ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸਿਜ਼ ਕੋਡ

ਵਿਸ਼ਾ-ਸੂਚੀ

1. ਉਦੇਸ਼ 3
2. ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ 3
3. ਮੰਤਵ 3
4. ਵਚਨਬੱਧਤਾ 4
5. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੋਨਾਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ 4
6. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ ਸ਼ਰਤਾਂ 5
7. ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਲੋਨ 5
8. ਲੋਨਾਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੇਐੱਫਐੱਸ (KFS) 6
9. ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਵੰਡ (ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ 7
10. ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ 7
11. ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜ 8
12. ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਾਲੇ ਲੋਨ (ਸਿਰਫ਼ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ) 8
13. ਹੋਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ 9
14. ਐਨਬੀਐੱਫਸੀ (NBFC) ਦੁਆਰਾ ਸਰੀਰਕ/ ਨਜ਼ਰ ਸੰਬੰਧੀ ਦਿਵਿਆਂਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਲੋਨ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ 10
15. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ 10
16. ਉਦੇਸ਼/ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ 10
17. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ / ਗਿਲਿਆਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀ 10
18. ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ 20

1. ਉਦੇਸ਼

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ (RBI)) ਨੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸਿਜ਼ ਕੋਡ ਸੰਬੰਧੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੌਰਾਨ ਨਿਰਪੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਭਿਆਸਾਂ ਲਈ ਮਿਆਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ – ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਣ) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਮਿਤੀ 28 ਨਵੰਬਰ 2025 ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਅੱਗੇ "ਕੰਪਨੀ" ਜਾਂ "ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL)" ਵਜੋਂ ਉਲੇਖਿਤ) ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਮਿਡਲ ਲੇਅਰ (ਐਨਬੀਐੱਫਸੀ ਐਮਐੱਲ (NBFC ML)) ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਅਧੀਨ ਆਰਬੀਆਈ (RBI) ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਉਪਰੋਕਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸਿਜ਼ ਕੋਡ ("ਐੱਫਪੀਸੀ (FPC)" ਜਾਂ "ਕੋਡ") ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ("ਗਾਹਕ" ਜਾਂ "ਕਰਜ਼ਦਾਰ") ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੌਰਾਨ ਅਪਣਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹਨ। ਇਹ ਕੋਡ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਇਹ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸਿਜ਼ ਕੋਡ (ਅੱਗੇ "ਕੋਡ" ਵਜੋਂ ਉਲੇਖਿਤ) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਅਤੇ ਬਾਧਕ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮੀਡੀਆ/ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰੋਤਸਾਹਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ।

2. ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ

1. "ਬੋਰਡ" ਜਾਂ "ਬੀਓਡੀ (BOD)": ਇਸ ਤੋਂ ਭਾਵ ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਹੈ।
2. "ਕਰਜ਼ਦਾਰ" ਜਾਂ "ਗਾਹਕ": ਇਸ ਤੋਂ ਭਾਵ ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਜਾਂ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ/ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਹੈ।
3. "ਨਿੱਜੀ ਡਾਟਾ": ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਵੀ ਡਾਟਾ ਜਿਸਦੀ ਪਛਾਣ ਉਸ ਡਾਟਾ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਉਸ ਡਾਟਾ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੋਵੇ।

3. ਮੰਤਵ

ਇਹ ਕੋਡ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨਾਲ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

(a) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੌਰਾਨ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੌਹਰਦਪੂਰਨ ਸੰਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।
(b) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੰਬੰਧਿਤ ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ-ਅਧਾਰਿਤ ਫੈਸਲੇ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਣ।
(c) ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਤੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਮਜ਼ਬੂਤ ਭਰੋਸਾ ਵਿਕਸਿਤ ਕਰਨਾ।
(d) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਮਿਆਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ।
(e) ਉੱਚ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਮੁਕਾਬਲੇ ਰਾਹੀਂ ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੀਆਂ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।
(f) ਜਿੱਥੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਉੱਥੇ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਯੋਗ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।
(g) ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਆਰਬੀਆਈ (RBI) ਵੱਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।
(h) ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੋਣ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਵਿੱਚ ਇਕਸਾਰਤਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣਾ।

4. ਵਚਨਬੱਧਤਾ

(a) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਹਰ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ, ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਮਿਆਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।

(b) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਸੰਪਰਕ ਦੌਰਾਨ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖੇਗੀ।

(c) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਜਾਂ ਉਚਿਤ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗੀ:

- ਇਸਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ।
- ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ/ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਬਾਰੇ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਲਾਭਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਣ) ਬਾਰੇ।
- ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਬਾਰੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਣ।

(d) ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

(e) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗੁਪਤ ਰੱਖੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਜਿੱਥੇ ਕਾਨੂੰਨ ਅਧੀਨ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਇਸ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ।

(f) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗੀ।

(g) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੀ ਵਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸ਼ੁਲਕਾਂ, ਗਣਨਾ ਦੀ ਵਿਧੀ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

5. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੋਨਾਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

(a) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਐਮਐੱਸਐੱਮਈ (MSME) ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਿਜ਼ਨਸ ਲੋਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮੱਧਮ ਅਤੇ ਵੱਡੀਆਂ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਮੁਕਾਬਲੇ ਵੱਧ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਕਿਉਂਕਿ ਉਹ ਵਿੱਤੀ ਬਾਜ਼ਾਰ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ ਜਾਣੂ ਅਤੇ ਸਮਰੱਥ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

(b) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਆਮ ਦੌਰਾਨ ਹਰ ਸਮੇਂ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਲੋਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਪਣਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਕਾਰਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਦੇਣ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰੇਗੀ।

(c) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਦੀ "ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ / ਉਚਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ" ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣੀ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ ਜਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਹੋਰ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਐਨਬੀਐੱਫਸੀ (NBFCs)) ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਸਮਾਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਸ ਤੁਲਨਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀਪੂਰਨ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ("ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ") ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸ ਨੂੰ ਉਹ ਸਮਝਦਾ ਹੋਵੇ। ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰੱਖੇਗੀ।

(d) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਦੀ "ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ / ਉਚਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ" ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਵੀ ਦਰਸਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਵੱਲੋਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ("ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ") ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹਨ।

(e) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਗਈ ਹਰੇਕ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਸੁਤੰਤਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਦੌਰਾਨ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ, ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਇਕਾਈ ਦੀ ਪਛਾਣ, ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਣ ਤਾਂ ਗਾਰੰਟੀਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(f) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਕਰੈਡਿਟ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈਣ ਲਈ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਮਾਪਦੰਡ ਹੋਵੇਗਾ।

(g) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ/ਪ੍ਰਾਪਤੀ-ਪੁਸ਼ਟੀ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਮੌਜੂਦ ਹੈ। ਇਸ ਪ੍ਰਾਪਤੀ-ਪੁਸ਼ਟੀ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਅਨੁਮਾਨਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਵੀ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਸਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪੂਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰੇਗੀ।

(h) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸਾਰਾ ਸੰਚਾਰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਜਾਂ ਉਸ ਉਚਿਤ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਸਮਝਦਾ ਹੋਵੇ।

6. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

(a) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਜਾਂ ਉਸ ਉਚਿਤ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਸਮਝਦਾ ਹੋਵੇ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਲਿਖਤੀ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀਮਾ/ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰੱਖੇਗੀ।

(b) ਅਦਾਇਗੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਜਾਂ ਚੂਕ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ/ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਧਾਰਾ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ, ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਨੂੰ ਮੂਲ ਰਕਮ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਉਨ੍ਹਾਂ 'ਤੇ ਚੱਕਰਵਰਧੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸ਼ੁਲਕ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

(c) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਉਕਤ ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਉਲੇਖਿਤ ਸਾਰੇ ਸੰਲਗਨਾਂ ਦੀ ਇੱਕ-ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਏਗੀ।

7. ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਲੋਨ

(a) ਸੋਰਸਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲੈਂਡਿੰਗ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਈਡਰਜ਼ (ਐਲਐੱਸਪੀ (LSPs)), ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਐਪਸ (ਡੀਐੱਲਏ (DLAs)) ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਆਨਬੋਰਡ ਕੀਤੇ ਗਏ ਐਲਐੱਸਪੀ (LSPs) ਦੇ ਡੀਐੱਲਏਜ਼ (DLAs) ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ) (ਅੱਗੇ "ਏਜੰਟ" ਵਜੋਂ ਉਲੇਖਿਤ) ਦੇ ਨਾਮ ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

(b) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਨੇ ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਹਨ ਕਿ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਤੋਂ ਹੀ ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਦਾ ਨਾਮ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਣ।

(c) ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੋਣ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਪਰ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਟਰਹੈੱਡ 'ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(d) ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹਸਤਾਖਰਿਤ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ, ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਉਲੇਖਿਤ ਹਰੇਕ ਸੰਲਗਨ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਡਾਟਾ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਐਲਐੱਸਪੀ (LSPs)/ਡੀਐੱਲਏ (DLAs) ਦੀਆਂ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੀਤੀਆਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ, ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(e) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਵੱਲੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਰੀਖਣ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

(f) ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਕਮ ਦੀ ਵੰਡ ਹਮੇਸ਼ਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਜੋ ਸਿਰਫ਼ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਨਿਯਾਮਕ ਲੋੜਾਂ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੇ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਲੋਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਆਦਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਸਿੱਧੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਪਾਸ-ਥਰੂ ਖਾਤੇ ਜਾਂ ਪੂਲ ਖਾਤੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਐਲਐੱਸਪੀ (LSP) ਦੇ ਖਾਤੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

(g) ਲੋਨ ਵਿੱਚ ਚੂਕ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਜਦੋਂ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਉਸ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਐਸਐੱਮਐੱਸ (SMS) ਰਾਹੀਂ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਵੱਲੋਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

(h) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

(i) ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਆਨਬੋਰਡ ਕੀਤੇ ਗਏ ਡੀਐੱਲਏ (DLAs) ਅਤੇ ਐਲਐੱਸਪੀ (LSPs) ਦੇ ਡੀਐੱਲਏ (DLAs) ਵੱਲੋਂ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਡਾਟਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨਾ ਲੋੜ-ਅਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਦਾ ਆਡਿਟ ਟ੍ਰੇਲ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ। ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਡਾਟਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇਣ ਜਾਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਨ, ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਖੁਲਾਸੇ ਨੂੰ ਸੀਮਿਤ ਕਰਨ, ਡਾਟਾ ਸੰਭਾਲ ਮਿਆਦ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ, ਪਹਿਲਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸਹਿਮਤੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਅਤੇ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਨਿੱਜੀ ਡਾਟਾ ਨੂੰ ਮਿਟਾਉਣ/ਭੁਲਾਉਣ ਲਈ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਨੂੰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(j) ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਹਰ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਦੌਰਾਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨਾਲ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਜਿੱਥੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਨਿਯਾਮਕ ਲੋੜਾਂ ਅਧੀਨ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੋਵੇ।

8. ਲੋਨਾਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੇਐੱਫਐੱਸ (KFS)

(a) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ (RBI) ਵੱਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਆਰੀ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੇਐੱਫਐੱਸ (KFS)) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

(b) ਹਰੇਕ ਕੇਐੱਫਐੱਸ (KFS) ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨੰਬਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੱਤ (07) ਦਿਨ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਲੋਨਾਂ ਲਈ ਇਸ ਦੀ ਵੈਧਤਾ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਤਿੰਨ (03) ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨ ਹੋਵੇਗੀ। ਵੈਧਤਾ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਭਾਵ ਉਹ ਸਮਾਂ ਹੈ ਜੋ ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਵੱਲੋਂ ਕੇਐੱਫਐੱਸ (KFS) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੈਧਤਾ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਕੇਐੱਫਐੱਸ (KFS) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਬੱਝੀ ਹੋਵੇਗੀ।

(c) ਕੇਐੱਫਐੱਸ (KFS) ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏਪੀਆਰ (APR)) ਦੀ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਗਣਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਨਾਲ ਹੀ ਇੱਕ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਸ਼ਡਿਊਲ ਵੀ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਪੂਰੀ ਲੋਨ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਸੰਰਚਨਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਵੇਗਾ।

(d) ਏਪੀਆਰ (APR) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਕੁੱਲ ਸਾਲਾਨਾ ਲਾਗਤ ਨੂੰ ਦਰਸਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਲੋਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਸ਼ੁਲਕ ਅਤੇ ਫੀਸਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ੁਲਕ, ਫੀਸ ਜਾਂ ਹੋਰ ਲਾਗਤ ਨਹੀਂ ਲਗਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜਦ ਤੱਕ ਉਹ ਕੇਐੱਫਐੱਸ (KFS) ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਈ ਨਾ ਗਈ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਆਪਣੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ।

(e) ਕੇਐੱਫਐੱਸ (KFS) ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਆਰਬੀਆਈ (RBI) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਮਾਤਰਾਤਮਕ ਅਤੇ ਕਰਾਰਾਤਮਕ ਖੁਲਾਸੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਰਕਮ ਦੀ ਵੰਡ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਵਿਆਜ ਗਣਨਾ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਸ਼ੁਲਕ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਪਰ ਇਹਨਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

(f) ਜਿੱਥੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੀ ਓਰੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ੁਲਕ ਇਕੱਠਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਉੱਥੇ ਅਜਿਹੇ ਸ਼ੁਲਕ ਏਪੀਆਰ (APR) ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਸੀਦਾਂ ਜਾਂ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸਾਂਝੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

(g) ਕੇਐੱਫਐੱਸ (KFS) ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਮਝਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ-ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੇ ਇਸ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝ ਲਿਆ ਹੈ, ਵਿਧੀਵਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਕੇ ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਲੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(h) ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਤਿੰਨ (03) ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਕੂਲਿੰਗ-ਆਫ਼ ਮਿਆਦ, ਲੈਂਡਿੰਗ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਈਡਰਜ਼ (ਐਲਐੱਸਪੀਜ਼ (LSPs)) ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਸੂਲੀ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਲਾਗੂ ਨਿਯਾਮਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।

9. ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਵੰਡ (ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ

(a) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀਆਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਰਕਮ ਦੀ ਵੰਡ ਦਾ ਸਮਾਂ-ਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕ, ਅਗਾਊਂ ਅਦਾਇਗੀ ਸ਼ੁਲਕ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਪਰ ਇਹਨਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਜਾਂ ਉਸ ਉਚਿਤ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗੀ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਸਮਝਦਾ ਹੋਵੇ। ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਛੂਟ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ਼ ਭਵਿੱਖੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਾਲ ਹੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ। ਇਸ ਸੰਬੰਧੀ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਬੰਧ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(b) ਕਿਸੇ ਸਮਝੌਤੇ ਅਧੀਨ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਮੰਗਣ (Recall) ਜਾਂ ਤੇਜ਼ ਕਰਨ (Accelerate) ਸੰਬੰਧੀ ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਦਾ ਫ਼ੈਸਲਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੇ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

10. ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ

(a) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸਮਾਂ ਵੀ ਦੇਵੇਗੀ।

(b) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਆਪਣੇ ਹਿਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਚੂਕ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਉਪਾਅ ਅਪਣਾਏਗੀ।

(c) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ/ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਚੁੱਕੇ ਹੋਣ।

(d) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੇ ਯਤਨ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ (RBI)) ਵੱਲੋਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

(e) ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਕੇਵਲ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਹੀ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੋ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਦ ਤੱਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਮੇਂ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਬੇਨਤੀ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ।

(f) ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਵਰਗੇ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।

11. ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜ

(a) ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ "ਵਿਆਜ ਦਰ, ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਨੀਤੀ" ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਸੰਬੰਧੀ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਅਪਣਾਏ ਜਾਂਦੇ ਅਭਿਆਸ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮੁੱਦੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

(b) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਕਮ ਦੀ ਅਸਲ ਵੰਡ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵਿਆਜ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

(c) ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ ਜਾਂ ਅਦਾਇਗੀ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਉੱਥੇ ਵਿਆਜ ਸਿਰਫ਼ ਉਸ ਮਿਆਦ ਲਈ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੌਰਾਨ ਲੋਨ ਬਕਾਇਆ ਰਿਹਾ ਹੋਵੇ।

(d) ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪ੍ਰਬੰਧ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ:

- ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ।
- ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਨੂੰ ਮੂਲ ਰਕਮ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਹੱਦ ਦੇ ਅਨੁਪਾਤ ਵਿੱਚ ਵਾਜਬ ਹੋਣਗੇ।
- ਲਾਗੂ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟਾਂ [ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੇਐੱਫਐੱਸ (KFS))] ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

12. ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਾਲੇ ਲੋਨ (ਸਿਰਫ਼ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ)

(a) ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਲੋਨ ਉੱਤੇ ਕੀ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਕਾਰਨ ਈਐੱਮਆਈ (EMI) ਅਤੇ/ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਪਰੋਕਤ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਈਐੱਮਆਈ (EMI), ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਧੇ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(b) ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦੇ ਰੀਸੈੱਟ ਹੋਣ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਬੋਰਡ-ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਫਿਕਸਡ ਵਿਆਜ ਦਰ ਚੁਣਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਤੋਂ ਫਿਕਸਡ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਦੀ ਸ਼ੁਲਕ ਸੂਚੀ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫੀਸਾਂ/ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ। ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਵਾਲੇ ਲੋਨ ਨੂੰ ਫਿਕਸਡ ਦਰ ਵਾਲੇ ਲੋਨ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਸਾਰੇ ਸ਼ੁਲਕ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੇ ਇਸਤੇਮਾਲ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਖਰਚੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਜਿਹੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ/ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੇ ਸਮੇਂ ਵੀ ਇਸ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(c) ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ (i) ਈਐੱਮਆਈ (EMI) ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਨ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੇ ਸੰਯੁਕਤ ਇਸਤੇਮਾਲ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਅਤੇ (ii) ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਅਗਾਊਂ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਸ਼ੁਲਕਾਂ/ਅਗਾਊਂ ਅਦਾਇਗੀ ਦੰਡ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਦੀ ਸ਼ੁਲਕ ਸੂਚੀ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।

(d) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਾਲੇ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਨਾਲ ਨੈਗੇਟਿਵ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਪੈਦਾ ਨਾ ਹੋਵੇ।

(e) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਉਚਿਤ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਹਰ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵੇਰਵਾ ਸਾਂਝਾ ਕਰੇਗੀ ਜਾਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅੱਜ ਤੱਕ ਵਸੂਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੂਲ ਰਕਮ ਅਤੇ ਵਿਆਜ, ਈਐੱਮਆਈ (EMI) ਦੀ ਰਕਮ, ਬਾਕੀ ਰਹਿ ਗਈਆਂ ਈਐੱਮਆਈਜ਼ (EMIs) ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ/ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏਪੀਆਰ (APR)) ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ। ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਹ ਵੇਰਵੇ ਸਧਾਰਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਲਈ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝਣਯੋਗ ਹੋਣ।

(f) ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਲੋਨਾਂ ਅਤੇ ਅਗਾਊਂ ਰਕਮਾਂ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਨਿਰਧਾਰਣ ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਜੋਖਮ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਸ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਮਰੱਥਾ, ਕਾਰੋਬਾਰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਨਿਯਾਮਕ ਮਾਹੌਲ, ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੀ ਸਥਿਤੀ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦਾ ਪਿਛਲਾ ਰਿਕਾਰਡ ਆਦਿ। ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਦੇਣਯੋਗ ਕੁੱਲ ਵਿਆਜ ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਆਪਣੀ ਅਸਲ ਵਿਆਜ ਦੇਣਦਾਰੀ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਰਹੇ। ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਅਸਲ ਦਰਾਂ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਣੂ ਰਹੇ।

(g) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਹੋਈ ਹੈ। ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਉਪਲਬਧ "ਵਿਆਜ ਦਰ, ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਨੀਤੀ" ਨੂੰ ਵੇਖੋ (https://www.lendingkart.com/investors/policies-codes/)।

13.ਹੋਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

(a) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਉਹਨਾਂ ਮਕਸਦਾਂ ਲਈ ਜੋ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੀਆਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹਨ (ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਾ ਆਵੇ)।

(b) ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਉਧਾਰ ਲਏ ਗਏ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਅਸਹਿਮਤੀ/ਇਤਰਾਜ਼ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕੀ (21) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਕਰਾਰਾਤਮਕ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(c) ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਉਚਿਤ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਣਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ, ਲੋਨ/ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਦਬਾਅ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਿਸਮ ਦਾ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨਾ।

(d) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਲਾਗੂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਚਰਣ ਕੋਡ/ਰਿਕਵਰੀ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ (RBI)) ਵੱਲੋਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਯਾਮਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੇ। ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਸ਼ਿਕਸ਼ਿਤ ਹੋਣ।

(e) ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਲਏ ਗਏ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਉਤਪੰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਵਿਵਸਥਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੁਣਵਾਈ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਪੱਧਰ ਉੱਪਰਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

14.ਐਨਬੀਐੱਫਸੀ (NBFC) ਦੁਆਰਾ ਸਰੀਰਕ/ਨਜ਼ਰ ਸੰਬੰਧੀ ਦਿਵਿਆਂਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਲੋਨ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ

ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਿਵਿਆਂਗ, ਨਜ਼ਰ ਸੰਬੰਧੀ ਦਿਵਿਆਂਗ ਜਾਂ ਹੋਰ ਦਿਵਿਆਂਗ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਦਿਵਿਆਂਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੋਈ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੀਆਂ।

15.ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ

(a) ਮੌਜੂਦਾ ਮੁਕਾਬਲੇ ਵਾਲੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਮਾਹੌਲ ਵਿੱਚ, ਸ਼ਾਨਦਾਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨਿਰੰਤਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਾਧਨ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਸੰਸਥਾ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਇੱਕ ਆਮ ਹਿੱਸਾ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

(b) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਸਾਡੀ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਤਰਜੀਹ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਮੰਨਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਨਾ ਸਿਰਫ਼ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਸਗੋਂ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਲਈ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਨੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਅਨੁਭਵ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਈ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਜੋ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਬਿਹਤਰ ਅਨੁਭਵ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

(c) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਹੋਰ ਅਰਥਪੂਰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਢਾਂਚਾਬੱਧ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਇਹ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਮੰਗਿਆ ਗਿਆ ਨਿਵਾਰਨ ਨਿਆਂਸੰਗਤ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਵਿਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਰਹਿ ਕੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

16.ਉਦੇਸ਼/ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਵੱਲੋਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਕੀਤੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਹਨ:

(a) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨਾ।

(b) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਗਿਲਿਆਂ ਦਾ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਨਿਵਾਰਨ ਕਰਨਾ।

(c) ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸਵਾਲਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਣ ਲਈ ਯੋਗ ਸਮਾਂ ਦੇਣਾ ਅਤੇ ਸੰਭਵ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਹਾਇਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ।

(d) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਉਣਾ।

(e) ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ, ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਮਾਣ-ਸਨਮਾਨ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਗੰਭੀਰਤਾ ਨਾਲ ਲੈਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਹਰ ਸਮੇਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ, ਸਨਮਾਨਪੂਰਵਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਦੀ ਹੈ।

17.ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ / ਗਿਲਿਆਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀ

17.1. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ, ਬੇਨਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਜਿਹੜੇ ਗਾਹਕ ਆਪਣਾ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣਾ ਜਾਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਉਹ ਹੇਠਾਂ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ (ਸਰਕਾਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ) ਸਵੇਰੇ 10:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ: ਇਸ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਦਾ ਕੁਸ਼ਲ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨਾ, ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ (RBI)) ਵੱਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਯਾਮਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ ਹੈ।

1. ਪੁੱਛਗਿੱਛ, ਬੇਨਤੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ: ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਨੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੀ ਸਹੀ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪੁੱਛਗਿੱਛ, ਬੇਨਤੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ। ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਸਿਰਫ਼ ਸਪੱਸ਼ਟਤਾ ਲਈ ਹਨ।
ਪੁੱਛਗਿੱਛ (Query): ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਮੰਗੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ।

(a) ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਨਾਂ:
- (i) ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਪੁੱਛਗਿੱਛ।
- (ii) ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਪੁੱਛਗਿੱਛ।
- (iii) ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਪੁੱਛਗਿੱਛ।

2. ਬੇਨਤੀ : ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਜਾਂ ਲੋਨ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਖਾਸ ਕਾਰਵਾਈ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਜਿਸ ਦੀ ਮੰਗ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
(a) ਬੇਨਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਨਾਂ:
- (i) ਖਾਤੇ ਦਾ ਵੇਰਵਾ (Statement of Account) ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਬੇਨਤੀ।
- (ii) ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲੱਗਣ ਵਾਲੀਆਂ ਫੀਸਾਂ/ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਵਿੱਚ ਛੋਟ ਦੀ ਬੇਨਤੀ।
- (iii) ਲੋਨ ਦੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਲਈ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਬੇਨਤੀ।

3. ਸ਼ਿਕਾਇਤ : ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੋਂ ਭਾਵ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ, ਸੇਵਾ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਜਾਂ ਕਾਰਵਾਈ ਸੰਬੰਧੀ ਮੌਖਿਕ, ਲਿਖਤੀ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਹੈ।
(a) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਨਾਂ:
- (i) ਕੋਈ ਇਤਰਾਜ਼ ਨਾ ਹੋਣ ਦਾ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ (ਐੱਨਓਸੀ (NOC)) ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ।
- (ii) ਅਦਾਇਗੀ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ।
- (iii) ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਈਮੇਲ, ਪਤਾ ਆਦਿ) ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ।

(ਇਹ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਸੁਗਮ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਕੇਵਲ ਉਦਾਹਰਨਾਤਮਕ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਹਨ।)

17.2. ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਮਾਧਿਅਮ

ਗਾਹਕ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਸੁਵਿਧਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਟੀਮ ਨਾਲ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

(a) ਈਮੇਲ: care@lendingkart.com

(b) ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ: 1800 572 0202

(c) ਵਟਸਐਪ: +91 7778867631

(d) ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖੋ: ਇੰਦਰਪ੍ਰਸਥ ਬਿਜ਼ਨਸ ਪਾਰਕ, 6ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸਰਖੇਜ ਰੋਜ਼ਾ ਰੋਡ, ਮਕਰਬਾ, ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ – 380 051, ਗੁਜਰਾਤ, ਭਾਰਤ।

.

17.3. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ, ਜ਼ੋਹੋ ਸੀਆਰਐੱਮ (ZOHO CRM) ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਵਟਸਐਪ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਸੀਆਰਐੱਮ (CRM) ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਹੋ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਟਿਕਟ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਵੌਇਸ ਸੰਚਾਰ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵੇਰਵੇ ਹੱਥੀਂ ਸੀਆਰਐੱਮ (CRM) ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਰਕੇ ਟਿਕਟ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਣਗੇ। ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਰਗੀਕ੍ਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਨਿਯਾਮਕ ਲੋੜਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ (ਟੀਏਟੀ (TAT)) ਤੈਅ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਸੀਆਰਐੱਮ (CRM) ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਆਟੋਮੈਟਿਕ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਉਪਲਬਧ ਹੈ, ਜਿਸ ਰਾਹੀਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਟੀਏਟੀ (TAT) ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਧਿਆਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਅੱਗੇ ਭੇਜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

17.4. ਪ੍ਰਾਪਤੀ-ਪੁਸ਼ਟੀ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ

ਕਿਸੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਸੀਆਰਐੱਮ (CRM) ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਸਮੇਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ-ਪੁਸ਼ਟੀ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਪ੍ਰਾਪਤੀ-ਪੁਸ਼ਟੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਅਨੁਮਾਨਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। (ਟੀਏਟੀ (TAT) ਲਈ ਪੰਨਾ ਨੰਬਰ 16 ਉੱਤੇ ਦਿੱਤੀ ਸਾਰਣੀ ਵੇਖੋ।)

ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਸ ਦੇ ਬੰਦ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

17.5. ਨਿਪਟਾਰਾ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ (ਟੀਏਟੀ (TAT))

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪੰਦਰਾਂ (15) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਆਰਬੀਆਈ (RBI) ਵੱਲੋਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਨੁਸਾਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

17.6. ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਤਰੀਕਾ

ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਜੋ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀਕਰਨ ਅਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।

17.7. ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ (ਵਾਧੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ)

ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਲਗਾਤਾਰ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਆਰਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਜਾ ਸਕੇ।

17.8. ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀਕਰਨ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ

ਸਾਰੀਆਂ ਗੱਲਬਾਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਿਆਂ ਦਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀਕਰਨ ਆਡਿਟ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖੀ ਸੰਦਰਭ ਲਈ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਸੰਬੰਧੀ ਨਿਯਮਿਤ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਵੱਲੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਨਿਰੰਤਰ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

17.9. ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ:[1]

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਅਤੇ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਪੱਧਰ	ਸੰਪਰਕ ਮਾਧਿਅਮ / ਐੱਸਪੀਓਸੀ (SPOC)	ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ
ਪੱਧਰ 1	ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਸੰਪਰਕ ਮਾਧਿਅਮ	ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: care@lendingkart.com ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ: 1800 572 0202 ਵਟਸਐਪ: +91 7778867631
ਪੱਧਰ 2	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ	ਕੇਤਨ ਸਲੀ grievance.redressal@lendingkart.com +91 6358874622 ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 10:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ (ਸਰਕਾਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ)
ਪੱਧਰ 3	ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ	ਸਯਾਨੇਂਦੂ ਚੈਟਰਜੀ nodalofficer@lendingkart.com +91 7069087586 ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 10:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ (ਸਰਕਾਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ)
ਪੱਧਰ 4	ਪੱਧਰ 4 ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ	ਮਗੇਸ਼ ਆਈਅਰ COO.escalation@lendingkart.com

ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ (RBI)) ਵੱਲੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਅੱਗੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਯੋਜਨਾ (ਆਰਬੀਆਈ ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਸਕੀਮ) ਅਧੀਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਣਗੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਟੀਮ ਦਫ਼ਤਰੀ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਰਹੇਗੀ।
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਗਿਲਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਤੀਹ (30) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਣਗੇ। ਇਸ ਦੌਰਾਨ, ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵੱਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਨਾਮ	ਮਗੇਸ਼ ਆਈਅਰ
ਅਹੁਦਾ	ਹੈੱਡ ਆਫ਼ ਓਪਰੇਸ਼ਨਜ਼
ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ	COO.escalation@lendingkart.com

17.10. ਬਾਹਰੀ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਜਵਾਬ ਨਾਲ

[1] ਜੇਕਰ ਉਪਰੋਕਤ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੇ ਨਾਮ ਜਾਂ ਅਹੁਦੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਯੋਗ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਕਰਕੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ, ਜਿਸ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਾਧੂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਤੀਹ (30) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ – ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਸਕੀਮ (ਆਰਬੀਆਈ-ਆਈਓਐੱਸ (RB-IOS)), 2026 ਅਧੀਨ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਆਨਲਾਈਨ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:
ਗਾਹਕ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਕੰਪਲੇਂਟ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸਿਸਟਮ (ਸੀਐੱਮਐੱਸ (CMS)) ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:
ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵੇਰਵਿਆਂ ਸਮੇਤ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ crpc@rbi.org.in 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਭੌਤਿਕ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:
ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਡਾਕ ਜਾਂ ਕੁਰੀਅਰ ਰਾਹੀਂ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ (ਸੀਆਰਪੀਸੀ (CRPC)), ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ ਨੂੰ ਵੀ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਆਰਬੀਆਈ ਵੱਲੋਂ ਅਧਿਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ (ਸੀਆਰਪੀਸੀ (CRPC)) ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, 4ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ
ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ – 160 017

ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਜਾਣਨ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਜੁੜਨ ਵਾਸਤੇ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ – 14448 (ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ 10:00 ਵਜੇ ਤੱਕ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ ਦਸ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਉਪਲਬਧ) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ (ਸੀਆਰਪੀਸੀ (CRPC)) ਰਾਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

17.11. ਸੀਪੀਗ੍ਰਾਮਜ਼ (CPGRAMS) ਵਿੱਚ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਸੀਪੀਗ੍ਰਾਮਜ਼ (CPGRAMS)) ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਅਧਿਕਾਰਕ ਵੈੱਬਸਾਈਟ https://pgportal.gov.in/ 'ਤੇ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

17.12. ਬਾਹਰੀ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਯੋਗਤਾ

(a) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਕੋਲ ਦਰਜ ਕਰਨੀ ਹੋਵੇਗੀ।

(b) ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕ ਬਾਹਰੀ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ (ਆਰਬੀਆਈ (RBI) / ਸੀਪੀਗ੍ਰਾਮਜ਼ (CPGRAMS)) ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

- ਜੇਕਰ ਤੀਹ (30) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ
- ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵੇ।

(c) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਵੱਲੋਂ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਸਮਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਜਾਂ ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਆਖਰੀ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਮਿਤੀ, ਜੋ ਵੀ ਪਹਿਲਾਂ ਹੋਵੇ, ਤੋਂ ਨੱਬੇ (90) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਕੋਲ ਦਰਜ ਕਰਨੀ ਹੋਵੇਗੀ।

(d) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸੰਚਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਕੇਵਲ ਕਾਪੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਂ ਚਿੰਨ੍ਹਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ (ਭਾਵੇਂ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ)।

(e) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਖੁਦ ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ ਉਹ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਵਕੀਲ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਵਕੀਲ ਖੁਦ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾ ਹੋਵੇ।

(f) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਫਾਰਮੈਟ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ – ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2026 ਦੇ ਐਨੈਕਸ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

(g) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਪਮਾਨਜਨਕ, ਤੁੱਛ ਜਾਂ ਤੰਗ-ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੀ ਨਾ ਹੋਵੇ।

(h) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਗਿਲੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਕੋਲ ਲੰਬਿਤ ਹੋਵੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਹੋਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਵੱਲੋਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ।

(i) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਗਿਲੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਿਸ ਦਾ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਵੱਲੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਗੁਣ-ਦੋਸ਼ਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਚੁੱਕਿਆ ਹੋਵੇ।

(j) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਗਿਲੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ, ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਿਆਂਇਕ ਜਾਂ ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ ਮੰਚ ਅੱਗੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਲੰਬਿਤ ਹੋਵੇ।

(k) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਗਿਲੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਿਸ ਦਾ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ, ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਨਿਆਂਇਕ ਜਾਂ ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ ਮੰਚ ਵੱਲੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਗੁਣ-ਦੋਸ਼ਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਚੁੱਕਿਆ ਹੋਵੇ।

(l) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਲਿਮਿਟੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1963 ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾਬੰਦੀ ਅਵਧੀ ਸਮਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ।

ਉਪਰੋਕਤ (i) ਅਤੇ (j) ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, ਉਸੇ ਗਿਲੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਉਹ ਅਪਰਾਧਿਕ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜੋ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ ਜਾਂ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਅੱਗੇ ਲੰਬਿਤ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਈਆਂ ਜਾ ਚੁੱਕੀਆਂ ਹੋਣ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਪਰਾਧਿਕ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਪੁਲਿਸ ਜਾਂਚ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੋਣ।

ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਮਲੇ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹਨ:

(a) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਦੇ ਵਪਾਰਕ ਫ਼ੈਸਲੇ ਜਾਂ ਵਪਾਰਕ ਮੁਲਾਂਕਣ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮਾਮਲੇ।

(b) ਕਿਸੇ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ।

(c) ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ।

(d) ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜੋ ਕਿਸੇ ਨਿਆਂਇਕ, ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਹੁਕਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਕਾਰਨ ਪੈਦਾ ਹੋਈ ਹੋਵੇ।

(e) ਅਜਿਹੀ ਸੇਵਾ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਯਾਮਕ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਨਾ ਆਉਂਦੀ ਹੋਵੇ।

(f) ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਇਕਾਈ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ।

(g) ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਨਿਯੋਕਤਾ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਵਿਵਾਦ।

(h) ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਿਸ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005 ਦੀ ਧਾਰਾ 18 ਅਧੀਨ ਉਪਚਾਰ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ।

(i) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਸਕੀਮ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਾ ਹੋਵੇ।

17.13. ਗੈਰ-ਸੁਣਵਾਈਯੋਗ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਆਰਬੀਆਈ ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਸਕੀਮ ਦੇ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ, ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਹ ਤੁੱਛ, ਤੰਗ-ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ, ਦੁਰਭਾਵਨਾਪੂਰਣ, ਬਿਨਾਂ ਯਥੇਸ਼ਟ ਕਾਰਨ ਦੇ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਉਹ ਮਾਮਲਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਅੱਗੇ ਲੰਬਿਤ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾ ਚੁੱਕਿਆ ਹੋਵੇ।

17.14. ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਦੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਤਾਕਤ

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ – ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2026 ਅਧੀਨ, ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਕੋਲ ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਸਾਬਤ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

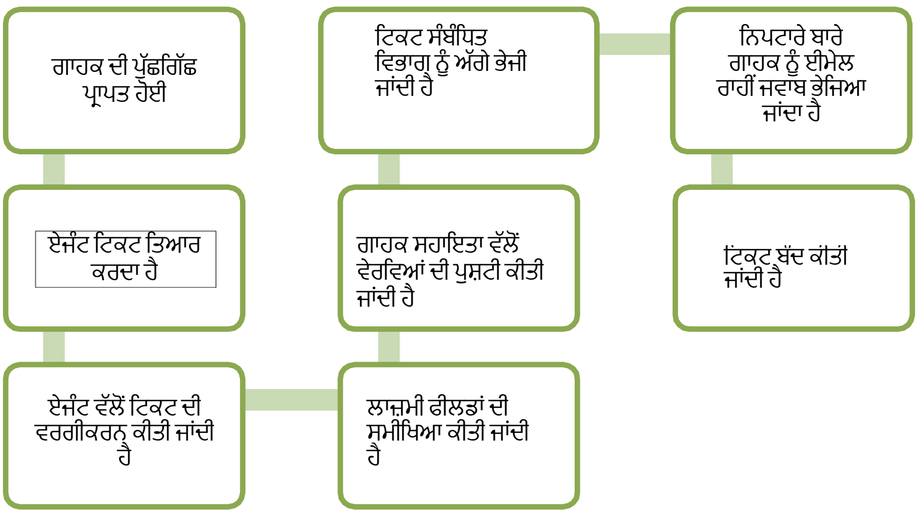
ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਣ ਵਾਲਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ:

(a) ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਜਾਂ ਚੂਕ ਦੇ ਸਿੱਧੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਹੋਏ ਅਸਲ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ₹30,00,000 (ਤੀਹ ਲੱਖ ਰੁਪਏ) ਤੱਕ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ।

(b) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਲਗਾਏ ਗਏ ਸਮੇਂ, ਕੀਤੇ ਗਏ ਖਰਚਿਆਂ, ਹੋਈ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਜਾਂ ਮਾਨਸਿਕ ਕਲੇਸ਼ ਲਈ ₹3,00,000 (ਤਿੰਨ ਲੱਖ ਰੁਪਏ) ਤੱਕ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ, ਜੇਕਰ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ।

(c) ਜਿੱਥੇ ਉਚਿਤ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇ, ਉੱਥੇ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫ਼ੈਸਲੇ ਵਿੱਚ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਸੰਬੰਧੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।

17.15. ਗਾਹਕ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨਿਪਟਾਰਾ ਫਲੋਚਾਰਟ:



17.16. ਲਾਜ਼ਮੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਲੋੜਾਂ

ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ:

(a) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਯੋਗ ਪ੍ਰਬੰਧ।

(b) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ।

(c) ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ / ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ) ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ।

(d) ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਵੇਰਵੇ।

(e) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ – ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2026 ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਹਿੰਦੀ ਜਾਂ ਉਚਿਤ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

(f) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਇਕਾਈ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਏਜੰਟ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਜੇਕਰ ਉਸ ਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸੰਭਵ ਨਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਐਸਕੇਲੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਹਾਲਾਂਕਿ ਸਾਡਾ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਉੱਚ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਤੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਾ ਪਵੇ, ਫਿਰ ਵੀ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਦੀ ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਦੁਹਰਾਵੇ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਉਪਾਅ ਕਰਦੀ ਹੈ।

17.17. ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਧਿਅਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਪ੍ਰਾਪਤੀ-ਪੁਸ਼ਟੀ ਭੇਜਣ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰੇਗਾ। ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਂ ਤਾਂ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਜਾਂ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਹਰ ਸੰਭਵ ਪੱਖ ਤੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁੱਦੇ 'ਤੇ ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਦਾ ਪੱਖ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕੁਝ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਸ਼ਾਮਲ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਕਰਕੇ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਦੇਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਅਨੁਮਾਨਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ:

1	ਗਾਹਕ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦਾ ਹੈ।	T
2	ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਟਿਕਟ ਨੰਬਰ ਸਮੇਤ ਸਵੈਚਾਲਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ-ਪੁਸ਼ਟੀ ਈਮੇਲ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।	24 ਘੰਟੇ
3	ਗਾਹਕ ਦੀ ਲੋੜ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨੂੰ ਪੁੱਛਗਿੱਛ, ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ (ਈਆਰਸੀ (ERC)) ਵਜੋਂ ਵਰਗੀਕ੍ਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।	T+2 ਦਿਨ
4	ਜੇਕਰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਕਵੈਸਟ (ਐੱਸਆਰ (SR)) ਦੀ ਕਿਸਮ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਐੱਸਆਰ (SR) ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।	T+2 ਦਿਨ
5	ਜੇਕਰ ਐੱਸਆਰ (SR) ਦੀ ਕਿਸਮ ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਅਗਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਭਾਗ ਨੂੰ ਭੇਜ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।	T+2 ਦਿਨ
6	ਬੇਨਤੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਐੱਸਆਰ (SR) ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਟੀਮਾਂ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਐੱਸਆਰ (SR) ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।	ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਸਾਰਣੀ ਅਨੁਸਾਰ ਟੀਏਟੀ (TAT)
7	ਐੱਸਆਰ (SR) ਬੰਦ ਹੋਣ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਰਜਿਸਟਰਡ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।	ਐੱਸਆਰ (SR) ਬੰਦ ਹੁੰਦੇ ਹੀ ਤੁਰੰਤ

ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਟੀਏਟੀ (TAT) ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

1	ਖਾਤੇ ਦਾ ਵੇਰਵਾ	T + 5 ਦਿਨ
2	ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ	T + 7 ਦਿਨ
3	ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ	T + 7 ਦਿਨ
4	ਲੋਨ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਸੰਬੰਧੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ	T + 7 ਦਿਨ
5	ਈਐੱਮਆਈ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ	T + 10 ਦਿਨ
6	ਲੋਨ ਦਾ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ	T + 10 ਦਿਨ
7	ਕੋਈ ਇਤਰਾਜ਼ ਨਾ ਹੋਣ ਦਾ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ (ਐੱਨਓਸੀ (NOC))	T + 10 ਦਿਨ
8	ਸਿਬਿਲ (CIBIL) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ	T + 21 ਦਿਨ
9	ਹੋਰ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ	T + 15 ਦਿਨ
10	ਬੀਮਾ / ਟੀਪੀਪੀ (TPP) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ	T + 30 ਦਿਨ
11	ਬੀਮਾ / ਟੀਪੀਪੀ (TPP) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	T + 14 ਦਿਨ

17.18. **ਸੀਆਈਸੀ (CIC) ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਢਾਂਚਾ (ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ: 26 ਅਪ੍ਰੈਲ 2024)**

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਸੀਆਈਸੀ (CIC)) / ਸਿਬਿਲ (CIBIL) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ
ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ (RBI)) ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਸੀਆਈਸੀ (CIC)) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸੋਧੀ ਹੋਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ:

ਸੰਖੇਪ ਰੂਪ:
ਸੀਆਈਸੀ (CIC): ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ – ਸਿਬਿਲ (CIBIL), ਇਕੁਈਫੈਕਸ (Equifax), ਸੀਆਰਆਈਐੱਫ (CRIF) ਅਤੇ ਐਕਸਪੀਰੀਅਨ (Experian)।
ਸੀਆਈ (CI): ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਸਥਾ – ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ।
ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ
ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਸੀਆਈਸੀ (CIC) ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਟੀਮ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:
ਈਮੇਲ: care@lendingkart.com
ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ: 1800 572 0202
ਵਟਸਐਪ: +91 7778867631 (ਵਟਸਐਪ ਲਿੰਕ)
ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ ਦਾ ਪਤਾ:
ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ, ਇੰਦਰਪ੍ਰਸਥ ਬਿਜ਼ਨਸ ਪਾਰਕ, 6ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸਰਖੇਜ ਰੋਜ਼ਾ ਰੋਡ, ਮਕਰਬਾ, ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ – 380 051, ਗੁਜਰਾਤ, ਭਾਰਤ।

17.19. ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ:

ਗਾਹਕਾਂ ਜਾਂ ਸੀਆਈਸੀ (CIC) ਤੋਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸੇ ਗੈਰ-ਰਜਿਸਟਰਡ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਰਜਿਸਟਰਡ ਸੰਪਰਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵੇਰਵੇ (ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ, ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਯੂਪੀਆਈ (UPI) ਵੇਰਵੇ) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

17.20. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਭਾਗ ਨੂੰ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਸੀਆਈਸੀ (CIC) ਨੂੰ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਟੀਮ ਨੂੰ ਵੀ ਇਸ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਦੀ ਸੀਆਰਐੱਮ (CRM) ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

17.21. ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਤੇ ਫਾਲੋ-ਅੱਪ:

ਸੀਆਈਸੀ (CIC) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕੀ (21) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸੀਆਈਸੀ (CIC) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ (ਟੀਏਟੀ (TAT)) ਤੀਹ (30) ਦਿਨ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕੀ (21) ਦਿਨ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਸਥਾ (ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ) ਲਈ ਅਤੇ ਵਾਧੂ ਨੌਂ (09) ਦਿਨ ਸੀਆਈਸੀ (CIC) ਵੱਲੋਂ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨ ਲਈ ਹੋਣਗੇ।.

17.22. ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ:

ਜੇਕਰ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਹੋਈ ਅਸੁਵਿਧਾ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਵਜੋਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਟੀਮ (ਸੀਆਈ (CI)/ਸੀਆਈਸੀ (CIC)) ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ₹100 ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣਾ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ।
ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਦੇਰੀ ਹੋਈ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਸੀਆਈਸੀ (CIC)/ਸੀਆਈ (CI) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕੁੱਲ ਦਿਨਾਂ ਅਤੇ ਦੇਣਯੋਗ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

17.23. ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀਕਰਨ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ:

ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਸੀਆਈਸੀ (CIC) ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਅੱਪਡੇਟਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸੀਆਈਸੀ (CIC)/ਸੀਆਈ (CI) ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
ਸੀਆਈਸੀ (CIC) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੇ ਅਧਿਕਾਰਕ ਸੰਚਾਰ ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਦੇ ਸੀਆਈਸੀ (CIC) ਨੋਡਲ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਜਾਣਗੇ।

17.24. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹਨ:

ਇਸ ਕੋਡ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹਨ: ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮਾਮਲੇ, ਮਨੁੱਖੀ ਸਰੋਤ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮਾਮਲੇ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਵੇਤਨ ਜਾਂ ਸੇਵਾ-ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮਾਮਲੇ, ਵਪਾਰਕ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮਾਮਲੇ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਕੋਰ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮਾਡਲਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਵਾਦ, ਉਹ ਮਾਮਲੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਹੋਰ ਯੋਗ ਮੰਚ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਚੁੱਕਿਆ ਹੋਵੇ।

ਇਹ ਸੋਧੀ ਹੋਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸੀਆਈਸੀ (CIC) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਫਿਨਟੈਕ ਕਾਰਜਾਂ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ (RBI) ਦੇ ਨਿਯਾਮਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।

ਸੀਆਈਸੀ (CIC) ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।.

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਸਥਾ ਦਾ ਨਾਮ	ਨਾਮ ਸੀਆਈਸੀ (CIC) ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ	ਸੀਆਈਸੀ (CIC) ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ	ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਸੀਆਈਸੀ (CIC) ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ
ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ	ਕੇਤਨ ਸਲੀ	sali.ketan@lendingkart.com	+91 70690 87586

17.25. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਦਿਵਸ:

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਸੰਬੰਧੀ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ (RBI)) ਦੇ 13 ਮਾਰਚ 2025 ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਤੀ ਆਪਣੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਹੋਰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL)) ਨੇ ਹਰ ਮਹੀਨੇ ਇੱਕ ਵਾਰ ਮਨਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਮਰਪਿਤ "ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਦਿਵਸ" ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਇਸ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਿਨ, ਗਾਹਕ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਸਮਾਂ ਲਏ ਐਲਐੱਫਐੱਲ (LFL) ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਆ ਕੇ ਨਾਮਜ਼ਦ ਸੀਨੀਅਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸਿੱਧਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪੇਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਪਹਿਲ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਵਧੇਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ, ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ

ਅਤੇ ਤੁਰੰਤ ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਦਿਵਸ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤਾ ਪਹਿਲਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਈਮੇਲ ਪਤੇ 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ।

18. ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਬੋਰਡ ਹਰ ਸਾਲ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸਿਜ਼ ਕੋਡ (FPC) ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹਰ ਛੇ (06) ਮਹੀਨਿਆਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਇੱਕ ਸਮੇਕਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।