

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਨੀਤੀ

ਪਾਲਿਸੀ ਦਾ ਨਾਮ	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਨੀਤੀ
ਸੰਸਕਰਣ ਨੰਬਰ	V3
ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ	27 ਦਸੰਬਰ, 2024 ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼

ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ

ਪ੍ਰੋਗਫਿਨ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਹਾਈਟੋਨ ਹੋਲਡਿੰਗਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ) (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ "ਕੰਪਨੀ" ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ) ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ 19 ਅਕਤੂਬਰ, 2023 ਦੇ ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਪਹੁੰਚ 'ਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("ਆਰਬੀਆਈ") ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ ਨਾਲ ਹੈਡਜ਼ੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ 'ਤੇ ਮਿਤੀ 2 ਸਤੰਬਰ, 2022 (ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ) ਨੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ("ਨੀਤੀ") ਦੀ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਇਸ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ।

ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਯੋਗਤਾ

ਇਹ ਨੀਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ, ਵਾਧੇ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਉਦੇਸ਼

ਪਾਲਿਸੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ:

- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ("ਗਾਹਕ") ਨਾਲ ਹਮੇਸ਼ਾ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਪੱਖਪਾਤ ਦੇ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ;
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ;
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਗਰੂਕ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਵਿਕਲਪਕ ਉਪਾਵਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਣ ਜੋ ਉਹ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸਾਫ਼ੇ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਹੱਲ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ;
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਬੋਰਡ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਚਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਾ ਜੋ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦੀ ਸੁਣਵਾਈ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ("ਬੋਰਡ") ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਗਠਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਐਲਾਈਮਨੈਂਟ ਕੋਲ ਫਿਨਟੈਕ/ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਏ ਗਏ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਨੋਡਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੋਵੇਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰਿਕਾਰਡਿੰਗ ਅਤੇ ਟਰੈਕਿੰਗ

- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਐਂਡ-ਟੂ-ਐਂਡ ਹੱਲ ਲਈ ਟਰੈਕ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ;
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਐਮਆਈਐਸ ਨੂੰ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਿਧੀ

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਿਭਾਗਾਂ ਦੇ ਮੁਖੀ ਆਪਣੀਆਂ ਟੀਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਂਝੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹਨ।

- ਜਵਾਬ ਲਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ

ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਸਮਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ:

- A. ਆਮ ਕੇਸ (ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕੇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ): ਆਮ ਮਾਮਲਿਆਂ ਲਈ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ
 - B. ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਕੇਸ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਕੇਸ, ਅਤੇ ਕੇਸ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਅਸਾਧਾਰਣ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪੁਰਾਣੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਮੁੜ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ: 30 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ
 - C. ਈਐਮਆਈ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲੇ: 30 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ
 - D. ਤੀਜੀ ਧਿਰ (ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਜਾਂ ਡੀਲਰਸ਼ਿਪ ਜਾਂ ਜੇ ਗਾਹਕ ਦੇਸ਼ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹੈ) ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਮਾਮਲੇ: 30 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ
 - E. ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਐਲਐਸਪੀ ਅਤੇ ਡੀਐਲਏ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਮਾਮਲੇ: ਹੇਠਾਂ ਉਪ-ਪੈਰਾ (ਡੀ) ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ 30 ਦਿਨ.
- (c) ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ, ਸਬੰਧਤ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਦੁਆਰਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਜੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕੇਸ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ/ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਨੂੰ ਇਸ ਮੁੱਦੇ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਨਾਲ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- (d) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਐਲਐਸਪੀ ਜ਼ਿੰਟੈਕ/ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਏ ਗਏ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਨੋਡਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨਗੇ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਨਾਲ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਵੇਰਵੇ ਐਲਐਸਪੀਜ਼ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਅਜਿਹੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਆਪਣੇ ਸਬੰਧਤ ਡੀ.ਐਲ.ਏਜ਼ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠਣਗੇ। ਜੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਐਲਐਸਪੀ ਵਿਰੁੱਧ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਆਦ (ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ 30 ਦਿਨਾਂ) ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ (ਆਰਬੀ-ਆਈਓਐਸ) ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਸੀਐਮਐਸ) ਪੋਰਟਲ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਮੌਜੂਦਾ ਸਮੇਂ ਆਰਬੀ-ਆਈਓਐਸ ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਾ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਇਕਾਈਆਂ ਲਈ, ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਵਿਧੀ

- (a) ਗਾਹਕ ਜੇ ਫੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਭੇਜਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਉਹ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ (ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ) ਸਵੇਰੇ 10:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:30 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਚੈਨਲਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

ਪੱਧਰ 1:

- ਜਵਾਬ: ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਇੱਥੇ ਸੌਂਪਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ; 76, ਪਹਿਲੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਓਖਲਾ, ਉਦਯੋਗਿਕ ਅਸਟੇਟ, ਓਖਲਾ ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ -110020, ਭਾਰਤ
- B. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੋ
- C. ਈਮੇਲ; support@progfin.in
- D. ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖੋ: 76, ਪਹਿਲੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਓਖਲਾ, ਉਦਯੋਗਿਕ ਅਸਟੇਟ, ਓਖਲਾ ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ -110020, ਭਾਰਤ

ਪੱਧਰ 2:

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇ ਗਾਹਕ ਉਪਰੋਕਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਪਿਛਲੇ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਨਾਲ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

- a) ਈ-ਮੇਲ @: deepa.garkoti@progfin.in
ਅ) ਨਹੀਂ ਦੱਸੇ। : +91- 9310187946

ਪੱਧਰ 3:

ਜੇ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਲਾਭ ਲਈ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੰਪਰਕ ਬਿੰਦੂਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਆਰਬੀਆਈ, ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ (<https://progfin.com/>) ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਜਨਰਲ

- (a) ਨਿਗਰਾਨੀ

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਬੁਢਾਪੇ ਦੇ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਅਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

(b) **ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ**

ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਤਧਾਰਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਰੱਖੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਤਜਰਬੇ ਅਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨਵੇਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਜੋ ਕੋਈ ਹਨ, ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਸੋਧ ਵੀ ਕਰੇਗੀ।

ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ

ਇਹ ਨੀਤੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਉਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ।

ਸੋਧ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮੁੜ ਬਿਆਨ ਅਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸੋਧਾਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਰੀਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਅਤੇ ਅਪਡੇਟਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਉਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣਗੇ।