

ਐਲ ਐਂਡ ਟੀ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਉਚਿਤ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ

ਸੰਸਕਰਣ ਨਿਯੰਤਰਣ

ਸੰਸਕਰਣ	ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਮਿਤੀ	ਸੰਦਰਭ ਬਦਲਣਾ	ਮਾਲਕ	ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਅਧਿਕਾਰੀ
1.0	ਅਕਤੂਬਰ, 2017	FPC ਦੀ RBI ਦੇ ਮੁੱਖਮੁੱਖ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਅਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ	ਸਮੂਹ ਨਿਯੰਤਰਕ ਅਨੁਸਰਣ	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ
1.1	ਅਕਤੂਬਰ, 2018	FPC ਦੀ RBI ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਅਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ	ਸਮੂਹ ਨਿਯੰਤਰਕ ਅਨੁਸਰਣ	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ
1.2	ਅਕਤੂਬਰ, 2019	FPC ਦੀ RBI ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਅਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ	ਸਮੂਹ ਨਿਯੰਤਰਕ ਅਨੁਸਰਣ	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ
1.3	ਅਕਤੂਬਰ, 2020	ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਤੇ RBI ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਗਈ	ਸਮੂਹ ਨਿਯੰਤਰਕ ਅਨੁਸਰਣ	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ
1.4	ਅਕਤੂਬਰ, 2021	ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਤੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਗਈ	ਸਮੂਹ ਨਿਯੰਤਰਕ ਅਨੁਸਰਣ	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ

1.5	ਜਨਵਰੀ, 2022	ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਗਈ	ਸਮੂਹ ਨਿਯੰਤਰਕ ਅਨੁਸਰਣ	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ
-----	-------------	---	---------------------------	---------------

1

ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨੋਟ:

ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮ, ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ, ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ, ਸਰਕੂਲਰ, ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ/ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਆਖਿਆ/ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿੱਚ ਅਪਵਾਦ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮਾਂ, ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ, ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਣਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ, ਸਰਕੂਲਰ 'ਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।

ਵਿਸ਼ਾ - ਸੂਚੀ

ਜਾਣ - ਪਛਾਣ.....	4
ਉਚਿਤ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ.....	4
1. ਲੋਨ ਵਾਸਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ.....	4
2. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ.....	4
3. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ.....	5
4. ਆਮ.....	5
5. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ.....	6
6. ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ.....	6
7. ਵਿਆਪਕ ਪ੍ਰਸਾਰ ਅਤੇ ਆਵਰਤੀ ਸਮੀਖਿਆ.....	6
8. ਵਾਹਨਾਂ ਦਾ ਦੁਬਾਰਾ ਕਬਜ਼ਾ.....	7

ਪਰਿਚਯ

ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਪ੍ਰਣਾਲੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੈਰ-ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, 2016 ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਬਾਰੇ ਵਿਆਪਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜੋ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਬਣਾਏ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਹਨ।

ਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਵਹਾਰ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਹ ਸੰਹਿਤਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੋਨ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰ ਸਕਦੀ ਅਤੇ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ RBI ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਸੋਧ, ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ RBI ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਮੌਜੂਦਾ ਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਉਸ ਹੱਦ ਤੱਕ ਬਦਲ ਦੇਣਗੇ ਜਿਸ ਹੱਦ ਤੱਕ ਇਹ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ / ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਾਰਜਕੁਸ਼ਲਤਾ, ਗਾਹਕ-ਅਨੁਕੂਲਤਾ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਵਰਨੈਂਸ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਚਾਲਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕੰਮਕਾਜ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਦੇ ਮੁੱਖ ਤੱਤ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

1. ਲੋਨ ਵਾਸਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

- ਕੰਪਨੀ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ। ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਡਿਜੀਟਲ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ ਲੋਨ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ 'ਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ। ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਉਤਪਾਦ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਲੋਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ।

2. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ:

- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਉਚਿਤ ਧਿਆਨ ਰੱਖੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਲਈ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਮਾਪਦੰਡ ਹੋਵੇਗਾ। ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪਾਲਿਸੀ, ਇਸ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

- ਕੰਪਨੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਪਾਸਬੁੱਕ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਢੰਗ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ - ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ, ਇਸਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਮੇਤ, ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗੀ। ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਫਾਈਲਾਂ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਡਿਜੀਟਲ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਰੱਖੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜ਼ੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ / ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇਵੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਵੇਗੀ।

3. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ:

- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹੋਣ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਵੀ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਪੂਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ 'ਤੇ ਜੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਬਦਲੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਬੁਝਤੀਆਂ ਛੱਡੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ 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 ਕੰਪਨੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਬੁਝਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

4. ਆਮ:

- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

- ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਈ ਹੈ)।
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ - ਜਿਵੇਂ ਕਿ, ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਲੋਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ - ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵੇਲੇ-ਕੁਵੇਲੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਸਰੀਰਕ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਆਦਿ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਲੋਨ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਵਸੂਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ।
- ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਲਾਨਾ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

5. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪੈਦਾ ਹੋਏ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਵਿਧੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ।

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ, ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ / ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ, ਜਿੱਥੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਦਰਸਾਵੇਗੀ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਪਤਾ) ਜਿਸ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਜਨਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਪਤਾ) ਜਿਸਨੂੰ ਜਨਤਾ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ('ਸਕੀਮ')
- ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

- ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

<https://cms.rbi.org.in/>

6. ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ:

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁੰਬਈ, ਚੇਨਈ, ਕਲਕੱਤਾ ਅਤੇ ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਅਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ।

7. ਵਿਆਪਕ ਪ੍ਰਸਾਰ ਅਤੇ ਆਵਰਤੀ ਸਮੀਖਿਆ:

ਕੰਪਨੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਇੱਥੇ ਦੱਸੇ ਗਏ ਉਪਰੋਕਤ FPC ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਖੁਦ ਦੇ ਅਨੁਭਵ ਅਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ RBI ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨਵੇਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਜੋ ਕੋਈ ਹਨ, ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ FPC ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਸੋਧ ਵੀ ਕਰੇਗੀ।

ਵਿਆਖਿਆਤਮਕ ਨੋਟ:

ਥੋਕ ਉਧਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਹਰੇਕ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਜਟਿਲ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਤੈਅ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਸੁਵਿਧਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਪ੍ਰਾਈਮ ਲੈਂਡਿੰਗ ਰੇਟ (ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਬੈਂਚਮਾਰਕ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ), ਲਾਗੂ ਫੈਲਾਅ ਅਤੇ ਰੀਸੈਂਟ ਫ੍ਰੀਕੁਐਂਸੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ। ਇਹਨਾਂ ਕਾਰਕਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਉਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮੱਧ-ਆਕਾਰ/ਵੱਡੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਸਮੂਹ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਣੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਪਗ੍ਰੇਡੇਸ਼ਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਉਹ ਬਿਹਤਰ ਸ਼ਰਤਾਂ 'ਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਲੇਨ ਦੀਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸੁਵਿਧਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।

8. ਵਾਹਨਾਂ ਦਾ ਦੁਬਾਰਾ ਕਬਜ਼ਾ

ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਨਾਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸ਼ਾਮਲ ਸ਼ਰਤ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ:

- a) ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ
- b) ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਮਾਫ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ
- c) ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਵਿਧੀ
- d) ਸੰਪੱਤੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਿਮ ਮੌਕੇ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਵਿਵਸਥਾ
- e) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ
- f) ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਲਈ ਵਿਧੀ

ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸਭ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ, ਜੋ ਅਜਿਹੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਲੋਨ ਸਮਝੌਤਿਆਂ ਦਾ ਮੁੱਖ ਹਿੱਸਾ ਬਣ ਸਕਦੇ ਹਨ।