

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (ਐਫ ਪੀ ਸੀ)

ਦੇ

ਐਡਗ੍ਰੋ ਫਾਈਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ

ਸਮੱਗਰੀ ਨੂੰ

1.	ਪਿਛੋਕੜ, ਉਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ.....	3
1.1	ਪਿਛੋਕੜ.....	3
1.2	ਐਫਪੀਸੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼.....	3
1.3	ਐਫਪੀਸਦੀਲਾਗੂ ਹੋਣਯੋਗਤਾ.....	3
2.	ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਉਧਾਰ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਇਕਸਾਰ ਕੋਡ.....	3
2.1	ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ.....	3
2.2	ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ.....	4
2.3	ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ.....	4
2.4	ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ.....	4
2.5	ਐਫ ਪੀ ਸੀ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਢੰਗ.....	4
2.6	ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੋਡ.....	5
2.7	ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ.....	5
2.8	ਐਫ ਪੀ ਸੀ ਦੇ ਹੋਰ ਤੱਤ.....	5
3.	ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਵਾਧੂ ਨਿਯਮ.....	6
3.1	ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਨਿਯਮ.....	6
3.2	ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਲਈ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਮਾਪਦੰਡ.....	6
4.	ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ.....	8
5.	ਐਫਪੀਸੀ ਸਮੀਖਿਆ.....	8
6.	ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ.....	8

1. ਪਿਛੋਕੜ, ਉਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਉਪਯੋਗਤਾ

1.1 ਪਿਛੋਕੜ

ਈਡੀਜੀਆਰਓ ਫਾਈਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ ("ਕੰਪਨੀ") ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ("ਐਨ ਬੀ ਐਫ ਸੀ") ਹੈ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਐਕਟ, 1934 ਦੀ ਧਾਰਾ 45-IA ਦੇ ਤਹਿਤ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ("ਆਰ ਬੀ ਆਈ") ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ, ਇੱਕ ਬੇਸ ਲੇਅਰ ਐਨ ਬੀ ਐਫ ਸੀ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ - ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਬੇਸਡ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ, 'ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼' ("ਐਫਪੀਸੀ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼") ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਆਰਬੀਆਈ ਨੇ 02 ਸਤੰਬਰ, 2022 ਦੀ ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਰਾਹੀਂ 'ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼' ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ, ਇੱਕ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜੋ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਵਿੱਚ ਹੈ, ਨੂੰ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

ਉਪਰੋਕਤ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਮੱਦੇਨਜ਼ਰ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਆਪਣੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ("ਬੋਰਡ") ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ("ਐਫ ਪੀ ਸੀ") ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ।

1.2 ਐਫ ਪੀ ਸੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼

ਐਫਪੀਸੀ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

- (i) ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ/ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਵਪਾਰਕ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ।
- (ii) ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਮਿਲ ਸਕੇ।
- (iii) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵੈਧ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।

1.3 ਐਫ ਪੀ ਸੀ ਦੀ ਲਾਗੂਤਾ

ਇਹ ਐਫ ਪੀ ਸੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਧਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਕਾਰਜਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ, ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਤੀ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ, ਸਰਵਿਸਿੰਗ, ਉਗਰਾਹੀ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਐਫ ਪੀ ਸੀ ਦਾ ਇਹ ਸੰਸਕਰਣ, ਇੱਕ ਵਾਰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੋ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਐਫ ਪੀ ਸੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਿਛਲੇ ਸੰਸਕਰਣਾਂ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ।

2. ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਉਧਾਰ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਇਕਸਾਰ ਕੋਡ

2.1 ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

1. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ।
2. ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਪੜਾਅ 'ਤੇ, ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਸਾਰੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਫੀਸਾਂ/ਖਰਚੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਣ, ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ, ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਵਾਪਸ ਨਾ ਹੋਣ ਯੋਗ ਫੀਸਾਂ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ ਆਦਿ) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ ਐਨ ਬੀ

ਐਫ ਸੀs ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲਏ ਜਾ ਸਕਣ।

3. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 4.
5. ਕੰਪਨੀ, ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਪੜਾਅ 'ਤੇ, ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਰਸਾਏਗੀ।
6. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਵੀ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਲੋੜ ਹੋਵੇ।

2.2 ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

1. ਕੰਪਨੀ, ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਜਲਦੀ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ, ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਤੁਰੰਤ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਡੇਟਾ/ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੰਗੇਗੀ।
2. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਹ ਉਸਦੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ:
 - a) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਰਕਮ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
 - b) ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਢੰਗ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ (ਸਾਲਾਨਾ) ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਖਰਚੇ।
 - c) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ। ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਅਜਿਹੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
3. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
4. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨੱਥੀਆਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇਵੇਗੀ।

2.3 ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ

1. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਬਦਲਾਅ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
2. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਹੋਣਗੇ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ।
3. ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
4. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ 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 ਰਹਿੰਦੇ 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।

- 2.4 ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ-ਕੰਪਨੀ,** ਆਪਣੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ, ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਏਗੀ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਅਜਿਹੀ ਵਿਧੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਈ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠੇਗੀ।
- 2.5 ਐਫ ਪੀ ਸੀ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਢੰਗ:** ਕੰਪਨੀ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਐਫ ਪੀ ਸੀ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਕੰਪਨੀ ਉਹਨਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਖੇਤਰੀ/ਭਾਸ਼ਾਈ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਐਫ ਪੀ ਸੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗੀ ਜੋ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹਨ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਐਫ ਪੀ ਸੀ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- 2.6 ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੋਡ:**
1. ਕੰਪਨੀ, ਆਪਣੇ ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ, ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ।
 2. ਕੰਪਨੀ, ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ, ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇਕਰਨ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਤਰਕ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ। ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇਕਰਨ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
 3. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਬੰਧਤ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- 2.7 ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ:** ਕੰਪਨੀ 'ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021' ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਇਹ ਕੰਪਨੀ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ।
- 2.8 ਐਫ ਪੀ ਸੀ ਦੇ ਹੋਰ ਤੱਤ:**
1. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ 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 ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਾ ਆਵੇ)।
 2. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
 3. ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸ਼ਡਿਊਲ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਯਾਦ ਦਿਵਾਉਣ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਜ਼ਬਤ ਕਰਨ ਵਰਗੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕੇਸ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਕੋਲ ਭੇਜ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਨਾ ਹੋਵੇ।
 4. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਸਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
 5. ਕੰਪਨੀ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਵਾਲੇ ਟਰਮ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

6. ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗੁਪਤ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਹਿਮਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ/ਖੁਲਾਸਾ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ:
 - a) ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਏਜੰਸੀ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਆਰਬੀਆਈ, ਬੈਂਕਾਂ, ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ/ਕੰਪਨੀ, ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਹੋਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ/ਸੰਸਥਾ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗਿਆ ਗਿਆ ਡੇਟਾ/ਜਾਣਕਾਰੀ.
 - b) ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਨੂੰਨੀ/ਕਾਨੂੰਨੀ/ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ/ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ/ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।
 - c) ਜੇਕਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਜਨਤਕ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਹੈ।
 - d) ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਆਪਣੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ/ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

3. ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਵਾਧੂ ਨਿਯਮ

3.1 ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਨਿਯਮ- ਜੇਕਰ, ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮ (ਭਾਵੇਂ ਉਸਦਾ ਆਪਣਾ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਪਲੇਟਫਾਰਮ) ਰਾਹੀਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਰੋਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਐਫ ਪੀ ਸੀ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ IT ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਬਾਰੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਰੋਤ ਕਰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲ ਲਈ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ:

1. ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
2. ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਾਮ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਦੱਸਣ ਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਉਹ ਉਸ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।
3. ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਪਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਟਰ ਹੈੱਡ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
4. ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਐਨਕਲੇਜ਼ਰਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
5. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
6. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

3.2 ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਲਈ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਮਾਪਦੰਡ- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਾਧੂ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ:

1. **ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏਪੀਆਰ):** ਏਪੀਆਰ ਇੱਕ ਡਿਜੀਟਲ ਲੋਨ ਦੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਲਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੈ। ਏਪੀਆਰ ਇੱਕ ਸੰਪੂਰਨ ਲਾਗਤ ਅਤੇ ਹਾਸ਼ੀਏ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਲਾਗਤ ਅਤੇ ਸੰਚਾਲਨ ਲਾਗਤ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ, ਤਸਦੀਕ ਖਰਚੇ, ਰੱਖ-ਰਖਾਅ ਖਰਚੇ, ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਦੰਡ ਖਰਚੇ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਸੰਭਾਵੀ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹਨ।
2. **ਕੁਲਿੰਗ ਆਫ/ਲੁੱਕ-ਅੱਪ ਪੀਰੀਅਡ:** ਕੁਲਿੰਗ ਆਫ/ਲੁੱਕ-ਅੱਪ ਪੀਰੀਅਡ ਆਰਬੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ ਵਿੰਡੋ ਹੈ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਡਿਜੀਟਲ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਨਿਕਲਣ ਲਈ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਜਾਰੀ ਨਾ ਰੱਖਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।
3. **ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਐਪਸ/ਪਲੇਟਫਾਰਮ (ਡੀ ਐਲ ਏ):** ਯੂਜ਼ਰ ਇੰਟਰਫੇਸ ਵਾਲੇ ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਵੈੱਬ-ਅਧਾਰਿਤ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਜੋ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਡੀ ਐਲ ਏ ਵਿੱਚ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ

ਗਏ ਮੌਜੂਦਾ ਆਉਟਮੋਰਸਿੰਗ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ REs ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਉਧਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ (ਐਲ ਐਸ ਪੀs) ਦੁਆਰਾ ਸੰਚਾਲਿਤ ਐਪਸ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।

4. **ਉਧਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ (ਐਲ ਐਸ ਪੀ):** ਇੱਕ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦਾ ਏਜੰਟ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮੌਜੂਦਾ ਆਉਟਮੋਰਸਿੰਗ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, REs ਵੱਲੋਂ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਾਪਤੀ, ਅੰਡਰਗ੍ਰਾਈਟਿੰਗ ਸਹਾਇਤਾ, ਕੀਮਤ ਸਹਾਇਤਾ, ਸੇਵਾ, ਨਿਗਰਾਨੀ, ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਪੋਰਟਫੋਲੀਓ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਵਿੱਚ ਰਿਣਦਾਤਾ ਦੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਕਾਰਜ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਹਿੱਸੇ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।
5. **ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ ("ਕੇ ਐਫ ਐਸ"):** ਕੰਪਨੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਆਰ ਬੀ ਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਆਰੀ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਕੇ ਐਫ ਐਸ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਦੰਡ ਵਿਆਜ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੇ ਐਫ ਐਸ) ਵਿੱਚ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੇ ਐਫ ਐਸ ਵਿੱਚ, ਹੋਰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ:
 - a) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਲਈ ਡਿਜੀਟਲ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਸਭ-ਸੰਮਿਲਿਤ ਲਾਗਤ ਵਜੋਂ APR ਦੇ ਵੇਰਵੇ
 - b) ਰਿਕਵਰੀ ਵਿਧੀ,
 - c) ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ / ਫਿਨਟੈਕ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ,
 - d) ਕੁਲਿੰਗ-ਆਫ/ਲੁੱਕ-ਅੱਪ ਪੀਰੀਅਡ ਜੋ ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 15 ਦਿਨਾਂ ਲਈ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
6. **ਕਰਜ਼ਾ ਵੰਡ, ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ:** ਸਾਰੀਆਂ ਕਰਜ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ, ਆਦਿ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਿੱਧੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ। ਵੰਡ ਹਮੇਸ਼ਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਸਿਵਾਏ ਉਹਨਾਂ ਵੰਡਾਂ ਦੇ ਜੋ ਸਿਰਫ਼ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਆਦੇਸ਼ (ਆਰਬੀਆਈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦੇ) ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਸਹਿ-ਉਧਾਰ ਪ੍ਰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਖਾਸ ਅੰਤਮ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਵੰਡੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਿੱਧੇ ਅੰਤਮ-ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।
7. **ਫੀਸਾਂ/ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ:** ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਉਧਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ("ਐਲ ਐਸ ਪੀ") ਨੂੰ ਅਦਾ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਕੋਈ ਵੀ ਫੀਸ, ਖਰਚੇ, ਆਦਿ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸਿੱਧੇ ਐਲ ਐਸ ਪੀ ਨੂੰ ਅਦਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ/ਚਾਰਜ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਵੇਗਾ।
8. **ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਾਂਝੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਕਾਪੀ:** ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਡਿਜੀਟਲੀ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (ਇਸਦੇ ਲੈਟਰ ਹੈੱਡ 'ਤੇ) ਜਿਵੇਂ ਕਿ, ਕੇ ਐਫ ਐਸ, ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਦਾ ਸਾਰ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਖਾਤਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਆਦਿ, ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਆਪ ਹੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਈਮੇਲ/SMS 'ਤੇ ਭੇਜੇ ਜਾਣ।
9. **ਐਲਐਸਪੀਜ਼ ਦੀ ਸੂਚੀ:** ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਐਪਸ ("ਡੀ ਐਲ ਏ")/ਐਲ ਐਸ ਪੀs ਦੀ ਸੂਚੀ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਆਪਣੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
10. **ਉਤਪਾਦ ਜਾਣਕਾਰੀ:** ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਡੀ ਐਲ ਏ, ਆਨ-ਬੋਰਡਿੰਗ/ਸਾਈਨ-ਅੱਪ ਪੜਾਅ 'ਤੇ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਲਾਗਤ ਆਦਿ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ।
11. **ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਦੇ ਵੇਰਵੇ:** ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਐਲ ਐਸ ਪੀ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਸੌਂਪਣ ਜਾਂ ਐਲ ਐਸ ਪੀ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਐਲ ਐਸ ਪੀ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੈ।
12. **ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦਾ ਲਿੰਕ:** ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਡੀ ਐਲ ਏs/ਐਲ ਐਸ ਪੀs, ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦਾ ਲਿੰਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦਾਂ,

ਕਰਜ਼ਾਦਾਤਾ, ਐਲ ਐਸ ਪੀ, ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੀਤੀਆਂ, ਆਰ ਬੀ ਆਈ ਦੇ Sachet ਪੋਰਟਲ ਦਾ ਲਿੰਕ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਹੋਰ/ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।

13. **ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨਾਲ ਡੇਟਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨਾ, ਵਰਤੋਂ ਅਤੇ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨਾ**-ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਡੀ ਐਲ ਏs/ਐਲ ਐਸ ਪੀs ਦੁਆਰਾ ਡੇਟਾ/ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਸੰਗ੍ਰਹਿ, ਲੋੜ-ਅਧਾਰਤ ਹੈ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਖਾਸ ਡੇਟਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇਣ ਜਾਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਨ, ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਤੱਕ ਖੁਲਾਸੇ ਨੂੰ ਸੀਮਤ ਕਰਨ, ਡੇਟਾ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ, ਨਿੱਜੀ ਡੇਟਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸਹਿਮਤੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਐਪ ਨੂੰ ਡੇਟਾ ਨੂੰ ਮਿਟਾਉਣ/ਭੁੱਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
14. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਡੀਐਲਏ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਬੰਨ੍ਹੇਗੀ ਕਿ ਉਹ (ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ) ਮੋਬਾਈਲ ਫੋਨ ਸਰੋਤਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫਾਈਲਾਂ, ਮੀਡੀਆ, ਸੰਪਰਕ ਸੂਚੀ, ਕਾਲ ਲੌਗ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਫੰਕਸ਼ਨ, ਆਦਿ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰਨ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਕੈਮਰਾ, ਮਾਈਕ੍ਰੋਫੋਨ, ਸਥਾਨ ਜਾਂ ਆਨ-ਬੋਰਡਿੰਗ/ਕੇਵਾਈਸੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਇੱਕ ਵਾਰ ਪਹੁੰਚ ਲਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਸਿਰਫ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨਾਲ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਲਈ ਜਾਵੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਜਿੱਥੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਅਨੁਸਾਰ ਅਜਿਹੀ ਸਾਂਝੀਦਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
15. **ਵਿਆਪਕ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੀਤੀ**-ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਡੀ ਐਲ ਏs ਅਤੇ ਐਲ ਐਸ ਪੀs ਕੋਲ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਆਰ ਬੀ ਆਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਇੱਕ ਵਿਆਪਕ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੀਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੀਤੀ ਜਨਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਡੀ ਐਲ ਏ ਰਾਹੀਂ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ (ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ) ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
16. **ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਆਟੋਮੈਟਿਕ ਵਾਧਾ ਨਹੀਂ**-ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਆਟੋਮੈਟਿਕ ਵਾਧਾ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਹਰੇਕ ਅਜਿਹੇ ਵਾਧੇ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਨਾ ਲਈ ਜਾਵੇ।
17. **ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਕਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ**-ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸਦੇ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਐਲ ਐਸ ਪੀs ਕੋਲ ਫਿਨਟੈਕ/ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਕਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੋਵੇ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ, ਇਸਦੇ ਐਲ ਐਸ ਪੀs ਅਤੇ ਡੀ ਐਲ ਏs ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੇ ਐਫ ਐਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਡੀ ਐਲ ਏ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਆਪਣੇ ਕੀਤੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਵਿੱਚ ਅਨੁਬੰਧ-1 ਦੇ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਹੈ।
18. **ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਮਿਆਰ**-ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਹ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਐਲ ਐਸ ਪੀs, ਆਰ ਬੀ ਆਈ ਅਤੇ ਹੋਰ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਾਈਬਰ ਸੁਰੱਖਿਆ 'ਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਮਿਆਰਾਂ/ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਜਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
19. **ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ ("ਸੀ ਆਈ ਸੀ") ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨਾ**-ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਡੀ ਐਲ ਏs ਅਤੇ/ਜਾਂ ਐਲ ਐਸ ਪੀs ਦੇ ਡੀ ਐਲ ਏs ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਧਾਰ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ CICs ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ, ਭਾਵੇਂ ਇਸਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ/ਮਿਆਦ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਵੇ। ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਢਾਂਚਾਗਤ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦਾ ਵਿਸਥਾਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਵਪਾਰੀ ਪਲੇਟਫਾਰਮ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਐਲ ਐਸ ਪੀs ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਥੋੜ੍ਹੇ ਸਮੇਂ ਲਈ, ਅਸੁਰੱਖਿਅਤ/ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਂ ਮੁਲਤਵੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸੀ ਆਈ ਸੀ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

4. ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਸਾਲਾਨਾ ਐਫ ਪੀ ਸੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਜਾਂ ਤਾਂ ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਮੇਟੀ (ਸੀ ਪੀ ਸੀ) ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਸੀ ਪੀ ਸੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।

5. ਐਫਪੀਸੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਐਫ ਪੀ ਸੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਸਾਲ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਵਾਰ ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਵੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਸੋਧਾਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਐਫ ਪੀ ਸੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੀਜ਼ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਕੋਈ ਵੀ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਯਮ/ਨਿਯਮ, ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਨਵੇਂ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਅਜਿਹੇ ਕਾਨੂੰਨ, ਨਿਯਮ/ਨਿਯਮ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਅਧੀਨ ਉਪਬੰਧ ਇਸ ਐਫ ਪੀ ਸੀ ਉੱਤੇ ਹਾਵੀ ਹੋਣਗੇ।

ਅਨੁਬੰਧ 1**ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ**

ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ ਇਹ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਕੰਪਨੀ, ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਉਹ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਧਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਅਤੇ ਆਊਟਸੋਰਸ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਚੈਨਲ:** ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੱਖਦਾ ਹੈ, ਉਹ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ:
 - ਈਮੇਲ:** info@ਈਡੀਜੀਆਰਓਫਿਨ.com
 - ਇਸ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ:** +91- 7669571400
 - ਪਤੇ 'ਤੇ ਪੱਤਰ:** ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿਭਾਗ, ਈਡੀਜੀਆਰਓ ਫਾਈਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ, ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਨੰ: 1614/1615, ਐਨਜ਼ਾਈਮ, 7ਵਾਂ ਕਰਾਸ, 19ਵਾਂ ਮੇਨ ਰੋਡ, ਸੈਕਟਰ 1, ਐਚਐਸਆਰ ਲੇਆਉਟ, ਬੰਗਲੁਰੂ, ਕਰਨਾਟਕ, 5601012
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:** ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਫੀਡਬੈਕ ਦਿੰਦੇ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਲੋਨ ਵੇਰਵੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲੋਨ ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ, ਫੀਡਬੈਕ/ਸੁਝਾਅ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਵੈਧ ਸੰਪਰਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਫੋਨ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਦੋਂ ਜਵਾਬ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:** ਕਿਉਂਕਿ ਹਰੇਕ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਲੱਖਣ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਜਾਂਚ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਵਿੱਚ 4 ਹਫ਼ਤੇ ਲੱਗ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਏਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਾਧਾ:** ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਜਨਤਾ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:
 - ਗੁਰੂ ਪ੍ਰਸਾਦ,**
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ,
ਐਡਗ੍ਰੋ ਫਾਈਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ,
ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਨੰ: 1614/1615, ਐਨਜ਼ਾਈਮ, 7ਵਾਂ ਕਰਾਸ,
19ਵਾਂ ਮੇਨ ਰੋਡ, ਸੈਕਟਰ 1, ਐਚਐਸਆਰ ਲੇਆਉਟ,
ਬੰਗਲੁਰੂ, ਕਰਨਾਟਕ, 5601012
 - ਈਮੇਲ:** ਗੁਰੂ@ਈਡੀਜੀਆਰਓਫਿਨ.com
 - ਟੈਲੀਫੋਨ** 22222+91-7669571400
- ਆਰਬੀਆਈ ਤੱਕ ਪੈਸੇ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ:** ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਨੂੰ ਲਿਖ ਕੇ ਆਰ ਬੀ ਆਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:
 - ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਇੰਚਾਰਜ, ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, 10/3/8, ਨਰੂਪਬੁੰਗਾ ਰੋਡ, ਬੰਗਲੁਰੂ-560001; ਈਮੇਲ:** blssmbangalore@ਆਰ ਬੀ ਆਈ.org.in 'ਤੇ
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਆਰ ਬੀ ਆਈ ਕੋਲ ਔਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ** (<https://cms.ਆਰ ਬੀ ਆਈ.org.in>) ਅਤੇ/ਜਾਂ ਆਰ ਬੀ ਆਈ Sachet ਪੋਰਟਲ ਭਾਵ ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ (<https://sachet.ਆਰ ਬੀ ਆਈ.org.in>)।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਅਤੇ GRO ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ -ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਹਰੇਕ ਸ਼ਾਖਾ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਉਪਰੋਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ। GRO ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ

ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ, ਇਸਦੇ ਐਲ ਐਸ ਪੀs ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਐਪਸ ("ਡੀ ਐਲ ਏs") 'ਤੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਡੀ ਐਲ ਏ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
ਫਾਰਮ ਦਾ ਸਿਖਰ

< ਐਫ ਪੀ ਸੀ ਦਾ ਅੰਤ >