

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਸਪਿਨੀ ਕੈਪੀਟਲ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਸੰਸਕਰਣ 1.0

ਏ) ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ / ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ (FPC) ਨੂੰ ਸਪਿਨੀ ਕੈਪੀਟਲ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਕੰਪਨੀ) ਦੁਆਰਾ ਸਰਕੂਲਰ DNBS.CC.PD.No.266 / 03.10.01 / 2011-12 ਮਿਤੀ 26 ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਦਿੱਤਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਮਾਰਚ 2012 ਦਾ ਸਿਰਲੇਖ "NBFCs ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਦਿੱਤਾ ਨਿਰਦੇਸ਼" ਅਤੇ 19 ਅਕਤੂਬਰ, 2023 ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਅ) ਉਦੇਸ਼

FPC ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ।

1. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਅਭਿਆਸ ਅਪਣਾਓ।
2. ਚੁਣੌਤੀਪੂਰਨ ਮਾਪਦੰਡ ਸੈਟ ਕਰੋ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ।
3. ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ, ਨਿਰਪੱਖ, ਨੈਤਿਕ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਯੋਗ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ।
4. ਗਾਹਕਾਂ/ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਇਨਪੁਟ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ ਅਤੇ ਆਪਸੀ ਲਾਭਕਾਰੀ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੋ।
5. ਸ਼ੱਕੀ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰਾਂ ਜਾਂ ਅਪਰਾਧਿਕ ਪਿਛੋਕੜ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਲਗਾਤਾਰ ਵਧ ਰਹੇ ਅਧਾਰ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦਿਓ।

੮) ਉਪਯੋਗਤਾ

FPC ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮੁੱਖ ਦਫ਼ਤਰ ਅਤੇ ਭਾਰਤ ਭਰ ਵਿੱਚ ਸਥਿਤ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ। FPC ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ 'ਤੇ ਪਾਬੰਦ ਹੋਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਲਿੰਗ, ਲਿੰਗ, ਨਸਲ, ਜਾਤ, ਅਪਾਹਜਤਾ, ਆਦਿ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ/ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਬਰਾਬਰੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਡੀ) ਘੋਸ਼ਣਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

1. ਕੰਪਨੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰਾਂ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਸੇਬੀ, ਆਈਆਰਡੀਏ ਆਦਿ) ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਮਰੱਥ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਰਕਾਰ, ਸਥਾਨਕ ਅਥਾਰਟੀ ਆਦਿ ਦੁਆਰਾ ਪਾਸ/ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦਾ ਵਾਅਦਾ ਕਰਦੀ ਹੈ।
2. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੁਸ਼ਲ, ਪੇਸ਼ੇਵਰ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਸ਼ਟ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਵਚਨਬੱਧ ਕਰਦੀ ਹੈ।
3. ਕੰਪਨੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਲਗਾਤਾਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।
4. ਕੰਪਨੀ ਧਰਮ, ਜਾਤ, ਲਿੰਗ ਜਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦਾ ਵਾਅਦਾ ਕਰਦੀ ਹੈ।
5. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ/ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਜਾਂ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਜਾਂ ਪ੍ਰਚਾਰ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।
6. ਕੰਪਨੀ 'ਲੁਕੇ ਹੋਏ ਖਰਚਿਆਂ' ਜਾਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੀ ਘਾਟ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਤਪਾਦ/ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ।
7. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗੀ।
8. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਗਹਿਣੇ ਰੱਖੇ ਗਏ ਸੁਰੱਖਿਆ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਸਟਡੀ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਉਪਾਅ ਕਰਨ ਦਾ ਅਹਿਦ ਲੈਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੁਰਘਟਨਾ, ਅਣਜਾਣੇ ਜਾਂ ਧੋਖੇ ਨਾਲ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ.
9. ਕੰਪਨੀ ਵਪਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਅਣਜਾਣੇ ਜਾਂ ਕਲੈਰੀਕਲ ਗਲਤੀ ਦਾ ਲਾਭ ਨਾ ਲੈਣ ਦਾ ਵਾਅਦਾ ਕਰਦੀ ਹੈ।
10. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਵਾਲੀ ਇੱਕ ਢਾਂਚਾਗਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਾਲ ਪੂਰਕ ਹੈ।
11. ਕੰਪਨੀ FPC ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ, ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, ਮੰਗ 'ਤੇ FPC ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗੀ। FPC ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਬਦਲਾਅ/ਸੋਧਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
12. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਾਖਾ/ਦਫਤਰ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਤਿੰਨ ਮਹੀਨੇ ਪਹਿਲਾਂ, ਘੱਟੋ-ਘੱਟ, ਇੱਕ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਅਖਬਾਰ ਅਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਥਾਨਕ (ਸ਼ਾਖਾ/ਦਫਤਰ ਦੇ ਸਥਾਨ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਨ ਵਾਲੀ) ਸਥਾਨਕ ਅਖਬਾਰ ਵਿੱਚ ਜਨਤਕ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟਰਾਂ ਦੀ ਸੇਵਾ ਲਈ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਉਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਆਦਿ।

ਈ) ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ

(I) ਲੋਨ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਖਰਚੇ

1. ਲੇਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੇਨ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਸੰਕੇਤਕ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਨੂੰ ਵੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
2. ਕੰਪਨੀ ਲੇਨ/ਉਤਪਾਦ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਯੋਗ ਲੇਨ ਦੀ ਰਕਮ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਖਰਚੇ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ ਵਿਧੀ, ਵਿਆਜ 'ਤੇ ਛੋਟ ਆਦਿ ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ / ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਲੈਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ। ਕੰਪਨੀ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਇਸਦੀ ਬਜਾਏ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਦਾਂ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਕਰੇਗੀ। ਗਾਹਕ/ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਲੇਨ ਦੇ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
3. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜੋ ਕਿ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ / ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਵੱਲ ਲੈ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਨੂੰ ਉਜਾਗਰ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਧਿਆਨ ਰੱਖੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਨਕਲਾਂ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਲੇਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਲੇਨ ਦੀ ਰਕਮ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਚਾਰਜ, ਲੇਨ ਪ੍ਰੈਸੈਂਸਿੰਗ ਫੀਸ ਆਦਿ ਦਾ ਵੀ ਜ਼ਿਕਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਲੇਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਸਿਸਟਮ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
4. ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਮੇਤ ਲੇਨ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ/ਸੋਧ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਮਾੜਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜਦੋਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ/ਸੋਧਾਂ ਅਟੱਲ ਹਨ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ/ਸੋਧ ਬਾਰੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ / ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(II) ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮੋਸ਼ਨ

1. ਕੰਪਨੀ ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਗੌਲੇ/ਸੁਆਰਥੀ ਇਰਾਦਿਆਂ ਨਾਲ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਜਾਂ ਉਮੀਦਾਂ ਦੇ ਉਲਟ ਪ੍ਰਚਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਸੰਚਾਲਨ ਵਿੱਚ ਲੱਗੇ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ / ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਗਲਤ ਬਿਆਨਬਾਜ਼ੀ ਦੁਆਰਾ ਇਸਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਨੂੰ ਰੋਕਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।
2. ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੇਰੁਝ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀ ਲਈ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ

ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਜੋਖਮ ਅਤੇ ਤਰਕ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

3. ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਵੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜਾਂ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
4. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲ ਕੇ ਮੁਨਾਫ਼ਾਖੋਰੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ ਜਾਂ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਮਾਰਕੀਟ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦਾ ਨਾਜਾਇਜ਼ ਫਾਇਦਾ ਨਹੀਂ ਉਠਾਏਗੀ। ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ, ਲੇਨ ਸਕੀਮ, ਲਾਭ ਮਾਰਜਿਨ ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਵੇਰੀਏਬਲਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਇਹ, ਵੱਡੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ, ਉਦਯੋਗ ਦੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਅਤੇ ਬੈਂਚਮਾਰਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਵੀ ਮੇਲ ਖਾਂਦਾ ਹੋਵੇਗਾ।
5. ਕੰਪਨੀ ਕੁਝ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਬਾਜ਼ਾਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਮੁਕਾਬਲੇ ਦਾ ਮੁਕਾਬਲਾ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਇੱਕ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਢਾਂਚੇ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।
6. ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਲੇਨ ਸਕੀਮਾਂ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ, ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਅਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਜਾਂ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(III) ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ, ਹੱਕ ਦੀ ਕਸਰਤ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਸਪੁਰਦਗੀ

1. ਕੰਪਨੀ, ਨਿਰਪੱਖ ਸੈਂਦੇ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਜੋਂ, ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਕਾਰਜਕਾਲ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਨਹੀਂ ਬੁਲਾਏਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਜਿੱਥੇ ਕਿਸੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ / ਸਰਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਗਲਤ ਬਿਆਨਬਾਜ਼ੀ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਘਾਟ ਆਦਿ ਕਾਰਨ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ 'ਤੇ ਬੁਰਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈਂਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਸਾਧਾਰਨ ਕਾਰਜਕਾਲ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।
2. ਕੰਪਨੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲਏ ਬਿਨਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਨਰਮ ਜਾਂ ਪ੍ਰੇਰਨਾਤਮਕ ਯਤਨ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਇਹ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਆਪਣੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਜਾਂ ਸਖ਼ਤ ਉਪਾਅ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੇਗੀ।
3. ਕੰਪਨੀ ਵਚਨਬੱਧ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਂ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਅਜਿਹੇ ਨਕਦ ਸਰਪਲੱਸ 'ਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਸਿਰਫ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੇਗੀ। ਅਜਿਹੇ ਹੱਕ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਤਾਂ ਹੀ ਪੈਦਾ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਦਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਬਕਾਇਆ ਹੋਵੇ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਗਾਰੰਟਰ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਉਚਿਤ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ।

4. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਨਕਦ, ਚੈਕ, ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ, ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਆਦਿ ਦੁਆਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇਗੀ, ਇਸ ਸ਼ਰਤ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਿ ਸਕਿਓਰਿਟੀ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਸਿਰਫ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
5. ਭਾਵੇਂ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਫਿਰ ਵੀ, ਕੰਪਨੀ, ਇੱਕ ਉੱਤਮ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ, ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹ, ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਆਦਿ ਭੇਜਣ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰੇਗੀ, ਕੋਰੀਅਰ ਸੇਵਾ, ਟੈਲੀਫੋਨ, ਐਸਐਮਐਸ ਆਦਿ
6. ਕੰਪਨੀ, ਮੰਗ 'ਤੇ, ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਜਾਂ ਤੁਰੰਤ ਬੰਦ ਹੋਣ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਨੂੰ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕੰਪਨੀ, ਆਪਣੇ ਵਿਵੇਕ 'ਤੇ, ਖਾਤੇ ਦੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਵਾਜਬ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।
7. ਕੰਪਨੀ ਸਿਰਫ ਆਖਰੀ ਉਪਾਅ ਵਜੋਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲਵੇਗੀ ਅਤੇ ਉਹ ਵੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ। ਅਜਿਹਾ ਨੋਟਿਸ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਵੀ ਹੋਵੇਗਾ। ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਨਿਲਾਮੀ ਰਾਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਲੋਨ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਭੇਜੇ ਗਏ ਸੰਚਾਰਾਂ ਦਾ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।
8. ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਆਮ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤਾ ਉਚਿਤ ਹੈ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਅਜਿਹੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
9. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ ਸਿਵਾਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਫੁਕਵੇਂ ਜਾਂ ਛੂਠੇ ਖੁਲਾਸੇ ਕਾਰਨ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਮਜਬੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

(IV) ਗਾਰੰਟਰ

ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਗਾਰੰਟਰ ਬਣਨ ਦਾ ਇਰਾਦਾ ਰੱਖਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

1. ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀ/ਉਸਦੀ ਦੇਵਦਾਰੀ;
2. ਦੇਵਦਾਰੀ ਦੀ ਰਕਮ ਅਜਿਹਾ ਵਿਅਕਤੀ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਦੇਵੇਗਾ;
3. ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਦੇਵਦਾਰੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਬੁਲਾ ਸਕਦੀ ਹੈ;
4. ਕੀ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਦੇਵਦਾਰੀਆਂ ਇੱਕ ਖਾਸ ਮਾਤਰਾ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹਨ ਜਾਂ ਕੀ ਉਹ ਅਸੀਮਤ ਹਨ; ਅਤੇ

5. ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਰੰਟਰ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਡਿਸਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਜਿਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ; ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਭੌਤਿਕ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

(V) ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ

1. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਅਤੇ ਘੱਟ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗੀ।
2. ਕਾਰਜਕਾਲ ਦੇ ਅੰਤ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ 'ਤੇ ਕੋਈ ਇਤਰਾਜ਼ ਨਹੀਂ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਅਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
3. ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਇੱਕ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬਣਾਏਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਅਜਿਹੀ ਵਿਧੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ। ਇਹ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਉਨ੍ਹਾਂ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਡਾਕ ਪਤਾ / ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ / ਈਮੇਲ ਪਤਾ, ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟਰਿਕਸ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਆਦਿ। ਇਹ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ 'ਤੇ ਵੀ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਵਪਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, RBI, ਦਿੱਲੀ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ ਦੇ ਪੂਰੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ, ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਸਥਿਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਸਿੱਧੇ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
4. ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇਕਸਾਰ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
5. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹਨ ਅਤੇ ਰੁੱਖੇ, ਅਣਉਚਿਤ ਜਾਂ ਅਨੈਤਿਕ ਵਿਵਹਾਰ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਾ ਲੈਣ।
6. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਗਰੀਬ ਅਤੇ ਪਛੜੇ ਵਰਗਾਂ ਨੂੰ ਦਰਪੇਸ਼ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਹਮਦਰਦੀ ਭਰੀ ਪਹੁੰਚ ਰੱਖੇਗੀ।

(VI) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ

1. ਕੰਪਨੀ ਭੁਗਤਾਨ ਵਿੱਚ ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਡਿਫਾਲਟ ਦੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਘਟਨਾ ਦੇ ਵਾਪਰਨ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ 'ਤੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰਾਖਵਾਂ ਰੱਖਦੀ ਹੈ। ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਦੌਰਾਨ, ਕੰਪਨੀ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਜੀਬ ਘੰਟਿਆਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ।

2. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਦੇਣ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ ਹੈ।
3. ਗਾਹਕ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ/ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ, ਜੋ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਲੈਣ ਦੀ ਤਜਵੀਜ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਹੋਵੇਗਾ। ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
4. ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੇ ਨਾਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਬਿਲਟ-ਇਨ ਰੀ-ਪਜ਼ੇਸ਼ਨ ਕਲਾਜ਼ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਵੀ ਹੋਣਗੀਆਂ:
 1. ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ;
 2. ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਮੁਆਫ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ;
 3. ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ;
 4. ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਿਮ ਮੌਕੇ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਵਿਵਸਥਾ;
 5. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਵਿਧੀ; ਅਤੇ
 6. ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।

ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। NBFCs ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਦੀਵਾਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਹਰੇਕ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਹਮੇਸ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਲੇਨ ਸਮਝੌਤਿਆਂ ਦਾ ਇੱਕ ਮੁੱਖ ਹਿੱਸਾ ਬਣਦਾ ਹੈ।

5. ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਮੁੜ-ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਤੋਂ ਵਾਂਝਾ ਨਾ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਮੁੜ-ਜਬਤ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਰਿਕਵਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੇਂ ਸਾਧਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਮੁੜ-ਜਬਤ ਕਰਨਾ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਹ ਸਾਰਾ ਕੰਮ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜ਼ਮਾਨਤ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਸਮੇਂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਬਣਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਹਿਰਾਸਤ ਲੈਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਸਧਾਰਣ ਕੋਰਸ ਵਿੱਚ, ਜਮਾਂਦਰੂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀ ਉਚਿਤ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰੇਗੀ।
6. ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਏ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

(VII) ਸਰੀਰਕ/ਨੇਤਰਹੀਣ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ਼ਾਂ ਲਈ ਲੇਨ ਸਹੂਲਤਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ/ਨੇਤਰਹੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵਿਭਿੰਨ ਵਪਾਰਕ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੀਆਂ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿੱਚ, ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸੰਮੇਲਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਗਾਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਵਾਲੇ ਇੱਕ ਢੁਕਵੇਂ ਮਾਡਿਊਲ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਅਧੀਨ ਹੈ।

(VII)। ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ ਸਰੋਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ: ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਅਤੇ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ

ਕੰਪਨੀ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਆਪਣੇ ਖੁਦ ਦੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ ਉਧਾਰ ਦਿੰਦੀ ਹੋਵੇ, ਸਹੀ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ। ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਆਈ.ਟੀ. ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ 'ਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਵੀ ਸਾਵਧਾਨੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

1. ਇਹ ਨੋਟ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ, ਕਿਉਂਕਿ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦਾ ਜ਼ਿੰਮਾ ਸਿਰਫ ਉਹਨਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਸਰੋਤ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਆਪਣੇ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:
 1. ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
 2. ਏਜੰਟਾਂ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਾਮ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਉਹ ਉਸ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।
 3. ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਪਰ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਟਰ ਹੈੱਡ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
 4. ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹਰ ਇੱਕ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
 5. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
 6. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਇਸ ਸਬੰਧੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਨੂੰ ਗੰਭੀਰਤਾ ਨਾਲ ਦੇਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

(F) ਫੁਟਕਲ

1. ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ ਆਮ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਘੰਟੇ, ਛੁੱਟੀਆਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਦੇ ਅਹਾਤੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਨੋਟਿਸ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰੈੱਸ ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਰਾਹੀਂ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।
2. ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਜਾਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਜਾਂ ਤੀਜੀ ਧਿਰਾਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਲੋੜਾਂ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪਾਬੰਦ ਹੋਵੇਗੀ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤੇ ਬਿਨਾਂ ਵੀ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਹਿੱਸਾ ਦੇਣ ਲਈ ਮਜਬੂਰ ਕਰਦੀ ਹੈ।