

**ਅਵੈਨਸ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਟਿਡ**  
**ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ**

“ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਇਸ ਨੀਤੀ ਅਤੇ RBI ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਯਮ, ਨਿਯਮ, ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, ਸੂਚਨਾ, ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ, ਸਰਕੂਲਰ, ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ/ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਆਖਿਆ/ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਟਕਰਾਅ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ RBI ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ, ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਸੂਚਨਾ, ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ, ਸਰਕੂਲਰ, ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਪ੍ਰਬਲ ਹੋਵੇਗੀ।

### ਸਮੱਗਰੀ

| ਸੀ.ਆਰ. ਨੰ. | ਵੇਰਵੇ                                                                                               | ਪੰਨਾ ਨੰ. |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1          | ਜਾਣ-ਪਛਾਣ                                                                                            | 3        |
| 2          | ਕੋਡ ਦੇ ਉਦੇਸ਼                                                                                        | 3        |
| 3          | ਕੋਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ                                                                                        | 4        |
| 4          | ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ                                                                         | 4        |
| 5          | ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ                                                              | 4        |
| 6          | ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ                                                                    | 5        |
| 7          | ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ                                                                      | 6        |
| 8          | ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਮੇਤ                                                   | 6        |
| 9          | ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇ ਅਭਿਆਸ                                                                               | 7        |
| 10         | ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਆਚਰਣ - ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਰਿਹਾਈ<br>ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਬਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ | 7        |
| 11         | ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) ਅਧਾਰਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫਲੇਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨਾ                     | 8        |
| 12         | ਬਕਾਏ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ                                                                                      | 9        |
| 13         | ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ                                                                                 | 10       |
| 14         | ਜਨਰਲ                                                                                                | 12       |
| 15         | ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨੀਤੀ                                        | 13       |
| 16         | ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ                                                         | 13       |
|            | ਅਨੁਬੰਧ A - ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ                                                   | 14       |
|            | ਅਨੁਬੰਧ B - ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਸਾਵਧਾਨੀਪੂਰਨ ਉਪਾਅ                    | 16       |

## 1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ:

ਅਵੈਨਸ ਫਾਈਨੈਂਸੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਟਿਡ (“ਕੰਪਨੀ” ਜਾਂ “ਅਵੈਨਸ”) ਇੱਕ ਗੈਰ-ਜਮਾ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ NBFC ਹੈ ਜੋ ਭਾਰਤ ਅਤੇ ਵਿਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿੱਤਾਮੁਖੀ, ਡਿਜੀਟਲ ਅਤੇ ਉੱਚ ਸਿੱਖਿਆ ਦੀ ਪੜ੍ਹਾਈ ਲਈ ਚਾਹਵਾਨ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਸੰਸਥਾਵਾਂ (ਕਾਲਜਾਂ, ਸਕੂਲਾਂ ਸਮੇਤ) ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਿੱਖਿਆ ਬੁਨਿਆਦੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਸੰਗਠਨ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੌਰਾਨ ਨਿਰਪੱਖ ਵਪਾਰਕ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨੀਤੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (“FPC” ਜਾਂ “ਕੋਡ”) ਨੂੰ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸੀਅਲ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਨਿਯਮ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ RBI ਨੇ ਆਪਣੇ ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਨੰਬਰ RBI/2019-20/258 DOR (NBFC) (PD) CC ਰਾਹੀਂ 24 ਜੂਨ, 2020 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਨੰਬਰ 112/03.10.001/2019-20, 12 ਅਗਸਤ, 2022 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਨੰਬਰ DOR.ORG.REC.65/21.04.158/2022-23, ਅਤੇ 2 ਸਤੰਬਰ, 2022 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਨੰਬਰ DOR.CRE.REC.66/21.07.001/2022-23 ਨੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ (ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ) ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ - ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਵੀ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਦੀ ਮੈਂਬਰ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਉਪਰੋਕਤ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਦੁਆਰਾ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਇਸ ਲਈ, ਉਕਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਤਿਆਰ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਹਰ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੇਂ ਸੋਧਾਂ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਇਸ FPC ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਪੂਰੀ ਸੰਸਥਾ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਬਣ ਜਾਵੇ। ਨਿਰਪੱਖ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਅਭਿਆਸ ਇਸਦੇ ਸਮੁੱਚੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਕਾਰਜਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ, ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਤੀ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ, ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। FPC ਪ੍ਰਤੀ ਇਸਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਵਾਬਦੇਹੀ, ਸਿਖਲਾਈ, ਸਲਾਹ, ਨਿਗਰਾਨੀ, ਆਡਿਟਿੰਗ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ, ਅੰਦਰੂਨੀ ਨਿਯੰਤਰਣ, ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੀ ਸਰਵੋਤਮ ਵਰਤੋਂ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹਮਦਰਦੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ, ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਡੇਟਾ ਲਈ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਪ੍ਰਤੀ ਜਾਣੂ ਰਹਾਂਗੇ।

ਨੋਟ: ‘ਪਰਸਨਲ ਲੇਨ’ ਸ਼ਬਦ ਦਾ ਉਹੀ ਅਰਥ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ 04 ਜਨਵਰੀ, 2018 ਨੂੰ XBRL ਰਿਟਰਨਜ਼ - ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਟੈਟਿਸਟਿਕਸ ਦਾ ਹਾਰਮੋਨਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ ਅਨੇਕਸ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

## 2. ਕੋਡ ਦੇ ਉਦੇਸ਼:

- ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਸੇਵਾ ਮਿਆਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਆ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ;
- ਮੁਕਾਬਲੇ ਰਾਹੀਂ ਬਾਜ਼ਾਰ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਸੇਵਾ ਮਿਆਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ

(d) ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਸਬੰਧ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੇ।

### 3. ਕੋਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ:

- a) ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ, ਫੋਨ 'ਤੇ, ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਡਿਵਾਈਸਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਹ ਕੋਡ ਉਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਉਧਾਰ ਦਿੰਦੀ ਹੈ (ਅਨੈਕਸਰ ਬੀ ਵੇਖੋ)।
- b) ਇਹ ਕੋਡ ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੰਦਰਭ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ, ਉਹ ਗਾਹਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਪਰ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ / ਵੰਡਿਆ ਨਹੀਂ ਗਿਆ ਹੈ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਉਹ ਗਾਹਕ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ)।

### 4. ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ:

- a) ਕੰਪਨੀ ਹਮੇਸ਼ਾ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੀਆਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇਗੀ।
- c) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਾਰੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- d) ਕੰਪਨੀ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- e) ਕੰਪਨੀ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਲਿਖਤੀ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਚਾਰਕ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- f) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀਆਂ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਸੀਆਂ (DSAs) / ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਟੀਮਾਂ (DST's) / ਟੈਲੀ ਕਾਲਰਾਂ ਲਈ ਕੋਡ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ।
- g) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ ਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖੇਗੀ।

### 5. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

- a) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵੇਲੇ, ਅਵੈਂਸ, ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦ ਲਈ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ (RoI) ਦੀ ਸੰਕੇਤਕ ਸੀਮਾ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ RoI ਦੀ ਗਣਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਢੰਗ (ਭਾਵ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੀ ਕੀਮਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਾਰਕ), ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ, ਫੀਸ, ਵਿੱਤੀ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ, ਜੋ ਕੋਈ ਹਨ, ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮਾਮਲਾ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ

ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਦੂਜੇ ਰਿਣਦਾਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।

- b) ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਹੇਠੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- c) ਹਰੇਕ ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਪੂਰੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਸਮਾਂ ( TAT ) ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਉਸਦੀ ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ / ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ ਆਖਰੀ ਪੜਾਅ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ / ਡੇਟਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨ ਹੋਵੇਗਾ। ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- d) ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ।
- e) ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਜ਼ਬਤ ਜਾਂ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਨਹੀਂ ਲਏ ਜਾਣਗੇ।

#### 6. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ /ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ

- a) ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਮੁਲਾਂਕਣ ਲਈ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਤੁਰੰਤ ਦੁਬਾਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- b) ਇਸ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- c) ਜੋਖਮ ਦੇ ਪੱਧਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ RoI ਅਤੇ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ RoI ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ।
- d) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਇਸਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਸਾਲਾਨਾ RoI, ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਤਰੀਕਾ, EMI ਢਾਂਚਾ, ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਖਰਚੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਦੱਸੇਗੀ।
- e) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ। ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਲੰਘਣਾ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਦੇਰ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਗਾਏ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨੇ, ਨੂੰ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਉਜਾਗਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- f) ਕੰਪਨੀ ਹਰੇਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਵੰਡਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਲੇਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਚਲਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਲੇਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਇਸਦੇ ਹਰੇਕ ਐਨਕਲੇਜ਼ਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- g) ਕੰਪਨੀ 15 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024 ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) 'ਤੇ RBI ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ ਹਨ।

## 7. ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ:

- (1) ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ' ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਐਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਲਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਭਾਵ, ਅਜਿਹੇ ਚਾਰਜਾਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਜੋੜਨ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- (2) ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਹਿੱਸਾ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।
- (3) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਜਾਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਚਾਰਜਾਂ 'ਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕਰੇਗੀ।
- (4) ਜੁਰਮਾਨੇ ਦਾ ਸੁਲਕ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।
- (5) 'ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ' ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ, ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹਨ।
- (6) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ / ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- (7) ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਯਾਦ-ਪੱਤਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਕਾਰਨ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- (8) 1 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024 ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਲਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਵੇਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ। ਕੰਪਨੀ ਨੀਤੀਗਤ ਢੰਗ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੇਂ ਸੇਧਾਂ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲਏ ਗਏ/ਨਵੀਨੀਕਰਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਵੇਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ। ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, 1 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਅਗਲੀ ਸਮੀਖਿਆ ਜਾਂ ਨਵੀਨੀਕਰਨ ਮਿਤੀ 'ਤੇ ਨਵੇਂ ਦੰਡ ਚਾਰਜ ਸ਼ਾਸਨ ਵਿੱਚ ਸਵਿੱਚ ਓਵਰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਪਰ 30 ਜੂਨ, 2024 ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਹੀਂ।

## 8. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ:

- a) ਵੰਡ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ/ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

- b) ਕੰਪਨੀ ਵੰਡ ਸ਼ਡਿਊਲ, ਆਰਓਆਈ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸ/ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਆਰਓਆਈ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕਰਕੇ ਹੀ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- c) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਅਸਲ ਵੰਡ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲੇਗੀ।
- d) ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਜਾਂ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਸਿਰਫ ਉਸ ਸਮੇਂ ਲਈ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲੇਗੀ ਜਿਸ ਸਮੇਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਬਕਾਇਆ ਸੀ।
- e) ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਇਕੱਠੀਆਂ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਪੂਰੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦਾ ਹਿਸਾਬ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ।

#### 9. ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇ ਅਭਿਆਸ:

- a) ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਫੈਸਲਾ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ / ਜਮਾਨਤਾਂ ਛੱਡ ਦੇਵੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਧਾਰਕ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈਂਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਹੋਣਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

#### 10. ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਆਚਰਣ - ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ

ਕੰਪਨੀ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਅਭਿਆਸ ਅਪਣਾਏਗੀ।

ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਦਰਪੇਸ਼ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ:

##### A. ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਜਾਰੀਕਰਨ :

- (i) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਅਸਲੀ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗੀ।
- (ii) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਪਸੰਦ ਅਨੁਸਾਰ, ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਤਾਂ ਉਸ ਬੈਂਕ ਆਊਟਲੈਟ/ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਸੇਵਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫਤਰ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

(iii) ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਉਕਤ ਸਰਕੂਲਰ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਜਾਂ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

(iv) ਇਕੱਲੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਸੰਯੁਕਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸੰਭਾਵੀ ਘਟਨਾ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ, NBFCs ਕੋਲ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ। ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ NBFCs ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

#### B. ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ:

(i) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਬਾਅਦ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦੱਸੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ ₹5,000 ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ।

(ii) ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ/ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਭਾਵੇਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਧਾਰਾ (ii) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲਾਗਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, NBFCs ਨੂੰ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਭਾਵ, ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ)।

(iii) ਇਹਨਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਪੱਖਪਾਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਹੋਵੇਗਾ।

#### C. ਲਾਗੂ ਹੋਣਯੋਗਤਾ:

ਉਪਰੋਕਤ ਪੈਰਾਗ੍ਰਾਫ਼ ਬੀ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿੱਥੇ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ 01 ਦਸੰਬਰ, 2023 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੋਈ ਹੈ।

#### 11. ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) ਅਧਾਰਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫਲੇਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨਾ।

(1) ਕੰਪਨੀ EMI ਅਧਾਰਤ ਫਲੇਟਿੰਗ ਰੇਟ ਸਿੱਖਿਆ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਸਮਰੱਥਾ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਵਿਤ ਵਾਧੇ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਅਤੇ/ਜਾਂ EMI ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਲਈ ਢੁਕਵਾਂ ਹੈਂਡਰੂਮ/ਮਾਰਜਿਨ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਨੀਤੀਗਤ ਢਾਂਚਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ:

(i) ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇਗੀ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਜਿਸ ਨਾਲ EMI ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਆਉਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਪਰੋਕਤ ਕਾਰਨ EMI/ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਵਾਧਾ ਤੁਰੰਤ ਢੁਕਵੇਂ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।



- (ii) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈੱਟ ਕਰਨ ਵੇਲੇ, ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਨੀਤੀ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਇਹ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਇੱਕ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਿੰਨੀ ਵਾਰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (iii) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ (a) EMI ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਲਈ; ਅਤੇ (b) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ। ਜ਼ਬਤ ਕਰਨ ਦੇ ਖਰਚੇ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ।
- (iv) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਫਲੇਟਿੰਗ ਤੋਂ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਖਰਚੇ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ/ਲਾਗਤਾਂ ਦੀ ਸੇਧ ਦੇ ਸਮੇਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- (v) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਫਲੇਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੇਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਦਾ ਵਾਧਾ ਨੇਗੇਟਿਵ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਦਾ ਨਤੀਜਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ।
- (vi) ਕੰਪਨੀ ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ, ਢੁਕਵੇਂ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਸਾਂਝੀ / ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਏਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ, ਅੱਜ ਤੱਕ ਵਸੂਲੀ ਗਈ ਮੂਲ ਰਕਮ ਅਤੇ ਵਿਆਜ, EMI ਰਕਮ, ਬਾਕੀ EMI ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ / ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (APR) ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਰਲ ਅਤੇ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝੀਆਂ ਜਾਣ।
- (2) ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਹਦਾਇਤਾਂ, ਪਰਿਵਰਤਨਸ਼ੀਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਾਰੇ ਸਮਾਨ ਕਿਸ਼ਤਾਂ-ਅਧਾਰਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ।
- (3) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਪਰੋਕਤ ਹਦਾਇਤਾਂ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ 31 ਦਸੰਬਰ, 2023 ਤੱਕ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ। ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਢੁਕਵੇਂ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਇੱਕ ਸੰਚਾਰ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਵਿਕਲਪਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

## 12. ਬਕਾਏ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ:

- a) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੰਦੇ ਸਮੇਂ, ਅਵੈਨਸ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸ਼ਤ ਦੀ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ, ਬਾਊਂਸ ਚਾਰਜ, ਦੰਡ ਵਿਆਜ, ਦੰਡ ਚਾਰਜ ਅਤੇ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਸਮੇਤ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਏਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਸ਼ਡਿਊਲ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਜ਼ਬਤ ਕਰਕੇ ਯਾਦ ਕਰਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- b) ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਜਮਾਂਦਰੂ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਹਿੱਤ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਜ਼ੇ ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਉਕਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦੀਆਂ ਹਨ: (a) ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ; (b) ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਮੁਆਫ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ; (c) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; (d) ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ / ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਮ ਮੌਕੇ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਵਸਥਾ; (e) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; ਅਤੇ (f) ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ / ਨਿਲਾਮੀ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।

- c) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਏਜੰਟ ਸਿਰਫ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਉਪਾਵਾਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲੈਣਗੇ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਸ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਯਤਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੀ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਜੁਬਾਨੀ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ, ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਣਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ, ਰੈਫਰੀ ਅਤੇ ਦੇਸਤਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਵਿੱਚ ਜਨਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਮਾਨ ਕਰਨ ਜਾਂ ਘੁਸਪੈਠ ਕਰਨ ਦੇ ਇਰਾਦੇ ਵਾਲੇ ਕੰਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਮੋਬਾਈਲ 'ਤੇ ਜਾਂ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਰਾਹੀਂ ਅਣਉਚਿਤ ਸੁਨੇਹੇ ਭੇਜਣੇ, ਧਮਕੀ ਭਰੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਅਗਿਆਤ ਕਾਲਾਂ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ, ਝੂਠੇ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਬਿਆਨ ਦੇਣਾ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਆਦਿ। ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਯਤਨ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਇਸਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।
- d) ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਇੱਕ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਜਿਸਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ/ਵਸੂਲੀ ਦੌਰਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, **ਅਨੁਲੱਗ A ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।**

### 13. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ :

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ।

ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਵਧੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਾਪਤੀ, ਧਾਰਨ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ। ਉਕਤ ਦਰਸ਼ਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਚਾਰ (4) ਪੱਧਰੀ ਪਹੁੰਚ ਅਪਣਾਉਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ:

#### 1. ਪੱਧਰ 1:

- (a) ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀ / ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਬਿੰਦੂ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਟੀਮ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

- **ਈਮੇਲ:** [wecare@avanse.com](mailto:wecare@avanse.com)
- **ਭਾਰਤ ਤੋਂ ਕਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ :** 1800-266-0200
- **ਵਿਦੇਸ਼ ਤੋਂ ਕਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ :** (+91) 22-6680 6464
- **ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ ਲਿਖਤੀ ਬੇਨਤੀ:**

ਅਵੈਨਸ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਈ ਵਿੰਗ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ,

ਟਾਈਮਜ਼ ਸਕੂਏਅਰ, ਅੰਧੇਰੀ ਕੁਰਲਾ ਰੋਡ,

ਗਾਮਦੇਵੀ, ਮਰੇਲ,  
ਅੰਧੇਰੀ (ਪੂਰਬ),  
ਮੁੰਬਈ - 400 059, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ

- (b) ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀ / ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ 2 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਈ-ਮੇਲ / ਡਾਕ / ਐਸਐਮਐਸ / ਵਟਸਐਪ ਸਮੇਤ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵੈਧ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਰੂਪ ਰਾਹੀਂ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਅਜਿਹੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ, ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਮੁੱਦੇ ਦੀ ਢੁਕਵੀਂ ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ 14 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇਸਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।
- (c) ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਅਪਰਾਧੀ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਆਪਕ ਜਾਂਚ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਮਰਥਨ, ਮੂਲ ਕਾਰਨ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ, ਜਾਂ ਮੁਕੱਦਮੇਬਾਜ਼ੀ (ਸਥਾਨਕ ਪੁਲਿਸ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਕੋਲ ਲੰਬਿਤ ਸਮੇਤ) ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ TAT 14 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮਾਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (d) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਟੀਮ/ਟੀਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ/ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪੱਧਰ 2 ਤੱਕ ਵਧੇਗਾ।

## 2. ਪੱਧਰ 2

- (a) ਇਹ ਧਿਆਨ ਦੇਣ ਯੋਗ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਪੱਧਰ 1 ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਟੀਮ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨਗੇ, ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਬੇਨਤੀ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ 14 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਅਣਸੁਲਝੀ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਉਹ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ:

ਕਿਸਮ ਦੀ ਧਿਆਨ: **ਸੀਨੀਅਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਬੰਧਕ**  
ਅਵੇਨਸ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟੇਡ  
ਈ ਵਿੰਗ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ,  
ਟਾਈਮਜ਼ ਸਕੁਏਅਰ, ਅੰਧੇਰੀ ਕੁਰਲਾ ਰੋਡ,  
ਗਾਮਦੇਵੀ, ਮਰੇਲ, ਅੰਧੇਰੀ (ਪੂਰਬ),  
ਮੁੰਬਈ - 400 059, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ  
**ਈਮੇਲ:** [grievanceredressalcell@avanse.com](mailto:grievanceredressalcell@avanse.com)  
**ਟੈਲੀਫੋਨ:** 1800-266-0200

## 3. ਪੱਧਰ 3:

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (GRO) ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਕਿਸਮ ਦੀ ਧਿਆਨ: **ਸ਼੍ਰੀ ਜੀ.ਡੀ. ਪਾਟਿਲ**  
**ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (GRO)**  
ਅਵੇਨਸ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟੇਡ  
ਈ ਵਿੰਗ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ,

ਟਾਈਮਜ਼ ਸਕੂਏਅਰ, ਅੰਧੇਰੀ ਕੁਰਲਾ ਰੋਡ,  
ਗਾਮਦੇਵੀ, ਮਰੇਲ,  
ਅੰਧੇਰੀ (ਪੂਰਬ),  
ਮੁੰਬਈ - 400 059, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ  
ਈਮੇਲ: [gro@avanse.com](mailto:gro@avanse.com)  
ਟੈਲੀਫੋਨ: 022- 6859 9999

ਅਸੀਂ ਇਸ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

#### 4. ਪੱਧਰ 4:

- A. ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਪੱਧਰ 3 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਸਾਰਣੀ ਦੇ ਬਿੰਦੂ 3.1 (NBFC ਲੇਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ) ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਗਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਕੇ CMS ਪੋਰਟਲ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ / ਭੌਤਿਕ ਢੰਗ ਰਾਹੀਂ ਲੇਕਪਾਲ ਕੋਲ ਅੱਗੇ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

| #   | ਵੇਰਵੇ                                    | ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਕਲਿੱਕ ਕਰੋ                                                                                                                                        |
|-----|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1 | NBFC ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਲੇਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ | <a href="https://www.avanse.com/grievance-redressal-mechanism#ombudsman-scheme">https://www.avanse.com/grievance-redressal-mechanism#ombudsman-scheme</a> |
| 3.2 | ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਫਾਰਮੈਟ ਲੇਕਪਾਲ                 | <a href="https://www.avanse.com/grievance-redressal-mechanism#ombudsman-scheme">https://www.avanse.com/grievance-redressal-mechanism#ombudsman-scheme</a> |
| 3.3 | ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਅਵੇਨਸ      | <a href="https://www.avanse.com/ombudsman-scheme/nodal-officers-details">https://www.avanse.com/ombudsman-scheme/nodal-officers-details</a>               |

- B. ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਲੇਕਪਾਲ ਅਵਾਰਡ ਜਾਂ ਲੇਕਪਾਲ ਦਫਤਰ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਅਵਾਰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਦਾਇਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ -

ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ  
ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ  
ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ।

#### 14. ਆਮ :

- (a) ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
- (b) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ ਸਿਵਾਏ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆ ਜਾਂਦੀ)।

- (c) ਕੰਪਨੀ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀਆਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇਗੀ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ 'ਤੇ 21 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਤਰਾਜ਼ਾਂ / ਵਾਧੂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਦੇ ਨਾਲ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (d) ਕੰਪਨੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਸਹਿ-ਦੇਣਦਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।
- (e) ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗੁਪਤ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਹਿਲਾਂ ਲਿਖਤੀ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦਾ।
- (f) ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਕੋਡ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰੇਗੀ :
  - ਜਦੋਂ ਵੀ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ, ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ;
  - ਇਸ ਕੋਡ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਕਰੇ; ਅਤੇ
  - ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਨਿਰਪੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਬਾਰੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ-ਸੰਭਾਲ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਿਖਲਾਈ।
- (g) ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗੀ।
- (h) ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ (ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਉਮਰ, TATs ਦੀ ਪਾਲਣਾ, ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀਆਂ ਪਾਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮੂਲ ਕਾਰਨ ਵੇਰਵੇ) ਬਾਰੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ / ਆਡਿਟ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

#### 15. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨੀਤੀ :

ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ 'ਤੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਨਾ ਲਏ ਜਾਣ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਨੀਤੀ ("ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ") ਅਪਣਾਈ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਕਤ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।

#### 16. ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ:

ਕੰਪਨੀ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਪਾਰਕ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੀਆਂ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸੰਮੇਲਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਗਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਅਪੰਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਮਾਡਿਊਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਪੰਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।

## ਅਨੁਬੰਧ ਏ

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕ(ਆਂ) ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ :

1. ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਟੀਮ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸਟਾਫ਼ ਮੈਂਬਰਾਂ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਏਜੰਟਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
2. ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ, ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਮਾਣ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।
3. ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰੇਰਨਾ ਵਸੂਲੀ ਦਾ ਆਧਾਰ ਹੋਵੇਗੀ। ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਵਿੱਚ ਬੇਲੋੜੇ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਨਹੀਂ ਅਪਣਾਏ ਜਾਣਗੇ।
4. ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਜ਼ਬਤੀ, ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
5. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਸੰਦ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕਿਸੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਜਗ੍ਹਾ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਵਿੱਚ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਉੱਥੇ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰ / ਕਿੱਤੇ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ। ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਜਾਣ ਦੌਰਾਨ, ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਸਜਾਵਟ ਬਣਾਈ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।
6. ਆਵਾਸੇ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਦੀ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਗਾਹਕ(ਆਂ) ਨੂੰ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਹੀ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
7. ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਨਹੀਂ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਇੱਕ ਸਿਵਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੋਵੇਗੀ ਬਿਨਾਂ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੇ।
8. ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੇਰੇ 08:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 19:00 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੇ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ/ਕਬਜ਼ੇ ਦੇ ਖਾਸ ਹਾਲਾਤਾਂ ਲਈ ਹੋਰ ਲੋੜ ਨਾ ਹੋਵੇ।
9. ਗਾਹਕ ਦੀ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਸਮੇਂ / ਖਾਸ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਕਾਲਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦਾ , ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ, ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
10. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਕਾਏ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਨੂੰ ਸਮਰੱਥ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
11. ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਵਾਜਬ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
12. ਹਰ ਸਮੇਂ, ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਬਕਾਏ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਵਾਦਾਂ / ਮਤਭੇਦਾਂ ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਅਤੇ ਵਿਵਸਥਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇ।
13. ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਸੋਗ ਜਾਂ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਆਫ਼ਤ ਦੇ ਮੌਕਿਆਂ ਵਰਗੇ ਅਣਉਚਿਤ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਕਾਲਾਂ/ਮੁਲਾਕਾਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
14. ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਹਰ ਸਮੇਂ ਬਣਾਈ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।

15. ਅਜਿਹਾ ਵਿਵਹਾਰ ਜੋ ਅਪਰਾਧਿਕ ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ (ਮੌਖਿਕ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ) ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲੈਣ ਦਾ ਸੰਕੇਤ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ/ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ/ਦੋਸਤਾਂ, ਰੈਫਰੀ ਦੀ ਜਨਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਮਾਨਿਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਵਿੱਚ ਘੁਸਪੈਠ ਕਰਨ ਦੇ ਇਰਾਦੇ ਵਾਲੇ ਕੰਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਵਰਜਿਤ ਹੈ।
16. ਮੋਬਾਈਲ ਜਾਂ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ 'ਤੇ ਅਣਉਚਿਤ ਸੁਨੇਹੇ ਨਾ ਭੇਜੇ।
17. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗਲਤ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
18. ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ/ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਿਰਫ਼ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ 'ਤੇ ਹੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
19. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਾਵਧਾਨੀ ਵਰਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਨਾਬਾਲਗ਼ਾਂ ਨਾਲ ਵਿੱਤੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੱਲ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ/ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸੰਚਾਰ ਗਾਹਕਾਂ/ਕਰਜ਼ਾ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ (ਭਾਵ ਬਾਲਗ਼ ਹੋਣ ਵਾਲਾ ਵਿਅਕਤੀ) ਨਾਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
20. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਉਗਰਾਹੀ ਟੀਮ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਏਜੰਟ ਸਿਰਫ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਉਪਾਵਾਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲੈਣਗੇ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਸ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਉਗਰਾਹੀ ਦੇ ਯਤਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੀ, ਭਾਵੇਂ ਜੁਬਾਨੀ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ, ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਣਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ, ਰੈਫਰੀ ਅਤੇ ਦੋਸਤਾਂ ਦੀ ਜਨਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਮਾਨ ਕਰਨ ਜਾਂ ਨਿੱਜਤਾ ਵਿੱਚ ਘੁਸਪੈਠ ਕਰਨ ਦੇ ਇਰਾਦੇ ਵਾਲੇ ਕੰਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਮੋਬਾਈਲ 'ਤੇ ਜਾਂ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਰਾਹੀਂ ਅਣਉਚਿਤ ਸੁਨੇਹੇ ਭੇਜਣੇ, ਧਮਕੀ ਭਰੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਅਗਿਆਤ ਕਾਲਾਂ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ, ਝੂਠੇ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਬਿਆਨ ਦੇਣਾ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ, ਆਦਿ।

## ਅਨੁਬੰਧ ਬੀ

### ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਸਾਵਧਾਨੀਪੂਰਨ ਉਪਾਅ

- 1) ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਲਗਾਏ ਗਏ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- 2) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- 3) KFS ਵਿੱਚ, ਹੋਰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, APR ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਰਿਕਵਰੀ ਵਿਧੀ, ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ / ਫਿਨਟੈਕ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਯੁਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਕੂਲਿੰਗ-ਆਫ / ਲੁੱਕ-ਅੱਪ ਪੀਰੀਅਡ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
- 4) ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੌਰਾਨ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਗਾਹਕ ਸੰਚਾਰ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, ਵੰਡ ਪੁਸ਼ਟੀ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਅਤੇ ਸਵਾਗਤ ਪੱਤਰ/ਈ-ਮੇਲ) ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਗਿਆਨ ਲਈ ਅਤੇ ਢੁਕਵੇਂ ਖੁਲਾਸੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇੱਕ ਕਰਜ਼ਾਦਾਤਾ ਵਜੋਂ ਵੀ ਪਛਾਣੇਗਾ।
- 5) ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਟਰ ਹੈੱਡ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 6) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ DLA ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ LSPs ਦੇ DLA ਆਨ-ਬੋਰਡਿੰਗ/ਸਾਈਨ-ਅੱਪ ਪੜਾਅ 'ਤੇ, ਉਤਪਾਦ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਲਾਗਤ ਆਦਿ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਪਹਿਲੂਆਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- 7) **ਕੂਲਿੰਗ ਆਫ/ਲੁੱਕ-ਅੱਪ ਪੀਰੀਅਡ** ਦੌਰਾਨ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਮੂਲਧਨ ਅਤੇ ਅਨੁਪਾਤਕ APR ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਕੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੇਨ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਨਿਕਲਣ ਦਾ ਇੱਕ ਸਪਸ਼ਟ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੂਲਿੰਗ ਆਫ ਪੀਰੀਅਡ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮਿਆਦ ਸੱਤ ਦਿਨ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਤਿੰਨ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਘੱਟ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸੱਤ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਘੱਟ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਦਿਨ ਹੋਵੇਗੀ। ਲੁੱਕ-ਅੱਪ ਪੀਰੀਅਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਜਾਰੀ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ, ਮੌਜੂਦਾ RBI ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ <sup>6</sup> ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਜਾਰੀ ਰਹੇਗੀ।
- 8) ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਲਾਗੂ/ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਪੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਵਾਗਤ ਪੱਤਰ/ਈ-ਮੇਲ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਅਟੈਚਮੈਂਟ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- 9) ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਾਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਕੋਈ ਧੋਖਾਧੜੀ/ਸੱਕੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਪਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਤੁਰੰਤ 'GRO' ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਆਪਣੇ Sachet ਪੋਰਟਲ ( <https://sachet.rbi.org.in> ) ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ RBI ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ/ਐਪਾਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਵੀ ਕਰੇਗਾ।
- 10) ਗਾਹਕ ਨੂੰ FPC ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਾਲ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਨੋਟ: ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਪਹਿਲੇ ਪੱਧਰ ਦਾ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਸਬੰਧਤ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਭਾਈਵਾਲ ਹੋਣਗੇ।



- 11) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਉਧਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ (LSP) ਕੋਲ ਫਿਨਟੈਕ/ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਨੇਡਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧਤ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਐਪ (DLA) ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠਣਗੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ, ਇਸਦੇ LSP ਅਤੇ DLA 'ਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- 12) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ LSP ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਸੌਂਪਣ ਜਾਂ LSP ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ LSP ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੈ।
- 13) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ DLA ਅਤੇ LSP 02 ਸਤੰਬਰ, 2022 ਨੂੰ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ 'ਤੇ ਸਰਕੂਲਰ ਅਤੇ 08 ਜੂਨ, 2023 ਨੂੰ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਅਤੇ ਤਕਨੀਕੀ ਰਾਈਟ-ਆਫ ਲਈ ਢਾਂਚੇ 'ਤੇ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ।