

ਪੀਰਾਮਲ ਕੈਪੀਟਲ ਅਤੇ ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਪਾਲਿਸੀ: ਨਿਰਪੱਖ ਪਦਤੀ ਕੋਡ

ਪਹਿਲੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਮਿਤੀ: 7 ਅਕਤੂਬਰ, 2021

ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਦੀ ਮਿਤੀ: ਜਨਵਰੀ 29, 2024

ਸੰਸਕਰਣ: 4

ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ: ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼

ਨਿਰਪੱਖ ਪਦਤੀ ਕੋਡ

I. ਇਰਾਦਾ ਅਤੇ ਸਮੱਗਰੀ

ਇਹ ਕੋਡ ਪੀਰਾਮਲ ਕੈਪੀਟਲ ਅਤੇ ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ("ਕੰਪਨੀ/ਪੀਸੀਐਚਐਫਐਲ") ਦੁਆਰਾ RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 ਮਿਤੀ 17 ਫਰਵਰੀ, 2021 ਅਨੁਸਾਰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("RBI") ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ 2021 ਦੇ ਚੈਪਟਰ XIII "ਨਿਰਪੱਖ ਪਦਤੀ ਕੋਡ (FPC)" ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

PCHFLL ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ RBI/NHB ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਾਰੀਆਂ ਉੱਤਮ ਪਦਤੀਆਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣ ਲਈ ਜੇਕਰ ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਉਚਿਤ ਸੋਧਾਂ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਪਾਲਿਸੀ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰੰਤਰਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ FPC ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਸਮੁੱਚੀ ਸੰਸਥਾ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਕਰਜ਼ ਦੇਣ ਦੀਆਂ ਪਦਤੀਆਂ ਇਸ ਦੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ, ਫੋਨ 'ਤੇ, ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ, ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਉਪਕਰਨਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਅਤੇ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ, ਲੋਨ ਉਤਪਤੀ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ, ਸਰਵਿਸਿੰਗ, ਅਤੇ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਸਮੇਤ ਇਸਦੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ ਵਿੱਚ PCHFLL, ਇਸ ਦੀਆਂ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ ਜਾਂ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ (ਸਵੈ-ਮਾਲਕੀਅਤ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿਵਸਥਾ ਦੇ ਅਧੀਨ) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹੋਣ।

II. ਉਦੇਸ਼

- a) ਵਾਜਬ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ;
- b) ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਨਿਰਪੱਖ ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੁਆਰਾ, ਮਾਰਕੀਟ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- c) ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਬਣਾਉਣਾ ਤਾਂ ਜੋ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸਦਭਾਵਨਾ ਵਾਲੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ;
- d) ਅਜਿਹੇ ਮਾਪਦੰਡ ਅਤੇ ਪਦਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨਾ ਤਾਂ ਜੋ ਹਾਉਸਿੰਗ ਵਿੱਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਪੈਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ;
- e) ਵਸੂਲੀ ਅਤੇ ਪਾਲਣ, ਜਿੱਥੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਬਾਅਦ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ;
- f) ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸਦਭਾਵਨਾ ਵਾਲੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ। ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਵਧਾਉਣਾ।

III. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ

- a) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਫੀਸਾਂ/ਚਾਰਜਿਜ਼ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ / ਵੰਡੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਫੀਸਾਂ ਦੀ ਰਕਮ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਖਰਚੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਦੰਡ ਵਿਆਜ/ਜੁਰਮਾਨਾ , ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਤੋਂ ਫਲੇਟਿੰਗ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਲਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਉਲਟ, ਕਿਸੇ ਵਿਆਜ ਰੀਸੈਟ ਧਾਰਾ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮਾਮਲਾ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ । ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇੱਕ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ / ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ 'ਸਭ ਲਾਗਤ' ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚੇ/ਫੀਸ ਗੈਰ-ਵਿਤਕਰੇ ਦੇ ਹਨ ।
- c) ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਦੂਜੇ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਨੂੰ ਦਰਸਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ।
- d) ਕੰਪਨੀ ਪੂਰਨ ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ।

IV. ਕਰਜ਼ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ, ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਲੇਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਸੰਚਾਰ

- a) ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਏ ਜਾਣਗੇ। ਜੇਕਰ ਇਸ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਨਾਲ ਦੁਬਾਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸਣਾ ਪਵੇਗਾ ਜਾਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ, ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ, ਈਐਮਆਈ ਸੰਚਨਾ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਚਾਰਜਿਜ਼, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ) ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਲੇਨ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ ।

- c) ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ।
- d) ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦੇ ਏਵਜ਼ ਹਮੇਸ਼ਾ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਵੇਲੇ, ਹਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹਰੇਕ ਨੱਥੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ।
- e) ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੀ, ਤਾਂ ਉਹ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਕਾਰਨਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸੇਗੀ, ਜਿਹਨਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਰਾਏ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਵਿਚਾਰ ਦੇ ਬਾਅਦ ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਜੇ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਜ਼ੋਖਿਮ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਸ ਅਨੁਸਾਰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

V. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

- a) ਕਰਜ਼ੇ ਸਮਝੌਤੇ/ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵੰਡ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਬੋਲੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ), ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸਾਂ/ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸਹਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕੇਵਲ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- c) ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੀ ਤਬਦੀਲੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਬਦਲ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- d) ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਵਾਪਿਸ ਮੰਗ ਕਰਨ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ, ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- e) ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਦੇ ਅਧੀਨ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰਨੀਆਂ ਪੈਣਗੀਆਂ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਅੱਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

VI. ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ

PCHFL ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਸ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਖੱਟ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ, ਕਿਉਂਕਿ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੰਪਨੀ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਜਿੱਥੇ ਕਿਤੇ ਵੀ PCHFL ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਸਰੋਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਇਹ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ:

- a) ਏਜੰਟ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- b) ਏਜੰਟਾਂ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਇਹ ਦੱਸਣ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਉਸ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਾਮ ਦੱਸਣ ਜਿਸ ਵੱਲੋਂ ਉਹ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।
- c) ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਪਰ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਸਬੰਧਤ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਟਰ ਹੈੱਡ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- d) ਕਰਜ਼ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- e) ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਧਿਆਨ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।
- f) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- g) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਸਦੇ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਨੇਡਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ LSPs ਜਿਹਨਾਂ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ FinTech/ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ, ਇਸਦੇ LSPs ਅਤੇ DLAs 'ਤੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ KFS ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ DLA ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇ।
- h) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਿਰੰਤਰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਰਹੇਗੀ।

VII. ਗਾਰੰਟਰ

ਜਦੋਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਦਾ ਗਾਰੰਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਉਸਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਦੱਸੇਗੀ:

- a. ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ।
- b. ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੀ ਰਕਮ ਉਹ/ਉਹ ਖੁਦ ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧ ਰਹੇਗੀ;
- c. ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਉਸਨੂੰ/ਉਸਨੂੰ ਆਪਣੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਬੁਲਾਵੇਗੀ;

- d. ਕੀ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਉਸ ਦੇ ਹੋਰ ਪੈਸਿਆਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ/ਦੀ ਹੈ;
- e. ਕੀ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸ ਦੀਆਂ ਦੇਵਦਾਰੀਆਂ ਇੱਕ ਖਾਸ ਰਕਮ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹਨ ਜਾਂ ਕੀ ਉਹ ਅਸੀਮਤ ਹਨ; ਅਤੇ
- f. ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸ ਦੀਆਂ ਦੇਵਦਾਰੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- g. ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਨੂੰ ਉਸ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਚੁਕਾਉਣ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਡਿਫਾਲਟ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਰੱਖੇਗੀ ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ/ਖੜ੍ਹੀ ਹੈ।
- h. ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਜੇਕਰ ਗਾਰੰਟਰ ਬਕਾਏ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਧਨ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੰਗ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਵੀ ਜਾਣ-ਬੁੱਝ ਕੇ ਡਿਫਾਲਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- i. ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਨੂੰ ਉਸ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਭੌਤਿਕ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ/ਖੜ੍ਹੀ ਹੈ।

VIII. ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ/ਪਾਲਿਸੀ

- a) ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੈ ਜੋ ਕਰਮਚਾਰੀ ਵਜੋਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਕੋਡ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਅਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੋਡ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੇ।
- b) ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਜੋਖਮ ਅਤੇ ਤਰਕ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਬੋਰਡ ਨੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ/ਚਾਰਜਿਜ਼ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ) ਲਈ ਵੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨੀਤੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇਗੀ।
- c) ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜਾਬੰਦੀ ਲਈ ਪਹੁੰਚ, ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਵੀ PCHFL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਖਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- d) ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਕਿ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਕਿਹੜੀਆਂ ਦਰਾਂ ਲਗਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- e) ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਇਕੱਠੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਮੂਲ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵੰਡ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀਆਂ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।

IX. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲਿਆ ਗਿਆ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ

ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ (ਜੁਰਮਾਨਾ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਬਾਰੇ ਨਿਰਪੱਖ ਪਦਤੀ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ

ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਿਧੀ ਵੀ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।

X. ਨਿੱਜੀਤਾ ਅਤੇ ਗੋਪਨੀਅਤਾ

- i. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਵਰਤਮਾਨ ਅਤੇ ਅਤੀਤ, ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਕੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ii. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਰੁੱਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ/ਇਕਾਈਆਂ ਸਮੇਤ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਡੇਟਾ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਸਿਵਾਇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਪਵਾਦ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ:
 - a. ਜੇਕਰ ਸੂਚਨਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ।
 - b. ਜੇਕਰ ਲੋਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਫਰਜ਼ ਬਣਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ।
 - c. ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ)। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, ਸਮੂਹ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ, ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਖਾਤਿਆਂ (ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤੇ ਸਮੇਤ) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ।
 - d. ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਾਲ।
 - e. ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਇਸਨੂੰ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਸਦੀ ਲਿਖਤੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਲੈ ਲਵੇਗੀ।
- iii. ਗਾਹਕ ਦੇ ਉਹਨਾਂ ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਬਾਰੇ ਰੱਖਦੀ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- iv. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।

XI. ਆਮ

- i. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਨੋਟਿਸ ਵਿੱਚ ਲਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ)।
- ii. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਭਾਵ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਕਮ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਕਾਰਜਕਾਲ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-

- iii. ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਲੈ ਕੇ ਉਸ ਨੂੰ ਯਾਦ ਕਰਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- iv. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਤੰਗੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦਾ ਉਤਪੀੜਣ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਨਾ ਹੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੇਗੀ। ਕਿਉਂਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਰੁੱਖੇ ਵਿਵਹਾਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- v. ਕੰਪਨੀ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਹਾਉਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਪੂਰਵ-ਬੰਦ ਹੋਣ 'ਤੇ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਲੇਵੀ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ:
 - a) ਜਿੱਥੇ ਹਾਉਸਿੰਗ ਲੋਨ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਰੋਤ ਤੋਂ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਡ ਹੈ।
 - b) ਜਿੱਥੇ ਹਾਉਸਿੰਗ ਲੋਨ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਸਰੋਤਾਂ ਨਾਲ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।ਉਦੇਸ਼ ਲਈ "ਆਪਣੇ ਸਰੋਤ" ਸ਼ਬਦ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਬੈਂਕ/HFC/NBFC ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸਰੋਤ।
- vi. ਸਾਰੇ ਦੇਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ (ਸਥਿਰ ਅਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਾ ਸੁਮੇਲ) ਹਾਉਸਿੰਗ ਲੋਨ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਫਿਕਸਡ/ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਗੇ ਕਿ ਕੀ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕਰਜ਼ ਫਿਕਸਡ ਜਾਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ 'ਤੇ ਹੈ। ਦੇਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ ਵਾਲੇ ਹਾਉਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਇੱਕ ਵਾਰ ਲੋਨ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਲਈ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਨਿਯਮ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਹ ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਦੇਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰਾਂ ਵਾਲੇ ਹਾਉਸਿੰਗ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਫੇਰਕਲੋਜ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਵੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ ਕਰਜ਼ ਉਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਦਰ ਤੈਅ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- vii. ਕੰਪਨੀ ਸਹਿਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ(ਰਾਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਇਹਨਾਂ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਵਪਾਰ ਤੋਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਮਿਆਦ ਕਰਜ਼ 'ਤੇ ਫੇਰ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜਿਜ਼/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ।
- viii. ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਹਾਉਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਚੰਗੀ ਸਮਝ ਨੂੰ ਆਸਾਨ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਲੋਨ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC) ਵਾਲਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕੰਪਨੀ

ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਮੌਜੂਦਾ ਲੋਨ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਉਕਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਚਲਾਈ ਗਈ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਕਾਪੀ ਨੂੰ ਰਸੀਦ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੌਂਪਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

- ix. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੁੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ), ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸਮਾਂ ਮਾਪਦੰਡ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਆਦਿ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ NBFC- HFC ਨਿਰਦੇਸ਼ 2021 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ “ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ”, “ਬੁਕਲੇਟਸ/ਬਰੋਸ਼ਰ”, “ਵੈਬਸਾਈਟ”, “ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਣ ਦੇ ਹੋਰ ਢੰਗ” ਅਤੇ “ਹੋਰ ਮੁੱਦਿਆਂ” ਉੱਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।
- x. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ: ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਢੁਕਵੀਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ।
- xi. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ, ਆਦਿ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰਥਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ ਹੈ।

XII. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ

- a) ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਇਤਰਾਜ਼ਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਅਪਣਾਏਗੀ। ਅਜਿਹੀ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ। ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਹਰੇਕ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਇਤਰਾਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆਨਲਾਈਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- b) ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਸਨੂੰ/ਉਸਨੂੰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ/ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ। ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਟੈਲੀਫੋਨ ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਫੋਨ 'ਤੇ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੈਫਰੈਂਸ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- c) ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗੀ ਜਾਂ ਦੱਸੇਗੀ ਕਿ ਉਸਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਕਿਉਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਛੇ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜੇਕਰ ਉਹ ਫਿਰ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਕਿਵੇਂ ਲੈ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- d) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਹਰੇਕ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਅਪਡੇਟ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਪਰਕ ਵਿਵਰਣ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੇ, ਜਿਸ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਸਮੱਸਿਆ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਟਰਨ ਅਰਾਉਂਡ ਸਮਾਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ, ਆਦਿ।
- e) ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਅਵਧੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਐਨਐਚਬੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅੱਨਲਾਇਨ ਜਾਂ ਐਨਐਚਬੀ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਨੂੰ ਡਾਕ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਕੇ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਆਵਾਸ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

XIII. ਇਸਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ

- a) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਾਰੀ ਇਸਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਤੱਥਾਂ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇ।
- b) ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਗਿਆਪਨ ਵਿੱਚ ਜੇ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਦਰਸਾਵੇਗੀ ਕਿ ਕੀ ਹੋਰ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
- c) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾ ਕੇ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਹੈਲਪ-ਲਾਈਨਾਂ ਰਾਹੀਂ; ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ; ਮਨੋਨੀਤ ਸਟਾਫ਼/ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ ਦੁਆਰਾ; ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਗਾਈਡ/ ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ (ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਸਮੇਤ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- d) ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲੈਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਤੀਜੇ ਪੱਖ ਗਾਹਕ ਦੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੇ ਤੀਜੇ ਪੱਖ ਲਈ ਕੋਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ) ਨੂੰ ਉਸੇ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਵੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- e) ਜੇ ਉਚਿਤ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗੀ। ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਚਾਰ ਪ੍ਰਸਤਾਵਾਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਪੰਜੀਕਰਨ ਕਰਕੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ।
- f) ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਆਪਣੀ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਸੀਆਂ (ਡੀਐਸਏ) ਦੇ ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਜਿਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਫੋਨ ਜ਼ਰੀਏ ਉਤਪਾਦ ਵੇਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਆਪਣੀ ਪਹਿਚਾਣ ਦੱਸਣ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈਂਦੀ ਹੈ।
- g) ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ / ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ ਡੀਐਸਏ ਜੇ ਕਿਸੇ ਗਲਤ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਸੰਮਿਲਿਤ ਹੈ ਜਾਂ ਜਿਸਨੇ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਅਤੇ ਚੰਗਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ।

XIV. ਇਕੱਲੇ/ਸੰਯੁਕਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ/ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਏਕਲ/ਸੰਯੁਕਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਆਕਸਿਮਿਕ ਮੌਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਨਾਮਜ਼ਦ/ਕਾਨੂੰਨੀ ਉੱਤਰਾਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਮੂਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦੇਵੇਗੀ।

ਮ੍ਰਿਤਕ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਨਾਮਜ਼ਦ/ਕਾਨੂੰਨੀ ਉੱਤਰਾਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਤਸਦੀਕ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ:

- i. ਗਾਹਕ ਦਾ ਮੌਤ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ
- ii. ਮੌਜੂਦਾ ਕੇਵਾਈਸੀ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸਬੰਧ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ।
- iii. ਕਾਨੂੰਨੀ ਉੱਤਰਾਧਿਕਾਰੀ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ/ਉੱਤਰਾਧਿਕਾਰੀ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਪੱਤਰ
- iv. ਨਾਮਜ਼ਦ/ਕਾਨੂੰਨੀ ਉੱਤਰਾਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਫੋਟੋ ਆਈਡੀ ਪਰੂਫ
- v. ਨਾਮਜ਼ਦ/ਕਾਨੂੰਨੀ ਉੱਤਰਾਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਫੋਟੋ ਅਤੇ ਦਸਤਖਤ ਆਈਡੀ ਸਬੂਤ
- vi. ਜੇਕਰ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਉੱਤਰਾਧਿਕਾਰੀ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹਨ: ਉਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਹਰੇਕ ਤੋਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਇੱਛਿਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਪੀਓਏ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ।

XV. ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਵਿਹਾਰ ਬਾਰੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੇਨ ਲਈ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਫਰੇਮਵਰਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 dated 14 ਮਾਰਚ 2022 ਦੇ ਤਹਿਤ ਲੋੜੀਂਦੇ ਅਨੁਬੰਧ । ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵੇਰਵੇ ਸਹਿਤ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਵਿਹਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਵੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

XVI. ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਪਦਤੀ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ ।

Annexure I

ਪੀਰਾਮਲ ਕੈਪੀਟਲ ਅਤੇ ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ("ਕੰਪਨੀ/ PCHFL ") ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਰਪੱਖ ਪਦਤੀ ਕੋਡ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਦੇ ਚੈਪਟਰ XIII "ਨਿਰਪੱਖ ਪਦਤੀ ਕੋਡ (FPC)" ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਦੇਸ਼, 2021 ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("RBI") ਦੁਆਰਾ RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/ 03.10.136/2020-21 ਮਿਤੀ 17 ਫਰਵਰੀ, 2021 ਦੁਆਰਾ

ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੇਨ ਲਈ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਫਰੇਮਵਰਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 ਮਿਤੀ 14 ਮਾਰਚ 2022 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਵੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ

ਕੰਪਨੀ 3,00,000 ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੀ ਸਲਾਨਾ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ ਵਾਲੇ ਪਰਿਵਾਰ ਨੂੰ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੇਨ ਯਾਨੀ ਕੋਲੈਟਰਲ ਫ੍ਰੀ ਲੇਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਚਾਹੇ ਅੰਤਿਮ ਵਰਤੋਂ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ/ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ/ਵਿਤਰਣ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਕੁਝ ਵੀ ਹੋਵੇ (ਭੌਤਿਕ ਜਾਂ ਡਿਜੀਟਲ ਚੈਨਲਾਂ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ)। ਘਰ ਤੋਂ ਮਤਲਬ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਪਰਿਵਾਰ ਇਕਾਈ ਤੋਂ ਹੈ, ਅਰਥਾਤ ਪਤੀ, ਪਤਨੀ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਅਣਵਿਆਹੇ ਬੱਚੇ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਗ੍ਰਹਿਣ ਅਧਿਕਾਰ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਜੋੜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਨਿੱਜੀਤਾ ਅਤੇ ਗੋਪਨੀਅਤਾ

ਕੰਪਨੀ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (CICs) ਨੂੰ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਦੱਸੀ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੀਤੀ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ ਵਿਚਕਾਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅੰਤਰ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਨੂੰ CICs ਨਾਲ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੀਤੀ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਰਾ' ਤੋਂ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪਤਾ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ CICs ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਤੇ ਸਹੀ ਡੇਟਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਪੱਧਰ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਉਪਲਬਧ ਡੇਟਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਹੋਰ ਸਰੋਤਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਘੋਸ਼ਣਾ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਦੀਆਂ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਤੋਂ ਵੀ ਇਹ ਪਤਾ ਲਗਾਵੇਗੀ।

ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ/ਪਾਲਿਸੀ

ਕੰਪਨੀ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਕੀਮਤ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਪਾਲਿਸੀ ਬਣਾਏਗੀ ਜੋ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਨਾਲ ਸਭ-ਸੰਮਲਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਭਾਗਾਂ ਦਾ ਵਰਣਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਅਤੇ ਮਾਰਜਿਨ, ਆਦਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਦਿੱਤੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਲਈ ਹਰੇਕ ਹਿੱਸੇ ਦੇ ਫੈਲਾਅ ਦੀ ਸੀਮਾ; ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਇੱਕ ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਮਾਡਲ/ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ/ਫੀਸ ਵਿਆਜਦਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।

ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਸਰਲੀਕ੍ਰਿਤ ਤੱਥ ਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ ਕੀਮਤ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੇਨ, ਕੋਈ ਹੋਰ ਕੁਲੈਕਟਰਲਾਇਜ਼ਡ ਕਰਜ਼ਾ ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਫੀਸ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਵੇਰਵੇ ਹੋਣਗੇ। ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ, ਅਧਿਕਤਮ ਅਤੇ ਔਸਤ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਆਪਣੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕੇਵਲ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣਗੀਆਂ।

ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਦਾ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਰੂਪ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਲੇਨ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ:

- (i) ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਹੀ ਪਛਾਣ ਕਰਦੀ ਹੈ;
- (ii) ਕਰਜ਼ ਦੀ ਕੀਮਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਰਲ ਵੇਰਵੇ
- (iii) ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ;
- (iv) ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਤੇ ਅੰਤਮ ਡਿਸਚਾਰਜ ਸਮੇਤ ਸਾਰੀਆਂ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਲਈ ਰਸੀਦ; ਅਤੇ
- (v) ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਸਮੇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਰੀਕਰਨ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਫੀਸ ਦਾ ਢਾਂਚਾ ਕਰਜ਼ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਹੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਆਮ

ਇਹ ਭਾਵ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਸ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੰਪਨੀ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਆਚਰਣ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਭਰਤੀ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਪਾਲਿਸੀ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਭਰਤੀ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਿਖਲਾਈ ਸਾਧਨਾਂ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ। ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਵਿਹਾਰ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਮੈਟਰਿਕਸ ਵਿੱਚ ਵੀ ਉਚਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦੀ ਆਮਦਨ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਬਾਰੇ ਮੁਲਾਂਕਣ / ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਬਾਰੇ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਸਿਖਲਾਈ ਮੁਫਤ ਹੋਵੇਗੀ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ

ਕੰਪਨੀ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਨਾਲ ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਰਗਰਮੀ ਨਾਲ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸੰਬੰਧੀ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ, ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਸਾਧਨਾਂ ਬਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਧੀ ਬਣਾਏਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਸਮਰਪਿਤ ਵਿਧੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿਧੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਵੰਡਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਕੰਪਨੀ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ / ਆਪਣੀ ਵੈਬਸਾਈਟ / ਦਫ਼ਤਰਾਂ / ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਪਰਿਸਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਇੱਕ ਘੋਸ਼ਣਾ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਹੋਵੇਗੀ, ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਲਈ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਜੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਂਦਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ

ਕੰਪਨੀ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸੰਬੰਧੀ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ, ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਸਾਧਨਾਂ ਬਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਧੀ ਬਣਾਏਗੀ।

ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ (ਰਿਕਵਰੀ) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਸੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ / ਕੇਂਦਰੀ ਤੈਅ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ ਜਾਂ ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਜਾਂ ਦੇ ਤੋਂ ਵੱਧ ਲਗਾਤਾਰ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਿਤ / ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫ਼ਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਇਸ ਦਾ ਏਜੰਟ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਠੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹੋਏ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਕਾਇਆਂ ਦੀਆਂ ਰਿਕਵਰੀਆਂ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ:

- i. ਧਮਕਾਉਣ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਕੋਈ ਵਰਤੋਂ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- ii. ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਕਾਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਾਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- iii. ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੋਸਤਾਂ ਜਾਂ ਸਹਿ-ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- iv. ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਂ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- v. ਨਾਮਜ਼ਦ ਵਿਅਕਤੀ/ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ ਦੀ ਫੋਟੋ ਅਤੇ ਹਸਤਾਖਰ ਆਈਡੀ ਪ੍ਰਮਾਣ।

- vi. ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸੀਮਾ ਜਾਂ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਮਿਹਨਤ ਭਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਨਾਮਜ਼ਦ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਪਿਛਲੇ ਜੀਵਨ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਉਸ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ ਲੈ ਕੇ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਸੂਚੀ ਦੀ ਮੇਜ਼ਬਾਨੀ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।