

# ਬਜਾਜ਼ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

## ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ

ਅਪ੍ਰੈਲ 2024

ਵਰਜ਼ਨ.7.0

## ਅਨੁਪਾਲਨ ਵਿਭਾਗ

## ਸੂਚਕਾਂਕ

ਕ੍ਰ.ਸੰ.	ਵਿਵਰਣ	ਪੇਜ ਨੰ.
1.	ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ	3
2.	ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ	3
3.	ਜਾਣਕਾਰੀ	3
4.	ਲੋਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ	3
5.	ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ	4
6.	ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ	4
7.	ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਸਮੇਤ ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ	5
8.	ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਲੈਂਡਿੰਗ ਆਚਰਣ - ਪਰਸਨਲ ਲੋਨ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਲੀਜ਼	5
9.	ਈਕਵੇਟਿਡ ਮੰਥਲੀ ਇੰਸਟਾਲਮੈਂਟ (ਈਐਮਆਈ) ਆਧਾਰਿਤ ਪਰਸਨਲ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈੱਟ ਕਰਨਾ	6
10.	ਆਮ	6
11.	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ	7
12.	ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2018 - ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ	7
13.	ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੋਸਟ ਕਰਨਾ	8
14.	ਅਤਿਰਿਕਤ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਨਿਯਮ	8
15.	ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੀਤੇ ਵਾਹਨਾਂ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ	8
16.	ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣੇ ਦੇ ਬਦਲੇ ਉਧਾਰ ਦੇਣਾ	8
17.	ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ / ਨੇਤਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਲੋਨ ਸਹੂਲਤਾਂ	9
18.	ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ ਲਈ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ	9
19.	ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦਾ ਰੀਵਿਊ	10

## 1. ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਬਜਾਜ਼ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ, ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ("ਆਰਬੀਆਈ") ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ, ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਲੋਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਵਿੱਚ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਪਭੋਗਤਾ ਟਿਕਾਊ ਲੋਨ, ਪਰਸਨਲ ਲੋਨ, ਟੂ-ਵਹੀਲਰ ਲੋਨ, ਜਾਇਦਾਦ 'ਤੇ ਲੋਨ, ਸ਼ੇਅਰ 'ਤੇ ਲੋਨ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਵਧਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਅਕਤੀ, ਪਾਰਟਨਰਸ਼ਿਪ ਫਰਮ, ਕੰਪਨੀਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਬਜਾਜ਼ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ("ਕੰਪਨੀ") ਨੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ (ਐਫਪੀਸੀ) ਲਗਾਇਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਵੱਲੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਡੀਲ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਉਚਿਤ ਅਭਿਆਸਾਂ/ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਲਈ ਸਿਧਾਂਤ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇਸ ਫੇਅਰ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ("ਕੋਡ") ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਹਰੇਕ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ (ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਵੇਲੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ)।

## 2. ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ:

- i. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਹਰੇਕ ਡੀਲ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੋ:
  - ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਆਫਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ, ਸਟਾਫ ਵੱਲੋਂ ਫਾਲੋ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਇਸਦੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਵਿੱਚ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਅਤੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ;
  - ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ;
  - ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਡੀਲਿੰਗ ਅਖੰਡਤਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇ
- ii. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰੋ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ:
  - ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀਆਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ
- iii. ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਸਮੱਸਿਆ ਆਉਣ 'ਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਉਸਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਕਰੋ:
  - ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨਾ;
  - ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣਾ;
  - ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸਣਾ ਕਿ ਜੇ ਉਹ ਅਜੇ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣਾ ਹੈ
- iv. ਕੋਡ ਨੂੰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰੋ, ਇਸਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾਓ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਲਈ ਇਸਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਉਪਲਬਧ ਰੱਖੋ।

## 3. ਜਾਣਕਾਰੀ

- a) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ, ਜੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਉਣ ਵਾਲੀ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹ ਦਿਲਚਸਪੀ ਰੱਖਦੇ ਹਨ।
- b) ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਨਿਯਾਮਕ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਅਸਲ ਪਛਾਣ, ਐਡਰੈੱਸ ਅਤੇ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੋ।

## 4. ਲੋਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ

- a) ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਲਈ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਅਜਿਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ, ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਸਮਝਦਾ ਹੋਵੇ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਤਾਂਕਿ ਹੋਰ ਐਨਐਫਥੀਸੀ ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ

ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ. ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਸਬਮਿਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ.

- c) ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦਾ ਸਿਸਟਮ ਹੋਵੇਗਾ. ਜਿਸ ਸਮਾਂ ਅਵਧੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਨੂੰ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਉਸ ਨੂੰ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ.

## 5. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ, ਸਵੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਵਿਧੀ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਲਿਖਤ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗੀ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ 'ਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਰੱਖੇਗੀ. ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਕਿ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਵਲੋਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਡਿਫਾਲਟ ਲਈ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ.

ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ/ਵੰਡ ਵੇਲੇ ਜੋੜੇ ਗਏ ਹਰੇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ, ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੇ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਥਮਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗੀ.

ਕਿਸੀ ਲੋਨ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਸਟੀਕ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ, ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਫ੍ਰੀਕਵੈਂਸੀ, ਮੂਲਧਨ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਵੇਰਵਾ, ਐਸਐਮਏ/ਐਨਪੀਏ ਵਰਗੀਕਰਣ ਦੇ ਉਦਾਹਰਨ ਆਦਿ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੇ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵੇਲੇ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਅਵਧੀ ਤੱਕ ਸੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਸ਼ਰਤਾਂ / ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਵੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ. ਜੇ ਮੂਲਧਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ 'ਤੇ ਮੋਰਾਟੋਰੀਅਮ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਦਾਇਗੀ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਦੀ ਸਟੀਕ ਤਾਰੀਖ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ.

## 6. ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ

- a) ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਕੰਟਰੈਕਟ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ' ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ 'ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਐਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ. ਦੰਡਾਤਮਕ ਸੁਲਕ ਦਾ ਕੋਈ ਪੁੰਜੀਕਰਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਰਥਾਤ, ਅਜਿਹੇ ਸੁਲਕਾਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ. ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਜੋੜਨ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ.
- b) ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਅਤਿਰਿਕਤ ਹਿੱਸਾ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ.
- c) ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਲੋਨ/ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਕੈਟੇਗਰੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗੀ.
- d) ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ, ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ, ਸਮਾਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸੁਲਕ ਤੋਂ ਵੱਖ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ.
- e) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਸੁਲਕਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਤੋਂ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ / ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਦੇ ਵਿਵਰਣ (ਕੋਐਫਐਸ) ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ.
- f) ਜਦੋਂ ਵੀ ਲੋਨ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ. ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਸੁਲਕ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ.

ਨਿਰਪੱਖ ਉਧਾਰ ਅਭਿਆਸ 'ਤੇ ਇੱਕ ਵੱਖਰੀ ਨੀਤੀ- ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ 17 ਅਕਤੂਬਰ, 2023 ਨੂੰ ਹੋਈ ਆਪਣੀ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਵਲੋਂ ਵਿਧੀਵਤ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ.

## 7. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਸਮੇਤ ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ

- ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਸੈਡਿਊਲ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਸ਼ੁਲਕ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁੱਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ / ਵਧਾਉਣ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਹੋਣ 'ਤੇ ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਹੋਣ 'ਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਬਜ਼ੇ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸਾਰੀਆਂ ਸਿਕਿਓਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਮੁਕਤ ਕਰ ਦੇਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਸੈੱਟ-ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵਿਵਰਣ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਸਿਕਿਓਰਟੀਜ਼ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

## 8. ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਲੈਂਡਿੰਗ ਆਚਰਣ - ਪਰਸਨਲ ਲੋਨ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਲੀਜ਼

ਇੱਕ ਸਟੈਂਡਰਡ ਆਪਰੇਟਿੰਗ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ (ਐਸਓਪੀ)- ਆਰਬੀਆਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸੌਂਪਣ ਅਤੇ ਚਾਰਜ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਿੱਥੇ 01 ਦਸੰਬਰ, 2023 ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕੇਸਾਂ ਲਈ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

- ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ
  - ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਦੇ ਅਕਾਊਂਟ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗੀ।
  - ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਜਾਂ ਤਾਂ ਉਸ ਬੈਂਕਿੰਗ ਆਊਟਲੈੱਟ/ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ ਸੰਚਾਲਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਆਫਿਸ ਤੋਂ, ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ਉਸ ਦੀ ਤਰਜੀਹ ਅਨੁਸਾਰ, ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
  - ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤਾਰੀਖ ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਰੀ ਲੋਨ ਦੇ ਸੈਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
  - ਏਕਲ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਜਾਂ ਸੰਯੁਕਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੇ ਆਕਸਮਿਕ ਘਟਨਾ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਿਸ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ
  - ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਲਈ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸ ਦੇਵੇਗੀ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰ ਦਿਨ ਲਈ ₹5,000 ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ।
  - ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ/ਹਾਨੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਪੂਰਨ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਧਾਰਾ (i) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲਾਗਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਅਤਿਰਿਕਤ ਸਮਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਅਵਧੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ, ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਬਾਅਦ)।
  - ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਪੱਖਪਾਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਹੋਵੇਗਾ।

## 9. ਈਕਵੇਟਿਡ ਮੰਥਲੀ ਇੰਸਟਾਲਮੈਂਟ (ਈਐਮਆਈ) ਆਧਾਰਿਤ ਪਰਸਨਲ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨਾ

- a) ਈਐਮਆਈ ਆਧਾਰਿਤ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਪਰਸਨਲ ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਸਮਰੱਥਾ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਈਐਮਆਈ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਲਈ ਉਚਿਤ ਹੈਂਡਰੂਮ/ਮਾਰਜਿਨ ਉਪਲਬਧ ਹੈ, ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਵਿਤ ਵਾਧਾ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਨੀਤੀ ਫਰੇਮਵਰਕ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ:
- ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਦੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਈਐਮਆਈ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਅਵਧੀ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਈਐਮਆਈ/ਅਵਧੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਪਰੋਕਤ ਦੇਵਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਧੇ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਤੁਰੰਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
  - ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਵੇਲੇ, ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਬੋਰਡ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਪਾਲਿਸੀ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਇਹ ਦੱਸਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਿੰਨੀ ਵਾਰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
  - ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਚੁਣਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਵੀ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ-
    - ਈਐਮਆਈ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਲਈ ; ਅਤੇ,
    - ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਿੰਦੂ 'ਤੇ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ। ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਸੁਲਕ/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਗਾਉਣਾ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ।
  - ਫਲੋਟਿੰਗ ਤੋਂ ਫਿਕਸਡ ਦਰ ਤੱਕ ਲੋਨ ਸਵਿੱਚ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਸੁਲਕ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਅਕਸਮਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸੁਲਕ/ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਲਾਗਤ ਨੂੰ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਅਜਿਹੇ ਸੁਲਕ/ਲਾਗਤ ਵਿੱਚ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਵੇਲੇ ਵੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
  - ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ ਨੈਗੇਟਿਵ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਦਾ ਨਤੀਜਾ ਨਹੀਂ ਹੈ।
  - ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਵਧੀ ਲਈ ਉਚਿਤ ਚੈਨਲ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ, ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਨੂੰ ਸ਼ੇਅਰ/ਸੁਲਭ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਨਿਮਨਤਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰਿਕਵਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮੁਲਧਨ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਅੱਜ ਤੱਕ ਦੀ ਤਾਰੀਖ, ਈਐਮਆਈ ਦੀ ਰਕਮ, ਬਾਕੀ ਈਐਮਆਈ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ / ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏਪੀਆਰ) ਦੀ ਗਣਨਾ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਸਰਲ ਹੋਣ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝ ਸਕਣ।  
ਈਕਵੇਟਿਡ ਮੰਥਲੀ ਇੰਸਟਾਲਮੈਂਟ ਦੇ ਲੋਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਹਦਾਇਤਾਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਈਕਵੇਟਿਡ ਮੰਥਲੀ ਇੰਸਟਾਲਮੈਂਟ ਆਧਾਰਿਤ ਲੋਨ 'ਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ।

ਈਕਵੇਟਿਡ ਮੰਥਲੀ ਇੰਸਟਾਲਮੈਂਟ (ਈਐਮਆਈ) ਆਧਾਰਿਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਵੱਖਰੀ ਨੀਤੀ ਬਣਾਈ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ 17 ਅਕਤੂਬਰ, 2023 ਨੂੰ ਹੋਈ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਵਲੋਂ ਇਸ ਨੂੰ ਵਿਧੀਵਤ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

## 10. ਆਮ

- ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਚੇਗੀ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਿ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਹੀਂ ਦੱਸੀ ਗਈ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ)।
- ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਅਕਾਊਂਟ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਇਤਰਾਜ਼ ਹੋਣ ਤੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਲੋਨ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਅਣਉਚਿਤ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲੋਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦਿਆਂ, ਐੱਖੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਤੰਗ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਟਾਫ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ



ਵਾਲੇ ਖਰਾਬ ਵਿਵਹਾਰ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਢੁੱਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

- d) ਕੰਪਨੀ ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਪਰਕਰਤਾਵਾਂ 'ਤੇ ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, ਅਸਥਾਈ ਦਰ ਵਾਲੇ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤ ਟਰਮ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਸੁਲਕ/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਵੇਗੀ। (ਰੈਫਰੈਂਸ: ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਡੀਐਨਬੀਆਰ (ਪੀਡੀ) ਵੱਲੋਂ ਅਸਥਾਈ ਦਰ ਵਾਲੇ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਸੁਲਕ/ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਗਾਉਣ ਬਾਰੇ ਆਰਬੀਆਈ ਸਰਕੁਲਰ ਸੀਸੀ.ਨੰ.101/03.10.001/2019-20 ਅਗਸਤ 2, 2019)

## 11. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

- a) ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖੋ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੇ ਅਨੁਪਾਲਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਨਿਯਮਿਤ ਸਮੀਖਿਆ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਇਕਸਾਰ ਰਿਪੋਰਟ, ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲ ਵਿੱਚ ਸਬਮਿਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- b) ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਸਥਾਨਾਂ ਤੇ, ਜਿੱਥੇ ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਸੰਬੰਧੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਲਾਭ ਲਈ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਾ (ਟੈਲੀਫੋਨ / ਮੋਬਾਈਲ ਨੰ. ਅਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਐਡਰੈੱਸ) ਜਿਸ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਮਾਧਾਨ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
  - ਜੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਅਵਧੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਵਾਰਨ/ਸਮਾਧਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਸੀਐਮਐਸ ਪੋਰਟਲ <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਜਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਐਡਰੈੱਸ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਫਾਰਮ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ,  
ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, 4th ਫਲੋਰ,  
ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ – 160017  
ਟੈਲਫ਼ੀ ਨੰਬਰ- 14448

## 12. ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ

### (a) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021

ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ, ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੇ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਐਨਓ) ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਐਨਓ) ਪੀਐਨਓ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ।

ਗਾਹਕ ਦੇ ਲਾਭ ਲਈ, ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਸੰਚਾਲਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚ/ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ, ਪੀਐਨਓ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਾ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈ-ਮੇਲ) ਅਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>) ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚ ਅਤੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅੰਗ੍ਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਕਿ ਦਫਤਰ ਜਾਂ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਿਲ ਸਕੇ।

ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਨਾਲ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਅਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(ਰੈਫਰੈਂਸ: ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ਤਾਰੀਖ 12, ਨਵੰਬਰ 2021)

## (b) ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ

ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਵਲੋਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ 'ਤੇ ਤਾਰੀਖ 15, ਨਵੰਬਰ 2021 ਦੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

(ਸੰਦਰਭ: ਤਾਰੀਖ 15, ਨਵੰਬਰ 2021 ਨੂੰ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਵਲੋਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ)

### 13. ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੋਸਟ ਕਰਨਾ

ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

### 14. ਅਤਿਰਿਕਤ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਨਿਯਮ

- ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਸ ਨੇ ਲੋਨ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਫੰਡ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਆਦਿ ਜਿਹੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਕਰਕੇ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਹੋਰ ਸੁਲਕਾਂ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੀ ਦਰਜਾਬੰਦੀ ਲਈ ਨਜ਼ਰੀਆ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖੋ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੀ ਦਰਜਾਬੰਦੀ ਲਈ ਨਜ਼ਰੀਆ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਵੇਗੀ।

### 15. ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੀਤੇ ਵਾਹਨਾਂ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ

ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨਾਲ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਮੁੜ-ਅਧਿਕਾਰ ਧਾਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ--ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਦੀ ਧਾਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ ਜੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਹੋਵੇਗੀ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਉਪਬੰਧ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ: (a) ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ; (b) ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਮੁਆਫ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ; (c) ਸਿਕਿਉਰਿਟੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ; (d) ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਮ ਮੌਕੇ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਵਿਵਸਥਾ ; (e) ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਮੁੜ-ਅਧਿਕਾਰ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਅਤੇ (f) ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ। ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

### 16. ਸੈਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣੇ ਦੇ ਬਦਲੇ ਉਧਾਰ ਦੇਣਾ

ਉਪਰੋਕਤ ਆਮ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ, ਸੈਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣੇ ਦੇ ਬਦਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵੇਲੇ, ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਨੀਤੀ ਦਾ ਪਾਲਨ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਇਹ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਕਦਮ, ਕਿ ਆਰਬੀਆਈ ਵਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੇਵਾਈਸੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੋਨ ਨੂੰ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਪ੍ਰਾਪਤ ਗਹਿਣੇ ਲਈ ਸਹੀ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।
- ਸੈਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣੇ ਦੀ ਮਲਕੀਅਤ ਦੀ ਤਸੱਲੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਸਟਮ।
- ਗਹਿਣੇ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਸਟਡੀ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਿਸਟਮ, ਮੌਜੂਦਾ ਸਿਸਟਮ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਰੀਵਿਊ ਕਰਨਾ, ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣਾ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡੀਟਰ ਵੱਲੋਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰੀਖਣ ਕਰਨਾ। ਸੈਨੇ ਦੇ ਬਦਲੇ ਦਿੱਤੇ ਲੋਨ ਨੂੰ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵੱਲੋਂ ਵਧਾਇਆ ਨਹੀਂ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਗਹਿਣੇ ਦੇ ਸਟੋਰੇਜ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸਹੂਲਤ ਨਹੀਂ ਹੈ।



- v. ਕੋਲੈਟਰਲ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦਾ ਉਚਿਤ ਬੀਮਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- vi. ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਨਿਲਾਮੀ ਬਾਰੇ ਨੀਤੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਢੁਕਵੀਂ ਹੋਵੇਗੀ। ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਹ ਨਿਲਾਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਹਿੱਤਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਟਕਰਾਅ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਿਲਾਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਨਿਲਾਮੀ ਦੌਰਾਨ ਸਮੂਹ ਕੰਪਨੀਆਂ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਣ।
- vii. ਜਨਤਾ ਲਈ ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਘੋਸ਼ਣਾ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 2 ਅਖਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਗਿਆਪਨ ਦੇ ਕੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਇੱਕ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਇੱਕ ਹੋਰ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੀ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਅਖਬਾਰ ਵਿੱਚ।
- viii. ਆਯੋਜਿਤ ਨਿਲਾਮੀ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਹਿੱਸਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।
- ix. ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੇ ਸੋਨੇ ਦੀ ਨਿਲਾਮੀ ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਨਿਲਾਮੀ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਹੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- x. ਨੀਤੀ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦਾ ਮੁਕਾਬਲਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਿਸਟਮ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ, ਲਾਗੂਕਰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- xi. ਸੋਨੇ ਦੇ ਬਦਲੇ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਲਈ ਲੋਨ ਦਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ, ਨਿਲਾਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸੰਬੰਧੀ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੇਗਾ।

### 17. ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ / ਨੇਤਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਲੋਨ ਸਹੂਲਤਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ/ਨੇਤਰ ਐਪਲੀਕੈਂਟ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵਿਭਿੰਨ ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੀਆਂ।

### 18. ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ ਲਈ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ) ਨੇ 14 ਮਾਰਚ, 2022 ਦੇ ਸੰਦਰਭ DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 ਦੇ ਤਹਿਤ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਮਾਈਕ੍ਰੋ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ ਲਈ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਫ੍ਰੇਮਵਰਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2022 ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਇਹ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਪ੍ਰੈਲ 01, 2022 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਸੰਸਥਾਨ ਅਤੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਬੈਂਕਾਂ, ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

ਉਪਰੋਕਤ ਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤੇ ਐਫਪੀਸੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਹੇਠਾਂ ਲਿੱਖੇ ਉਚਿਤ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏਗੀ, ਜੋ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਨ:

- (i) ਆਮ
  - a. ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਐਫਪੀਸੀ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਆਫਿਸ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
  - b. ਖੇਤਰੀ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਆਮਦਨ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
  - c. ਸਿਖਲਾਈ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਮੁਫਤ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
  - d. ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ 'ਤੇ ਲਗਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਨਿਮਨਤਮ, ਅਧਿਕਤਮ ਅਤੇ ਔਸਤ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਇਸ ਦੇ ਹਰੇਕ ਆਫਿਸ, ਇਸ ਰਾਹੀਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਹਿਤ (ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ) ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
  - e. ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਆਫਿਸ, ਸ਼ਾਖਾ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਐਫਪੀਸੀ ਵਿੱਚ ਵੀ ਇੱਕ ਘੋਸ਼ਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਇਹ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ ਕਰੇਗੀ।
  - f. ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸਿਕਿਓਰਟੀ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ/ਮਾਰਜਿਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ,
  - g. ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦਾ ਇੱਕ ਸਟੈਂਡਰਡ ਰੂਪ ਹੋਵੇਗਾ। ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗਾ।
  - h. ਲੋਨ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
  - i. ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ:

- ਕੀਮਤ 'ਤੇ ਆਸਾਨ ਫੈਕਟਸ਼ੀਟ,
- ਲੋਨ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ,
- ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਦੀ ਹੈ,
- ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਭੁਗਤਾਨ ਸਮੇਤ ਸਾਰੀਆਂ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਰਸੀਦਾਂ,
- ਲੋਨ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸਥਾਪਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸਿਸਟਮ ਅਤੇ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਵੀ ਦੱਸੇਗਾ,
- ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਫੀਸ ਦੇ ਢਾਂਚੇ ਨੂੰ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਹੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ,
- ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਹਰੇਕ ਐਂਟਰੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੇ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗੀ।

(ii) ਰਿਕਵਰੀ ਦੇ ਗੈਰ-ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਤਰੀਕੇ:

- a. ਰਿਕਵਰੀ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਿਰਫ ਇੱਕ ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਖੇਤਰੀ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਸਿਰਫ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਨਿਵਾਸ 'ਤੇ ਜਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਲਗਾਤਾਰ ਦੇ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਮੌਜੂਦ ਰਹਿਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਮਕਾਜੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- b. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਆਚਰਣ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਭਰਤੀ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਬੋਰਡ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਲਾਗੂ ਹੈ। ਕੇਡ ਸਟਾਫ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਡੀਲ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਿਖਲਾਈ ਸਾਧਨ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਏਗਾ। ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਿਖਲਾਈ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਵਿਕਸਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ। ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦਾ ਆਚਰਣ ਵੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

## 19. ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦਾ ਰੀਵਿਊ

ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਰੀਵਿਊ ਕਰਕੇ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

\* \* \*