

AMRIT MALWA CAPITAL LIMITED

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੀਤੀ

(Reviewed by the Board on 19.07.2025)

ਸੰਖੇਪ (Overview):

Amrit Malwa Capital Limited ("ਕੰਪਨੀ") ਆਪਣੇ ਕਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਇਨਸਾਫ਼ੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਚਲਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ("ਗਾਹਕ") ਨਾਲ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਸੱਚਾਈ, ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਨੈਤਿਕ ਵਰਤੋਂ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਉੱਚੇ ਦਰਜੇ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਦੀ ਹੈ।

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("RBI") ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਜੋ ਕਿ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਲਈ, ਤਾਂ ਜੋ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਗਿਲਿਆਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ ("ਨੀਤੀ") ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ("ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ") ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਦਰਜ ਕਰਨ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਰਸਾਈ ਗਈ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹਨ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਤੀਜੇ ਪੱਖ ਦੇ ਏਜੰਟਾਂ ਜਾਂ ਵਪਾਰਕ ਸਹਾਇਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹਨ।

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਇਨਸਾਫ਼ੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਫ਼੍ਰੇਮਵਰਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸਿੱਖਿਆ ਦੇਣਾ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ RBI ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹੜੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

2. ਉਦੇਸ਼ (Purpose):

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਇਨਸਾਫ਼ੀ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਪੱਖਪਾਤ ਦੇ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸ਼ਿਸ਼ਟਤਾਪੂਰਵਕ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਿਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਵਿਕਲਪਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਜੋ ਜੇਕਰ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨਾਲ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਣ, ਤਾਂ ਉਹ ਵਿਕਲਪਕ ਰਸਤੇ ਚੁਣ ਸਕਣ।

3. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ (Process of Grievance Redressal):

ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਕੋਲ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ, ਉਹ ਉਸ ਦੇ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਪੱਧਰ (Primary Level):

ਜੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਜ ਦਿਵਸ 'ਤੇ ਸਵੇਰੇ 09:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਚੈਨਲਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਦਾ ਵੀ ਉਪਯੋਗ ਕਰਕੇ, ਅਤੇ ਉਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਕੇ, ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

NBFCs ਲਈ:

a) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮੁੱਖ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ / ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਕਸ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਰੋ।

b) ਈਮੇਲ ਕਰੋ: grievances@amritmalwacapital.com

c) ਕਾਲ ਕਰੋ: 0181-5036000; ਜਾਂ

d) ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਲਿਖੋ:

Amrit Malwa Capital Limited

' Jay Ess Towers, Cool Road Opp.IDBI Bank

Jalandhar-144001 Punjab

Kind Attention: Mr.Rohit Thakur (Nodal Officer)

ਸੈਕੰਡਰੀ ਪੱਧਰ (Secondary Level):

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 30 (ਤੀਹ) ਕਾਰਜ ਦਿਵਸਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਵਾਰਨ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੈਵਲ-1 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਹੱਲ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਤੱਕ ਅੱਗੇ ਵਧਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਲਿਖ ਕੇ: amcgroup@amritmalwacapital.com।

NBFC ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

ਸ਼੍ਰੀ ਅਜੀਤ ਪਾਲ ਸਿੰਘ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ

M/s Amrit Malwa Capital Limited

Jay Ess Towers, Cool Road Opp. IDBI Bank,

Jalandhar-144001

ਫ਼ੋਨ: 0181-5036000

ਈਮੇਲ: amcgroup@amritmalwacapital.com

ਜੇਕਰ NBFC ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੇ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਹੱਲ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲੈਵਲ-2 'ਤੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 21 (ਇੱਕੀ) ਕਾਰਜ ਦਿਵਸਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਕੋਲ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

- **RBI CMS Portal :** <https://cms.rbi.org.in>
- **RBI ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ :** 14448

NBFC ਲੇਕਪਾਲ ਦਾ ਪਤਾ:

C/o Reserve Bank of India

Sansad Marg, New Delhi - 110001

STD ਕੋਡ: 011

ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ: 23724856

4. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਵਾਰਨ (Redressal of the Complaints):

- a) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਉਸ ਦੀ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਉਸ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਰਸੀਦ (acknowledgement), ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪਹਿਚਾਣ ਨੰਬਰ (complaint identification number) ਅਤੇ ਉਸ ਨਾਮਜ਼ਦ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇਗਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 3 (ਤਿੰਨ) ਕਾਰਜ ਦਿਵਸਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- c) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਬੰਧੀ ਲੋੜੀਂਦਾ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਣ / ਜਾਇਜ਼ ਕਾਰਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 30 (ਤੀਹ) ਕਾਰਜ ਦਿਵਸਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਸ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੇ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗੀ।
- d) ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਉਮੀਦਵਾਰ ਸਮਾਂਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- e) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ (Chief Executive Officer) ਅਤੇ ਓਪਰੇਸ਼ਨ ਮੁਖੀ (Head of Operations) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੇ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਵਾਰਨ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੋਵੇ।
- f) ਗਾਹਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਹੱਲ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸੰਭਾਲ ਅਤੇ ਅਰਕਾਈਵ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

5. ਆਮ ਪ੍ਰਬੰਧ (General):

ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪ੍ਰਬੰਧ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਨੂੰਨ/ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਮੌਜੂਦਾ ਹੋਣ ਜਾਂ ਅਜਿਹੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ/ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਹੋਏ ਕਿਸੇ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਤੋਂ ਉਤਪੰਨ ਹੋਏ ਹੋਣ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਹੋਰ ਵਾਧੂ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

6. ਸਮੀਖਿਆ (Review):

- a) ਇਹ ਨੀਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਵੱਲੋਂ, ਜਦੋਂ ਵੀ ਲੋੜੀਂਦਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇ, ਸਮੀਖਿਆ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਸਾਲਾਨਾ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।
- b) ਇਹ ਨੀਤੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ RBI ਵੱਲੋਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮ, ਨਿਯਮਾਵਲੀਆਂ, ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, ਹੁਕਮ ਅਤੇ ਹਦਾਇਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਪਰ ਇਹਨਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਅਤੇ ਇਹ ਨੀਤੀ ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੇ ਸੰਸਕਰਣ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰੇਗੀ (supersede)। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਸੰਭਾਲ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਵਿੱਚ ਹੋਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ/ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਨੂੰ ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਹਵਾਲੇ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਾਮਲ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਨੀਤੀ ਤਦਅਨੁਸਾਰ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਅਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਮੰਨੀ ਜਾਵੇਗੀ।

7. ਖਲਾਸਾ (Disclosure):

ਇਹ ਨੀਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ www.amritmalwacapital.com 'ਤੇ ਅਪਲੋਡ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

Amrit Malwa Capital Limited

