

ਸਟ੍ਰਾਈਡਵਨ ਕੈਪਿਟਲ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ

(ਪਹਿਲਾਂ ਰਾਈਜ਼ਿੰਗ ਸਟ੍ਰੇਟਸ ਫਾਈਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ)

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਵਰਜਨ 1.3

ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਮਿਤੀ: 26.09.2025

ਸਥਿਤੀ

ਸੋਧ ਵਰਜਨ			
ਵਰਜਨ	ਸੋਧ ਮਿਤੀ	ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ	ਸੋਧ ਵਰਣਨ
1.0	ਐਨ.ਏ.	ਐਨ.ਏ.	ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣਾ
1.1	26.04.23	ਅੰਕੁਰ ਸੋਧਾਨੀ	ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ
1.2	19.04.24	ਅੰਕੁਰ ਸੋਧਾਨੀ	ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ
1.3	26.09.25	ਤਪਸ ਜਣਾ	ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ

ਸਮੱਗਰੀ

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ	3
2. ਉਦੇਸ਼	3
3. ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ	3
4. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ	4
5. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	4
6. ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ	4
7. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ	5
8. ਕਰਜ਼ਾ ਵਾਪਸ ਲੈਣਾ	5
9. ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ	5
10. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੇ ਜਾਂਦੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮਨ	6
11. ਗਿਰਵੀ/ਅਧਿਕਾਰ ਸੰਪਤੀਆਂ ਦਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ	6
12. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ	6
13. ਜਨਰਲ	7
14. ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ	10

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਰਾਈਜ਼ਿੰਗ ਸਟ੍ਰੈਟਜੀ ਫਾਈਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ("ਕੰਪਨੀ") 25 ਫਰਵਰੀ, 2009 ਤੋਂ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("RBI") ਨਾਲ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਪ੍ਰਣਾਲੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੈਰ-ਜਮਾ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ("NBFC – ND – NSI") ਵਜੋਂ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈ ਜਿਸਦਾ NBFC ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਨੰਬਰ B-14.03181 ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ, ਮਾਲਕਾਂ, ਭਾਈਵਾਲੀ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ/ਜਨਤਕ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਲੱਗੀ ਹੋਈ ਹੈ।

ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ("FPC") ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ - ਗੈਰ-ਪ੍ਰਣਾਲੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੈਰ-ਜਮਾ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, 2016 ("ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ") ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ("ਬੋਰਡ") ਨੇ 01 ਫਰਵਰੀ 2022 ਨੂੰ ਇਸ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਤੇ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ।

ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਜਾਂਦੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦਾ ਇੱਕ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ।

2. ਉਦੇਸ਼

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਆਪਣਾ ਉਦੇਸ਼ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸ ਵਿੱਚ ਅਤਿਅੰਤ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਲਿਆ ਕੇ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ ਰੱਖਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਇਸ FPC ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ("ਗਾਹਕ") ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇਯੋਗ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਮਿਲ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਸੰਬੰਧ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰ ਸਕਣ; ਅਤੇ
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਮਜ਼ਬੂਤ ਵਿਧੀਆਂ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਾ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਦੇ ਬੁਨਿਆਦੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੇ ਤੇਜ਼ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਹੱਲ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਜਿਸ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਵਧੇ।

3. ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਕੁਸ਼ਲਤਾ, ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਲਗਨ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ:

- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਲਈ FPC ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ।
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ RBI ਦੇ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ।
- ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਲਾਗਤਾਂ, ਅਧਿਕਾਰਾਂ, ਪ੍ਰਭਾਵ ਆਦਿ ਵਰਗੀ ਸਹੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ/ਹਿੰਦੀ/ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਸਮਝਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਇਸਤਿਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਹਿਤ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ, ਖੇਤਰ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਾ ਕਰਨਾ।

4. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ

ਇਹ FPC ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਸਾਰੇ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਾਂ ਜੋ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਭਾਵੇਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਢੰਗ ਅਤੇ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

ਐਫਪੀਸੀ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਸਥਾਨਕ ਅਤੇ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ/ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

FPC ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਕਰੇਗੀ:

- ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ FPC ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ;
- ਇਸ FPC ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਣਾ;
- ਇਸ FPC ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਹਰੇਕ ਸ਼ਾਖਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਣਾ; ਅਤੇ
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਸਟਾਫ਼ FPC ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ FPC ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੈ।

5. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰਾ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ।

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ NBFCs ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣਗੇ ਕਿ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਅਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਜਾਣਨ ਅਤੇ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।

ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ। ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਵੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

6. ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਯੋਗਤਾ 'ਤੇ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ 'ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਲਈ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਮਾਪਦੰਡ ਹੋਵੇਗਾ। ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਨੀਤੀਆਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ (ਇੱਕ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ), ਇੱਕ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ:

- a. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ;
- b. ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਤਰੀਕਾ;
- c. ਬਕਾਇਆ ਵਿਆਜ;
- d. ਚੈੱਕ ਬਾਊਂਸ ਹੋਣ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ;
- e. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ;
- f. ਕਿਸਤ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਢਾਂਚਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਚੱਕਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ;
- g. ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ; ਅਤੇ
- h. ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ 'ਬੋਲਡ' ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਵੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ (ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨੱਥੀ ਪੱਤਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ) ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡਣ ਵੇਲੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਲਈ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖੇਗੀ।

7. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

ਲੋਨ ਵੰਡ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਰਸਮਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ (ਭਾਸ਼ਾਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਜੇਕਰ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ) ਦੇਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਪਰ ਇਹਨਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ:

- a. ਵੰਡ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ;
- b. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ;
- c. ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ;
- d. ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ; ਆਦਿ।

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ, ਅਤੇ ਇਹ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਵੈੱਬਸਾਈਟ/ਈਮੇਲ/ਮੇਲ/ਐਸਐਮਐਸ/ ਨਿੱਜੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਹੋਰ ਰੂਪਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

8. ਕਰਜ਼ਾ ਵਾਪਸ ਲੈਣਾ

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਫੈਸਲਾ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

9. ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ

ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹੱਕ ਵਿੱਚ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ (ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ) ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਅਦਾਇਗੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ, ਜੋ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਧਾਰਕ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ-ਆਫ਼ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ

ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ। ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੋ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦਿਓ।

10. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੇ ਜਾਂਦੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮਨ

ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਨੇ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ।

ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ, ਜੋਖਮ ਦੇ ਪੱਧਰਾਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਤਰਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ।

ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇਕਰਨ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਖਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਹੋਵੇਗਾ ਤਾਂ ਇਸਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰਾਂ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਦਾ ਪਤਾ ਹੋਵੇ।

ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ 'ਤੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਨਾ ਵਸੂਲੇ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ।

11. ਗਿਰਵੀ/ਅਧਿਕਾਰ ਸੰਪਤੀਆਂ ਦਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਜ਼ਬਤ ਕਰਨ ਦੀ ਧਾਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਸੰਬੰਧੀ ਪ੍ਰਬੰਧ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ:

- ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ
- ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਮੁਆਫ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ
- ਜਾਇਦਾਦ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ
- ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨੀਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਿਮ ਮੌਕੇ ਸੰਬੰਧੀ ਇੱਕ ਉਪਬੰਧ
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਇਦਾਦ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; ਅਤੇ
- ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨੀਲਾਮੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।

12. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਨਿਰੰਤਰ ਯਤਨਸ਼ੀਲ ਰਹਿਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ("ਬੋਰਡ") ਨੇ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਅਜਿਹਾ ਵਿਧੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ।

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੰਪਨੀ ਦੀ "ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ" ਵਿੱਚ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ ਇੱਥੇ ਐਕਸੈਸ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹੁਨਰ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਤਜਰਬੇ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਅਤੇ ਨੇਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੇਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 1 (ਇੱਕ) ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਦਾਇਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

ਮਹਾਪ੍ਰਬੰਧਕ,
ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ,
ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ,
6, ਸੰਸਦ ਮਾਰਗ, ਸੰਸਦ ਮਾਰਗ ਖੇਤਰ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ, ਦਿੱਲੀ - 110001
ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ : +91-11-23711333
ਈਮੇਲ ਪਤਾ : rdnewdelhi@rbi.org.in

13. ਜਨਰਲ

ਗੈਰ-ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ

ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਸਿਵਾਏ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ।

ਰਕਮ ਦਾ ਤਬਾਦਲਾ

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਵੱਲੋਂ ਜੋ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਦਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਰੱਖਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 (ਇੱਕ) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਰਿਕਵਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਆਮ ਉਪਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਜੀਬ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ, ਰੁੱਖਾ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨਾ, ਆਦਿ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਇੱਕ ਸਥਾਪਿਤ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਜਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਵਿਆਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਨੀਤੀ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰੇਰਨਾ 'ਤੇ ਬਣੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਸਬੰਧਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ। ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼ ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਜਾਂ/ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜ਼ਬਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰੇਗਾ/ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਮਰਤਾ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰੇਗੀ;

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਕਾਏ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ। ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਸੰਦ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕੋਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਜਗ੍ਹਾ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਰਿਹਾਇਸ਼ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ/ਕਬਜ਼ੇ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ;

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਗੱਲਬਾਤਾਂ ਇੱਕ ਸਿਵਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਕਾਏ ਸੰਬੰਧੀ ਮਤਭੇਦਾਂ ਜਾਂ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਢੰਗ ਨਾਲ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਫਲੇਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੇਨ 'ਤੇ ਜ਼ਬਤ ਕਰਨ ਦੇ ਖਰਚੇ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ

ਕੰਪਨੀ ਸਹਿ-ਦੇਣਦਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੇਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੇਨ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੇਜ਼ਰ ਚਾਰਜ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ

- a. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਅਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਢੁਕਵੇਂ ਮੀਡੀਆ ਰਾਹੀਂ ਇੱਛਤ ਜਨਤਾ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- b. ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕੋਈ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੀ ਗੁਪਤ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀ ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ) NBFCs ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿੱਚ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਬਾਰੇ RBI ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।
- c. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਚਾਰ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੇਕਰ ਉਸਨੇ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਕੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।
- d. ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ/ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਟ ("DSA") ਨੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਲਤ ਆਚਰਣ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ FPC ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਢੁਕਵਾਂ ਪਾਇਆ ਗਿਆ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ।
- e. ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਦਾ ਸਿੱਧਾ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ।

ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ

- a. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ (ਭਾਵੇਂ ਗਾਹਕ ਹੁਣ ਗਾਹਕ ਨਾ ਹੋਣ), ਅਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਪਵਾਦ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ, ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸਮੂਹ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਸਮੇਤ, ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:
 - i. ਜੇਕਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰਾਂ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਧੀਨ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ;

- ii. ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੇ NBFCs ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿੱਚ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਬਾਰੇ RBI ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਪ੍ਰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਕਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ 'ਜਾਣਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ' ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ;
 - iii. ਜੇਕਰ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਦਾ ਫਰਜ਼ ਹੈ;
 - iv. ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ) ਪਰ ਇਸਨੂੰ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਖਾਤਿਆਂ [ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤੇ ਸਮੇਤ] ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਵੇਗਾ;
 - v. ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਾਲ;
 - vi. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।
- b. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸਿੰਗ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- c. ਦਕੰਪਨੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ:
- i. ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਵਿੱਚ ਪਛੜ ਗਿਆ ਹੈ;
 - ii. ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਅਤੇ
 - iii. ਗਾਹਕ ਨੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਰਸਮੀ ਮੰਗ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਕੋਈ ਅਜਿਹਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋਵੇ।
- d. ਇਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਹ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇਣ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾ ਰਹੀ ਹੈ।
- ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਏਗੀ।
ਏਜੰਸੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ 'ਤੇ ਕੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ।
- e. ਕੰਪਨੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਤਾਂ ਖਾਤਾ। ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਆਪਣੇ ਕਲਾਇੰਟ ਨੂੰ ਜਾਣੇ (KYC) ਮੱਖ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

NBFCs ਨਾਲ KYC ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਕੁਝ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪਛਾਣ ਦਾ ਸਬੂਤ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ:

- i. ਗਾਹਕ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਉਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਪਤੇ ਦਾ ਇੱਕ ਨਵੀਨਤਮ ਸਬੂਤ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਅਤੇ ਦਰਜ ਕੀਤੇ ਪਤੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਬੂਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਅਜਿਹੀ ਤਬਦੀਲੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਤੁਰੰਤ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਂਦੀ ਜਾਵੇਗੀ; ਅਤੇ
- ii. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਮੱਗਰੀ ਵਿੱਚ KYC ਨਿਯਮਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਤਸਦੀਕ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

14. ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ

ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਢੁਕਵਾਂ ਹੋਵੇ।

ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੋਡ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਅਤੇ ਉਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਇਹ ਇਸਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾਵੇਗੀ।

ਇਸ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ/ਸੋਧਿਆ/ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਆਪਣੇ ਤਜਰਬੇ ਅਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨਵੇਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਸਾਲਾਨਾ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਧਾਰ ਕਰੇਗਾ।

---XXX---