

**ਬਜਾਜ ਆਟੋ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਲਿਮਿਟੇਡ**  
**ਪਹਿਲਾਂ ਬਜਾਜ ਆਟੋ ਕੰਜ਼ਿਊਮਰ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ**  
**ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ**

## **1. ਜਾਣ - ਪਛਾਣ**

ਬਜਾਜ ਆਟੋ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਬਜਾਜ ਆਟੋ ਕੰਜ਼ਿਊਮਰ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ) ("ਕੰਪਨੀ") ਜੋ ਕਿ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("RBI") ਨਾਲ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਗੈਰ-ਜਮਾ ਕਰਵਾਉਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ ਵਜੋਂ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈ, ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਦਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਿਸਮਾਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀਆਂ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ ਅਤੇ ਸਹਿਯੋਗੀਆਂ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਆਟੋਮੋਬਾਈਲ ਵਾਹਨ ਲੋਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਤੱਕ ਵਧਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਅਕਤੀ, ਭਾਈਵਾਲੀ ਫਰਮਾਂ, ਕੰਪਨੀਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

ਕੰਪਨੀ ਨੇ RBI ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ (ਐਫਪੀਸੀ ਜਾਂ ਕੋਡ) ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ 15 ਦਸੰਬਰ 2021 ਦੀ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਵਿਧੀਵਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ। ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਲਈ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਅਭਿਆਸ/ਮਾਪਦੰਡ ਸਿਧਾਂਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

RBI ਦੁਆਰਾ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ-ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਰੀ 19 ਅਕਤੂਬਰ, 2023 ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਵਾਲੇ NBFCs ਲਈ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਕੁਝ ਬਦਲਾਅ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋ ਗਏ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਇਸ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਕੋਡ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ 22 ਦਸੰਬਰ 2023 ਨੂੰ ਹੋਈ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ:

## **2. ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ**

ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ:

- i. ਇਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇ:
  - ਉਨ੍ਹਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ, ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਮਲਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ
  - ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ
  - ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗਾ
- ii. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰੇ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ:
  - ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਨਾ

iii. ਇਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਗਲਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨਾਲ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੋ:

• ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨਾ

- ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣਾ
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸਣਾ ਕਿ ਜੇਕਰ ਉਹ ਅਜੇ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਕਿਵੇਂ ਦਸਣਾ ਹੈ

- i. ਕੋਡ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਕਰੋ, ਇਸਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾਓ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਕਾਪੀਆਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਓ।

### 3. ਜਾਣਕਾਰੀ

- a) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ, ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦੇ ਹਨ ਜਿਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਦਿਲਚਸਪੀ ਹੈ।
- b) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੋ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਅਸਲ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਪਤਾ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਤੋਂ ਲੋੜ ਹੈ।

### 4. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ

- a) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ NBFCs ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਏਗਾ।
- c) ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

### 5. ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਇੱਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਨਾਲ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੋ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਦੇ ਵੱਲੋਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ

ਡਿਫਾਲਟ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ, ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਨਕਲਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

## **6. ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ**

- a) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇਕਰ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ 'ਦੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ' ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ 'ਦੁਰਮਾਨੀ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਪੇਸ਼ਗੀ 'ਤੇ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਭਾਵ, ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੇ ਮਿਸ਼ਰਨ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- b) NBFCs ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਭਾਗ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਅੱਖਰ ਅਤੇ ਆਤਮਾ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ।
- c) NBFCs ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਜਾਂ ਸਮਾਨ ਬਾਰੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਕਰਨਗੀਆਂ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਚਾਰਜ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਾਮ ਨਾਲ।
- d) ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਅਨੁਰੂਪ ਹੋਵੇਗੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਪਦਾਰਥਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਲੋਨ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੱਖਪਾਤੀ।
- e) ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਦੰਡਕਾਰੀ ਖਰਚੇ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ। ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਮਾਨ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ।
- f) NBFCs ਦੁਆਰਾ ਦੰਡ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਤਹਿਤ NBFCs ਦੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਕੀ ਫੈਕਟ ਸਟੇਟਮੈਂਟ (KFS)।
- g) ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਕਾਰਨ ਨੂੰ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- h) ਇੱਥੇ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ 1 ਜਨਵਰੀ, 2024 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਕੰਪਨੀ ਪਾਲਿਸੀ ਫਰੇਮਵਰਕ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੇਂ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ/ਨਵੀਨੀਕਰਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਵੇਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਹਦਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਅਗਲੀ ਸਮੀਖਿਆ ਜਾਂ ਨਵਿਆਉਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਜਾਂ ਇਹਨਾਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਜੇ ਵੀ ਪਹਿਲਾਂ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਨਵੀਂ ਦੰਡ ਚਾਰਜ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

## **7. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ**

- a) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬੋਲੀ ਜਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਦਾ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ

ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕੇਵਲ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

- b) ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

#### **8. ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਆਚਰਣ - ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਰਿਹਾਈ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਬਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼**

ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਦਰਪੇਸ਼ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਅਤੇ NBFCs ਦਰਮਿਆਨ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦਾ ਕਾਰਨ ਬਣਨ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ ਅਤੇ ਬੰਦ ਹੋਣ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ:

- a) ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ

- (i) NBFCs ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗਾ।
- (ii) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਤਾਂ ਉਸ ਬੈਂਕਿੰਗ ਆਊਟਲੈਟ/ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸੇਵਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫ਼ਤਰ ਤੋਂ, ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ਉਸ ਦੇ/ਉਸ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਤਰਜੀਹ.
- (iii) ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਰੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (iv) ਇਕੱਲੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਸੰਯੁਕਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਅਚਨਚੇਤੀ ਘਟਨਾ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਇੱਕ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ। ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- b) ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

- (i) ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਬੰਧਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰ ਦਿਨ ਲਈ ₹5,000 ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ।
- (ii) ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ/ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ

ਤਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲਾਗਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗੀ, ਉਪਰੋਕਤ ਧਾਰਾ (ii) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਅਰਥਾਤ, ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਬਾਅਦ)।

- (iii) ਇਹਨਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਪੱਖਪਾਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਹੋਵੇਗਾ।

#### c) ਉਪਯੋਗਤਾ

ਇੱਥੇ ਦਿੱਤੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿੱਥੇ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ 01 ਦਸੰਬਰ, 2023 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

### 8. ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) ਅਧਾਰਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰੋ

1. EMI ਅਧਾਰਤ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, NBFCs ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਰੱਥਾ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਅਤੇ/ਜਾਂ EMI ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਲਈ ਉਚਿਤ ਹੈਂਡਰੂਮ/ਮਾਰਜਿਨ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਬਾਹਰੀ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਦਰ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਵਿਤ ਵਾਧਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, EMI ਅਧਾਰਤ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਧਣ ਦੇ ਮੱਦੇਨਜ਼ਰ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸਹੀ ਸੰਚਾਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇ ਬਿਨਾਂ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਅਤੇ/ਜਾਂ EMI ਰਕਮ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਈ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹੋਈਆਂ ਹਨ। ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ। ਇਹਨਾਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਨੀਤੀ ਫਰੇਮਵਰਕ ਬਣਾਏਗੀ:

- (i) ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਨਾਲ EMI ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਕਾਰਨ EMI/ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧਾ ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਰੰਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (ii) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਪਾਲਿਸੀ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਇਹ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਿੰਨੀ ਵਾਰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (iii) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ (a) EMI ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਲਈ ਚੋਣ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਵੀ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ; ਅਤੇ, (ਬੀ) ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ

ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਿੰਦੂ 'ਤੇ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ। ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਮੌਜੂਦਾ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ।

(iv) ਲੋਨ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਤੋਂ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਲਾਗਤਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ / ਲਾਗਤਾਂ ਦੀ ਸੋਧ ਦੇ ਸਮੇਂ ਵੀ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ

(v) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਦਾ ਨਤੀਜਾ ਨਹੀਂ ਹੈ।

(vi) ਕੰਪਨੀ ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ੇਅਰ/ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਵੇਗੀ ਜੋ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ, ਅੱਜ ਤੱਕ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਮੂਲ ਅਤੇ ਵਿਆਜ, EMI ਦੀ ਰਕਮ, EMI ਦੀ ਬਾਕੀ ਬਚੀ ਸੰਖਿਆ ਅਤੇ ਸਾਲਾਨਾ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਕਰੇਗੀ। ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ/ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏਪੀਆਰ)। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਬਿਆਨ ਸਧਾਰਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝੇ ਜਾਣ।

2. ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤ ਦੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਹਦਾਇਤਾਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮਿਆਦਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਬਰਾਬਰ ਕਿਸ਼ਤ ਆਧਾਰਿਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ।

3. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਇੱਥੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਦਾਇਤਾਂ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ 31 ਦਸੰਬਰ, 2023 ਤੱਕ ਢੁਕਵੇਂ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵਧਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ। ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਵਿਕਲਪਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਇੱਕ ਸੰਚਾਰ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

## 9. ਜਨਰਲ

a) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਈ ਹੈ)।

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

c) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ। ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਅੱਖੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਆਦਿ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਤੋਂ ਰੁੱਖੇ ਵਿਵਹਾਰ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਇੱਕ ਉਪਾਅ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਬੈਂਕਾਂ ਅਤੇ NBFCs ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਰਜ਼ਿਆਂ

ਦੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇਕਸਾਰਤਾ ਲਿਆਉਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਮਿਆਦ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲੋਂ, ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

## **10. ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ**

- 1) ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਵੀ ਰੱਖੇਗਾ। ਅਜਿਹੀ ਵਿਧੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ।
- 2) ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦਾ ਕੰਮਕਾਜ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇਕਸਾਰ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

## **11. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ**

- a) ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇਕਸਾਰ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- b) ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ, ਜਿੱਥੇ ਵਪਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ:
  - i. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਪਤਾ) ਜਿਸ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਖਿਲਾਫ਼ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ;
  - ii. ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ RBI ਦੇ DNBS ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ-ਇਨ-ਚਾਰਜ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਆਉਂਦਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਨੁਸ਼ਚਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਅਤੇ RBI ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲਜਨਤਕ ਨੋਟਿਸ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਜਾਗਰ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਕਰੇਗਾ।

## **12. ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2018 - ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ**

ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ, ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ (NOs) ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਦਾਇਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਣਗੇ।

ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ, ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ/ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਜਿੱਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, PNOs/NOs/GROs ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਪਤੇ) ਅਤੇ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ, ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ (ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ ਵਰਨਾਕੂਲਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ) ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਦਫਤਰ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਆਸਾਨ ਪਹੁੰਚ ਹੋਵੇ।

ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 (RBIOS, 2021) ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਵਰ ਕੀਤੇ ਗਏ NBFCs ਨੂੰ ਉਕਤ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 (RBIOS, 2021) ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਵਰ ਕੀਤੇ ਗਏ NBFCs ਨੂੰ ਉਕਤ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

### **13. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਢੰਗ**

ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (ਜੋ ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ, ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗਾ) ਨੂੰ ਸਾਰੇ NBFCs ਦੁਆਰਾ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਬੋਰਡਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। NBFCs ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਾ ਖਰੜਾ ਤਿਆਰ ਕਰਨ, ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਆਜ਼ਾਦੀ ਹੋਵੇਗੀ, ਪਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਉਪਰੋਕਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਭਾਵਨਾ ਨੂੰ ਕੁਰਬਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

### **14. ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪੋਸਟ ਕਰਨਾ**

ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਪਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

### **15. ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਨਿਯਮ**

- a) ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਕੋਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਆਦਿ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਹੋਵੇਗਾ। ਵਿਆਜ



ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਜੋਖਮ ਅਤੇ ਤਰਕ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

- b) ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- c) ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣਗੇ।

#### **16. NBFCs ਦੁਆਰਾ ਲਏ ਗਏ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ**

- 1) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੂੰ NBFC ਦੁਆਰਾ ਕੁਝ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਚਾਰਜ ਲਗਾਉਣ ਦੀਆਂ ਕਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਮਿਲ ਰਹੀਆਂ ਹਨ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਪਰ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਪੱਧਰ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਦੇਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਤਾਂ ਟਿਕਾਉ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਆਮ ਵਿੱਤੀ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 2) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤਿਆਰ ਕਰਨਗੇ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਬਾਰੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

#### **17. ਫਾਇਨਾਂਸ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਾਹਨਾਂ ਦਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ**

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਬਿਲਟ-ਇਨ ਰੀ-ਪਜ਼ੇਸ਼ਨ ਕਲਾਜ਼ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਹੋਵੇਗੀ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਉਪਬੰਧ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ:

- a. ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ;
- ਬੀ. ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਮੁਆਫ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ;
- c. ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ;
- d. ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਮ ਮੌਕੇ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਵਿਵਸਥਾ;
- ਈ. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਅਤੇ
- f. ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।

ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

## **18. NBFCs ਦੁਆਰਾ ਸਰੀਰਕ/ਨੇਤਰਹੀਣ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜਾਂ ਲਈ ਲੋਨ ਸਹੂਲਤਾਂ**

ਕੰਪਨੀ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ/ਨੇਤਰਹੀਣ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵਿਭਿੰਨ ਵਪਾਰਕ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੀਆਂ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿੱਚ, ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸੰਮੇਲਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਗਾਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਵਾਲੇ ਇੱਕ ਢੁਕਵੇਂ ਮਾਡਿਊਲ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।

## **19. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ**

ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਚੇਅਰਮੈਨ ਅਤੇ ਸੀਈਓ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰਵ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਨਾਲ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ।

## **20. ਉਚਿਤ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ**

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਚੇਅਰਮੈਨ ਅਤੇ CEO ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦੇ ਨਾਲ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਪੁਣੇ

22 ਦਸੰਬਰ 2023

ਚੇਅਰਮੈਨ

\* \* \*