

ਗੋਦਰੇਜ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ

## ਬੈਕਗਰਾਊਂਡ

ਗੋਦਰੇਜ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਿਡ ("GFL" ਜਾਂ "ਕੰਪਨੀ"), ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("RBI") ਦੁਆਰਾ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ 'ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ' 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਬੋਰਡ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਅਪਣਾਉਣ ਦਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਹੈ।

## ਉਦੇਸ਼

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਹੀ ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਕੁਝ ਬੁਨਿਆਦੀ ਨਿਯਮ ਬਣਾਉਣ,
- ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ, ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝ ਆ ਜਾਵੇ ਕਿ ਉਹ ਸਰਵਿਸਾਂ ਤੋਂ ਕਿਹੜੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਵਾਜਬ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ,
- ਗਾਹਕ ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਚੰਗਾ ਰਿਸ਼ਤਾ ਬਣਾਉਣ ਲਈ।

## ਲੋਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਬੋਰੋਅਰ ਨਾਲ ਸਾਰੀ ਗੱਲਬਾਤ ਜਾਂ ਤਾਂ ਉਸਦੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਫਿਰ ਉਹ ਭਾਸ਼ਾ ਜਿਸਨੂੰ ਬੋਰੋਅਰ ਸਮਝਦਾ ਹੋਵੇ।

### ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ

- ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਾਰੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਬੋਰੋਅਰ ਦੇ ਵਿਆਜ 'ਤੇ ਅਸਰ ਪਾਉਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਹੋਰ NBFCs ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਨਿਯਮਾਂ ਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਤੁਲਨਾ ਕਰ ਸਕੇ ਅਤੇ ਸੋਚ-ਸਮਝ ਕੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈ ਸਕੇ,
- 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।

### ਲੋਨ ਦੀ ਜਾਂਚ, ਨਿਯਮ / ਸ਼ਰਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗੀ

- ਕੰਪਨੀ ਬੋਰੋਅਰ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਸਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਸੈਨਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਸੈਨਕਸ਼ਨ ਕੀਤਾ ਲੋਨ ਅਮਾਉਂਟ, ਉਸ ਦੀਆਂ ਨਿਯਮਾਂ ਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਉਸਦੀ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਦੱਸੇਗੀ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਬੋਰੋਅਰ ਵੱਲੋਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖੇਗੀ,
- ਲੋਨ ਅਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਦੇਰ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਉੱਤੇ ਲੱਗਣ ਵਾਲਾ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇ,
- ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਵੰਡਣ ਵੇਲੇ, ਸਾਰੇ ਬੋਰੋਅਰਜ਼ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਜੋ ਕਿ ਬੋਰੋਅਰ ਵੱਲੋਂ ਐਕਸੈਸ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਲੋਨ ਅਗਰੀਮੈਂਟ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਉਸ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਸਾਰੇ ਐਨਕਲੋਜ਼ਰਾਂ ਦੀ ਇੱਕ-ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

### ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਵਿਆਜ

- ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਫੰਡਜ਼ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗਾ, ਜੋ ਲੋਨ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਚਾਰਜ ਤੈਅ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਤਰੀਕੇ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਣਾਏਗਾ। ਇਹ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਵਿਆਜ ਦਰ, ਜੋਖਮ ਦੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਬੋਰੋਅਰਜ਼ 'ਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਕਾਰਨ, ਬੋਰੋਅਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸੈਨਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ,
- ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਜੋ ਬੋਰੋਅਰ ਨੂੰ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਅਸਲ ਦਰ ਦਾ ਪਤਾ ਹੋਵੇ,
- ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ,
- ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਹੋਵੇਗਾ, ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

## 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)
- ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਹਿੱਸਾ ਨਹੀਂ ਜੋੜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਪਹਿਲਾਂ ਬਕਾਇਆ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਵਾਧੂ / ਨਵੇਂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏ ਜਾ ਸਕਦੇ।
- ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ ਦੀ ਰਕਮ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਉਲੰਘਣਾ ਦੀ ਗੰਭੀਰਤਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ, ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ, ਇੱਕੋ ਜਿਹੇ ਲੋਨ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ।
- ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਲੋਨ 'ਇਨਡੀਵਿਜ਼ੁਅਲ ਬੋਰੋਅਰਜ਼' ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮਕਸਦ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ 'ਤੇ ਲਗਾਇਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ, ਉਹਨਾਂ ਲੋਨਾਂ ਨਾਲੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਜੋ ਗ਼ੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਬੋਰੋਅਰਜ਼ ਨੂੰ ਇੱਕੋ ਜਿਹੀ ਉਲੰਘਣਾ ਲਈ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਉਸ ਦਾ ਕਾਰਨ, ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਅਗਰੀਮੈਂਟ ਅਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ / ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ NBFCs ਦੀਆਂ ਵੈਬਸਾਈਟਾਂ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਜਦੋਂ ਵੀ ਬੋਰੋਅਰਜ਼ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਬਾਰੇ ਰਿਮਾਇੰਡਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਲਾਗੂ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ ਅਤੇ ਉਸ ਦਾ ਕਾਰਨ, ਜੇ ਚਾਰਜ ਲਗਾਏ ਜਾ ਰਹੇ ਹੋਣ, ਬੋਰੋਅਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

## ਲੋਨ ਵੰਡਣ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ

- ਕੰਪਨੀ, ਲੋਨ ਅਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਤਰੀਕੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਬੋਰੋਅਰ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵੰਡਣ ਦਾ ਸ਼ਿਡਿਊਲ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ, ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ,
- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਚਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ ਅੱਗੇ ਤੋਂ ਹੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ, ਅਤੇ ਇਸ ਸੰਬੰਧੀ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਅਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ,
- ਭੁਗਤਾਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਮੰਗਣ ਜਾਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੋਨ ਅਗਰੀਮੈਂਟ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ,
- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਭੁਗਤਾਨੀ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਬਾਕੀ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਉੱਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸੁਰੱਖਿਆਵਾਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ, ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਬੋਰੋਅਰ ਖ਼ਿਲਾਫ਼ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਾਜਬ ਕਲੇਮ ਜਾਂ ਲੀਅਨ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- ਜੇ ਸੈਂਟ-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।

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

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸੈਨਕਸ਼ਨ ਸਮੇਂ ਬੋਰੋਅਰ ਨੂੰ ਸੰਭਾਵਿਤ ਦਰ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਰੀਸੈਟ ਦੇ ਸਮੇਂ ਬੋਰੋਅਰ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤੇ 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, ਸ਼ਿਡਿਊਲ ਆਫ ਚਾਰਜਜ਼ ਅਨੁਸਾਰ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।

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

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

## ਚੱਲ / ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ

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

ਕੰਪਨੀ ਬੋਰੋਅਰ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਮ ਬ੍ਰਾਂਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਬ੍ਰਾਂਚ ਤੋਂ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਡਾਕੂਮੈਂਟਸ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦੇਵੇਗੀ।

ਅਸਲੀ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ, ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੈਨਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਇਕੱਲੇ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਬੋਰੋਅਰਜ਼ ਦੇ ਦੇਹਾਂਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਅਸਲੀ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਤੈਅ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਹੋਰ ਮਿਲਦੇ-ਜੁਲਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਸਮੇਤ, ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਦਰਸਾਈ ਗਈ ਹੈ।

ਜੇ ਪੂਰੀ ਭੁਗਤਾਨੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅਸਲੀ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਡਾਕੂਮੈਂਟਸ ਡਾਕੂਮੈਂਟਸ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਚਾਰਜ ਸੈਟਿਸਫੈਕਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਬੋਰੋਅਰ ਨੂੰ ਇਸ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਜੇ ਦੇਰੀ NBFC ਦੀ ਗਲਤੀ ਨਾਲ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਬੋਰੋਅਰ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ।

ਜੇ ਮੂਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪੂਰੀ ਜਾਂ ਅਧੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗੁੰਮ ਜਾਂ ਖਰਾਬ ਹੋ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਬੋਰੋਅਰ ਨੂੰ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਸਰਟੀਫਾਈਡ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਖਰਚੇ ਭਰੇਗੀ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਵੀ ਦੇਵੇਗੀ।

## ਆਮ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

- ਕੰਪਨੀ ਬੋਰੋਅਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਉਹਨਾਂ ਮਕਸਦਾਂ ਲਈ ਜੋ ਲੋਨ ਅਗਰੀਮੈਂਟ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ, ਜਦ ਤੱਕ ਬੋਰੋਅਰ ਵੱਲੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਾ ਆਵੇ,
- ਜੇ ਬੋਰੋਅਰ ਵੱਲੋਂ ਖਾਤਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਮਿਲਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਵਿਰੋਧ (ਜੇ ਹੋਵੇ) ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਕਰਾਰ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਹੀ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਲੋਨ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਬੇਵਜ੍ਹਾ ਤੰਗ ਕਰਨਾ, ਜਿਵੇਂ ਅਜੀਬ ਸਮਿਆਂ 'ਤੇ ਬਾਰ-ਬਾਰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਜ਼ਬਰ ਵਰਤਣਾ, ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਮਨ੍ਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕੋਡ ਆਫ ਕੰਡਕਟ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਵਿਹਾਰ ਲਈ ਨਿਯਮਿਤ ਤਾਲੀਮ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ,
- ਕੰਪਨੀ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਪੈਨਲਟੀਜ਼ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਲਗਾਏਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋ-ਫਾਇਨੈਂਸ ਬੋਰੋਅਰ ਨੂੰ ਲੋਨ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ।

## 01 ਜਨਵਰੀ 2026 ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ

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

ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਜੋ 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।

ਦੇਹਰੀ/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।

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

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 ਤੌਰ 'ਤੇ 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।

### **ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ**

- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੇ ਸੰਗਠਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰਿਡਰੈਸਲ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਤੈਅ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰਿਡਰੈਸਲ ਪਾਲਿਸੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।
- 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 ਨਿਪਟਾਰੇ ਜਾਣ।
- ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਹਰ ਸਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਪੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰਿਡਰੈਸਲ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।

### **ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰਿਡਰੈਸਲ**

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਕਸ਼ਟ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕਸ਼ਟ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜਿਸਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

### **ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਤਰੀਕਾ**

ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ।

### **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।

### **ਨਿੱਜਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ**

ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਪੁਰਾਣੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸੇਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਡੇਟਾ, ਭਾਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ, ਸਾਡੇ ਸਹਿਯੋਗੀਆਂ ਸਮੇਤ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਪਵਾਦ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ:

- ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨ ਅਧੀਨ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ,
  - ਜੇ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਦਾ ਫਰਜ਼ ਹੈ,
  - ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣਾ)। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਸਨੂੰ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਮਕਸਦਾਂ ਲਈ, ਹੋਰ ਸਮੂਹ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ, ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ (ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਾਂ ਅਤੇ ਪਤੇ ਸਮੇਤ) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
  - ਜੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸਮੂਹ/ਸਹਿਯੋਗੀ/ਇਕਾਈਆਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ/ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਿਸ 'ਤੇ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ,
  - ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਸਦੀ ਲਿਖਤੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਲੈਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
  - ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਨੀਤੀ ਦੁਆਰਾ GFL ਵੱਲੋਂ ਰੱਖੇ ਗਏ ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅਧੀਨ ਉਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਹੱਦ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੋਈ ਵੀ, ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਤ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਮਕਸਦਾਂ ਲਈ ਨਹੀਂ ਵਰਤੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।

### ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ (DLP) ਰਾਹੀਂ ਲਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ

ਉਹਨਾਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਜੋ DLP ਰਾਹੀਂ 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।

### 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 ਜ਼ਰੂਰੀ 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 ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ – ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਮਿਤੀ 28 ਨਵੰਬਰ, 2025 ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਹੋਏ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ 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 ਘੱਟ 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 ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ 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-ਪਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਵੱਲੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਅਸਲ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੋਈ ਖਰਚਾ ਸੁਲਿਆ 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 1 ਫੀਸ, ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਨਹੀਂ ਲਏ ਜਾਣਗੇ, ਜੋ 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।

#### ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

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

\*\*\*\*\*