

ਅਵੰਤੀ ਫਾਇਨੇਨਸ ਪ੍ਰਾਇਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਇਹ ਨੀਤੀ ਸੀ:

ਸੰਸਕਰਣ	ਡਰਾਫਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ	ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ	ਕਮੇਟੀ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਮਿਤੀ	ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਅਤੇ ਗੇਟ ਲੈਣ ਦੀ ਮਿਤੀ
ਸੰਸਕਰਣ 1	-	-	ਐਨ.ਏ.	ਅਗਸਤ 18, 2016
ਸੰਸਕਰਣ 2	ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਸਰਮੀਲਾ ਕੁੰਗੁਮਾ, ਸੀਏਆਈ	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਰਾਹੁਲ ਗੁਪਤਾ, ਸੀਈਓ	ਐਨ.ਏ.	ਸਤੰਬਰ 30, 2022
ਸੰਸਕਰਣ 3	ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਸਰਮੀਲਾ ਕੁੰਗੁਮਾ, ਸੀਏਆਈ	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਰਾਹੁਲ ਗੁਪਤਾ, ਸੀਈਓ	ਦਸੰਬਰ 19, 2024	ਦਸੰਬਰ 19, 2024
ਸੰਸਕਰਣ 4	ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਸਰਮੀਲਾ ਕੁੰਗੁਮਾ, ਸੀਏਆਈ	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਰਾਹੁਲ ਗੁਪਤਾ, ਸੀਈਓ	ਜੁਲਾਈ 30, 2025	ਅਗਸਤ 02, 2025

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਰਗੀਕਰਨ: ਜਨਤਕ

ਸਮੱਗਰੀ ਸਾਰਣੀ

ਸ.ਨੰ.	ਸਮੱਗਰੀ	ਪੰਨਾ ਨੰ.
1	ਜਾਣ-ਪਛਾਣ	2
2	ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼	2
3	ਮੁੱਖ ਸੰਚਾਰ ਅਤੇ ਘੋਸ਼ਣਾ	2-3
4	ਭੇਦਭਾਵ ਰਹਿਤ ਨੀਤੀ	3
5	ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	3-4
6	ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ	4-5
7	ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ	5
8	ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ	5-6
9	ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ	6
10	ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (ਈ.ਐਮ.ਆਈ) 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨਾ	7
11	ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼	8
12	ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ	8-9
13	ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ	9
14	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ	9-10
15	ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਢੰਗ	10
16	ਵਿਆਜ ਦਰ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨੀਤੀ	10
17	ਜਨਰਲ	10-11
18	ਨੀਤੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਅੱਪਡੇਟ	11

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (ਇਹ "ਕੋਡ") ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਜਿਸਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਵੰਤੀ ਫਾਈਨੇਨਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ("ਕੰਪਨੀ") ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੋਡ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਵੰਡੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

2. ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼

ਇਹ ਕੋਡ ਇਸ ਲਈ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

ਇਹ ਕੋਡ ਇਸ ਲਈ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇਯੋਗ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਇਸ ਬਾਰੇ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣਾ;
- ਮੁਕਾਬਲੇ ਰਾਹੀਂ ਮਾਰਕੀਟ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਿਆਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ
- ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਸੰਬੰਧ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।

3. ਮੁੱਖ ਸੰਚਾਰ ਅਤੇ ਘੋਸ਼ਣਾ

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਕੁਸ਼ਲਤਾ, ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਲਗਨ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ, ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਸਟਾਫ਼ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ;
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ;
- ਪੇਸ਼ੇਵਰ, ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰੀ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ;
- ਵਿੱਤੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਲਾਗਤਾਂ, ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਦਾ ਸਹੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਖੁਲਾਸਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ;
- ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਡੇ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ:

- ਵਿੱਤੀ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਮੌਖਿਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ ਅਤੇ / ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ।
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਸਾਡਾ ਇਸਤਿਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਹਿਤ ਸਪਸ਼ਟ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਨਾ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਯੋਜਨਾ ਚੁਣਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ।

ਅਸੀਂ ਗਲਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨਾਲ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਸਰਗਰਮੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਾਂਗੇ:

- (a) ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਠੀਕ ਕਰਨਾ।
- (b) ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਜਲਦੀ ਧਿਆਨ ਦੇਣਾ।
- (c) ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਣਾ ਕਿ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਅਜੇ ਵੀ ਸਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣਾ ਹੈ; ਅਤੇ
- (d) ਸਾਡੀ ਗਲਤੀ ਕਾਰਨ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਖਰਚੇ ਨੂੰ ਉਲਟਾਉਣਾ।

4. ਭੇਦਭਾਵ ਰਹਿਤ ਨੀਤੀ

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲਿੰਗ, ਨਸਲ ਜਾਂ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।

5. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- (a) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- (b) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ("ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ.ਐਸ") ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਸੰਕੇਤ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- (c) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਸਾਰੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਿਰਫ਼ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪੂਰਵ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਖਾਸ ਡੇਟਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਜਾਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਨ, ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਤੱਕ ਖੁਲਾਸੇ ਨੂੰ ਸੀਮਤ ਕਰਨ, ਡੇਟਾ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ, ਸਹਿਮਤੀ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(d) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਸਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਹਰ ਪੱਖੋਂ ਪੂਰਾ। ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕ / ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਰੱਖਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ। ਗਾਹਕ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਅਪਡੇਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(e) ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵੇ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

6. ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

- (a) ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਯੋਗਤਾ 'ਤੇ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਲਈ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਮਾਪਦੰਡ ਹੋਵੇਗਾ। ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀਆਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਇਸਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ।
- (b) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਾਥੀ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ, ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ, ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਅਤੇ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗੀ।
- (c) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਭੇਜੇ ਗਏ ਐਸਐਮਐਸ ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਜਾਂ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਉਕਤ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- (d) ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਜਾਂ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੀ ਲਚਕਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- (e) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਡਿਜੀਟਲੀ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮੁੱਖ ਤੱਥ-ਬਿਆਨ, ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦ ਦਾ ਸਾਰ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਖਾਤਾ-ਬਿਆਨ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਡੇਟਾ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਭਾਈਵਾਲ ਦੀਆਂ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੀਤੀਆਂ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਆਪ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਈਮੇਲ/ ਐਸਐਮਐਸ 'ਤੇ ਭੇਜੇ ਜਾਣਗੇ।
- (f) ਕੰਪਨੀ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਬਿਲਟ-ਇਨ ਰਿਪੋਸੈਸ਼ਨ ਕਲਾਜ਼ ਰੱਖੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।
- (g) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਉਪਬੰਧ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ:
 - (i) ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ।
 - (ii) ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਮੁਆਫ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- (iii) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।
 - (iv) ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ / ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਿਮ ਮੌਕੇ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਵਸਥਾ।
 - (v) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।
 - (vi) ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ / ਨਿਲਾਮੀ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।
- (h) ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਾ ਬੰਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕੋਈ ਲਾਕ-ਇਨ ਪੀਰੀਅਡ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਆਪਣਾ ਕਰਜ਼ਾ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

7. ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਗਾਉਣ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਂਦਾ ਹੈ:

- a) ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਭਾਵ, ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਮਿਸ਼ਰਿਤ ਵਿਆਜ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- b) ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।
- c) 'ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ' ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- d) ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ / ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ / ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- e) ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਯਾਦ-ਪੱਤਰ ਭੇਜਣ ਵੇਲੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਦੋਸ਼ ਵੀ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ।

8. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨਾ ਹੋਣ। ਕੰਪਨੀ, ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ

ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਵੰਡ ਤੁਰੰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਵੰਡ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ। ਇਸ ਪ੍ਰਭਾਵ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੇ.ਐਫ.ਐੱਸ) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ

- ਗਾਹਕ ਦੇ ਮੁੱਢਲੇ ਵੇਰਵੇ।
- ਨਿਬੰਧਨ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ,
- ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ,
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵੰਡੇਗੀ ਸਿਵਾਏ ਸਿਰਫ਼ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਆਦੇਸ਼ (ਆਰਬੀਆਈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦੇ) ਅਧੀਨ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵੰਡਾਂ, ਸਹਿ-ਉਧਾਰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਭਾਈਵਾਲ ਵਿਚਕਾਰ ਪੈਸੇ ਦੇ ਪ੍ਰਵਾਹ ਅਤੇ ਖਾਸ ਅੰਤਮ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਵੰਡਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਿੱਧੇ ਅੰਤਮ-ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।

ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਧਾਰਕ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਹੋਣਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ / ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

9. ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮਤ੍ਰ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ

ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ / ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਅਸਲ ਚੱਲ / ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼) ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗੀ।

10. ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (ਈ.ਐਮ.ਆਈ) ਅਧਾਰਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨਾ

- a. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਅਤੇ/ਜਾਂ EMI ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਅਤੇ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਬਾਹਰੀ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਦਰ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਲਈ ਢੁਕਵਾਂ ਹੈਂਡਰੂਮ/ਮਾਰਜਿਨ ਉਪਲਬਧ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ:
 - i. ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਨਾਲ EMI ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਆ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਪਰੋਕਤ ਕਾਰਨ EMI/ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਵਾਧਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਈਮੇਲ/SMS ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਚੈਨਲ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
 - ii. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਵੇਲੇ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਨੀਤੀ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਇਹ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਇੱਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਿੰਨੀ ਵਾਰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
 - iii. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ (a) EMI ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਲਈ; ਅਤੇ, (b) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ। ਜ਼ਬਤ ਕਰਨ ਦੇ ਖਰਚੇ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ।
 - iv. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਤੋਂ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਖਰਚੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ/ਲਾਗਤਾਂ ਦੀ ਸੇਧ ਦੇ ਸਮੇਂ ਵੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
 - v. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੇਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਨਾ ਹੋਵੇ।
 - vi. ਕੰਪਨੀ ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟ, ਜੋ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਈਮੇਲ/SMS ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਚੈਨਲ 'ਤੇ ਸਾਂਝਾ/ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਏਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ, ਅੱਜ ਤੱਕ ਵਸੂਲੀ ਗਈ ਮੂਲ ਰਕਮ ਅਤੇ ਵਿਆਜ, EMI ਰਕਮ, ਬਾਕੀ EMI ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ/ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (APR) ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਸਰਲ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝੀਆਂ ਜਾਣ।

- b. ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਹਦਾਇਤਾਂ, ਬਦਲਦੇ ਬਦਲਦੇ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਾਰੇ

ਸਮਾਨ ਕਿਸ਼ਤਾਂ-ਅਧਾਰਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ।

11. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

- a. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਅਜੀਬ ਘੰਟਿਆਂ 'ਤੇ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸਦਾ ਸਟਾਫ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਰੁੱਖਾ ਵਿਵਹਾਰ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।
- b. ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਇਸਦਾ ਸਾਥੀ ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਆਮ ਉਪਯੋਗ ਨੂੰ ਸੀਮਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਠੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਕਠੋਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ:
 - i. ਧਮਕੀ ਭਰੀ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ।
 - ii. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੋਸਤਾਂ, ਜਾਂ ਸਹਿ-ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ।
 - iii. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਮ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ।
 - iv. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ/ਸੰਪਤੀਆਂ/ਵੱਕਾਰ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਹਿੰਸਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਜਾਂ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਧਮਕੀ।
 - v. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਹੱਦ ਜਾਂ ਵਾਪਸ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨਾ।
- c. ਕੰਪਨੀ ਸਥਾਨਕ/ਰਾਜ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਫ਼ੋਨ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਫ਼ੋਨ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
- d. ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਸਿਰਫ਼ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ, ਦੋਸ਼ੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਲਈ ਗਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਜਾਇਦਾਦ ਨੂੰ ਮਨਘੜਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਾਂਝਾ ਕਰਨਾ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- e. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਵੇ।
- f. ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਭਾਵ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- g. ਕੰਪਨੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਫਲੇਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫੇਰਕਲੇਜ਼ਰ ਚਾਰਜ / ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

12. ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ

- ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਤੋਂ ਭਾਵ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਲਗਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਤੋਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਲਈ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਜਾਂਚ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਰਿਕਵਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰੇਗੀ।

- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸਾਥੀ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਪਿਛੇਕੜ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪੁਲਿਸ ਤਸਦੀਕ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਰਿਕਵਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਾਮ, ਏਜੰਟ ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਸਾਥੀ ਦਾ ਨਾਮ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

13. ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ

- ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਆਚਰਣ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਭਰਤੀ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸੰਬੰਧੀ ਇੱਕ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਾਲੇ ਭਾਈਵਾਲ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ।
- ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਘਰ ਦੀ ਆਮਦਨ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਸੰਬੰਧੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

14. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨਿਰੰਤਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪਹਿਲ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸਹੀ ਵਿੱਤੀ ਹੱਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ। ਆਪਣੇ ਵਾਅਦੇ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਅਤੇ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਦੋਵੇਂ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਫੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- a. ਗਾਹਕ ਸਹਿਭਾਗੀ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ / ਮੁੱਖ ਦਫ਼ਤਰ / ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਟੈਲਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- b. ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਜਵਾਬ ਜਲਦੀ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਜੇਕਰ ਉਹ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਕਿਵੇਂ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇ।
- c. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਉਸਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਇਆ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ। ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਟੈਲ ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਬੰਦ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- d. ਸਾਰੀਆਂ ਸਹਿਭਾਗੀ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ / ਮੁੱਖ ਦਫ਼ਤਰ / ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਜਗ੍ਹਾ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਕਾਰਜਕਾਰੀ, ਵਾਧਾ ਵਿਧੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕਰਨ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਸਮੇਤ) ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- e. ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ:helpdnbs@rbi.org.in 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਪੂਰੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸਹਿਭਾਗੀ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ / ਮੁੱਖ ਦਫ਼ਤਰ / ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- f. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਵੀ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਸਟਾਫ਼ ਦੁਆਰਾ ਸਿੱਧੇ ਸੰਪਰਕ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਖਾਸ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਸਰਵੇਖਣਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- g. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।

15. ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਢੰਗ

- a. ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਕੋਡ ਦਾ ਅਨੁਵਾਦ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।
- b. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਹ ਕੋਡ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਜੋ ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਹੋਵੇ।

16. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨੀਤੀ

- a. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਖਰਚੇ ਨਾ ਵਸੂਲੇ, ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ, ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗਾ ("ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ")।

17. ਜਨਰਲ

- a. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ ਸਿਵਾਏ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਾ ਆ ਜਾਵੇ।
- b. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਾਥੀ ਦੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- c. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਭਾਈਵਾਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਟੋਰ ਨਾ ਕਰੇ, ਸਿਵਾਏ ਕੁਝ ਮੁੱਢਲੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਡੇਟਾ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ, ਨਾਮ, ਪਤਾ, ਗਾਹਕ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ,

ਆਦਿ) ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਕਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।

- d. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਭਾਈਵਾਲ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਧਾਰ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ, ਭਾਵੇਂ ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਕੁਝ ਵੀ ਹੋਵੇ।

- e. ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਅਤੇ ਉਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਇਹ ਇਸਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- f. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

ਇਹ ਨੀਤੀ ਜਦੋਂ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਸੋਧ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ।

18. ਨੀਤੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਅੱਪਡੇਟ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਲਾਗੂਕਰਨ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਇਹ ਸੋਧੀ ਹੋਈ ਨੀਤੀ ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ।