

## ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਅਤੇ ਹੱਲ ਲਈ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੈ:

- **ਸਾਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ:** ਗਾਹਕ ਸਾਡੀ ਸਮਰਪਿਤ ਹੈਲਪਲਾਈਨ/ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ 18001371333 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 10:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ, ਜਨਤਕ ਅਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)
- **ਬ੍ਰਾਂਚ ਆਫਿਸ ਦਾ ਦੌਰਾ ਕਰਨਾ:** ਗਾਹਕ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਸੌਂਪ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਕਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- **ਈ-ਮੇਲ ਲਿਖ ਕੇ:** ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ [info@paulfinicap.com](mailto:info@paulfinicap.com) 'ਤੇ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਪਾਲ ਮਰਚੈਂਟਸ ਫਾਈਨਾਂਸ (ਪੀ) ਲਿਮਿਟੇਡ

ਗਰਾਊਂਡ ਫਲੋਰ, SCO 829/830

ਸਾਨੂੰ ਸੈਕਟਰ 22ਏ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ 160022 'ਤੇ ਲਿਖ ਕੇ।

**ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਫਸਰ/ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਾਲ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ:** ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿਖੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਫਸਰ/ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਅਫਸਰਾਂ ਨਾਲ ਵੀ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ। ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਗਾਹਕ ਸਿੱਧੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਾਲ ਫੋਨ 01725292613 ਜਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਈ-ਮੇਲ: [ashwani.kumar@paulfinicap.com](mailto:ashwani.kumar@paulfinicap.com) 'ਤੇ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

### ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ

ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕਦਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਗਾਹਕ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ/ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ/ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ/ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਅੱਪਡੇਟ ਨੂੰ ਟ੍ਰੈਕ ਅਤੇ ਦੇਖ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੰਗਿਰਤਾ ਅਤੇ ਹੱਲ ਲਈ ਲਏ ਗਏ ਸਮੇਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ ਤੱਕ ਵਧਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

### ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਧਿਕਾਰੀ:

- ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰੋ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਾਪਰਦਾ ਹੈ।
- ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

## ਡੈਂਡਲਾਈਨ - ਡੈਂਡਲਾਈਨ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵਾਰੀ-ਵਾਰੀ ਸਮੇਂ (TAT) ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

- ਆਮ ਮਾਮਲੇ: 14 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ
- ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕੇਸ, ਅਤੇ ਪੁਰਾਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ 15-20 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਮੁੜ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਵਾਲੇ ਕੇਸ
- ਤੀਜੇ ਪੱਖ (ਹੋਰ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ) ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਮਾਮਲੇ 30 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ
- ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ - ਸਬੰਧਤ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ
- ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ/ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਨਾਲ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

## ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ

ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗਾਹਕ 14 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇਸ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਵਧਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

### ਪੱਧਰ 1

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਧਿਕਾਰੀ

ਸ਼੍ਰੀ ਅਸ਼ਵਨੀ ਕੁਮਾਰ

ਫੋਨ: 0172-5292613

ਈਮੇਲ- [ashwani.kumar@paulfincap.com](mailto:ashwani.kumar@paulfincap.com)

## ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ

ਸਮਾਂ: ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 10:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ (ਜਨਤਕ ਅਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)।

ਹੱਲ: ਉਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ 14 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜੇਕਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਉਪਰੋਕਤ ਚੈਨਲ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਪਹਿਲਾਂ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਚੈਨਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

### ਪੱਧਰ 2

ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ

ਸ਼੍ਰੀ ਸ਼ਾਇਬੂ ਚੇਰੀਅਨ

ਫੋਨ: 0172-5292644

ਈਮੇਲ- [shaibu.cherian@paulmerchants.net](mailto:shaibu.cherian@paulmerchants.net)

ਹੱਲ: ਉਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ 30 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਉਪਰੋਕਤ ਚੈਨਲ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਉਡੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਹੱਲ ਲੱਭਣ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਪੁਰਾਣੇ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਦੇ ਨਾਲ ਅੱਗੇ ਵਧਣ ਵਾਲੇ ਚੈਨਲ.

### **ਪੱਧਰ 3**

ਜੇਕਰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ RBI CMS ਪੋਰਟਲ <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਭਰ ਸਕਦਾ ਹੈ (ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਫਾਰਮੈਟ) ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ

### **ਅਫਸਰ ਇੰਚਾਰਜ,**

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ,

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ

ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17,

ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ-160017

ਟੇਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 14448 'ਤੇ ਕੇਂਦਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ (ਸਮਾਂ ਸਵੇਰੇ 9:30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ)

### **ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ**

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ RBI ਦੁਆਰਾ 12 ਨਵੰਬਰ, 2021 ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ।

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ/ਗਾਹਕ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, 2021 ("ਸਕੀਮ") ਤੁਸੀਂ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

sd/-

ਚੇਅਰਮੈਨ