ਅਵੰਤੀ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਇਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

18 **ਅਕਤੂਬਰ**, 2016 ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ

ਸੰਸ਼ੋਧਨ 1: ਸਤੰਬਰ 30, 2022

ਭੂਮਿਕਾ

ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (ਇਹ " ਕੋਡ ") ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਜਿਸਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਵੰਤੀ **ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ** ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ (" ਕੰਪਨੀ ") ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ। ਇਹ ਕੋਡ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਵੰਡ ਸਕਦੀ ਹੈ।

1. ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼

ਇਹ ਕੋਡ ਇਸ ਲਈ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇਮੰਦ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣਾ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। .
- ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਮਾਰਕੀਟ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿ
- ਕਰਨਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸਦਭਾਵਨਾ ਵਾਲੇ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।

2. ਸਾਡੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਘੋਸ਼ਣਾਵਾਂ

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਡੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਕੁਸ਼ਲਤਾ, ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਨਾਲ
ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ, ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਸਟਾਫ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ।
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਸਾਰੇ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਪੇਸ਼ੇਵਰ, ਨਿਮਰ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ
- ਵਿੱਤੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਲਾਗਤਾਂ, ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਦਾ ਸਹੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਖੁਲਾਸਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।

- ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਡੇ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਵਿੱਤੀ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਹਿੰਦੀ ਵਿੱਚ ਜ਼ੁਬਾਨੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ ਅਤੇ / ਜਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਸਾਡਾ ਵਿਗਿਆਪਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਸਪਸ਼ਟ ਹੈ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਨਾ।
- ਵਿੱਤੀ ਸਕੀਮ ਚੁਣਨ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰਨਾ।

ਅਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਗਲਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨਾਲ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲਤਾ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਾਂਗੇ:

1. ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਠੀਕ ਕਰਨਾ।
2. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਜਲਦੀ ਧਿਆਨ ਦੇਣਾ।
3. ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸਣਾ ਕਿ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਅਜੇ ਵੀ ਸਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਕਿਵੇਂ ਲਿਜਾਣਾ ਹੈ; ਅਤੇ
4. ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਾਰਜ ਨੂੰ ਉਲਟਾਉਣਾ ਜੋ ਅਸੀਂ ਸਾਡੀ ਗਲਤੀ ਕਾਰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

3. ਗੈਰ-ਵਿਤਕਰੇ ਦੀ ਨੀਤੀ

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਲਿੰਗ, ਨਸਲ ਜਾਂ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।

4. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ

- ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ("NBFCs") ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ। ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਲੋਨ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਫਾਰਮ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਏਗਾ।

- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੇਵਲ ਪੂਰਵ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਇਕੱਠੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਖਾਸ ਡੇਟਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ, ਤੀਜੀ ਧਿਰਾਂ

ਨੂੰ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਪਾਬੰਦੀ ਲਗਾਉਣ, ਡੇਟਾ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ, ਸਹਿਮਤੀ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਸਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਫਾਰਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ/ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਉਸ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ। ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਅੱਪਡੇਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨਿਰਧਾਰਤ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵਿਆਂ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

5. <u>ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ / ਸ਼ਰਤਾਂ</u>

(a) ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਯੋਗਤਾ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਧਿਆਨ ਰੱਖੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਲਈ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਮਾਪਦੰਡ ਹੋਵੇਗਾ। ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀਆਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

(b) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਪਾਰਟਨਰ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ, ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ, ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲੋਨ ਦੀ ਲੋੜ ਅਤੇ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਰੱਥਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗੀ।

(c) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਭੇਜੇ ਗਏ ਐਸਐਮਐਸ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਉਕਤ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

(d) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਲਚਕਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।

(e) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਡਿਜੀਟਲ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹਸਤਾਖਰ ਕੀਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਸ਼ੀਟ, ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਦਾ ਸਾਰ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਖਾਤਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟਸ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਡੇਟਾ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪਾਰਟਨਰ ਦੀਆਂ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੀਤੀਆਂ, ਆਦਿ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੋਣ ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ

ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਈਮੇਲ/ਐੱਸ.ਐੱਮ.ਐੱਸ. 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਆਪ ਹੀ ਭੇਜ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(f) ਕੰਪਨੀ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ / ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਬਿਲਟ-ਇਨ ਰੀਪੇਜ਼ੇਸ਼ਨ ਕਲੋਜ਼ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਹੋਵੇ।

(g) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ SHG/JLG ਦਾ ਮੈਂਬਰ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ।

(h) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਗ੍ਰਾਂਟ ਅਤੇ ਪਹਿਲੀ ਕਿਸ਼ਤ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਮੋਰਟੋਰੀਅਮ ਦੀ ਮਿਆਦ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।

(i) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਡੇਟਾ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਹਮੇਸ਼ਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(j) ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਲੋਨ ਬੰਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕੋਈ ਲਾਕ ਇਨ ਪੀਰੀਅਡ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਆਪਣਾ ਲੋਨ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

6. <u>ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ</u>

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨਾ ਹੋਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ, ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ। ਇਹ ਵੀ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੋ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹਨ। ਇਸ ਪ੍ਰਭਾਵ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਮਾਨਕੀਕ੍ਰਿਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ:

- ਮੂਲ ਗਾਹਕ ਵੇਰਵੇ।

- ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ,
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਪ੍ਰਾਪਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵੰਡੇਗੀ, ਸਿਰਫ਼ ਕਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਆਦੇਸ਼ (ਆਰਬੀਆਈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਦੇ), ਸਹਿ-ਉਧਾਰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਅਤੇ ਵੰਡਣ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਸਹਿਭਾਗੀ ਵਿਚਕਾਰ ਪੈਸੇ ਦੇ ਪ੍ਰਵਾਹ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਵਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵੰਡਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਖਾਸ ਅੰਤਮ ਵਰਤੋਂ ਲਈ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਅੰਤਮ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਜਾਵੇ।

ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। 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 ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

7. <u>ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼</u>

- ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਔਖੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ। ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਤਰੀਕਾ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਬੇਰਹਿਮੀ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

- ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਸਹਿਭਾਗੀ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਠੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ, ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਆਮ ਉਪਯੋਗ ਨੂੰ ਸੀਮਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਕਠੋਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ:

  1. ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ।
  2. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੋਸਤਾਂ ਜਾਂ ਸਹਿ-ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ।
  3. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਮ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ।
  4. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ/ ਸੰਪੱਤੀ/ ਵੱਕਾਰ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਹਿੰਸਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ।

  ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਹੱਦ ਜਾਂ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨਾ।

- ਕੰਪਨੀ ਅਪਰਾਧੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ 09:00 ਘੰਟਿਆਂ ਤੋਂ 18:00 ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਕਾਲ ਕਰੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਘੰਟਿਆਂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਕਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ, ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਪਵੇ, ਤਾਂ ਸਿਰਫ਼ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ, ਦੋਸ਼ੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਇਸ 'ਤੇ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਸੰਪੱਤੀ ਤੋਂ ਵਾਂਝੇ ਕਰਨਾ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਵੇ।

- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਅਰਥਾਤ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

- ਕੰਪਨੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

8. <u>ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ</u>

- ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਲਗਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਇਸਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਬਕਾਏ।

- ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਲਈ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਮਿਹਨਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ, ਜੋ ਰਿਕਵਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰੇਗੀ।

- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਸਾਥੀ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਪੂਰਵਜਾਂ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪੁਲਿਸ ਤਸਦੀਕ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ।

- ਕੰਪਨੀ ਰਿਕਵਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਾਮ, ਏਜੰਟ ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਪਾਰਟਨਰ ਦਾ ਨਾਮ।

9. ਸਟਾਫ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ

- ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਆਚਰਣ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਭਰਤੀ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਹਿਭਾਗੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਪਰਿਵਾਰ ਦੀ ਆਮਦਨ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਬਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

10. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪਹਿਲ ਦੇਣ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸਹੀ ਵਿੱਤੀ ਹੱਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਲਗਾਤਾਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਹੈ। ਆਪਣੇ ਵਾਅਦੇ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਅਤੇ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਦੋਵੇਂ ਫੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- ਗਾਹਕ ਪਾਰਟਨਰ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ/ਹੈੱਡ ਆਫਿਸ/ਵੈਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਟੋਲਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

- ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਜਵਾਬ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਉੱਚ ਪੱਧਰ ਤੱਕ ਕਿਵੇਂ ਪਹੁੰਚਾਇਆ ਜਾਵੇ, ਜੇਕਰ ਉਹ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ।

- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਨੁਸਾਰ ਹੱਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ। ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਬੰਦ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

- ਸਾਰੀਆਂ ਪਾਰਟਨਰ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ / ਹੈੱਡ ਆਫਿਸ / ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਜਗ੍ਹਾ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ, ਐਸਕਲੇਸ਼ਨ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ (ਜਿਸ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਸਮੇਤ) ਬਾਰੇ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਲਈ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨਾ) ਜਿਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: helpdnbs@rbi.org.in। ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਪੂਰੇ ਸੰਪਰਕ

ਵੈਰੀਵੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸਹਿਭਾਗੀ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਮੁੱਖ ਦਫ਼ਤਰ/ਵੈਬਸਾਈਟ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਥਾਂ 'ਤੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣ ਲਈ ਵੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਸਟਾਫ ਦੁਆਰਾ ਸਿੱਧੇ ਸੰਪਰਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕਰਵਾਏ ਜਾ ਸਕਣ ਵਾਲੇ ਖਾਸ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਸਰਵੇਖਣਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇਕਸਾਰ ਰਿਪੋਰਟ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ।

11. ਕੋਡ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਢੰਗ

- ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਕੋਡ ਦਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਅਨੁਵਾਦ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਹ ਕੋਡ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਹੋਵੇ।

12. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨੀਤੀ

- ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਨਹੀਂ ਲਏ ਜਾਂਦੇ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ, ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ("ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ")।

13. ਜਨਰਲ

- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ ਹੈ।

- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਾਥੀ ਦੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ।

- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਸਹਿਭਾਗੀ ਕੁਝ ਬੁਨਿਆਦੀ ਨਿਊਨਤਮ

  ਡੇਟਾ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਾਮ, ਪਤਾ, ਗਾਹਕ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ, ਆਦਿ) ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਟੋਰ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਸਦੀ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਸਹਿਭਾਗੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਕੋਈ ਵੀ ਉਧਾਰ ਕਾਰਜਕਾਲ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਇਹ ਇਸਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਨੀਤੀ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

14. <u>ਨੀਤੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਅੱਪਡੇਟ</u>

ਇਸ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਜਾਵੇਗੀ।

ਇਹ ਨੀਤੀ ਸੀ:

- ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਖਰੜਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ: ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਸ਼ਰਮੀਲਾ ਕੁੰਗੂਮਾ, ਚੀਫ ਆਡਿਟ ਅਫਸਰ, ਅਵੰਤੀ ਫਾਈਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ ਦਾ
- ਅੰਦਰੂਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ: ਸ਼੍ਰੀ ਰਾਹੁਲ ਗੁਪਤਾ, ਸੀ.ਈ.ਓ, ਅਵੰਤੀ ਫਾਈਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ ਦਾ
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ: 18 ਅਕਤੂਬਰ 2016, 30 ਸਤੰਬਰ, 2022 ਨੂੰ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ।

ਇਹ ਸੋਧੀ ਹੋਈ ਨੀਤੀ ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।