

ਟਾਟਾ ਕੈਪੀਟਲ ਫਾਇਨਾਂਸ਼ਿਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ

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 + ਕਸਟਮਰ ਇੰਟਰਫੇਸ
(ਛੱਡ ਕੇ: ਫਿੰਟਾਸਟਰੱਕਚਰ ਫਾਇਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀਜ਼, ਕੋਰ ਇਨਵੈਸਟਮੈਂਟ ਕੰਪਨੀਜ਼ ਅਤੇ ਲਿਕਵੀਡੇਸ਼ਨ ਦੇ ਤਹਿਤ NBFCs)

ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਆਧਾਰ:

- ਚੈਕ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ
- ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਆਦਿ ਨਹੀਂ ਦੱਸੀ ਗਈ।
- ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵਾਂ, ਚਾਰਜਿਜ਼ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਨੋਟਿਸ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ
- ਸਮਝੌਤੇ/ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ
- ਸਿਕਿਊਰਿਟੀਜ਼/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 ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼
- ਨਿਰਪੱਖ ਪਦਤੀ ਸੰਹਿਤਾ 'ਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ।

ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਕਿਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ



ਲੋਕਪਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਿਰਣਾ ਲੈਂਦਾ ਹੈ

- ਲੋਕਪਾਲ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵਿੱਚ ਸੰਖਿਪ ਹਨ
- ਸਮਝੌਤੇ ਰਾਹੀਂ ਨਿਪਟਾਨ \rightarrow ਜੇ ਨਹੀਂ ਪਹੁੰਚ ਸਕਿਆ, ਤਾਂ ਅਵਾਰਡ / ਔਡਰ 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 ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ

ਨੋਟ:

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