

### ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2018

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇਥੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ:

#### **ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਅਫਸਰ:**

ਨਾਮ : ਰਾਜਲਕਸ਼ਮੀ ਐਸ  
 ਅਹੁਦਾ : ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਅਧਿਕਾਰੀ / ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ  
 ਪਤਾ : IIT M ਖੋਜ ਪਾਰਕ, 10ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਲ-ਪੜਾਅ 1, ਕਨਾਰਾਮ ਪਿੰਡ,  
 ਤਾਰਾਮਨੀ, ਚੇਨਈ 600113, ਤਾਮਿਲਨਾਡੂ, ਭਾਰਤ  
 ਫੋਨ : +91 44 6668 7197  
 ਮੋਬਾਈਲ : +91 84899 31973  
 ਈਮੇਲ : [rajalakshmi.s@dvarakgfs.com](mailto:rajalakshmi.s@dvarakgfs.com)

ਜੇ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ RBI ਦੇ DBS ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਅਹੁਦਾ : ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ  
 ਪਤਾ : ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ,  
 ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਫੋਰਟ ਗਲਾਸਿਸ,  
 ਰਾਜਾਜੀ ਸਲਾਈ, ਚੇਨਈ - 600 001  
 ਫੋਨ : +91 44 2539 3406  
 ਫੈਕਸ : +91 44 2539 3797  
 ਈਮੇਲ : [ssmnbfc2che@rbi.org.in](mailto:ssmnbfc2che@rbi.org.in)

#### **ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ/ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ**

(ਸਾਰੇ ਸਥਾਨਾਂ ਦੇ ਪਾਰ)

ਨਾਮ : ਰਾਜਲਕਸ਼ਮੀ ਐਸ  
 ਅਹੁਦਾ : ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਅਧਿਕਾਰੀ / ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ  
 ਪਤਾ : IIT M ਖੋਜ ਪਾਰਕ, 10ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਲ-ਪੜਾਅ 1, ਕਨਾਰਾਮ ਪਿੰਡ,  
 ਤਾਰਾਮਨੀ, ਚੇਨਈ 600113, ਤਾਮਿਲਨਾਡੂ, ਭਾਰਤ  
 ਫੋਨ : +91 44 6668 7197  
 ਮੋਬਾਈਲ : +91 84899 31973  
 ਈਮੇਲ : [rajalakshmi.s@dvarakgfs.com](mailto:rajalakshmi.s@dvarakgfs.com)

#### **NBFC ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਦਾ ਪਤਾ ਅਤੇ ਖੇਤਰ**

| ਕੇਂਦਰ | NBFC ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਫਤਰ ਦਾ ਪਤਾ                                                                                 | ਕਾਰਜ ਖੇਤਰ                                                                                                                                |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ਚੇਨਈ  | C/o ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਫੋਰਟ ਗਲੇਸਿਸ, ਚੇਨਈ - 600 001<br>STD ਕੋਡ: 044<br>ਟੈਲੀ ਨੰ.: 25395964 ਫੈਕਸ ਨੰ.: 25395488 | ਤਾਮਿਲਨਾਡੂ, ਅੰਡੇਮਾਨ ਅਤੇ ਨਿਕੋਬਾਰ ਟਾਪੂ, ਕਰਨਾਟਕ, ਆਂਧਰਾ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, ਤੇਲੰਗਾਨਾ, ਕੇਰਲ, ਕੇਂਦਰ ਸ਼ਾਸਤ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਲਕਸ਼ਦੀਪ ਅਤੇ ਕੇਂਦਰ ਸ਼ਾਸਤ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਪੁਡੁਚੇਰੀ |
| ਮੁੰਬਈ | C/o ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, (RBI)                                                                               | ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਗੋਆ, ਗੁਜਰਾਤ, ਮੱਧ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, ਛੱਤੀਸਗੜ੍ਹ, ਕੇਂਦਰ ਸ਼ਾਸਤ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਦਾਦਰਾ ਅਤੇ ਨਗਰ ਹਵੇਲੀ, ਦਮਨ ਅਤੇ ਦੀਊ                                     |

|            |                                                                                                                           |                                                                                                                           |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | ਬਾਈਕੁਲਾ ਦਫਤਰ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਸਾਹਮਣੇ ਮੁੰਬਈ ਸੈਂਟਰਲ ਰੇਲਵੇ ਸਟੇਸ਼ਨ, ਬਾਈਕੁਲਾ, ਮੁੰਬਈ - 400 008                                          |                                                                                                                           |
| ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ | C/o ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ<br>ਸੰਸਦ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ – 110 001<br>STD ਕੋਡ: 011<br>ਟੈਲੀ ਨੰ.: 23724856<br>ਫੈਕਸ ਨੰ.: 23725218-19   | ਦਿੱਲੀ, ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, ਉਤਰਾਖੰਡ, ਹਰਿਆਣਾ, ਪੰਜਾਬ, ਕੇਂਦਰ ਸ਼ਾਸਤ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ, ਹਿਮਾਚਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਰਾਜਸਥਾਨ ਅਤੇ ਜੰਮੂ-ਕਸ਼ਮੀਰ ਰਾਜ |
| ਕਲਕੱਤਾ     | C/o ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ<br>15, ਨੇਤਾਜੀ ਸੁਭਾਸ਼ ਰੋਡ, ਕਲਕੱਤਾ – 700 001<br>STD ਕੋਡ: 033<br>ਟੈਲੀ ਨੰ.: 22304982 ਫੈਕਸ ਨੰ.: 22305899 | ਪੱਛਮੀ ਬੰਗਾਲ, ਸਿੱਕਮ, ਓੜੀਸਾ, ਅਸਾਮ, ਅਰੁਣਾਚਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, ਮਣੀਪੁਰ, ਮੇਘਾਲਿਆ, ਮਿਜ਼ੋਰਮ, ਨਾਗਾਲੈਂਡ, ਤ੍ਰਿਪੁਰਾ, ਬਿਹਾਰ ਅਤੇ ਝਾਰਖੰਡ          |

### ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

|                                |                   |                                                                          |                                             |                                                                         |
|--------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| ਸਬੰਧਿਤ NBFC ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀ | ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਤ ਵੇਲੇ | ਜੇ NBFC ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਗਾਹਕ NBFC ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ | ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੇ ਕਿਸੇ ਫੋਰਮ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਹੈ | NBFC ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੇ (NBFC ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ) |
|--------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|

## ਨੱਥੀ – ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2018

### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰ

- 1) ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਿਤੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲੰਘ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਨਾ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀ ਵਿੱਚ ਗੈਰ-ਸਧਾਰਨ ਦੇਰੀ;
- 2) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੇ ਢੰਗ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ;
- 3) ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ/ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ ਜਾਂ ਇਨਕਾਰ;
- 4) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨੋਟਿਸ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ ਜਾਂ ਇਨਕਾਰ;
- 5) ਪੂਰੇ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਕਿਊਰਿਟੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ ਜਾਂ ਗੈਰ-ਸਧਾਰਨ ਦੇਰੀ;
- 6) ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲੋੜੀਂਦੇ ਪੂਰਵ ਨੋਟਿਸ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨੀ;
- 7) (i) ਸਕਿਊਰਿਟੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ; (ii) ਹਾਲਾਤ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਮੁਆਫ਼ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ; (iii) ਸਕਿਊਰਿਟੀ ਉੱਤੇ ਕਬਜ਼ਾ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ; (iv) ਸਕਿਊਰਿਟੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਅੰਤਮ ਮੌਕਾ ਦੇਣ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਵਸਥਾ; (v) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਬਜ਼ਾ ਵਾਪਿਸ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਅਤੇ (vi) ਸਕਿਊਰਿਟੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ;
- 8) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ;
- 9) ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਧਾਰਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ।

**ਸਕੀਮ ਦੀ ਕਾਪੀ ਸਾਡੀ ਸਬੰਧਿਤ ਸ਼ਾਖਾ ਇੰਚਾਰਜ ਅਤੇ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਕੋਲ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।**