ਐਸਐਮਐਫਜੀ ਇੰਡੀਆ ਹੋਮ ਫਾਇਨਾਂਸ ਕੰ. ਲਿ.

ਉਚਿਤ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ

(ਜਨਵਰੀ 2026)

ਵਿਸ਼ਾ-ਸੂਚੀ

1. ਪਿਛੋਕੜ........ 1

2 ਦਾਇਰਾ........ 1

3 ਨੀਤੀ ਸਿਧਾਂਤ........ 1

ਏ. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ........ 1

ਬੀ. ਕਰਜ਼ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ........ 2

ਸੀ. ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪਰਿਵਰਤਨ ਸਹਿਤ ਕਰਜ਼ ਵਿਤਰਣ........ 2

ਡੀ. ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) ਅਧਾਰਤ PLs 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਕਰਨਾ 3

ਈ. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਤੰਤਰ........ 3

ਐਫ਼. ਭਾਰਿਤ ਵਿਆਜ਼........ 5

ਜੀ. ਵਿਗਿਆਪਨ, ਮਾਰਕਿਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਕਰੀ........ 6

ਐਚ. ਗਾਰੰਟਰ........ 6

ਆਈ. ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਸ 'ਤੇ ਲਿਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਕਰਜ਼ਾ 7

ਜੇ. ਨਿੱਜੀਤਾ ਅਤੇ ਗੋਪਨੀਅਤਾ 7

ਕੇ. ਆਮ........ 7

4. ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਅਨੁਪਾਲਣ ਦੇ ਬਾਰੇ ਰਿਪੋਰਟ........ 10

ਸ਼ਬਦਾਵਲੀ

NHB	ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਹਾਉਸਿੰਗ ਬੈਂਕ
DSA	ਸਿੱਧੀ ਵਿਕਰੀ ਏਜੰਸੀ
HFC	ਹਾਉਸਿੰਗ ਵਿੱਤ ਕੰਪਨੀਆਂ
RBI	ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ

1. ਪਿਛੋਕੜ

ਇਸ ਉਚਿਤ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ (ਸੰਹਿਤਾ) ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਸਾਰੇ ਹਿੱਤਧਾਰਕਾਂ, ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਅਪਣਾਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਪਰਿਪਾਟੀਆਂ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਅਵਲੋਕਣ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਜ਼ਾਬਤਾ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਹਾਊਸਿੰਗ ਵਿੱਤ ਕੰਪਨੀਆਂ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

2. ਦਾਇਰਾ

ਇਹ ਸੰਹਿਤਾ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਫਿਰ ਉਸਦੇ ਮਧਸਥਾਂ ਜਾਂ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ (ਸਵੈ-ਸੁਆਮੀਤੱਵ ਵਾਲੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਆਉਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿਵਸਥਾ ਦੇ ਤਹਿਤ) ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ, ਫੋਨ 'ਤੇ, ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ, ਇੰਟਰੈਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਉਪਕਰਨਾਂ ਜ਼ਰੀਏ, ਇੰਟਰਨੈਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਡਿਲੀਵਰੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹੋਣ।

ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਵਿਆਪਕ ਉਦੇਸ਼ ਹਨ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਨਿਊਨਤਮ ਮਾਨਕ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੀ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ।
- ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਵਧਾਉਣਾ, ਤਾਂ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸਮਝ ਹੋ ਸਕੇ ਕਿ ਉਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕੀ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।

3. ਨੀਤੀ ਸਿਧਾਂਤ

ਏ. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ

- ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪੱਤਰਚਾਰ (ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪਰਿਵਰਤਨ ਸਹਿਤ) ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ਼ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਵਾਪਸੀਯੋਗ/ਗੈਰ-ਵਾਪਸੀ ਯੋਗ ਚਾਰਜਿਜ਼/ਵਿਆਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਦੇ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੇਗੀ। ਦੂਜੇ 'ਸਾਰੀ ਲਾਗਤ' ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਚਾਰਜਿਜ਼/ਪ੍ਰਭਾਰ ਗੈਰ-ਭੇਦਭਾਵਪੂਰਨ ਹੋਣ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਪਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ, ਕੋਈ ਵੀ ਫ਼ੀਸ, ਖਰਚੇ, ਆਦਿ ਨਹੀਂ ਲਏਗੀ, ਜੋ ਕਿ MITC/KFS ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਦੱਸੇ ਗਏ ਹਨ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਾਰੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਹੋਰ ਐਚਐਫਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸਦੀ ਇੱਕ ਸਾਰਥਕ ਤੁਲਨਾ ਕਰ ਸਕੇ ਅਤੇ ਇਕ ਸੋਚੇ-ਸਮਝੇ ਨਿਰਣੇ ਲੈ ਸਕੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਲਈ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਹੈ, ਉਸਨੂੰ ਵੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਬੀ. <u>ਕਰਜ਼ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ</u>

- ਕਰਜ਼ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਸੰਸਾਧਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਾਰੇ ਵਿਵਰਣ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਲਈ ਜੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਉਸ ਨਾਲ ਫਿਰ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਲਿਖਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਇੱਕ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਵਿਆਜ਼ ਦੀ ਸਲਾਨਾ ਦਰ, ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ, ਈਐਮਆਈ ਸੰਰਚਨਾ, ਪੂਰਵ ਭੁਗਤਾਨ ਚਾਰਜਿਜ਼, ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜਿਜ਼ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਸਹਿਤ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤ ਕਰਜ਼ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਦੁਆਰਾ ਰਿਕਾਰਡ ‘ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ/ਵਿਤਰਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਰਸੀਦ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੀਆਂ ਨੱਥੀ ਪ੍ਰਤੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ ਅਨੁਬੰਧ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਤੀ ਪ੍ਰਸਤੁਤ ਕਰੇਗੀ।
- ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ, ਅਤੇ MITC/KFS ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ’ਤੇ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਜੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦਿੱਤਾ ਕਰਜ਼ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲਿਖਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਪੁਨਰਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਲਈ ਲਿਆ ਗਿਆ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਕਰਜ਼ ਅਨੁਬੰਧ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ ‘ਤੇ ਅੰਕਿਤ ਹੋਵੇ।

ਸੀ. <u>ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪਰਿਵਰਤਨ ਸਹਿਤ ਕਰਜ਼ ਵਿਤਰਣ</u>

- ਵਿਤਰਣ ਕਰਜ਼ ਅਨੁਬੰਧ/ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵਿਤਰਣ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਤਰਣ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ਼ ਦਰਾਂ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜਿਜ਼ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ), ਸੇਵਾ ਚਾਰਜਿਜ਼, ਪੂਰਵ ਭੁਗਤਾਨ ਚਾਰਜਿਜ਼, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਚਾਰਜਿਜ਼/ਪ੍ਰਭਾਰ ਆਦਿ ਸਹਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਵ ਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਵਿਆਜ਼ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਬਦਲਾਵ ਕੇਵਲ ਸੰਭਾਵਿਤ ਤੌਰ ‘ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣਗੇ। ਇਸ ਪ੍ਰਯੋਜਨ ਦੀ ਇੱਕ ਉਪਯੁਕਤ ਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ ਅਨੁਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਜੇ ਕੋਈ ਬਦਲਾਵ ਗਾਹਕ ਲਈ ਹਾਨੀਕਾਰਕ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਸੂਚਨਾ ਦੇ, ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਜਾਂ ਵਿਆਜ਼ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ, 60 ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਜਾਂ ਸਵਿੱਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਪੁਨਰਭੁਗਤਾਨ ਕਰਾਉਣ/ਭੁਗਤਾਨ ਵਿੱਚ ਤੇਜ਼ੀ ਲਿਆਉਣ ਜਾਂ ਅਨੁਬੰਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਨਿਰਣਾ ਕਰਜ਼ ਅਨੁਬੰਧ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਕਰਜ਼ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਦੇ ਪੂਰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ‘ਤੇ ਮੁਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੋ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੈਧ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਗ੍ਰਹਿਣ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ, ਹੋਰ ਵੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਆਰੰਭ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ, ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਪ੍ਰਾਰੰਭ ਕਰਨ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਸਦੇ ਨਾਲ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਪੂਰਨ ਵਿਵਰਣ ਹੋਣਗੇ, ਜਿਹਨਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਨ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਣਾਏ ਰੱਖਣ ਦੀ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਅਸਲੀ ਚਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੇ ਸਾਰੇ ਚਾਰਜ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗੀ।
- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਮੂਲ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫ਼ਤਰ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ’ਤੇ ਦੱਸੀ ਗਈ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਅਨੁਸਾਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ।

- ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ ₹5,000 ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੇ ਹਿਸਾਬ ਨਾਲ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ। ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਗੁੰਮ ਜਾਂ ਖ਼ਰਾਬ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਖਰਚੇ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੈ।

ਡੀ. <u>ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) ਅਧਾਰਤ PLs 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਕਰਨਾ</u>

ਫਲੋਟਿੰਗ-ਰੇਟ ਪਰਸਨਲ ਲੋਨ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੰਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ

- ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਉਤਰਾਅ-ਚੜ੍ਹਾਅ ਕਾਰਨ ਸੰਭਾਵੀ EMI/ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ
- ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੌਰਾਨ ਇੱਕ ਸਥਿਰ ਦਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗੀ
- ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ EMI ਵਧਾਉਣ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ, ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਅਗਾਉਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇਵੇਗੀ
- ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਨਾ ਹੋਏ
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਤਿਮਾਹੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ

ਈ. <u>ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਤੰਤਰ</u>

ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਤੰਤਰ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਆਪਣੇ ਮੁਕਾਬਲੇ ਵਾਲੀਆਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦਰਮਿਆਨ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਨਿਰੰਤਰ ਯਤਨਸ਼ੀਲ ਰਹਿਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਬੀਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੀਆਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ 3 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਤੰਤਰ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 14 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ।

ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਬੋਰਡ ਆੱਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਸ ਨੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਤੰਤਰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ।

i. <u>ਲੈਵਲ - 1</u>

ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਆਪਣੇ ਹਰੇਕ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਹੋਏਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆੱਨਲਾਈਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕਿੱਥੋਂ ਮਿਲਣਗੇ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸਨੂੰ ਕਰਨੀ ਹੈ (ਪੱਧਰ 1)
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ
- ਜਵਾਬ ਦੀ ਉਡੀਕ ਕਦੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਏ
- ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕਿਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ (ਪੱਧਰ 2)
- ਜੇਕਰ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਾਂ ਤਾਂ ਕਿਸਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ (ਪੱਧਰ 3)

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਿਕਲਪ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ

- ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ: ਗਾਹਕ ਸਾਡੇ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 1800 102 1003 ’ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਨੂੰ ਸਵੇਰੇ 9.30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6.30 ਵਜੇ (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਚਰਵਾਰ) ਦੌਰਾਨ ਕਾੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਚੌਥੇ ਸ਼ਨੀਚਰਵਾਰ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ।
- ਈਮੇਲ: ਗਾਹਕ ਸਮਰਪਿਤ ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ: grihashakti@grihashakti.com ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਪੱਤਰ: ਅਡਾਨੀ ਇੰਸਪਾਇਰ, ਯੂਨਿਟ ਨੰ. 503 ਅਤੇ 504, 5ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਮੇਨ ਰੋਡ, ਜੀ ਬਲਾੱਕ, ਬਾਂਦ੍ਰਾ ਕੁਰਲਾ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਬਾਂਦ੍ਰਾ (ਪੂਰਬ), ਮੁੰਬਈ-400051 ਵਿਖੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਪਤੇ ’ਤੇ ਲਿਖੀਆਂ ਗਈਆਂ ਚਿੱਠੀਆਂ।
- ਮੁਲਾਕਾਤ: ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿਖੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿਜੀ ਤੌਰ ’ਤੇ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮੁਲਾਕਾਤ ਘੰਟਿਆਂ ਦੌਰਾਨ ਉਕਤ ਸ਼ਾਖਾ ਕੋਲ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

ਸ਼ਾਖਾ ਦਾ ਸਮਾਂ:	ਸਵੇਰੇ 9:30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:30 (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਚਰਵਾਰ ਪਹਿਲੇ ਸ਼ਨੀਚਰਵਾਰ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ);
ਭੁਗਤਾਨ ਦਾ ਸਮਾਂ:	ਸਵੇਰੇ 9:30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ); ਸਵੇਰੇ 9:30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 4:00 (ਸਨਿੱਚਰਵਾਰ) ਸਾਰੇ ਸਮੇਂ, ਪਹਿਲੇ ਸ਼ਨੀਚਰਵਾਰ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ

ii. <u>ਲੈਵਲ - 2</u>

ਜੇਕਰ ਪੱਧਰ-1 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੱਲ ਉਮੀਦਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਕੰਪਨੀ ਦੇ "ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈਲ" ਨੂੰ, CCRC@grihashakti.com 'ਤੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

iii. <u>ਲੈਵਲ - 3</u>

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਅਜੇ ਵੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ "ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ" ਕੋਲ GRO@grihashakti.com 'ਤੇ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ 022 - 65483456 ਅਤੇ/ਜਾਂ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫਤਰ ਦੇ ਪਤੇ ’ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਅਜੇ ਵੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ, ਐਨਐਚਬੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ’ਤੇ ਆੱਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਕੇ ਜਾਂ ਐਨਐਚਬੀ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਨੂੰ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈਲ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ, ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕੋਰ 5ਏ, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੇਟ ਸੈਂਟਰ, ਲੋਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110 003.)

ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਸਮੇਂ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆ ਪ੍ਰੋਟੋਕੋਲ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਂਅ ਅਤੇ ਅਹੁਦੇ ਵਾਲੀ ਰਸੀਦ/ਪ੍ਰਤੀਕ੍ਰਿਆ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਭੇਜੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

- ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹਵਾਲਾ ਸੰਖਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗੀ ਜਾਂ ਇਹ 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।

ਇਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਨੂੰ ਨੇਮਬੰਧਕ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਚਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਇਸਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ/ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗੀ।

CPGRAMS/GRIDS ਆਦਿ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਪੀਲ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ GRO ਦੇ ਕਿਸੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ।

ਐਫ਼. <u>ਭਾਰਿਤ ਵਿਆਜ਼:</u>

ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ਼ ਦਰ ਅਤੇ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਵਸੂਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮੰਡਲ ਦੁਆਰਾ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਸਹਿਤ ਵਿਆਜ਼ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰਸਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਪਾੱਲਿਸੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ, ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮਿਅਮ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀ ਲਈ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ।

- ਵਿਆਜ਼ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਨ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਿਤਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਸੰਚਾਲਨ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਦੇ ਲਈ ਇੱਕ ਅੰਦਰੂਨੀ ਤੰਤਰ ਵੀ ਸਤਾਪਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਤਾਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਹੋ ਸਕੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਲਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਪੱਧਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਨ ਦੇ ਤਰਕ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਏਗਾ।
- ਅਪਡੇਟਿਡ ਵਿਆਜ਼ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਵਰਗੀਕਰਨ ਦੀ ਪਦਤੀ, ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਵੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਵਿਆਜ਼ ਦਰ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜਿਜ਼ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ) ਦੀ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਵਸੂਲ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਟੀਕ ਦਰਾਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ, MITC, ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਵਿਖਾਲਾ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ।
- ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਲਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ਼ ਅਤੇ ਮੂਲਧਨ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਭਾਜਨ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇ।
- ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਰਿਮਾਇੰਡਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਗਾਉਣ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਣ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਏਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ, ਰਕਮਾਂ ਦੀ ਅਸਲ ਵੰਡ ਦੀ ਤਰਖ ਜਾਂ ਚੈਕ ਸੌਂਪਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਲਿਆ ਜਾਏ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ।

ਜੀ. ਵਿਗਿਆਪਨ, ਮਾਰਕਿਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਕਰੀ

ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ

- ਸਾਰੇ ਵਿਗਿਆਪਨ, ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਭਰਾਮਕ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸਾਰੇ ਵਿਗਿਆਪਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ਼ ਦਰ, ਚਾਰਜਿਜ਼ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਰ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰਸੰਗਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਪੂਰਾ ਵੇਰਵਾ ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਵਿਆਜ਼ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਹੈਲਪਲਾਇਨ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅਤੇ ਨਾਮਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ/ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਜਾਂ ਸਰਵਿਸ ਗਾਈਡ/ਟੈਰਿਫ਼ ਸ਼ਡਿਊਲ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਸਹਾਇਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਤੀਜੇ ਪੱਖ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ) ਨੂੰ ਉਸੇ ਪੱਧਰ ਦੀ ਗੋਪਨੀਅਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਚਾਰ ਪ੍ਰਸਤਾਵਾਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਦੇਸ਼ ਕੇਵਲ ਉਦੋਂ ਹੀ ਭੇਜੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ, ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇਸਦੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਨਾ ਕਿਸੇ ਵਿਧੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ।
- ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਸੀਆਂ (ਡੀਸੀਏ) ਦੁਆਰਾ ਮੰਡਲ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਲੰਘਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਮਿਲਣ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਕਾਰਵਾਈ (ਹਾਨੀਪੂਰਤੀ ਸਹਿਤ) ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਉਤਪਾਦ ਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਖੁਦ ਦੀ ਪਹਿਚਾਣ ਦੇ ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਵਿੱਚ ਡੀਸੀਏ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਐਚ. ਗਾਰੰਟਰ

ਜਦੋਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਗਾਰੰਟੀ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿਸਤਾਰ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

- ਗਾਰੰਟਰ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੇਣਦਾਰੀ, ਪ੍ਰਤੀਬੱਧ ਰਾਸ਼ੀ, ਦੇਣਦਾਰੀ ਸੀਮਿਤ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਅਤੇ ਉਹ ਸਥਿਤੀਆਂ ਜਿਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਰੰਟੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਜੇ ਗਾਰੰਟਰ ਮੰਗ ਕਰਨ 'ਤੇ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫ਼ਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕੋਲ ਗਾਰੰਟਰ ਦੇ ਹੋਰ ਧਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ।
- ਉਹ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਸਥਿਤੀਆਂ ਜਿਹਨਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਗਾਰੰਟੀ ਦਾ ਨਿਰਵਹਨ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਉਸ ਤਰੀਕੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਸਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਮੂਲ ਦੇਣਦਾਰ ਦੀ ਚੂਕ ਦੇ ਕਾਰਨ ਗਾਰੰਟਰ 'ਤੇ ਦਾਅਵਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਰੰਟਰ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਤੱਤਕਾਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇ ਉਕਤ ਗਾਰੰਟਰ ਦੁਆਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸਾਧਨ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੰਗ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਵੀ ਇਰਾਦਤਨ ਚੂਕਕਰਤਾ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਵਾਤਾਵਰਣ ਦੇ ਬਾਰੇ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਰਹੇਗੀ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਉਸ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਚੱਲ ਸਕੇ, ਜਿਸਦੇ ਲਈ ਉਸਨੇ ਗਾਰੰਟੀ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਸੀ।

ਆਈ. ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਸ 'ਤੇ ਲਿਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਕਰਜ਼ਾ

ਜਿੱਥੇ ਕਿਤੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪਾਉਣ ਲਈ ਏਜੰਟ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਮੌਜੂਦ ਹੋਵੇ, ਉੱਥੇ ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

- ਏਜੰਟ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨੱਥੀ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਮਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ
- ਏਜਟ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨੱਥੀ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਾਮ, ਜਿਸਦੇ ਵੱਲੋਂ ਉਹ ਗਾਹਨ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਾਂ, ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ, ਪਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਅਨੁਬੰਧ ਦੇ ਨਿਸ਼ਪਾਦਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਟਰ ਹੈਡ 'ਤੇ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਕਰਜ਼ ਅਨੁਬੰਧ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ ਅਨੁਬੰਧ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਸਾਰੇ ਨੱਥੀਆਂ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਤੀ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ/ਵਿਤਰਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਸਤੁਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਚੌਕਸੀ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਤੰਤਰ ਦੇ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਲਿਆਉਣ ਦੀ ਦਿਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਜਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਜੇ. ਨਿੱਜੀਤਾ ਅਤੇ ਗੋਪਨੀਅਤਾ

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹੋਣ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੋਪਨੀਯ ਮੰਨੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਮੂਹ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਹਿਤ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ:

- ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ
- ਵਪਾਰਕ ਸਤਰ 'ਤੇ ਜਨਤਾ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਕਰਤੱਵ ਲਈ
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੇ ਲਈ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਮਾਰਕਿਟਿੰਗ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਸਮੂਹ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਹਿਤ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਖਾਤਿਆਂ (ਗਾਹਕ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤੇ ਸਹਿਤ) ਦੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਇੱਕ ਕਾਰਨ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ।
- ਗਾਹਕ ਦੇ ਬੇਨਤੀ ਅਤੇ ਸਹਿਮਤੀ 'ਤੇ।
- ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸੰਦਰਭ ਦੇਣ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਅਜਿਹਾ ਕਰੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਸੇ ਦੇ ਦੁਆਰਾ ਮਾਰਕਿਟਿੰਗ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅੰਦਰੂਨੀ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਇਸ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪੋਸਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਗੋਪਨੀਅਤਾ ਨੀਤੀ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕੋਲ ਹੈ

ਕੇ. ਆਮ

i. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਅਨੁਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਅਪ੍ਰਗਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸੰਗਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਾ ਆਵੇ।

ii. ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫ਼ਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਦੇ ਬਾਰੇ ਅਜਿਹੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ਼ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫ਼ਰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਨੁਬੰਧਾਤਮਕ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

iii. ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪੁਨਰਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਬਾਰੇ ਰਾਸ਼ੀ, ਅਵਧੀ ਅਤੇ ਪੁਨਰਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਅਵਧੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗੀ। ਜੇ ਗਾਹਕ ਪੁਨਰਭੁਗਤਾਨ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦਾ ਪਾਲਣ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਦੇਣਯੋਗ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਭੇਜ ਕੇ ਯਾਦ ਦਿਲਾਉਣਾ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਦੌਰਾ ਕਰਨਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਜੇ ਕੋਈ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

iv. ਕੰਪਨੀ ਅਨੁਚਿਤ ਉਤਪੀੜਣ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਖ਼ਰਾਬ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਜਬਰਦਸਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਮੌਜੂਦਾ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਟ ਦੇ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਅਪਣਾਏਗੀ। ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਸਟਾਫ਼ ਜਾਂ ਦੇਣਯੋਗ ਰਾਸ਼ੀ ਦੇ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਪ੍ਰਤਿਨਿੱਧਤਵ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਵਿਆਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਿੱਖਿਅਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

v. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਸਦਾ ਅਮਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਯਤਨਾਂ ਦੌਰਾਨ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਤੰਗ-ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਮੌਖਿਕ ਹੋਏ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ, ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਾ ਲਏ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ, ਸੰਦਰਭ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਦੋਸਤਾਂ ਦਾ ਜਨਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਮਾਨ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਨਿਜਤਾ ਵਿੱਚ ਦਖ਼ਲ ਦੇਣਾ, ਮੋਬਾਈਲ 'ਤੇ ਜਾਂ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਰਾਹੀਂ ਅਣਉਚਿਤ ਸੁਨੇਹੇ ਭੇਜਣੇ, ਧਮਕੀ ਭਰੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਅਗਿਆਤ ਕਾੱਲ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਕਾੱਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਾੱਲ ਕਰਨਾ, ਝੂਠੇ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਬਿਆਨ ਦੇਣਾ, ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ।

vi. ਕਰਜ਼ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਆਮ ਉਪਾਆਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਪਾਲਣ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ।

vii. ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਆਵਾਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਪੂਰਵ-ਬੰਦ ਹੋਣ 'ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਜਾਂ ਅਰਥਦੰਡ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ:

- ਜਿੱਥੇ ਆਵਾਸ ਕਰਜ਼ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ਼ ਦਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਰੋਤ ਤੋਂ ਪੂਰਵ-ਸਮਾਪਿਤ ਹੋਵੇ।
- ਜਿੱਥੇ ਆਵਾਸ ਕਰਜ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਵਿਆਜ਼ ਦਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਖ਼ੁਦ ਦੇ ਸਰੋਤਾਂ ਤੋਂ ਪੂਰਵ-ਸਮਾਪਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

  - ਇਹ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਸ਼ਬਦ "ਖ਼ੁਦ ਦੇ ਸਰੋਤ" ਦਾ ਅਰਥ ਬੈਂਕ/ਐਚਐਫਸੀ/ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਨ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸਰੋਤ ਹੈ।

  - ਸਾਰੇ ਦੋਹਰੇ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ (ਫਿਕਸਿਡ ਅਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਾ ਸੰਯੋਜਨ) ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਤੋਂ ਫਿਕਸਿਡ/ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਪੂਰਵ-ਸਮਾਪਨ ਮਾਨਦੰਡ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ, ਜੋ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਪੂਰਵ-ਸਮਾਪਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਲੋਨ ਫਿਕਸਿਡ ਜਾਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ 'ਤੇ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ। ਦੋਹਰੇ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਦੇ ਲਈ ਪੂਰਵ-ਸਮਾਪਨ ਮਾਨਦੰਡ ਇੱਕ ਵਾਰ ਕਰਜ਼ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਵਿੱਚ ਪਰਵਰਤਿਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਵਿਆਜ਼ ਦਰ ਅਵਧੀ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ। ਇਹ ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਦੋਹਰੇ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨਸ

'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਹਨਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪੂਰਵ-ਸਮਾਪਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਹ ਵੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ ਕਰਜ਼ ਉਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਦਰ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਵਧੀ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

viii. ਕੰਪਨੀ ਬਾਧਤਾ(ਵਾਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਵਿਅਕਤਿਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ 'ਤੇ ਵਪਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫੋਰ ਕਲੋਜ਼ਰ ਸ਼ੁਲਕ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੰਡ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ।

ix. 1 ਜਨਵਰੀ, 2026 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਮਨਜ਼ੂਰ ਜਾਂ ਨਵਿਆਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਾਏਗੀ, ਜਿੰਨਾਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰ ਰਕਮ/ਸੀਮਾ ਰੁ. 50 ਲੱਖ ਤਕ ਹੈ ਅਤੇ ਜੋ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ MSEs[1] ਨੂੰ ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ ਭਾਵੇਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਸਹਿ-ਦੇਣਦਾਰ ਹੋਏ ਜਾਂ ਨਾਂ ਹੋਏ।

- ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਪੈਰਾ vii ਅਤੇ viii ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਅਗਾਉਂ-ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵਰਤੇ ਗਏ ਫੰਡਾਂ ਦੇ ਸਰੋਤ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਅੰਸ਼ਕ ਹੋਣ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਲਾੱਕ-ਇਨ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, 'ਕਰਜ਼ੇ' ਸ਼ਬਦ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਡਿਮਾਂਡ ਕਰਜ਼ਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੋਏਗਾ।

- ਦੋਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਕੀ ਕਰਜ਼ਾ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ 'ਤੇ ਹੈ।

- "MSE" ਸ਼ਬਦ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਉਹੀ ਹੋਏਗੀ ਜੋ ਸੂਖਮ, ਛੋਟੇ ਅਤੇ ਦਰਮਿਆਨੇ ਉੱਦਮ ਵਿਕਾਸ (MSMED) ਕਾਨੂੰਨ, 2006 ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

x. ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਅਗਾਉਂ-ਭੁਗਤਾਨ ਚਾਰਜ ਅਦਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਰਕਮ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਹੋਣਗੇ।

xi. ਕੰਪਨੀ ਕੋਈ ਵੀ ਅਜਿਹਾ ਚਾਰਜ/ਫ਼ੀਸ ਨਹੀਂ ਲਏਗੀ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਹਿਣ 'ਤੇ ਅਗਾਉਂ-ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਏ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਅਗਾਉਂ ਭੁਗਤਾਨ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪਿੱਛੇ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਕੋਈ ਚਾਰਜ/ਫ਼ੀਸ ਨਹੀਂ ਲਈ ਜਾਏਗੀ, ਜਿਸਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਮਾਫ਼ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਸੀ।

xii. ਅਗਾਉਂ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਣ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ, MITC/KFS ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਕੋਈ ਵੀ ਅਜਿਹੇ ਅਗਾਉਂ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਨਹੀਂ ਲਏਗੀ, ਜਿੰਨਾ ਬਾਰੇ ਇੱਥੇ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਏ।

xiii. ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਵਾਧੂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ MITC / KFS ਜਾਂ ਨੇਮਬੰਧਕ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚੋਂ ਜੋ ਵੀ ਪਹਿਲਾਂ ਹੋਏ, ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਵੀ ਦੱਸੇਗੀ।

xiv. ਐਚਐਫਸੀ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦਰਮਿਆਨ ਤੈਅ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਅਨੁਬੰਧ XII ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੁਝਾਏ ਗਏ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC)/ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਤੋਂ ਵਾਧੂ

ਹੋਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਉਕਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਦੋ ਪ੍ਰਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾ ਸਕਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਧੀਵਤ ਨਿਸ਼ਪਾਦਿਤ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਪ੍ਰਤੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸੌਂਪੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

xv. ਐਚਐਫਸੀ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਸੇਵਾ ਚਾਰਜਿਜ਼, ਵਿਆਜ਼ ਦਰਾਂ, ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ਼ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ), ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼, ਉਤਪਾਦ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਲਈ ਸਮਾਂ ਮਾਨਦੰਡ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰ ਆਦਿ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

xvi. ਆਵਾਸ ਵਿੱਤ ਕੰਪਨੀਆਂ "ਸੂਚਨਾ ਪਟਲ" , "ਪੁਸਤਿਕਾ/ਵਿਵਰਣਿਕਾ", "ਵੈਬਸਾਈਟ", "ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਦੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ" ਅਤੇ "ਹੋਰ ਮੁੱਦਿਆਂ" ਦੇ ਬਾਰੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰੇਗੀ।

xvii. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ: ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਉਪਯੁਕਤ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ।

xviii. ਕੰਪਨੀ ਜਾਤੀ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਬਾਧਿਤ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਕਲਾਂਗ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਆਦਿ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਵਿੱਚ ਵੀ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਗਠਿਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਭਾਗ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ ਹੈ।

xix. ਇਹ ਉਚਿਤ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ, ਜੋ ਤਰਜ਼ੀਹੀ: ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ (ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ) ਵਿੱਚ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਅਤੇ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਮੰਗ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

xx. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਸੰਗਿਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਵਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਸਿੱਖਿਅਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

xxi. ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਸ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਘੱਟ ਨਹੀਂ ਹੋਏਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਰਹੇਗਾ।

xxii. ਕੰਪਨੀ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਅਪਡੇਟ/ਸੁਧਾਰ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

4. ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਅਨੁਪਾਲਣ ਦੇ ਬਾਰੇ ਰਿਪੋਰਟ

ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਉਚਿਤ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਪਾਲਣ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰ ਦੇ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਦੀ ਆਵਧਿਕ ਸਮੀਖਿਆ (ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਸਲਾਨਾ) ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ/ਬੋਰਡ ਦੀ ਸੰਮਤੀ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।