



ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਆਫ

DMI ਵਿੱਤ ਨਿੱਜੀ ਲਿਮਿਟੇਡ

**ਸੰਖੇਪ ਦੇ ਨੀਤੀ:**

<b>ਨੀਤੀ ਨਾਮ</b>	ਮੇਲਾ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ
<b>ਮਿਤੀ ਦੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਪਹਿਲਾ ਸੰਸਕਰਣ</b>	ਅਪ੍ਰੈਲ 19, 2011
<b>ਮਿਆਦ ਦੇ ਸਮੀਖਿਆ</b>	ਸਾਲਾਨਾ
<b>ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਦੁਆਰਾ</b>	ਪਾਲਣਾ ਵਿਭਾਗ
<b>ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਦੁਆਰਾ</b>	ਸੰਚਾਲਨ & ਗਾਹਕ ਸਫਲਤਾ
<b>ਮਾਲਕ / ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ</b>	ਪਾਲਣਾ ਵਿਭਾਗ
<b>ਸਿਫਾਰਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਦੁਆਰਾ</b>	ਜੋਖਮ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਕਮੇਟੀ
<b>ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਵਾਲਾ</b>	ਬੋਰਡ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ

<b>ਮਿਤੀ ਸਮੀਖਿਆ ਦੇ</b>	<b>ਮਿਤੀ ਦੇ ਅਗਲਾ ਸਮੀਖਿਆ</b>	<b>ਟਿੱਪਣੀਆਂ/ਟਿੱਪਣੀਆਂ/ਤਬਦੀਲੀਆਂ</b>
ਸਤੰਬਰ 3, 2021	'ਤੇ ਜਾਂ ਅੱਗੇ ਸਤੰਬਰ 2022	ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਸੋਧ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਭਾਗ.
ਅਗਸਤ 12, 2022	'ਤੇ ਜਾਂ ਅੱਗੇ ਅਗਸਤ 2023	ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ.
ਨਵੰਬਰ 14, 2022	'ਤੇ ਜਾਂ ਅੱਗੇ ਨਵੰਬਰ 2023	ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਉਪਬੰਧਾਂ/ਕਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਆਮ ਅਨੁਕੂਲਤਾ।
ਮਈ 22, 2023	'ਤੇ ਜਾਂ ਅੱਗੇ ਮਈ 2024	ਚੈਨਲ ਲਈ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
ਨਵੰਬਰ 3, 2023	'ਤੇ ਜਾਂ ਅੱਗੇ ਨਵੰਬਰ 2024	ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਉਪਬੰਧਾਂ/ਕਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਆਮ ਅਨੁਕੂਲਤਾ।
ਮਈ 16, 2024	'ਤੇ ਜਾਂ ਅੱਗੇ ਮਈ 2025	ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ.
ਨਵੰਬਰ 1, 2024	'ਤੇ ਜਾਂ ਅੱਗੇ ਨਵੰਬਰ 2025	ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਉਪਬੰਧਾਂ/ਕਨੂੰਨਾਂ ਨਾਲ ਆਮ ਅਨੁਕੂਲਤਾ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰੋਸ਼ਨੀ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਭਾਰਤ ('RBI') ਵੀਡੀਓ ਇਸ ਦਾ ਆਰਡਰ ਮਿਤੀ ਅਕਤੂਬਰ 17, 2024।

### 1. ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ:

DMI ਵਿੱਚ ਨਿਜੀ ਸੀਮਿਤ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਰੈਫਰ ਕੀਤਾ ਨੂੰ ਜਿਵੇਂ ' ਦੀ ਕੰਪਨੀ ' ਜਾਂ ' DMI ') ਹੈ a ਗੈਰ-ਜਮਾਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ (NBFC-ND) ਨੂੰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ('RBI') ਨਾਲ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨਾ। ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ - ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ("RBI") ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੱਧ ਪਰਤ NBFC (NBFC-ML) ਵਜੋਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਆਧਾਰਿਤ ਨਿਯਮ) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ("RBI ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼"), ਜਿਵੇਂ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਤੋਂ ਸਮਾਂ ਨੂੰ ਸਮਾਂ ਦ ਕੰਪਨੀ ਹੈ ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੱਗੇ ਵਿੱਚ ਦੀ ਉਧਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰ.

ਵਿੱਚ ਅਨੁਸਾਰ ਨਾਲ ਅਧਿਆਇ VII (ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ) ਦੇ ਦੀ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ, ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (" NBFCs ") ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ('FPC') ਨਿਰਧਾਰਤ ਵਿੱਚ ਦੀ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ। DMI, ਹੋਣ a NBFC ਹੋਣ ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ, ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਪਣਾਇਆ ਇਹ FPC ਲਈ ਦੀ ਉਧਾਰ ਵਿੱਚ ਕਾਰੋਬਾਰ ਅਨੁਸਾਰ ਨਾਲ ਅਧਿਆਇ VII (ਨਿਰਪੱਖ RBI ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ)। FPC 02 ਸਤੰਬਰ, 2022, ਜੋ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਧਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਖੁਲਾਸੇ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ।

### 2. ਉਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਉਪਯੋਗਤਾ:

DMI ਨੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ/ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੌਰਾਨ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯਤਨਾਂ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ FPC ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਇਹ FPC ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਦਾ ਇਰਾਦਾ ਰੱਖਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, FPC ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਵੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਹੋ ਸਕੇ।

ਇਹ FPC ਕਰੇਗਾ ਲਾਗੂ ਕਰੇ ਪਾਰ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂ ਦੇ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਧਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਓਪਰੇਸ਼ਨ ਸਮੇਤ ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਉਧਾਰ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ, ਲੋਨ ਉਤਪਤੀ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ, ਸਰਵਿਸਿੰਗ, ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਆਦਿ। FPC ਪ੍ਰਤੀ DMI ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਵਾਬਦੇਹੀ, ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਆਡਿਟਿੰਗ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹਨ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਉਹ ਇਸ ਦਾ ਓਪਰੇਸ਼ਨ ਪ੍ਰਤੀਬਿੰਬਤ a ਮਜ਼ਬੂਤ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦੀ FPC ਅਤੇ ਉਹ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ FPC ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਹਨ।

### 3. ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ:

- "ਸਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ" ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਲਾਗਤ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ
- " ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ " ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ a ਵਿਅਕਤੀ ਹੋਰ ਨਾਲੋਂ ਇੱਕ ਐਡਵੋਕੇਟ ਵਿਧੀਵਤ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਅਤੇ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੈ।
- "ਬੋਰਡ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਬੋਰਡ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਦੇ ਕੰਪਨੀ.
- "ਸ਼ਿਕਾਇਤ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕੋਈ ਵੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਬਣਾਇਆ ਵਿੱਚ ਲਿਖਣਾ ਜਾਂ ਦੁਆਰਾ ਹੋਰ ਢੰਗ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦਾ ਦੋਸ਼ ਲਗਾਉਣਾ, ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਰਾਹਤ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨਾ;
- "ਕੰਪਨੀ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ DMI ਵਿੱਚ ਨਿਜੀ ਸੀਮਿਤ.
- "ਡਾਇਰੈਕਟਰ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਦੇ ਦੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ 'ਤੇ ਦੀ ਬੋਰਡ ਦੇ ਕੰਪਨੀ.
- "FPC" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਮੇਲਾ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ।
- " ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ " ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ DMI ਦੁਆਰਾ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸੁਤੰਤਰ ਅਥਾਰਟੀ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਜੋ DMI ਦੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਦੁਆਰਾ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਨ।
- "ਕੁੰਜੀ ਤੱਥ ਬਿਆਨ" ਜਾਂ "KFS" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ a ਬਿਆਨ ਦੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥ a ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ, ਵਿੱਚ ਸਧਾਰਨ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਆਸਾਨ, ਇੱਕ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- " ਲੋਕਪਾਲ/ ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ " ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਜਿਵੇਂ

ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ।

- k) “ਸਕੀਮ” ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ- ਇੰਟੈਗਰੇਟਿਡ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021 ਜੋ ਕਿ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਦੁਆਰਾ ਮਿਤੀ 12 ਨਵੰਬਰ, 2021 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

#### 4. NORMS ਲਾਗੂ TO ਸਾਰੇ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਦੇ DMI:

##### (i) ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਲਈ ਲੋਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ:

- (a) ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਜਿਵੇਂ ਪ੍ਰਤੀ ਦੀ ਲੋਨ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਇਆ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਕੰਪਨੀ।
- (b) DMI ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- (c) ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, DMI, ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਪੜਾਅ 'ਤੇ, ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਪਰ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸਾਂ / ਖਰਚਿਆਂ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ, ਜੇ ਕੋਈ, ਪਰਤਾਵਾਂ ਨਹੀਂ ਫੀਸ ਵਿੱਚ ਕੇਸ ਦੇ ਅਸਵੀਕਾਰ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ ਆਦਿ, ਜੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦੀ ਵਿਆਜ ਦੇ ਦੀ ਗਾਹਕ ਇਸ ਲਈ ਉਹ a ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਨਾਲ ਦੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਦੁਆਰਾ ਹੋਰ NBFCs ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਹੋਣਾ ਬਣਾਇਆ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਹੋਣਾ ਲਿਆ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ.
- (d) ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ ਮਾਨਤਾ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਨਾਲ ਨਾਲ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ 60 ਦਿਨਾਂ ਤੱਕ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਅਵਧੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (e) ਕੰਪਨੀ, ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਪੜਾਅ 'ਤੇ, ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਵੇਗੀ।
- (f) ਚੋਣ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (g) ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ, ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਪੂਰੀ ਲੋਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਤੱਕ ਦੀ ਯਾਤਰਾ ਦੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਤੇ ਵੰਡ। ਗਾਹਕ ਵੀ ਕਰੇਗਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਬਾਰੇ ਦੀ ਸਮਾਰੋਖਾਵਾਂ ਅੰਦਰ ਜੋ ਦੀ ਪੂਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਵਿੱਚ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਆਮ ਕੋਰਸ.

##### (ii) ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ:

- (a) DMI ਕਰੇਗਾ ਪੜਤਾਲ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਗਾਹਕ ਅਤੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਡੇਟਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਇਹ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਉਸੇ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰੇਗਾ।
- (b) DMI ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਸ਼ੀਟ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਰੂਪ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ:
- ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਨਾਲ ਦੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਸਮੇਤ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ;
  - ਡਿਫਾਲਟ ਵਿਆਜ/ਦੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ (ਪ੍ਰਤੀ ਮਹੀਨਾ/ਸਾਲਾਨਾ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਦੀ ਕੇਸ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ) ਅਤੇ ਦੀ ਚਾਰਜ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਗਾਹਕ ਵਿੱਚ ਸਬੰਧ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ;
  - ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਬੋਲਡ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ;
  - ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਜੇਕਰ ਉਹ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕੁਝ ਹਾਂ-ਪੱਖੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦਾ ਇਰਾਦਾ ਰੱਖਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਤੇ ਵੰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- (c) DMI ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੇ ਗਏ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਨਾਲ ਕਾਪੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦੀਵਾਰ ਹਵਾਲਾ ਦਿੱਤਾ ਵਿੱਚ ਦੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਦੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਵਿਧੀਵਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। DMI ਮੁੱਖ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸਟੈਂਡਰਡ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

(d) ਕੁੰਜੀ ਤੱਥ ਬਿਆਨ

- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ KFS ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ, ਮਾਨਕੀਕ੍ਰਿਤ ਫਾਰਮੈਟ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਅਧੀਨ ਦੀ ਨਿਯਮ। ਦ ਕੇ.ਐਫ.ਐਸ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਨੂੰ ਦੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਤਰਜੀਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ।
- KFS ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀਆਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਮਝਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਉਸ ਨੇ ਇਹ ਸਮਝ ਲਿਆ ਹੈ।
- ਦ ਕੇ.ਐਫ.ਐਸ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਨਾਲ a ਵਿਲੱਖਣ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਕਰੇਗਾ ਕੋਲ a ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ 'ਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਤਿੰਨ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਦਿਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਹੋਣ ਟੈਨਰ ਦੇ ਸੱਤ ਦਿਨ ਜਾਂ ਵੱਧ, ਅਤੇ ਸੱਤ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਘੱਟ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ ਦੀ ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਮਿਆਦ। ਦ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਬੰਨ੍ਹਿਆ ਹੋਇਆ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਦੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸੰਕੇਤ ਕੀਤਾ ਵਿੱਚ ਦੀ KFS, ਜੇਕਰ ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- KFS ਵਿੱਚ APR ਦੀ ਇੱਕ ਗਣਨਾ ਸ਼ੀਟ ਅਤੇ ਦਾ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਸ਼ਡਿਊਲ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ ਦੀ ਕਰਜ਼ਾ ਵੱਧ ਦੀ ਕਰਜ਼ਾ ਟੈਨਰ ਏ.ਪੀ.ਆਰ ਕਰੇਗਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਸਾਰੇ ਚਾਰਜ ਲਗਾਇਆ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਕੰਪਨੀ।
- ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਦੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਖਰਚੇ ਅਸਲ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੀਮਾ ਖਰਚੇ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਵੀ APR ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਵੀ RE ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਹਰ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਰਸੀਦਾਂ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

(e) ਦੰਡ ਚਾਰਜ

- ਏ ਵੱਖਰਾ ਨੀਤੀ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਸਜ਼ਾ ਚਾਰਜ ਕੋਲ ਹੈ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਪਣਾਇਆ ਅਤੇ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਬੇਰਫ਼ ਦੇ DMI ਅਤੇ ਕੋਲ ਹੈ ਰਿਹਾ ਹੈ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ 'ਤੇ ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ ਵੈੱਬਸਾਈਟ।
- ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਬਕਾਇਆ/ਦੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਲਈ DMI ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। DMI ਕੋਲ ਹੈ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਦੀ ਸਜ਼ਾ ਦੇ ਦੇਸ਼ ਇਸ 'ਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਧੀਨ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ।
- ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਪੁੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਭਾਵ, ਅਜਿਹੇ ਬਕਾਇਆ/ਦੁਰਮਾਨੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- 'ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ' ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਦੰਡਕਾਰੀ ਚਾਰਜ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਮਾਨ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।
- ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਰਿਮਾਈਂਡਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸ ਲਈ ਕਾਰਨ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(iii) ਵੰਡ ਦੇ ਲੋਨ ਅਤੇ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਰਤਾਂ & ਸ਼ਰਤਾਂ:

- (a) DMI ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ।
- (b) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (c) ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ

ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, DMI ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ।

- (d) DMI ਕਰੇਗਾ ਰਿਲੀਜ਼ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ 'ਤੇ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਜਾਂ 'ਤੇ ਅਹਿਸਾਸ ਦੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਹੱਕਦਾਰ DMI ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਕਰੇਗਾ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ ਬਾਰੇ ਦੀ ਸਮਾਨ ਨਾਲ ਪੂਰਾ ਬਾਰੇ ਦੀ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਦੀ ਹਾਲਾਤ ਅਧੀਨ ਜੋ DMI ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।
- (e) ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਸਹੂਲਤਾਂ/ਕਰਜ਼ੇ/ਅਦੇਸ਼/ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰੀਆਂ (ਸੇਧਾਂ ਜਾਂ ਜੋੜਾਂ ਸਮੇਤ) ਵਰਗੇ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਦਸ ਸਾਲਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖੇ ਜਾਣਗੇ।

**(iv) ਆਮ:**

- (a) ਵਿੱਚ ਕੇਸ ਦੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਉਧਾਰ ਦੇਣਾ, DMI ਕਰੇਗਾ ਰਿਲੀਜ਼ ਸਾਰੇ ਦੀ ਅਸਲੀ ਚੱਲਣਯੋਗ / ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਹਟਾਓ ਚਾਰਜ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਕੋਈ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਅੰਦਰ a ਮਿਆਦ ਦੇ 30 ਦਿਨ ਲੇਨ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ।
- (b) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਇਕੱਠੀ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਤਾਂ ਤੋਂ ਦੀ ਆਊਟਲੈੱਟ/ਸ਼ਾਖਾ ਕਿੱਥੇ ਦੀ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਸੀ ਮੇਵਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਦੀ DMI ਕਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹਨ ਉਪਲਬਧ, ਉਸਦੀ ਪਸੰਦ ਅਨੁਸਾਰ।
- (c) ਦ ਸਮਾਂਰੇਖਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਦੇ ਵਾਪਸੀ ਦੇ ਅਸਲੀ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਜਾਂ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (d) ਅਸਲ ਚਲਣਯੋਗ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਬੰਧਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਡੀਐਮਆਈ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ DMI ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਹਰ ਦਿਨ ਦੇਰੀ ਲਈ INR 5,000 ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।
- (e) ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ/ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, DMI ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲਾਗਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗਾ। ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਪਰੋਕਤ ਧਾਰਾ (d) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ DMI ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਸਮੇਂ ਦੀ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਭਾਵ, ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ)।
- (f) ਉਪਰੋਕਤ ਧਾਰਾ (d) ਜਾਂ (e) ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਈ ਵੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਪੱਖਪਾਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਹੈ।
- (g) DMI ਕਰੇਗਾ ਨਹੀਂ ਦਖਲ ਵਿੱਚ ਦੀ ਮਾਮਲੇ ਦੇ ਦੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸਿਵਾਏ ਲਈ ਦੀ ਉਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਗਿਆ ਹੈ)।
- (h) ਵਿੱਚ ਕੇਸ ਦੇ ਰਸੀਦ ਦੇ ਬੇਨਤੀ ਤੋਂ ਦੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਲਈ ਤਬਾਦਲਾ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ, ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਭਾਵ, ਇਤਰਾਜ਼ ਤੋਂ DMI, ਜੇਕਰ ਕੋਈ, ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ ਪਹੁੰਚਾਇਆ ਅੰਦਰ 21 ਦਿਨ ਤੋਂ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- (i) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਜ਼ਮੀਨ 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 ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਲੈ ਕੇ ਯਾਦ ਕਰਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ। ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, DMI ਕੇਸ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਕੋਲ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। DMI ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਇਸਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਸ਼ਾਮਲ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਢੁਕਵਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ

ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਨੂੰ ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ ਇਸ ਦਾ ਸਟਾਫ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸਵਾਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੁਹਿਰਦਤਾ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ।

- (j) ਸਾਰੀਆਂ ਫੀਸਾਂ / ਚਾਰਜ / ਵਿਆਜ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- (k) DMI ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਉਸਾਰੂ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਅਸਲ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ ਉਚਿਤ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- (l) DMI ਵਿੱਤੀ ਮੁਸ਼ਕਲ ਦੇ ਅਸਲ ਮਾਮਲਿਆਂ 'ਤੇ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੱਸਿਆ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ DMI ਨੂੰ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- (m) ਸਾਰੇ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਦੀ ਗਾਹਕ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਗੁਪਤ ਅਤੇ ਕਰੇਗਾ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਹਿਮਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ। '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 ਬਾਡੀ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, DMI ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:
  - ਜੇ DMI ਹੈ ਮਜਬੂਰ ਦੁਆਰਾ ਕਾਨੂੰਨ.
  - ਜੇ ਇਹ ਹੈ ਵਿੱਚ ਦੀ ਜਨਤਕ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ।
  - ਜੇ ਦੀ ਵਿਆਜ ਦੇ DMI ਨੂੰ ਲੋੜ ਹੈ ਖੁਲਾਸਾ
- (n) ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ, DMI ਕਰਦਾ ਹੈ ਨਹੀਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਕਰਜ਼ਾ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ ਪਰ ਜੇਕਰ DMI ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਵੀ ਅਜਿਹਾ ਕਰੇ, DMI ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏਗਾ।
  - 'ਤੇ ਦੀ ਸਮਾਂ ਦੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਈ.ਐਮ.ਆਈ ਅਧਾਰਿਤ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ, DMI ਕਰੇਗਾ ਲੈਣਾ ਵਿੱਚ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਉਚਿਤ ਹੈੱਡਰੂਮ/ਮਾਰਜਿਨ ਉਪਲਬਧ ਹੈ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਰੱਥਾ ਦਾ ਲੇਖਾ-ਜੋਖਾ ਕਰੇ ਲਈ ਲੰਬਾਈ ਦੇ ਟੈਨਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਵਾਧਾ ਵਿੱਚ EMI, ਵਿੱਚ ਦੀ ਦ੍ਰਿਸ਼ ਦੇ ਸੰਭਵ ਹੈ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਬਾਹਰੀ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਦਰ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ।
  - 'ਤੇ ਦੀ ਸਮਾਂ ਦੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ, DMI ਕਰੇਗਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਦੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਬਾਰੇ ਦੀ ਸੰਭਵ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦੇ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਮੋਹਰੀ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕਰਨ ਲਈ EMI ਅਤੇ/ਜਾਂ ਟੈਨਰ ਜਾਂ ਦੇਵੇਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸ. ਕੋਈ ਵੀ ਵਾਧਾ ਵਿੱਚ ਦੀ EMI/ ਟੈਨਰ ਜਾਂ ਦੇਵੇਂ 'ਤੇ ਖਾਤਾ ਦੇ ਦੀ ਉਪਰੋਕਤ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਰੰਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
  - 'ਤੇ ਦੀ ਸਮਾਂ ਦੇ ਰੀਸੈਟ ਦੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, DMI ਕਰੇਗਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ ਦੀ ਵਿਕਲਪ ਨੂੰ ਦੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬਦਲੇ ਨੂੰ a ਸਥਿਰ ਦਰ ਜਿਵੇਂ ਪ੍ਰਤੀ ਦੀ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਨੀਤੀ। ਦ ਨੀਤੀ, ਅੰਤਰ ਆਲੀਆ, ਕਰੇਗਾ ਵੀ ਦੱਸ ਦਿਓ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਇੱਕ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਿੰਨੀ ਵਾਰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
  - ਦ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਕਰੇਗਾ ਵੀ ਹੋਣਾ ਦਿੱਤਾ ਦੀ ਚੋਣ ਨੂੰ ਚੋਣ ਲਈ:
    - a) ਸੁਧਾਰ ਵਿੱਚ ਈ.ਐਮ.ਆਈ ਜਾਂ ਲੰਬਾਈ ਦੇ ਟੈਨਰ ਜਾਂ ਲਈ a ਸੁਮੇਲ ਦੇ ਦੇਵੇਂ ਵਿਕਲਪ; ਅਤੇ,
    - b) ਨੂੰ ਪ੍ਰੀਪੇ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਜਾਂ ਵਿੱਚ ਪੂਰਾ, 'ਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਬਿੰਦੂ ਦੌਰਾਨ ਦੀ ਟੈਨਰ ਦੇ ਦੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੇਵੀ ਦੇ ਬੰਦਸ਼ ਖਰਚੇ/ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਵਿਸ਼ਾ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦ ਨਿਰਦੇਸ਼.
  - ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਹੈ ਚਾਰਜ ਲਈ ਬਦਲਣਾ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਨੂੰ ਸਥਿਰ ਦਰ ਅਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੇ ਅਭਿਆਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਲਾਗਤਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ DMI ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ/ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
  - DMI ਕਰੇਗਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਉਹ ਦੀ ਲੰਬਾਈ ਦੇ ਦੀ ਟੈਨਰ ਵਿੱਚ ਕੇਸ ਦੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਕਰਜ਼ਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਨਹੀਂ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਦਾ ਨਤੀਜਾ.
  - DMI, ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਇੱਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਸਾਂਝਾ/ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਏਗਾ 'ਤੇ ਦੀ ਅੰਤ ਦੇ ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਜੇ ਕਰੇਗਾ 'ਤੇ ਦੀ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ, ਗਿਣਨਾ ਦੀ ਅੱਜ ਤੱਕ ਵਸੂਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੁਲ ਅਤੇ ਵਿਆਜ, EMI ਦੀ ਰਕਮ, ਬਾਕੀ EMI ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ/ਸਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏਪੀਆਰ)। DMI ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਬਿਆਨ ਸਧਾਰਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝੇ ਜਾਣ।

- DMI ਕਰੇਗਾ ਨਹੀਂ ਚਾਰਜ ਬੰਦਸ਼ ਖਰਚੇ/ ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਵਪਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ੇ।

(v) **ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ:** ਡੀਐਮਆਈ ਨੇ ਆਪਣੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਾਲ, ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ (" GRM ") ਰੱਖੀ ਹੈ। ਵਿੱਚ ਦੀ ਅਗਲਾ ਪੈਰਾ. ਅਜਿਹੇ a ਵਿਧੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਉਹ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦ ਪੈਦਾ ਹੋ ਰਿਹਾ ਹੈ ਬਾਹਰ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਦੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਹਨ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ-ਬੰਦ 'ਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 'ਤੇ ਅਗਲਾ ਉੱਚ ਪੱਧਰ. ਦ ਬੋਰਡ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਕਰੇਗਾ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਦੀ FPC ਅਤੇ ਦੀ GRM ਦਾ ਕੰਮਕਾਜ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਹਰ ਸਾਲ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(vi) **ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ("GRM"):** ਕੰਪਨੀ, ਆਪਣੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ, ਕਰੇਗਾ ਅਪਣਾਉ ਦੀ ਨੀਤੀ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ (" GRM ") ਜੋ ਹੈ ਇਸ ਨਾਲ ' **ਅਨੇਕਚਰ-ਏ ਵਜੋਂ ਨੱਥੀ ਹੈ।** RBI ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਉਪਰੋਕਤ GRM ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਈ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠੇਗਾ।

(vii) **ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਮੋਡ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਦੀ FPC:** DMI, ਵਿੱਚ ਅਨੁਸਾਰ ਨਾਲ ਦੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ 'ਤੇ FPC ਅਤੇ RBI ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼, FPC ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕਰਨਗੇ।

(viii) **ਕੋਡ ਨਾਲ ਸਤਿਕਾਰ ਨੂੰ ਦਰ ਦਿਲਚਸਪੀ ਦਾ :**

(a) RBI ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, DMI ਦੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਲਾਗੂ 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 ਗਿਆ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਅਤੇ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਵਧਾਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਲਈ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

(b) DMI, ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ, ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ ਨੂੰ ਹੋਣਾ ਦੀ ਗਣਨਾ ਕੀਤੀ ਆਧਾਰ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਲਈ ਦਰਜਾਬੰਦੀ ਦੇ ਖਤਰਾ 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 ਨੂੰ ਚਾਰਜ ਕਰਨਾ।

(c) ਦ ਦਰਾਂ ਦੇ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਪਹੁੰਚ ਗ੍ਰੇਡੇਸ਼ਨ ਲਈ ਦੇ ਖਤਰਾ ਕਰੇਗਾ ਵੀ ਹੋਣਾ ਬਣਾਇਆ ਉਪਲਬਧ ਹੈ 'ਤੇ DMI ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ.

(d) DMI ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੀ ਜਾ ਰਹੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਕਰਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਲਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

(ix) **ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ:**

ਕੰਪਨੀ 'ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ- ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021' (" **ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ** ") ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ। ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ FPC ਦੇ **ਅਨੁਬੰਧ B ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।** ਸਮਾਨ ਨਾਲ a ਕਾਪੀ ਦੇ ਦੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਹਨ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ 'ਤੇ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦੇ ਦੀ <https://www.dmifinance.in> 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ .

(x) **ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ("IO"):**

ਕੰਪਨੀ ਨੇ 29 ਦਸੰਬਰ, 2023 ਦੇ ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਆਪਣਾ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ।

IO ਸਿਰਫ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਚੁੱਕੀ ਹੈ ਕੇਲ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਕੰਪਨੀ। ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਸ਼ਬਦ, ਦੀ ਆਈ.ਓ ਕਰੇਗਾ ਨਹੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਜਾਂ ਜਨਤਾ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਤੋਂ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਹੋਣਾ ਬਾਹਰ ਦਾ ਘੇਰਾ IO ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਅਤੇ ਕਰੇਗਾ ਨਹੀਂ IO ਦੁਆਰਾ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ:



- (a) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਬੰਧਤ ਨੂੰ ਧੋਖਾਧੜੀ, ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਆਦਿ, ਸਿਵਾਏ ਉਹ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਤੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਤਰਫੋਂ;
  - (b) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਹਵਾਲੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨੂੰ (a) ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ, (ਬੀ) ਮਨੁੱਖ ਸਰੋਤ, (c) ਸਟਾਫ ਦੀ ਤਨਖਾਹ ਅਤੇ ਤਨਖਾਹ;
  - (c) ਹਵਾਲੇ ਵਿੱਚ ਦੀ ਕੁਦਰਤ ਦੇ ਸੁਝਾਅ ਅਤੇ ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲੇ ਦੇ ਦੀ ਕੰਪਨੀ;
  - (d) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੇ ਕੋਲ ਰਿਹਾ ਹੈ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਹਨ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਬਕਾਇਆ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਮੰਚ ਅਜਿਹੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਖਪਤਕਾਰ ਵਿਵਾਦ ਨਿਵਾਰਣ ਕਮਿਸ਼ਨ, ਅਦਾਲਤਾਂ, ਆਦਿ।
- ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਦ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਤਿੰਨ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ 10 ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

ਦ ਆਈ.ਓ ਅਤੇ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਉਹ ਦੀ ਫਾਈਨਲ ਫੈਸਲਾ ਹੈ ਸੰਚਾਰ ਕੀਤਾ ਨੂੰ ਦੀ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ 30 ਦਿਨ ਤੋਂ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਰਸੀਦ ਦੇ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਕੰਪਨੀ। ਵਿੱਚ ਕੇਸ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਕਿ ਹਨ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਵੀ ਬਾਅਦ ਪ੍ਰੀਖਿਆ ਦੁਆਰਾ ਦੀ 10, ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਜਵਾਬ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਲਾਹ ਦਿਓ ਕਿ ਉਹ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ (ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਵਿਧੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੀ ਹੈ) ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸਲਾਹ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਆਨਲਾਈਨ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਲਈ RBI ਦੇ ਪੋਰਟਲ ([www.cms.rbi.org.in](http://www.cms.rbi.org.in)) ਦਾ ਲਿੰਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

**5. ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਲਈ ਵਾਧੂ ਮਾਪਦੰਡ ਜਾਂ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ 'ਤੇ ਲਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮ:**

- (i) **ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ/ਐਪਸ ("DLAs") 'ਤੇ DMI ਦੁਆਰਾ ਸਰੋਤ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਮਾਪਦੰਡ** - ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, DMI ਸਰੋਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਨੂੰ ਮੁੜ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇ ਬਕਾਇਆ ਵੱਧ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮ (ਭਾਵੇਂ ਦੇ ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਆਪਣੇ ਖੁਦ ਦੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ ਉਧਾਰ ਦਿੰਦੇ ਹਨ), DMI ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ ਇਸ ਐਫ.ਪੀ.ਸੀ. ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅੱਖਰ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਇਹ ਇਸਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ:
  - (a) ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
  - (b) ਏਜੰਟਾਂ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਾਮ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਉਹ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।
  - (c) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
  - (d) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- (ii) **ਨਿਯਮ ਨੂੰ ਹੋਣਾ ਦਾ ਅਨੁਸਰਣ ਕੀਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਾਲ ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ ਸਤਿਕਾਰ ਨੂੰ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ** - ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਪਾਲਣਾ RBI ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ 02, 2022 ਨੂੰ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਨਾਲ (ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂ ਬਦਲਿਆ ਗਿਆ) ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਹੱਦ ਤੱਕ।

**6. ਵਾਧੂ NORMS ਲਈ ਸੋਨਾ ਲੋਨ ਕਾਰੋਬਾਰ, IF ਲਾਗੂ:**

DMI, ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ, ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਉਧਾਰ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਪਰ ਜੇਕਰ ਇਹ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ DMI, ਇਸ FPC ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏਗਾ:

- (i) DMI ਕਰੇਗਾ ਪਾਓ ਵਿੱਚ ਸਥਾਨ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਨੀਤੀ ਲਈ ਉਧਾਰ ਵਿਰੁੱਧ ਸੋਨਾ ਉਹ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅੰਤਰ ਆਲੀਆ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰੇ:
  - (a) RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ KYC ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਕੋਈ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ 'ਤੇ ਢੁਕਵੀਂ ਮਿਹਨਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;
  - (b) ਉਚਿਤ ਪਰਖ ਵਿਧੀ ਲਈ ਦੀ ਗਹਿਣੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ;
  - (c) ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਸਟਮ ਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕਰੋ ਮਲਕੀਅਤ ਦੇ ਦੀ ਸੋਨਾ ਗਹਿਣੇ;

- (d) ਗਹਿਣਿਆਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਿਰਾਸਤ ਵਿੱਚ ਸਟੋਰ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਸਿਸਟਮ, ਨਿਰੰਤਰ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨਾ, ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਸਬੰਧਤ ਸਟਾਫ ਅਤੇ ਨਿਯਮਤ ਨਿਰੀਖਣ ਦੁਆਰਾ ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡੀਟਰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਹੀਂ ਵਧਾਏ ਜਾਣਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੇ ਸਟੋਰੇਜ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਹੂਲਤ ਨਹੀਂ ਹੈ;
  - (e) ਦ ਗਹਿਣੇ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਿਵੇਂ ਜਮਾਂਦਰੂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ ਉਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੀਮਾਯੁਕਤ;
  - (f) ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਨਿਲਾਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਿਨਾ ਸੰਘਰਸ਼ ਦੇ ਵਿਆਜ ਜੇਕਰ ਦੇ ਨਾਲ ਗੈਰ-ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦਾ ਕਾਫ਼ੀ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਨੂੰ ਦੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ;
  - (g) ਦ ਨਿਲਾਮੀ ਨੂੰ ਹੋਣਾ ਦਾ ਐਲਾਨ ਕੀਤਾ ਨੂੰ ਦੀ ਜਨਤਕ ਦੁਆਰਾ ਮੁੱਦਾ ਦੇ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਵਿੱਚ 'ਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਦੇ ਅਖਬਾਰ, ਇੱਕ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਅਖਬਾਰ ਵਿੱਚ;
  - (h) DMI ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਕਰੇਗਾ ਨਹੀਂ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣਾ ਵਿੱਚ ਨਿਲਾਮੀ ;
  - (i) ਸੋਨਾ ਵਾਅਦਾ ਕੀਤਾ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਨਿਲਾਮੀ ਸਿਰਫ ਦੁਆਰਾ ਨਿਲਾਮੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਬੋਰਡ;
  - (j) ਨੀਤੀ ਕਰੇਗੀ ਵੀ ਕਵਰ ਸਿਸਟਮ ਅਤੇ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਥਾਨ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲਾਮਬੰਦੀ, ਅਮਲ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਫਰਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ ਕਰਨਾ
- (ii) ਦ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਕਰੇਗਾ ਵੀ ਖੁਲਾਸਾ ਵੇਰਵੇ ਬਾਰੇ ਨਿਲਾਮੀ ਵਿਧੀ
  - (iii) ਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪਾਰ ਸਾਰੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਮਿਆਰੀ.
  - (iv) DMI ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਜਾਰੀ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਏ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਦਾ ਦਾਅਵਾ ਕਰਨਾ 2-3 ਮਿੰਟ ਦੀ ਗੱਲ ਹੈ।
  - (v) DMI ਕਰੇਗਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇ a ਕਾਪੀ ਦੇ ਦੀ ਪੈਨ ਕਾਰਡ ਦੇ ਦੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਲਈ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਉੱਪਰ INR 5,00,000

#### 7. ਵਾਧੂ NORMS ਲਈ ਵਾਹਨ ਵਿੱਤ, IF ਲਾਗੂ:

DMI ਵਾਹਨਾਂ ਦੇ ਵਿੱਤ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਸਿੱਧੇ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਵਿਚੋਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਪਹਿਲੂਆਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ:

- (i) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਕੋਲ ਇੱਕ ਇਨ-ਬਿਲਟ ਰੀ-ਪਜ਼ੇਸ਼ਨ ਕਲਾਜ਼ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੈ।
- (ii) DMI ਕਰੇਗਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਿੱਚ ਦੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਦੇ ਦੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਬਾਰੇ:
  - (a) ਨੋਟਿਸ ਮਿਆਦ ਅੱਗੇ ਲੈਣਾ ਕਬਜ਼ਾ;
  - (b) ਹਾਲਾਤ ਅਧੀਨ ਜੋ ਨੋਟਿਸ ਮਿਆਦ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਮੁਆਫ ਕੀਤਾ;
  - (c) ਵਿਧੀ ਲਈ ਲੈਣਾ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇ ਸੁਰੱਖਿਆ/ ਵਾਹਨ;
  - (d) ਏ ਵਿਵਸਥਾ ਬਾਰੇ ਫਾਈਨਲ ਮੌਕਾ ਨੂੰ ਹੋਣਾ ਦਿੱਤਾ ਨੂੰ ਦੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਲਈ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਜਾਇਦਾਦ/ਵਾਹਨ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ;
  - (e) ਦ ਵਿਧੀ ਲਈ ਦੇਣਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇ ਦੀ ਗੱਡੀ/ ਵਾਹਨ; ਅਤੇ
  - (f) ਵਿਧੀ ਲਈ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਦੇ ਦੀ ਜਾਇਦਾਦ/ ਵਾਹਨ.

#### 8. NBFC- ਮਾਈਕ੍ਰੋ ਵਿੱਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ (NBFC-MFI) ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ:

DMI ਕਰਦਾ ਹੈ ਨਹੀਂ ਕਲਪਨਾ ਕਰੇ ਚੁੱਕਣਾ ਬਾਹਰ NBFC-MFI ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਇਸ ਲਈ ਅਜਿਹੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਹਨ ਨਹੀਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੈ ਦੀ ਕੰਪਨੀ। ਦ ਕੰਪਨੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀ ਜਿਸਦਾ ਸਕਲ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ ਹੈ ਪ੍ਰਤੀ ਮਹੀਨਾ ₹25,000/- ਤੋਂ ਵੱਧ। ਇਸ ਲਈ, 14 ਮਾਰਚ, 2022 ("ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ 'ਤੇ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼"), 2022 ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼- ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ ਲਈ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਫਰੇਮਵਰਕ) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, 2022 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਮਾਈਕ੍ਰੋ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ , ' ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ।

#### 9. ਕੋਡ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਦੁਆਰਾ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਦੇ ਭਾਰਤ (DLAI):

ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਪਾਲਣਾ ਨਾਲ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਦੀ ਕੋਡ ਦੇ ਆਚਰਣ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਦੁਆਰਾ ਡਿਜੀਟਲ ਰਿਣਦਾਤਾ ਦਾ

ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਦੇ ਭਾਰਤ (DLAI) 'ਤੇ ਸਤੰਬਰ 23, 2023 ਦੇ ਜੋ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਹੈ a ਮੈਂਬਰ।

**10. ਲੇਨ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ TO ਸਰੀਰਕ/ਵਿਜ਼ੁਅਲ ਤੌਰ 'ਤੇ ਚੁਣੌਤੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ:**

DMI ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ / ਨੇਤਰਹੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। DMI ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵਿਭਿੰਨ ਵਪਾਰਕ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੀਆਂ।

**11. ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੋ ਦੇ ਦ FPC :**

ਦ FPC ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਜਾਂ ਸੋਧਿਆ ਨਾਲ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਦੀ ਬੋਰਡ. ਦ FPC ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਬੋਰਡ 'ਤੇ ਇੱਕ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ। ਸਿੱਟੇ ਵਜੋਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਸੋਧਾਂ ਵਿੱਚ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਦੀ ਕੰਪਨੀ, ਜ਼ਰੂਰੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਵਿੱਚ ਇਹ FPC ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਅਤੇ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ.

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

## ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਕੈਨਿਸਮ

### 1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

DMI ਵਿੱਚ ਨਿਜੀ ਸੀਮਿਤ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਰੈਫਰ ਕੀਤਾ ਜਿਵੇਂ ਦੀ "ਕੰਪਨੀ" ਜਾਂ "DMI") ਹੈ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤਾ ਜਿਵੇਂ a ਗੈਰ-ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ('NBFC') ਅਤੇ ਇੱਕ NBFC - ਮੱਧ ਪਰਤ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ - ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ -ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤੋਂ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ) ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ("ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ") ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ) ਨਾਲ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਨੰਬਰ N-14.03176 ਦੇ NBFC ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਦੁਆਰਾ।

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇ ਅਧਿਆਇ VII ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, DMI ਨੇ ਇਸ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਜਿਸਨੂੰ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ "ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ" ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮਨੋਨੀਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉਠਾਉਣ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਮੁੱਦੇ ਅੰਦਰ ਏ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ। ਸਾਡਾ ਸਮਰਪਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਟੀਮ ਹਰੇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਵੇਗੀ। ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ ਹੈ, ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਗੱਲਬਾਤ ਵਿੱਚ ਸੁਣੇ ਅਤੇ ਮੁੱਲਵਾਨ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹਨ।

### 2. ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ

ਇਹ ਵਿਧੀ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ, ਹਿੱਸੇਦਾਰ, ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੇ ਦੀ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ (NBFC)। ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ, ਨਿਵੇਸ਼, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸਮਰਥਨ ਇਹ ਵਿਧੀ ਹੈ ਇਰਾਦਾ ਲਈ ਵਰਤੇ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ ਪਰਸਪਰ ਪ੍ਰਭਾਵ, ਆਰਐਮ-ਸਾਹਮਣੇ ਸੰਚਾਰ, ਟੈਲੀਫੋਨਿਕ ਗੱਲਬਾਤ, ਅਤੇ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ ਸਮੇਤ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵੀ ਤੀਸਰਾ ਪੱਖ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਲੱਗੇ ਦੁਆਰਾ ਦੀ NBFC ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ. ਸਾਰੇ ਸ਼ਾਮਲ ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਸੰਚਾਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਿਧੀ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

### 3. ਉਦੇਸ਼ ਦੇ ਵਿਧੀ

- (i) ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ ਹਨ ਹਮੇਸ਼ਾ ਇਲਾਜ ਕੀਤਾ ਕਾਫ਼ੀ ਅਤੇ ਬਿਨਾ ਪੱਖਪਾਤ
- (ii) ਸਾਰੇ ਮੁੱਦੇ ਉਠਾਇਆ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਹਨ ਨਿਜ਼ੀ ਨਾਲ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤਾ 'ਤੇ ਸਮਾਂ
- (iii) ਗਾਹਕ ਹਨ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਗਰੂਕ ਕੀਤਾ ਦੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਇਸ ਲਈ ਉਹ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਚੋਣ ਲਈ ਵਿਕਲਪਕ ਉਪਾਅ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਉਹ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਹੱਲ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ

ਇਹ ਵਿਧੀ DMI ਦੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ DMI ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਂਦੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਇਸ ਦਾ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਪੱਤਰ ਵਿਹਾਰ ਅਤੇ ਪਰਸਪਰ ਪ੍ਰਭਾਵ ਚੈਨਲ। ਇਹ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਦੀ ਮਾਮਲੇ ਜੋ ਹਨ ਉਪ- ਨਿਆਂ।

### 4. ਮੁੱਖ ਮਾਪਦੰਡ

ਅਨੁਸਰਣ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ ਹਨ ਕੁਝ ਦੇ ਦੀ ਕੁੰਜੀ ਪੈਰਾਮੀਟਰ ਦੇ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ (" GRM ") ਅਪਣਾਇਆ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਕੰਪਨੀ:

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

ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸਿਸਟਮ ("CMS") ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਵਿੱਚ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ/ ਭਾਸ਼ਾ ਸਮਝਿਆ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ

## 5. ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ

ਗਾਹਕ ਪਰਸਪਰ ਪ੍ਰਭਾਵ ਹਨ ਵਰਗੀਕ੍ਰਿਤ ਜਿਵੇਂ ਅਧੀਨ:

- i. ਸਵਾਲ (ਪੁ) - ਗਾਹਕ ਲੋੜਾਂ ਜੋ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਹੋਣਾ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਏ ਨੂੰ ਅਤੇ ਬੰਦ ਤੁਰੰਤ, ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਲੋੜ ਦੇ।
- ii. ਬੇਨਤੀਆਂ (ਆਰ) - ਗਾਹਕ ਲੋੜਾਂ ਜੋ ਲੋੜ ਅੱਗੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹਨ ਨਹੀਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ.
- iii. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ (ਗ) - ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ ਉਠਾਇਆ ਵਿੱਚ ਦੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ :
  - a. ਗੈਰ-ਬੰਦ ਦੇ ਬੇਨਤੀ ਅੰਦਰ ਵਾਅਦਾ ਕੀਤਾ ਸਮਾ ਸੀਮਾ (TAT);
  - b. ਕਮੀ ਵਿੱਚ ਵਾਅਦਾ ਕੀਤਾ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਨੂੰ ਦੀ ਗਾਹਕ ਵਿੱਚ ਲਿਖਣਾ;
  - c. ਉਲੰਘਣਾ ਦੇ ਸਹਿਮਤ ਹੋ ਗਏ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਦੇ ਦੀ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ;
  - d. ਗੈਰ-ਖੁਲਾਸਾ ਦੇ ਸਮੱਗਰੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜਿਵੇਂ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈ ਅਧੀਨ ਦੀ ਮੇਲਾ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ;
  - e. ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਦੀ 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 DMI ਦੇ ਅੰਦਰ

DMI ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਪਾਰਕ ਖੰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਰਥਾਤ ਖਪਤ ਲੋਨ, ਨਿੱਜੀ ਲੋਨ, ਅਤੇ MSME ਲੋਨ ਸਮੇਤ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਉੱਚ ਨੈੱਟ-ਵਰਥ ਵਿਅਕਤੀਗਤ (HNI) ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਸ਼ੇਅਰਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਲੋਨ। ਗਾਹਕ ਦੇ ਬਾਅਦ ਖੰਡ ਅਤੇ ਸਵਾਲ/ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰੇਗਾ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਇਸ ਲਈ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਹੈ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਨੂੰ ਕੋਲ ਹਰੇਕ ਵਪਾਰਕ ਹਿੱਸੇ ਲਈ ਵੱਖਰਾ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਅਤੇ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ।

(1) ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਚੈਨਲ: ਖਪਤਕਾਰ/ਪ੍ਰਚੁਨ ਲੋਨ/ਈ-ਕੇਵਾਈਸੀ (UIDAI): ਖਪਤਕਾਰ/ਪ੍ਰਚੁਨ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਖਪਤ ਕਰਜ਼ੇ, ਇਲੈਕਟ੍ਰਿਕ ਵਹੀਕਲ ਲੋਨ, ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰਜ਼ੇ, ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ MSME ਲੋਨ ਸਮੇਤ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਸ਼ੇਅਰਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਲੋਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ) ਅਤੇ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਨੂੰ ਲੋਨ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਲੋਨ ਅਰੋਨਸਟ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਸ਼ੇਅਰ) ਅਤੇ ਈ-ਕੇਵਾਈਸੀ (UIDAI KUA) ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸਵਾਲਾਂ/ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

(a) ਵੌਇਸ ਸਪੋਰਟ - ਦ ਗਾਹਕ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਸਾਨੂੰ 'ਤੇ ਖਪਤਕਾਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ 08064-807-777 ' ਤੇ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਤੱਕ ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 8:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ।

(b) ਈਮੇਲ ਸਹਾਇਤਾ - ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ [customercare@dmifinance.in](mailto:customercare@dmifinance.in) 'ਤੇ ਲਿਖੋ (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਈਮੇਲ ਵਿੱਚ ਆਪਣਾ ਲੋਨ ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਦੱਸਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ)। ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗਾ ਇੱਕ ਸਵੈਚਲਿਤ ਮਾਨਤਾ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਕਰੇਗਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇ a ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਟੀਮ ਅੰਦਰ 3 ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਿਨ ਪਰ ਉੱਥੇ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਦੀ ਟੀਮ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਵੀ ਜਵਾਬ/ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮਾਂ ਲਓ।

(2) ਵਾਧਾ ਅੰਦਰ ਦੀ ਕੰਪਨੀ:

(a) ਪੱਧਰ 1: ਏ ਗਾਹਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਵਧਣਾ ਦੀ ਮਾਮਲਾ [grievance@dmifinance.in](mailto:grievance@dmifinance.in) ਨੂੰ ਵਿੱਚ ਜੇਕਰ ਉਹ ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਟੀਮ ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ਵਿਵਾਦ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ 5 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਉਸ ਦੀ ਰਜਿਸਟਰਡ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ 'ਤੇ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ/ਮਤਾ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

(b) ਪੱਧਰ 2: ਏ ਗਾਹਕ ਨਹੀਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾਲ ਦੀ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇ ਕੋਈ ਵੀ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਪੱਧਰ 1, ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅੱਗੇ ਵਧਣਾ ਦੀ ਮਾਮਲਾ/ ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ :

<b>ਨਾਮ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ</b>	ਮਿਸਟਰ ਅਸ਼ੀਸ਼ ਸਰੀਨ ਸੀਨੀਅਰ ਉਪ ਪ੍ਰਧਾਨ - ਗਾਹਕ ਸਫਲਤਾ ਐਕਸਪ੍ਰੈਸ ਇਮਾਰਤ, ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, 9-10, ਬਹਾਦਰ ਸ਼ਾਹ ਜ਼ਫਰ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ- 110002
<b>ਸੰਪਰਕ ਨੰ.</b>	011-41204444
<b>ਈਮੇਲ ਪਤਾ</b>	head.services@dmifinance.in

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਦੀ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਅੰਦਰੂਨੀ) ਦੇ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹਿਆ ਗਿਆ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਲੋਕਪਾਲ ਲਈ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ, 2023.ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈਂਡਲਿੰਗ ਕਰੇਗਾ ਵੀ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ।

- (3) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇ ਗਾਹਕ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ DMI ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਸੁਣਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ RBI CMS ਪੋਰਟਲ - <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ (ਫਾਰਮੈਟ)

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

## 7. ਡਿਸਪਲੇ ਦੇ ਦੀ ਨੀਤੀ

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

## 8. ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਫਾਈਲਿੰਗ a ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਦੀ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ

<https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/> 'ਤੇ ਕਲਿੱਕ ਕਰਕੇ ਮਲਟੀਪਲ ਸਰਵਿਸ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸਾਡੇ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਵਿੱਚ ਕੇਸ ਗਾਹਕ ਹਨ ਨਹੀਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਦੇ ਨਾਲ ਮਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਕਾਰਜਕਾਰੀ, ਦੀ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਦੀ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹਨ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ :

### a) ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਦੀ ਕੰਪਨੀ:

ਦ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਵਿਖੇ:

ਨਾਮ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ	ਆਸ਼ੀਸ਼ ਸਰੀਨ ਸੀਨੀਅਰ ਉਪ ਪ੍ਰਧਾਨ - ਗਾਹਕ ਸਫਲਤਾ ਐਕਸਪ੍ਰੈਸ ਇਮਾਰਤ, 3 <sup>ਆਰ.ਡੀ</sup> ਮੰਜ਼ਿਲ, 9-10, ਬਹਾਦਰ ਸ਼ਾਹ ਜ਼ਫਰ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ- 110002
ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਨੰਬਰ	<a href="tel:011-41204444">011-41204444</a>
ਈਮੇਲ ਪਤਾ	<a href="mailto:grievance@dmifinance.in">grievance@dmifinance.in</a> <a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>

### b) ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਫਾਈਲਿੰਗ a ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਦੀ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ:

ਕਦਮ 1. ਲਿਖਿਆ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਹਸਤੀ 'ਤੇ ਦੀ ਅੰਤ ਦੇ 30 ਦਿਨ

ਕਦਮ 2. ਜੇ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਹਸਤੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਰਹਿੰਦੇ ਹਨ  
ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾਲ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਨੌ ਜਵਾਬ ਹੈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਤੋਂ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਹਸਤੀ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਹੈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਤੱਕ ਨਹੀਂ ਪਹੁੰਚਿਆ।

ਕਦਮ 3. ਫਾਈਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਲੋਕਪਾਲ:

- ਐਨਲਾਈਨ 'ਤੇ CMS ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>) ਜਾਂ
- ਈਮੇਲ 'ਤੇ [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in); ਜਾਂ
- ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨੂੰ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ & ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ (CRPC), ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਭਾਰਤ, 4ਵਾਂ ਫਲੋਰ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ-160 017. ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਨਾਲ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ - 14448 (ਸਮਾਂ - ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ)।

## **9. ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸੁਧਾਰ**

ਆਧਾਰਿਤ 'ਤੇ ਦੀ ਖੋਜਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸੰਭਾਲਿਆ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ, a ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੂਟ ਕਾਰਨ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਹੈ ਕਰਵਾਏ ਗਏ 'ਤੇ ਦੀ ਸਿਖਰ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪਛਾਣ ਕੇਈ ਵੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਅੰਤਰਾਲ ਅਤੇ ਗਲਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ. ਇਸ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਤੋਂ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੀਆਂ ਸੁਝਾਵਾਂ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਾਰੀਆਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਟੀਮਾਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝੇ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਸਹਿਯੋਗੀ ਪਹੁੰਚ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੇ ਆਵਰਤੀ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਧਾਰਾਤਮਕ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

## **10. ਸਮੀਖਿਆ ਦੇ ਦੀ GRM**

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

ਕੇਈ ਵੀ ਹੋਰ ਸ਼ਰਤਾਂ/ ਵਿਧੀ ਜੋ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਨਹੀਂ ਕਵਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਅਧੀਨ ਇਹ ਨੀਤੀ ਹੋਵੇਗੀ ਹੋਣਾ ਪੜ੍ਹੇ ਜਿਵੇਂ ਪ੍ਰਤੀ ਦੀ RBI ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ SBR ਫਰੇਮਵਰਕ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼/ਸਰਕੂਲਰ।

## ਅਨੁਬੰਧ ਬੀ

### SALIENT ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੇ ਦ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਅਤੇ ਅਪਣਾਓ ਦੇ ਦ ਸਮਾਨ ਦੁਆਰਾ DMI

ਪੂੰਜੀਕ੍ਰਿਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਰਤਿਆ ਵਿੱਚ ਇਹ ਅਨੁਬੰਧ ਬੀ ਪਰ ਨਹੀਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਵਿੱਚ ਇਹ FPC ਕਰੇਗਾ ਕੋਲ ਦੀ ਮਤਲਬ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

#### (A) ਵਿਧੀ ਲਈ ਨਿਵਾਰਣ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹੇਠ ਦ ਸਕੀਮ

(1) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ - ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ DMI ਦੇ ਕਿਸੇ ਐਕਟ ਜਾਂ ਅਣਗਹਿਲੀ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ (ਜਿਸ ਨੂੰ " ਸਕੀਮ " ਵੀ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

#### (2) ਮੈਦਾਨ ਲਈ ਗੈਰ-ਸੰਭਾਲਯੋਗਤਾ ਦੇ a ਸ਼ਿਕਾਇਤ

(a) ਨੌਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਕਮੀ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਕਰੇਗਾ ਝੂਠ ਅਧੀਨ ਦੀ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਮਾਮਲੇ ਸ਼ਾਮਲ:

- (i) ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣਾ/ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ ਦੇ DMI;
- (ii) a ਵਿਵਾਦ ਵਿਚਕਾਰ a ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ DMI ਸੰਬੰਧਿਤ ਨੂੰ ਇੱਕ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ;
- (iii) a ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਨ ਕੀਤਾ ਨੂੰ ਦੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸਿੱਧੇ;
- (iv) ਜਨਰਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀ DMI ਦਾ ;
- (v) a ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਜੋ ਕਾਰਵਾਈ ਹੈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤਾ ਦੁਆਰਾ DMI ਵਿੱਚ ਪਾਲਣਾ ਨਾਲ ਦੀ ਆਦੇਸ਼ ਦੇ ਇੱਕ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ;
- (vi) a ਸੇਵਾ ਨਹੀਂ ਅੰਦਰ ਦੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਾਇਰੇ ਦੇ ਦੀ ਆਰਬੀਆਈ;
- (vii) a ਵਿਵਾਦ ਵਿਚਕਾਰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈਆਂ;
- (viii) a ਵਿਵਾਦ ਸ਼ਾਮਲ ਦੀ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਰੁਜ਼ਗਾਰਦਾਤਾ ਰਿਸ਼ਤਾ DMI ਦਾ ;
- (ix) ਇੱਕ ਵਿਵਾਦ ਜਿਸਦਾ ਉਪਾਅ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸੈਕਸ਼ਨ 18 ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਸੇਵਾਵਾਂ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005;
- (x) ਵਿਵਾਦ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਨਹੀਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਵਿੱਚ ਦੀ ਸਕੀਮ।

(b) ਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਧੀਨ ਦੀ ਸਕੀਮ ਕਰੇਗਾ ਨਹੀਂ ਝੂਠ ਜਦ ਤੱਕ

- (i) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ, ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, DMI ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਸੀ ਅਤੇ-
  - (a) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ DMI ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਸੀ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ DMI ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਸੀ; ਅਤੇ
  - (b) ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਬਣਾਇਆ ਨੂੰ ਦੀ ਲੋਕਪਾਲ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਸਾਲ ਬਾਅਦ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ DMI ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਮਿਲਿਆ ਹੈ ਜਾਂ, ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ।
- (ii) ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਨਹੀਂ ਵਿੱਚ ਸਤਿਕਾਰ ਦੇ ਦੀ ਸਮਾਨ ਕਾਰਨ ਦੇ ਕਾਰਵਾਈ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਹੈ-
  - (a) ਕਿਸੇ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਸ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸੰਬੰਧਿਤ ਧਿਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ;
  - (b) ਬਕਾਇਆ ਅੱਗੇ 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 ਹੋਵੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ/ਪਾਰਟੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ;



- (iii) ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਨਹੀਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਜਾਂ ਫਜ਼ੂਲ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿੱਚ ਕੁਦਰਤ;
- (iv) ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਸੀ ਬਣਾਇਆ ਅੱਗੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਸੀਮਾ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਅਧੀਨ ਦੀ ਸੀਮਾ ਐਕਟ, 1963, ਲਈ ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵੇ;
- (v) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ;
- (vi) ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਵਕੀਲ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ।

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

**ਵਿਆਖਿਆ 2:** ਉਪ-ਧਾਰਾ (2)(ਬੀ)(iii) ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇੱਕੋ ਕਾਰਨ ਦੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਦਾ ਹੈ ਨਹੀਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਅਪਰਾਧੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਬਕਾਇਆ ਜਾਂ ਅੱਗੇ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ a ਅਦਾਲਤ ਜਾਂ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਪਰਾਧਿਕ ਜੁਰਮ ਵਿੱਚ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਪੁਲਿਸ ਜਾਂਚ।

### (3) ਵਿਧੀ ਲਈ ਫਾਈਲਿੰਗ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ:

- (a) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਸ ਮਕਸਦ ਲਈ ਬਣਾਏ ਗਏ ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>) ਰਾਹੀਂ ਆਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (b) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in) ' ਤੇ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਫਿਜ਼ੀਕਲ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (CRPC), ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, 4 ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ-160 017 'ਤੇ ਵੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (c) ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਜੇਕਰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਵਿੱਚ ਸਰੀਰਕ ਰੂਪ, ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਵਿਧੀਵਤ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ **ਅਨੁਬੰਧ-ਸੀ** ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (d) ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ - 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ) ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ - ਵੀ ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਅੰਨ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਚਾਲੂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਹੋਰ ਭਾਰਤੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸ ਦਾ ਵਿਸਤਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਨਿਯਤ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ, ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਵਿਕਲਪਿਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰੇਗਾ।

### (B) ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਅਤੇ ਅਵਾਰਡ/ ਅਸਵੀਕਾਰ ਹੇਠ ਦ ਸਕੀਮ

#### (1) ਮਤਾ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ:

- (a) ਓਮਬਡਸਮੈਨ/ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਸੁਵਿਧਾ ਜਾਂ ਸੁਲ੍ਹਾ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ ਦੁਆਰਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।
- (b) ਦ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਅੱਗੇ ਦੀ ਲੋਕਪਾਲ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਸੰਖੇਪ ਵਿੱਚ ਕੁਦਰਤ ਅਤੇ ਕਰੇਗਾ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਦੁਆਰਾ ਬੰਨ੍ਹਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ ਕੋਈ ਵੀ ਨਿਯਮ ਦੇ ਸਬੂਤ। ਦ ਲੋਕਪਾਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂਚ ਜਾਂ ਤਾਂ ਪਾਰਟੀ ਨੂੰ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਬਿਆਨ ਦਰਜ ਕਰਵਾਏ।
- (c) ਕੰਪਨੀ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਜਵਾਬਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਇਸ ਦਾ ਲਿਖਤੀ ਸੰਸਕਰਣ ਦਰਜ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ 'ਤੇ ਭਰੋਸਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਹੱਲ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ।  
ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਲੋਕਪਾਲ, ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, ਇਸ ਦੇ ਲਿਖਤੀ ਸੰਸਕਰਣ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਫਾਈਲ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸਮਝਿਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (d) ਵਿੱਚ ਕੇਸ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਛੱਡ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਅਸਫਲ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਨੂੰ ਫਾਈਲ ਇਸ ਦਾ ਲਿਖਿਆ ਸੰਸਕਰਣ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅੰਦਰ ਦੀ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਮੇਂ ਅਨੁਸਾਰ, ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਰਿਕਾਰਡ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਸਬੂਤ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਅੱਗੇ ਵਧ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਆਦੇਸ਼ ਪਾਸ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਅਵਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅਪੀਲ ਦਾ ਕੋਈ

ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ

ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਮੰਗੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਗੈਰ-ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਨਾ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਵਾਰਡ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ।

- (e) ਓਮਬਡਸਮੈਨ/ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਲਿਖਤੀ ਸੰਸਕਰਣ ਜਾਂ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਇੱਕ ਧਿਰ ਦੁਆਰਾ ਦਾਇਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਹੱਦ ਤੱਕ, ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਨੂੰ ਹੋਰ ਪਾਰਟੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇ ਵਿਧੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਜਿਵੇਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਉਚਿਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇ।
- (f) ਵਿੱਚ ਕੇਸ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਨਹੀਂ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਹੂਲਤ, ਅਜਿਹੇ ਕਾਰਵਾਈ ਜਿਵੇਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ ਇੱਕ ਮੀਟਿੰਗ ਸਮੇਤ, ਉਚਿਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਦੇ ਨਾਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ, ਸੁਲ੍ਹਾ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (g) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਓਮਬਡਸਮੈਨ/ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਨਾਲ ਚੰਗੀ ਭਾਵਨਾ ਨਾਲ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨਗੀਆਂ, ਜਿਵੇਂ ਦੀ ਕੇਸ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ, ਵਿੱਚ ਮਤਾ ਦੇ ਦੀ ਵਿਵਾਦ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਨਾਲ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਬੂਤ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼।
- (h) ਜੇਕਰ ਧਿਰਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਕੋਈ ਸੁਖਾਵੇਂ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹੀ ਹੋਵੇਗਾ ਹੋਣਾ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਅਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਦੁਆਰਾ ਦੋਵੇਂ ਦੀ ਪਾਰਟੀਆਂ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਦੀ ਤੱਥ ਦੇ ਬੰਦੋਬਸਤ ਸ਼ਾਇਦ ਦਰਜ ਕੀਤਾ, ਜੇੜਨਾ ਇਸ ਲਈ ਦੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਬੰਦੋਬਸਤ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਨ ਦੀ ਪਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਪਾਲਣਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ।
- (i) ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਮੰਨਿਆ ਨੂੰ ਹੋਣਾ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਦੋਂ:
  - (i) ਇਹ ਕੋਲ ਹੈ ਰਿਹਾ ਹੈ ਸੈਟਲ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ 'ਤੇ ਦੀ ਦਖਲ ਦੇ ਓਮਬਡਸਮੈਨ; ਜਾਂ
  - (ii) ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਲ ਹੈ ਸਹਿਮਤ ਹੋ ਗਏ ਵਿੱਚ ਲਿਖਣਾ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ (ਜੇ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ ਦਰਜ) ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਤੇ ਹੱਦ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਹੈ; ਜਾਂ
  - (iii) ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਲ ਹੈ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਿਆ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ।

## (2) ਅਵਾਰਡ ਦੁਆਰਾ ਓਮਬਡਸਮੈਨ :

- (a) ਜਦ ਤੱਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ, ਦੀ ਲੋਕਪਾਲ ਕਰੇਗਾ ਪਾਸ ਇੱਕ ਅਵਾਰਡ ਵਿੱਚ ਦੀ ਘਟਨਾ ਦਾ:
  - (i) ਗੈਰ-ਫਰਨੀਚਰਿੰਗ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਿਵੇਂ ਪ੍ਰਤੀ ਦੀ ਸਕੀਮ; ਜਾਂ
  - (ii) ਦੀ ਮਾਮਲਾ ਨਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਅਧੀਨ ਦੀ ਸਕੀਮ ਅਧਾਰਿਤ 'ਤੇ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਿਆ, ਅਤੇ ਦੋਵਾਂ ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਨ ਦਾ ਉਚਿਤ ਮੌਕਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ।
- (b) ਦ ਲੋਕਪਾਲ ਕਰੇਗਾ ਵੀ ਲੈਣਾ ਵਿੱਚ ਖਾਤਾ, ਵਿੱਚ ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਦੀ ਸਿਧਾਂਤ ਦੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਤਰਕਪੂਰਨ ਅਵਾਰਡ ਪਾਸ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਕਾਰਕ, ਜੋ ਸਬੰਧਤ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- (c) ਅਵਾਰਡ ਵਿੱਚ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੇ ਖਾਸ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਦਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਰਕਮ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਹੋਇਆ ਕੋਈ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ।
- (d) ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨ ਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਨ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਅਵਾਰਡ ਪਾਸ ਕਰਨ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ, ਇੱਕ ਰਕਮ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਹੋਏ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਜਾਂ ₹20 ਲੱਖ, ਜੋ ਵੀ ਘੱਟ ਹੋਵੇ। ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਜੋ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਰਕਮ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਵੇਗਾ।
- (e) ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ, ਕੀਤੇ ਗਏ ਖਰਚਿਆਂ, ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਮਾਨਸਿਕ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ₹ 1 ਲੱਖ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਵੀ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (f) ਏ ਕਾਪੀ ਦੇ ਦੀ ਅਵਾਰਡ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਭੇਜਿਆ ਨੂੰ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ .

- (g) ਅਵਾਰਡ ਪਾਸ ਖਤਮ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ ਦੇ ਨਹੀਂ ਪ੍ਰਭਾਵ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਾ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦੇ ਦੀ ਅਵਾਰਡ ਵਿੱਚ ਪੂਰਾ ਅਤੇ ਫਾਈਨਲ ਬੰਦੋਬਸਤ ਦੇ ਦੀ ਦਾਅਵਾ ਨੂੰ ਦੀ ਕੰਪਨੀ, ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ।  
ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਉਹ ਨਹੀਂ ਅਜਿਹੇ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ ਸਜਾਏ ਗਏ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜੇਕਰ ਉਹ ਕੋਲ ਹੈ ਦਾਇਰ ਕੀਤਾ ਇੱਕ ਅਪੀਲ।
- (h) ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਅਵਾਰਡ ਅਤੇ ਗੁੜੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਉਸਨੇ ਅਪੀਲ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।

### (3) ਅਸਵੀਕਾਰ ਦੇ a ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

- (a) ਦ ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ ਜਾਂ ਦੀ ਲੋਕਪਾਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਸਵੀਕਾਰ a ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਪੜਾਅ ਜੇਕਰ ਅਜਿਹਾ ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ:
- ਹੈ ਗੈਰ-ਸੰਭਾਲਣ ਯੋਗ ਅਧੀਨ ਦੀ ਸਕੀਮ; ਜਾਂ
  - ਹੈ ਵਿੱਚ ਦੀ ਕੁਦਰਤ ਦੇ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਸੁਝਾਅ ਜਾਂ ਦੀ ਮੰਗ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਜਾਂ ਵਿਆਖਿਆ
- (b) ਦ ਲੋਕਪਾਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਸਵੀਕਾਰ a ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਪੜਾਅ ਜੇਕਰ:
- ਵਿੱਚ ਉਸਦਾ ਗਏ ਉੱਥੇ ਹੈ ਨਹੀਂ ਕਮੀ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ; ਜਾਂ
  - ਦੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਲਈ ਦੀ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਨੁਕਸਾਨ ਹੈ ਪਰੇ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੇ ਧਾਰਾ 8(2) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ; ਜਾਂ
  - ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਨਹੀਂ ਦਾ ਪਿੱਛਾ ਕੀਤਾ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨਾਲ ਵਾਜਬ ਲਗਨ; ਜਾਂ
  - ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਬਿਨਾ ਕੋਈ ਵੀ ਕਾਫ਼ੀ ਕਾਰਨ; ਜਾਂ
  - ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਵਿਚਾਰ ਦੇ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਜੁਬਾਨੀ ਸਬੂਤ ਅਤੇ ਅੱਗੇ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਲੋਕਪਾਲ ਨਿਰਣੇ ਲਈ ਉਚਿਤ ਨਹੀਂ ਹਨ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ; ਜਾਂ
  - ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੀ ਗਏ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਅਸੁਵਿਧਾ ਨਹੀਂ ਹੋਈ ਹੈ।

### (c) ਅਪੀਲ ਕਰੇ ਅੱਗੇ ਦ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ:

- ਉੱਥੇ ਕਰੇਗਾ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਕੋਈ ਵੀ ਸਹੀ ਦੇ ਅਪੀਲ ਨੂੰ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਇੱਕ ਅਵਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਲਈ ਗੈਰ-ਫਰਨੀਚਰਿੰਗ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਜਾਣਕਾਰੀ।
- ਦ ਕੰਪਨੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਦੁਖੀ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਅਵਾਰਡ ਜਾਂ ਬੰਦ ਦੇ a ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਧੀਨ ਦੀ ਸਕੀਮਾਂ, 30 ਦੇ ਅੰਦਰ ਦਿਨ ਦੇ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਰਸੀਦ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਅਵਾਰਡ ਜਾਂ ਬੰਦ ਦੇ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਤਰਜੀਹ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਇੱਕ 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 ਦਾ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ:
  - ਬਸ਼ਰਤ ਅੱਗੇ ਇਹ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਅਪੀਲ ਸਿਰਫ ਚੇਅਰਮੈਨ ਜਾਂ ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ/ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਮੌਜੂਦਗੀ ਵਿੱਚ, ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ/ ਬਰਾਬਰ ਰੈਂਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਪਿਛਲੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਾਲ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
  - ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਉਹ ਦੀ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਉਹ ਹੈ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਉਹ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਸੀ ਕਾਫ਼ੀ ਕਾਰਨ ਲਈ ਨਹੀਂ ਬਣਾਉਣਾ ਦੀ ਅਪੀਲ ਅੰਦਰ ਦੀ ਸਮਾਂ, ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਇਜਾਜ਼ਤ a ਅੱਗੇ ਮਿਆਦ ਨਹੀਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ।
- ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਦੁਖੀ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਅਵਾਰਡ) ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਦੇ a ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਅੰਦਰ 30 ਦਿਨ ਦੇ ਮਿਤੀ ਦੇ ਰਸੀਦ ਦੇ ਦੀ ਅਵਾਰਡ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਦੇ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਤਰਜੀਹ ਇੱਕ ਅਪੀਲ ਅੱਗੇ ਦੀ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ. ਦੀ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਇੰਚਾਰਜ ਸ ਦੇ ਦੀ ਦੇ ਵਿਭਾਗ ਦੀ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਸਕੀਮ .

ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ, ਜੇਕਰ ਉਹ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਲ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਕਾਰਨ ਸੀ, ਤਾਂ ਉਹ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਹੋਰ ਮਿਆਦ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- (4) ਦ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਕੱਤਰੇਤ ਕਰੇਗਾ ਪੜਤਾਲ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਅਪੀਲ।
- (5) ਦ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਬਾਅਦ ਦੇਣਾ ਦੀ ਪਾਰਟੀਆਂ a ਵਾਜਬ ਮੌਕਾ ਦੇ ਹੋਣ ਸੁਣਿਆ:
- (a) ਖਾਰਜ ਦੀ ਅਪੀਲ; ਜਾਂ
  - (b) ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੀ ਅਪੀਲ ਅਤੇ ਸੈਂਟ ਪਾਸੇ ਦੀ ਅਵਾਰਡ ਜਾਂ ਆਰਡਰ ਦੇ ਦੀ ਲੋਕਪਾਲ; ਜਾਂ
  - (c) ਰਿਮਾਂਡ ਦੀ ਮਾਮਲਾ ਨੂੰ ਦੀ ਲੋਕਪਾਲ ਲਈ ਤਾਜ਼ਾ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਅਨੁਸਾਰ ਨਾਲ ਅਜਿਹੇ ਹਦਾਇਤਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਂ ਉਚਿਤ ਸਮਝ ਸਕਦੀ ਹੈ; ਜਾਂ
  - (d) ਸੋਧੇ ਦੀ ਆਰਡਰ ਦੇ ਦੀ ਲੋਕਪਾਲ ਜਾਂ ਅਵਾਰਡ ਅਤੇ ਪਾਸ ਅਜਿਹੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਿਵੇਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਜਾਂ ਅਵਾਰਡ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ; ਜਾਂ
  - (e) ਪਾਸ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਆਰਡਰ ਜਿਵੇਂ ਇਹ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਫਿੱਟ ਸਮਝਦੇ ਹਨ ।
- (6) ਦ ਆਰਡਰ ਦੇ ਦੀ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਕਰੇਗਾ ਕੋਲ ਦੀ ਸਮਾਨ ਪ੍ਰਭਾਵ ਜਿਵੇਂ ਦੀ ਅਵਾਰਡ ਪਾਸ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਹੁਕਮ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ।
- (7) **ਡਿਸਪਲੇ ਦੇ ਜਾਣਕਾਰੀ:**
- a) DMI ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ, ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਜਿੱਥੇ ਵਪਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਪਤੇ) ਅਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ। , ਜਿਸਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
  - b) DMI ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ (ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ ਵਰਨਾਕੂਲਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ) ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਿ ਦਫਤਰ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਆਸਾਨ ਪਹੁੰਚ ਹੋਵੇ। .
  - c) ਸਾਰੇ ਦੀ ਉੱਪਰ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਵਿੱਚ ਬਿੰਦੂ (a) ਅਤੇ (ਬੀ) ਨਾਲ ਨਾਲ a ਕਾਪੀ ਦੇ ਦੀ ਸਕੀਮ ਚਾਰੀਦਾ ਹੈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

**(D) ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ("PNO"):**

DMI ਕੋਲ ਹੈ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਦੀ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਲਈ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਅੱਗੇ ਅਤੇ ਫਰਨੀਚਰਿੰਗ ਜਾਣਕਾਰੀ DMI ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਦਾਇਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ। PNO ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

<b>ਨਾਮ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ</b>	ਮਿਸਟਰ ਅਸ਼ੀਸ਼ ਸਰੀਨ ਸੀਨੀਅਰ ਉਪ ਪ੍ਰਧਾਨ - ਗਾਹਕ ਸਫਲਤਾ ਐਕਸਪ੍ਰੈਸ ਇਮਾਰਤ, ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, 9-10, ਬਹਾਦਰ ਸ਼ਾਹ ਜ਼ਫਰ ਮਾਰਗ, ਨਵਾਂ ਦਿੱਲੀ-110002
<b>ਸੰਪਰਕ ਨੰ.</b>	011-41204444
<b>ਈਮੇਲ ਪਤਾ</b>	<a href="mailto:grievance@dmifinance.in">grievance@dmifinance.in</a> <a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>

**ਅਨੁਬੰਧ- ਸੀ**

**ਫਾਰਮ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ (TO ਬੀ.ਈ ਬੰਦ) ਨਾਲ ਦ NBFC ਲੋਕਪਾਲ  
[ਧਾਰਾ 11(2) ਦੇ ਦੀ ਸਕੀਮ]  
(TO ਬੀ.ਈ ਭਰਿਆ ਯੂ.ਪੀ ਦੁਆਰਾ ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ)**

**ਨੂੰ:**

**ਦ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਮੈਡਮ/ਸਰ,**

**ਉਪ: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਰੁੱਧ \_\_\_\_\_ (ਸਥਾਨ ਦੇ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਦਫ਼ਤਰ) ਦੇ DMI ਵਿੱਤ ਨਿਜੀ ਸੀਮਿਤ**

ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਅਧੀਨ:

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

ਪਿੰਨ ਕੋਡ-

ਈਮੇਲ (ਜੇ ਉਪਲਬਧ)-

ਫੋਨ ਨੰ. (ਜੇ ਉਪਲਬਧ)-

ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ-

- 5) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਰੁੱਧ (ਨਾਮ ਅਤੇ ਪੂਰਾ ਪਤਾ ਦੇ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ DMI ਵਿੱਤ ਪੀ. ਲਿਮਿਟੇਡ) -

ਪਿੰਨ ਕੋਡ-

- 6) ਕੁਦਰਤ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤਾ/ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ (ਜੇ ਕੋਈ) ਨਾਲ DMI ਵਿੱਤ ਪੀ. ਲਿਮਿਟੇਡ
- 7) ਲੈਣ-ਦੇਣ ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਵੇਰਵੇ, ਜੇਕਰ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ
  - a) ਮਿਤੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਬਣਾਇਆ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਦੀ ਕੰਪਨੀ:  
(ਕ੍ਰਿਪਾ ਨੱਥੀ ਕਰੋ a ਕਾਪੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ )
  - b) ਕੀ ਕੋਈ ਵੀ ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਸੀ ਭੇਜਿਆ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ?: ਹਾਂ/ਨਹੀਂ  
(ਕ੍ਰਿਪਾ ਨੱਥੀ ਕਰੋ a ਕਾਪੀ ਦੇ ਯਾਦ )
- 8) ਕ੍ਰਿਪਾ ਟਿਕ ਦੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਡੱਬਾ (ਹਾਂ/ਨਹੀਂ)- ਕੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

(i)	ਹੈ ਅਧੀਨ/ਅਧੀਨ ਆਰਬਿਟਰੇਸ਼ਨ1?	ਹਾਂ	ਨੰ
(ii)	ਹੈ ਬਣਾਇਆ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਵਕੀਲ, ਸਿਵਾਏ ਜਦੋਂ ਦੀ ਵਕੀਲ ਹੈ ਦੀ ਦੁਖੀ ਪਾਰਟੀ?	ਹਾਂ	ਨੰ
(iii)	ਨਾਲ ਉਸੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਧੀਨ ਹੈ ?	ਹਾਂ	ਨੰ
(iv)	ਹੈ ਵਿੱਚ ਦੀ ਕੁਦਰਤ ਦੇ ਜਨਰਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/s ਵਿਰੁੱਧ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ?	ਹਾਂ	ਨੰ
(v)	ਹੈ 'ਤੇ ਖਾਤਾ ਦੇ a ਵਿਵਾਦ ਵਿਚਕਾਰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈਆਂ?	ਹਾਂ	ਨੰ
(vi)	ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਮਾਲਕ-ਕਰਮਚਾਰੀ ਰਿਸ਼ਤਾ?	ਹਾਂ	ਨੰ

- 9) ਵਿਸ਼ਾ ਮਾਮਲਾ ਦੇ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

- 10) ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ: (ਜੇ ਸਪੇਸ ਹੈ ਨਹੀਂ ਕਾਫ਼ੀ, ਕ੍ਰਿਪਾ ਨੱਥੀ ਕਰੋ a ਵੱਖਰੀ ਸ਼ੀਟ)

- 11) ਕੀ ਕੋਈ ਵੀ ਜਵਾਬ ਕੋਲ ਹੈ ਰਿਹਾ ਹੈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਤੋਂ ਕੰਪਨੀ ਅੰਦਰ a ਮਿਆਦ ਦੇ 30 ਦਿਨ ਦੇ ਰਸੀਦ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ? ਹਾਂ/ਨਹੀਂ (ਜੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਜਵਾਬ ਦੀ ਕਾਪੀ ਨੱਥੀ ਕਰੋ)
- 12) ਰਾਹਤ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਤੋਂ ਦੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਨੱਥੀ ਕਰੋ a ਕਾਪੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਸਬੂਤ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ, ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਸਮਰਥਨ)
- 13) ਕੁਦਰਤ ਅਤੇ ਹੱਦ ਦੇ ਮੁਦਰਾ ਨੁਕਸਾਨ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ, ਦਾਅਵਾ ਕੀਤਾ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਤਰੀਕਾ ਦੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ (ਕ੍ਰਿਪਾ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿਓ ਨੂੰ ਧਾਰਾਵਾਂ 15 (4) & 15 (5) ਦੇ ਦੀ ਸਕੀਮ)
- 14) ਸੂਚੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੱਥੀ:
- 15) ਘੋਸ਼ਣਾ:
  - (i) ਮੈਂ/ ਅਸੀਂ, ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ/ਸ ਇੱਥੇ ਘੋਸ਼ਣਾ ਕਰੇ ਕਿ:
    - a) ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਜਾਏ ਗਏ ਉੱਪਰ ਹੈ ਸੱਚ ਹੈ ਅਤੇ ਸਹੀ; ਅਤੇ
    - b) ਮੈਂ/ਅਸੀਂ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਤੱਥ ਨੂੰ ਛੁਪਾਇਆ ਜਾਂ ਗਲਤ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ, ਵਿੱਚ ਇਸ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼।
  - (ii) ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਦਾਇਰ ਕੀਤਾ ਅੱਗੇ ਮਿਆਦ 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 ਪੇਸ਼ ਹੋਣ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਪੇਸ਼ ਹੋਣ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੀ ਹੈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ, ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਘੋਸ਼ਣਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:

ਮੈਂ/ਅਸੀਂ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਸ੍ਰੀ/ ਸ੍ਰੀਮਤੀ \_\_\_\_\_ ਨੂੰ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕਰਦਾ ਹਾਂ ਮੇਰਾ/ਸਾਡਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਜਿਸਦਾ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਹਨ:

ਪੂਰਾ ਪਤਾ:

ਪਿੰਨ ਕੋਡ:

ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ:

ਈਮੇਲ:

ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ:

**(ਦਸਤਖਤ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ)**

\*\*\*\*\*