਿਆਂ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਤੇ ਵੰਡ ਤਕ ਸਾਰੀ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਯਾਤਰਾ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੇਗੀ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਸਮਾਂ-ਰੇਖਾ ਬਾਰੇ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਸਧਾਰਣ ਕੋਰਸ ਵਿੱਚ ਪੂਰੀ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪੂਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ।

(ii) ਲੋਨ ਮਲਾਂਕਣ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ:

- (a) ਡੀਐਮਆਈ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪੜਤਾਲ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਡੇਟਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਜਲਦੀ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਉਸੇ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰੇਗਾ।
- (b) ਡੀਐਮਆਈ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਟਰਮ ਸ਼ੀਟ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਰੂਪ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗਾ (ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਹ ਡੀਐਮਆਈ ਦੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ), ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ:
 - ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ;
 - ਡਿਫਾਲਟ ਵਿਆਜ / ਬਕਾਇਆ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ (ਪ੍ਰਤੀ ਮਹੀਨਾ/ ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਜਿਵੇਂ ਹਾਲਾਤ ਹੋਣ) ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੇ ਢੰਗ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਖਰਚੇ;
 - ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਬਕਾਇਆ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿਚ ਬੋਲਡ ਅੱਖਰਾਂ ਨਾਲ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ);
 - ਡੀਐਮਆਈ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਭਾਵ, ਅਜਿਹੇ ਬਕਾਇਆ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ।
 - ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੋਏਗੀ ਜੇ ਉਹ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦਾ ਇਰਾਦਾ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।

- (c) ਬਕਾਇਆ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਡੀਐਮਆਈ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਦਾ ਬਿਆਨ (ਕੇਐਫਐਸ) ਵਿਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਹਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਵੈਬਸਾਈਟਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- (d) ਜੇ ਡੀਐਮਆਈ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ, ਤਾਂ ਮਨਾਹੀ ਲਈ ਕਾਰਨ ਨੂੰ ਦੱਸਣ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰੇ।
- (e) ਡੀਐਮਆਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇਕ ਕਾਪੀ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿਚ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿਚ ਹਵਾਲੇ ਕੀਤੇ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਘੋਰਿਆਂ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯਮਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ ਅਤੇ ਡੀਐਮਆਈ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕਾਉਂਟਰਸਾਈਨ ਕੀਤੇ।

(iii) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ:

- (a) ਡੀਐਮਆਈ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿਚ ਕਿਸੇ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿਚ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿਚ ਵੰਡ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- (b) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵਤ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ। ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਅਨੁਕੂਲ ਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇ।
- (c) ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਧੀਨ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦੇ ਮੁੜਵਾਪਿਸ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦੇ ਨਿਰਣੈ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ। ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਧੀਨ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦੇ ਮੁੜਵਾਪਿਸ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਸਕਿਉਰਿਟੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਦੇ ਨਿਰਣੈ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਹੋਣ ਲਈ ਡੀਐਮਆਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇ।
- (d) ਡੀਐਮਆਈ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਹੱਕਦਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇ। ਜੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਪੂਰਨ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸੰਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ / ਭੁਗਤਾਨ ਤੱਕ ਡੀਐਮਆਈ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।
- (e) ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਸਹੂਲਤਾਂ / ਕਰਜ਼ਾ / ਫਤਵਾ / ਪ੍ਰਸਤਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਵੀਕਾਰਾਂ (ਸੋਧਾਂ ਜਾਂ ਜੋੜਾਂ ਸਮੇਤ) ਵਰਗੇ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਦਸ ਸਾਲਾਂ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰਹਿਣਗੇ।

(iv) ਆਮ:

- (a) ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਡੀਐਮਆਈ ਅਸਲ ਚੱਲ / ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿਚ ਰਜਿਸਟਰਡ ਖਰਚੇ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗਾ।
- (b) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਤਾਂ ਉਸ ਆਉਟਲੈਟ/ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸੇਵਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ ਜਾਂ ਡੀਐਮਆਈ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫਤਰ ਤੋਂ, ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਉਹ ਤਰਜੀਹ ਦੇਣ।
- (c) ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਟਾਈਮਲਾਈਨ ਅਤੇ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤਾਰੀਖ ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਰੀ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (d) ਡੀਐਮਆਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ, ਸਿਵਾਏ ਉਹਨਾਂ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ)।

- (e) ਉਧਾਰ ਵਾਲੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਯਾਨਿ ਡੀਐਮਆਈ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਜ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ। ਅਜਿਹੇ ਟਰਾਂਸਫਰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੇ।
- (f) ਜੇ ਗਾਹਕ ਮੁੜਭੁਗਤਾਨ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ, ਉਸ ਇਲਾਕੇ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ / ਜਾਂ ਸਕਿਉਰਿਟੀ ਉੱਤੇ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਕਰਕੇ ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਡੀਐਮਆਈ ਕੇਸ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਕੋਲ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਡੀਐਮਆਈ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਇਸ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਸ਼ਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਡੀਐਮਆਈ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਸ਼ਾਨਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੁਹਿਰਦਤਾ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- (g) ਡੀਐਮਆਈ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫਾਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜ਼ੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ।
- (h) ਸਾਰੀਆਂ ਫੀਸਾਂ / ਖਰਚੇ / ਵਿਆਜ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲਏ ਜਾਣਗੇ।
- (i) ਡੀਐਮਆਈ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਉਸਾਰੂ ਹੈ ਅਤੇ ਅਸਲ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਗਾਹਕ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਵਿਚਾਰਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- (j) ਡੀਐਮਆਈ ਵਿੱਤੀ ਮੁਸ਼ਕਲ ਦੇ ਅਸਲ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੱਸਿਆ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਡੀਐਮਆਈ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- (k) ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗੁਪਤ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਹਿਮਤੀ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ। 'ਤੀਜੀ ਧਿਰ' ਸ਼ਬਦ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਬਿਊਰੋ, ਆਰਬੀਆਈ, ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਰਾਜ, ਕੇਂਦਰੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਸੰਸਥਾ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਡੀਐਮਆਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਜ਼ਾਹਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:
- ਜੇ ਡੀਐਮਆਈ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਮਜਬੂਰ ਹੈ।
 - ਜੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਲੋਕ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਹੈ।
 - ਜੇ ਡੀਐਮਆਈ ਦੀ ਦਿਲਚਸਪੀ ਨੂੰ ਖੁਲਾਸੇ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।
- (l) ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ, ਡੀਐਮਆਈ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਪਰ ਜੇ ਡੀਐਮਆਈ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਡੀਐਮਆਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏਗਾ।
- ਈਐਮਆਈ ਅਧਾਰਤ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਡੀਐਮਆਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਸਮਰੱਥਾ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਲ ਦੌਰਾਨ ਬਾਹਰੀ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਰੇਟ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਵਤ ਵਾਧੇ ਦੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਵਿੱਚ ਕਾਰਜਕਾਲ ਵਧਾਉਣ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਈਐਮਆਈ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈੱਡਰੂਮ/ਹਾਸ਼ੀਆ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।
 - ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਡੀਐਮਆਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਨਾਲ ਈਐਮਆਈ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਆਉਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਕਾਰਨ ਈਐਮਆਈ/ ਕਿਰਾਏਦਾਰੀ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧਾ ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਦੁਆਰਾ ਤੁਰੰਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
 - ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਵੇਲੇ, ਡੀਐਮਆਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਪਾਲਿਸੀ, ਦੂਜੇ ਪਾਸੇ, ਇਹ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਲ ਦੌਰਾਨ ਕਿੰਨੀ ਵਾਰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ।
 - ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਚੋਣ ਕਰਨ ਦੀ ਚੋਣ ਵੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ:
 - a) ਈਐਮਆਈ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਲ ਦੀ ਲੰਬਾਈ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਲਈ; ਅਤੇ, 6

b) ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਲ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਿੰਦੂ ਤੇ, ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ।
ਪੁਰਵ-ਨਿਯੋਜਨ ਖਰਚਿਆਂ/ ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਮੌਜੂਦਾ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ।

- ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਤੋਂ ਬਦਲਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ/ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ/ ਲਾਗਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਡੀਐਮਆਈ ਦੁਆਰਾ ਸੇਧਾਂ ਨੂੰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿਚ ਜ਼ਾਹਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਡੀਐਮਆਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਸਾਂਝਾ/ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਏਗਾ ਜੋ ਘੱਟੋ ਘੱਟ, ਉਸ ਮਿਤੀ ਤੱਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਮੂਲ ਅਤੇ ਵਿਆਜ, ਈਐਮਆਈ ਦੀ ਰਕਮ, ਬਾਕੀ ਬਚੀਆਂ ਈਐਮਆਈ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਲਾਨਾ ਦਰ/ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਪੂਰੇ ਕਾਰਜਕਾਲ ਲਈ ਸਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏਪੀਆਰ) ਦੀ ਗਣਨਾ ਕਰੇਗਾ। ਡੀਐਮਆਈ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਸਧਾਰਣ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝੀ ਜਾਏ।

(v) **ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ:** ਡੀਐਮਆਈ ਨੇ ਆਪਣੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਾਲ ਅਗਲੇ ਪੈਰਾ ਵਿਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ("ਜੀਆਰਐਮ") ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਵਿਧੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਏ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ। ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਸਾਲਾਨਾ ਐਫਪੀਸੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਜੀਆਰਐਮ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਇਕ ਸੰਗਠਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਹਰ ਸਾਲ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(vi) **ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ("ਜੀਆਰਐਮ")** ਕੰਪਨੀ, ਆਪਣੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਾਲ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ("ਜੀਆਰਐਮ") ਅਪਣਾਏਗੀ ਜੋ ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ 'ਨੱਥੀ-ਏ' ਦੇ ਨਾਲ ਜੁੜੀ ਹੋਈ ਹੈ। ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ 'ਐਫਪੀਸੀ ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ' ਅਤੇ 'ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿਚ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ' ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਉਪਰੋਕਤ ਜੀਆਰਐਮ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠਦਾ ਹੈ।

(vii) **ਐਫਪੀਸੀ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਢੰਗ:** ਡੀਐਮਆਈ, ਐਫਪੀਸੀ ਅਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਐਫਪੀਸੀ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਖੇਤਰੀ/ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਐਫਪੀਸੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗੀ ਜੋ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਐਫਪੀਸੀ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਨ।

(viii) **ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੰਹਿਤਾ:**

- (a) ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਬੋਰਡ ਨੇ ਡੀਐਮਆਈ ਦੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਲਾਗੂ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਇਆ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਸੰਬੰਧਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਹਾਸ਼ੀਆ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- (b) ਡੀਐਮਆਈ, ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿਚ, ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜਾਬੰਦੀ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਵੱਖ ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਤਰਕ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ।
- (c) ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜਾਬੰਦੀ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪਹੁੰਚ ਵੀ ਡੀਐਮਆਈ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- (d) ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਵਿੱਚ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਉਤੇ ਲਾਗੂ ਹਨ।

(ix) **ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ:**

ਕੰਪਨੀ 'ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ- ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021' ("ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ") ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ। ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਐਫਪੀਸੀ ਦੇ ਨੱਥੀ-ਬੀ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਦੀ ਇਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ <https://www.dmifinance.in> 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

(x) **ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ("ਆਈਓ"):**

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੁਆਰਾ 'ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ' 'ਤੇ 15 ਨਵੰਬਰ, 2021 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਆਰਬੀਆਈ ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਅਨੁਸਾਰ ਆਪਣੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਨਿਯਮਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਯੁਕਤੀ ਕੀਤੀ ਹੈ।

ਆਈਓ ਸਿਰਫ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਚੁੱਕੀ ਹੈ ਪਰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਦੂਸਰੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ, ਆਈਓ ਗਾਹਕਾਂ ਜਾਂ ਜਨਤਾ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਤੋਂ ਸਿੱਧੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਸੰਭਾਲੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਆਈਓ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਆਈਓ ਦੁਆਰਾ ਨਹੀਂ ਸੰਭਾਲੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ:

- ਧੋਖਾਧੜੀ, ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਆਦਿ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਤਰਫੋਂ;
- (a) ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ, (b) ਮਨੁੱਖੀ ਸ੍ਰੋਤਾਂ, (c) ਸਟਾਫ ਦੀ ਤਨਖਾਹ ਅਤੇ ਤਨਖਾਹਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਹਵਾਲੇ;
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸੁਝਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵਿੱਚ ਹਵਾਲੇ;
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਖਪਤਕਾਰ ਵਿਵਾਦ ਨਿਵਾਰਨ ਕਮਿਸ਼ਨ, ਅਦਾਲਤਾਂ ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ ਲੰਬਿਤ ਹੈ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਫੈਸਲਾ 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 ਤਿੰਨ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਆਈਓ ਨੂੰ ਵਧਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

ਆਈਓ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੇ ਕਿ ਅੰਤਮ ਫੈਸਲਾ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਆਈਓ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂਚ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਲਾਹ ਦੇਵੇਗੀ ਕਿ ਉਹ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ RBI ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ (ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ RBI ਲੋਕਪਾਲ ਵਿਧੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੀ ਹੈ)। ਸਲਾਹ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਔਨਲਾਈਨ ਫਾਈਲ ਕਰਨ ਲਈ RBI ਦੇ ਪੋਰਟਲ (www.cms.rbi.org.in) ਦਾ ਲਿੰਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

5. **ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਲਈ ਅਤਿਰਿਕਤ ਨਿਯਮ ਜਾਂ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਜ਼ੇ:**

(i) **ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ/ ਐਪਸ ("ਡੀਐਲਏਜ") ਉੱਤੇ ਡੀਐਮਆਈ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਨਿਯਮ** - ਜੇ, ਡੀਐਮਆਈ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਉੱਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ/ ਜਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਕਰਦਾ ਹੈ (ਚਾਹੇ ਉਹ ਆਪਣੇ ਖੁਦ ਦੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਆਉਟਸੋਰਸਡ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰ ਦੇਵੇ), ਡੀਐਮਆਈ ਇਸ ਐਫਪੀਸੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅੱਖਰੀ ਅਤੇ ਰੂਹ ਦੇ ਰੂਪ ਨਾਲ ਅਤੇ ਉਸ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਇਹ ਇਸ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ:

- ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਡੀਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣ।
- ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਡੀਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਾਹਮਣਿਓਂ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਾਮ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਤ ਹੋਣ, ਜਿਸਦੀ ਜਗ੍ਹਾ ਉਹ ਉਸ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।

- (c) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਦਰਖਾਸਤ ਦੀ ਮੰਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਪਰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਟਰ ਹੈੱਡ ਉੱਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
 - (d) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਜਾਰੀ / ਵਿਤਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਅੰਕਿਤ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਹਰੇਕ ਲਈ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
 - (e) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਾਮਲੀਅਤ ਵਾਲੇ ਡੀਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
 - (f) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਦੀ ਉਸਾਰੀ ਪ੍ਰਤੀ ਉਪਯੁਕਤ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ।
- (ii) **ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਡੀਐਮਆਈ ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮ** - ਕੰਪਨੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਹੱਦ ਤੱਕ, ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ 02, 2022 ਦੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ (ਜਿਵੇਂ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ)।

6. ਗੋਲਡ ਲੇਨ ਕਾਰੋਬਾਰ ਲਈ ਵਾਧੂ ਨਿਯਮ, ਜੋ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ:

ਡੀਐਮਆਈ, ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ, ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸੇਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਉੱਤੇ ਉਧਾਰ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ ਪਰ ਜੇ ਇਹ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਏ, ਤਾਂ ਡੀਐਮਆਈ, ਇਸ ਐਫਪੀਸੀ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏਗਾ:

- (i) ਡੀਐਮਆਈ ਸੇਨੇ ਉੱਤੇ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਨੀਤੀ ਰੱਖੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ:
 - (a) ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੇਵਾਈਸੀ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ;
 - (b) ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਗਹਿਣਿਆਂ ਲਈ ਸਹੀ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ;
 - (c) ਸੇਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਮਾਲਕੀ ਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕਰਨ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ;
 - (d) ਗਹਿਣਿਆਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਿਰਾਸਤ ਵਿੱਚ ਸਟੋਰ ਕਰਨ, ਲਗਾਤਾਰ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ, ਸਬੰਧਤ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣ ਅਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡੀਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰੀਖਣ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;
 - (e) ਕੁਲੈਟਰਲ ਵਜੋਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦਾ ਸਹੀ ਬੀਮਾ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ;
 - (f) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪੂਰਵ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਹਿੱਤਾਂ ਦੇ ਟਕਰਾਅ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਨਿਲਾਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ;
 - (g) ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਦੋ ਅਖਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਜਾਰੀ ਕਰਕੇ ਜਨਤਾ ਨੂੰ ਘੋਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਨਿਲਾਮੀ, ਇਕ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਦੂਜਾ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਅਖਬਾਰ ਵਿੱਚ;
 - (h) ਗਹਿਣੇ ਰੱਖੇ ਸੇਨੇ ਦੀ ਨਿਲਾਮੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨਿਲਾਮੀਕਰਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਹੀ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ;
 - (i) ਇਹ ਨੀਤੀ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲਾਮਬੰਦੀ, ਅਮਲ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀਆਂ ਡਿਊਟੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- (ii) ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਨਿਲਾਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸੰਬੰਧੀ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਵੀ ਕਰੇਗਾ।
- (iii) ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਮਾਨਕੀਕ੍ਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (iv) ਡੀਐਮਆਈ 2-3 ਮਿੰਟਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇਣ ਦਾ ਦਾਅਵਾ ਕਰਨ ਵਰਗੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਜਾਰੀ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

7. ਵਾਹਨ ਫਾਇਨਾਂਸਿੰਗ ਲਈ ਵਾਧੂ ਨਿਯਮ, ਜੋ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ:

ਡੀਐਮਆਈ, ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ, ਵਾਹਨਾਂ ਦੇ ਫਾਇਨਾਂਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ, ਇਹ ਸਿੱਧੇ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਵਿਚੋਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਵਾਹਨਾਂ ਦੇ ਫਾਇਨਾਂਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ, ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਹੋਏ ਦਿੱਤੇ ਪਹਿਲੂਆਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ:

- (i) ਡੀਐਮਆਈ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ਾ ਦੀ ਪਹਿਲਾਂ-ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਧਾਰਾ ਹੋਵੇਗੀ ਜੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- (ii) ਡੀਐਮਆਈ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ:
 - (a) ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ;
 - (b) ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਮੁਆਫ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ;
 - (c) ਸਕਿਊਰਿਟੀ/ ਵਾਹਨ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ;
 - (d) ਸੰਪੱਤੀ/ਵਾਹਨ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਿਮ ਮੌਕੇ ਬਾਰੇ ਵਿਵਸਥਾ;
 - (e) ਵਾਹਨ ਦਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; ਅਤੇ
 - (f) ਸੰਪੱਤੀ/ ਵਾਹਨ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਲਈ ਵਿਧੀ।

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

ਡੀਐਮਆਈ ਐਨਬੀਐਫਸੀ-ਐਮਐਫਆਈ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕਲਪਨਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਇਸ ਲਈ ਅਜਿਹੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਕੰਪਨੀ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ। ਕੰਪਨੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕੁੱਲ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ ਪ੍ਰਤੀ ਮਹੀਨਾ ₹25,000/- ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ, ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼- ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਫਰੇਮਵਰਕ) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, 2022 ਮਿਤੀ 14 ਮਾਰਚ, 2022 ("ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼") ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮਾਈਕ੍ਰੋ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲੋਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ, ਕੰਪਨੀ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹਨ।

ਜਿਵੇਂ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਡੀਐਮਆਈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਅਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਏ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕੁੱਲ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨੀ ਪ੍ਰਤੀ ਮਹੀਨਾ 25,000/- ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਘੱਟ ਹੈ, ਡੀਐਮਆਈ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਲੋਨ 'ਤੇ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।

9. ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਰਜ਼ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਡੀਐਲਏਆਈ) ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ:

ਕੰਪਨੀ 23 ਸਤੰਬਰ, 2023 ਨੂੰ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਰਜ਼ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਡੀਐਲਏਆਈ) ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚੋਂ ਕੰਪਨੀ ਇਕ ਮੈਂਬਰ ਹੈ।

10. ਐਫਪੀਸੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ:

ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਐਫਪੀਸੀ ਨੂੰ ਬਦਲਿਆ ਜਾਂ ਸੋਧਿਆ ਜਾਵੇ। ਐਫਪੀਸੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਸਾਲਾਨਾ ਅਧਾਰ ਉੱਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ। ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੋਧ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਬਦਲਾਅ ਦੇ ਕਾਰਨ, ਇਸ ਐਫਪੀਸੀ ਵਿੱਚ ਲਾਜ਼ਮੀ ਬਦਲਾਅ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ।

ਇਸ ਐਫਪੀਸੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੱਲ ਹੈ ਕਿ, ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ, ਨਿਯਮਾਵਲੀਆਂ, ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਸੋਧਾਂ ਕਾਰਨ ਨਵੇਂ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਧਿਨਿਯਮ ਦੇ ਇਸ ਐਫਪੀਸੀ ਦੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੱਤਭੇਦ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਉਸ ਕਾਨੂੰਨ, ਨਿਯਮਾਂ, ਨਿਯਮਾਵਲੀਆਂ ਜਾਂ ਅਧਿਨਿਯਮ ਵਿੱਚ ਧਾਰਾਵਾਂ ਇਸ ਐਫਪੀਸੀ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਵਿਧੀ

(A) ਮੁੱਖ ਮਾਪਦੰਡ:

ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ("ਜੀਆਰਐਮ") ਦੇ ਕੁਝ ਮੁੱਖ ਮਾਪਦੰਡ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

- (i) ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮਾਂ ਸਾਰਨੀ ਦਰਮਿਆਨ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ ਝਗੜਿਆਂ/ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਦੇ ਹੱਲ।
- (ii) ਸਾਰੀਆਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ ਝਗੜਿਆਂ/ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਿਆ ਜਾਣਾ ਅਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ ਉੱਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- (iii) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੁਣਿਆ ਜਾਏ ਅਤੇ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇ। ਜੇ ਮਾਮਲਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਜਾਂ ਜੇ ਮਾਮਲੇ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਸੰਭਵ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਫਿਰ ਗਾਹਕ ਜਿੰਨੀ ਛੇਤੀ ਹੋ ਸਕੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਜੀਆਰਐਮ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਾਰਾ ਸੰਚਾਰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗਾ।

(B) ਡੀਐਮਆਈ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਚੈਨਲ, ਵਾਧਾ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਅਤੇ ਸਮਾਂਸਾਰਨੀਆਂ:

ਡੀਐਮਆਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਹਿੱਸਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ **ਖਪਤਕਾਰ/ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ੇ** (ਖਪਤ ਕਰਜ਼ੇ, ਇਲੈਕਟ੍ਰਿਕ ਵਾਹਨ ਕਰਜ਼ੇ, ਸਕਿਊਰਿਟੀਜ਼ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰਜ਼ੇ, ਨਿੱਜੀ ਲੋਨ ਅਤੇ ਐਮਐਸਐਮਈ ਲੋਨ ਸਮੇਤ ਟਰਮ ਲੋਨ ਅਤੇ ਉੱਚ ਸ਼ੁੱਧ-ਸੰਪੱਤੀ ਵਿਅਕਤੀ (ਐਚਐਨਆਈ) ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸ਼ੇਅਰਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਲੋਨ) ਅਤੇ **ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਲੋਨ** (ਰੀਅਲ ਅਸਟੇਟ ਅਤੇ ਨਾਨ-ਰੀਅਲ ਅਸਟੇਟ)। ਕਿਉਂਕਿ ਗਾਹਕ ਹਿੱਸੇ ਅਤੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ਜਾਂਚ ਵੱਖੋ-ਵੱਖਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਇਸ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਹਰੇਕ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਹਿੱਸੇ ਲਈ ਵੱਖਰੀ ਵਾਧਾ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਅਤੇ ਸਮਾਂਸਾਰਨੀਆਂ ਰੱਖਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਹੈ।

(1) **ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਲਈ ਚੈਨਲ: ਖਪਤਕਾਰ/ਪ੍ਰਚੁਨ ਲੋਨ/ਈ-ਕੇਵਾਈਸੀ (ਯੂਆਈਡੀਏਆਈ):** ਖਪਤਕਾਰਾਂ/ ਪ੍ਰਚੁਨ ਲੋਨ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਖਪਤ ਕਰਜ਼ੇ, ਇਲੈਕਟ੍ਰਿਕ ਵਾਹਨ ਲੋਨ, ਸਕਿਊਰਿਟੀਜ਼ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰਜ਼ੇ, ਨਿੱਜੀ ਲੋਨ ਅਤੇ ਐਮਐਸਐਮਈ ਲੋਨ ਸਮੇਤ ਟਰਮ ਲੋਨ ਅਤੇ ਸ਼ੇਅਰਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਲੋਨ ਸਮੇਤ ਐਮਐਸਐਮਈ ਲੋਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ) ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਲੋਨ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਟਰਮ ਲੋਨ ਅਤੇ ਸ਼ੇਅਰਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਲੋਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ) ਅਤੇ ਈ-ਕੇਵਾਈਸੀ (ਯੂਆਈਡੀਏਆਈ ਕੇਯੂਏ) ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

- (a) **ਆਵਾਜ਼ ਸਹਾਇਤਾ-** ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਤੱਕ ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ 8:00 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ 08064-807-777 'ਤੇ ਖਪਤਕਾਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (b) **ਈਮੇਲ ਸਹਾਇਤਾ-** ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ customercare@dmifinance.in 'ਤੇ ਲਿਖੋ (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਈਮੇਲ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਲੋਨ ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ)। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸਵੈਚਾਲਤ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਮਿਲੇਗੀ ਅਤੇ **3 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ** ਟੀਮ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਮਿਲੇਗਾ ਪਰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਟੀਮ ਨੂੰ ਜਵਾਬ/ਉੱਤਰ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਵੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(2) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਾਧਾ:

- (a) **ਪੱਧਰ 1:** ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ grievance@dmifinance.in 'ਤੇ ਵਧਾ ਸਕਦਾ/ਦੀ ਹੈ ਜੇ ਉਹ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਗਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਟੀਮ ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ। ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ਵਿਵਾਦ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਉਸਦੀ ਰਜਿਸਟਰਡ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ 'ਤੇ **5 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ** ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ/ਹੱਲ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- (b) **ਪੱਧਰ 2:** ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਪੱਧਰ 1 ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਤੱਕ ਮਾਮਲੇ/ ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੋਰ ਵਧਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ (ਖਪਤਕਾਰ ਕਰਜ਼ੇ)	ਸ੍ਰੀ ਅਸ਼ੀਸ਼ ਸਰੀਨ ਸੀਨੀਅਰ ਉਪ ਪ੍ਰਧਾਨ - ਗਾਹਕ ਸਫਲਤਾ Express Building, 3 rd Floor, 9-10, Bahadur Shah Zafar Marg, New Delhi- 110002
ਸੰਪਰਕ ਨੰ.	011-41204444
ਈਮੇਲ ਪਤਾ	head.services@dmifinance.in

(3) ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਕਰਜ਼ੇ:

ਡੀਐਮਆਈ ਨੇ ਇੱਕ ਸਮਰਪਿਤ ਈ-ਮੇਲ ਪਤਾ ਯਾਨਿ, dmi@dmifinance.in ਸਥਾਪਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀਆਂ ਦਿੱਕਤਾਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਉਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ **15 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ** ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(c) ਜੀਆਰਐਮ ਦਾ ਡਿਸਪਲੇਅ:

ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜੀਆਰਐਮ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਲਿੰਕ <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> ਰਾਹੀਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਜੀਆਰਐਮ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਡੀਐਮਆਈ ਦੁਆਰਾ ਉਸੇ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣਾ

(A) ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਵਿਧੀ:

- (1) **ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ** - ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕੰਮ ਨੂੰ ਕਰਨ ਜਾਂ ਨਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਦੁਆਰਾ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ (ਜਿਸ ਨੂੰ "ਸਕੀਮ" ਵੀ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (2) **ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਆਧਾਰ**
 - (a) ਸੇਵਾ ਵਿਚ ਕਮੀ ਲਈ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਸ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ ਆਵੇਗੀ:
 - (i) ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਹੁਕਮ/ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਨਿਰਣਾ;
 - (ii) ਵਿਕ੍ਰੇਤਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦਰਮਿਆਨ ਆਉਟਸੋਰਸਿੰਗ ਠੇਕੇ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਝਗੜਾ;
 - (iii) ਸਿੱਧਾ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਨਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ;
 - (iv) ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਜਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ;
 - (v) ਝਗੜਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲਾਜ਼ਮੀ ਜਾਂ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਹੁਕਮਾਂ ਨਾਲ ਅਨੁਸਰਨ ਅਧੀਨ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਲਈ ਗਈ ਹੈ;
 - (vi) ਸੇਵਾ ਆਰਬੀਆਈ ਦੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਕਾਰਜ ਖੇਤਰ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ ਹੈ;
 - (vii) ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈਆਂ ਦਰਮਿਆਨ ਝਗੜਾ।
 - (viii) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਮਾਲਕ ਰਿਸ਼ਤੇ ਦਰਮਿਆਨ ਝਗੜਾ।
 - (b) ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਇਜ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ
 - (i) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਸਕੀਮ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ ਅਤੇ
 - (a) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਾਮੰਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਜਵਾਬ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਅਤੇ
 - (b) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ।
 - (ii) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ-
 - (a) ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਹੈ ਜਾਂ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਤੱਥਾਂ ਉੱਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਸਬੰਧਤ ਧਿਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਾਂ ਨਾ ਮਿਲੇ;
 - (b) ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰੀਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਸਾਲਸ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਲ ਲੰਬਿਤ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ, ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰੀਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਸਾਲਸ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਤੱਥਾਂ ਉੱਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਜਿੱਠੀ ਹੋਵੇ, ਚਾਹੇ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ/ਸਬੰਧਿਤ ਧਿਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਹੋਵੇ;
 - (iii) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਜਾਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ;
 - (iv) ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਲਿਮਿਟੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1963 ਦੇ ਤਹਿਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ;

- (v) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਧਾਰਾ 11 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ;
- (vi) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਵਕੀਲ ਖੁੱਦ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾ ਹੋਵੇ।

ਵਿਆਖਿਆ 1: ਉਪ ਧਾਰਾ (2)(ਏ) ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, 'ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਚ ਹੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੇ ਸਬੂਤ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਵਿਆਖਿਆ 2: ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਪ ਧਾਰਾ (2)(b)(iii) ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, ਉਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਅਦਾਲਤ ਜਾਂ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਪਰਾਧਿਕ ਜੁਰਮ ਵਿੱਚ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਪੁਲਿਸ ਜਾਂਚ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਜਾਂ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਪਰਾਧਿਕ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ।

(3) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- (a) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>) ਰਾਹੀਂ ਆਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (b) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ CRPC@rbi.org.in 'ਤੇ ਜਾਂ ਕੇਂਦਰੀ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (ਸੀਆਰਪੀਸੀ), ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, 4^{ਵੀਂ} ਮੰਜ਼ਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ -160 017' ਤੇ ਵੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (c) ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਜੇ ਕਾਰਗਜ਼ੀ ਰੂਪ ਵਿਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਦੁਆਰਾ ਸਹੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਕਾਰਗਜ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ **ਨੱਥੀ-ਸੀ** ਵਿਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ ਜੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (d) ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਟੇਲ-ਫਰੀ ਨੰਬਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ - 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ)– ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਸ਼ੁਰੂ ਵਿੱਚ ਅੱਠ ਸਥਾਨਿਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਚੱਲ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਹੌਲੀ-ਹੌਲੀ ਹੋਰ ਭਾਰਤੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਕੇ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ RBI ਦੀ ਵਿਕਲਪਿਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਵਿਧੀ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇਵੇਗਾ।

(B) ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਮਤਾ ਅਤੇ ਪੁਰਸਕਾਰ/ ਅਸਵੀਕਾਰ

(1) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ:

- (a) ਲੋਕਪਾਲ/ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦਰਮਿਆਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੁਆਰਾ ਸੁਵਿਧਾ ਜਾਂ ਸੁਲਾਹ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- (b) ਲੋਕਪਾਲ ਅੱਗੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਸੰਬੰਧ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਅਤੇ ਸਬੂਤ ਦੇ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪਾਬੰਦ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਲੋਕਪਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਧਿਰ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਬਿਆਨ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (c) ਕੰਪਨੀ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ 'ਤੇ, ਹੱਲ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਚਲੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਿਚ ਆਪਣਾ ਲਿਖਤੀ ਸੰਸਕਰਣ ਦਾਇਰ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿਚ ਇਸ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ।

ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਲੋਕਪਾਲ, ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਲਿਖਤੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇ ਇਸ ਦੇ ਲਿਖਤੀ ਸੰਸਕਰਣ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਸਮਝਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- (d) ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣਾ ਲਿਖਤੀ ਸੰਸਕਰਣ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾਖਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਨਾਹੀ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਲੋਕਪਾਲ ਰਿਕਾਰਡ ਉੱਤੇ ਉਪਲਬਧ ਸਬੂਤਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਸਾਬਕਾ ਪੱਖ ਤੋਂ ਅੱਗੇ ਵਧ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਆਰਡਰ ਪਾਸ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕੋਈ ਪੁਰਸਕਾਰ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਮੰਗੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਜਵਾਬ ਨਾ ਦੇਣ ਜਾਂ ਨਾ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪੁਰਸਕਾਰ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

- (e) ਲੋਕਪਾਲ/ ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਇੱਕ ਧਿਰ ਦੁਆਰਾ ਦਾਇਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲਿਖਤੀ ਸੰਸਕਰਣ ਜਾਂ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਹੱਦ ਤੱਕ, ਦੂਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਿੰਨਾ ਉਚਿਤ ਸਮਝਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (f) ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਹੂਲਤ ਦੁਆਰਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀ ਕਾਰਵਾਈ ਜੋ ਉਚਿਤ ਸਮਝੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਮੀਟਿੰਗ, ਸਮਝੌਤੇ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (g) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਵਿਵਾਦ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ/ ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ ਨਾਲ ਸਦਭਾਵਨਾ ਨਾਲ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨਗੀਆਂ ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਬੂਤ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੀਆਂ।
- (h) ਜੇ ਧਿਰਾਂ ਦਰਮਿਆਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਕੋਈ ਸੁਖਾਵਾਂ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਦੋਵਾਂ ਧਿਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਹੀ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਬੰਦੋਬਸਤ ਦੇ ਤੱਥ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਸਮਝੌਤਾ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਜੋੜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।
- (i) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਹੋਇਆ ਉਦੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ:
 - (i) ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਖਲ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ; ਜਾਂ
 - (ii) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਲਿਖਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ (ਜੇ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ) ਵਿੱਚ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਤੇ ਹੱਦ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਹੈ; ਜਾਂ
 - (iii) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਈ ਹੈ।

(2) ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਪੁਰਸਕਾਰ:

- (a) ਜਦ ਤੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਲੋਕਪਾਲ ਇਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਪੁਰਸਕਾਰ ਪਾਸ ਕਰੇਗਾ:
 - (i) ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਨਾ ਕਰਨਾ; ਜਾਂ
 - (ii) ਮਾਮਲਾ ਰੱਖੇ ਗਏ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੋ ਰਿਹਾ, ਅਤੇ ਦੋਵਾਂ ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਨ ਦੇ ਉਚਿਤ ਅਵਸਰ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ।
- (b) ਲੋਕਪਾਲ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇੱਕ ਤਰਕਪੂਰਨ ਪੁਰਸਕਾਰ ਪਾਸ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਬੈਂਕਿੰਗ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ, ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗਾ ਜੋ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਕਾਰਕ ਜੋ ਢੁਕਵੇਂ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- (c) ਅਵਾਰਡ ਵਿਚ, ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ ਖਾਸ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਦਿਸ਼ਾ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਅਦਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਰਕਮ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਾ ਕੋਈ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਇਆ।
- (d) ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਵਾਰਡ ਨੂੰ ਪਾਸ ਕਰਨ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ, ਜੇ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਨਤੀਜੇ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਜਾਂ ₹20 ਲੱਖ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਜੇ ਵੀ ਘੱਟ ਹੈ। ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਰਕਮ ਤੋਂ ਵੱਖਰਾ ਹੋਵੇਗਾ।
- (e) ਲੋਕਪਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ, ਖਰਚਿਆਂ, ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਅਤੇ ਮਾਨਸਿਕ ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨੀ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦਿਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ₹1 ਲੱਖ ਤੱਕ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਵੀ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (f) ਪੁਰਸਕਾਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਜਾਏਗੀ।

- (g) ਪਾਸ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਪੁਰਸਕਾਰ ਖ਼ਤਮ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕੋਈ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਪੁਰਸਕਾਰ ਦੀ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਪੂਰੇ ਅਤੇ ਅੰਤਮ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਪੁਰਸਕਾਰ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਾ ਪੱਤਰ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।

ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੀ ਕੋਈ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਜੇ ਉਸਨੇ ਅਪੀਲ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਹੈ।

- (h) ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਪੁਰਸਕਾਰ ਅਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ, ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਇਹ ਕਿਸੇ ਅਪੀਲ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ।

(3) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨਾ:

- (a) ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ ਜਾਂ ਲੋਕਪਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੇ ਇਹ ਜਾਪਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ:
- ਇਹ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਗੈਰ-ਵਿਚਾਰਨਯੋਗ ਹੈ; ਜਾਂ
 - ਸੁਝਾਅ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਜਾਂ ਵਿਆਖਿਆ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦੇ ਸੁਭਾਅ ਵਿੱਚ ਹੈ।
- (b) ਲੋਕਪਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇ:
- ਉਸਦੀ ਰਾਏ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਕਮੀ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ
 - ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੰਗਿਆ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਧਾਰਾ 8(2) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ; ਜਾਂ
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਉਚਿਤ ਮਿਹਨਤ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਪਾਲਣ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ; ਜਾਂ
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਢੁਕਵੇਂ ਕਾਰਨ ਦੇ ਹੈ; ਜਾਂ
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਮੌਖਿਕ ਸਬੂਤਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ ਅਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਰਣਾ ਲਈ ਉਚਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ
 - ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਰਾਏ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ, ਜਾਂ ਅਸੁਵਿਧਾ ਨਹੀਂ ਹੈ।

(c) ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਅਪੀਲ:

- ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਐਵਾਰਡ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ, ਜੇ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਿਸੇ ਅਵਾਰਡ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਬੰਦ ਹੋਣ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਹੈ, ਅਵਾਰਡ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਬੰਦ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਅਪੀਲ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ।
 - ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਅਪੀਲ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਲਈ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਉਸ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਦਿਨ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪੁਰਸਕਾਰ ਸਵੀਕਾਰਨ ਦਾ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ:
 - ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸਿਰਫ ਚੇਅਰਮੈਨ ਜਾਂ ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ/ ਚੀਫ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ ਆਫਸਰ ਦੀ ਪਿਛਲੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਾਲ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗੈਰ ਹਾਜ਼ਰੀ ਵਿੱਚ, ਬਰਾਬਰ ਠੇਕ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਡਾਇਰੈਕਟਰ/ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਲ ਅਪੀਲ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
 - ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ, ਜੇਕਰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋਵੇ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਪਯੁਕਤ ਕਾਰਨ ਸਨ, ਤਾਂ ਉਹ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਹੋਰ ਮਿਆਦ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ, ਕਿਸੇ ਅਵਾਰਡ ਦੁਆਰਾ ਦੁਖੀ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕੀਤਾ ਹੋਵੇ, ਪੁਰਸਕਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਅਪੀਲ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਆਰਬੀਆਈ ਵਿਭਾਗ ਦਾ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਡਾਇਰੈਕਟਰ।

ਬਸਰਤੇ ਕਿ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ, ਜੇਕਰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋਵੇ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਲ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਪਯੁਕਤ ਕਾਰਨ ਸਨ, ਤਾਂ ਉਹ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਹੋਰ ਮਿਆਦ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ।

- (4) ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਦਾ ਸਕੱਤਰੇਤ ਅਪੀਲ ਦੀ ਪੜਤਾਲ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰੇਗਾ।
- (5) ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ, ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਨ ਦਾ ਉਚਿਤ ਮੌਕਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ:
- ਅਪੀਲ ਖਾਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ; ਜਾਂ
 - ਅਪੀਲ ਦੀ ਆਗਿਆ ਮੰਨ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਪੁਰਸਕਾਰ ਜਾਂ ਆਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਖਾਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ; ਜਾਂ
 - ਅਜਿਹੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁੜ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਵਾਪਿਸ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਂ ਉਚਿਤ ਸਮਝ ਸਕਦੀ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ
 - ਲੋਕਪਾਲ ਜਾਂ ਅਵਾਰਡ ਦੇ ਆਰਡਰ ਨੂੰ ਸੋਧ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਲੋਕਪਾਲ ਜਾਂ ਐਵਾਰਡ ਦੇ ਆਰਡਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹੋਣ; ਜਾਂ
 - ਕੋਈ ਹੋਰ ਆਰਡਰ ਪਾਸ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਉਹ ਦੁਕਵਾਂ ਸਮਝੇ।
- (6) ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ ਦਾ ਉਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਪੁਰਸਕਾਰ ਜਾਂ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਆਦੇਸ਼, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੇਸ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (7) **ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ:**
- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਲਾਭ ਲਈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ ਥਾਵਾਂ 'ਤੇ ਜਿਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਪਤੇ) ਅਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਤ ਕਰੇਗੀ।
 - ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ (ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ ਸਥਾਨਿਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚ) ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ ਵਿਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਚ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਦਫਤਰ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਦਾ ਦੌਰਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤਕ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚ ਹੋਵੇ।
 - ਬਿੰਦੂ (a) ਅਤੇ (b) ਵਿਚ ਦਿੱਤੇ ਸਾਰੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਇਕ ਕਾਪੀ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

(D) **ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ("ਪੀਐਨਓ"):**

ਡੀਐਮਆਈ ਨੇ ਡੀਐਮਆਈ ਵਿਰੁੱਧ ਦਾਇਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਪੀਐਨਓ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ:	ਸ਼੍ਰੀ ਅਸ਼ੀਸ਼ ਸਰੀਨ ਸੀਨੀਅਰ ਉਪ ਪ੍ਰਧਾਨ - ਗਾਹਕ ਸਫਲਤਾ Express Building, 3 rd Floor, 9-10, Bahadur Shah Zafar Marg, New Delhi-110002
ਸੰਪਰਕ ਨੰ.	011-41204444
ਈਮੇਲ ਪਤਾ	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

ਨੱਥੀ c

ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਫਾਰਮ (ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਏ)
[ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 11(2)]
(ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਭਰਿਆ ਜਾ)

ਨੂੰ:
ਲੋਕਪਾਲ

ਮੈਡਮ/ਸਰ,

ਵਿਸ਼ਾ: ਡੀਐਮਆਈ ਫਾਇਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ ਦੀ (ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਦਫਤਰ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ) ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

- 1) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਾ ਨਾਮ:
- 2) ਉਮਰ (ਸਾਲ):
- 3) ਲਿੰਗ:
- 4) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਾ ਪੂਰਾ ਪਤਾ-
ਪਿੰਨ ਕੋਡ- ਈਮੇਲ (ਜੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ)-
ਫੋਨ ਨੰਬਰ (ਜੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ)- ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ-
- 5) (ਡੀਐਮਆਈ ਫਾਇਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਦਫਤਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪੂਰਾ ਪਤਾ) ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ -

ਪਿੰਨ ਕੋਡ -

- 6) ਡੀਐਮਆਈ ਫਾਇਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ/ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ) ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ
- 7) ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਵੇਰਵੇ, ਜੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ
 - a) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ:
(ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਨੱਥੀ ਕਰੋ)
 - b) ਕੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਯਾਦ-ਪੱਤਰ ਭੇਜਿਆ ਗਿਆ ਸੀ?: ਹਾਂ/ਨਹੀਂ
(ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਯਾਦ-ਪੱਤਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਨੱਥੀ ਕਰੋ)
- 8) ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਬਾਕਸ (ਹਾਂ/ਨਹੀਂ) ਨੂੰ ਟਿੱਕ ਕਰੋ - ਕੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

(i)	ਹੈ ਸਬ-ਜੁਡਾਈਸ/ਅਪੀਨ ਆਰਬਿਟਰੇਸ਼ਨ ¹ ਹੈ?	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
(ii)	ਕਿਸੇ ਵਕੀਲ ਦੁਆਰਾ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਸਿਵਾਏ ਜਦੋਂ ਵਕੀਲ ਖੁੱਦ ਦੁਖੀ ਧਿਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
(iii)	ਕੀ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਉਸੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਚੱਲ ਰਹੀ ਹੈ?	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
(iv)	ਕੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸੁਭਾਅ ਵਿੱਚ ਹੈ?	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
(v)	ਕੀ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈਆਂ ਵਿਚਕਾਰ ਝਗੜੇ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੈ?	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
(vi)	ਕੀ ਰੁਜ਼ਗਾਰਦਾਤਾ-ਕਰਮਚਾਰੀ ਸੰਬੰਧ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ?	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ

- 9) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਵਿਸ਼ਾ ਵਸਤੂ:
- 10) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵੇਰਵੇ: (ਜੇ ਜਗ੍ਹਾ ਕਾਫ਼ੀ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇੱਕ ਵੱਖਰੀ ਸ਼ੀਟ ਨੂੰ ਜੋੜੋ)

- 11) ਕੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੈ? ਹਾਂ/ਨਹੀਂ (ਜੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਜਵਾਬ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਨੱਥੀ ਕਰੋ)
- 12) ਲੋਕਪਾਲ ਤੋਂ ਰਾਹਤ ਮੰਗੀ ਗਈ (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਸਮਰਥਨ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਸਬੂਤ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਨੂੰ ਜੋੜੋ)
- 13) ਪੈਸਿਆਂ ਦੇ ਘਾਟੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਅਤੇ ਹੱਦ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਜਿਸ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਦਾਅਵਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ
(ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ 15 (4) ਅਤੇ 15 (5) ਵੇਖੋ)
- 14) ਨੱਥੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ:
- 15) ਘੋਸ਼ਣਾ:
- (i) ਮੈਂ/ ਅਸੀਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਇੱਥੇ ਘੋਸ਼ਣਾ ਕਰਦਾ/ਦੀ/ਦੇ ਹਾਂ ਕਿ:
- a) ਉਪਰੋਕਤ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਹੀ ਅਤੇ ਦਰੁੱਸਤ ਹੈ; ਅਤੇ
- b) ਮੈਂ/ ਅਸੀਂ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੱਥ ਅਤੇ, ਇਸਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਕੁੱਝ ਵੀ ਛੁਪਾਇਆ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਕੁੱਝ ਵੀ ਗਲਤ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- (ii) ਸਕੀਮ ਦੇ 10(2) ਦੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਗਿਣੇ ਗਏ ਇਕ ਸਾਲ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡਾ ਸ਼ੁੱਭਚਿੰਤਕ,

(ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ/ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੇ ਦਸਤਖਤ)

ਅਧਿਕਾਰ

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕਿਸੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਹੋਣ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਪੇਸ਼ ਹੋਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਹੇਠਾਂ ਘੋਸ਼ਣਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:

ਮੈਂ/ਅਸੀਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸ਼੍ਰੀ/ ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ/ਸਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਵਜੋਂ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕਰਦਾ/ਦੀ/ਦੇ ਹਾਂ ਜਿਸ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਹਨ:
ਪੂਰਾ ਪਤਾ:

ਪਿੰਨ ਕੋਡ:

ਫੋਨ ਨੰ.:

ਈਮੇਲ:

ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ:

(ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਦਸਤਖਤ)
