

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ

ਵਰਜਨ 2.0

ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਨਤਕ ਡੋਮੇਨ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਸੰਗਠਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ, ਇਸਦੀ ਨਕਲ, ਵੰਡ, ਪ੍ਰਸਾਰ, ਫਾਰਵਰਡਿੰਗ, ਪ੍ਰਿੰਟਿੰਗ ਜਾਂ ਇਸ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰਤਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਕਾਰਵਾਈ ਜਾਂ ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਇਸਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਕਰਨਾ ਵਰਜਿਤ, ਗੈਰ-ਕਾਨੂੰਨੀ ਹੈ ਅਤੇ ਮੁਕੱਦਮਾ ਚਲਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

Paul Merchants Finance Private Limited (PMFPL)

PML House, SCO 827-828, Sector 22A, Chandigarh 160022 India

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕੰਟਰੋਲ ਪੰਨਾ DOCUMENT CONTROL PAGE

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਨਾਮ	:	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ
ਮੌਜੂਦਾ ਵਰਜਨ	:	2.0

ਤਿਆਰ/ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ	:	ਪਾਲਣਾ ਵਿਭਾਗ
ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ	:	ਕਾਰਜ ਮੁਖੀ
ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ	:	ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਮੰਡਲ

ਵਰਗੀਕਰਨ	:	ਜਨਤਕ ਵਰਤੋਂ
ਵੰਡ ਸੂਚੀ	:	ਪਾਲ ਮਰਚੈਂਟਸ ਫਾਈਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ ਦੇ ਸਬੰਧਤ ਕਰਮਚਾਰੀ, ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰ, ਠੇਕੇਦਾਰ, ਉਪ-ਠੇਕੇਦਾਰ ਅਤੇ ਵਿਕਰੇਤਾ ਸਮੇਤ ਕੋਈ ਵੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ, ਜਿੰਨਾ ਹੋ ਸਕੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ।

ਅੰਕ / ਸੋਧ ਇਤਿਹਾਸ

ਵਰਜਨ	ਵੇਰਵਾ	ਤਿਆਰ/ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ	ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ	ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ	ਜਾਰੀ / ਸੋਧ ਮਿਤੀ
1.0	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ	ਪਾਲਣਾ ਵਿਭਾਗ	ਕਾਰਜ ਮੁਖੀ	ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਮੰਡਲ	22/10/2025
2.0	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ - ਅੱਪਡੇਟ	ਪਾਲਣਾ ਵਿਭਾਗ	ਕਾਰਜ ਮੁਖੀ	ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਮੰਡਲ	23/06/2026

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਦੇ ਸੱਭਿਆਚਾਰ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਪਾਲ ਮਰਚੈਂਟਸ ਫਾਈਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ ("PMFPL" ਜਾਂ "ਕੰਪਨੀ") ਨੇ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਜਿਸਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ("ਨੀਤੀ") ਰਾਹੀਂ ਰਸਮੀ ਰੂਪ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇੱਕ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਵਾਤਾਵਰਣ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਅਭਿਆਸਾਂ ਜਾਂ ਅਨੈਤਿਕ ਵਿਵਹਾਰ ਬਾਰੇ ਭਰੋਸੇ ਨਾਲ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਉਠਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਲਈ ਇੱਕ ਸਪੱਸ਼ਟ ਢਾਂਚਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਜਦੋਂ ਕਿ ਇਹ ਨੀਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪਹੁੰਚ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ, ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਆਚਾਰ ਦੇ ਅਨੁਮਾਨਿਤ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ ਹੈ।

2. ਲਾਗੂ ਹੋਣਯੋਗਤਾ

ਇਹ ਨੀਤੀ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

3. ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੇ, ਇਸ ਹੱਦ ਤੱਕ ਕਿ ਇਸਦੇ ਸੰਦਰਭ ਨਾਲ ਅਸੰਗਤ ਨਾ ਹੋਣ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਰਥ ਹੋਣਗੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

"ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ, ਕਾਨੂੰਨ, ਕਾਨੂੰਨ, ਕੇਂਦਰੀ ਜਾਂ ਰਾਜ ਵਿਧਾਨ ਸਭਾ ਦੇ ਐਕਟ, ਆਰਡੀਨੈਂਸ, ਨਿਯਮ, ਨਿਯਮ, ਸੂਚਨਾਵਾਂ, ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, ਨਿਰਦੇਸ਼, ਨਿਰਦੇਸ਼, ਨੀਤੀਆਂ, ਸਰਕੂਲਰ, ਫੈਸਲੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਐਕਟ, ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਜਾਂ ਭਾਰਤ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕੇਂਦਰੀ, ਰਾਜ, ਸਥਾਨਕ, ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਰਕਾਰੀ, ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਜਕਾਰੀ, ਵਿਧਾਨਕ, ਨਿਆਂਇਕ, ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜਾਂ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਕਾਰਜਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਸਰਕਾਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ।

"ਬੋਰਡ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ PMFPL ਦਾ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼।

"ਕੰਪਨੀਆਂ ਐਕਟ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕੰਪਨੀ ਐਕਟ, 2013, ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਨਿਯਮ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ ਹਨ।

"ਗਾਹਕ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦਾ ਉਪਭੋਗਤਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ PMFPL ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਧਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

"ਸ਼ਿਕਾਇਤ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ PMFPL ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਵਿਵਾਦ, ਅਸਹਿਮਤੀ।

"ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ" PMFPL ਦਾ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਹੈ ਜੋ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਹੈ।

"ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ PMFPL ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਇਆ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

"GRO" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ।

4. ਉਦੇਸ਼:

ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ:

- ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹਰ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਪੱਖਪਾਤ ਦੇ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਸਿਸਟਮੈਟਿਕ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਜੇਕਰ ਉਹ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਹੱਲ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ ਤਾਂ ਉਹ ਵਿਕਲਪਿਕ ਉਪਾਵਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਣ।

5. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ - ਭੂਮਿਕਾ, ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਫਰਜ਼

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਇੱਕ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਧਿਰ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਅਸਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਏ ਗਏ ਅੰਤਿਮ ਫੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਢੁਕਵੇਂ ਅਥਾਰਟੀ ਜਿਸ ਨੂੰ ਇਸ ਦਾ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਇਸਨੂੰ ਕਿਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਅਨੁਮਾਨਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਾਰੀ ਜ਼ਰੂਰੀ / ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਸਮਰਥਨ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ।

6. ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਕ ਸਿਧਾਂਤ

ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ, ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਚਿੰਤਾ 'ਤੇ ਗੰਭੀਰਤਾ ਨਾਲ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, PMFPL ਕੋਲ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਅਜਿਹੀ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ, ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਸਮਾਂਬੱਧ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ।

7. ਛੋਟ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜਾਂਚ ਲਈ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਪੜ੍ਹਨਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹਨ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਮਾਮੂਲੀ ਜਾਂ ਬੇਤੁਕੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਉਹ ਮਾਮਲੇ ਜੋ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ/ਨਿਆਂਇਕ ਫੋਰਮ, ਰਾਜ, ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਮਨੁੱਖੀ ਅਧਿਕਾਰ ਕਮਿਸ਼ਨ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਿਆਂਪਾਲਿਕਾ ਜਾਂ ਉਪ-ਨਿਆਂਪਾਲਿਕਾ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਹਨ।
- ਲਾਗੂ ਸੀਮਾ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ।

8. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਿਧਾਂਤ

8.1 ਹਾਲਾਂਕਿ PMFPL ਹਮੇਸ਼ਾ ਪੂਰੀ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਵੱਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਿਧਾਂਤ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

- a. PMFPL ਲਈ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਾ;
- b. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਲਗਾਤਾਰ ਅਪਰੋਡ ਕਰਨਾ, ਨਵੇਂ ਅਤੇ ਚੁਸਤ ਵਿਧੀਆਂ ਤਿਆਰ ਕਰਨਾ;
- c. PMFPL ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਪੱਖਪਾਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਚੰਗੀ ਭਾਵਨਾ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਅਤੇ ਸਮਰੱਥ ਬਣਾਉਣਾ;
- d. ਅਪਾਹਜ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦੇਣਾ;
- e. ਕਿਸੇ ਵੀ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਪੈਦਾ ਹੋਈਆਂ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨਾ;
- f. ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਤੁਰੰਤ, ਕੁਸ਼ਲ, ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ;
- g. ਹਰ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣਾ;
- h. PMFPL ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਰੱਖਣਾ; ਅਤੇ
- i. ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਫੀਡਬੈਕ ਦਾ ਨਿਰੰਤਰ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ।

8.2 ਅਪਾਹਜ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਇੱਕ ਵਾਰ ਰਸਮੀ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦਾ ਸਬੂਤ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਤਰਜੀਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

8.3 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਅਧੀਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਧੀਨ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈ।

9 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾਇਰ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਅਣਸੁਲਝੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਵਾਧਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

PMFPL ਜਾਂ ਇਸਦੀਆਂ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਜਾਂ ਫੀਡਬੈਕ ਵਾਲਾ ਵਿਅਕਤੀ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ PMFPL ਦੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ/ਦੇਖਭਾਲ ਵਿਭਾਗ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਪੱਧਰ-1: ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ: ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਪਹਿਲਾਂ ਸਾਡੀ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਟੀਮ ਨਾਲ "18001371333" 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਜਾਂ "info@paulmerchants.net" 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰਕੇ ਕੋਈ ਵੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਠਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਰਸੀਦ 48 ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਪੱਧਰ-2: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (GRO): ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ, ਪਾਲ ਮਰਚੈਂਟਸ ਫਾਈਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ, ਨੂੰ ਈਮੇਲ "gro@paulfincap.com" ਪਤੇ "ਪਹਿਲੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, SCO 827-828, ਸੈਕਟਰ-22A, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ, ਭਾਰਤ - 160022" 'ਤੇ ਮੁੱਦਾ ਵਧਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। GRO 8 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।

ਪੱਧਰ-3: ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ: ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨੂੰ ਈਮੇਲ "pno@paulfincap.com" ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। PNO 15 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।

ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ: ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ <https://cms.rbi.org.in> ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਰਾਹੀਂ ਹੋਰ ਅੱਗੇ ਵਧਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੀਤੀ ਦਾ ਵੀ ਹਵਾਲਾ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ: www.paulmerchantsfin.com 'ਤੇ ਅਪਲੋਡ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

10. ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ / ਟਰਨ ਅਰਾਊਂਡ ਸਮਾਂ (TAT)

ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਹੱਲ ਲਈ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪੈਰਾ-9 ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ RBI CMS ਪੋਰਟਲ <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ RBI ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਵਧਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਮੋਡ (crpc@rbi.org.in 'ਤੇ ਈ-ਮੇਲ) ਅਤੇ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਡਾਕ ਅਤੇ ਹੱਥੀ ਪਹੁੰਚਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦਾ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਸੁਰੂਆਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ।

ਵਿਕਲਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

11. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਡਿਸਪਲੇ

ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਪੱਧਰ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਲਾਭ ਲਈ, ਆਪਣੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਹਰ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ:

- i. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ / ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ / ਈਮੇਲ ਪਤਾ) ਜਿਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ii. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.paulmerchantsfin.com 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ ਦੀ ਕਾਪੀ ਵੀ ਅਪਲੋਡ ਕਰੇਗੀ।

12. ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਸੰਚਾਲਨ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਬਣਾਉਣਾ

ਕੰਪਨੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸਿਆਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ, ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ, ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਅਤੇ ਤੀਜੀ-ਪਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਅਤੇ ਟਕਰਾਅ ਦੇ ਖੇਤਰ ਪੈਦਾ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ, ਕਰਮਚਾਰੀ, ਨਿਵੇਸ਼ਕ ਅਤੇ ਤੀਜੀ ਪਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ, ਹਮਦਰਦੀ ਅਤੇ ਜਲਦੀ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ ਨੂੰ ਸਮਝਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਸਟਾਫ ਲਈ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਵੀ ਆਯੋਜਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਨਰਮ ਹੁਨਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ, ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਦਾ ਇੱਕ ਅਨਿੱਖੜਵਾਂ ਅੰਗ ਹੋਵੇਗਾ।

13. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਇਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ, ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਹੋਰ ਵੀ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਸ./-

ਚੇਅਰਮੈਨ