

ਇੰਡੀਫੀ ਕੈਪਿਟਲ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਡ

(ਇਸਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਰਿਵੀਏਰਾ ਇਨਵੈਸਟਮੈਂਟ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ)

ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜਾਬਤਾ (ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ)

ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ	28 ਮਾਰਚ 2025
ਸੰਸਕਰਨ	6.0
ਇਨ੍ਹਾਂ ਵੱਲੋਂ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ	ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਲਨ ਵਿਭਾਗ
ਇਨ੍ਹਾਂ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ (ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼)

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਇਤਿਹਾਸ:

ਸੰਸਕਰਨ ਸੰਖਿਆ	ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ	ਤਬਦੀਲੀਆਂ
1.0	24 ਜਨਵਰੀ 2017	-
2.0	15 ਮਈ 2022	-
3.0	16 ਸਤੰਬਰ 2022	-
4.0	27 ਮਾਰਚ 2023	-
5.0	23 ਸਤੰਬਰ 2024	ਪੂਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਸ਼੍ਰੀ ਸਿਧਾਰਥ ਮਹਨੇਟ ਦਾ ਨਾਂ ਸ਼੍ਰੀ ਸੰਗਰਾਮ ਸਿੰਘ ਨਾਲ ਬਦਲ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ।
6.0	28 ਮਾਰਚ 2025	ਉ. ਐਮ.ਡੀ. – ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. (ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ. – ਪੱਧਰ ਅਧਾਰਤ ਨਿਯਮਨ) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ 2023, ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ, ਲੇਨ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸਾਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੀ ਫੈਕਟ ਸਟੇਟਮੈਂਟਸ), ਰਿਣਦਾਤਾਵਾਂ ਲਈ ਐਫ.ਪੀ.ਸੀ. (ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ) ਅਧੀਨ ਵਿਆਜ ਲਗਾਉਣ ਸੰਬੰਧੀ ਨਿਯਮ, ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪ੍ਰਵੀਜ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅ. ਭਾਗਾਂ ਦੀ ਸਪਸ਼ਟਤਾ ਲਈ ਸਮੱਗਰੀ ਨੂੰ ਮੁੜ ਵਿਵਸਥਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ

ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜਾਬਤਾ (ਐਫ.ਪੀ.ਸੀ.)

ਇੰਡੀਫੀ ਕੈਪਿਟਲ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਰਿਵੀਏਰਾ ਇਨਵੈਸਟਮੈਂਟਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣੀ ਜਾਂਦੀ ਸੀ) ("ਕੰਪਨੀ") ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜਾਬਤਾ (ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ) ਦਾ ਟੀਚਾ ਆਪਣੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿਹਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਖੇਪ ਵੇਰਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੰਪਨੀ ਇਸਦੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਮੁੱਖ ਧਿਆਨ ਆਪਣੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਅਤੇ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੌਰਾਨ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇਮੰਦ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਸੰਗਠਨ ਦਾ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜਾਬਤਾ ਇਸ ਸਿਧਾਂਤ 'ਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਹੈ ਕਿ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਇੱਕ ਸਮਝਦਾਰ ਪਹੁੰਚ ਅਪਣਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੀ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗਰਿਮਾ ਨੂੰ ਸਨਮਾਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ।

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ (ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼) ਅਤੇ ਉੱਚ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਟੀਮ* ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਇਸਦੇ ਬਾਅਦ ਵਿਸਥਾਰਪੂਰਵਕ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜਾਬਤਾ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ, ਅਤੇ ਉਹ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਕਿ ਉਧਾਰ ਸਮੇਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸਮਾਨ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਬੱਧਤਾ ਝਲਕੇ, ਅਤੇ ਇਹ ਕਿ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਇਸ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹੋਣ।

*ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਉੱਚ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਵਿੱਚ ਵਿਭਾਗਾਂ ਦੇ ਮੁਖੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਸਾਰੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।

ਇਸ ਜਾਬਤੇ ਦੇ ਉਦੇਸ਼

- ੳ. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਰਤਾਅ ਦੌਰਾਨ ਉੱਤਮ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰੋਤਸਾਹਿਤ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਹੋਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।
- ਅ. ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸੁਚਿੰਤਤ ਨਿਰਣੇ ਲੈਣ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣਾ।
- ੲ. ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਤੰਤਰਾਂ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਬਣਾਉਣਾ।

ਲੇਨ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- ੳ. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜੋ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਹੋਵੇ।
- ਅ. ਹਰੇਕ ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ) ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਾਰੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਹੋਰ ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ.ਜ਼ ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰਥਕ ਤੁਲਨਾ ਕਰ ਸਕੇ ਅਤੇ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਣੂ ਹੋਕੇ ਨਿਰਣਾ ਲੈ ਸਕੇ। ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ 'ਤੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- ੲ. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕੇ.ਐਫ.ਐਸ. ਦੀ ਵਿਸ਼ਾ-ਸਮਗਰੀ ਬਾਰੇ ਵਿਸਥਾਰ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਸੰਭਾਵਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਅਜਿਹੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਇੱਕ ਅਨੁਮਾਨਿਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

ਲੇਨ (ਕਰਜ਼ਿਆਂ) ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸਾਂ ਲਈ ਲੇਨ ਮੁਲਾਂਕਣ, ਰਕਮ ਦੀ ਵੰਡ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

- ੳ. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਮਾਂ ਬੋਲੀ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਲੇਨ ਦੀ ਰਕਮ, ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸਮੇਤ ਲੇਨ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਕੇ.ਐਫ.ਐਸ. (ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ) ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ, ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗੀ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ। ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉੱਚ ਵਿਆਜ / ਜੁਰਮਾਨਾ ਰਕਮ ਲਗਾਉਣ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਕੰਪਨੀ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨੂੰ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏਗੀ।
- ਅ. ਕੰਪਨੀ ਲੇਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਸਨੂੰ ਸਮਝ ਆਵੇ, ਲੇਨ ਸਮਝੌਤਾ, ਕੇ.ਐਫ.ਐਸ. (ਕੀ ਫੈਕਟਸ ਸਟੇਟਮੈਂਟ - ਭਾਵ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ), ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਸਮੇਤ ਲੇਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਟਰਹੈੱਡ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਹਰੇਕ ਨੱਥੀ ਕਾਗਜ਼ ਦੀ ਵੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇਵੇਗੀ।
- ੲ. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਸੰਭਾਵਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕੇ.ਐਫ.ਐਸ. ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਣੂ ਹੋ ਕੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਮਿਲ ਸਕੇ। ਇਹ ਕੇ.ਐਫ.ਐਸ. ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਵੱਲੋਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਾਨਕ ਫਾਰਮੈਟ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਐ.ਪੀ.ਆਰ.) ਦੀ ਗਣਨਾ ਦੀ ਸੀਟ ਅਤੇ ਲੇਨ ਅਵਧੀ ਦੌਰਾਨ ਲੇਨ ਦਾ ਅਮੋਰਟਾਇਜ਼ੇਸ਼ਨ ਭਾਵ ਕਿ ਮੂਲਧਨ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦਾ ਸ਼ੈਡਿਊਲ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ) ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਸ. ਸੱਤ ਦਿਨ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਜਿਆਦਾ ਦੀ ਅਵਧੀ ਵਾਲੇ ਲੇਨਾਂ ਲਈ ਕੇ.ਐਫ.ਐਸ. ਦੀ ਵੈਧਤਾ (ਅਰਥਾਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਆਰ.ਬੀ. (ਰੈਗੂਲੇਟਡ ਏਂਟਿਟੀ) ਵੱਲੋਂ ਕੇ.ਐਫ.ਐਸ. ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਲੇਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ 'ਤੇ ਸਹਿਮਤ ਹੋਣ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ) ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਤਿੰਨ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਤੱਕ ਹੋਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਸੱਤ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਘੱਟ ਦੀ ਅਵਧੀ ਵਾਲੇ ਲੇਨਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨ ਦੀ ਵੈਧਤਾ ਅਵਧੀ ਹੋਵੇਗੀ।

ਵਿਆਜ, ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਸੂਲਕਾਂ ਦਾ ਨਿਰਧਾਰਣ

- ੳ. ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦਿਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਇੱਕ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗਾ ਅਤੇ ਲੇਨਾਂ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਵਰਗੀਕਰਣ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਉੱਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰ ਲਗਾਉਣ ਦਾ ਤਰਕ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੇ.ਐਫ.ਐਸ., ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਨਾਲ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਅ. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਵਰਗੀਕਰਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਦੇ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ੲ. ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਲਾਨਾ ਦਰ (ਐਨੁਅਲਾਈਜ਼ਡ ਰੇਟ) 'ਤੇ ਹੋਵੇਗੀ, ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਸਹੀ ਦਰ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇ। ਸਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ ("ਐ.ਪੀ.ਆਰ." ਐਨੁਅਲਾਈਜ਼ਡ ਪਰਸੈਂਟੇਜ ਰੇਟ) ਅਰਥਾਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਸਲਾਨਾ ਦਰ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਲਈ ਕੁੱਲ ਲਾਗਤ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰੈਸਿਸਿੰਗ ਫੀਸ, ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀਕਰਨ ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ, ਪਰ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੂਲਕ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸੂਲਕ ਵਰਗੇ ਆਕਸਮਿਕ ਸੂਲਕਾਂ ਨੂੰ ਬਾਹਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਦੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਵਸੂਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸੂਲਕ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੀਮਾ ਖਰਚੇ, ਕੰਨੂਨੀ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਵੀ ਐ.ਪੀ.ਆਰ. ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਉਹ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲੇ ਜਿੱਥੇ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲ ਕਰਨ

ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਉੱਥੇ ਹਰੇਕ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਰਸੀਦਾਂ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

- ਸ. ਵਿਆਜ ਦਰ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੂਲਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਆਂਤਰਿਕ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ, ਨਿਯਮਕ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਭਾਵਨਾਵਾਂ, ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੇ ਰਿਵਾਜਾਂ ਆਦਿ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦਿਆਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਹ. ਕੋਈ ਵੀ ਫੀਸ, ਖਰਚੇ ਆਦਿ, ਜੋ ਕਿ ਕੇ.ਐਫ.ਐਸ. ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਨਹੀਂ ਗਏ ਹਨ, ਉਹ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਵਸੂਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ।
- ਕ. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਵਿਵੇਕਪੂਰਨ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਕੁਝ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ/ਫੋਰਕਲੇਜ਼ਰ ਸੂਲਕਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਲੋਨ ਰਕਮ ਦੀ ਪੂਰਵ-ਅਦਾਇਗੀ (ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ) ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤਾ ਅਤੇ ਕੇ.ਐਫ.ਐਸ. ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਨਾਲ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਖ. ਡਿਜੀਟਲ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਐਲ.ਐਸ.ਪੀ. (ਲੈਂਡਿੰਗ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਈਡਰ) ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੋਈ ਫੀਸ/ਸੂਲਕ ਨਹੀਂ ਲਏ ਜਾਣਗੇ।
- ਘ. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਗੱਲ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਫੰਡ ਦੇ ਅਸਲ ਵਿਤਰਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਹੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ। ਜੇਕਰ ਲੋਨ ਚੈੱਕ ਰਾਹੀਂ ਫੰਡ ਦਾ ਵਿਤਰਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਉਸ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ ਜਿਸ ਦਿਨ ਇਹ ਚੈੱਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।
- ਙ. ਕਿਸੇ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਚੱਲਦਿਆਂ ਦੌਰਾਨ ਲੋਨਾਂ ਦੇ ਵਿਤਰਣ ਜਾਂ ਮੁੜ-ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਸਿਰਫ ਉਸ ਅਵਧੀ ਲਈ ਵਸੂਲਿਆ ਜਾਵੇ ਜਿਸ ਦੌਰਾਨ ਲੋਨ ਬਕਾਇਆ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।
- ਚ. ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੀ ਕੋਈ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਤੋਂ ਬਚੇਗੀ ਜਿੱਥੇ ਵਿਤਰਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਗਾਂਹ ਲੈ ਲਈਆਂ ਜਾਣ ਅਤੇ ਪੂਰੀ ਲੋਨ ਰਕਮ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇ।

ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪੀਨਲ ਸੂਲਕ

- ੳ. ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਪੈਨਲਟੀ (ਜੁਰਮਾਨਾ) ਲਗਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਜੁਰਮਾਨਾ 'ਪੀਨਲ ਸੂਲਕ' ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ 'ਪੀਨਲ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ ਅਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਪੀਨਲ ਸੂਲਕਾਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਮੂਲਧਨੀਕਰਣ (ਕੈਪੀਟਲਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ) ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਭਾਵ ਇਹਨਾਂ ਸੂਲਕਾਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਅਤਿਰਿਕਤ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਵਸੂਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਧਾਰਨ ਕੰਪਾਊਂਡਿੰਗ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- ਅ. ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਅਤਿਰਿਕਤ ਭਾਗ ਨਹੀਂ ਜੋੜੇਗੀ ਅਤੇ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਹਨਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਸ਼ਬਦ ਅਤੇ ਭਾਵ ਦੇਵਾਂ ਰੂਪਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਲਣਾ ਹੋਵੇ।
- ੲ. ਕੰਪਨੀ ਲੋਨਾਂ 'ਤੇ ਪੀਨਲ ਸੂਲਕਾਂ ਜਾਂ ਇਸ ਵਰਗੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਨੀਤੀ ਬਣਾਏਗੀ।
- ਸ. ਪੀਨਲ ਸੂਲਕਾਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਨੁਪਾਤ

ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਇਹ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਲੇਨ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਗ਼ੈਰ ਹੋਵੇਗੀ।

- ਹ. ਗੈਰ-ਵਪਾਰਕ ਮਕਸਦਾਂ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਲੇਨਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਪੀਨਲ ਸ਼ੁਲਕ, ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਵੱਲੋਂ ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਪੀਨਲ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਤੋਂ ਜਿਆਦਾ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।
- ਕ. ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪੀਨਲ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਦੇ ਕਾਰਨ, ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ, ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ/ਕੇ.ਐਫ.ਐਸ. ਵਿੱਚ, ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਨਾਲ ਪ੍ਰਕਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਖ. ਜਦੋਂ ਵੀ ਲੇਨ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਹੋਣ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਯਾਦ ਦਿਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਤਾਂ ਪੀਨਲ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਪੀਨਲ ਸ਼ੁਲਕ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਹਰ ਘਟਨਾ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਕਾਰਨ ਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਬਾਰੇ ਸੰਚਾਰ

- ੳ. ਕੰਪਨੀ, ਵੰਡ ਦਾ ਸੈਡਿਊਲ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਸ਼ੁਲਕ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਬਾਰੇ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਸਦੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ।
- ਅ. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਹੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਨਿਯਮ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ੲ. ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਸ. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਨਿਯਤ ਰਕਮਾਂ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ 'ਤੇ ਜਾਂ ਲੇਨ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਹੋ ਜਾਣ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਮਾਨਤਾਂ (ਸਿਕਿਓਰਿਟੀਆਂ) ਨੂੰ ਮੁਕਤ ਕਰ ਦੇਵੇਗੀ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕੋਈ ਵੈਧ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀ ਗ੍ਰਹਿਣ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੇ ਸੈੱਟ-ਆਫ਼ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਅਧੀਨ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ/ਭੁਗਤਾਨ ਤੱਕ ਜ਼ਮਾਨਤਾਂ ਨੂੰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕ ਹੋਵੇਗਾ।

ਲੇਨਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ

1. ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ

- ੳ. ਕੰਪਨੀ ਲੇਨ ਖਾਤੇ ਦੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੂਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਮੁਕਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਚਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਹਟਾਏਗੀ।
- ਅ. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਪਸੰਦ ਅਨੁਸਾਰ ਇਹ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਮੂਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਸ ਬੈਂਕਿੰਗ ਆਊਟਲੇਟ/ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਇਕੱਤਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਲੇਨ ਖਾਤਾ ਸੰਭਾਲਿਆ ਗਿਆ ਸੀ, ਜਾਂ ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ. ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫਤਰ, ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣ, ਤੋਂ ਲੈ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- ੲ. ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤਾਰੀਖ ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੇਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਮੂਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਨੂੰ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸ. ਇਕੱਲੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਸੰਯੁਕਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਆਕਸਮਿਕ ਘਟਨਾ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਮੂਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸੁਵਿਵਸਥਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਹ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਾਸਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

2. ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ 'ਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

- ੳ. ਲੇਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਵਾਪਸੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ੩੦ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਮੂਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਖਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਕੇ ਹੋ ਰਹੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰ ਦਿਨ ਲਈ ₹੫,੦੦੦ ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ।
- ਅ. ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਮੂਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰਨ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਗੁੰਮ ਹੋਣ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਖਰਚੇ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗੀ, ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਉਪਰੋਕਤ ਧਾਰਾ (ੳ) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਵੀ ਕਰੇਗੀ। ਇਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ੩੦ ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ (ਅਰਥਾਤ, ਕੁੱਲ ੬੦ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ)।
- ੲ. ਇੱਥੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਅਧੀਨ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹੋਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

ਡਿਜੀਟਲ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਲੋਨਾਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤ ਦੀ ਪਾਲਣਾ

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਆਪਣੇ ਖੁਦ ਦੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ (ਉਧਾਰ) ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ ਉਧਾਰ ਦਿੰਦੀ ਹੋਵੇ, ਉਹ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਸ਼ਬਦ ਅਤੇ ਭਾਵ ਦੋਵਾਂ ਰੂਪਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਲੋਨਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਨੂੰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ:

- ੳ. ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ (ਡੀ.ਐਲ.ਏਜ਼) ਅਤੇ ਲੇਨ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ (ਐਲ.ਐੱਸ.ਪੀਜ਼) ਦੇ ਨਾਮ, ਜੋ ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਅ. ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਤੋਂ ਹੀ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਾਮ ਪ੍ਰਕਟ ਕਰਨ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ੲ. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਾਰਵਾਈ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਲੇਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਾ ਪੱਤਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਟਰਹੈੱਡ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸ. ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕ. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਏਜੰਟ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

- ਖ. ਡੀ.ਐਲ.ਏਜ਼ ਅਤੇ ਐਲ.ਐੱਸ.ਪੀਜ਼ ਕੋਲ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਦੇ ਲਿੰਕ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਰਿਣਦਾਤਾ, ਐਲ.ਐੱਸ.ਪੀ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਸਚੇਤ ਪੋਰਟਲ ਦਾ ਲਿੰਕ, ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੀਤੀਆਂ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਵਾਧੂ/ਵਿਸਥਾਰ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ

- ੳ. ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਢੁੱਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਕਰੇਗਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਢੰਗ ਨਾਲ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਅ. ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਲਾਭ ਲਈ, ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੇ.ਐਫ.ਐਸ. ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ:
- (i) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੇਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਪਤਾ), ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
 - (ii) ਫਿਨਟੈਕ/ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਨੇਡਲ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ। ਇਹ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਡੀ.ਐਲ.ਏਸ/ਐਲ.ਐੱਸ.ਪੀਜ਼ (ਜਿਵੇਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ) ਦੀਆਂ ਵੈਬਸਾਈਟਾਂ 'ਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
 - (iii) ਜੇਕਰ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ (ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ 30 ਦਿਨ) ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੇਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ (ਆਰ.ਬੀ.-ਆਈ.ਓ.ਐੱਸ) ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਸੀ.ਐਮ.ਐੱਸ) ਪੋਰਟਲ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ.ਜ਼) ਵੱਲੋਂ ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਚੁਣੌਤੀਆਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਲੋਨ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ

- ੳ. ਕੰਪਨੀ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਚੁਣੌਤੀਆਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਬਿਨੇਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਪੱਖਪਾਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
- ਅ. ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਦਫਤਰ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾਉਣ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੀ।
- ੲ. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਆਯੋਜਿਤ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿੱਚ, ਅਪੰਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕੰਨੂਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸਮਝੌਤਿਆਂ ਤਹਿਤ ਗੰਭੀਰਤਾ ਨਾਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ, ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਮੋਡੀਊਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ।
- ਸ. ਕੰਪਨੀ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਪੰਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

ਆਮ ਜਾਣਕਾਰੀ

- ੳ. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਬਚੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਜੋ ਸੰਬੰਧਤ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ

- ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹਨ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਕਟ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਹਮਣੇ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ)।
- ਅ. ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਿਰਣਾ - ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਸਹਿਮਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ 'ਤੇ ਆਪਤੀ ਕਰਦੀ ਹੈ - ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਲੇਨ ਖਾਤੇ ਦਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਸਮਝੌਤਾ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਈ. ਲੇਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਅਨੁਚਿਤ ਉਤਪੀੜਨ ਵਰਗੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਜੀਬ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਲੇਨ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਸਰੀਰਕ ਬਲ ਦਾ ਉਪਯੋਗ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। ਕਿਉਂਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਦੁਆਰਾ ਅਸਿਸਟ ਵਿਵਹਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਪਰਿਪੱਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ।
- ਸ. ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਨ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕ. ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਟੇਕਹੋਲਡਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ, ਸਥਾਨਕ ਬੋਲੀਆਂ ਵਿੱਚ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਨੀਤੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਵੱਲੋਂ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਜਾਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਜਾਂ ਨਿਯਮਕ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਅੰਤ