

ਨਵੀ ਫਿਨਸਵ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਦੀ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

(ਪਹਿਲਾਂ ਨਵੀ ਫਿਨਸਵ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣੀ ਜਾਂਦੀ ਸੀ)



ਸੰਸਕਰਣ ਨੰ	FPC/3/ 2024 - 25
ਨੀਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ	ਮਾਰਚ 14, 2016
ਨੀਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ	1. ਸਤੰਬਰ 16, 2024 2. ਦਿਸੰਬਰ 30, 2024
ਨੀਤੀ ਮਾਲਕ	ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ
ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ	ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰ
ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਮਿਆਦ	ਸਾਲਾਨਾ

ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਮਿਤੀ	ਖਾਸ ਵੇਰਵਾ	ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਅਗਲੀ ਤਾਰੀਖ
ਦਸੰਬਰ 30, 2024	ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਦੇ ਚੈਪਟਰ VII ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰੀ ਮੁਲਾਂਕਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਨਿਰੀਖਣ ਦੌਰਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਨਿਰੀਖਣ। ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ 2023-24	29 ਦਸੰਬਰ, 2025 ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਹੀਂ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

1. ਪਿਛੋਕੜ

- 1.1 ਨਵੀਂ ਫਿਨਸਰਵ ਲਿਮਿਟਿਡ ("ਕੰਪਨੀ") ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਨਿਵੇਸ਼ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕੰਪਨੀ (NBFC-ICC) ਹੈ, ਜੋ ਮੌਜੂਦਾ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("RBI") ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਢਾਂਚੇ ਦੀ ਮੱਧ ਪਰਤ ਵਿੱਚ ਰੱਖੀ ਗਈ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਤਿੰਨ ਉਧਾਰ ਉਤਪਾਦ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਅਰਥਾਤ, ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ, ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਲੋਨ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ/ਨਕਦ ਲੋਨ (ਸਮੂਹਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ "ਲੋਨ")।
- 1.2 ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ("ਕੋਡ" ਜਾਂ "FPC") ਨੂੰ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ- ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ("RBI") ਦੁਆਰਾ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਅਤੇ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। , 2023. ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ (ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਜੋ ਭਵਿੱਖ ਦੀ ਮਿਤੀ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ) ਇਹ ਕੋਡ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਲਈ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ

2. ਉਦੇਸ਼

- 2.1 ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਕੋਡ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- (a) ਬੁਨਿਆਦੀ ਮਾਪਦੰਡ ਸਥਾਪਤ ਕਰਕੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਨੈਤਿਕ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- (b) ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸਨਮਾਨਯੋਗ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- (c) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਕੋਡ ਦੇ ਅਧੀਨ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ;
- (d) ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਕਿਰਿਆਵਿਧੀ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ
- (e) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਲਾਗੂ ਭਾਰਤੀ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ;

3. ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

- 3.1 ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਈਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ, ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਕੇ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।
- 3.2 ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਅਸਪਸ਼ਟਤਾ ਦੇ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਇਸਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ, ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- 3.3 ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸਮਝੇਗਾ ਅਤੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ (a) ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਬਿਊਰੋ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ

ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨਾ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ (b) ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਨੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੀਤੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।

3.4 ਕੰਪਨੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਕੋਡ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗਾ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਸਲ, ਜਾਤ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ, ਧਰਮ ਅਤੇ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।

4. ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗਤਾ

4.1 ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

5. ਕਰਜ਼ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ

5.1 ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਡਿਜੀਟਲ ਚੈਨਲ, ਇਸਦੀ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਵੈਬਸਾਈਟ ਸਮੇਤ, ਜਾਂ ਡਿਜੀਟਲ ਪਾਰਟਨਰ ਜਾਂ ਏਜੰਟਾਂ ਜਾਂ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੇ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ। ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਡਿਜੀਟਲ ਚੈਨਲ, ਇਸਦੀ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ (ਹੋਮ ਲੋਨ ਜਾਂ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ) ਸਮੇਤ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਹੋਰ ਵਿਧੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

5.2 ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ:

(a) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਉਸ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ d)ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ।

(b) ਕਰਜ਼ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ (ਅਰਥਾਤ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਫੀਸ/ ਖਰਚੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਅਦਾਇਗੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਕਰਜ਼ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਫਾਰਮ, ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਸੰਕੇਤ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(c) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦਾ ਸੰਕੇਤ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(d) ਕਰਜ਼ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸੌਂਪ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

(e) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ ਦੀ (ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ) ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗੀ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ (ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਸਮੇਤ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ) ਰੱਖੇਗੀ।

(f) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਵਿਵੇਕ ਤੇ, ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ/ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ, ਕਰਜ਼ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀਆਂ ਦੀ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ 21 (ਇੱਕੀ) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਇਤਰਾਜ਼, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

(g) ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿਤਰਣ ਸਮਾਂ -ਸਾਰਣੀ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਸਬੰਧੀ ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ। ਉਪਰੋਕਤ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

6. ਕਰਜ਼ਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

6.1 ਕਰਜ਼ਾ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

(a) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਸ਼ਰਤਾਂ ਭਾਵ ਵਿਆਜ ਖਰਚੇ, ਮਿਆਦ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੋਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ, ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ, ਸਮਾਨ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਕਿਸ਼ਤ (ਈ.ਐੱਮ.ਆਈ), ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵੇ ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਜਦੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

(b) ਕੰਪਨੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕਰਜ਼ੇ/ਸੁਵਿਧਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ 'ਬੋਲਡ ਵਿੱਚ' ਬਕਾਏ ਦੇ ਡਿਫਾਲਟ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵਸੂਲਿਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ / ਲਿਕ੍ਵਿਡਿਟ ਨੁਕਸਾਨ / ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗੀ।

(c) ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਰਜ਼ਾ ਵੰਡ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਬਿਨੈਕਾਰ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਡਿਜੀਟਲ/ਭੌਤਿਕ ਤੌਰ ਤੇ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(d) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਰਸੀਦ ਇਸ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਡਿਜੀਟਲ/ਭੌਤਿਕ ਤੌਰ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।

7. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

7.1 ਕੰਪਨੀ ਵਿਤਰਣ ਦਾ ਸਮਾਂ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਅਦਾਇਗੀ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ।

7.2 ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵਤ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਉਪਯੁਕਤ ਸ਼ਰਤ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

7.3 ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਧੀਨ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ / ਜਲਦੀ ਕਰਨ ਦਾ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

7.4 ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਜੋ ਕਿ

ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਸੈੱਟ-ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਤੁਰੰਤ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਤੱਕ / ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤਕ ਪ੍ਰਤੀਬੁਧੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

7.5 ਹੋਮ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ

(a) ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਤੀਹ (30) ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗੀ।

(ਬੀ) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ/ਉਸਦੀ ਤਰਜੀਹ ਅਨੁਸਾਰ, ਬੈਂਕਿੰਗ ਆਊਟਲੈਟ/ਸ਼ਾਖਾ ਜਿੱਥੇ ਲੋਨ ਖਾਤਾ ਸੇਵਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫਤਰ ਤੋਂ, ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ਤੋਂ ਅਸਲ ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(c) ਅਸਲ ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਦਾ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(d) ਇਕੱਲੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਸੰਯੁਕਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਅਚਨਚੇਤੀ ਘਟਨਾ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਇੱਕ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ।

(e) ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

(i) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਤੀਹ (30) ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਸਲ ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸ ਦੇਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ ਦਾ ਕਾਰਨ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਹਰ ਦਿਨ ਦੇਰੀ ਲਈ INR5,000 ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ।

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

(iii) ਇਸ ਕੋਡ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਪੱਖਪਾਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਸੈਕਸ਼ਨ 7.5 ਦੇ ਉਪਬੰਧ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਜਿੱਥੇ ਅਸਲ ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ 01 ਦਸੰਬਰ, 2023 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

7.6 ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਫਲੇਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਫਲੇਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਮੁੜ-ਸੈੱਟ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰੇਗੀ, ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ।

8. ਆਮ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ

8.1 ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ, (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਾ ਕੀਤਾ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਤੇ ਧਿਆਨ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ)।

8.2 ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ/ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਕੁਲੈਕਸ਼ਨ ਏਜੰਟ ਅਣਉਚਿਤ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਣਗੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਬੇਵਕਤ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਧੱਕਾ ਮੁੱਕੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਉਸਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਕੋਈ ਬਦਸਲੂਕੀ ਵਾਲਾ ਵਿਵਹਾਰ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਿਸ ਲਈ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

8.3 ਅਸਮਰਥਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ ਤੇ / ਨੇਤਰਹੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਵਿਸਥਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

8.4 ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੇਟਿੰਗ ਰੇਟ ਮਿਆਦ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਚਾਰਜ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ, ਸਹਿ-ਉਦਾਦਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ।

9. ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

9.1 ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੇ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਵਿਧੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ 'ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ' ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼, ਦੇ-ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੇਂਦਰ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਹਰ ਸਾਲ ਅਕਤੂਬਰ ਅਤੇ ਮਈ ਦੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡਿਟ (IA) ਫੰਕਸ਼ਨ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

9.2 ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਆਡਿਟ ਕਮੇਟੀ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ ਤੇ ਪ੍ਰਸਤੁਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

10. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ

10.1 ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ, ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ /ਸਥਾਨਾਂ ਤੇ ਜਿੱਥੇ ਵਪਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ:

(a) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਪਤਾ) ਜਿਸ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਖਿਲਾਫ਼ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਜਨਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(b) ਜੇਕਰ ਇੱਕ (1) ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ RBI ਦੇ DNBS ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ ਦੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਅਧਿਕਾਰੀ-ਇਨ-ਚਾਰਜ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ (ਸੰਪੂਰਨ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ), ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਅਧੀਨ ਭਾਰਤ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼

ਇੰਡੀਆ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017 ਵਿਖੇ ਸਥਾਪਤ NBFC ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ 'ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ' ਨੂੰ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

11. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਢੰਗ

11.1 ਕੰਪਨੀ ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗਾ। ਕੋਡ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

12. ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਦੰਡ ਦੇ ਖਰਚੇ

12.1 ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਜੇਖਮ ਅਤੇ ਤਰਕ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ।

12.2 ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੇਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ '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।

12.3 ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

12.4 ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਗਣਨਾ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਦੀ ਮਿਤੀ, ਅਤੇ ਵੰਡ/ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਪ੍ਰੋ-ਰੇਟਾ ਲੇਵੀ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

12.5 ਸਜ਼ਾ ਦੇ ਦੋਸ਼:

(a) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇਕਰ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ 'ਦੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ' ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਗਿਆ 'ਦੁਰਮਾਨੀ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਪੇਸ਼ਗੀ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਚਾਰਜ. ਪੈਨਲ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਭਾਵ, ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

(b) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ ਲਗਾਉਣ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰੇਗੀ।

(c) ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਨਾਲ ਮੇਲ ਖਾਂਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।

(d) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਸਟੇਟਮੈਂਟ (KFS) ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੰਡ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਦਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ।

(e) ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਰਿਮਾਈਂਡਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

13. ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ

13.1 ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਸਾਰੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਹੈ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਵਿਕਰੀ ਸਹਿਯੋਗੀ/ ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਦੀ ਹੱਦ ਤੱਕ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਉਹ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਕਰੀ ਲਈ ਮਿਲਣਗੇ।

14. ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੂਚਨਾ ਕੰਪਨੀਆਂ

14.1 ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦੇਵੇਗੀ:

- (a) ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣਾ;
- (b) ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਕਿ ਕਿੰਨਾ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ;
- (c) ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਵਿਰੁੱਧ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ; ਅਤੇ
- (d) ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਸੂਲੀ ਅਧਿਕਾਰ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

14.2 ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ ਨੂੰ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਮੁਖਤਿਆਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜ਼ਰੂਰਤ ਅਨੁਸਾਰ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

15. ਇਕੱਤਰ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ

15.1 ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕੁਲੈਕਸ਼ਨ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।

16. ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ

16.1 ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਬੀਮਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਭਾਰਤੀ ਬੀਮਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

16.2 ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕੁਲੈਕਸ਼ਨ ਏਜੰਟਾਂ ਅਤੇ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ ਲਈ ਕੋਡ ਆਫ ਕੰਡਕਟ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

17. ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ

17.1 ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਇੱਕ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੀਤੀ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸੂਚਨਾ, ਤਕਨਾਲੋਜੀ (ਵਾਜਬ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਭਿਆਸਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਨਿੱਜੀ ਡੇਟਾ ਜਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ) ਨਿਯਮਾਂ, 2011 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ, ਸਟੋਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

18. ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਸੋਧ

18.1. ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਕੋਡ ਨੂੰ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂ ਸੋਧਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯਮਾਵਲੀ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

18.2. ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਪੱਖਪਾਤ ਦੇ, ਕਿਸੇ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਯਮ, ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਨੀਤੀ (ਜਾਂ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ) ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ (ਚਾਹੇ ਕਿਸੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ, ਜਾਂ ਹੋਰ) ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣ ਲਈ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਕੋਈ ਵੀ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਯਮ, ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਨੀਤੀ, ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ, ਜਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਲਈ, ਇਸਦੀ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਦੀ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਬੋਰਡ ਅੱਗੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

18.3. ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੀਜ਼ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਇਸ ਕੋਡ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨ, ਨਿਯਮਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ, ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਜਾਂ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਜਾਂ ਨਵੇਂ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਰੋਧਾਭਾਸ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਅਜਿਹੇ ਕਾਨੂੰਨ, ਵਿਧਾਨ, ਨਿਯਮ, ਨਿਯਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਉਪਬੰਧ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਇਸ ਕੋਡ ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਬਲ ਹੋਵੇਗਾ।