



ਰੁਪੀਕ ਕੈਪੀਟਲ ਪ੍ਰਾਇਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ
ਵਿਧੀ

ਮਾਰਚ 2026

ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇਣ ਵਾਲਾ ਅਧਿਕਾਰੀ	ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ
ਸਮੀਖਿਆ ਅਥਾਰਟੀ	ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ
ਨੀਤੀ ਨਿਰਮਾਤਾ ਸੰਸਥਾ	ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ
ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ	16 ਮਾਰਚ, 2026
ਸਮੀਖਿਆ ਚੱਕਰ	ਸਾਲਾਨਾ ਜਾਂ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ

ਸਮੱਗਰੀ ਨੂੰ

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ 3
2. ਉਦੇਸ਼ 3
3. ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ 3
4. ਲਾਗੂ ਹੋਣਯੋਗਤਾ 4
5. ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ 4
6. ਗਾਹਕਾਂ/ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ 5
7. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ 6
8. ਗਰੰਟੀ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ/ਜਮਾਨਤਾਂ 9
9. ਬਕਾਏ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ 10
10. ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ 11
11. ਦੰਡ ਖਰਚੇ 12
12. ਆਮ 12
13. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 12
14. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ 13
15. ਗੁਪਤਤਾ 15
16. ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ 15
17. ਅਨੁਸੂਚੀ - 1 16

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ('ਕੋਡ') ਰੂਪੀਕ ਕੈਪੀਟਲ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ ("") ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ("") ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (NBFCs) ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, 2025 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਜੋ ਕਿ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਨਿਯਮ ਲਈ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ, ਛੇਟਾਂ ਅਤੇ ਢਾਂਚਾ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ, 28 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਵੰਬਰ, 2025। ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਣ ਵਾਲੇ ਮਿਆਰਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੇਂ ਸੋਧਾਂ ਕਰੇਗੀ।

2. ਉਦੇਸ਼

- 2.1. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਾਜਬ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ;
- 2.2. ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਨਿਰਪੱਖ ਮੁਕਾਬਲੇ ਰਾਹੀਂ, ਬਾਜ਼ਾਰ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- 2.3. ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਬਣਾਓ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਵਧੇ;
- 2.4. ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਜਿੱਥੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ, ਵਸੂਲੀ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ; ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ;
- 2.5. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ, ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਅਪਣਾਏ ਜਾਣਗੇ;
- 2.6. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਵਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨਾ।

3. ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ

ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸੰਦਰਭ ਤੋਂ ਹੋਰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਜਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦਾ ਅਰਥ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ, ਅਤੇ ਸਮਾਨਾਰਥਕ ਪ੍ਰਗਟਾਵੇ ਨੂੰ ਉਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇਗਾ:

ਬੋਰਡ/ਬੀਓਡੀ	ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਤੋਂ
ਕੋਡ	ਕੀ ਇਸਦਾ ਮਤਲਬ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਹੈ?

ਕੰਪਨੀ	ਇਸਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਰੁਪਿਕ ਕੈਪੀਟਲ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਸ਼ੀਨਰੀ	ਇਸਦਾ ਅਰਥ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਗਠਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਹੈ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ	ਤੋਂ ਭਾਵ ਹੈ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਅਧਿਕਾਰੀ।
ਮੁੱਲ-ਤੋਂ-ਕਰਜ਼ਾ ਅਨੁਪਾਤ (LTV)	ਇਸਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਗਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਮੁੱਲ ਨਾਲ ਅਨੁਪਾਤ
ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ (NO)	ਇਸ ਤੋਂ ਭਾਵ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਯੁਕਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੈ।
ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ (ਪੀ.ਐਨ.ਓ.)	ਇਸਦਾ ਅਰਥ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਵਜੋਂ ਮਨੋਨੀਤ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਤੋਂ ਹੋਵੇਗਾ।

4. ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ

- 4.1. ਇਹ ਕੋਡ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਕਰਮਚਾਰੀ ਵਜੋਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- 4.2. ਇਹ ਕੋਡ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਅਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੋਡ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੇ।
- 4.3. ਇਹ ਕੋਡ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਰਹੇਗਾ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਕਸਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

5. ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

- 5.1. ਕੰਪਨੀ ਹਰ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ, ਤਰਕਸੰਗਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਮਿਆਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।
- 5.2. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਆਪਣੀ ਗੱਲਬਾਤ ਦੌਰਾਨ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇਗੀ।
- 5.3. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- ਕੋਡ ਇਸਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਸਾਖਾ/ਦਫਤਰ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- 5.4. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਹਿੰਦੀ ਜਾਂ ਢੁਕਵੀਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- 5.5. ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ APR, ਲਾਗੂ ਫੀਸਾਂ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ।

- 5.6. ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਕਮਜ਼ੋਰ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ-ਲਿੰਕਡ ਸਕੀਮਾਂ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ।
- 5.7. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗੁਪਤ ਰੱਖੇਗੀ ਅਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਾਨੂੰਨ ਅਧੀਨ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਛੋਟ ਜਾਂ ਆਗਿਆ ਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ।
 - 5.8. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ।
 - 5.9. ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਜਿਹੇ ਕੰਮ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਬਰਾਬਰ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਤਕਰਾ ਕਰਦਾ ਹੋਵੇ।
 - 5.10. ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ।
 - ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ।
 - 5.11. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਆਮ ਕੋਰਸ ਵਿੱਚ ਹਰ ਸਮੇਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਪਣਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।
 - 5.12. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਪਿਛਲੇ ਸਾਲਾਂ ਦੌਰਾਨ ਆਪਣੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਅਜੀਬ ਘੰਟਿਆਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਆਦਿ। ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਨਿਮਰਤਾ ਅਤੇ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਵੇਗੀ।

6. ਗਾਹਕਾਂ/ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ

- 6.1. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਹਿੰਦੀ ਜਾਂ ਢੁਕਵੀਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਵਿੱਚ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।
- 6.2. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਰੱਖਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪੱਤਰਾਂ ਜਾਂ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਰੂਪ ਰਾਹੀਂ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਵੰਡ ਸ਼ਡਿਊਲ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਬਾਰੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ।
- 6.3. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋਣ ਅਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇ।
- 6.4. ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ SMS, ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਰਾਹੀਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਅਤੇ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗੀ।
- 6.5. ਕੰਪਨੀ, ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਡਿਜੀਟਲ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਦੱਸੇਗੀ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- 6.6. ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਡਿਜੀਟਲ ਪਲੇਟਫਾਰਮ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ (ਖਾਤਾ-ਅਧਾਰਤ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ) ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਾਮ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਦੱਸ ਦੇਣ।
- 6.7. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਡਿਜੀਟਲ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਅਜਿਹੇ ਡਿਜੀਟਲ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ DSA/DMA/ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੀ

ਜਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਉਹ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰੇ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨੀਤੀਆਂ, ਕੋਡਾਂ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏ।

6.8. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ/ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੀਆਂ ਆਊਟਬਾਉਂਡ ਕਾਲਾਂ (ਸੇਵਾ, ਉਗਰਾਹੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸਮੇਤ) ਸਿਰਫ਼ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮਨੋਨੀਤ '1600' ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ(ਨਾਂ) (ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਨੰਬਰ(ਨਾਂ) ਤੋਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ) ਤੋਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ/ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਨਿੱਜੀ ਮੇਬਾਈਲ ਨੰਬਰਾਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗੈਰ-ਰਜਿਸਟਰਡ ਨੰਬਰਾਂ ਤੋਂ ਸੰਪਰਕ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਜਿੱਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀ ਨਿਰੰਤਰਤਾ ਲਈ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਢੁਕਵੀਆਂ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀਆਂ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤਰਣਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ/ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਾਲ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਕਾਲਰ ਦੀ ਪਛਾਣ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

6.9. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ/ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰਾਂ ਦਾ ਇੱਕ ਆਡਿਟਯੋਗ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ (i) ਇਨਬਾਉਂਡ ਅਤੇ ਆਊਟਬਾਉਂਡ ਕਾਲ ਲੋਗ (ਮਿਤੀ, ਸਮਾਂ, ਵਰਤਿਆ ਗਿਆ ਨੰਬਰ, ਅਤੇ ਕਾਲ ਨਤੀਜਾ), ਅਤੇ (ii) ਡਿਜੀਟਲ ਸੰਚਾਰ ਲੋਗ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ SMS, ਈ-ਮੇਲ, ਇਨ-ਐਪ ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸੰਚਾਰ) ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮੱਗਰੀ/ਟੈਪਲੇਟ ਸੰਦਰਭ, ਸਮਾਂ-ਸਟੈਪ ਅਤੇ ਡਿਲੀਵਰੀ ਸਥਿਤੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ। ਅਜਿਹੇ ਲੋਗ/ਰਿਕਾਰਡ (ਅਤੇ ਕਾਲ ਰਿਕਾਰਡਿੰਗਾਂ, ਜਿੱਥੇ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ) ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ/ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਰਿਕਾਰਡ ਧਾਰਨ ਨੀਤੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਆਦ ਲਈ ਰੱਖੇ ਜਾਣਗੇ, ਅਤੇ ਢੁਕਵੇਂ ਪਹੁੰਚ ਨਿਯੰਤਰਣਾਂ ਨਾਲ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਟੋਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਆਡਿਟ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ।

7. ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼

7.1. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ/ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਮਾਨਤ, ਜੋ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਆਦਿ। ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

7.2. ਹਰੇਕ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਮੈਰਿਟ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸੁਤੰਤਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਸਿਰਲੇਖ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵਿਅਕਤੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੰਸਥਾ ਦੀ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਰੰਟੀਆਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ।

7.3. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਦੇਵੇਗੀ। ਸੰਭਾਵਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਉਹ ਵੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

7.4. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਜਾਂ ਰੱਦ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਮਾਪਦੰਡ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕਰਜ਼ਾ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮਾਪਦੰਡਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗੀ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ:

- ਲੋਨ-ਟੂ-ਵੈਲਿਊ (LTV): ਸੁਰੱਖਿਆ/ਜਮਾਂਦਰੂ ਦੇ ਮੁੱਲ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ

- ਕਰਜ਼ਾ ਆਮਦਨ ਅਨੁਪਾਤ ਜਾਂ ਕਿਸ਼ਤ ਆਮਦਨ ਅਨੁਪਾਤ: ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਸਮਰੱਥਾ (ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ)

7.5. ਕੰਪਨੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ, ਅਜਿਹੇ ਢੰਗ ਨਾਲ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਰੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਢੁਕਵੇਂ

ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਪਰ ਇਹਨਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ:

- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਦੇਣਯੋਗ ਫੀਸਾਂ/ਖਰਚੇ;
- ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ
- ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਮਨਜ਼ੂਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਫੀਸ ਦੀ ਰਕਮ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ;
- ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਖਰਚੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ;
- ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ, ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ;
- ਪਰਿਵਰਤਨ ਖਰਚੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ (ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਸਥਿਰ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣਾ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਉਲਟ);
- ਵਿਆਜ ਰੀ-ਸੈੱਟ ਧਾਰਾ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ;
- ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਨਿਲਾਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ
- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਲਗਾਏ ਗਏ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਦਾ ਨਾਮ•ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ
- ਕੋਈ ਹੋਰ ਮਾਮਲਾ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦਾ ਹੈ

- 7.6. ਇਹ ਖੁਲਾਸਾ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਵਿਆਜ, ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਫੀਸਾਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹੋਣ। 7.7. ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ KFS, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਢੰਗ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ।
- 7.8। ਅਜਿਹੇਕੇਐਫਐਸ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਹੋਰ ਤਰੀਕਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਟਰਹੈੱਡ 'ਤੇ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਟਰਹੈੱਡ ਵਿੱਚ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਵੇਰਵੇ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- 7.9. ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਕੇਐਫਐਸ ਵਿੱਚ ਦੇਰ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਵਿਆਜ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰੇਗੀ।
- 7.10. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਇੱਕ ਸੰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣ। ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸ਼ਰਤ ਵੀ ਹੋਵੇਗੀ।
- 7.11. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ / ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਐਨਕਲੇਜ਼ਰਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇਵੇਗੀ। KFS ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸੰਖੇਪ ਬਾਕਸ ਵਜੋਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 7.12. ਕੰਪਨੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ। 7.13. ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਪੱਧਰਾਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਤਰਕ ਇਹ ਹੋਵੇਗਾ:
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਖਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਹੋਣ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- 7.14. ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਈ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਦਾ ਪਤਾ ਹੋਵੇ।
- 7.15. ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- 7.16. ਸੈਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ 5 (ਪੰਜ) ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਪੈਨ ਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ।
- 7.17. ਕੰਪਨੀ ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਨਾਲ EMI ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਪਰੋਕਤ ਕਾਰਨ EMI/ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਵਾਧਾ ਤੁਰੰਤ ਢੁਕਵੇਂ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਸਥਿਰ ਦਰ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- 7.18. ਲਾਗੂ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ (a) EMI ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣਾ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਲਈ; ਅਤੇ, (b) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ। ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪ੍ਰੀਪੈਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ।
- 7.19. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਤੋਂ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਅਭਿਆਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਖਰਚੇ।
ਵਿਕਲਪਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ KFS, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ/ਲਾਗਤਾਂ ਦੀ ਸੇਧ ਦੇ ਸਮੇਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 7.20. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੇਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- 7.21. ਕੰਪਨੀ ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ, ਢੁਕਵੇਂ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਸਾਂਝੀ/ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਏਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ, ਅੱਜ ਤੱਕ ਵਸੂਲੀ ਗਈ ਮੂਲਧਨ ਅਤੇ ਵਿਆਜ, EMI ਰਕਮ, ਬਾਕੀ EMI ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ/ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (APR) ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਸਰਲ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝੀਆਂ ਜਾਣ। ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ, ਮਿਊਟਿਸ ਮਿਊਟੈਂਡਿਸ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸਮਾਨ ਕਿਸ਼ਤਾਂ-ਅਧਾਰਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ।

8. ਗਾਰੰਟੀ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ/ਜਮਾਨਤ

- 8.1. ਕੰਪਨੀ, ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਸੈਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ/ਜਮਾਨਤੀ ਦੀ ਮਾਲਕੀ ਬਾਰੇ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗੀ ਕਿ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ KYC ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਕੋਈ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ 'ਤੇ ਢੁਕਵੀਂ ਬਣਦੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- 8.2. ਸੈਨੇ ਦੀ ਮਾਲਕੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਸਬੂਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ:
- ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਖਰੀਦ ਦਾ ਸਬੂਤ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਖਰੀਦ ਬਿੱਲ, ਰਸੀਦਾਂ ਆਦਿ;
 - ਵਿਰਾਸਤ ਦਾ ਸਬੂਤ, ਵਸੀਅਤ ਸਮੇਤ;

- ਤੇਹਫ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦਾ ਸਬੂਤ, ਤੇਹਫ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਸਮੇਤ;
- ਵਿਆਹ ਦੀਆਂ ਫੋਟੋਆਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕ ਤਸਵੀਰਾਂ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਬੂਤ; • ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਘਰੇਲੂ ਬੀਮਾ ਹੈ ਜੇ ਸੇਨੇ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਹੋਰ ਕੀਮਤੀ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼;
- ਜੇਕਰ ਤੇਹਫ਼ੇ/ਵਿਰਸੇ ਵਿੱਚ ਮਿਲੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਡਿਜ਼ਾਈਨ ਜਾਂ ਦੁਬਾਰਾ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸਬੂਤ;

- 8.3. ਜੇਕਰ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਬੂਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਬੂਤ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਸੇਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਮਾਲਕੀ ਦਾ ਸਵੈ-ਘੋਸ਼ਣਾ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 8.4. ਗਾਰੰਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਗਾਰੰਟੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਕਤ ਪੱਤਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ, ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਹਾਲਾਤਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਗਾਹਕ/ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਬਕਾਏ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 8.5. ਕੰਪਨੀ ਜਮਾਨਤ ਵਜੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸੇਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦਾ ਢੁਕਵਾਂ ਬੀਮਾ ਕਰੇਗੀ। 8.6. ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ।
- 8.7. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੇ ਸੇਨੇ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਿਰਾਸਤ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਸਿਸਟਮ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਸੰਭਵ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਉਪਾਅ ਕਰੇਗੀ।
- 8.8. ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸੇਨਾ ਸੌਂਪਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਲੋਨ ਪਲੇਜ ਕਾਰਡ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ। ਪਲੇਜ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਦਸਤਖਤ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਇਹ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਗਈ ਸੁਰੱਖਿਆ (ਸੇਨਾ) ਦੀ ਰਸੀਦ ਵਜੋਂ ਵੀ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ।
- 8.9. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਗਹਿਣਿਆਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਿਰਾਸਤ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- 8.10. ਕੰਪਨੀ ਸਟੋਰੇਜ ਸਹੂਲਤ/ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਦੀ ਨਿਰੰਤਰ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਜਾਂ ਬਾਹਰੀ ਆਡੀਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰੀਖਣ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਮੌਜੂਦਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।
- 8.11. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ, ਜੇ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਧਾਰਕ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ਼ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।
- 8.12. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਅੰਦਰੂਨੀ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ਾ ਧਾਰਾ ਹੈ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਹੈ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹਨਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਉਪਬੰਧ ਹੋਣਗੇ: (a) ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ; (b) ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਮੁਆਫ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ; (c) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; (d) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਵਿਕਰੀ / ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਮ ਮੌਕੇ ਸੰਬੰਧੀ ਉਪਬੰਧ; (e) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਬਜ਼ੇ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ (f) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਵਿਕਰੀ / ਨਿਲਾਮੀ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ। ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਕਰਜ਼ਾ ਵੰਡਣ ਵੇਲੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਘੋਰਿਆਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਵੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

9. ਬਕਾਏ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ

- 9.1. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਬਕਾਏ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵਾਜਬ ਸਮਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- 9.2. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਡਿਫਾਲਟ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਆਪਣੇ ਬਕਾਏ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਉਪਾਅ ਅਪਣਾਏਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਸਦੇ ਬਕਾਏ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਪ੍ਰੇਰਕ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- 9.3. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ।
- 9.4. ਨਿਯਮਤ ਯਾਦ-ਪੱਤਰਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਵੀ ਰਿਕਵਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਮੰਗ ਨੋਟਿਸ (ਭੌਤਿਕ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਢੰਗ ਨਾਲ) ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ, ਅਜਿਹੀ ਮੰਗ ਦਾ ਕਾਰਨ, ਉਹ ਸਮਾਂ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ।
- 9.5. ਕੰਪਨੀ ਲਾਗੂ RBI ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਰਿਕਵਰੀ ਅਭਿਆਸ ਅਪਣਾਏਗੀ, ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਰਿਕਵਰੀ ਯਤਨ ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- 9.6. ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਵਸੂਲੀ/ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਇੱਕ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਜਾਂ ਏਜੰਸੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਅਤੇ ਏਜੰਟ/ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਢੁਕਵੇਂ ਸੰਚਾਰ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- 9.7. ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਹਰੇਕ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਕੋਲ ਕੰਪਨੀ/ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਇੱਕ ਵੈਧ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਗੱਲਬਾਤ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ (ਨਾਮ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀ/ਏਜੰਸੀ ਪਛਾਣ ਸਮੇਤ) ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਏਜੰਟ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਪਛਾਣ ਸਬੂਤ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ।
- 9.8. ਕੰਪਨੀ ਰਿਕਵਰੀ-ਸਬੰਧਤ ਸੰਚਾਰਾਂ ਲਈ ਕਾਲਿੰਗ ਘੰਟਿਆਂ ਨੂੰ 08:00 ਵਜੇ ਤੋਂ 19:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਕਰੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਧੀਨ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੇਨਤੀ ਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।
- 9.9. ਕੰਪਨੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ, ਡੀਐਸਏ/ਡੀਐਮਏ, ਜਾਂ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਇੱਕ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਅਨੁਸ਼ਾਸਨੀ ਢਾਂਚਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਰਿਕਵਰੀ ਆਚਰਣ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ ਅਤੇ ਬੰਦ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- 9.10. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਾਂ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਵਿੱਚ ਲੱਗੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਾ ਲੈਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ; ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਅਜੀਬ ਘੰਟਿਆਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਅਜਿਹੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਬਣਾਏ ਗਏ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

10. ਰਿਕਵਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- 10.1. ਕੰਪਨੀ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਲੇ ਕਾਰਜਕਾਲ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਵਾਪਸ ਨਹੀਂ ਮੰਗੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਅਣਕਿਆਸੇ ਜਾਂ ਅਸਧਾਰਨ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੇ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ

ਹਿੱਤਾਂ 'ਤੇ ਮਾੜਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਜਦੋਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮੁੱਲ ਕਾਫ਼ੀ ਘੱਟ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਸੋਨੇ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਕਿਸੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ / ਸਰਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਆਦਿ ਦੇ ਕਾਰਨ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਨਹੀਂ ਪਾਈ ਜਾਂਦੀ। ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਆਮ ਕਾਰਜਕਾਲ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲਏ ਬਿਨਾਂ ਬਕਾਇਆ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਨਰਮ ਜਾਂ ਪ੍ਰੇਰਕ ਯਤਨ ਕਰੇਗੀ।

10.2. ਜਮਾਂਦਰੂ ਦੀ ਨਿਲਾਮੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਬੋਰਡ-ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨਿਲਾਮੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਕੋਡ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ।

10.3. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੁਰੱਖਿਆ (ਸੋਨਾ) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਉਸੇ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਜੋ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸੀ

11. ਸਜ਼ਾ ਦੇ ਦੇਸ਼

11.1. ਕੰਪਨੀ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਦੇਸ਼ਾਂ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ) ਲਈ ਨੀਤੀ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇਸ 'ਤੇ ਇੱਕ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਇਸਨੂੰ ਇੱਥੇ ਨਾਲ ਜੋੜਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਨੁਬੰਧ-1.

12. ਜਨਰਲ

12.1. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ ਸਿਵਾਏ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਧਿਆਨ ਨਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ)।

12.2. ਕੰਪਨੀ ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਫਲੇਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

12.3. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਲਏ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਭਾਵ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 (ਇੱਕੀ) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

12.4. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਬਾਰੇ ਝੂਠੇ ਦਾਅਵੇ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਇਸਤਿਹਾਰ ਜਾਰੀ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।

12.5. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇੱਕਸਾਰ ਹੋਣ ਅਤੇ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣ।

12.6. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲ ਕੇ ਮੁਨਾਫ਼ਾ ਕਮਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ ਜਾਂ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਬਾਜ਼ਾਰ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦਾ ਨਾਜਾਇਜ਼ ਫਾਇਦਾ ਨਹੀਂ ਚੁੱਕੇਗੀ। ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ, ਕਰਜ਼ਾ ਯੋਜਨਾ, ਪ੍ਰਤੀ ਗ੍ਰਾਮ ਕਰਜ਼ਾ, ਮੁਨਾਫ਼ਾ ਮਾਰਜਿਨ ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਵੇਰੀਏਬਲਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਇਹ, ਵੱਡੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ, ਉਦਯੋਗ ਅਭਿਆਸਾਂ ਅਤੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵੀ ਹੋਣਗੀਆਂ।

13. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

- 13.1. ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ।
- 13.2. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਨ/ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- 13.3. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀਆਂ ਹਰੇਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਅਤੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਸਹੂਲਤਾਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗੀ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਵੀ।
- 13.4. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਇਸਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇ। ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਕਿਸੇ ਵੀ ਡਿਜੀਟਲ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਕਾਪੀ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- 13.5. ਕੰਪਨੀ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ / ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ (ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ) ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਪਾਰਕ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾਉਣ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੀਆਂ। ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸੰਮੇਲਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਗਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਅਪੰਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਮਾਡਿਊਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਇੱਥੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮੌਜੂਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਪੰਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।

14. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

14.1. ਅਨੁਕੂਲਤਾਵਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼

- 14.1.1. ਕੰਪਨੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਥਾਵਾਂ 'ਤੇ ਆਪਣੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣਾ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਮਰਪਿਤ ਸੈੱਟ-ਅੱਪ ਸਥਾਪਤ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- 14.1.2. ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਇਸਦੇ ਹਰੇਕ ਦਫ਼ਤਰ/ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- 14.1.3. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਪੱਤਰ ਵਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਆਪਣਾ ਅਰਜ਼ੀ ਨੰਬਰ/ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨੰਬਰ/ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ ਦਰਜ ਕਰਨ। ਇਸ ਵਿਧੀ ਅਧੀਨ ਅਗਿਆਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 14.1.4. ਕੁਝ ਖਾਸ ਕਿਸਮਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ; ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਅਨੁਮਾਨਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- 14.1.5. ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 (ਤੀਹ) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ। ਜਿੱਥੇ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦਰਜ ਕਰੇਗੀ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ

ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਅੱਪਡੇਟ ਰੱਖੇਗੀ।

- 14.1.6. ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਅਤੇ ਟਰੈਕਿੰਗ ਕਈ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਖਾ/ਦਫ਼ਤਰ, ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਫ਼ੋਨ, ਈ-ਮੇਲ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ, ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਮੋਬਾਈਲ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ (ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ) ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਖਲਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ/ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੰਭਵ ਤੌਰ 'ਤੇ ਢੁਕਵੀਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੇ।
- 14.1.7. ਕੰਪਨੀ RBI ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (CMS) ਪੇਰਟਲ ਰਾਹੀਂ RBI ਦੇ ਲੇਕਪਾਲ/ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੇਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਾਧਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ/ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗੀ।
- 14.1.8. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਸਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ/ਬੋਰਡ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ, ਕਾਰਵਾਈ ਦਾ ਸਮਾਂ, ਮੂਲ-ਕਾਰਨ ਥੀਮ, ਰਿਕਵਰੀ-ਆਚਰਣ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਵਾਧਾ, ਅਤੇ ਸੁਧਾਰਾਤਮਕ/ਰੋਕਥਾਮ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ।

14.2. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (GRO)

- 14.2.1. ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਇੱਕ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ('GRO') ਵਜੋਂ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦਾ ਕੰਮ ਸੌਂਪਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- 14.2.2. ਸਾਰੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ GRO ਦਫ਼ਤਰੀ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ। GRO ਉਪਲਬਧ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਤੁਰੰਤ ਸੀਨੀਅਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਮੁਲਾਕਾਤ ਕਰੇਗਾ।
- 14.2.3. GRO ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:
ਪਲਾਟ #45/ਬੀ, ਸੁਭਮ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਪਹਿਲਾ ਏ
ਮੁੱਖ, ਜ਼ਮੀਨੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਫਰੰਟ ਵਿੰਗ (ਬੀ),
ਸਰੱਕੀ ਇੰਡਸਟਰੀਅਲ ਲੇਆਉਟ, ਜੇ.ਪੀ. ਨਗਰ,
ਬੰਗਲੋਰ, ਕਰਨਾਟਕ 560078 ਭਾਰਤ
ਫ਼ੋਨ: 18004198000,
ਸਮਾਂ: ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ
(ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਰਕਾਰੀ ਛੁੱਟੀ ਅਤੇ ਐਤਵਾਰ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)
ਈਮੇਲ: grievance@rupeek.com

14.3. ਰੈਜ਼ੋਲਿਊਸ਼ਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ

- 14.3.1. ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵੇਰਵੇ ਹਰੇਕ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਥਾਵਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਥਾਨ 'ਤੇ -
 - (i) ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ (ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਈਮੇਲ ਚੈਨਲ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ) ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਜਨਤਾ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।
 - (ii) GRO ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਜਿਸ ਨਾਲ ਜਨਤਾ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਦੁਆਰਾ ਇਸਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ

ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

14.3.2. ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਜਾਂ GRO ਦੁਆਰਾ 1 (ਇੱਕ) ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ RBI NBFC ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ NBFC ਲੋਕਪਾਲ - NBFC ਨੂੰ ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ
ਸੈਕਟਰ - 17, ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017 ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ:
0172-2721109, 0172-2721011 ਫੈਕਸ ਨੰਬਰ: 0172-2721880
ਈਮੇਲ: <https://cms.rbi.org.in>

14.4. ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਪੂਰੇ ਭਾਰਤ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਇੱਕ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ (NO) ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਸਾਰੇ ਵਾਧੇ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਦਾਇਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਅਪੀਲੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਥਾਵਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

15. ਗੁਪਤਤਾ

ਕੰਪਨੀ ਉਹ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਇਸਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਆਪਣਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਰੈਗੂਲੇਟਰਾਂ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਏਜੰਸੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਹਿਲਾਂ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ। ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲੈਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਹ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀ ਧਿਰਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਉਸੇ ਪੱਧਰ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣ।

ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਕੇਵਲਾਈਸੀ ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (ਪਛਾਣ, ਪਤੇ ਦੀ ਤਸਦੀਕ, ਅਤੇ ਸਹਾਇਕ ਰਿਕਾਰਡ ਸਮੇਤ), ਭਾਵੇਂ ਭੌਤਿਕ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਪੰਜ ਸਾਲਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਰੱਖੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਨੂੰ ਢੁਕਵੇਂ ਪਹੁੰਚ ਨਿਯੰਤਰਣਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਬਣਾਈ ਰੱਖੇਗੀ। ਧਾਰਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ 'ਤੇ, ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਵਿਨਾਸ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਰਿਕਾਰਡ ਧਾਰਨ ਅਤੇ ਡੇਟਾ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਆਡਿਟਯੋਗ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

16. ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। GRO ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਅਨੁਬੰਧ-1

ਦੰਡ ਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਨੀਤੀ

"ਦੰਡ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਲਈ ਨੀਤੀ" ਉਸ ਪਹੁੰਚ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਇੱਕ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਲਗਾਉਂਦੇ ਸਮੇਂ ਅਪਣਾਏਗੀ।

- a. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇਕਰ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ 'ਦੰਡ ਚਾਰਜ' ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ 'ਦੰਡ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ 'ਤੇ ਲਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਸਿਰਫ਼ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਦਾ ਅਰਥ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ਆਂ) ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ਆਂ) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ (ਆਂ) ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਏ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਕਰਦੇ ਹਨ।

- b. ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਭਾਵ, ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਮਿਸ਼ਰਿਤ ਵਿਆਜ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- c. ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ / ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- d. 'ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ' ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ, ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹਨ।
- e. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਇਸਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- f. ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਯਾਦ-ਪੱਤਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।