

ਗੋਦਰੇਜ਼ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਉਚਿਤ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ

ਪਿਛੇਕੜ

ਗੋਦਰੇਜ਼ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ("GFL" ਜਾਂ "ਕੰਪਨੀ"), ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਵਜੋਂ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("RBI") ਵੱਲੋਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ 'ਉਚਿਤ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਬਾਰੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ' ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪਾਬੰਦ ਹੈ। ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਬੋਰਡ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਅਪਣਾਉਣ ਦਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਉਦੇਸ਼

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਿਆਰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ,
- ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣਾ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਉਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕੇ,
- ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਸੰਬੰਧ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।

ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣ।

ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ

- ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਦੂਜੀਆਂ NBFCs ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਸੂਝ-ਬੂਝ ਨਾਲ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈ ਸਕੇ,
- ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ,
- ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਸਾਰੀਆਂ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹੈ,
- ਤਰਜਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਵੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ, ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ:

- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ,
- ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਨੂੰ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਉਣਾ,
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਸਾਰੇ ਨੱਥੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਗਾਹਕ ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ, ਜਿਸ ਤੱਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ

- ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗਾ ਜੋ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਅਗਾਊਂ ਰਕਮਾਂ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰੇਗਾ,
- ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟਿੰਗ ਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਬਾਰੇ ਉਚਿਤ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ,
- ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦਰਜਾਬੰਦੀ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਲੈਣ ਦਾ ਕਾਰਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ,
- ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਗਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਅਸਲ ਦਰ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇ,
- ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦਰਜਾਬੰਦੀ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ,
- ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਦੇ ਸਮੇਂ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ

- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਲਈ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇਕਰ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ 'ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ' ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ 'ਜੁਰਮਾਨੇ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਅਗਾਊਂ ਰਕਮਾਂ 'ਤੇ ਲਗਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ,
- ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਪੂੰਜੀਕ੍ਰਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ (ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ),
- ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਹਿੱਸਾ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ,
- ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਬਕਾਇਆ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵਾਧੂ/ਨਵੇਂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏ ਜਾ ਸਕਦੇ,
- ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਦੇ ਅਨੁਪਾਤ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ਾ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰੇਬਾਜ਼ੀ ਵਾਲੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ,
- ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ 'ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ' ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ,
- ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ, ਅਤੇ NBFCs ਦੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਅਧੀਨ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ,
- ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਬਾਰੇ ਯਾਦ-ਦਹਾਨੀ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਖਰਚੇ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਕਾਰਨ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਸਮੇਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ

- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ,
- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਕੇਵਲ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਅਤੇ ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਸ਼ਰਤ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ,
- ਸਮਝੌਤੇ ਅਧੀਨ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ,
- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮਾਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਮਾਨਤਾਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਕਿਸੇ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵਿਰੁੱਧ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਗ੍ਰਹਿਣ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ,
- ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੇ ਸੈੱਟ-ਆਫ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਕੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਅਧੀਨ ਕੰਪਨੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ/ਭੁਗਤਾਨ ਤੱਕ ਜ਼ਮਾਨਤਾਂ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) ਆਧਾਰਿਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਰੀਸੈੱਟ

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੰਭਾਵਿਤ ਦਰ ਬਦਲਾਅ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਰੀਸੈੱਟ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ:

a) EMI ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ, ਜਾਂ b) ਮਿਆਦ ਦਾ ਵਿਸਤਾਰ, ਜਾਂ c) ਦੋਵੇਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦਾ ਸੁਮੇਲ, ਜਾਂ d) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰਾ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ

ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਫਿਕਸਡ ਦਰ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਮਰਜ਼ੀ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਰ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਬਦਲਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਰੂਪਾਂਤਰਣ/ਬਦਲਾਅ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਖਰਚਾ ਅਨੁਸੂਚੀ ਅਨੁਸਾਰ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਦੇ ਵਿਸਤਾਰ ਨਾਲ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਨਾ ਹੋਵੇ।

ਕੰਪਨੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਵੇਰਵੇ ਤਿਮਾਹੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਖਰਚੇ ਹਟਾਏਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਪਸੰਦ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁੱਖ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਸੰਪੱਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣਗੇ।

ਇਕੱਲੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਘਟਨਾ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸੁਚੱਜੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਖਰਚਾ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਖਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਜਿੱਥੇ ਦੇਰੀ NBFC ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਕਾਰਨ ਹੋਵੇ, ਉੱਥੇ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗੁੰਮ ਹੋਣ/ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਖਰਚੇ ਵਹਨ ਕਰੇਗੀ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਵੀ ਅਦਾ ਕਰੇਗੀ।

ਆਮ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਨਾ ਦੱਸੀ ਗਈ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਾ ਆਵੇ,
- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਮਿਲਣ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਬੇਨਤੀ ਮਿਲਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਸੰਵਿਦਾਤਮਕ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ,
- ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਜੀਬ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਤੰਗ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਵਰਜਿਤ ਹੈ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਆਚਰਣ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਨਿਯਮਿਤ ਸਿਖਲਾਈ ਦਾ ਆਯੋਜਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ,
- ਕੰਪਨੀ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਖਰਚੇ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਲਗਾਏਗੀ,
- ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਈਕ੍ਰੋ-ਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕੋਈ ਕਰਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੀ।

01 ਜਨਵਰੀ 2026 ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ

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

ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਅਗਾਊਂ ਰਕਮਾਂ 'ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਲਗਾਉਣ ਸੰਬੰਧੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ:

(i) ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ, ਭਾਵੇਂ ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਿਅਕਤੀ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਕੰਪਨੀ ਕੋਈ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ;

(ii) ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸੂਖਮ ਤੇ ਛੋਟੇ ਉੱਦਮਾਂ (MSEs) ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ, ਭਾਵੇਂ ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਿਅਕਤੀ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਕੰਪਨੀ ₹50 ਲੱਖ ਤੱਕ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰ ਰਕਮ/ਸੀਮਾ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ।

ਉਪਰੋਕਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵਰਤੇ ਗਏ ਫੰਡਾਂ ਦੇ ਸਰੋਤ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਲਾਕ-ਇਨ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।

ਦੇਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ (ਫਿਕਸਡ ਅਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਦਾ ਸੁਮੇਲ) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਉਪਰੋਕਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਲਾਗੂਯੋਗਤਾ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਾ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ 'ਤੇ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਰਕਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੋਣਗੇ।

ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਰੋਤ ਰਾਹੀਂ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਅਦਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਖਰਚਾ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਗਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਉੱਥੇ ਕੋਈ ਖਰਚੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ ਜਿੱਥੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਆਪਣੀ ਪਹਿਲਕਦਮੀ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।

ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਲਾਗੂਯੋਗਤਾ ਜਾਂ ਗੈਰ-ਲਾਗੂਯੋਗਤਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਅਗਾਊਂ ਰਕਮਾਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ, ਉਸ ਵਿੱਚ ਵੀ ਇਸਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਵੀ ਅਜਿਹੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏ ਜਾਣਗੇ ਜੋ ਇੱਥੇ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਗਏ।

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕੋਈ ਵੀ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚੇ/ਫੀਸਾਂ ਪਿਛਾਂਹ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਮਾਫ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਚੁੱਕੇ ਹਨ।

ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

a) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਗਿਲੇ-ਸ਼ਿਕਵਿਆਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਜੋ ਸੰਗਠਨ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਗਈ ਹੈ।

b) ਇਹ ਵਿਧੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਉੱਠਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ।

c) ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਉਚਿਤ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਜਿਸਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਉਚਿਤ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਤਰੀਕਾ

ਉਚਿਤ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗੀਣ ਚੁਣੌਤੀਆਂ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗੀਣ ਚੁਣੌਤੀਆਂ ਵਾਲੇ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾਉਣ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੀਆਂ।

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਆਯੋਜਿਤ ਸਾਰੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸੰਮੇਲਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅਪੰਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਰੰਟੀ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਮੈਡਿਊਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਪਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਅਧੀਨ ਅਪੰਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ ਯਕੀਨੀ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ।

ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਕੀਤੇ ਗਏ ਡਿਫਾਲਟ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਜ਼ਾਮਨ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ

ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਉਸੇ ਸਮੂਹ ਦੀਆਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਡਿਫਾਲਟ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਇਕਾਈਆਂ ਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਗਾਰੰਟੀਆਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਪੂਰੀਆਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ, ਉਸੇ ਸਮੂਹ ਦੀਆਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਵੀ ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਡਿਫਾਲਟ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜ਼ਾਮਨਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਭਾਰਤੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਕਾਨੂੰਨ, 1872 ਦੀ ਧਾਰਾ 128 ਅਨੁਸਾਰ, ਜ਼ਾਮਨ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਮੁੱਖ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਵਸਥਾ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ। ਇਸ ਲਈ, ਜਦੋਂ ਮੁੱਖ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਅਦਾਇਗੀ ਵਿੱਚ ਡਿਫਾਲਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਮੁੱਖ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵਿਰੁੱਧ ਉਪਾਅ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਵੀ ਜ਼ਾਮਨ/ਸੁਰੱਖਿਆਕਰਤਾ ਵਿਰੁੱਧ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਮੁੱਖ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਡਿਫਾਲਟ ਕਾਰਨ ਜ਼ਾਮਨ ਤੋਂ ਦਾਅਵਾ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਉੱਥੇ ਜ਼ਾਮਨ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਤੁਰੰਤ ਹੋਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਉਕਤ ਜ਼ਾਮਨ ਕੋਲ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਅਦਾ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਫ਼ੀ ਸਾਧਨ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਮੰਗ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਜ਼ਾਮਨ ਨੂੰ ਵੀ ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਡਿਫਾਲਟ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਰਾਜ਼ਦਾਰੀ

ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਸਾਬਕਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਖਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਡੇਟਾ, ਭਾਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀਆਂ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਪਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ:

- ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਨਿਯਾਮਕ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨ ਅਧੀਨ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੋਵੇ,
- ਜੇਕਰ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੋਵੇ,
- ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ (ਉਦਾਹਰਨ ਵਜੋਂ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਰੋਕਣ ਲਈ)। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਸਨੂੰ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮੂਹ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਦੇਣ ਦਾ ਕਾਰਨ ਨਹੀਂ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ,
- ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸਮੂਹ/ਸਹਾਇਕ/ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਹਿਮਤ ਵਿਅਕਤੀ/ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ,
- ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਉਹ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਆਗਿਆ ਲਵੇਗੀ,
- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੀਤੀ ਰਾਹੀਂ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਅਧੀਨ GFL ਦੁਆਰਾ ਰੱਖੇ ਗਏ ਉਸਦੇ ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦੇ ਉਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਖੁਦ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਨਾ ਦੇਵੇ।

ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ (DLP) ਰਾਹੀਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ

ਉਨ੍ਹਾਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਜੋ DLP ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੱਭਣ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ:

- ਏਜੰਦਾਂ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ,

- ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਤੋਂ ਹੀ ਉਸ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਾਮ ਦੱਸਣ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਉਹ ਉਸ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ,
- ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਪਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਟਰਹੈੱਡ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ,
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਸਾਰੇ ਨੱਥੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ,
- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਯਕੀਨੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ,
- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਵੀ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ।

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਅਗਾਊਂ ਰਕਮਾਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS)

a) ਕੰਪਨੀ/ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਸਮੂਹ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵਿਚਕਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥਾਂ ਤੋਂ ਭਾਵ ਉਹ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਅਤੇ ਨਿਰਣਾਇਕ ਤੱਥ ਹਨ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਝ-ਬੂਝ ਨਾਲ ਵਿੱਤੀ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਬੁਨਿਆਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੂਰੀ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥਾਂ ਦਾ ਇੱਕ ਬਿਆਨ ਹੈ, ਜੋ ਸਰਲ ਅਤੇ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਮਿਤੀ 28 ਨਵੰਬਰ 2025, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਮਿਆਰੀ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

b) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ KFS ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸੂਝ-ਬੂਝ ਨਾਲ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈ ਸਕਣ। KFS ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਸਮਝਦਾ ਹੋਵੇ। KFS ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਦੀ ਰਹੀਦੀ ਲਈ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਉਸਨੇ ਇਸਨੂੰ ਸਮਝ ਲਿਆ ਹੈ।

c) KFS ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਨੰਬਰ (ਵਿਲੱਖਣ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨੰਬਰ) ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਵੈਧਤਾ ਮਿਆਦ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਤਿੰਨ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨ ਹੋਵੇਗੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਸੱਤ ਦਿਨ ਜਾਂ ਵੱਧ ਹੈ, ਅਤੇ ਇੱਕ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨ ਦੀ ਵੈਧਤਾ ਮਿਆਦ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਸੱਤ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਘੱਟ ਹੈ।

ਵੈਧਤਾ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਭਾਵ ਉਹ ਸਮਾਂ ਹੈ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ KFS ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਹੋਣ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੈਧਤਾ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ KFS ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈਆਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਪਾਬੰਦ ਹੋਵੇਗੀ।

d) ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (APR) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਲਾਗਤ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਸਾਰੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਜੋ KFS ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

e) ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਅਸਲ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੋਈ ਖਰਚੇ ਵਸੂਲ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੀਮਾ ਖਰਚੇ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਖਰਚੇ ਆਦਿ, ਤਾਂ ਇਹ ਵੀ APR ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ NBFC ਅਜਿਹੇ ਖਰਚੇ ਵਸੂਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਹਰੇਕ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਰਸੀਦਾਂ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

f) ਕੋਈ ਵੀ ਫੀਸਾਂ, ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਜੋ KFS ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਨਹੀਂ ਗਏ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਉਸਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਨਹੀਂ ਲਏ ਜਾਣਗੇ।

g) KFS ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਇੱਕ ਸਾਰ-ਬਕਸੇ (Summary Box) ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਆਫ਼ਤ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਖੇਤਰਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਛੋਟ/ਕਮੀ

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਪੂਰਨ ਮਰਜ਼ੀ ਅਨੁਸਾਰ, ਲਾਗੂ ਅਧਿਕਾਰ ਸੌਂਪਣ ਨੀਤੀ (DOP) ਅਨੁਸਾਰ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਆਫ਼ਤ ਘੋਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਛੋਟ/ਕਮੀ ਵਰਗੇ ਰਾਹਤ ਉਪਾਅ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

- ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੁਆਰਾ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਨੀਤੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਿੱਸੇ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਜਾਂ ਬਦਲਾਅ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਉਚਿਤ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਸੰਬੰਧੀ ਰਿਪੋਰਟ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਸੰਬੰਧੀ ਅਰਧ-ਸਾਲਾਨਾ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।

----***----