ਫਿੰਡੋਕ ਫਿਨਵੈਸਟ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦਾ ਕੋਡ (FPC)

ਨਿਰਦੇਸ਼ਕਾਂ ਦੇ ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ 5 ਦਸੰਬਰ, 2025 ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ

1. ਪਿੱਛੋਕੜ

- ਫਿੰਡੋਕ ਫਿਨਵੈਸਟ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਅੱਗੇ "**FFPL/ਕੰਪਨੀ**" ਵਜੋਂ ਦੱਸਿਆ) ਕੰਪਨੀ ਐਕਟ, 1956 ਦੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ ਤਹਿਤ ਸ਼ਾਮਲ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਕੰਪਨੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("RBI") ਦੁਆਰਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਗੈਰ-ਜਮ੍ਹਾ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਹੈ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ।

- ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦਾ ਕੋਡ ("FPC" ਜਾਂ "**ਕੋਡ**") ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਅਤੇ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ ਜੋ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰੀ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵੇਲੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਮਿਆਰਾਂ ਲਈ ਸਿਧਾਂਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਕੋਡ RBI (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਿਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ("RBI SBR ਨਿਰਦੇਸ਼") ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਕੋਡ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

2. ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼

- ਕੋਡ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਲਈ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ:
  a) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਅਤੇ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਸਥਾਪਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇਯੋਗ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ;
  b) ਵਧੇਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣਾ;
  c) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਚਾਰ ਲਈ ਵਿਆਪਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ/ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;
  d) ਸੁਵਿਧਾ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਨਾ;
  e) ਜਿੱਥੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਵਸੂਲੀ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਸਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਨਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
  f) ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।

3. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਕੋਡ ਦਾ ਲਾਗੂ ਕਰਨ

- ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ, ਇਸ ਦੀਆਂ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਜੇਕਰ ਉਹ ਵਿੱਤੀ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ) ਜਾਂ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ (ਸਵੈ-ਮਲਕੀਅਤ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿਵਸਥਾ ਦੇ ਤਹਿਤ) ਦੁਆਰਾ ਫੋਨ 'ਤੇ, ਕਾਊਂਟਰ ਰਾਹੀਂ, ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਉਪਕਰਣਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

4. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ, ਜਾਰੀਕਰਨ ਅਤੇ ਬੰਦ ਕਰਨਾ

I. ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

a) ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦਾ ਮਿਆਰੀ ਰੂਪ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ /ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੋਵੇ।

b) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿਆਪਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਜੋ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ KYC ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਸਮੇਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਮੁੱਢਲੀ ਸੂਚੀ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਨਾਲ ਹੋਰ ਕੋਈ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈਂਦੀ ਹੈ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਵੇਗਾ।

c) ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਦਿਲਚਸਪੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ NBFCs ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਯੋਗਤਾਪੂਰਵਕ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।

d) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਮਚਾਰੀ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਪਰਖ ਕਰਣਗੇ। ਕਰਮਚਾਰੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਵੇਰਵੇ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਭਰੇ ਹੋਏ ਹਨ।

e) ਕੰਪਨੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਾਰੀਆਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਲਈ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਜਿਸ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਉਹ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

f) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰਾ ਸੰਚਾਰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਅਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ।

II. ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

a) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਜੋਖਮ-ਅਧਾਰਿਤ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਕਰੇਗੀ।

b) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲੋੜ ਅਤੇ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਲਈ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਪੈਰਾਮੀਟਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ। ਇਹ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

c) ਕੰਪਨੀ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ / ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ ਸਵਾਗਤ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਢੰਗ ਨਾਲ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਰਕਮ ਸਹਿਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ।

d) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸੰਚਾਰਿਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰੱਖੇਗੀ।

e) ਕੰਪਨੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ ਸਵਾਗਤ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗੀ।

f) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ ਰਕਮ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਨਕਲ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਹਰ ਇੱਕ ਹਵਾਲੇ ਦੀ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

g) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸ ਲਈ 'ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਬਾਰੇ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

III. ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਗਏ ਬਦਲਾਅ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ-

a) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਈ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ;

b) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਰਕਮ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ, ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕ, ਪਹਿਲਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਸ਼ੁਲਕ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸ/ਸ਼ੁਲਕ ਆਦਿ ਦੀ ਤਬਦੀਲੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਭਵਿੱਖ ਲਈ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਸੰਬੰਧੀ ਢੁਕਵਾ ਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

c) ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।

IV. ਸਾਰੀ ਚੱਲ/ ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ/ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ

A. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਸੁਰੱਖਿਆ/ ਚੱਲ ਸੰਪਤੀ/ ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਖਾਤੇ ਦੇ ਬੰਦ ਹੋਣ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵੱਲੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਖਿਲਾਫ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹੱਕ ਵਿੱਚ ਰੋਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਐਸਾ ਰੋਕ ਲਗਾਉਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਰੱਖਣ ਦੇ ਹੱਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਪੂਰਾ ਵੇਰਵਾ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਸੰਬੰਧਤ ਦਾਅਵਾ ਨਿਪਟਾ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

B. ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ:

a) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਲਈ ਦਰਜ ਸ਼ੁਲਕ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗੀ।

b) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਲਈ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਅਨੁਸਾਰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਤਾਂ ਉਸ ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਸੰਭਾਲਿਆ ਗਿਆ ਸੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫਤਰ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

c) ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

d) ਇੱਕਲੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਅਚਾਨਕ ਮੌਤ ਦੀ ਘਟਨਾ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਪਣਾਈ ਹੈ। ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

C. ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

a) ਜੇਕਰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਬਾਅਦ ਸੰਬੰਧਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਸ਼ੁਕਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਖਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਗਲਤੀ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ ₹5,000/- ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ।

b) ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗੁੰਮ /ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਕੁਝ ਹਿੱਸਾ, ਕੰਪਨੀ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਨਕਲ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਪ-ਪੈਰਾ (i) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸਬੰਧਤ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ

ਲਈ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮਿਆਦ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ (ਭਾਵ, ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ)।

c) ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਦਿੱਤਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਹੀਂ ਪਾਏਗਾ।

V. ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਜ਼ੇ

- ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਅਤੇ/ ਜਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਲਈ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ:

a) ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

b) ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਡਿਜਿਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਉਸ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਾਮ ਦੱਸਣ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਉਹ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।

c) ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਮਿਲਣ ਦੇ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਪਰ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਟਰ ਹੈਡ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

d) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਜਾਰੀ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਲਗਾਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ-ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

e) ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਡਿਜਿਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਰੀਖਣ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

f) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਮਾਧਾਨ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

VI. ਡਿਜੀਟਲ ਕਰਜ਼ੇ ਬਾਰੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼

- ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ RBI ਦੁਆਰਾ 02 ਸਤੰਬਰ, 2022 ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ 'ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਬਾਰੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ' ਦੀ ਵੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦਿੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ RBI ਦੁਆਰਾ 08 ਜੂਨ, 2023 ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ 'ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਵਿੱਚ ਡਿਫਾਲਟ ਘਾਟੇ ਦੀ ਗਰੰਟੀ ਬਾਰੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ' ਦੀ ਵੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

5. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਫੀਸ ਅਤੇ ਖਰਚੇ

A. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ

a) ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੱਖਰੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਹੋਵੇਗੀ ਪਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

b) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜੋਖਿਮ ਪ੍ਰੋਫ਼ਾਈਲ, ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ ਅਤੇ ਮਾਰਜਿਨ ਜਿਹੇ ਵੱਡੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ।

c) ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦਾ ਪੱਧਰ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰ ਲਗਾਉਣ ਦੇ ਤਰਕ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

d) ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ ਸਵਾਗਤ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

e) ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਮੂਲ ਰਕਮ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵੰਡ ਨੂੰ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

f) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ, ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਉਚਿਤ ਖੁਲਾਸੇ ਕਰਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੀਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।

B. ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ

a) ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਦੇ ਨਾਲ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਸਮੇਤ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਲਈ ਵੀ ਬੋਰਡ-ਮਨਜ਼ੂਰ ਨੀਤੀ ਰੱਖੇਗੀ।

b) ਕੰਪਨੀ ਸਪਸ਼ਟ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਫੀਸਾਂ/ਖਰਚੇ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ /ਜਾਰੀ ਨਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਵਾਪਸ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਫੀਸ ਦੀ ਰਕਮ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਸ਼ੁਲਕ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ, ਕੋਈ ਹੋਰ ਮਾਮਲਾ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ। ਦੂਜੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ/ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਸਮੇਤ 'ਸਾਰੀ ਲਾਗਤ' ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਖਰਚੇ / ਫੀਸਾਂ ਭੇਦਭਾਵ ਰਹਿਤ ਹਨ।

c) 29 ਦਸੰਬਰ, 2023 ਨੂੰ RBI ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ/ਵਿਆਜ ਲਾਗੂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ 1 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024 ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਨਵੇਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰ/ ਜਾਰੀਕਰਨ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ:

(i) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨੂੰ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ' ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਐਡਵਾਂਸ ਲਈ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਜੋੜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਰਥਾਤ, ਅਜਿਹੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਸ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੇ ਕੰਪਾਉਂਡਿੰਗ ਦੀ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਅਸਰ ਨਹੀਂ ਪਵੇਗਾ।

(ii) ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਹਿੱਸਾ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਨੀਤੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਆਤਮਿਕ ਪ੍ਰੇਰਣਾ ਦੋਵੇਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇ।

(iii) ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਸ਼ੁਲਕ ਦੀ ਰਕਮ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਕਰਜ਼ੇ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਪਦਾਰਥਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗੀ।

(iv) 'ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ' ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਸਮਾਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

(v) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਕਾਰਣ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਬਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(vi) ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਯਾਦ-ਪੱਤਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਵੇਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ 30 ਜੂਨ, 2024 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

6. ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ

- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਕਰੇਗੀ:

a) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਸਾਰੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਤੱਥਾਂ ਵਾਲੀ ਹੈ।
b) ਇਸ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾ ਕੇ; ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਹੈਲਪਲਾਈਨਾਂ ਰਾਹੀਂ; ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ; ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਮਚਾਰੀ/ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ ਦੇ ਰਾਹੀਂ; ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਗਾਈਡ/ਟੈਰਿਫ ਸ਼ੈਡਿਊਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ।
c) ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹਨ) ਨੂੰ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗੀ।
d) ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰੋ। ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਿਰਫ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
e) ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ (DSAs)/ ਡਾਇਰੈਕਟ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ (DMAs) ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਾਲ RBI ਵੱਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਾਡਲ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣਾ।
f) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ / ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ DSA ਨੇ ਕੋਈ ਗਲਤ ਵਰਤਾਅ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਇਸ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਅਤੇ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ,ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ।

7. ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ/ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ (CICs)

a) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ, ਉਸਦੀ/ਉਸਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਆਦਿ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਡਾਟਾ/ਜਾਣਕਾਰੀ CICs ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਏਗੀ ਜਿਸ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।
b) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ CICs ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

8. ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ

- ਜਦੋਂ ਵੀ ਕੋਈ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਰਾਹੀਂ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਬਾਰੰਬਾਰਤਾ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਤਾਂ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਰਿਕਵਰੀ

ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੰਚਾਰ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਯਾਦ-ਪੱਤਰ ਭੇਜਣਾ ਜਾਂ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲ ਕਰਨ ਦੀ ਨੀਤੀ ਆਦਰ, ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰੇਰਣਾ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੈ। ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਦੱਸਣਗੇ, ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ID ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਦਿਖਾਉਣਗੇ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਅਧਿਕਾਰਤਤਾ ਦਾ ਸਬੂਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੇ।
- ਟੈਲੀ-ਕਲੈਕਸ਼ਨਸ ਲਈ,ਕਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਾਮ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗੱਲਬਾਤ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਾਲ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ। ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਕਿਸਮ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ RBI ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਵਾਜਬ ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਾਲਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ। ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹਰੇਕ ਕਾਲ ਦੇ ਆਰੰਭ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਗੱਲਬਾਤਾਂ ਨੂੰ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲੌਗ ਇਨ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਵਸੂਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰਾਂ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

9. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਵੀ ਇਹ ਲਾਂਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਲੱਖਣ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੀਤੀ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਸਥਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮਾਮਲੇ ਦਾ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਨਿਰਧਾਰਤ TAT ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ, ਹਰੇਕ ਕੇਸ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਤੁਰੰਤ ਸੰਭਾਲੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕਰੇਗੀ।

10. ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ

a) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਰੱਖੇਗੀ।

b) ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਸਾਧਾਰਨ ਹਾਲਾਤਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸਮੂਹ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਹਸਤੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ:

(i) ਜੇਕਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਾਨੂੰਨ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ;

(ii) ਜੇਕਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਕੋਈ ਫਰਜ਼ ਹੈ।

(iii) ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹਿੱਤ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ) ਪਰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ, ਸਮੂਹ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਈਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਵੀ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਰਤੀ ਨਹੀਂ ਜਾਵੇਗੀ।

(iv) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ, ਜਾਂ ਉਸਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਮੂਹ ਦੀਆਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਇਕਾਈਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਸੰਬੰਧੀ ਸੇਵਾ ਉਤਪਾਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਝੌਤਾ / ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

(v) ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਅਦਾਲਤ / ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ/ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨ/ਐਕਟ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਜਿਹਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਮੰਗ ਕਰਦੇ ਹਨ।

(vi) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਹਵਾਲਾ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇਸ ਨੂੰ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਹੈ।

11. ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਦੀ ਬੋਰਡ ਨੇ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵੱਖਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਰਾਹੀਂ ਉਚਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਅਜਿਹਾ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨ/ਬਦਲਣ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਆਊਟਸੋਰਸ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦੀ ਸੁਣਵਾਈ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਇਸ ਦੇ ਇਲਾਵਾ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕਾਂ ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

12. ਆਮ ਪ੍ਰਬੰਧ

a) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ।
b) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ (ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼), ਜੇ ਕੋਈ ਵੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਕੀਤੀਆਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ, ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨਸ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।
c) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਸਿਰਫ ਉਨ੍ਹਾਂ ਉਪਾਵਾਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲਵੇਗੀ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਇਜ਼ ਹਨ ਅਤੇ ਨਾਜਾਇਜ਼ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਜੀਬ ਘੰਟਿਆਂ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।
d) ਜੇਕਰ ਇਹ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਪਣਾਏਗੀ।
e) ਕੰਪਨੀ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ ਆਦਿ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਯੋਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਜਾਂ ਧਰਮ, ਨੇਤਰਹੀਣ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਤਹਿਤ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਭਾਗ ਲੈਣਾ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ।
f) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨ ਲਈ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇ ਪੁਲਿਸ/ ਹੋਰ ਜਾਂਚ ਏਜੰਸੀ ਜਾਂ ਕੋਈ ਕਾਨੂੰਨੀ / ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂਚ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।
g) ਗਾਹਕ/ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਸਾਰੇ ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇ ਉਹ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਜਾਂ ਵਾਜਬ ਜਾਂਚ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ।
h) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗੀ ਕਿ ਇਸ ਦਾ ਕਰਮਚਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਠੀਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
i) ਕੰਪਨੀ ਸਾਲਾਨਾ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕਰੇਗੀ।

13. ਖੁਲਾਸੇ:

a) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਫੀਸ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ, ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਆਦਿ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ/ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

b) ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵੈਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਤੇ ਕੋਡ ਦੀ ਕਾਪੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

c) ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਗਰੇਡਿੰਗ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਦੰਡ ਜੁਰਮਾਨਾ/ਦੰਡ ਵਿਆਜ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ) ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

14. ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਸੋਧਾਂ:

- ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਾਲਾਨਾ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਜਾਂ/ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਜਾਂ ਸੋਧਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਣ 'ਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਜੇਕਰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ, ਸਰਕੂਲਰ ਜਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਾਮ ਨਾਲ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਕੋਈ ਸੋਧਾਂ, ਜੋ ਇਸ ਕੋਡ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮੌਜੂਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸੋਧਾਂ/ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ RBI ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ RBI ਦੇ ਦਿੱਤੇ ਬਿਆਨ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(ਐਨੇਕਸਰ)

ਵਾਹਨ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਦੀ ਨੀਤੀ

(ਇਸ ਨੂੰ ਫਿੰਡੋਕ ਫਿਨਵੈਸਟ ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਕੋਡ ਦਾ ਅਟੁੱਟ ਹਿੱਸਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇ)

1. ਉਦੇਸ਼

ਇਹ ਵਾਹਨ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ਾ ਨੀਤੀ/ਐਨੇਕਸਰ ("ਨੀਤੀ") ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਧੀਨ ਵਾਹਨਾਂ ਦੇ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਲਈ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਸਿਧਾਂਤਾਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਪਾਵਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਕੋਡ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ, ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਲਾਗੂ RBI ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।

2. ਅਨੁਕੂਲਤਾ

ਇਹ ਨੀਤੀ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੇ ਵਾਹਨ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰੱਖਦੀ ਹੈ।

3. ਆਮ ਸਿਧਾਂਤ

3.1 ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ਾ ਸਿਰਫ਼ ਉਹਨਾਂ ਡਿਫਾਲਟ ਘਟਨਾਵਾਂ 'ਤੇ ਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

3.2 ਕੰਪਨੀ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਦੌਰਾਨ RBI ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਕੋਡ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਟ ਦੇ ਵਿਹਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਪੱਖ, ਨੈਤਿਕ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

3.3 ਸਾਰੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਦਾ ਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀਕਰਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

4. ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ

4.1 ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੰਪਨੀ ਲਿਖਤੀ ਨੋਟਿਸ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ:

- ਡਿਫਾਲਟ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ
- ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ
- ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਸਮਾਂ
- ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਨਤੀਜੇ

4.2 ਨੋਟਿਸ ਪੰਜੀਕ੍ਰਿਤ ਡਾਕ, ਕੋਰੀਅਰ, ਈਮੇਲ, SMS ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

4.3 ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਮੌਕਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

5. ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

5.1 ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ਾ ਸਿਰਫ਼ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਾਂ ਪੈਨਲ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੁਆਰਾ ਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

5.2 ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਕੋਲ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹੋਣੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹਨ:

- ਵੈਧ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ
- ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ

5.3 ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਜਬਰ, ਤੰਗ-ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਜਾਂ ਧਮਕੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਣਗੇ ਅਤੇ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ਾ ਸਿਰਫ਼ ਉਚਿਤ ਘੰਟਿਆਂ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

5.4 ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਦੌਰਾਨ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਗੱਲਬਾਤਾਂ ਨੂੰ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ RBI ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਆਡੀਓ/ਵੀਡੀਓ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

6. ਸੂਚੀ ਅਤੇ ਰਸੀਦ

6.1 ਵਾਹਨ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਹਾਇਕ ਉਪਕਰਨ/ਆਈਟਮ ਦੀ ਸੂਚੀ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਸਮੇਂ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

6.2 ਸੂਚੀ ਅਤੇ ਰਸੀਦ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

7. ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਵਾਹਨ ਦੀ ਹਿਰਾਸਤ ਅਤੇ ਰਖ-ਰਖਾਵ

7.1 ਕੰਪਨੀ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਵਾਹਨ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਰਖ-ਰਖਾਵ ਕਰੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਉਸਦੀ ਰਿਹਾਈ ਜਾਂ ਵਿਕਰੀ ਨਾ ਹੋ ਜਾਵੇ।

7.2 ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਵਾਹਨ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

8. ਵਾਹਨ ਦੀ ਰਿਹਾਈ/ਮੁੜ-ਬਹਾਲੀ

8.1 ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਅਦਾ ਕਰਕੇ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਕੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਸਮੇਂ ਅੰਦਰ ਵਾਹਨ ਮੁੜ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

8.2 ਨਿਪਟਾਰਾ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੰਪਨੀ ਤੁਰੰਤ ਵਾਹਨ ਨੂੰ ਰਿਹਾਅ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕੋਈ ਬਕਾਇਆ ਨਹੀਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ।

9. ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਵਾਹਨ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ

9.1 ਜੇਕਰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਜਾਂ ਵਾਹਨ ਮੁੜ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਸੰਪਤੀ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

9.2 ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

- ਵਿਕਰੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਦਾ ਮਕਸਦ
- ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਵਿਕਰੀ ਕੀਮਤ

9.3 ਵਿਕਰੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਰਕਮ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਵੱਲ ਸਮਰਪਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

9.4 ਕੋਈ ਵੀ ਵਾਧੂ ਰਕਮ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਘਾਟ ਬਾਰੇ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

10. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ

10.1 ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ (GRO) ਕੋਲ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

10.2 ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਸੰਬੰਧੀ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ GRO ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਐਸਕਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਅਤੇ RBI ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਡ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

11. ਪਾਲਣਾ

11.1 ਸਾਰੀਆਂ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ RBI ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਕੋਡ, ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਟਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।

11.2 ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਸੂਲੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਬਾਰੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

12. ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਹਰ ਸਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਜਾਂ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।