



ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਵਰਜਨ	4.0
ਦੀ ਮਲਕੀਅਤ ਹੈ।	ਹੈੱਡ – ਓਪਰੇਸ਼ਨ
ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ	ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼
ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ	14 ਮਈ, 2025।

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("RBI") ਨੇ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ – ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਨਾਨ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ – ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ("") ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। NBFCs") ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵੇਲੇ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨਿਰਪੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਭਿਆਸਾਂ ਲਈ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਿਆਂ, ਕੈਪੀਟਲ ਇੰਡੀਆ ਵਿੱਤ ਲਿਮਿਟਡ, ("ਕੰਪਨੀ") ਨੇ ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ("") ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ ("ਕੋਡ") ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵੇਲੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਾ ("ਗਾਹਕ")।

2. ਉਦੇਸ਼

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨਾ;
- ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਮਿਲ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਨ;
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਮਨਜ਼ੂਰ ਅਤੇ ਵੰਡ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ
- ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨ ਲਈ।

3. ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

- ਕੰਪਨੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਵਿੱਤ, ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਪੂੰਜੀ ਮਿਆਦ ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ, ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰਜ਼ਾ, ਲੀਜ਼ ਰੈਂਟਲ ਛੋਟ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਰੇਕ ਉਤਪਾਦ ਲਈ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ/ਉਚਿਤ ਅਰਜ਼ੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਜੋ ਵੀ ਨਾਮ ਨਾਲ ਬੁਲਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਹਰੇਕ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਵੱਖਰੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਰਾਉਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਹਰੇਕ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੂਜੇ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰਥਕ ਤੁਲਨਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਤੁਲਨਾ ਕਰਨ।
- ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਨੂੰ ਇਕ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਜਿਸ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਉਸ ਨੂੰ ਵੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

4. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ; ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਤਰੱਕੀ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥਾਂ ਦਾ ਬਿਆਨ।:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਜ਼ੇ/ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ ਜਾਂ ਰੱਦ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ।
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ। ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਆਪਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਰਕਮ ਜਾਂ ਸੀਮਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਸ

ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਅਤੇ ਵਿਧੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਇਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਹਰੇਕ ਗਾਹਕ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਚਲਾਉਣ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਸੰਕੇਤ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇਵੇਗਾ, ਜੋ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਬਣਨਗੇ।

- d) ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਸੰਬੰਧਾਂ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇਕ ਕਾਪੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਗਾਹਕਾਂ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਿਆਨ (ਕੋਐਫਐਸ) ਦੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਆਰਥੀਆਈ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਹ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ ਕਿ ਕੋਐਫਐਸ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਮਝਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ, ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਮਝ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।
- e) ਕਿਸੇ ਵੀ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ/ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵੇਰਵੇ, ਜੋ ਵੀ ਨਾਮ ਨਾਲ ਬੁਲਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦੇਰ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ/ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਬੋਲਡ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

5. ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦੰਡ ਦੇ ਖਰਚੇ

- a) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੋ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਨੂੰ 'ਦੰਡ ਚਾਰਜ' ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ 'ਦੰਡ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਤਰੱਕੀ. ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਦੋਸ਼ਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਭਾਵ ਅਜਿਹੇ ਦੋਸ਼ਾਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਵਧਾਉਣ ਦੀਆਂ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਹਿੱਸਾ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾ ਦੇਵਾਂ ਵਿਚ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।
- c) ਕੰਪਨੀ ਮੌਜੂਦਾ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਪਾਲਿਸੀ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਮਾਨ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।
- d) ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੱਖਪਾਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਪਦਾਰਥਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗੀ।
- e) ਕਾਰੋਬਾਰ 'ਤੇ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, ' ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ, ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।
- f) ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਕੰਪਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਿਆਨ (ਕੋਐਫਐਸ) ਵਿਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਹਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜੋ ਵੀ ਨਾਮ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- g) ਜਦੋਂ ਵੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਪਦਾਰਥਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਯਾਦ-ਪੱਤਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਵਸੂਲਣ ਦੀ ਕੋਈ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਕਾਰਨ ਬਾਰੇ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- h) ਕੰਪਨੀ ਨੀਤੀਗਤ ਢਾਂਚੇ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ/ਨਵੀਨੀਕਰਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਵੇਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ। ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਨਵੇਂ ਦੰਡ ਦੇ ਦੋਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸਵਿਚਓਵਰ। ਸ਼ਾਸਨ ਨੂੰ ਅਗਲੀ ਸਮੀਖਿਆ ਜਾਂ ਨਵੀਨੀਕਰਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਜਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਬਾਅਦ, ਜੋ ਵੀ ਪਹਿਲਾਂ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

6. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ।

- a) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਵੰਡ ਦੇ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।', ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਉਕਤ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸੰਭਾਵਤ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਾਲ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਲੋਨ

ਸਮਝੋਤੇ ਵਿਚ ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿਚ ਇਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਧਾਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ।

- b) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਫੈਸਲਾ ਸਬੰਧਤ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।
 - c) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਬੁਝੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਹੱਕਦਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਸੈਂਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਤਹਿਤ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਬੁਝੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹਨ।
7. **ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਦਾ ਆਚਰਣ – ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਬੰਦ ਕਰਨ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ**

ਕੰਪਨੀ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਪੂਰੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਅਤੇ ਲੋਨ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਧੀਆ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏਗੀ।

ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਦਰਪੇਸ਼ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ:

A. ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ:

- i. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਬੰਦ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਚਾਰਜ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗੀ।
- ii. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਤਾਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਆਊਟਲੈਟ/ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਲੋਨ ਖਾਤਾ ਸੇਵਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫਤਰ ਜਿਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ਉਸਦੀ/ਉਸਦੀ ਤਰਜੀਹ ਅਨੁਸਾਰ।
- iii. ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਰੇਖਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਉਕਤ ਸਰਕੂਲਰ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਜਾਂ ਬਾਅਦ ਵਿਚ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- iv. ਇਕੱਲੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਅਚਾਨਕ ਘਟਨਾ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ, ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਕੋਲ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਇਕ ਚੰਗੀ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ। ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

B. ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ:

- i. ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਬੰਦ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਬੰਧਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਕੋਲ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਕਾਰਨਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰੇਗੀ। ਜੇ ਦੇਰੀ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦੀ ਦਰ 'ਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ ਵਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰ ਦਿਨ ਲਈ 5,000.
- ii. ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ/ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਰੂਪ ਵਿਚ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲਿਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗੀ ਉਪਰੋਕਤ ਧਾਰਾ (ii) ਤੇ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਮਿਲੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮਿਆਦ ਦੀ ਸਜ਼ਾ ਦੀ ਗਣਨਾ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ (ਭਾਵ, ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਬਾਅਦ).

- iii. ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਤਹਿਤ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਪੱਖਪਾਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਹੋਵੇਗਾ.

8. ਇਕੁਏਟਿਡ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (ਈਐਮਆਈ) ਅਧਾਰਿਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਉੱਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਮੁੜ-ਸੈੱਟ

- A. ਕੰਪਨੀ ਈਐਮਆਈ ਅਧਾਰਿਤ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਸਮਰੱਥਾ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਸੰਭਾਵਤ ਵਾਧੇ ਦੇ ਮੱਦੇਨਜ਼ਰ, ਟੈਨਰ ਦੀ ਲੰਬਾਈ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਈਐਮਆਈ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈੱਡਰੂਮ/ਮਾਰਜਨ ਉਪਲਬਧ ਹੈ. ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਲ ਦੌਰਾਨ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ.

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਨੀਤੀ ਫਰੇਮਵਰਕ ਰੱਖਿਆ ਹੈ:

- i. ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਬੈਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਸੰਭਾਵਤ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਨਾਲ ਈਐਮਆਈ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਟੈਨਰ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਆਉਣਗੀਆਂ. ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਕਾਰਨ ਈਐਮਆਈ/ਟੈਨਰ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧਾ ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਰੰਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ.
- ii. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਵੇਲੇ, ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ ਤੇ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ. ਨੀਤੀ, ਦ *ਅੰਤਰ-ਰਾਸ਼ਟਰੀ*, ਇਹ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਲ ਦੌਰਾਨ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਿੰਨੀ ਵਾਰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ.
- iii. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ (ਏ) ਈਐਮਆਈ ਵਿਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਲ ਦੀ ਲੰਬਾਈ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਲਈ ਚੋਣ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਵੀ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ; ਅਤੇ, (ਅ) ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਲ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਅੰਸ਼ਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਪੂਰੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ. ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜਜ/ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਗਾਉਣਾ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ.
- iv. ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਤੋਂ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ ਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ/ਖਰਚਾਂ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਦੇ ਸਮੇਂ ਵੀ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਕੰਪਨੀ.
- v. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੇਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਟੈਨਰ ਦੀ ਲੰਬਾਈ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ.
- vi. ਕੰਪਨੀ ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ/ਪਹੁੰਚ ਕਰੇਗੀ, ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਬਿਆਨ ਜੋ ਘੱਟੋ ਘੱਟ, ਅੱਜ ਤੱਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਅਤੇ ਵਿਆਜ, ਈਐਮਆਈ ਦੀ ਰਕਮ, ਈਐਮਆਈ ਦੀ ਬਚੀ ਹੋਈ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ/ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏਪੀਆਰ) ਦੇ ਪੂਰੇ ਕਾਰਜਕਾਲ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ. ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਗੇ ਕਿ ਬਿਆਨ ਸਧਾਰਣ ਹਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝੇ ਜਾਣਗੇ.

- B. ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ, *ਮੁਤਾਟਿਸ ਮੁਤੀਡਿਸ*. ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਬਰਾਬਰ ਕਿਸ਼ਤ ਅਧਾਰਿਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ.

- C. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ 31 ਦਸੰਬਰ, 2023 ਤੱਕ ਉਚਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵਧਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ. ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੰਚਾਰ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਵਿਕਲਪਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ.

9. ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਗਿਆ

- a) ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਹਾਸ਼ੀਏ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦਿਆਂ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸਾਂ ਲਈ ਲਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ.

ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਵੱਖ ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵਿਆਜ ਦੀ ਵੱਖ ਵੱਖ ਦਰ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਜੋਖਮ ਅਤੇ ਤਰਕ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

- b) ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇਬੰਦੀ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਅਖਬਾਰਾਂ ਵਿਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਵਿਚ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- c) ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

10. ਸਰੀਰਕ/ਦਿੱਖ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਚੁਣੌਤੀਆਂ ਨੂੰ ਲੇਨ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ/ਦਿੱਖ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਚੁਣੌਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੇਨ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ ਵੱਖ ਵਪਾਰਕ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੀਆਂ। ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਮਾਡਿਊਲ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਗਾਰੰਟੀ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸੰਮੇਲਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਹਰ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿੱਚ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਤਹਿਤ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।

11. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ।

- a) ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਿਆਂ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਬਣਾਈ ਗਈ।
- b) ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹਨ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਦੀ ਇਕ ਕਾਪੀ ਹੈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

12. ਆਮ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ

- a) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿਚ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ (ਜਦੋਂ ਤਕ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜਿਸਦਾ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ, ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦਾ ਕੰਪਨੀ)।
- b) ਆਪਣੇ ਲੇਨ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ 21 (ਵੀਹ ਦਿਨਾਂ) ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਇਤਰਾਜ਼ ਦੇਵੇਗੀ ਅਜਿਹੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਦਾਖਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੇਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- c) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ, ਕੰਪਨੀ ਆਮ ਉਪਾਵਾਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲਵੇਗੀ, ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਸ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹਨ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਅਣਉਚਿਤ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲਓ।
- d) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਂਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਸੈਸ਼ਨ ਕਰਵਾਏਗੀ,
- e) ਕੰਪਨੀ ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੇਨ 'ਤੇ ਕੋਈ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।