



ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਅਪ੍ਰੈਲ 2024

ਬੀਜ ਫਿਨਕੈਪ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ



**ਸੁਚਕਾਕ**

S.No.	ਖਾਸ	ਪੰਨਾ ਨੰ.
1.	ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ	3
2.	ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼	3
3.	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ	4
4.	ਗੁਪਤਤਾ	6
5.	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	6
6.	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ	6
7.	ਫੋਰਸ ਮੇਜਰ	7

## I. ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਨੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (NBFCs) ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਭਿਆਸਾਂ ਲਈ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਸੀਡਜ਼ ਫਿਨਕੈਪ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ ("ਕੰਪਨੀ") ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ("FPC") ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ FPC ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਸੋਧਾਂ ਵੀ ਕਰੇਗੀ।

## II. ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼

FPC ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੇ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ।

a) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਕਿ:

- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸ FPC ਵਿੱਚ ਵਿਆਪਕ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੌਜੂਦਾ ਸਮੇਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੀਆਂ।
- ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਇਮਾਨਦਾਰੀ, ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗਾ।

b) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਇਸਦੇ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿਆਪਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਕੀ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਕੀ ਲਾਭ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

- ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਧਾਰਨ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।
- ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਾ।

c) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਇਸਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ ਰਹਿਤ ਅਨੁਭਵ ਹੋਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕਮਿਸ਼ਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਭੁੱਲਾਂ ਦੀ ਗਲਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਇਹ ਹੋਵੇਗਾ:

- ਗਲਤੀਆਂ ਨਾਲ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਨਜਿੱਠੋ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰੋ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ (ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ) ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਵਿੱਚ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਇੱਕ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰੋ।

## III. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ

FPC ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਵਿਆਪਕ ਖੇਤਰਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ:

ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ



- a. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ
- b. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ
- c. ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ/ਨਿਗਰਾਨੀ
- d. ਹੋਰ ਆਮ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ

**i. ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ**

- ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ।
- ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਡਾਟਾਬੇਸ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ ਤੋਂ ਲੋੜੀਂਦੀ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸੂਚੀ ਵੀ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਲੋਨ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਫਾਰਮ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਭਰੇ ਹੋਏ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 3-5 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸਾਰਾ ਸੰਚਾਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਅਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕੀਤੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

**ii. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ**

- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਜੋਖਮ-ਆਧਾਰਿਤ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ, ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗੀ।
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਗ੍ਰਾਂਟ ਇੱਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਆਪਣੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦੇ ਚਿੰਨ੍ਹ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਰਸੀਦ ਦੇਣਗੇ। ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਆਪਕ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਜੋੜਾਂ ਸਮੇਤ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਮੂਲ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

**iii. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ**

- ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਵੰਡ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਸਮੇਤ ਸਾਰੀਆਂ ਰਸਮਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਮੰਗ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

- ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਖਾਸ ਧਾਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ।

#### iv. ਪੋਸਟ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਨਿਗਰਾਨੀ

- ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਫੈਸਲਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ ਜਾਂ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਸਮਾਂ ਦੇਵੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਾਲ ਪਿਆ ਜਮਾਂਦਰੂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਤੇ ਅੰਤਮ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਰਸੀਦ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਛੱਡਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੇ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਮੁੱਚੀ ਰਕਮ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੈਸੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ / ਲੈਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਸੰਪੱਤੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸੰਚਾਲਨ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਅਤੇ ਸੰਭਾਵੀ ਡਿਫਾਲਟ ਤੋਂ ਆਪਣੇ ਹਿੱਤ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਲਈ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ

#### v. ਹੋਰ ਆਮ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ

- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ ਸਿਵਾਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਇਸਦੇ ਨੋਟਿਸ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਈ ਹੈ)।
- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਉਧਾਰ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਜਾਂ ਧਰਮ ਜਾਂ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
- ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਆਮ ਉਪਾਵਾਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲਵੇਗੀ, ਜੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਸਦੇ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹਨ ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਸੀਮਾ ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਮ ਕਰਨਗੇ।
- ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਉਸ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀਆਂ ਉਧਾਰ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸਦੇ ਲੋਨ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗੀ।

ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਆਪਣੇ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਏ ਦੀ ਕਲੀਅਰੈਂਸ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਾਰੀਆਂ ਰਸਮੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

#### IV. ਗੁਪਤਤਾ

- ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਕੰਪਨੀ ਉਸਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੀ:
  - ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਬਾਡੀ ਜਾਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ (ਭਾਰਤ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਸਮੇਤ) ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ;
  - ਜੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨਾ ਜਨਤਾ ਲਈ ਫਰਜ਼ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
  - ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਖੋਖਾਧੜੀ ਦੀ ਰੋਕਥਾਮ);

#### V. ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ 'ਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ

- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਪੂਰੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦੇ ਪੱਤਰ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- ਸਲੋਅ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਸੰਯੁਕਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਅਚਨਚੇਤੀ ਘਟਨਾ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦੇਵੇਗੀ।
- ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ। NBFC ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦਾ ਕਾਰਨ ਦੱਸੇਗਾ। ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਦੇਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਰੁਪਏ ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ। ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰ ਦਿਨ ਲਈ 5000/-।
- ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਅਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਪੂਰੇ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲਾਗਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਅਰਥਾਤ, ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ)।

**ਨੋਟ:** ਕਲਾਜ਼ V ਵਿਚਲਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ-ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਬੇਸਡ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, 01 ਦਸੰਬਰ, 2023 ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ ਹੋਣੀ ਬਾਕੀ ਹੈ।

#### VI. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਸਾਰੇ ਯਤਨ ਕਰੇਗਾ। ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਚਾਹਵਾਨ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦਾ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਨਗੇ।

## VII. ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਆਪਣੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਵਾਲਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਇਸ ਦੀ ਨੀਤੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

## VIII. ਫੋਰਸ ਮੇਜਰ

ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਅਤੇ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਆਮ ਓਪਰੇਟਿੰਗ ਵਾਤਾਵਰਣ ਦੇ ਅਧੀਨ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ, ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਅਤੇ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਨਤਾ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ FPC ਦੇ ਅਧੀਨ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੀ।



