

ਗੋਦਰੇਜ਼ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਪ੍ਰੋਕਟਿਸ ਕੋਡ

ਵਿਸ਼ਾ - ਸੂਚੀ

ਬੈਕਗਰਾਊਂਡ.....	2
ਉਦੇਸ਼.....	2
ਕੋਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ.....	2
ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ.....	2
ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ, ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਰੱਦ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਸੰਚਾਰ.....	2
ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ.....	3
ਲੋਨ ਵੰਡਣ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ.....	3
EMI ਆਧਾਰਿਤ ਨਿੱਜੀ ਲੋਨਾਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨਾ.....	4
ਚੱਲ / ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ.....	4
ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ (DLP) ਰਾਹੀਂ ਲਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ.....	5
ਸਰੀਰਕ/ਨੇਤਰਗੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤਾਂ.....	5
ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ.....	5
ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰਿਡਰੈੱਸਲ.....	5
ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਢੰਗ.....	6
ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਵਿਆਜ.....	6
ਵਿਗਿਆਪਨ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ.....	6
ਗਾਰੰਟਰ.....	7
ਨਿੱਜਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ.....	7
ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦਾ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ/ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਕਰਨ ਲਈ ਹਿਦਾਇਤਾਂ.....	8
ਲੋਨ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸ ਲਈ ਕੀ ਫੈਕਟਸ ਸਟੇਟਮੈਂਟ (KFS).....	9
ਜਨਰਲ.....	10
ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ.....	10

ਨਿਰਪੱਖ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ

ਬੈਕਗਰਾਊਂਡ

ਗੋਦਰੇਜ਼ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਿਡ (“GHF” ਜਾਂ “ਕੰਪਨੀ”), ਇੱਕ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (“RBI”) ਦੁਆਰਾ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 (“RBI ਨਿਰਦੇਸ਼”) ਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜੁੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ।

ਉਦੇਸ਼

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣਾ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਹੋਵੇ ਕਿ ਉਹ ਸਰਵਿਸਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ;
- ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦਰਮਿਆਨ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਸਬੰਧ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;

ਕੋਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ

ਇਹ ਕੋਡ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਰਵਿਸਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ, ਭਾਵੇਂ GHFL, ਇਸਦੀਆਂ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ ਜਾਂ ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ (ਸਵੈ-ਮਾਲਕੀਅਤ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਅਧੀਨ), ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ, ਫੋਨ 'ਤੇ, ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ, ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਡਿਵਾਈਸਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ।

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਫੀਸਾਂ/ਚਾਰਜਾਂ, ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਰਕਮ ਮਨਜ਼ੂਰ/ਵੰਡੀ ਨਹੀਂ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਫੀਸਾਂ ਦੀ ਰਕਮ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ, ਜੋ ਕੋਈ ਹੈ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨੇ/ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੋ ਕੋਈ ਹੈ, ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਫਿਕਸਡ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਲਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਖਰਚਿਆਂ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਉਲਟ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਆਜ ਪੁਨਰ-ਨਿਰਧਾਰਨ ਧਾਰਾ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਮਾਮਲੇ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਿਖਾਏਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ/ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ 'ਸਮੁੱਚੀ ਲਾਗਤ' ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰੇਗੀ।
- ਕਰਜ਼ਦਾਰ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚੇ/ਫੀਸ ਭੇਦਭਾਵ ਰਹਿਤ ਹਨ,
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਦੂਜੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸੁਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਮਿਲਦੀ ਹੈ।
- ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਇਹ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਨਾਲ ਕਿਹੜੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹਨ।
- ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਹਰ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਲਈ ਤਰੀਕਾ ਮੌਜੂਦ ਹੈ।
- ਬਿਹਤਰ ਹੈ ਕਿ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇ ਕਿ ਕਿੰਨੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ, ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਰੱਦ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਸੰਚਾਰ

- a) ਕੰਪਨੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਸ ਨਾਲ ਦੁਬਾਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

- b) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ, ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਤਰੀਕਾ, EMI ਢਾਂਚਾ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ (ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ) ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ।
- c) ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਲਗਾਏ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- d) ਕੰਪਨੀ ਹਰੇਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਵੰਡਣ ਵੇਲੇ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਹਰੇਕ ਅਨੁਲੱਗ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਆਪਣੇ ਕਸਟਮਰ ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗੀ, ਜਿਸ ਤੱਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- e) ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦੀ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸਣੇ ਪੈਣਗੇ।

ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ

- ਜੇ ਬੋਰੋਅਰ ਵੱਲੋਂ ਲੋਨ ਅਗਰੀਮੈਂਟ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਜੁਰਮਾਨਾ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ ਕਰਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਪੈਨਲ ਵਿਆਜ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੋ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ ਨੂੰ ਕੈਪਟਲਾਈਜ਼ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ (ਅਰਥਾਤ, ਇਸ 'ਤੇ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ)।
- ਕਿਉਂਕਿ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਘਟਨਾ ਅਧਾਰਤ ਸੰਭਾਵਿਤ ਚਾਰਜ ਹਨ ਜੋ ਹਰੇਕ ਦ੍ਰਿਸ਼ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹੋਣਗੇ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਾਲਾਨਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ।
- ਪਹਿਲਾਂ ਬਕਾਇਆ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਵਾਧੂ / ਨਵੇਂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏ ਜਾ ਸਕਦੇ।
- ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਕੰਪੋਨੈਂਟ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
- ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਮਕਸਦਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।
- ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਅਹਿਮ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ / ਮੁੱਖ ਤੱਥਾਂ ਦੇ ਬਿਆਨ (KFS) ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਖਰਚੇ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਦਸੂਰੀ।

ਲੋਨ ਵੰਡਣ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ

- a) ਵੰਡ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦੱਸੀ ਗਈ ਵੰਡ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ / ਵੰਡ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਵੰਡ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ (ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ), ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸਾਂ/ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ MITC ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਗਏ ਵਿਧੀ ਵਿੱਚ ਹਨ।
- c) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣ।
- d) ਜੇ ਅਜਿਹਾ ਬਦਲਾਅ ਗਾਹਕ ਲਈ ਨੁਕਸਾਨਦੇਹ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਦਰਮਿਆਨ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇ, ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦੇ ਇਸਨੂੰ ਬਦਲ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- e) ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਧੀਨ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰੋਫੋਰਮੋਸ ਦੀ ਵਾਪਸ ਮੰਗ/ਐਕਸੇਲਰੇਟ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਸਿਕਯੂਰਿਟੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਦੇ ਉਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

EMI ਆਧਾਰਿਤ ਨਿੱਜੀ ਲੋਨਾਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨਾ

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੰਭਾਵਿਤ ਦਰ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਪੁਨਰ-ਨਿਪਟਾਰੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ।

- a) EMI ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ
- b) ਮਿਆਦ ਦਾ ਵਾਧਾ ਜਾਂ
- c) ਦੋਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦਾ ਮਿਲਾਪ
- d) ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰੀਪੇਅ ਕਰਨਾ

ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਵਿਵੇਕ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵਿਵੇਕ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਕਿੰਨੀ ਵਾਰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਕਨਵਰਜ਼ਨ / ਬਦਲਣਾ / ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜ, ਸ਼ਡਿਊਲ ਆਫ ਚਾਰਜਜ਼ ਅਨੁਸਾਰ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਨਾਲ ਨੇਗਟਿਵ ਐਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਨਾ ਹੋਵੇ।

ਕੰਪਨੀ ਬੋਰੋਅਰ ਨੂੰ ਗਾਈਡਲਾਈਨਜ਼ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਵੇਰਵੇ ਨੂੰ ਤਿਆਰੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

ਚੱਲ / ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ

ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸਿਕਯੂਰਿਟੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ, ਬਸ਼ਰਤਕੇ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕੋਈ ਜਾਇਦਾਦ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਧਾਰਕ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਜੇ ਸੈੱਟ-ਆਫ ਦਾ ਹੱਕ ਵਰਤਣਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਬੋਰੋਅਰ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਕੇ ਬਾਕੀ ਕਲੇਮ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਉਹ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੱਸੀਆਂ ਜਾਣ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸੁਰੱਖਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਰੱਖ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਦ ਤੱਕ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਾਂਦਾ।

ਕੰਪਨੀ ਪੂਰੀ ਭੁਗਤਾਨੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਮੂਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਚਾਰਜ ਹਟਾਏਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਪਸੰਦ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਮ ਬ੍ਰਾਂਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਬ੍ਰਾਂਚ ਤੋਂ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਏਗੀ।

ਇਕੱਲੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਮੌਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਦਿਖਾਈ ਗਈ ਹੈ।

ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਕੋਲ ਚਾਰਜ ਸਰਟਿਫਿਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

ਜੇ ਦੇਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਮੌਜੂਦਾ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ।

ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੇ ਨੁਕਸਾਨ/ਹਾਨੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ (DLP) ਰਾਹੀਂ ਲਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ

ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ DLP ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ੇ ਜਾਂ ਤਾਂ ਸਰੋਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ:

- ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਦਿਖਾਏ ਜਾਣਗੇ।
- ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਾਮ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਦੱਸਣ ਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸਦੇ ਵੱਲੋਂ ਉਹ ਉਸ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।
- ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਪਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਟਰਹੈੱਡ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਅਟੈਚਮੈਂਟ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ / ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਰੀਖਣ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਵੀ ਅਪਡੇਟ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਤਹਿਤ ਇੱਕ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ।

ਸਰੀਰਕ/ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ / ਨੇਤਰਹੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਪਾਰਕ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪਾਉਣ ਵਿੱਚ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੀਆਂ।

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸੰਮੇਲਨਾਂ ਵੱਲੋਂ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਗਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਮਾਡਿਊਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ।

ਇਸਦੇ ਨਾਲ ਹੀ, ਕੰਪਨੀ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਸਥਾਪਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਰਹੀ ਹੈ।

ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

- a) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੇ ਸੰਗਠਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰਿਡਰੈੱਸਲ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਤੈਅ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰਿਡਰੈੱਸਲ ਪਾਲਿਸੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।
- b) ਇਹ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣੇ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਏ ਜਾਣ।
- c) ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਹਰ ਸਾਲ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਸੰਹਿਤਾ ਦਾ ਪਾਲਣ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰਿਡਰੈੱਸਲ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਹਿਦਾਇਤ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਢੰਗ

ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦਾ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਵਿਆਜ

- a) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- b) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਵਰਗੀਕਰਨ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਤਰਕ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਬਾਰੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- c) GHFL ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਆਪਣੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਲਈ ਨੀਤੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ (ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ) ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਦਾ ਪਤਾ ਹੋਵੇ।
- d) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਵਰਗੀਕਰਨ ਲਈ ਪਹੁੰਚ, ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ (ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ) ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- e) ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਮੂਲਧਨ ਵਿਚਕਾਰ ਵੰਡ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ।
- f) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ/ਚਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਫੀਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- g) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਕਮੇਟੀ, ਹੋਰ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੀਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਕਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਮਾਨਿਟਰ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਐਡਵਰਟਾਈਜ਼ਿੰਗ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ ਕੰਪਨੀ:

- a) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਸਾਰੇ ਵਿਗਿਆਪਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਤੱਥਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇ।
- b) ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਜਿਸ ਵੱਲ ਕਿਸੇ ਸਰਵਿਸ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਤੋਂ ਧਿਆਨ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਹੋਰ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
- c) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਰਾਹੀਂ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ, ਮਨੋਨੀਤ ਸਟਾਫ / ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ ਰਾਹੀਂ, ਜਾਂ ਸਰਵਿਸ ਗਾਈਡ / ਟੈਰਿਫ ਸ਼ਡਿਊਲ ਆਦਿ ਦੇ ਕੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਤਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦੀ ਹੈ।
- d) ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਸਪੋਰਟ ਸਰਵਿਸਾਂ ਦੇਣ ਲਈ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੀਆਂ ਸਰਵਿਸਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀ ਧਿਰਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀ ਧਿਰਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ) ਨੂੰ ਉਸੇ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਹੈਂਡਲ ਕਰਨ ਜਿਵੇਂ ਕੰਪਨੀ ਹੈਂਡਲ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- e) ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਵਰਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਫੀਚਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸਰਵਿਸਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੋਸ਼ਨਲ ਆਫਰਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਕੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸਰਵਿਸ ਲੈਣ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।
- f) ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਆਪਣੀਆਂ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਸੀਆਂ (DSA) ਲਈ ਇੱਕ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਤੈਅ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸਰਵਿਸਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸਰਵਿਸਾਂ ਦੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਲਈ ਲਗਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਜੋ ਕਿ ਹੋਰ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ

ਉਤਪਾਦ ਵੇਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਨੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ।

- g) RBI ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਪਾਲਿਸੀ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ (DSA) / ਡਾਇਰੈਕਟ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ (DMA) ਲਈ ਆਦਰਸ਼ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਅਪਣਾਈ ਹੈ।
- h) ਜੇ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਿਸੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ/ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ DSA ਨੇ ਕੋਈ ਗਲਤ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਕੋਡ ਦਾ ਉਲੰਘਣ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਜਾਂਚ ਕਰਨ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਵਾਜਬ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ।

ਗਾਰੰਟਰ

ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਗਾਰੰਟਰ ਬਣਨ ਬਾਰੇ ਸੋਚ ਰਿਹਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

- a) ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ;
- b) ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਤੀ ਉਸਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੀ ਰਕਮ;
- c) ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਉਸਨੂੰ ਆਪਣੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਅਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹੇਗੀ;
- d) ਜੇ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਉਸਦੇ ਹੋਰ ਫੰਡਾਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਹੈ;
- e) ਕੀ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਇੱਕ ਖਾਸ ਰਕਮ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਹਨ ਜਾਂ ਅਸੀਮਤ ਹਨ; ਅਤੇ
- f) ਉਹ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਉਸਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਕਿਵੇਂ ਦਸੂਗੀ।
- g) ਜੇਕਰ ਗਾਰੰਟਰ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਫ਼ੀ ਸਾਧਨ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਲੈਣਦਾਰ/ਰਿਣਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੰਗ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਮਨਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਵੀ ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਡਿਫਾਲਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਉਸਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਬਦਲਾਅ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਰੱਖੇਗੀ, ਜਿਸਦਾ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਹੈ।

ਨਿੱਜਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ

- a) ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਪੁਰਾਣੀ, ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਸੋਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਡੇਟਾ, ਭਾਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਸਾਡੇ ਸਹਿਯੋਗੀਆਂ ਸਮੇਤ, ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਪਵਾਦ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ:
 - o ਜੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ।
 - o ਜੇ ਜਨਤਾ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਫਰਜ਼ ਹੈ।
 - o ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣਾ)। ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਗਾਹਕਾਂ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਖਾਤਿਆਂ (ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤੇ ਸਮੇਤ) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ, ਹੋਰ ਸਮੂਹ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਮਕਸਦਾਂ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
 - o ਜੇ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ।
 - o ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਹਵਾਲੇ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਸਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਲੈਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- c) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਨੀਤੀ ਰਾਹੀਂ, GHFL ਵੱਲੋਂ ਰੱਖੇ ਗਏ ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅਧੀਨ ਉਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਹੱਦ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- d) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਮਕਸਦਾਂ ਲਈ ਨਹੀਂ ਵਰਤੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦਾ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ/ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਕਰਨ ਲਈ ਹਿਦਾਇਤਾਂ

- a) ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਘਰੇਲੂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬੰਦ ਹੋਣ 'ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ:
 - a. ਜਿੱਥੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਰੋਤ ਤੋਂ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਹੈ।
 - b. ਜਿੱਥੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਫਿਕਸਡ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਆਪਣੇ ਸਰੋਤਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- b) ਇਸ ਮਕਸਦ ਲਈ "ਆਪਣੇ ਸਰੋਤ" ਸ਼ਬਦ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਬੈਂਕ/HFC/ NBFC ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸਰੋਤ।
- c) ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ / ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ ਜੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਮਕਸਦਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਸਹਿ-ਦੇਣਦਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਇਸਤੋਂ ਬਿਨਾਂ।
- d) ਸਾਰੇ ਦੇਹਰੇ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ (ਫਿਕਸਡ ਅਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਾ ਸੁਮੇਲ) ਘਰੇਲੂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ, ਫਿਕਸਡ /ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਨਿਯਮ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ, ਇਹ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਆਧਾਰਤ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਵੇਲੇ ਕਰਜ਼ਾ ਫਿਕਸਡ ਜਾਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ 'ਤੇ ਹੈ। ਦੇਹਰੇ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ ਵਾਲੇ ਘਰੇਲੂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਫਿਕਸਡ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਜੇ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਬਦਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਲਈ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਨਿਯਮ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ। ਇਹ ਸਾਰੇ ਦੇਹਰੇ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ ਵਾਲੇ ਘਰੇਲੂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਗੱਲ ਵੀ ਸਾਫ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਫਿਕਸਡ ਦਰ ਵਾਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਉਸ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਫਿਕਸਡ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- e) ਗੈਰ-ਰਿਹਾਇਸ਼ੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਸੂਲੇਗੀ।

ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ 01 ਜਨਵਰੀ 2026 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ:

ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਜੇ ਸਾਰੇ **ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ** ਲੋਨ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜ ਲਗਾਉਣ ਸੰਬੰਧੀ ਹਨ:

- (i) ਸਾਰੇ ਉਹ ਲੋਨ ਜੋ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ (ਕੇ.ਆਬਲੀਗੈਂਟ ਹੋਣ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਣ) ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਮਕਸਦ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਕੋਈ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ;
- (ii) ਸਾਰੇ ਉਹ ਲੋਨ ਜੋ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ MSEs ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ (ਕੇ.ਆਬਲੀਗੈਂਟ ਹੋਣ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਣ) ਅਤੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੈਨਕਸ਼ਨ ਰਕਮ/ਲਿਮਿਟ ₹50 ਲੱਖ ਤੱਕ ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਕੋਈ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ।

ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਯਮ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਭਾਵੇਂ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਲਈ ਵਰਤੇ ਗਏ ਫੰਡਾਂ ਦਾ ਸਰੋਤ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਵੇ, ਚਾਹੇ ਅੰਸ਼ਿਕ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਪੂਰਾ, ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਲਾਕ-ਇਨ ਪੀਰੀਅਡ ਦੇ।

ਦੇਹਰੇ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ (ਫਿਕਸਡ ਅਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਦੇ ਮਿਲਾਪ) ਲੋਨਾਂ ਲਈ ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਲਾਗੂ ਕਰਨਯੋਗਤਾ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਦੇ ਸਮੇਂ ਲੋਨ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ 'ਤੇ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਪ੍ਰੀ-ਪੇ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਰਕਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ, ਇੰਟਰੈਸਟ ਰੇਟ ਅਤੇ ਚਾਰਜਜ਼ ਪਾਲਿਸੀ ਅਨੁਸਾਰ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਰੋਤ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅੰਸ਼ਿਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਭੁਗਤਾਨੀ 'ਤੇ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਪੈਨਲਟੀ ਲਗਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

- f) ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਣ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ

ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਹੈ, ਇਸਦਾ ਜ਼ਿਕਰ KFS ਵਿੱਚ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਵੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚਾ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਇੱਥੇ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਜੇ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਮੁਆਫ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਨ, ਕੋਈ ਵੀ ਚਾਰਜ / ਫੀਸ ਪਿਛਲੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

ਜਿੱਥੇ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਆਪਣੀ ਪਹਲ ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ, ਉਥੇ ਕੋਈ ਚਾਰਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਲੋਨ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸ ਲਈ ਕੀ ਫੈਕਟਸ ਸਟੇਟਮੈਂਟ (KFS)

- a) ਕੰਪਨੀ/ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਸਮੂਹ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦਰਮਿਆਨ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥਾਂ ਦਾ ਮਤਲਬ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਰੂਰੀ ਅਤੇ ਨਿਰਣਾਇਕ ਤੱਥ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਵਿੱਤੀ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਇੱਕ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥਾਂ ਦਾ ਇੱਕ ਬਿਆਨ ਹੈ, ਜੋ ਸਰਲ ਅਤੇ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਆਸਾਨ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦੇ ਅਧੀਨ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

- b) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ KFS ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਪਹੁੰਚ ਅਪਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਣ। KFS ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। KFS ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਉਸਦੀ ਸਮਝ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਲਈ ਜਾਵੇਗੀ।

- c) KFS ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਲੋਨ ਨੰਬਰ (ਯੂਨਿਕ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਨੰਬਰ) ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਸੱਤ ਦਿਨਾਂ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਤਿੰਨ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ ਹੋਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਸੱਤ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਘੱਟ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ ਹੋਵੇਗੀ।

ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ KFS ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਹੋਣ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੈਧਤਾ ਅਵਧੀ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਸਹਿਮਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ KFS ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਬੱਝੀ ਹੋਵੇਗੀ।

- d) ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (APR) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਲਾਗਤ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਸਾਰੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜੋ KFS ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ।

- e) ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਤੀਜੀ-ਪਾਰਟੀ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਵੱਲੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਅਸਲ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੋਈ ਖਰਚਾ ਵਸੂਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੀਮਾ ਖਰਚੇ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਖਰਚੇ ਆਦਿ। ਇਹ APR ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਵੀ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਵੀ NBFC ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਹਰੇਕ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਰਸੀਦਾਂ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

- f) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਫੀਸ, ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਨਹੀਂ ਲਏ ਜਾਣਗੇ, ਜੇ ਕਿ KFS ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਦੱਸੇ ਗਏ ਹਨ।

g) KFS ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਮਰੀ ਬਾਕਸ ਵਜੋਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜਨਰਲ

- a) ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋ-ਫਾਇਨੈਂਸ ਬੋਰੋਅਰ ਨੂੰ ਲੋਨ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਮਕਸਦਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਇਹ ਉਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ)।
- c) ਜੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- d) ਜਦੋਂ ਵੀ ਕੋਈ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਰਾਹੀਂ ਸਮਝਾਏਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- e) ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਉਗਰਾਹੀ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਸੰਬੰਧੀ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- f) ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦਰਮਿਆਨ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਚੰਗੀ ਸਮਝ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ RBI ਡਿਰੈਕਸ਼ਨਜ਼ ਅਧੀਨ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫਾਰਮੈਟ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਲੋਨ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC) ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਵੇਗਾ।
- g) ਕੰਪਨੀ ਨੇ MITC ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝਣ ਯੋਗ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦਰਮਿਆਨ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕਸਟਮਰ ਪੋਰਟਲ 'ਤੇ ਅਪਲੋਡ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- h) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੁੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ (ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ), ਆਫਰ ਕੀਤੀਆਂ ਸਰਵਿਸ, ਉਤਪਾਦ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਆਦਿ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ "ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ", "ਬੁੱਕਲੈਟਸ/ਬਰੋਸ਼ਰ", "ਵੈੱਬਸਾਈਟ", "ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਦੇ ਹੋਰ ਢੰਗ" ਅਤੇ "ਹੋਰ ਮਾਮਲੇ" 'ਤੇ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰੇਗੀ।
- i) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਰਵਿਸਾਂ ਬਾਰੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ। ਇਸਦੇ ਨਾਲ ਹੀ, ਕੰਪਨੀ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸਰਵਿਸਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ, ਆਦਿ ਦੇ ਵਿਸਥਾਰ ਵਿੱਚ ਅਧਿਕਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗੀਣ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ।
- j) ਕੋਡ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕੰਮ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ:
 - a. ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ;
 - b. ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਣਾ;
 - c. ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਹਰੇਕ ਸ਼ਾਖਾ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਣਾ; ਅਤੇ
 - d. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਅਤੇ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

- a) ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।
- b) ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਪੂਰੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਿੱਸੇ ਨੂੰ ਸੋਧ ਜਾਂ ਬਦਲ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- c) ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਬਾਰੇ ਰਿਪੋਰਟ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- d) ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਛਿਮਾਹੀ ਰਿਪੋਰਟ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।