

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ- ScaleUp ਫਾਈਨੈਂਸ਼ਲ ਸਰਵਿਸੇਸ ਪ੍ਰਾਇਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਪਹਿਲਾਂ Payme ਇੰਡੀਆ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਇਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ)

ਸੰਖੇਪ

NBFCs ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ 'ਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ScaleUp ਫਾਈਨੈਂਸ਼ਲ ਸਰਵਿਸੇਸ ਪ੍ਰਾਇਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਪਹਿਲਾਂ Payme ਇੰਡੀਆ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਇਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ) ("ScaleUp") ਨੇ ਇਸ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ("ਕੋਡ") ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਹੈ।

ਉਦੇਸ਼

ਕੋਡ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਹਨ:

- i. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਅਭਿਆਸ ਅਪਣਾਓ।
- ii. ਚੁਣੌਤੀਪੂਰਨ ਮਾਪਦੰਡ ਸੈਟ ਕਰੋ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ।
- iii. ਕਾਰੋਬਾਰ ਚਲਾਉਂਦੇ ਸਮੇਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ, ਨਿਰਪੱਖ, ਨੈਤਿਕ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਟਿਕਾਊ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ।
- iv. ਗਾਹਕਾਂ/ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਇਨਪੁਟਸ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ ਅਤੇ ਆਪਸੀ ਲਾਭਕਾਰੀ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੋ।
- v. ਸ਼ੱਕੀ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰਾਂ ਜਾਂ ਅਪਰਾਧਿਕ ਪਿਛੋਕੜ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਲਗਾਤਾਰ ਵਧ ਰਹੇ ਅਧਾਰ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦਿਓ।

ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

- i. ScaleUp ਸਰਕਾਰ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ (ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਸੇਬੀ ਆਦਿ) ਦੁਆਰਾ ਪਾਸ/ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦਾ ਵਾਅਦਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ii. ScaleUp ਕੁਸ਼ਲ, ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਅਤੇ ਨਿਮਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਵਚਨਬੱਧ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- iii. ScaleUp ਅੰਦਰੂਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਨ ਲਈ ਲਗਾਤਾਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਤੋਂ ਅੱਗੇ ਰਹੇਗਾ।
- iv. ScaleUp ਧਰਮ, ਜਾਤ, ਲਿੰਗ, ਭਾਸ਼ਾ, ਜਿਨਸੀ ਝੁਕਾਅ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦਾ ਵਾਅਦਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- v. ScaleUp ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ/ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਜਾਂ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਜਾਂ ਪ੍ਰਚਾਰ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ।
- vi. ScaleUp ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗਾ।
- vii. ScaleUp ਵਪਾਰਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਅਣਜਾਣੇ ਜਾਂ ਕਲੈਰੀਕਲ ਗਲਤੀ ਦਾ ਫਾਇਦਾ ਨਾ ਲੈਣ ਦਾ ਵਾਅਦਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।

- viii. ScaleUp ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਵਾਲੀ ਇੱਕ ਢਾਂਚਾਗਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਾਲ ਪੂਰਕ ਹੈ।
- ix. ScaleUp ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਮੋਬਾਈਲ ਐਪਸ 'ਤੇ ਕੋਡ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ; ਅਤੇ, ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਓ।
- x. ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ScaleUp ਦੁਆਰਾ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਜਾਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਜਾਂ ਤੀਜੀ ਧਿਰਾਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ScaleUp ਕਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦਾ ਆਦਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪਾਬੰਦ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇਕਰ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤੇ ਬਿਨਾਂ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

ਲੋਨ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਖਰਚੇ

- i. ScaleUp ਸਾਰੇ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਮੁਫਤ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਵੀ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਭਰੇ ਗਏ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮਾਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੀ ਰਸੀਦ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹਰ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਪਾਲਿਸੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਨੂੰ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਮਨਜ਼ੂਰ/ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਲਗਭਗ ਇੱਕੋ ਸਮੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ii. ScaleUp ਕਿਸੇ ਕਰਜ਼ੇ/ਉਤਪਾਦ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਯੋਗ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਖਰਚੇ, ਜ਼ਰਮਾਨਾ/ਬਕਾਇਆ ਵਿਆਜ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ ਵਿਧੀ, ਵਿਆਜ 'ਤੇ ਛੋਟ ਆਦਿ। ਗ੍ਰਾਹਕ/ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ। ਗ੍ਰਾਹਕ/ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ, ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਲੋਨ ਦੇ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- iii. ScaleUp ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ, ਲੋਨ ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਚਾਰਜ, ਲੋਨ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ ਆਦਿ ਦਾ ਵੀ ਜ਼ਿਕਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- iv. ScaleUp ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ/ਸੋਧ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਜੇ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਅਸਧਾਰਨ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਜਦੋਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ/ਸੋਧਾਂ ਅਟੱਲ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਨਵੇਂ ਹਾਲਾਤਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ/ਸੋਧ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮੋਸ਼ਨ

- i. ScaleUp ਜਾਣ-ਬੁੱਝ ਕੇ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਸਲੀਲ/ਸੁਆਰਥੀ ਇਰਾਦਿਆਂ ਨਾਲ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਜਾਂ ਉਮੀਦਾਂ ਦੇ ਉਲਟ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ScaleUp ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਸੰਚਾਲਨ ਵਿੱਚ ਲੱਗੇ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਢੁਕਵੇਂ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਿਖਿਅਤ ਹਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ/ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਗਲਤ ਬਿਆਨਬਾਜ਼ੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।

- ii. ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਵੇਰੀਏਬਲ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ, ਲੋਨ ਸਕੀਮ, ਲਾਭ ਮਾਰਜਿਨ ਆਦਿ। ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ, ਵੱਡੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ, ਉਦਯੋਗ ਦੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਅਤੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨਾਲ ਮੇਲ ਖਾਂਦਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ

- i. ScaleUp ਇੰਡੀਆ, ਨਿਰਪੱਖ ਸੌਦੇ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਜੋਂ, ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਕਾਰਜਕਾਲ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਨਹੀਂ ਬੁਲਾਏਗਾ।
- ii. ScaleUp ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਨਾ ਹੀ ਇਹ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਆਪਣੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਜਾਂ ਸਖ਼ਤ ਉਪਾਅ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੇਗਾ।
- iii. ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਫਿਰ ਵੀ, ScaleUp ਇੰਡੀਆ, ਸਲਾਹ, ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਆਦਿ ਭੇਜਣ ਲਈ, ਇੱਕ ਵਧੀਆ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਵਿਆਜ, ਮੂਲ ਆਦਿ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ ਬਾਰੇ। ਪੱਤਰ, ਕੋਰੀਅਰ ਸੇਵਾ, ਟੈਲੀਫੋਨ, SMS ਆਦਿ ਦੁਆਰਾ
- iv. ScaleUp ਇੰਡੀਆ, ਮੰਗ 'ਤੇ, ਲੋਨ ਦੀ ਮੁਦਰਾ ਦੌਰਾਨ ਜਾਂ ਤੁਰੰਤ ਬੰਦ ਹੋਣ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- v. ScaleUp ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ ਸਿਵਾਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਾਕਾਫ਼ੀ ਜਾਂ ਝੂਠੇ ਖੁਲਾਸੇ ਕਾਰਨ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਮਜਬੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- vi. ScaleUp ਸਿਰਫ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਉਪਾਵਾਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲਵੇਗਾ ਜੋ ਇਸ ਲਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਜਾਇਜ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ ਅਤੇ ਦਿਨ ਦੇ ਅਜੀਬ ਘੰਟਿਆਂ ਦੌਰਾਨ ਰਿਕਵਰੀ ਉਪਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ, ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਤੋਂ ਬਚੇਗੀ। ScaleUp ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ

- i. ScaleUp ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਅਤੇ ਘੱਟ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਕਦਮਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗਾ
- ii. ScaleUp ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਦਫ਼ਤਰ ਜਾਂ ਐਪ ਰਾਹੀਂ ਬਕਾਇਆ ਦਾ ਪੂਰਾ ਜਾਂ ਕੁਝ ਹਿੱਸਾ ਅਦਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇਵੇਗਾ।
- iii. ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ:
 - a. **ਲੈਵਲ 1: ਗਾਹਕ ਨੂੰ PayMe ਮੋਬਾਈਲ ਐਪ ਰਾਹੀਂ ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀ / ਟਿਕਟ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।** ਕੰਮ ਦੇ ਘੰਟੇ ਸਵੇਰੇ 10:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ, ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਤੱਕ ਹਨ।
 - i. **ਲੈਵਲ 2:** ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲੈਵਲ 1 'ਤੇ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਲਈ ਲੰਬਿਤ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਲੈਵਲ 1 ਰੈਜ਼ੋਲਿਊਸ਼ਨ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇਸ 'ਤੇ ਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ: grievance@scaleupfinancial.com (ਪਹਿਲਾਂ care@pmifs.com)

- b. **ਲੈਵਲ 3:** ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲੈਵਲ 2 'ਤੇ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਲਈ ਲੰਬਿਤ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਲੈਵਲ 2 ਦੇ ਰੈਜ਼ੋਲਿਊਸ਼ਨ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ScaleUp ਦੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਮੇਲ 'ਤੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ: nodal@scaleupfinancial.com (ਪਹਿਲਾਂ nodal@pmifs.com)
- c. **ਲੈਵਲ 4:** ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲੈਵਲ 3 'ਤੇ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਲਈ ਲੰਬਿਤ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਲੈਵਲ 3 ਰੈਜ਼ੋਲਿਊਸ਼ਨ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਭਾਰਤ (ਜਾਂ RBI ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.rbi.org.in ਰਾਹੀਂ):

ਦਫਤਰ	ਕਾਨਪੁਰ	ਲਖਨਊ
ਪਤਾ	ਪੋਸਟ ਬਾਕਸ ਨੰ. 82/142, ਐਮਜੀ ਰੋਡ, ਕਾਨਪੁਰ-208001, ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼।	8-9 ਵਿਪਿਨ ਖੰਡ, ਗੋਮਤੀ ਨਗਰ, ਲਖਨਊ-226010, ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼
ਫੋਨ	+91 512 230 5949	+91 522-2307950
ਫੈਕਸ	+91 512 230 6105	ਲਖਨਊ

- iv. ScaleUp India ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਕਰਮਚਾਰੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣ ਅਤੇ ਰੁੱਖੇ, ਅਣਉਚਿਤ ਜਾਂ ਅਨੈਤਿਕ ਵਿਵਹਾਰ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਾ ਲੈਣ।
- v. ScaleUp India ਵੱਖ-ਵੱਖ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮੇਂ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।
- vi. ScaleUp India ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਰਪੇਸ਼ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਗਰੀਬ ਅਤੇ ਪਛੜੇ ਵਰਗਾਂ ਨੂੰ ਦਰਪੇਸ਼ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਹਮਦਰਦੀ ਵਾਲਾ ਨਜ਼ਰੀਆ ਰੱਖੇਗਾ।
- vii. ScaleUp ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ
ਨਾਮ: ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਸ਼ਾਲਿਨੀ ਰਾਏ
ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: grievance@scaleupfinancial.com (ਪਹਿਲਾਂ care@pmifs.com)
ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ : 9319738610