ਬਜਾਜ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ

ਅਕਤੂਬਰ 2023

ਵਰਜ਼ਨ.6.0

ਅਨੁਪਾਲਨ ਵਿਭਾਗ

ਸੂਚਕਾਂਕ

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

1. ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਬਜਾਜ 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, ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ 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.

ਬਜਾਜ 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 ਪ੍ਰਮੁੱਖ 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

ੳ) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ, ਜੋ 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.

ਅ) 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

ੳ) ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਲਈ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਅਜਿਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ, ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਸਮਝਦਾ ਹੋਵੇ.

ਅ) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਤਾਂਕਿ ਹੋਰ ਐਨਐਫਬੀਸੀ ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ. ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ, ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਨਾਲ ਸਬਮਿਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਏਗਾ.

ੲ) 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 ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਅਜਿਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਸਵੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਅਤੇ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਲਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ. ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਬੋਲਡ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਉਸ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਸ਼ੁਲਕ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗੀ ਜੋ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਡਿਫਾਲਟ ਲਈ ਵਸੂਲ ਕੀਤਾ 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 ਸੈਂਕਸ਼ਨ ਵੇਲੇ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਅਵਧੀ ਤੱਕ ਸੈਂਕਸ਼ਨ ਦੀ ਸ਼ਰਤਾਂ / ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ 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 ਸ਼ੁਲਕ

ੳ) ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਕੰਟਰੈਕਟ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ' ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ 'ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਐਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ. ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਰਥਾਤ, ਅਜਿਹੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ. ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਜੋੜਨ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ.

ਅ) ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਲਈ ਕੋਈ ਅਤਿਰਿਕਤ ਹਿੱਸਾ ਨਹੀਂ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਅੱਖਰ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ.

ੲ) ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਾਮ ਨਾਲ, ਲੋਨ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਜਾਂ ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸ਼ੁਲਕ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰ ਪਾਲਿਸੀ ਬਣਾਏਗੀ.

ਸ) 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.

ਹ) ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ, ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ' ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ, ਸਮਾਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ.

ਕ) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕਾਂ 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 ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ / ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਦੇ ਵਿਵਰਣ (ਕੇਐਫਐਸ) ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ.

ਖ) ਜਦੋਂ ਵੀ ਲੋਨ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ. ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਸ਼ੁਲਕ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ.

ਨਿਰਪੱਖ ਉਧਾਰ ਅਭਿਆਸ 'ਤੇ ਇੱਕ ਵੱਖਰੀ ਨੀਤੀ- ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕਾਂ 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

ੳ) ਕੰਪਨੀ ਵੰਡ ਦੇ ਸ਼ੈਡਿਊਲ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕ, ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੇਂਟ ਸ਼ੁਲਕ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਵ ਬਾਰੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੇ ਜਾਣ ਵਾਲੀ 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.

ਅ) ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ / ਵਧਾਉਣ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ.

ੲ) 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. ਈਕਵੇਟਿਡ ਮੰਥਲੀ ਇੰਸਟਾਲਮੈਂਟ (ਈਐਮਆਈ) ਆਧਾਰਿਤ ਪਰਸਨਲ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈੱਟ ਕਰਨਾ

ੳ) ਈਐਮਆਈ ਅਧਾਰਿਤ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਪਰਸਨਲ ਲੋਨ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਵੇਲੇ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਸਮਰੱਥਾ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਲੋਨ ਦੀ ਅਵਧੀ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਵਿਤ ਵਾਧੇ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈੱਡਰੂਮ/ਮਾਰਜਿਨ ਦੀ ਅਵਧੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਈਐਮਆਈ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ. ਹਾਲਾਂਕਿ, ਈਐਮਆਈ ਅਧਾਰਿਤ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਪਰਸਨਲ ਲੋਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ,ਵੱਧਦੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਲੋਨ ਦੀ ਅਵਧੀ ਦੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਈ ਉਪਭੋਗਤਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਈਐਮਆਈ ਦੀ ਰਕਮ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ, ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਉਚਿਤ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ. ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ, ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹੇਠਲੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਨੀਤੀ ਢਾਂਚੇ ਨੂੰ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ:

i. 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 ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ. ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਈਐਮਆਈ/ਅਵਧੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਪਰੋਕਤ ਦੋਵਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਧੇ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਤੁਰੰਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ.

ii. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈੱਟ 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.

iii. ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਚੁਣਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਵੀ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ-

(ੳ) ਈਐਮਆਈ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਲਈ ; ਅਤੇ,

(ਅ) ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਿੰਦੂ 'ਤੇ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ. ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਸ਼ੁਲਕ/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੇਂਟ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਗਾਉਣਾ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ.

iv. ਫਲੋਟਿੰਗ ਤੋਂ ਫਿਕਸਡ ਦਰ ਤੱਕ ਲੋਨ ਸਵਿੱਚ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਸ਼ੁਲਕ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਅਕਸਮਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸ਼ੁਲਕ/ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਲਾਗਤ ਨੂੰ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਅਜਿਹੇ ਸ਼ੁਲਕ/ਲਾਗਤ ਵਿੱਚ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਵੇਲੇ ਵੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ.

v. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ ਨੈਗੇਟਿਵ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਦਾ ਨਤੀਜਾ ਨਹੀਂ ਹੈ.

vi. 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 ਮੂਲਧਨ 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 ਰੀਸੈੱਟ 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.

9. ਆਮ

ੳ) 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).

ਅ) 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. ਅਜਿਹਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ.

ੲ) ਲੋਨ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਅਣਉਚਿਤ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲੋਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦਿਆਂ, ਔਖੇ 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.

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

10. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

ੳ) 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.

ਅ) 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:

i. 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.

ii. 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
ਟੋਲਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ- 14448

11. **ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ**

(ੳ) 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)

(ਅ) 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)

12. ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੋਸਟ ਕਰਨਾ

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

13. ਅਤਿਰਿਕਤ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਨਿਯਮ

ੳ) ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਸ ਨੇ ਲੋਨ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ, ਪ੍ਰੋਸੈੱਸਿੰਗ ਅਤੇ ਫੰਡ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਆਦਿ ਜਿਹੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਕਰਕੇ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਹੋਰ ਸ਼ੁਲਕਾਂ 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.

ਅ) ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੀ ਦਰਜਾਬੰਦੀ ਲਈ ਨਜ਼ਰੀਆ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ. ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੇਲੇ ਬਦਲਾਵ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ.

ੲ) ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਲਾਨਾ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂਕਿ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਅਕਾਊਂਟ ਵਿੱਚੋਂ ਵਸੂਲੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ.

14. ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੀਤੇ ਵਾਹਨਾਂ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ

ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਅਟੱਲ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਦੀ ਧਾਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਹੋਵੇਗੀ. ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ: (a) ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਪੀਰੀਅਡ; (b) ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਪੀਰੀਅਡ ਨੂੰ ਨਜ਼ਰਅੰਦਾਜ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ; (c) ਸਿਕਿਓਰਿਟੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; (d) ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਆਖਰੀ ਮੌਕਾ ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਵਿਵਸਥਾ; (e) ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਅਤੇ (f) ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ. ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ.

15. ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣੇ ਦੇ ਬਦਲੇ ਉਧਾਰ ਦੇਣਾ

ਉਪਰੋਕਤ ਆਮ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ, ਸੋਨੇ 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:

i. 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.

ii. ਪ੍ਰਾਪਤ ਗਹਿਣੇ ਲਈ ਸਹੀ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ.

iii. ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣੇ ਦੀ ਮਲਕੀਅਤ ਦੀ ਤਸੱਲੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਸਟਮ.

iv. 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. ਸੋਨੇ 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 ਗਹਿਣੇ 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 ਨੀਲਾਮੀ 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, ਨੀਲਾਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸੰਬੰਧੀ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੇਗਾ.

16. ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ ਲਈ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ) ਨੇ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਹੈ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ ਲਈ ਨਿਯਾਮਕ ਫਰੇਮਵਰਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2022 ਮਾਰਚ 14, 2022 ਨੂੰ ਰੈਫਰੈਂਸ ਡੀਓਆਰ.ਐਫਆਈਐਨ.ਆਰਈਸੀ.95/03.10.038/2021-22 ਦੇ ਤਹਿਤ. ਇਹ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਸਾਰੇ ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕ, ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਸੰਸਥਾਨ ਅਤੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ. ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਪ੍ਰੈਲ 01, 2022 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹਨ.

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

(i) ਆਮ

ੳ. ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਐਫਪੀਸੀ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਆਫਿਸ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ.

ਇੱਕ ਬਿਆਨ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਪਰਿਸਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਉਧਾਰ ਅਭਿਆਸਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੋਵੇ.

ਅ. ਖੇਤਰੀ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਆਮਦਨ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ.

ੲ. ਸਿਖਲਾਈ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਮੁਫਤ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ. ਖੇਤਰੀ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ/ਹੋਰ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਸਿਸਟਮ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਗਰੂਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ.

ਸ. ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਇਸ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਵਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ (ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ) ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ.

ਹ. 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.

ਕ. ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ) ਦੇ ਕੇਵਾਈਸੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ. ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਸਮਰੱਥਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ.

ਖ. ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀਆਂ ਅਤੇ ਵੰਡ ਸਿਰਫ ਇੱਕ ਕੇਂਦਰੀ ਸਥਾਨ ਤੇ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਿਅਕਤੀ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ. ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਵੰਡ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਨਿਗਰਾਨੀ ਹੋਵੇਗੀ.

ਗ. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ ਕਿ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਨਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ ਨੂੰ ਪੂਰਵ-ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮੇਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ.

(ii) ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ / ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ

ੳ. ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦਾ ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰ ਸਟੈਂਡਰਡ ਫਾਰਮ ਹੋਵੇਗਾ. ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਮੁੱਖ ਤੌਰ ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗਾ.

ਅ. ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗੀ:

- ਲੋਨ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ,
- ਲੋਨ ਦੀ ਕੀਮਤ ਵਿੱਚ ਸਿਰਫ ਤਿੰਨ ਹਿੱਸੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿਆਜ ਸ਼ੁਲਕ, ਪ੍ਰੋਸੈੱਸਿੰਗ ਸ਼ੁਲਕ ਅਤੇ ਬੀਮਾ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ (ਇਸ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ),
- ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸਿਕਿਓਰਟੀ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ/ਮਾਰਜਿਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ,
- ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਐਸਐਚਜੀ/ਜੇਐਲਜੀ ਦਾ ਮੈਂਬਰ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ,
- ਲੋਨ ਦੀ ਗ੍ਰਾਂਟ ਅਤੇ ਪਹਿਲੀ ਕਿਸ਼ਤ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਨਿਯਤ ਤਾਰੀਖ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਮੋਰੇਟੋਰੀਅਮ ਅਵਧੀ,
- ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਡਾਟਾ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦਾ ਭਰੋਸਾ.

ੲ. ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ:

- ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਮੇਤ ਕੀਮਤ ਤੇ ਆਸਾਨ ਤੱਥ ਸ਼ੀਟ,
- 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.

(iii) ਰਿਕਵਰੀ ਦੇ ਗੈਰ-ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਤਰੀਕੇ:

ੳ. ਰਿਕਵਰੀ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਸਿਰਫ ਇੱਕ ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਥਾਨ ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ. ਖੇਤਰੀ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਸਿਰਫ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਤੇ ਜਾਂ ਜੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਲਗਾਤਾਰ ਦੋ 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.

ਅ. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਖੇਤਰੀ ਸਟਾਫ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਭਰਤੀ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ ਸਿਸਟਮ ਵੱਲੋਂ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਨੀਤੀ ਮੌਜੂਦ ਹੈ. ਸੰਹਿਤਾ ਖੇਤਰੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਿਮਨਤਮ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਡੀਲ ਕਰਨ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਿਖਲਾਈ ਟੂਲ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ. ਖੇਤਰੀ ਸਟਾਫ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਜਾਂ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਵਾਲੇ ਲੋਨ ਵਸੂਲੀ/ਰਿਕਵਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏ ਬਿਨਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿਕਸਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ.

ੲ. ਸਟਾਫ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਵਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਦੇ ਖੇਤਰਾਂ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਆਚਰਣ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ 'ਤੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਜ਼ੋਰ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ, ਨਾ ਕਿ ਸਿਰਫ ਚੁੱਕੇ ਗਏ ਲੋਨ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਦੀ ਦਰ ਤੇ. ਖੇਤਰੀ ਸਟਾਫ ਵੱਲੋਂ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵੀ ਲਗਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ. ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ, ਸਿਰਫ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਨਾ ਕਿ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਦੀ.

17. 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.

***