

UP ਮਨੀ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਯੂਪੀ ਮਨੀ ਲਿਮਿਟੇਡ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ (NBFC) ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇੱਕ ਸੋਧਿਆ ਹੋਇਆ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਲਗਾਇਆ ਹੈ ਜੋ NBFCs ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਬਾਰੇ 01 ਜੁਲਾਈ 2015 ਨੂੰ RBI ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਸਰਕੂਲਰ ਦੇਵਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਸੋਧਾਂ ਨੂੰ ਇਟਾਲਿਕਸ ਵਿੱਚ ਦਿਖਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼

ਇਸ ਕੋਡ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਦੇ ਪਿੱਛੇ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਹਨ:

- (A) ਚੰਗਾ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇਮੰਦ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦਾ ਅਭਿਆਸ
ਦੀਗਾਹਕ;
- (B) ਵਧਾਓਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਯੋਗ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ
ਬਿਹਤਰਾਇਤ ਸਮਝਣਾ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- (C) ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਮਾਰਕੀਟ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ
ਕਰੇ;
- (D) ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੇ।

1. ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਘੋਸ਼ਣਾਵਾਂ:

- 1.1 ਹਾਇਰ ਪਰਚੇਜ਼ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਸੰਚਾਲਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਇਮਾਨਦਾਰੀ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨਾ।
- 1.2 ਲਿੰਗ, ਨਸਲ, ਜਾਤ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰਾ ਨਾ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇਕਸਾਰਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣਾ।
- 1.3 ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ ਵਿਖੇ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ 'ਤੇ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਿਸਟਮ ਲਗਾਉਣ ਲਈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਹਮੇਸ਼ਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਵੇਂ ਵਿਚਾਰਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਵਾਂ ਦਾ ਸੁਆਗਤ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਲਈ, ਸੁਝਾਅ ਬਕਸੇ Regd 'ਤੇ ਰੱਖੇ ਗਏ ਹਨ. ਦਫਤਰ।
- 1.4 ਯੋਗ ਆਡੀਟਰ/ਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀਆਂ ਕਿਤਾਬਾਂ ਦੇ ਰੱਖ-ਰਖਾਅ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਦੇ ਖੁਲਾਸੇ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ।

2. ਲੋਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ

- 2.1 ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- 2.2 ਸਾਰੇ ਲੋਨ / ਹਾਇਰ ਪਰਚੇਜ਼ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਚਾਰਜ, ਬੀਮਾ ਖਰਚੇ, ਦੰਡ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕਰ ਸਕੇ। ਹੋਰ NBFCs ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।
- 2.3 ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਬਕਾਇਆ ਹੋਣ ਬਾਰੇ ਪਾਰਟੀ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਮੁਕੰਮਲ ਕਰਨੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਸੰਪੂਰਨ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਇੱਕ ਵਾਰ ਜਦੋਂ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਭਰੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰ ਲਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਪਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 2.4 ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਸਬੰਧਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਤੋਂ ਉਹ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛ ਸਕਦਾ ਹੈ।

3. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

- 3.1 ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਨਾਲ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸ ਦੇਵੇਗੀ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖੇਗੀ। ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ 'ਤੇ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗੀ।
- 3.2 ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਨਾਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਦੀ ਧਾਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਵੀ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ: (ਏ) ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ; (ਬੀ) ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਮੁਆਫ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ; (c) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; (d) ਸੰਪੱਤੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਿਮ ਮੌਕੇ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਵਿਵਸਥਾ; (e) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ (f) ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।

- 3.3 ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਕਲਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ।
- 3.4 ਸਮਝ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਅਰਜ਼ੀ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਤੇ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਦੁਹਰਾਉਂਦੀ ਹੈ।
- 3.5 ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਮਝਾਏ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਪਰ ਇਹਨਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹਨ:
- a) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦਾ ਢੰਗ।
 - b) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਮਿਆਦ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ, ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਹੋਰ ਖਰਚੇ
 - c) ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਬਾਰੰਬਾਰਤਾ - ਭਾਵੇਂ ਹਫ਼ਤਾਵਾਰੀ, ਪੰਦਰਵਾੜਾ ਜਾਂ ਮਾਸਿਕ (ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਕਲਪ 'ਤੇ)।
 - d) ਸਹਿ-ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ/ਗਾਰੰਟਰ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਡਿਫਾਲਟ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ।
- 3.6 ਕੰਪਨੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਮਿਆਦ, ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ/ (ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ/ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ) ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਲਈ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਦਾ ਵਾਅਦਾ ਕਰਦੀ ਹੈ।

4. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ।

- 4.1 ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੂਲ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਭੁਗਤਾਨ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਦ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣਗੇ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਦੂਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- 4.2 ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- 4.3 ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ NBFCs ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ਼ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ NBFCs ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹਨ।

4.4 ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਫਾਇਦਿਆਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

5. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ

5.1 ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਉਸਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੈ।

5.2 ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਔਡ ਘੰਟਿਆਂ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਪਾਵਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

5.3 ਰਿਣਦਾਤਾ ਵਜੋਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਕੰਪਨੀ ਨਰਮ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਅਤੇ ਕਠੋਰ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਦੀ ਹੈ।

5.4 ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦਾ ਅਹਿਦ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਇਹ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

5.5 ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਸੰਬੰਧਤ ਹੋਣ ਤੱਕ। ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ / ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

6. ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਿਧਾਂਤ

6.1 ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗੀ ਕਿ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਹੀ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇਕਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੇ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਢੁਕਵੀਂ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਜ਼ਿਆਦਾ-ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਜੋਖਮ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਪਾਉਣਗੇ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਗੱਲ ਦਾ ਢੁਕਵਾਂ ਧਿਆਨ ਰੱਖੇਗੀ ਕਿ ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੀਮਾ) ਘੱਟ ਆਮਦਨ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।

6.2 ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (ਸਮੇਤ ਵਿਆਜ ਖਰਚੇ, ਬੀਮਾ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ, ਸਾਰੀਆਂ ਫੀਸਾਂ, ਆਦਿ) ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝ ਸਕਣ ਯੋਗ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

6.3 ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਲਾਇੰਟ ਡੇਟਾ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਆਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਡੇਟਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਅਸਧਾਰਨ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਲਾਇੰਟ ਦੀ ਸਪਸ਼ਟ ਆਗਿਆ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ:

- ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਕਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਪਵੇ
- ਜੇਕਰ ਜਨਤਾ ਦਾ ਫਰਜ਼ ਬਣਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੇ

- ਜੇਕਰ ਸਾਡੀ ਦਿਲਚਸਪੀ ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਦੀ ਹੈ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੀ ਰੋਕਥਾਮ)
- ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ/ਸਾਡਾ ਸਮੂਹ ਅਤੇ ਸਹਿਯੋਗੀ ਕੰਪਨੀਆਂ।
- ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਇਸ ਕਾਰਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ
- ਹੋਰ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ।

7. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

- 7.1 ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਇੱਕ ਸੁਝਾਅ ਬਾਕਸ ਲਗਾਏਗੀ। ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਸ਼ਾਖਾ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਉਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- 7.2 ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਮੇਲ ਆਈਡੀ 'ਤੇ ਮੇਲ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 7.3 ਜੇਕਰ, ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਲਿਖ ਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਵਧਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- 7.4 ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਲਈ, ਹੇਠ ਲਿਖੀ 'ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ' ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਪੱਧਰ	ਨਿਵਾਰਨ ਪੱਧਰ
ਬ੍ਰਾਂਚ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਾਰਜਕਾਰੀ	ਸ਼ਾਖਾ ਮੁਖੀ
ਸ਼ਾਖਾ ਮੁਖੀ	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਮੁਖੀ
ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਮੁਖੀ	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ	DNB/ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ

- 7.5 ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ/ਨਿਦੇਸ਼ਕਾਂ ਦੀ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 7.6 ਨਾਲ ਹੀ, ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ/ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ/ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। -ਆਈਓਐਸ, 2021. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਬਾਅਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:
- ਐਨਲਾਈਨ- ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ CMS ਪੋਰਟਲ 'ਤੇ <https://cms.rbi.org.in>
 - ਸਰੀਰਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ(ਪੱਤਰ/ਪੋਸਟ) ਨੂੰ "DNB (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ), ਸੈਕਟਰ 17, ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ, ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ NBFC ਦਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਆਉਂਦਾ ਹੈ।
 - ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਈਮੇਲ (crpc@rbi.org.in) ਰਾਹੀਂ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

7.7 ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰੇਗੀ, ਸਿਰਫ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇ ਕੇ

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇ ਨਾਲ, ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਖੁਲਾਸੇ ਅਤੇ ਅਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ, ਜੋ ਇਸਨੂੰ ਦੇਖਣ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹਨ।

8. ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ 'ਤੇ ਨਿਯਮ

- 8.1 ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਆਦਿ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸ ਲਈ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਜੋਖਮ ਅਤੇ ਤਰਕ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- 8.2 ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਵਿਭਿੰਨ ਦਰਾਂ ਲਈ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬ-ਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- 8.3 ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਲਾਨਾ ਦਰਾਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

9. ਜਨਰਲ

- 9.1 ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਰਿਣਦਾਤਾ ਦੇ ਨੋਟਿਸ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਈ ਹੈ)।
- 9.2 ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਰਿਣਦਾਤਾ ਤੋਂ, ਜੋ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਲੈਣ ਦਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਭਾਵ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਰਸੀਦ. ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- 9.3 ਕੰਪਨੀ ਦੇਸ਼ੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ 08:00 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਕਾਲ ਕਰੇਗੀ। 20:00 ਵਜੇ ਤੱਕ। ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਘੰਟਿਆਂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਕਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- 9.4 ਕੰਪਨੀ ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਪਵੇ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਬਕਾਏ, ਲਾਗਤ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ, ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਪਵੇ ਤਾਂ ਦੇਸ਼ੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀ ਗਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- 9.5 ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਵੇ।

10. ਪਾਲਣਾ

- 10.1 ਕੰਪਨੀ 30 ਸਤੰਬਰ ਨੂੰ ਹਰ ਛਿਮਾਹੀ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਤ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖੇਗੀ¹¹ ਅਤੇ ਮਾਰਚ 31^{ਸਕੀਡ}, ਇੱਕ ਅਨੁਪਾਲਨ ਰਿਪੋਰਟ ਜੋ ਕਿ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਅੱਧੇ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਸੀਮਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ।
- 10.2 ਕੰਪਨੀ 30 ਸਤੰਬਰ ਨੂੰ ਹਰ ਛਿਮਾਹੀ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਤ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਵੀ ਰੱਖੇਗੀ¹¹ ਅਤੇ 31 ਮਾਰਚ^{ਸਕੀਡ}, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ 'ਤੇ ਇੱਕ ਰਿਪੋਰਟ (ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਕਾਰਨਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ) ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਅੱਧੇ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ।
- 10.3 ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਵਰਨਾਕੂਲਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸੇ ਵਿੱਚ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਹੈ, ਇਸਦਾ ਅਨੁਵਾਦ ਜਾਂ ਦੇਭਾਸ਼ੀ ਸੰਸਕਰਣ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 10.4 ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਅਤੇ ਦਫਤਰਾਂ ਦੇ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜੋ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਪਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

11. ਲਾਗੂ NBFCs ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤ ਕੀਤੇ ਵਾਹਨਾਂ ਦਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ

- 11.1 ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਨਾਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਬਿਲਟ-ਇਨ ਰੀ-ਪਜ਼ੇਸ਼ਨ ਧਾਰਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਵੀ 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 ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਮ ਮੌਕੇ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਵਿਵਸਥਾ;
 - (v) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ;
 - (vi) ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ;
- 11.2 ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ NBFCs ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਕਲਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਹਰੇਕ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਹਮੇਸ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਿਆਂ ਦਾ ਇੱਕ ਮੁੱਖ ਹਿੱਸਾ ਬਣਦਾ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਉਹ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣ।

ਨਿਗਰਾਨੀ

ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਇੱਕ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਹੈ।

ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ:

ਸ਼੍ਰੀ ਅਜੀਤ ਸਿੰਘ ਚਾਵਲਾ (ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ) ਯੂਪੀ ਮਨੀ

ਲਿਮਿਟੇਡ

ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ: 98151-01415 ਈਮੇਲ-

ਆਈਡੀ: ajit.sukhjait@gmail.com

ਸਾਡੀਆਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡਿਟਿੰਗ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕੋਡ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਸਮੀਖਿਆ

ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਕਵੇਂ ਸੋਧਾਂ ਕਰਨ ਲਈ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਹਰ ਛਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਤੋਂ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਛਿਮਾਹੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।