

ਬਜਾਜ਼ ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ

ਮਾਰਚ 2026

ਵਰਜ਼ਨ 7.1

ਕੰਪਲਾਇੰਸ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ

ਸੂਚੀ

ਕ੍ਰਮ ਸੰਖਿਆ.	ਵੇਰਵਾ	ਪੰਨਾ ਨੰਬਰ
1.	ਭੂਮਿਕਾ	3
2.	ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ	3
3.	ਜਾਣਕਾਰੀ	4
4.	ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	4
5.	ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ	4
6.	ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ	5
7.	ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਮੇਤ	6
8.	ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਅਭਿਆਸ - ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ	6
9.	ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMIs)-ਅਧਾਰਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦਾ ਮੁੜ ਨਿਪਟਾਰਾ	7
10.	ਜਰਨਲ	8
11.	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ	9
12.	ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2018 -	10
13.	ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ	11
14.	ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਹੋਸਟਿੰਗ	11
15.	ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਚਾਰਜਾਂ ਦਾ ਨਿਯਮ	11
16.	ਵਿੱਤੀ ਵਾਹਨਾਂ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ	11
17.	ਸੈਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਉਧਾਰ ਦੇਣਾ	12
18.	ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ	12
19.	ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਆਚਰਣ ਕੋਡ	14

1. ਭੂਮਿਕਾ

ਬਜਾਜ਼ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਟਿਡ, ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ ਜੋ ਕਿ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("**RBI**") ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈ, ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਈ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਰੁੱਝੀ ਹੋਈ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਖਪਤਕਾਰ ਟਿਕਾਊ ਕਰਜ਼ੇ, ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ, ਦੇਪਹੀਆ ਵਾਹਨ ਕਰਜ਼ੇ, ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰਜ਼ਾ, ਸ਼ੇਅਰਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰਜ਼ਾ, ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਇਹ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਵਿਸ਼ਾਲ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਤੱਕ ਫੈਲੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਅਕਤੀ, ਭਾਈਵਾਲੀ ਫਰਮਾਂ, ਕੰਪਨੀਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਬਜਾਜ਼ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਟਿਡ ("**ਕੰਪਨੀ**") ਨੇ ਦੋ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ("**FPC**") ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਵਿਧੀਵਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ/ਮਿਆਰਾਂ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ("**ਕੋਡ**") ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ (ਮੌਜੂਦਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਣ ਵਾਲੇ ਦੋਵੇਂ) 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

2. ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ:

- i. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਹਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨਾ:
 - ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਵਾਅਦਿਆਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖੇਗੀ, ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਸਟਾਫ਼ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹਨਾਂ ਮਿਆਰਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ;
 - ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਇਸਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ;
 - ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਵਿਵਹਾਰ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਵੇਗਾ।
- ii. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰੋ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ:
 - ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਸਮਝਾਉਣਾ
- iii. ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਠੀਕ ਕਰੋ:
 - ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਕੇ;
 - ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲ ਕੇ;
 - ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਅਜੇ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਵਧਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- iv. ਕੋਡ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰੋ, ਇਸਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪੋਸਟ ਕਰੋ, ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਾਪੀਆਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਓ।

3. ਜਾਣਕਾਰੀ

- a) **a)** ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਚੋਣ

ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹ ਦਿਲਚਸਪੀ ਰੱਖਦੇ ਹਨ।

- b) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਅਸਲ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਪਤਾ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

4. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- a) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਉਸਦੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜਿਸਨੂੰ ਉਹ ਸਮਝਦਾ ਹੈ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਤਾਂ ਜੋ ਇਸਦੀ ਤੁਲਨਾ ਹੋਰ **NBFCs** ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲੈ ਸਕੇ। ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ।
- c) ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਉਹ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

5. ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਇੱਕ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਸਮੇਤ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਡਿਫਾਲਟ ਲਈ ਲਗਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ/ਵੰਡਣ ਵੇਲੇ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ, ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਅਟੈਚਮੈਂਟਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਸਹੀ ਮਿਤੀ, ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਬਾਰੰਬਾਰਤਾ, ਮੂਲਧਨ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਵਿਭਾਜਨ, **SMA/NPA** ਵਰਗੀਕਰਣ ਮਿਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਣਾਂ, ਆਦਿ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦੱਸੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਅਤੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਤੱਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ। ਮੂਲਧਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਰੋਕ ਵਾਲੀਆਂ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਵੀ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ।

6. ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪੈਨਲਟੀ ਚਾਰਜ

- a) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨੂੰ " ਪੈਨਲਟੀ ਚਾਰਜ" ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਨਾ ਕਿ "ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ" ਵਜੋਂ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਪੂੰਜੀਕ੍ਰਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ, ਭਾਵ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਇਕੱਠਾ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਆਮ ਵਿਆਜ ਮਿਸ਼ਰਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ

- ਕਰੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਹਿੱਸਾ ਨਹੀਂ ਜੋੜੇਗੀ ਅਤੇ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ 'ਤੇ **RBI** ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।
 - ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਰਕਮ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
 - 'ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ' ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ।
 - ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (**KFS**) ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ, ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਚਾਰਜ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
 - ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਯਾਦ-ਪੱਤਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਕਾਰਨ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਨਿਰਪੱਖ ਉਧਾਰ ਅਭਿਆਸਾਂ - ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਵੱਖਰੀ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ **17 ਅਕਤੂਬਰ, 2023** ਨੂੰ ਹੋਈ ਆਪਣੀ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਇਸਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

7. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ

- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ। ਇਸ ਪ੍ਰਭਾਵ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਧਾਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਕਰਨ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ 'ਤੇ ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਬੁਝਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕੋਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ-ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਇਸਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵੇ ਅਤੇ ਉਹ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੱਸੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਬੁਝਤੀਆਂ ਨੂੰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

8. ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਅਭਿਆਸ - ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ।

RBI ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਇੱਕ ਸਟੈਂਡਰਡ ਓਪਰੇਟਿੰਗ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ (**SOP**) - ਜਾਇਦਾਦ

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸੌਂਪਣ ਅਤੇ ਚਾਰਜ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ - ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ **01 ਦਸੰਬਰ, 2023** ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਬਕਾਇਆ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦਾਂ ਦੇ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

- a) ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਲਈ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ
 - i. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਦੇ **30** ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਅਸਲੀ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਰਜਿਸਟਰਡ ਚਾਰਜ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗੀ।
 - ii. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਅਨੁਸਾਰ, ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਉਸ ਬੈਂਕ ਆਊਟਲੈਟ/ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਸੇਵਾ ਅਧੀਨ ਸੀ, ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫਤਰ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
 - iii. ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਜਾਂ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
 - iv. ਇਕੱਲੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਮੌਤ ਵਰਗੀਆਂ ਅਣਕਿਆਸੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ

ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਹੈ।

- b) ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ
 - i. ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਤੋਂ **30** ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ **₹5,000** ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ।
 - ii. ਜੇਕਰ ਅਸਲੀ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਹਿੱਸਾ ਜਾਂ ਸਾਰਾ ਹਿੱਸਾ ਗੁੰਮ/ਨੁਕਸਾਨ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਧਾਰਾ (i) ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਸ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਖਰਚੇ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਾਧੂ **30** ਦਿਨ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਸਜ਼ਾ ਦੀ ਗਣਨਾ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਭਾਵ, ਕੁੱਲ **60** ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ)।
 - iii. ਇਹਨਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਧੀਨ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਅਧੀਨ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

9. ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMIs) ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨਾ

- a) **EMI** ਅਧਾਰਤ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੰਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਸਮਰੱਥਾ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਵੀ ਵਾਧੇ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਦੇ ਵਾਧੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ **EMI** ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਲਈ ਕਾਫ਼ੀ ਹੈਂਡਰੂਮ/ਮਾਰਜਿਨ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। **NBFCs** ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਨੀਤੀ ਢਾਂਚਾ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਜੋ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ:
 - i. ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ **EMI** ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਮਿਆਦ, ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ,

- ਉਪਰੋਕਤ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ **EMI/ਮਿਆਦ**, ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਵਾਧਾ, ਉਚਿਤ ਸਾਧਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ii. ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਬੋਰਡ-ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਸਥਿਰ ਦਰ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਹ ਦਰਸਾਏਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਇੱਕ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਿੰਨੀ ਵਾਰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
 - iii. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਚੋਣ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਵੀ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ-
 - (a) **EMI** ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਲ ਦਾ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦਾ ਸੁਮੇਲ; ਅਤੇ,
 - (b) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ। ਮੌਜੂਦਾ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਜ਼ਬਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਖਰਚੇ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।
 - iv. ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਖਰਚੇ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਪੂਰੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ/ਲਾਗਤਾਂ ਦੀ ਸੇਧ ਦੇ ਸਮੇਂ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
 - v. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਨਾਲ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਨਾ ਹੋਵੇ।
 - vi. ਕੰਪਨੀ ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ, ਢੁਕਵੇਂ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਪ੍ਰਦਾਨ/ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਹੁਣ ਤੱਕ ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੂਲਧਨ ਅਤੇ ਵਿਆਜ, **EMI** ਰਕਮ, ਬਾਕੀ **EMI** ਦੀ ਗਿਣਤੀ, ਅਤੇ ਪੂਰੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ/ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (**APR**) ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਲਈ ਸਰਲ ਅਤੇ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝਣ ਯੋਗ ਹੋਣ।

ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, ਕੁਝ ਸੇਧਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮਿਆਦਾਂ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਬਰਾਬਰ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।

10. ਜਨਰਲ

- a) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ ਸਿਵਾਏ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ)।
- b) ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਅਸਹਿਮਤੀ, ਭਾਵ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਇਤਰਾਜ਼ ਹੈ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ **21** ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- c) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਜੀਬ ਘੱਟਿਆਂ 'ਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ, ਆਦਿ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਟਾਫ ਦੁਆਰਾ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੈ।
- d)
 - i. ਕੰਪਨੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸਾਂ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ / ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ: -
 - a. ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ, ਭਾਵੇਂ ਸਹਿ-ਦੇਣਦਾਰ ਹੋਣ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਣ

- b. ਅਤੇ, "ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ **MSE** ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ, ਭਾਵੇਂ ਸਹਿ-ਦੇਣਦਾਰ ਹੋਣ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਣ।"
- ii. ਉਪਰੋਕਤ ਉਪਬੰਧ ਲੋਨ ਦੀ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਲਈ ਵਰਤੇ ਗਏ ਫੰਡਾਂ ਦੇ ਸਰੋਤ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ, ਭਾਵੇਂ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰਾ, ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਲਾਕ-ਇਨ ਅਵਧੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ।
 - iii. ਦੋਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ (ਸਥਿਰ ਅਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਦਾ ਸੁਮੇਲ) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਉਪਰੋਕਤ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੀ ਲਾਗੂਤਾ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਕੀ ਕਰਜ਼ਾ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ 'ਤੇ ਹੈ।
 - iv. ਉਪਰੋਕਤ ਪੈਰੇ (i)(a) ਅਤੇ (i)(b) ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ/**PPG** ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਲਗਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਇਹ ਅਦਾਇਗੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਵੇਗਾ।
 - v. ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕੋਈ ਖਰਚਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।
 - vi. ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਖਰਚੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਨਹੀਂ, ਇਹ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ, ਅਤੇ **KFS** ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਕੋਈ ਵੀ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਖਰਚੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ ਜਿਸਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਇੱਥੇ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
 - vii. ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਦੀ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਦੇ ਸਮੇਂ ਪਹਿਲਾਂ ਮੁਆਫ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੋਈ ਵੀ ਖਰਚੇ/ਫੀਸ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

11. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

- a) ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- b) ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ, ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰਦੀ ਹੈ:

ਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਪਤਾ) ਜਿਸ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- i. ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਚਿੰਤਾ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ **30** ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ **RBI CMS** ਪੋਰਟਲ - <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭੇਜੋ:

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ **17**, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - **160017**

ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ - 1444814448

12. ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ

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

ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ (PNO) ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਦਰਜ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਹੋਰ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ (NO) PNO ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਗੇ।

ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ, PNO ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ) ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>) ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਤਾਂ ਜੋ ਦਫਤਰ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਸੈਲਾਨੀ ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਣ।

ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਗੱਲਾਂ ਅਤੇ ਕਮੀਆਂ, ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਅਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

(ਹਵਾਲਾ: ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021, ਮਿਤੀ 12 ਨਵੰਬਰ, 2021)

(ਅ) ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ

15 ਨਵੰਬਰ, 2021 ਨੂੰ 'ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ' ਬਾਰੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇੱਕ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।

(ਹਵਾਲਾ: ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ, ਮਿਤੀ 15 ਨਵੰਬਰ, 2021)

13. ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੋਸਟਿੰਗ

ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਹੋਸਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

14. ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ 'ਤੇ ਪਾਬੰਦੀ

- ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਨੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਨੂੰ ਗ੍ਰੇਡ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ, ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਤਰਕ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

- b) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਗਰੇਡਿੰਗ ਵਿਧੀ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- c) ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਵੇਗੀ।

15. ਵਿੱਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਵਾਹਨਾਂ ਦਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ

ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਕਬਜ਼ੇ ਦੀ ਧਾਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹਨਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਉਪਬੰਧ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ: **(a)** ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ; **(b)** ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਅਧੀਨ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਮੁਆਫ਼ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ; **(c)** ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; **(d)** ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਆਖਰੀ ਮੌਕਾ ਦੇਣ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ; **(e)** ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਬਜ਼ੇ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਅਤੇ **(f)** ਜਾਇਦਾਦ ਵੇਚਣ/ਨਿਲਾਮੀ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ। ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

16. ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੇ ਬਦਲੇ ਉਧਾਰ ਦੇਣਾ

ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਆਮ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ 'ਤੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦਿੰਦੇ ਸਮੇਂ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- i. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਕਿ **RBI** ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ **KYC** ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਪਿਛੋਕੜ ਦੀ ਪੂਰੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।
- ii. ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਗਹਿਣਿਆਂ ਲਈ ਸਹੀ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ।
- iii. ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਮਾਲਕੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ।
- iv. ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਦੀ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਸਮੀਖਿਆ, ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ, ਅਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡੀਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰੀਖਣ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਕੋਲ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੇ ਭੰਡਾਰਨ ਦੀਆਂ ਢੁਕਵੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਉਹ ਸੋਨੇ ਦੀ ਗਾਰੰਟੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰਜ਼ੇ ਨਹੀਂ ਦੇਣਗੇ।
- v. ਗਾਰੰਟੀ ਵਜੋਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਬੀਮਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- vi. ਕਰਜ਼ਾ ਡਿਫਾਲਟ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਨਿਲਾਮੀ ਸੰਬੰਧੀ ਨੀਤੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਢੁਕਵੀਂ ਹੋਵੇਗੀ। ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਨਿਲਾਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਵੀ ਬਣਾਏਗੀ। ਹਿੱਤਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਟਕਰਾਅ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਅਤੇ ਨਿਲਾਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਿਲਾਮੀ ਦੌਰਾਨ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਸੌਦੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮੂਹ ਕੰਪਨੀਆਂ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- vii. ਨਿਲਾਮੀ ਦਾ ਐਲਾਨ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਦੋ ਅਖ਼ਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਜਾਰੀ ਕਰਕੇ ਜਨਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਇੱਕ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਦੂਜਾ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਵਿੱਚ।
- viii. ਕੰਪਨੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਨਿਲਾਮੀ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।
- ix. ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੇ ਸੋਨੇ ਦੀ ਨਿਲਾਮੀ ਸਿਰਫ਼ ਬੋਰਡ-ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨਿਲਾਮੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਹੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- x. ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦਾ ਮੁਕਾਬਲਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਿਸਟਮ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ, ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਸ਼ਨ ਅਤੇ

- ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਕਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- xi. ਸੋਨੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਨਿਲਾਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

17. ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ/ਨਜ਼ਰੀਏ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤ।

ਕੰਪਨੀ ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਹੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਅਸਮਰੱਥਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੀਆਂ।

18. ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਨੇ 14 ਮਾਰਚ, 2022 ਨੂੰ **DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22** ਦੇ ਤਹਿਤ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਫਰੇਮਵਰਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2022 ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਇਹ ਨਿਰਦੇਸ਼ 01 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2022 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹਨ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕਾਂ, **NBFCs**, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਅਤੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਵਿੱਤ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।

ਉਪਰੋਕਤ ਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ **FPCs** ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਵੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ:

(i) ਜਨਰਲ

- FPC** ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਆਮਦਨ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਸਿਖਲਾਈ ਮੁਫ਼ਤ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ, ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਅਤੇ ਔਸਤ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਇਸਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ, ਇਸਦੇ ਸਾਹਿਤ (ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ) ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ, ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਅਤੇ **FPC** ਇਹ ਐਲਾਨ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਇਸਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰੇਗੀ।
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ/ਮਾਰਜਿਨ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦਾ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਰੂਪ ਹੋਵੇਗਾ। ਲੋਨ ਸਮਝੌਤਾ ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੋਵੇਗਾ:
 - ਕੀਮਤ ਬਾਰੇ ਸਰਲ ਤੱਥ ਪੱਤਰ,
 - ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ।
 - ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਹੀ ਪਛਾਣ ਕਰਦੀ ਹੈ,
 - ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਸਾਰੀਆਂ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਰਸੀਦਾਂ, ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਡਿਸਚਾਰਜ ਸਮੇਤ,
 - ਲੋਨ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ

- ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ,
- ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਫੀਸ ਢਾਂਚੇ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਲੇਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ,
 - ਲੇਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਐਂਟਰੀਆਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੀਆਂ।

(ii) ਰਿਕਵਰੀ ਦੇ ਗੈਰ-ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਤਰੀਕੇ:

- ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਿਰਫ਼ ਇੱਕ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੇਂਦਰੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਘਰ ਜਾਂ ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਥਾਂ 'ਤੇ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਹੀ ਹੋਵੇਗੀ ਜੇਕਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਲਗਾਤਾਰ ਦੋ ਜਾਂ ਵੱਧ ਵਾਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੇਂਦਰੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਆਚਰਣ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਭਰਤੀ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਸੰਬੰਧੀ ਬੋਰਡ-ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ। ਕੋਡ ਸਟਾਫ਼ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਿਖਲਾਈ ਸਾਧਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਕਰਮਚਾਰੀ ਸਿਖਲਾਈ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਪ੍ਰਤੀ ਢੁਕਵਾਂ ਵਿਵਹਾਰ ਸਿਖਾਉਣ ਲਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ। ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਕਰਮਚਾਰੀ ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਵੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਵਿੱਚ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

19. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
