

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ।

ਡੀਐਸਪੀ ਵਿੱਤ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ
(ਪਹਿਲਾਂ ਡੀਐਸਪੀ ਇਨਵੈਸਟਮੈਂਟ ਮੈਨੇਜਰ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ)।

ਵਰਜਨ	ਵੇਰਵਾ	ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।	ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ
1.0	ਨੀਤੀ ਦਾ ਗਠਨ	ਪ੍ਰਿਊਰ ਰਣਜੀਤ	07 ਮਾਰਚ, 2024 ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼।
1.1.	ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ	ਸਾਹਿਬ ਪਾਹਵਾ	19 ਅਗਸਤ, 2025 ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼।

1. ਪਿਛੋਕੜ

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ("RBI") vide Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Region) Directions, 2023 (DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24) ਮਿਤੀ 19 ਅਕਤੂਬਰ, 2023 ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ। ("SBR") ਨੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿਆਪਕ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਹਨ ਜੋ ਸਾਰੀਆਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਹਨ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਹਨ ("NBFCs")।

ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ, ਡੀਐਸਪੀ ਫਾਈਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ ("DSP ਵਿੱਤ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ") ਵਿਆਪਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ ("FPC") ਇਸਦੇ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ, ਖਾਸਕਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ।

ਕੰਪਨੀ ਕੁਸ਼ਲਤਾ, ਗਾਹਕ-ਮੁਖੀਕਰਨ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਵਰਨੈਂਸ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦਰ ਕਰਦਿਆਂ, ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਜਿੰਨੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਮੁਸ਼ਕਲ ਰਹਿਤ ਹੋਵੇਗੀ।

2. ਸਕੋਪ ਅਤੇ ਉਪਯੋਗਤਾ।

ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਡਿਜੀਟਲ/ਗੈਰ-ਡਿਜੀਟਲ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਤਪੰਨ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਲੈਂਡਿੰਗ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ। ("LSPs") ਅਤੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ। ("DLA")। ਇਸ ਵਿੱਚ ਥੋੜ੍ਹੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਕਰਜ਼ੇ, ਅਸਰੱਖਿਅਤ ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਡਿਜੀਟਲ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਕੋਡ ਉਤਪਾਦ ਡਿਜ਼ਾਈਨ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ, ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ, ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਬੰਦ ਹੋਣ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਜੀਵਨ ਚੱਕਰ ਦੇ ਹਰੇਕ ਪੜਾਅ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।

3. ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਕ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਉਦੇਸ਼।

ਇਹ FPC ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਈਕੋਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ, ਗਾਹਕ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਅਭਿਆਸਾਂ, ਅਤੇ ਮਜ਼ਬੂਤ ਸ਼ਾਸਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਆਪਕ ਢਾਂਚਾ ਸਥਾਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਜੀਵਨ ਚੱਕਰ ਦੌਰਾਨ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼, ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਟੀਮ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ/ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਐਫਪੀਸੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹਨ।

FPC ਦੇ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਹਨ:

- ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਕਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਵਿੱਚ ਅਨੁਚਿਤ ਵਪਾਰਕ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਵਿਤਕਰੇ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ।
- ਸੰਪੂਰਨ ਅਤੇ ਸਹੀ ਖੁਲਾਸੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਦੇ ਸੱਭਿਆਚਾਰ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।
- ਡੇਟਾ ਗੋਪਨੀਯਤਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ, ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਪਾਲਣਾ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ।
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ, LSPs, ਅਤੇ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਟਾਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨੈਤਿਕ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਲਈ।

4. ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ।

ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿਚ ਕੁਸ਼ਲਤਾ, ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਲਗਨ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ:

- ਐਫਪੀਸੀ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ, ਉਹਨਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸਟਾਫ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਲਈ।
- ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ।
- ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਹੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਖਰਚੇ, ਅਧਿਕਾਰ, ਪ੍ਰਭਾਵ, ਆਦਿ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਾ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ/ਹਿੰਦੀ/ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਹੀਂ ਹਨ।
- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਲਿੰਗ, ਨਸਲ ਜਾਂ ਧਰਮ ਆਦਿ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।

5. ਲੋਨ ਮੁਲ ਅਤੇ ਸੇਰਸਿੰਗ।

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਉਸਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ:

- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ/ਗੈਰ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸਰਗਰਮੀ ਨਾਲ ਜਾਗਰੂਕ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਪਭੋਗਤਾ-ਅਨੁਕੂਲ ਸਮੱਗਰੀ, ਅਕਸਰ ਪੁੱਛੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਵਾਲ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ, ਸੰਖੇਪ, ਅਤੇ ਉਤਪਾਦ-ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ, ਲਾਗੂ ਖਰਚੇ, ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਅਤੇ ਪਹੁੰਚ ਚੈਨਲ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੇ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਡੇਟਾ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। (“KYC”) ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਆਦੇਸ਼। ਇਸ ਵਿੱਚ ਡੇਟਾ ਸਟੋਰੇਜ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਦਾ ਉਦੇਸ਼, ਵਿਧੀ ਅਤੇ ਮਿਆਦ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- ਸਾਰੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮ, ਭਾਵੇਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਮਲਕੀਅਤ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਐਲਐਸਪੀਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਸੰਚਾਲਿਤ, ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ (ਆਰਈ) ਵਜੋਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਪਛਾਣ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਤ ਕਰਨਗੇ।
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ ਸਮੇਤ ਮਿਆਰੀ, ਡਿਜੀਟਲ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹਸਤਾਖਰ ਕੀਤੇ ਪ੍ਰੀ-ਕੰਟਰੈਕਟੁਅਲ ਖੁਲਾਸੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣਗੇ। (“KFS”), ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇੱਕ ਟਿਕਾਉ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ।
- ਕੰਪਨੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਸਮਝੌਤੇ ਰਾਹੀਂ ਆਨ-ਬੋਰਡਿੰਗ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਡੇਟਾ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਆਚਰਣ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ, ਤਕਨੀਕੀ ਸਮਰੱਥਾਵਾਂ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਲਾਈਨਮੈਂਟ 'ਤੇ ਜਾਂਚਾਂ ਸਮੇਤ, ਆਪਣੇ LSPs ਦੀ ਉਚਿਤ ਮਿਹਨਤ ਕਰੇਗੀ।
- RBI ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ LSPs ਦੁਆਰਾ ਬਣਾਏ ਜਾਂ ਵੰਡੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ, ਉਤਪਾਦ ਪ੍ਰੋਮੋਸ਼ਨ, ਅਤੇ ਸੋਰਸਿੰਗ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰਵ-ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

6. ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ (KYC) ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਮਿਹਨਤ ਨੂੰ ਜਾਣੋ।

- ਕੰਪਨੀ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਕੇਵਾਈਸੀ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਡਿਜੀਟਲ ਆਨਬੋਰਡਿੰਗ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਫੇਸ-ਟੂ-ਫੇਸ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- ਈ-ਕੇਵਾਈਸੀ ਅਤੇ ਵੀਡੀਓ ਕੇਵਾਈਸੀ, ਜੋ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਆਧਾਰ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਯੂਆਈਡੀਏਆਈ ਪ੍ਰਮਾਣੀਕਰਣ ਪ੍ਰੋਟੋਕੋਲ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੇ।

7. ਲੋਨ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ, ਖੁਲਾਸੇ, ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼।

- ਇਹ ਐਫਪੀਸੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ, ਚਾਹੇ ਡਿਲੀਵਰੀ ਚੈਨਲ — ਚਾਹੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ, ਮੋਬਾਈਲ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ, ਭੌਤਿਕ ਦਫਤਰਾਂ, ਜਾਂ ਐਲਐਸਪੀ/ਡੀਐਲਏ ਦੁਆਰਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਪੂਰੀ ਸਮਝ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਮੁੱਖ ਸੰਚਾਰ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ, ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
- ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਢਾਂਚੇ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਫੀਸਾਂ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪਾਂ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਵਿਆਪਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਹੋਰ NBFCs ਦੀਆਂ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹਰੇਕ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਸ਼ਿਤ ਤਬਦੀਲੀ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।
- ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਲੋਨ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਕੇਵਾਈਸੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਲੋੜੀਂਦੀ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਮਿਲਣ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇੱਕ ਟਿਕਾਉ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਡਿਜੀਟਲ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹਸਤਾਖਰ ਕੀਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ, ਅਤੇ KFS ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸਾਰੇ ਵਿੱਤੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਬਿਆਨ ਕਰਨਗੇ।
- ਦ ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (“APR”)।—ਜੇ ਸਾਲਾਨਾ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਦੀ ਕੁੱਲ ਲਾਗਤ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ, ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਖਰਚਿਆਂ, ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਹਿੱਸਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕੇਐਫਐਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਦੀ ਕੁਲਿੰਗ-ਆਫ ਮਿਆਦ। ਤਿੰਨ (3) ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨ। ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਦੌਰਾਨ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਖਰਚੇ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਰੱਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਬਸ਼ਰਤ ਫੰਡ ਅਜੇ ਤਕ ਵੰਡੇ ਨਾ ਗਏ ਹੋਣ। ਇਹ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ RBI ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, 2025 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ।
- ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਇੱਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖੇ ਜਾਣਗੇ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੁਕੀ ਹੋਈ ਧਾਰਾ, ਅਸਪਸ਼ਟ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ, ਜਾਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਹੋਣਗੇ।

8. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

- ਕੰਪਨੀ ਉਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਪੱਖਪਾਤੀ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ, ਹਰੇਕ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਪੂਰਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗੀ।
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਡਿਜੀਟਲ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਂ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਰੂਪ ਦੁਆਰਾ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇੱਕ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ (ਸਾਲਾਨਾ), ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ, ਕਾਰਜਕਾਲ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ ਦਾ ਤਰੀਕਾ, ਅਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਲਾਗੂ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪੂਰਵ-ਅਨੁਮਾਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨਾ ਇੱਕ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਡਿਜੀਟਲ ਦਸਤਖਤ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਪ੍ਰਮਾਣੀਕਰਣ ਦੇ ਹੋਰ ਆਰਬੀਆਈ-ਅਨੁਕੂਲ ਰੂਪ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਸੋਧ, ਨਵੀਨੀਕਰਣ ਜਾਂ ਪੁਨਰਗਠਨ ਦੇ ਦੌਰਾਨ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਕਾਪੀ, ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਾਂ, ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ, ਸਹਿਮਤੀ, ਘੋਸ਼ਣਾਵਾਂ, ਅਤੇ ਉਤਪਾਦ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਵੰਡਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਂ ਸਮੇਂ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਮਸ਼ੀਨ-ਪੜ੍ਹਨਯੋਗ ਟਿਕਾਊ ਫਾਰਮੈਟ (ਪੀਡੀਐਫ) ਵਿੱਚ ਸਾਂਝੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਸਾਰੇ ਲੋਨ-ਸੰਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੰਚਾਰ ਸਧਾਰਨ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਜਿੱਥੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਤਕਨੀਕੀ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਅਟੱਲ ਹੈ, ਸਪਸ਼ਟ ਵਿਆਖਿਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਪਸੰਦੀਦਾ ਭਾਸ਼ਾ (ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ, ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ) ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਧਾਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ, ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸੰਬੰਧਤ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਦੇਵੇਗੀ।
- ਜਿੱਥੇ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਇਸ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਹੋਣਗੀਆਂ:
 - ਰਿਕਵਰੀ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ
 - ਉਹ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਮੁਆਫ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਧੋਖਾਧੜੀ ਜਾਂ ਜਾਣ ਬੁੱਝ ਕੇ ਡਿਫਾਲਟ)
 - ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸੰਪਤੀ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਦਮ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼
 - ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਅੰਤਮ ਨੋਟਿਸ ਦਾ ਮੌਕਾ।
 - ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਵਾਲੀਆਂ ਸੰਪਤੀਆਂ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਹਿਰਾਸਤ, ਵਾਪਸੀ, ਜਾਂ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ।
 - ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਵਾਲੀਆਂ ਜਾਇਦਾਦਾਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਜਾਂ ਨਿਲਾਮੀ ਲਈ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਆਮਦਨੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲਾਗੂ ਹੈ।
- ਦੰਡ ਚਾਰਜ (ਫਰਵਰੀ 2024) ਦੇ ਆਰਬੀਆਈ ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੋਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਦੀ ਬਜਾਏ, ਕੰਪਨੀ ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਮੁਦਰਾ ਰਕਮਾਂ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਲਗਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬਕਾਇਆ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀਆਂ। ਇਹ ਖਰਚੇ ਹੋਣਗੇ:
 - ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਕੋਐਫਐਸ ਵਿੱਚ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ
 - ਬੇਲਫ ਫੰਡ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਉਜਾਗਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
 - ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਜਾਂ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ
 - ਵਾਜਬ ਬਣੇ, ਅਨੁਪਾਤਕ, ਅਤੇ ਸਮਾਨ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕਸਾਰ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕਰੇ।

9. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

- ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ ਸਿਰਫ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਪੂਰੇ ਅਮਲ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਪੂਰਵ-ਵਿਘਨਕਾਰੀ ਰਸਮਾਂ ਦੇ ਮੁਕੰਮਲ ਹੋਣ ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੋਵਾਈਸੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ, ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਲਾਗੂ ਕਰਨ, ਅਤੇ ਇੱਕ ਜਾਇਜ਼ ਡਿਜੀਟਲ ਵਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਮਾਣੀਕਰਣ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਪਰ ਇਸ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ।
- ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਵੰਡ ਸਿੱਧੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਵੰਡ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ (ਐਲਐਸਪੀ) ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ, ਕੋਐਫਐਸ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, ਅਤੇ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ ਦੀ ਇੱਕ ਡਿਜੀਟਲ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੀ ਕਾਪੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਮਸ਼ੀਨ-ਪੜ੍ਹਨਯੋਗ ਅਤੇ ਟਿਕਾਊ ਫਾਰਮੈਟ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪੀਡੀਐਫ) ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵੰਡਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ। ਸੰਭਾਵਿਤ ਵੰਡ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਵੰਡਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਾਰਨਾਂ ਅਤੇ ਸੋਧੇ ਹੋਏ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ (ਵਿਆਜ ਦਰ ਰੀਸੈਟ, ਖਰਚੇ, ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਬਾਰੰਬਾਰਤਾ, ਕਾਰਜਕਾਲ, ਜਾਂ ਰਿਕਵਰੀ ਵਿਧੀ ਸਮੇਤ ਪਰ ਇਸ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ) ਹੋਵੇਗੀ:
 - ਇੱਕ ਡਿਜੀਟਲ ਟਿਕਾਊ ਮਾਧਿਅਮ (ਈਮੇਲ, SMS, ਡੈਸ਼ਬੋਰਡ) ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ।
 - ਇੱਕ ਐਡੈਡਮ ਜਾਂ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ/ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤੀਬੱਧਤਾ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਡਿਜੀਟਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ।

- ਸਿਰਫ ਇੱਕ ਸੰਭਾਵੀ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਿਯਮ ਦੁਆਰਾ ਹੋਰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਨਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕੋਈ ਫੀਸ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦ ਤਕ ਕਿ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਕਾਰਨ ਅਜਿਹੀ ਤਬਦੀਲੀ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ।
- ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਭੌਤਿਕ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਕਾਇਆ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਸੁਵਿਧਾ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਨਿਕਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸਾਰੀਆਂ ਸੇਧਾਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਫਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪ੍ਰੋਟੋਕੋਲ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੀਆਂ ਅਤੇ ਆਡਿਟ ਟ੍ਰੇਲ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੇ ਨਾਲ, ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

10. ਪੋਸਟ ਡਿਸਬਰਸਲ

- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਨਿਰੰਤਰ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ ਦੀ ਪਾਲਣਾ, ਸਹਿਮਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਵਿੱਤੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ (ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ) ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ, ਸਵੈਚਾਲਿਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਨੂੰ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਟਰੈਕ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਦੇਰੀ ਜਾਂ ਭਟਕਣਾ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਚੇਤਾਵਨੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਤਾਇਨਾਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ EMI ਨਿਯਤ ਮਿਤੀਆਂ, ਖੁੰਝੀਆਂ ਅਦਾਇਗੀਆਂ, ਜਾਂ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਜਨਾ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ SMS, ਈਮੇਲ, ਇਨ-ਐਪ ਸੁਨੇਹਿਆਂ, ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਹਿਮਤ ਡਿਜੀਟਲ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਅਜਿਹੇ ਸੰਚਾਰ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਡਿਜੀਟਲ ਭੁਗਤਾਨ ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ, ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ, ਅਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ (ਜੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕੋਐਫਐਸ ਅਤੇ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ) ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਰਿਕਵਰੀ ਜਾਂ ਉਗਰਾਹੀ ਦੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਪੇਸ਼ੇਵਰ, ਸਤਿਕਾਰਯੋਗ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਆਚਰਣ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੀਆਂ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦੀ ਆਗਿਆ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ ਜਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਅਜੀਬ ਘੱਟਿਆਂ 'ਤੇ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ, ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਜਾਂ ਧਮਕੀ ਭਰੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਜਾਂ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਪਰ ਇਸ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਅਤੇ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਆਚਰਣ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਲੈਣਗੇ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ, ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਤਰਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਰਥਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜੋਖਮ ਗਵਰਨੈਂਸ ਫਰੇਮਵਰਕ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਮੁੱਖ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਡਿਜੀਟਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਨੋ ਡਿਊਜ਼ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ (NDC), ਕੀਤੇ ਗਏ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਦਾ ਸਾਰ, ਅਤੇ ਇੱਕ ਸਪੱਸ਼ਟ ਪੁਸ਼ਟੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਹੈ।
- ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੇ ਪੂਰੇ ਅਤੇ ਅੰਤਮ ਨਿਪਟਾਰੇ ਅਤੇ ਬੰਦ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਚੱਲ ਜਾਂ ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਪੂਰਨ ਅਧਿਕਾਰ ਹਟਾਉਣ ਦੀਆਂ ਰਸਮਾਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੀਈਆਰਐਸਏਆਈ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ) ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਹੋਰ ਜਾਇਦਾਦ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸੈੱਟ-ਆਫ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਉਚਿਤਤਾ ਨਾਲ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਇਕੱਲੇ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਮੌਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਜਾਂ ਨਾਮਜ਼ਦ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨਾਲ ਸਮਝੌਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਬੰਧਿਤ ਐਸਓਪੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਜਾਂ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਵੰਡੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਸੰਚਾਰ, ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਰਿਕਵਰੀ ਅਤੇ ਬੰਦ ਹੋਣ ਦੇ ਡਿਜੀਟਲ ਰਿਕਾਰਡ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਡਿਜੀਟਲ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖੇਗੀ।

11. ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਖਰਚੇ।

- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਬੋਰਡ-ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਢਾਂਚੇ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਫਰੇਮਵਰਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੀਮਤ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ, ਪੱਖਪਾਤੀ, ਜਾਂ ਮਨਮਾਨੀ ਨਹੀਂ ਹੈ ਅਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਜੋਖਮ ਅਤੇ ਮਾਰਕੀਟ ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਸਾਰੀਆਂ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ, ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ("KFS"), ਵੰਡਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ।

- ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਜੋਖਮ-ਅਧਾਰਤ ਕੀਮਤ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਾਰਕਾਂ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਨੂੰ ਮੰਨਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਉਧਾਰ ਦਰ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ (“IBLR”) ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੇ
- ਵਿਆਜ ਦਰ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ ਵਜੋਂ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ (“APR”) ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, 2025. APR ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਦੀ ਸਮੁੱਚੀ ਲਾਗਤ, ਬੇਸ ਰੇਟ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ (ਦੰਡ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ) ਸਮੇਤ, ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੁਲਨਾ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਨੂੰ ਸਮਰੱਥ ਕਰੇਗਾ।
- ਕਰਜ਼ੇ ਜਾਂ ਤਾਂ ਸਥਿਰ ਜਾਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਫਲੋਟਿੰਗ-ਰੇਟ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਰੇਟ (IBLR), ਫੈਲਾਅ, ਅਤੇ ਰੀਸੈਟ ਬਾਰੰਬਾਰਤਾ ਨੂੰ ਸੁਵਿਧਾ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਰੀਸੈਟ ਪੂਰਵ-ਸਹਿਮਤ ਬਾਰੰਬਾਰਤਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਇੱਕ ਟਿਕਾਉ ਡਿਜੀਟਲ ਮਾਧਿਅਮ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ, ਈਮੇਲ, ਡੈਸ਼ਬੋਰਡ, ਐਪ ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ) ਦੁਆਰਾ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ (ਜੂਨ 2025), 01 ਜਨਵਰੀ, 2026 ਤੋਂ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਏ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਫਲੋਟਿੰਗ-ਰੇਟ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪੂਰਵ-ਅਨੁਮਾਨ ਚਾਰਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਫਿਕਸਡ-ਰੇਟ ਲੋਨ ਜਾਂ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਲੋਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਆਪਸੀ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਲਗਾਏ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ। ਇਸ ਦੀ ਬਜਾਏ, ਇਹ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਲਗਾ ਸਕਦਾ ਹੈ **ਦੰਡ ਦੇ ਦੇਸ਼** (ਫਰਵਰੀ 2024)। ਅਜਿਹੇ ਦੇਸ਼: ਡਾ
 - ਸਥਿਰ, ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਅਨੁਪਾਤਕ ਹੋਵੇਗਾ।
 - ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਉੱਤੇ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ
 - ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਕੋਐਫਐਸ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ
 - ਇੱਕੋ ਜਿਹੇ ਡਿਫਾਲਟਸ ਲਈ ਸਮਾਨ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕਸਾਰ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਵੱਖੋ-ਵੱਖਰੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲਾਂ, ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮਾਂ, ਕਾਰਜਕਾਲਾਂ, ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਇੱਕੋ ਉਤਪਾਦ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਅਚਾਨਕ ਵੰਡ ਜਾਂ ਡਰਾਅਡਾਉਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਹਰੇਕ ਕਿਸ਼ਤ ਤੇ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਹਰੇਕ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਕੀਮਤ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕੀਮਤ ਵਿਧੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਰਜਾਬੰਦੀ, ਜੋਖਮ-ਅਧਾਰਤ ਵਿਭਿੰਨਤਾ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ, ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਬਣਤਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਨੂੰ ਇਸਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਜਨਤਕ ਤੌਰ ਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਸਾਈਟ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਇੱਕ ਟਿਕਾਉ ਅਤੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ ਸੰਚਾਰਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਇਕਸਾਰਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇਵੇਗਾ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਕੀਮਤ, ਵਿਆਜ ਰੀਸੈਟ ਵਿਧੀ, ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਹਿੱਸਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ।

12. ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਆਚਰਣ – ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਬੰਦ ਹੋਣ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਜਾਰੀ

- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਬੰਦ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗੀ।
- ਗਾਹਕ ਮੁੰਬਈ/ਦਿੱਲੀ ਵਿੱਚ ਸਥਿਤ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫਤਰ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫਤਰ ਤੋਂ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਕੱਤਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਥੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਤਰਜੀਹ ਅਨੁਸਾਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
- ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਰੇਖਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਇਕੱਲੇ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਦੇਹਾਂਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇੱਕ ਐਸਓਪੀ ਰੱਖੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮ੍ਰਿਤਕ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਬੰਦ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹੱਕ ਵਿੱਚ ਵਾਅਦਾ ਕੀਤੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਬੁਧੀਆਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਪ੍ਰਚੁਨ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ।
- ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ, ਆਦਿ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਜਾਂ ਗੁਆਉਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਆਰਬੀਆਈ ਦੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

13. ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਕਰਜ਼ਾ।

- ਸੋਰਸਿੰਗ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਜੁੜੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਮ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਜਾਣੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ) ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਾਮ ਦੱਸਣ ਅਤੇ ਏਜੰਟ ਦੇ ਨਾਮ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਜਿਸ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਉਹ ਉਸ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।

- ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਪਰ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪੱਤਰ ਸਿਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਘੋਰਿਆਂ ਵਿਚੋਂ ਹਰੇਕ ਦੀ ਇਕ ਕਾਪੀ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜੁੜੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧੇ ਹੋਏ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਬਾਰੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

14. ਜਨਰਲ

- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ ਸਿਵਾਏ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿਚ ਦਿੱਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਜਦੋਂ ਤਕ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਬਾਵੇਂ, ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ, ਜੇ ਲੋੜ ਪਈ ਤਾਂ, ਇਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਇਸਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਸਾਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਵੇ।
- ਪ੍ਰਚੁਨ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਜਾਂ ਤਾਂ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਅਸਲ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਆਨਬੋਰਡਿੰਗ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੌਰਾਨ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਕਾਰਨ ਦੱਸਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਫੀਲਡ ਕੁਲੈਕਸ਼ਨ/ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਅਣਉਚਿਤ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਅਜੀਬ ਘੰਟਿਆਂ (ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ) ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ, ਆਦਿ।
- ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਸਦਾ ਸਟਾਫ਼ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਂਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੈ। ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ("ਪ੍ਰਤੀਨਿਧ") ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਧਾਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਜਾਂ/ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮੁੜ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ:
- ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਜਗ੍ਹਾ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਵਿਚ ਅਤੇ ਜੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ, ਤਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰ/ਕਬਜ਼ੇ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੇ।
- ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਿਵਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨਗੇ। ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵਿਚ ਬਹੁਤ ਧਿਆਨ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਸੁਖਾਵੇਂ ਇਲਾਜ ਦਾ ਅਨੁਭਵ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕਾਲਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਜਿੱਥੇ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਸਨਮਾਨਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਕਾਲਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਦਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀਕਰਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਬਕਾਏ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਵਾਦਾਂ ਜਾਂ ਮਤਭੇਦਾਂ ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਅਤੇ ਵਿਵਸਥਿਤ ਂਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ।
- ਬਕਾਇਆ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਥਾਨ ਦੇ ਦੌਰੇ ਦੌਰਾਨ, ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਸਜਾਵਟ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖਣਗੇ।
- ਅਣਉਚਿਤ ਮੌਕਿਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰ ਵਿਚ ਸੋਗ ਜਾਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਭਿਆਨਕ ਮੌਕਿਆਂ, ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਗਿਆਨ ਦੀ ਗੱਲ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਇਆ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਲਾਂ/ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦ ਤਕ ਕਿ ਕਾਨੂੰਨੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਉਪਾਅ ਵਜੋਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਬਾਰੇ ਇਕਸਾਰਤਾ ਲਿਆਉਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ, ਜਾਂ ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ (ਜ਼) ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ।
- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਹੈ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਮੀਡੀਆ ਚਾਰੀ ਜਨਤਾ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- ਕੰਪਨੀ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (ਈਐਮਆਈ) ਅਧਾਰਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਈਐਮਆਈ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਮੁੜ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਜਦੋਂ ਅਜਿਹਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਸ਼ੁਰੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

15. ਗੁਪਤਤਾ

- ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸਮਝੇਗੀ; ਇਹ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਬਕਾਇਆ ਸਾਰੇ ਪੈਸੇ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਸਧਾਰਨ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸਮੂਹ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ:
 - ਜੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਤਹਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।
 - ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਆਉਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿੱਚ ਜੋਖਮਾਂ ਅਤੇ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਬਾਰੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਇਕ ਆਉਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿਵਸਥਾ ਕੀਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ “ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਕਤ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਣਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।
 - ਜੇਕਰ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨਾ ਜਨਤਾ ਦਾ ਫਰਜ਼ ਹੈ।
 - ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰਾਖੀ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੀ ਰੋਕਥਾਮ)। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕੰਪਨੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ (ਸਮੂਹ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ) ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਇਸ ਕਾਰਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
 - ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਮੂਹ/ਸਹਿਯੋਗੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਿਰਫ ਗਾਹਕ ਦੀ ਆਗਿਆ ਨਾਲ ਹੀ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ।
 - ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਹੋਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੇ ਸਮੂਹ/ਸਹਿਯੋਗੀ/ਇਕਾਈਆਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜ਼ਾਹਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ।
 - ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ।
 - ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਉਸ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਹੈ ਜੇਕਰ:
 - ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਨਾਲ ਪਿੱਛੇ ਪੈ ਗਿਆ ਹੈ।
 - ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਅਤੇ
 - ਗਾਹਕ ਨੇ ਇਹ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਰਸਮੀ ਮੰਗ ਦੇ ਬਾਅਦ, ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ।
- ਇਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾ ਰਹੀ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ 'ਤੇ ਕੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ/ਉਸਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਹੈ। ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ, ਜੇ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ

16. ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ।

ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ (“Board”) ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਚਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਵਿਧੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਰਿਪੋਰਟ ਤਿਆਰੀ ਅਧਾਰ ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਏਗੀ।

17. ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ।

ਮੁੱਖ ਪਾਲਣਾ ਅਧਿਕਾਰੀ (“CCO”) ਮੁੱਖ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵਜੋਂ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ (“CGRO”) ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵੇਖ ਕੇ ਹੱਲ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਹੱਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਵਿਧੀ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ “ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ” ਜਿਸ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਐਕਸੈਸ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

18. ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021।

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ – ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ, ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ।

19. ਸਮੀਖਿਆ

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਇਸ ਐਫਪੀਸੀ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਸੋਧ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ।