

ਟਾਟਾ ਕੈਪੀਟਲ ਫਾਇਨਾਂਸ਼ਿਯਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਡ

ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2018:

## ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਇਹ ਯੋਜਨਾ ਨਿਮਨ ਗਾਹਕ ਕਵਰ ਕਰਦੀ ਹੈ

**ਸੰਪੱਤੀਆਂ ਦੇ ਆਕਾਰ ਨਾਲ NBFCs >= ਰੁ. 100 ਕਰੋੜ + ਕਮਟਮਰ ਇੰਟਰਫੇਸ**  
(ਛੱਡ ਕੇ: ਫਿੰਟਾਸਟਰੱਕਚਰ ਫਾਇਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀਜ਼, ਕੋਰ ਇਨਵੈਸਟਮੈਂਟ ਕੰਪਨੀਜ਼ ਅਤੇ ਲਿਕਵੀਡੇਸ਼ਨ ਦੇ ਤਹਿਤ NBFCs)

ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਆਪਾਰ:

- ਚੈਕ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ
- ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਦੀ ਰਾਸ਼ਟੀ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਆਦਿ ਨਹੀਂ ਦੱਸੀ ਗਈ।
- ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵਾਂ, ਚਾਰਜਿਜ਼ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਨੋਟਿਸ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ
- ਸਮਝੌਤੇ/ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ
- ਸਿਕਉਰਿਟੀਜ਼/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਹੋਣਾ/ਦੇਰੀ ਹੋਣਾ
- ਸਮਝੌਤੇ/ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਨਿਹਿਤ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ ਦੁਬਾਰਾ ਮਾਲਿਕੀ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ
- NBFC ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣ ਨਾ ਕੀਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼
- ਨਿਰਪੱਖ ਪਦਤੀ ਸੰਹਿਤਾ 'ਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ।

ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਕਿਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਸਬੰਧਿਤ NBFC  
ਲਈ ਲਿਖਤੀ  
ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਿਤਵ

ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ  
ਸਮਾਪਤੀ 'ਤੇ

ਜੇ NBFC ਤੋਂ ਜਵਾਬ  
ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਜਾਂ  
ਗਾਹਕ NBFC ਦੇ ਜਵਾਬ  
ਨਾਲ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ  
ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ

ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੇ ਕਿਸੇ ਫੌਰਮ  
ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਹੈ

NBFC ਦੇ ਲੋਕਪਾਲ  
ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੋ  
(NBFC ਦੇ ਜਵਾਬ  
ਮਿਲਣ ਤੋਂ  
ਇੱਕ ਸਾਲ ਤੱਕ)

ਲੋਕਪਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਿਰਣਾ ਲੈਂਦਾ ਹੈ

- ਲੋਕਪਾਲ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵਿੱਚ ਸੱਖੇਪ ਹਨ
- ਸਮਝੌਤੇ ਰਾਹੀਂ ਨਿਧਾਰਨ → ਜੇ ਨਹੀਂ ਪਹੁੰਚ ਸਕਿਆ, ਤਾਂ ਅਵਾਰਡ / ਅੱਡਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਕੀ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਨਿਰਣੇ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ

ਹਾਂ, ਜੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਨਿਰਣਾ ਅਪੀਲੀ ਅਧਿਕਾਰ ਲਈ ਅਪੀਲਯੋਗ ਹੈ: ਡਿਪਟੀ ਗਵਰਨਰ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜਰਵ ਬੈਂਕ

### ਨੋਟ:

- ਇਹ ਮੁੱਦਾ ਹੱਲ ਵਿਧੀ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੈ
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਟੇਜ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕੋਰਟ/ਫੌਰਮ/ਅਧਿਕਾਰ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦੀ ਆਜ਼ਾਦੀ ਹੈ।

ਸਕੀਮ ਦੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵੇ ਬਾਰੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰਾਂ ਅਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਲਈ

[www.tatacapital.com](http://www.tatacapital.com) ਦਾ ਸੰਦਰਭ ਲਉ