

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੀਤੀ

ਪਾਲਿਸੀ ਦਾ ਨਾਮ:	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ
ਐਡੀਸ਼ਨ	V3
ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ:	14 ਜੂਨ, 2024 ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ

ਇਹ ਫੇਅਰ ਡੀਲਿੰਗ ਕੋਡ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ.) ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ.) ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਲਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਿੰਗ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਹਾਈਟੋਨ ਹੋਲਡਿੰਗਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ) ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੂੰ ਸੌਂਪਿਆ ਗਿਆ ਸੀ।

ਲਾਗੂ ਖੇਤਰ

ਕੋਡ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਅਪਣਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

AIM

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਿੱਚ ਚੰਗੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।
- ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਰਿਸ਼ਤਾ ਸਥਾਪਤ ਕਰੋ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਾਨੂੰਨੀ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।
- ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨਾ।

ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਮਾਤ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜਿਸ ਨੂੰ ਉਹ ਸਮਝਦੇ ਹਨ।
- ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲੈ ਸਕੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰੇਗੀ। ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਜੇ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- DLA ਅਤੇ/ਜਾਂ LSP ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਾਧੂ ਖੁਲਾਸੇ/ਖੁਲਾਸੇ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹਨ: ਲੋੜਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਣਗੀਆਂ:
 - ਡਿਜੀਟਲ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, 2 ਸਤੰਬਰ 2022 ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ) ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਤੇ ਵੰਡ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
 - ਡਿਜੀਟਲ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਲਈ ਸਮੁੱਚੀ ਲਾਗਤ ਨੂੰ 'ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ' ("ਏਪੀਆਰ") ਵਜੋਂ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਏਪੀਆਰ ਡਿਜੀਟਲ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੈ। ਏਪੀਆਰ ਵਿੱਚ ਸਮੁੱਚੀ ਲਾਗਤ ਅਤੇ ਮਾਰਜਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ

- ਲਾਗਤ, ਓਪਰੇਟਿੰਗ ਲਾਗਤ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ, ਤਸਦੀਕ ਫੀਸ, ਰੱਖ-ਰਖਾਅ ਫੀਸ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ, ਜਦੋਂ ਕਿ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ, ਲੇਟ ਫੀਸ ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਐਲਐਸਪੀ ਅਤੇ ਡੀਐਲਏ ਦੇ ਨਾਮ, ਡਿਜੀਟਲ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਐਲਐਸਪੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਆਦਿ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ।
 - ਕੰਪਨੀ ਐਲਐਸਪੀ ਦੀ ਉਚਿਤ ਪੜਤਾਲ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗੀ।
 - LSP / LSP ਡੀਐਲਏ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਅਗਾਊਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੋਈ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਡੇਟਾ ਸਮੇਤ) ਇਕੱਤਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
 - ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ LSP/LSP/LSP ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਇੱਕ ਵਿਆਪਕ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਓ ਜੋ ਡੀਐਲਏ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਡੇਟਾ (ਨਿੱਜੀ ਡੇਟਾ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਮੇਤ) ਨੂੰ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੀ ਹੈ।
 - ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੇ ਸਾਰੇ ਡੇਟਾ ਨੂੰ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਸਥਿਤ ਸਰਵਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸਟੋਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਯੋਗਤਾ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਕਾਰਕ ਹੋਵੇਗਾ। ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਨੀਤੀਆਂ, ਮਿਆਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਇੱਕ ਵਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਲਾਗੂ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ - ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕਾਰਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਇਸ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਜੁੜੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- ਡਿਜੀਟਲ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ:
 - ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੋਨ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ (ਉਮਰ, ਕਿੱਤਾ, ਆਮਦਨ, ਆਦਿ) ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜੁੜੇ ਆਪਣੇ ਡੀਐਲਏ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਐਲਐਸਪੀ ਰਾਹੀਂ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰੇਗੀ, ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਆਡਿਟ ਯੋਗ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।
 - ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧਾ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ

- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਪਰ ਇਹਨਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ: (i) ਕਰਜ਼ਾ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ; (ii) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ; (iii) ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ; (iv) ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜ ਆਦਿ।
- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ ਭਵਿੱਖ ਦੀਆਂ ਮਿਆਦਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਮਾਧਿਅਮਾਂ, ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਪਤੇ 'ਤੇ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹੱਕ ਵਿੱਚ ਰੱਖੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸਕਿਓਰਿਟੀਜ਼ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਅਦਾਇਗੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕੋਈ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ, ਲੀਜ਼ ਜਾਂ ਸੈਟ-ਆਫ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਜੇ ਐਡਜਸਟਮੈਂਟ ਦੇ ਇਸ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ

ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦਾ ਪੂਰਾ ਵੇਰਵਾ ਅਤੇ ਉਹ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੱਕ ਜ਼ਮਾਨਤ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਵਿਆਜ ਖਰਚੇ

1. ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ।
2. ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ, ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਕੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
3. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ, ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏਪੀਆਰ) ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
4. ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਾਲ ਜੁੜੀ ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਵਿਆਜ ਦਰ ਪਾਲਿਸੀ 'ਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਵਾਪਸੀ ਅਤੇ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਦੀ ਧਾਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨਯੋਗ ਹੋਵੇਗੀ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ:

1. ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ;
2. ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਮੁਆਫ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ;
3. ਜ਼ਮਾਨਤ ਦੇ ਕਬਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ;
4. ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦਾ ਆਖਰੀ ਮੌਕਾ ਦੇਣ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ;
5. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਇਦਾਦ ਾਂ ਨੂੰ ਮੁੜ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; ਅਤੇ
6. ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ

1. ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਸਰਵੋਤਮ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਨਿਰੰਤਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ।
2. ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਲਾਭ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੰਪਰਕ ਬਿੰਦੂਆਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
3. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਡੀਐਲਏ / ਡੀਐਲਏ ਡੀਐਲਏ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਐਲਐਸਪੀ ਇੱਕ ਚੁਕਵਾਂ ਨੋਡਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਫਿਨਟੈਕ/ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ, ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਐਲਐਸਪੀ/ਡੀਐਲਏ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

ਤਕਨੀਕੀ ਪਾਲਣਾ

ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਹੈ:

1. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਐਲਐਸਪੀ / ਐਲਐਸਪੀ ਨੂੰ ਸੌਂਪਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। DLA ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਟੋਰ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ, ਸਿਵਾਏ ਕੁਝ ਜ਼ਰੂਰੀ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਡੇਟਾ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਾਮ, ਪਤਾ, ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ, ਆਦਿ) ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।

2. ਕੰਪਨੀ ਐਲਐਸਪੀ ਅਤੇ ਡੀਐਲਏ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।
3. ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਡੇਟਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇਣ ਜਾਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਨ, ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਡੇਟਾ ਦੇ ਖੁਲਾਸੇ ਨੂੰ ਸੀਮਤ ਕਰਨ, ਡੇਟਾ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ, ਪਹਿਲਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਅਤੇ, ਜੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ, ਐਪ ਤੋਂ ਡੇਟਾ ਹਟਾਉਣ/ਹਟਾਉਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਭੁੱਲਣ ਲਈ ਕਹੋ।
4. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਡੀਐਲਏ ਅਤੇ ਡੀਐਲਏ ਦੁਆਰਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਐਲਐਸਪੀਜ਼ ਦੇ ਡਾਟਾ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਦਾ ਕੰਮ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪੂਰਵ ਅਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆਡਿਟ ਟ੍ਰੇਲ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਡੀਐਲਏ ਮੋਬਾਈਲ ਫੋਨ ਸਰੋਤਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫਾਈਲਾਂ ਅਤੇ ਮੀਡੀਆ, ਸੰਪਰਕ ਸੂਚੀਆਂ, ਕਾਲ ਲੌਗ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਫੰਕਸ਼ਨਾਂ ਆਦਿ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇ।
5. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਡੇਟਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇਣ ਜਾਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਹੈ, ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਡੇਟਾ ਖੁਲਾਸੇ ਨੂੰ ਸੀਮਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਡੇਟਾ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਪਹਿਲਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸਹਿਮਤੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਜੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਐਪ ਤੋਂ ਡੇਟਾ ਨੂੰ ਹਟਾਉਣ/ਮਿਟਾਉਣ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਹੈ। ਭੁੱਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ।
6. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਹਰੇਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
7. ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨਾਲ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਲੋੜਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।
8. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕ ਡੇਟਾ ਦੇ ਭੰਡਾਰਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਪੱਸ਼ਟ ਨੀਤੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਟੋਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਡੇਟਾ ਦੀ ਕਿਸਮ, ਡੇਟਾ ਸਟੋਰੇਜ ਦੀ ਮਿਆਦ, ਡੇਟਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ 'ਤੇ ਪਾਬੰਦੀਆਂ, ਡੇਟਾ ਵਿਨਾਸ਼ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਲੰਘਣਾਵਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਮਾਪਦੰਡ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਐਲਐਸਪੀ ਦੁਆਰਾ ਵਰਤੀ ਜਾਂਦੀ ਡੀਐਲਏ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਐਪ 'ਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
9. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਸ ਦਾ ਡੀਐਲਏ / ਡੀਐਲਏ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੈ। LSP ਨਾਲ ਲਿੰਕ ਕੀਤੇ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਾਇਓਮੈਟ੍ਰਿਕ ਡੇਟਾ ਸਟੋਰ/ਸਟੋਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ। ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਤਹਿਤ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ, ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਇਕੱਤਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
10. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਹ ਅਤੇ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਐਲਐਸਪੀ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਈਬਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ ਅਤੇ ਹੋਰ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਤਕਨੀਕੀ ਮਾਪਦੰਡਾਂ / ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ।
11. ਸਾਰਾ ਡੇਟਾ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਡੇਟਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ) ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਸਟੋਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਆਮ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼

1. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ, ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਐਲਾਨੀ ਗਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ;
2. ਜੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 (21) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ;
3. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਆਮ ਉਪਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ;
4. ਕੰਪਨੀ ਅਣਉਚਿਤ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਨਿਯਮਿਤ ਘੰਟਿਆਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਸਰੀਰਕ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇੱਕ

- ਸਥਾਪਿਤ ਚੋਣ ਜਾਬਤਾ ਬਣਾਇਆ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਵਿਆਪਕ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;
5. ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਨੀਤੀ ਸੰਜਮ, ਉਚਿਤ ਇਲਾਜ ਅਤੇ ਲਾਲਚ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ/ਸੁਰੱਖਿਆ ਪੁਨਰ-ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਸਾਡੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਮਰਤਾ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰੇਗਾ;
 6. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਬਕਾਏ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਬਕਾਏ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ। ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੇ ਗਏ ਸਥਾਨ 'ਤੇ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ 'ਤੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ / ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਗਾਹਕ ਰਿਹਾਇਸ਼ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੈ;
 7. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਗੱਲਬਾਤ ਨਿਮਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਬਕਾਏ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਤਭੇਦਾਂ ਜਾਂ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ;
 8. ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੋਨ 'ਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਗਾਊਂ ਭੁਗਤਾਨ ਚਾਰਜ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਸਹਿ-ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ।

ਸਮੀਖਿਆ

1. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੀਤੀ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ;
2. ਕੰਪਨੀ ਕੋਡ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਅਤੇ ਜਿਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਇਹ ਆਪਣੇ ਕਾਰੋਬਾਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ;
3. ਕੰਪਨੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਤਜਰਬੇ ਅਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨਵੇਂ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਸੋਧ ਵੀ ਕਰੇਗੀ। ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ

ਇਹ ਨੀਤੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ।

ਸੁਧਾਰ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਅਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਵੇਗਾ।