# ਕ੍ਰੈਡੀਫਿਨ ਲਿਮਿਟਡ

## (ਪਹਿਲਾਂ PHF ਲੀਜ਼ਿੰਗ ਲਿਮਿਟਡ ਦੇ ਨਾਮ ਨਾਲ ਜਾਣੀ ਜਾਂਦੀ ਸੀ)

## ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ

### 1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਨੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (NBFCs) ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਸਬੰਧੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ – ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਨਾਨ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਇਨੈਂਸ਼ਲ ਕੰਪਨੀ – ਸਕੇਲ ਬੇਸਡ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨਜ਼, 2023, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ’ਤੇ ਕੀਤੀਆਂ ਸੋਧਾਂ ਸਮੇਤ, ਰਾਹੀਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਮਿਆਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਇਹ ਸਰਵੋਤਮ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਪ੍ਰਥਾ ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਆਧਾਰ ’ਤੇ, ਕ੍ਰੈਡੀਫਿਨ ਲਿਮਿਟਡ (ਪਹਿਲਾਂ PHF ਲੀਜ਼ਿੰਗ ਲਿਮਿਟਡ ਦੇ ਨਾਮ ਨਾਲ ਜਾਣੀ ਜਾਂਦੀ ਸੀ) (“ਕੰਪਨੀ”) ਨੇ ਇਹ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ (“FPC”) ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਇੱਥੇ ਦਰਸਾਈ ਗਈ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ, ਉਪਰੋਕਤ RBI ਸਰਕੂਲਰ ਵਿੱਚ ਦਰਜ NBFCs ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਸਬੰਧੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੈ। ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਅਪਣਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਮਿਆਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਦੱਸਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਅਧਾਰ ’ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ FPC ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.credif.in ’ਤੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਪੰਜਾਬੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਰਾਜਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਹੋਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾ ਕੇ ਵੀ ਦੇਵੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦਾ ਬੋਰਡ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਟੀਮ ਅਜਿਹੀਆਂ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਜ ਨਿਰਪੱਖ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਪ੍ਰਤੀ ਮਜ਼ਬੂਤ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਇਸ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਉੱਚ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। RBI ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨਾਂ ’ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ FPC ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਬੋਰਡ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

### 2. ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਉਦੇਸ਼

ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਦੇ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਨ:

(A) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਚੰਗੀਆਂ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇਯੋਗ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;

(B) ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣਾ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਆ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਵਾਜਬ ਤੌਰ ’ਤੇ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

(C) ਮੁਕਾਬਲੇ ਰਾਹੀਂ ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੀਆਂ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ ਤਾਂ ਜੋ ਉੱਚ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਮਿਆਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਣ;

(D) ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਸੰਬੰਧ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।

### 3. ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਘੋਸ਼ਣਾਵਾਂ:

3.1 ਵਿੱਤੀ ਅਤੇ ਹਾਇਰ ਪਰਚੇਜ਼ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਇਮਾਨਦਾਰੀ, ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਚਲਾਉਣਾ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨਾ।

3.2 ਲਿੰਗ, ਨਸਲ, ਜਾਤ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਭੇਦਭਾਵ ਨਾ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇਕਸਾਰ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨਾ।

3.3 ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਵੇਂ ਵਿਚਾਰਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਵਾਂ ਦਾ ਹਮੇਸ਼ਾ ਸਵਾਗਤ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਝਾਅ ਬਕਸੇ ਰੱਖੇ ਗਏ ਹਨ।

3.4 ਲੇਖਾ-ਕਿਤਾਬਾਂ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਅਤੇ ਯੋਗ ਆਡੀਟਰ/ਆਡੀਟਰਾਂ ਵੱਲੋਂ ਵਿੱਤੀ ਬਿਆਨਾਂ ਦੇ ਖੁਲਾਸੇ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।

**4. ਕਰਜ਼ੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ**

4.1 ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ।

4.2 ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ/ਹਾਇਰ ਪਰਚੇਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਖ਼ਾਸ ਕਰਕੇ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਚਾਰਜ, ਬੀਮਾ ਚਾਰਜ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਅਤੇ ਓਵਰਡਿਊ ਚਾਰਜ ਅਤੇ ਹੋਰ ਅਜਿਹੇ ਚਾਰਜ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਹੋਰ NBFCs ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕਰ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਜਾਣਕਾਰੀ-ਅਧਾਰਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।

ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਉਕਤ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਅਜਿਹੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਚੈਕਲਿਸਟ ਵੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

4.3 ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਪਾਰਟੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਕਾਇਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਪੂਰੀ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਉਸ ਸਮੇਂ ਪੂਰੀ ਮੰਨੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਅਤੇ ਭਰੀ ਜਾ ਚੁੱਕੀ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾ ਕੇ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਪਾਏ ਗਏ ਹੋਣ। ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

4.4 ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਤੋਂ ਉਹ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਹੋਈ ਤਰੱਕੀ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

**5. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਨਿਯਮ**

5.1 ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਸ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਸੈਂਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਢੰਗ ਨਾਲ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਕਰਜ਼ਾ ਰਕਮ ਦੇ ਨਾਲ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਗਣਨਾ/ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਢੰਗ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗੀ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਬੋਲਡ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏਗੀ।

5.2 ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੀ ਗਈ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਸੰਲਗਨਾਂ ਦੀ ਇੱਕ-ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ,

ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਗਾਹਕਾਂ/ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (Key Fact Statement – KFS) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਅਤੇ KFS ਅਜਿਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਸਮਝ ਸਕਣ। ਇਹ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ ਕਿ KFS ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝਾਈ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਉਸ ਵੱਲੋਂ ਇਸਦੀ ਸਮਝ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ। KFS ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸੰਖੇਪ ਬਾਕਸ (Summary Box) ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੋਵੇਗਾ। KFS ਨੂੰ ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ 7 ਦਿਨ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਇਸਦੀ ਵੈਧਤਾ ਮਿਆਦ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਤਿੰਨ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨ ਅਤੇ 7 ਦਿਨ ਤੋਂ ਘੱਟ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨ ਹੋਵੇਗੀ। KFS ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (Annual Percentage Rate – APR) ਦੀ ਗਣਨਾ ਵਾਲੀ ਸ਼ੀਟ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਸੂਚੀ (Amortisation Schedule) ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ।

5.3 ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂਯੋਗ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ (re-possession) ਧਾਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ: (a) ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ; (b) ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਮਾਫ਼ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ; (c) ਸੁਰੱਖਿਆ/ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਸੰਪਤੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; (d) ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨੀਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਅੰਤਿਮ ਮੌਕਾ; (e) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ (f) ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨੀਲਾਮੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤੀਆਂ (ਵਿੱਤੀ ਚਾਰਜ, NPA ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਨੂੰ ਘਟਾ ਕੇ ਬਕਾਇਆ ਮੁੱਖ ਰਕਮ) ਦੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂਯੋਗ ਹਾਇਪੋਥੀਕੇਸ਼ਨ ਧਾਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਵਿੱਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਫੰਡਾਂ ਨਾਲ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸੰਪਤੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ।

5.4 ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ/ਵੰਡਣ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ, ਜੇ ਕੋਈ ਸੰਲਗਨ ਹੋਣ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਮੇਤ, ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਸਾਰੇ ਸੰਲਗਨਾਂ ਦੀ ਇੱਕ-ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

5.5 ਸਮਝ ਨੂੰ ਹੋਰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਅਰਜ਼ੀ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਵੰਡਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰੇਗੀ।

5.6 ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝਾਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਪਰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ:

5.6.1. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਦਾ ਢੰਗ।

5.6.2 ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਮਿਆਦ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਉਸ ਦੀ ਗਣਨਾ/ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਢੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜ।

5.6.3 ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਆਵਰਤੀ – ਹਫ਼ਤਾਵਾਰ, ਪੰਦਰਵਾੜੇ ਜਾਂ ਮਹੀਨਾਵਾਰ (ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਚੋਣ ਅਨੁਸਾਰ)।

5.6.4 ਸਹਿ-ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਗਾਰੰਟਰ(ਾਂ) ਦੀ ਡਿਫਾਲਟ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ।

5.6.5 ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਵੰਡੇ ਗਏ ਫੰਡਾਂ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਬਣਾਏ ਪੋਰਟਫੋਲੀਓ ਦੇ ਪੂਲ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀ।

5.7 ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ, ਖ਼ਾਸ ਕਰਕੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਆਵਰਤੀ, ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ/(ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ/ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ) ਸਬੰਧੀ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ।

**5.8** KFS ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਨਾ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕੋਈ ਵੀ ਫੀਸਾਂ, ਚਾਰਜ ਆਦਿ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਪਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ REs ਵੱਲੋਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਵਸੂਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ।

**6. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ**

6.1 ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਦਾ ਸ਼ਡਿਊਲ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਆਵਰਤੀ, ਸੇਵਾ ਚਾਰਜ, ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਚਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ਼ ਭਵਿੱਖ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੋਣ। ਇਸ ਸਬੰਧੀ ਉਚਿਤ ਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

6.2 ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਮੰਗਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਹੋਣ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸੁਰੱਖਿਆਵਾਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ NBFC ਕੋਲ ਕੋਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਹੱਕ ਜਾਂ ਲੀਅਨ ਹੋਵੇ। ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੇ ਸੈਟ-ਆਫ ਦੇ ਹੱਕ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਹਾਲਾਤਾਂ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ NBFC ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵਾ ਨਿਪਟਾਏ/ਅਦਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੱਕ ਸੁਰੱਖਿਆਵਾਂ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

6.3 ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ, ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਫਾਇਦਿਆਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਡਿਫਾਲਟ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ।

**7. ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ**

**7.1** ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਲਗਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕੋਈ ਵੀ ਜੁਰਮਾਨਾ ਰਕਮ 'ਦੰਡਾਤਮਕ ਚਾਰਜ' (Penal Charges) ਵਜੋਂ ਮੰਨੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ 'ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ' (Penal Interest) ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ ਅਗਾਊਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਦੰਡਾਤਮਕ ਚਾਰਜ ਦੀ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਨ (Capitalisation) ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਅਰਥਾਤ ਅਜਿਹੇ ਚਾਰਜਾਂ 'ਤੇ ਹੋਰ ਕੋਈ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਸ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਆਮ ਚੱਕਰਵਰਧੀ (Compounding) ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

**7.2** ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਘਟਕ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅੱਖਰਸ਼ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾ ਦੋਵਾਂ ਰੂਪਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

**7.3** ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਚਾਰਜ ਜਾਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਚਾਰਜਾਂ ਬਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕਰੇਗੀ।

**7.4** ਦੰਡਾਤਮਕ ਚਾਰਜ ਦੀ ਰਕਮ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਅਨੁਪਾਤ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਕਰਜ਼ਾ / ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵਪੂਰਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

**7.5** 'ਵਪਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ' ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਮਾਨ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਲਾਗੂ ਦੰਡਾਤਮਕ ਚਾਰਜ, ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਦੰਡਾਤਮਕ ਚਾਰਜ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।

**7.6** ਦੰਡਾਤਮਕ ਚਾਰਜ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਅਨੁਸਾਰ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ / ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (Key Fact Statement – KFS) ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਚਾਰਜਾਂ (Interest Rates and Service Charges) ਦੇ ਅਧੀਨ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

**7.7** ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਯਾਦ ਦਿਵਾਉਣ ਵਾਲੇ ਸੁਨੇਹੇ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਦੰਡਾਤਮਕ ਚਾਰਜਾਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਦੰਡਾਤਮਕ ਚਾਰਜ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਹਰੇਕ ਘਟਨਾ ਅਤੇ ਉਸਦਾ ਕਾਰਨ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

**8. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।**

**a)** ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਦਾ ਸ਼ਡਿਊਲ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਦ, ਸੇਵਾ ਚਾਰਜ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਚਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ਼ ਭਵਿੱਖ ਲਈ ਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

**b)** ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਮੰਗਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।

**c)** ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਹੋਣ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸੁਰੱਖਿਆਵਾਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕੋਈ ਵਾਜਬ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਲੀਅਨ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜੋ NBFCs ਕੋਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

**9. ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ**

ਕੰਪਨੀ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਪਾਰਕ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੀਆਂ। ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਮੋਡੀਊਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਉਹ ਅਧਿਕਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸੰਮੇਲਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰ (Grievance Redressal Mechanism) ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

**9. ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ**

**a.** ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੇ ਚਾਰਜ, ਬੀਮਾ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ, ਸਾਰੇ ਫੀਸ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ) ਦੀ ਕੀਮਤ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਯਥੋਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

**b.** ਗਾਹਕ ਦੇ ਡੇਟਾ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਸਧਾਰਣ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਪਸ਼ਟ ਇਜਾਜ਼ਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਅਜਿਹੇ ਡੇਟਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ:

• ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਨਿਯਮਕ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਪਵੇ।

• ਜੇਕਰ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੋਵੇ।

• ਜੇਕਰ ਸਾਡੇ ਹਿੱਤ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੋਵੇ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੀ ਰੋਕਥਾਮ) ਤਾਂ:

• ਬੈਂਕਾਂ / ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ / ਸਾਡੀਆਂ ਗਰੁੱਪ ਅਤੇ ਸਹਿਯੋਗੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ।

• ਅਸੀਂ ਇਸ ਕਾਰਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਦੇਣ ਵਾਸਤੇ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।

**11. ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਵਿਹਾਰ - ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ 'ਤੇ ਚਲ/ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ**

**A. ਚਲ/ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ:**

**(i)** ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਚਲ/ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਕੋਲ ਦਰਜ ਚਾਰਜ ਹਟਾਏਗੀ।

**(ii)** ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਅਨੁਸਾਰ, ਅਸਲ ਚਲ/ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਸ ਬੈਂਕਿੰਗ ਆਉਟਲੈਟ/ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸੇਵਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫ਼ਤਰ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

**(iii)** ਅਸਲ ਚਲ/ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਉਕਤ ਸਰਕੂਲਰ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

**(iv)** ਇਕੱਲੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਅਚਾਨਕ ਘਟਨਾ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ, NBFCs ਕੋਲ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚਲ/ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ NBFCs ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

**B. ਚਲ/ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ:**

**(i)** ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਸਲ ਚਲ/ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਕੋਲ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ (Charge Satisfaction Form) ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ ₹5,000 ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ।

**(ii)** ਅਸਲ ਚਲ/ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹਿੱਸੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗੁੰਮ ਹੋਣ/ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਚਲ/ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਖਰਚੇ ਵੀ ਵਹੇਗੀ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੀ ਧਾਰਾ (ii) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਵੀ ਅਦਾ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ NBFCs ਨੂੰ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਾਧੂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਸਮਾਂ ਉਪਲਬਧ

ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਅਰਥਾਤ ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ)।

**(iii)** ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪਾਏ ਬਿਨਾਂ ਹੋਵੇਗਾ।

**C. ਲਾਗੂਤਾ**

ਉਪਰੋਕਤ ਪੈਰਾ B ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਜਿੱਥੇ ਅਸਲ ਚਲ/ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ 01 ਦਸੰਬਰ 2023 ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੋਣੀ ਹੈ।

**12. ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) ਅਧਾਰਿਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨਾ**

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਨੀਤੀ ਢਾਂਚਾ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਹੈ:

**(i)** ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਪੈਣ ਵਾਲੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਨਾਲ EMI ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਪਰੋਕਤ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ EMI/ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਧੇ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

**(ii)** ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਫਿਕਸਡ ਦਰ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਇਹ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਿੰਨੀ ਵਾਰ ਬਦਲਾਅ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

**(iii)** ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਵਿਕਲਪ ਵੀ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ (a) EMI ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੇ ਸੰਯੋਜਨ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਣ; ਅਤੇ (b) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰ ਸਕਣ। ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਮੌਜੂਦਾ ਲਾਗੂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ।

**(iv)** ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਤੋਂ ਫਿਕਸਡ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਬਦਲਣ ਲਈ ਲਾਗੂ ਸਾਰੇ ਚਾਰਜ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਚਾਰਜ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਖਰਚੇ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਅਜਿਹੇ ਚਾਰਜਾਂ/ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਵੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

**(v)** ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਨ ਨਾਲ ਨੈਗੇਟਿਵ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਨਾ ਹੋਵੇ।

**(vi)** ਕੰਪਨੀ ਉਚਿਤ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਹਰ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ/ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅੱਜ ਤੱਕ ਵਸੂਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੂਲ ਰਕਮ ਅਤੇ ਵਿਆਜ, EMI ਦੀ ਰਕਮ, ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੀਆਂ EMI ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ / ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (Annual Percentage Rate –

APR) ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਸਧਾਰਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਹੋਵੇ।

**(2)** ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮਿਆਦਾਂ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਬਰਾਬਰ ਕਿਸ਼ਤ ਅਧਾਰਿਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਵੀ, ਜਿੱਥੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।

**13. ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ**

**(a)** ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੰਦੇ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਏਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿਸ਼ਤ ਦੀ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ, ਬਾਊਂਸ ਚਾਰਜ, ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ, ਦੰਡਾਤਮਕ ਚਾਰਜ ਅਤੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸ਼ਡਿਊਲ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਿਲ ਕੇ ਯਾਦ ਦਿਵਾਉਣਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇਦਾਰੀ (Repossession) ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ।

**(b)** ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਕੋਲੈਟਰਲ ਦੀ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇਦਾਰੀ ਲਈ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਉਕਤ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ: (i) ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ; (ii) ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਮੁਆਫ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ; (iii) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; (iv) ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਆਖਰੀ ਮੌਕੇ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਬੰਧ; (v) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; ਅਤੇ (vi) ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।

**(c)** ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਏਜੰਟ ਸਿਰਫ਼ ਉਹਨਾਂ ਉਪਚਾਰਾਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲੈਣਗੇ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਯਤਨਾਂ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ, ਭਾਵੇਂ ਮੌਖਿਕ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ, ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਣਗੇ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਜਨਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੇਇੱਜ਼ਤ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ, ਰੈਫਰੀਆਂ ਅਤੇ ਦੋਸਤਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਦੇਣਾ, ਮੋਬਾਈਲ ਜਾਂ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਰਾਹੀਂ ਅਣਉਚਿਤ ਸੁਨੇਹੇ ਭੇਜਣਾ, ਧਮਕੀ ਭਰੀਆਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਗੁਮਨਾਮ ਕਾਲਾਂ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ, ਝੂਠੇ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਬਿਆਨ ਦੇਣਾ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਬਲ-ਪ੍ਰਯੋਗ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲੈਣਾ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਯਤਨ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਇਸਦਾ ਸਟਾਫ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ।

**(d)** ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ/ਰਿਕਵਰੀ ਦੌਰਾਨ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ (Code of Conduct) **ਅਨੁਸੂਚੀ A (Annexure A)** ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

**14. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ**

14.1 ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਸੁਝਾਅ ਬਕਸਾ ਰੱਖੇਗੀ। ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਸ਼ਾਖਾ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਉਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਮਕਸਦ ਲਈ ਰੱਖੇ ਗਏ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਇਸ ਸਬੰਧੀ ਅਧਿਕਾਰਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵੱਲੋਂ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

14.2 ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਸਬੰਧੀ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਅਤੇ ਅੱਗੇ 'ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ' ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਸ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸੰਖਿਆ ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ/ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ ਬੋਰਡ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜੋ ਅਪੀਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਸ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰੇਗਾ।

14.3 ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਬੰਧੀ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦੀ ਸੁਣਵਾਈ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

• ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਵੱਲੋਂ ਹਰੇਕ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ (NO) ਵਜੋਂ ਪਛਾਣਿਆ ਗਿਆ ਨਿਰਧਾਰਤ ਅਧਿਕਾਰੀ।

• ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨਿਵਾਰਣ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਮਾਮਲਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (GRO) ਕੋਲ ਵਧਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਉਸ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਨ:

| **ਨਾਮ** | **ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ** | **ਈਮੇਲ ਪਤਾ** |
|---|---|---|
| ਸ੍ਰੀ ਕੁਲਦੀਪ ਭੰਡਾਰੀ | 9872666613 | kuldip@phfleasing.com |

14.4 ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਇਕੱਠੀ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ/ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦੀ ਕਮੇਟੀ ਅੱਗੇ ਉਸ ਵੱਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

14.5 ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

**ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ**
**RBI ਬਾਇਕੁੱਲਾ ਆਫਿਸ ਬਿਲਡਿੰਗ**
**ਮੁੰਬਈ ਸੈਂਟਰਲ ਰੇਲਵੇ ਸਟੇਸ਼ਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ, ਬਾਇਕੁੱਲਾ, ਮੁੰਬਈ-400 008**
**STD ਕੋਡ: 022 ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ: 2300 1280 ਫੈਕਸ: 23022024**
**ਈਮੇਲ: nbfcomumbai@rbi.org.in**

14.6 ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਅਤੇ ਅਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ ਸਿਰਫ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ/ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨਾਲ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਇਸ ਨੂੰ ਦੇਖਣ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹਨ, ਅਤੇ ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

## 15. ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਬਾਰੇ ਨਿਯਮ

**a.** ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਅਗਾਊਂ ਰਕਮਾਂ 'ਤੇ ਵਸੂਲ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਪੱਧਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

b. ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦਰਾਂ ਲਈ ਜੋਖਮ ਦੇ ਪੱਧਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਖ਼ਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਹੋਣ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

c. ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਵਸੂਲ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਹੀ ਦਰ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇ।

**16. ਆਮ**

16.1 ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖ਼ਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਉਨ੍ਹਾਂ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਜੋ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਰਜ਼ਦਾਤਾ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਾ ਆਈ ਹੋਵੇ)।

16.2 ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ’ਤੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਖਾਤਾ ਆਪਣੇ ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਲੈਣ ਦਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਦਾਤਾ ਵੱਲੋਂ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰਥਾਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਇਤਰਾਜ਼ ਹੋਵੇ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾਤਮਕ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

16.3 **ਕੰਪਨੀ ਡਿਫਾਲਟ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ 08:00 ਵਜੇ ਤੋਂ 20:00 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਕਾਲ ਕਰੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਿਤੀਆਂ ਕਾਰਨ ਉਪਰੋਕਤ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨਾ ਹੋਵੇ।**

16.4 ਕੰਪਨੀ ਡਿਫਾਲਟ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਜ਼ਮਾਨਤ/ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਜਿਸ ਦਾ ਇਕਮਾਤਰ ਉਦੇਸ਼ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ, ਲਾਗਤ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਲਾਗੂਕਰਨ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ।

16.5 ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਆਪਣੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ, ਉਸ ਦੀ ਕੀਮਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਵੇ।

**17. ਪਾਲਣਾ**

17.1 ਕੰਪਨੀ ਹਰੇਕ ਅੱਧੇ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਤ, ਅਰਥਾਤ 30 ਸਤੰਬਰ ਅਤੇ 31 ਮਾਰਚ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਹੱਦ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਪਾਲਣਾ ਰਿਪੋਰਟ ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦੇ ਬੋਰਡ ਅੱਗੇ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗੀ।

17.2 ਕੰਪਨੀ ਹਰੇਕ ਅੱਧੇ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਤ, ਅਰਥਾਤ 30 ਸਤੰਬਰ ਅਤੇ 31 ਮਾਰਚ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਸਬੰਧੀ ਰਿਪੋਰਟ ਵੀ ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦੇ ਬੋਰਡ ਅੱਗੇ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਸੰਗਤੀ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ ’ਤੇ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

17.3 ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਇਹ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਦਾ ਅਨੁਵਾਦ ਜਾਂ ਦੋ-ਭਾਸ਼ੀ ਰੂਪ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

17.4 ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਤਧਾਰਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਦੇ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ’ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

**18.ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ**

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਉਹ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਫੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਤਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰ ਸਕੀਏ।

**ਨਿਗਰਾਨੀ**

ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹਨ:

| **ਨਾਮ** | **ਸ਼ਾਖਾ** | **ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ** | **ਈਮੇਲ ਪਤਾ** |
|---|---|---|---|
| ਸ੍ਰੀ ਗੁਰਪ੍ਰੀਤ ਸਿੰਘ | ਬਟਾਲਾ | 8146426289 | Gurpreet.s@phfleasing.in |
| ਸ੍ਰੀ ਹਰਪ੍ਰੀਤ ਸਿੰਘ | ਅੰਮ੍ਰਿਤਸਰ | 9592461069 | harpreet@phfleasing.in |
| ਸ੍ਰੀ ਨਰੇਸ਼ ਸ਼ਰਮਾ | ਕਪੂਰਥਲਾ | 9814905586 | naresh@phfleasing.in |

ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਇੱਕ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੈ।

**ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ:**

***ਸ੍ਰੀ ਕੁਲਦੀਪ ਭੰਡਾਰੀ (CFO)***
***ਕ੍ਰੈਡੀਫਿਨ ਲਿਮਿਟਡ***
***(ਪਹਿਲਾਂ PHF ਲੀਜ਼ਿੰਗ ਲਿਮਿਟਡ ਦੇ ਨਾਮ ਨਾਲ ਜਾਣੀ ਜਾਂਦੀ ਸੀ)***
***ਸੰਪਰਕ ਨੰ.: 91151-00401***
***ਈਮੇਲ-ਆਈਡੀ: compliance@credif.in***
***ਸਾਡੀਆਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡਿਟਿੰਗ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਅਸੀਂ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।***

## ਅਨੁਸੂਚੀ-A

**ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕ(ਗਾਹਕਾਂ) ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਜਾਂ ਵਿਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ:-**

**1.** ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਟੀਮ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰਾਂ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਏਜੰਟਾਂ ਵੱਲੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

**2.** ਗਾਹਕ ਦਾ ਭਰੋਸਾ, ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦਾ ਸਬੰਧ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਮਰਿਆਦਾ ਅਤੇ ਸਨਮਾਨ ਕਾਇਮ ਰਹੇ।

**3.** ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਅਤੇ ਸਮਝਾਉਣਾ ਵਸੂਲੀ ਦਾ ਆਧਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿੱਚ ਬੇਲੋੜੇ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਨਹੀਂ ਅਪਣਾਏ ਜਾਣਗੇ।

**4.** ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇਦਾਰੀ, ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

**5.** ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਸੰਦ ਵਾਲੀ ਥਾਂ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕਿਸੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਥਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਮੌਜੂਦਗੀ ਵਿੱਚ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਉੱਥੇ ਉਪਲਬਧ ਨਾ ਹੋਣ, ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ/ਰੋਜ਼ਗਾਰ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕ(ਗਾਹਕਾਂ) ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਜਾਣ ਸਮੇਂ ਸ਼ਾਲੀਨਤਾ ਅਤੇ ਮਰਿਆਦਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।

**6.** ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਗਾਹਕ(ਗਾਹਕਾਂ) ਨੂੰ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਸੰਪਰਕ ਦੇ ਸਮੇਂ ਹੀ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ।

**7.** ਗਾਹਕ(ਗਾਹਕਾਂ) ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਬਲ-ਪ੍ਰਯੋਗ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

**8.** ਅਧਿਕਾਰਤ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਵੇਰੇ 08:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 19:00 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੇ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ/ਰੋਜ਼ਗਾਰ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਿਤੀਆਂ ਕਾਰਨ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨਾ ਹੋਵੇ।

**9.** ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਸਮੇਂ/ਖਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕਾਲਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦਾ, ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

**10.** ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਕਾਏ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

**11.** ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇਦਾਰੀ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਵਸੂਲੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

**12.** ਹਰ ਸਮੇਂ, ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਵਾਜਬ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਬਕਾਏ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਵਾਦਾਂ/ਮਤਭੇਦਾਂ ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਅਤੇ ਵਿਵਸਥਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

**13.** ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਸੋਗ ਜਾਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਦੁਖਦਾਈ ਮੌਕਿਆਂ ਦੌਰਾਨ ਕਾਲਾਂ/ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

**14.** ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਹਰ ਸਮੇਂ ਬਣਾਈ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।

**15.** ਅਜਿਹਾ ਵਿਹਾਰ ਜੋ ਅਪਰਾਧਿਕ ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ (ਮੌਖਿਕ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ) ਦਾ ਸੰਕੇਤ ਦਿੰਦਾ ਹੋਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ/ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ/ਦੋਸਤਾਂ, ਰੈਫਰੀਆਂ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੇਇੱਜ਼ਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਦੇਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਮਨਾਹੀ ਹੈ।

**16.** ਮੋਬਾਈਲ ਜਾਂ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ 'ਤੇ ਅਣਉਚਿਤ ਸੁਨੇਹੇ ਨਹੀਂ ਭੇਜੇ ਜਾਣਗੇ।

**17.** ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਝੂਠੀ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

**18.** ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ/ਰਿਕਵਰੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਿਰਫ਼ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ 'ਤੇ ਹੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

**19.** ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਾਵਧਾਨੀ ਵਰਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਨਾਬਾਲਗਾਂ ਨਾਲ ਵਿੱਤੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਵੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੱਲ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ/ਰਿਕਵਰੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸੰਚਾਰ ਗਾਹਕਾਂ/ਕਰਜ਼ਾ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ (ਅਰਥਾਤ ਬਾਲਗ ਹੋ ਚੁੱਕੇ ਵਿਅਕਤੀ) ਨਾਲ ਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

**20.** ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਟੀਮ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਏਜੰਟ ਸਿਰਫ਼ ਉਹਨਾਂ ਉਪਚਾਰਾਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲੈਣਗੇ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹਨ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਯਤਨਾਂ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ, ਭਾਵੇਂ ਮੌਖਿਕ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ, ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਣਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਜਨਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੇਇੱਜ਼ਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ, ਰੈਫਰੀਆਂ ਅਤੇ ਦੋਸਤਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਦੇਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮ, ਮੋਬਾਈਲ ਜਾਂ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਰਾਹੀਂ ਅਣਉਚਿਤ ਸੁਨੇਹੇ ਭੇਜਣਾ, ਧਮਕੀ ਭਰੀਆਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਗੁਮਨਾਮ ਕਾਲਾਂ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ, ਝੂਠੇ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਬਿਆਨ ਦੇਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਬਲ-ਪ੍ਰਯੋਗ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।