



ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੇਂਡ

AUXILO FINSERVE PRIVATE LIMITED

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

AUXILO FINSERVE PRIVATE LIMITED (AUXILO/ਕੰਪਨੀ) ਗੈਰ-ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਜੋ ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਵਾਲੀ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤ ਕੰਪਨੀ (ਸ਼੍ਰੇਣੀ II) ਜੋ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈ, ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (FPC/ਕੋਡ) ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ - ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਗੈਰ-ਪ੍ਰਣਾਲੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੈਰ-ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, 2016 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇਨ੍ਹਾਂ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿਚਲੀ ਭਾਵਨਾ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ ਹੈ।

(ਏ) ਕੋਡ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ/ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਪ੍ਰਤੀ AUXILO ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।

(ਬੀ) ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇਸਦੇ ਸਾਰੇ ਸੌਦਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ AUXILO ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਸੂਝਵਾਨ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣ।

(ਸੀ) ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਾਪਦੰਡ ਇਸ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇਸ ਦੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਹੋਣਗੇ।

ਲਾਗੂਕਰਨ

FPC ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇਸਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਇਸਦਾ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਹ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ, ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ, ਪ੍ਰੋਮੋਸ਼ਿੰਗ, ਸਰਵਿਸਿੰਗ ਅਤੇ ਇਕੱਤਰਤਾ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਸਮੇਤ ਇਸਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਉਹ ਵਿਆਪਕ ਸਿਧਾਂਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ 'ਤੇ ਕੋਡ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ

(ਏ) ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

(ਬੀ) RBI ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰੇਕ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ।

(ਸੀ) ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰਾ, ਉਮਰ, ਨਸਲ, ਜਾਤ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਕੋਈ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ।

(ਡੀ) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ - ਕੋਡ ਦਾ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਸੰਸਕਰਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਬ੍ਰਾਂਚ ਆਫਿਸ 'ਤੇ ਇਕ ਖਾਸ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਗਾਹਕ/ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

ਲੋਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ

ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਸਾਰਾ ਸੰਚਾਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਉਹ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦੱਸੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਦੀ AUXILO ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇੱਕ ਸਾਰਥਕ ਤੁਲਨਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ। ਇਸ ਲਈ ਸੋਰਸਿੰਗ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਵਿਕਲਪਾਂ ਸਮੇਤ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਜਾਨਕਾਰੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।¹ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਵਾਧੂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਇੱਕ ਢੁਕਵੇਂ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਮੰਗੇ ਜਾਣਗੇ।

ਪੂਰੀ ਕੀਤੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ 'ਤੇ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੋ ਓਸ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।² ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਡੇਟਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ। ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਪੁਸ਼ਟੀਕਰਨਾਂ, ਜਾਂਚਾਂ ਅਤੇ ਪੜਤਾਲਾਂ, ਜੋ ਕੋਈ ਹੋਣ, ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਦੇ ਅਧੀਨ ਲੱਗਣ ਵਾਲੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਧੀ ਹੋਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਲੋਨ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ / ਸ਼ਰਤਾਂ

ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਦਰਸਾਏਗਾ। ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਸਵੀਕਾਰਤਾ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ 'ਤੇ ਦੋਵੇਂ ਧਿਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ, ਭਾਵ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ 'ਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਹਨ ਉੱਥੇ ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਅਧਿਨਿਯਮ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ, ਦੋਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਸ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣਗੇ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਹਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਇਸਦੀ ਇੱਕ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਕਾਪੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

¹ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਅਧੀਨ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ - 27 ਅਕਤੂਬਰ, 2021

² ਸਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਅਧੀਨ ਬਦਲਿਆ ਗਿਆ - 27 ਅਕਤੂਬਰ, 2021

ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ

ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਵੰਡ ਦੀ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਹਵਾਲਾ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਬਦਲੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸੂਚਨਾ ਇੱਕ ਸ਼ੋਰਟ ਮੈਸੇਜਿੰਗ ਸਰਵਿਸ (SMS), ਕੋਰੀਅਰ, ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਮੇਲ, ਈਮੇਲ, ਰਜਿਸਟਰਡ ਜਾਂ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਮੇਲ ਜਾਂ ਫੈਕਸੀਮਾਈਲ, ਜਿੱਥੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ, ਭੇਜ ਕੇ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਨਿਰੰਤਰ ਤਕਨੀਕੀ ਵਿਕਾਸ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਸਾਧਨ ਵਧਦੇ ਜਾ ਰਹੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਅਸਾਨੀ ਦੇ ਕਾਰਣ ਗਾਹਕ ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਉਹਨਾਂ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਇਹਨਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਪੜਚੋਲ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਸੰਭਵ ਪਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਚੁਣਨ ਲਈ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਾਧਨ ਦੁਆਰਾ ਨੋਟਿਸ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜਣ ਲਈ ਓਸ ਸਾਧਨ ਨੂੰ ਵਰਤਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਫੈਸਲਾ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।

ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੇ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਂ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ਕਰਜ਼ਦਾਰ) ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਇਸਦੇ ਹੋ ਸਕਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਸੈੱਟ-ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜਿਹਨਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਹ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ, ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ।

ਆਮ

ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚੇਗੀ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਉਸਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਂਦੀ ਹੈ)।

ਲੋਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦਾ ਤਬਾਦਲਾ - ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਤਾਂ ਇਸ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਇਤਰਾਜ਼ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਜੇਕਰ ਇਸ ਲਈ ਕੋਈ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਆਈਕੰਪਨੀ ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ(ਰਾਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੋਨ 'ਤੇ ਪਹਿਲਾਂ ਬੰਦ ਕਰਨ (ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ) ਦੇ ਖਰਚੇ/ਪਹਿਲਾਂ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ

ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਬਾਰੰਬਾਰਤਾ ਸਮੇਤ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ³/ਜਾਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਦੇ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਯਾਦ ਕਰਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। "ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀ, ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮੁੱਚੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਵੇ।"

ਲੋਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਗਲਤ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਲੋਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਰ ਕੁਟਾਈ ਆਦਿ ਕਰਨ ਤੋਂ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਰਹੇਜ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਨਰਮ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪ੍ਰੇਰਕ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧਿਤਵ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹਮੇਸ਼ਾ ਨਰਮ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣਗੇ। ਉਹ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰਵਾਉਣਗੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ ਦਿਖਾਉਣਗੇ।

ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼:

- ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਦਾ ਹਰ ਸਮੇਂ ਸਤਿਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ
- ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਗਲਤ ਸਮੇਂ ਨਹੀਂ ਬੁਲਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀਆਂ ਖਾਸ ਸਥਿਤੀਆਂ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ"
- ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਬਣਾਉਣ ਵਾਲੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾ ਮਰਿਆਦਾ, ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਨਿਮਰਤਾ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਬਾਰੇ ਅੰਤਰ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰਨਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਵਿਵਾਦਾਂ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਣ, ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਲਤ ਘੱਟਿਆਂ ਦਾ ਮਤਲਬ ਕੱਢਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੀ ਦਰਜਾਬੰਦੀ

ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਇੱਕ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ⁴ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ (ਅਨੁਬੰਧ II) ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਗਾਹਕਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਉਧਾਰ ਦਰ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਅੰਤਰ, ਆਦਿ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਇੱਕ ਫੈਲਾਅ ਜੋ ਹਰੇਕ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਜੋਖਮ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵੀ ਵੱਖਰੀ ਹੋਵੇਗੀ।

³ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਅਧੀਨ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ - 27 ਅਕਤੂਬਰ, 2021

⁴ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਅਧੀਨ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ - 27 ਅਕਤੂਬਰ, 2021

⁵ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ – ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ – 27 ਅਕਤੂਬਰ, 2021

ਜੇਕਰ ਦਰਜਾਬੰਦੀ, ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਦੇ ਅਕਾਦਮਿਕ ਪਿਛੋਕੜ, ਚੁਣੇ ਗਏ ਕਾਲਜ ਅਤੇ ਦੇਸ਼, ਜਿਥੇ ਪੜ੍ਹਾਈ ਹੋ ਰਹੀ ਹੈ, ਤੋਂ ਚੁਣੇ ਗਏ ਕੋਰਸ ਦੀ ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਯੋਗਤਾ, ਸਹਿ-ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਤਾਕਤ, ਲੋਨ ਦੇ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਤਿਹਾਸ, ਸੰਪਤੀ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖਣ (ਕੋਲੇਟਰਲ) ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਨੈੱਟਵਰਕ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸੇਵਾਯੋਗਤਾ, ਲੋਨ ਦੀ ਅੰਡਰਗ੍ਰਾਈਟਿੰਗ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲਾਗਤ ਵਰਗੇ ਕਾਰਕਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਵੀ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੋਵੇ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅੰਤਰ ਦਰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲਏ ਜਾਣ ਯੋਗ ਹੋਵੇ। ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਇਹੀ ਦਰਸਾਏਗਾ।

ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ/ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੋਡ ਅਤੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੇ ਅਧੀਨ ਪਾਲਣਾਵਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਤਿਆਰੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨਗੇ।

ਗਾਰੰਟੀਦਾਤਾ

ਗਾਰੰਟੀਦਾਤਾ(ਤੇ) ਨੂੰ ਰਕਮ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਹਾਲਤਾਂ, ਜਦੋਂ ਦੇਣਦਾਰੀ ਬਣਦੀ ਹੋਵੇਗੀ, ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਵਿੱਚ ਗਾਰੰਟੀਦਾਤਾ ਵਜੋਂ ਉਸ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਗਾਰੰਟੀਦਾਤਾ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਉਪਲਬਧ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਾਧਨਾਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਉਸ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਵਰਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜੇਕਰ ਉਹ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਗਾਰੰਟੀਦਾਤਾ ਰਕਮ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਗਾਰੰਟੀਦਾਤਾ ਨੂੰ ਉਸ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਭੌਤਿਕ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਤਬਦੀਲੀ(ਆਂ) ਬਾਰੇ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਗਾਰੰਟੀਦਾਤਾ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ।

ਨਿੱਜਤਾ ਅਤੇ ਗੋਪਨਿਯਤਾ

ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਹਮੇਸ਼ਾ ਗੋਪਨਿਯਤਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖੇਗੀ। ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਇਸ ਦਾ ਅਪਵਾਦ ਹੋਣਗੇ:

1. ਗਾਹਕ ਦੀ ਪੂਰਵ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ, ਜਦੋਂ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹਵਾਲੇ ਵਜੋਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ
2. ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ
3. ਕਾਨੂੰਨਾਂ/ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਹੇਠ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਲੋੜ 'ਤੇ
4. ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਫਰਜ਼ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨਾ
5. ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਵਰਗੇ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਵਿੱਚ

ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਉਹਨਾਂ ਬਾਰੇ ਰੱਖਦੀ ਹੈ।

ਕੋਈ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ

ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਉਮਰ, ਨਸਲ, ਜਾਤੀ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਪਰ ਇਹ ਇੱਥੋਂ ਤੱਕ ਹੀ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ।

⁶ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਵਿਵਸਥਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਹਵਾਲਾ ਏਜੰਸੀਆਂ

ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਕਾਨੂੰਨ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਹਵਾਲਾ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇਣ ਦਾ ਹੁਕਮ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਹਵਾਲਾ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਲੋਨ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦਾ ਇਰਾਦਾ ਰੱਖਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਹਵਾਲਾ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ 'ਤੇ ਪਵੇਗਾ।

ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਹਵਾਲਾ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਅੰਤਿਕਾ 1 ਦੇ ਤਹਿਤ ਬਣਾਈ ਗਈ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ (GRM) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਵਾਦ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

GRM ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ:

1. ਇਸਦੇ ਹਰੇਕ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਉਣ ਦੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਵਿਧੀ।
2. ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਇਹ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ - ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿੱਥੋਂ ਅਤੇ ਕਿਵੇਂ (ਇੱਕ ਦੂਜੇ ਦੇ ਬਦਲੇ ਵਰਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ) ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਜਵਾਬ ਲਈ ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਸਮਾਂ, ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ।
3. ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
4. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਪਰੋਕਤ ਦੱਸੀ ਗਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਰਫਤਾਰ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਉਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।
5. ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ

ਜੀਆਰਐਮ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਇੱਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵਜੋਂ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਜਨਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸੰਚਾਲਨ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਲਾਭ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਪਤਾ) ਆਪਣੀ ਹਰੇਕ ਸ਼ਾਖਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜਿੱਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI), ਮੁੰਬਈ ਦੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ (DNBS)

ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ ਦੇ ਉਸ ਅਫਸਰ-ਇੰਚਾਰਜ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ ਆਉਂਦਾ ਹੈ।

ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ

ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨੂੰ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਿਆ ਗਿਆ ਤਾਂ ਕੋਡ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਜਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਇੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਵਾਦ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਪੱਧਰ 1

ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੋਣ ਵਾਲਾ ਗ੍ਰਾਹਕ/ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਹੋਣ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਕਰਮਚਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਦਾ ਹੱਲ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦਸ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

- ਗਾਹਕ ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਨੰਬਰ 022 6246333 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਕੇ
- customercare@AUXILO.com 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰਕੇ
- ਬ੍ਰਾਂਚ ਆਫਿਸ/ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਜਿੱਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਉਸ ਨੂੰ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਸਬੰਧਿਤ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਥਾਨ ਦਾ ਨਾਮ "GRM ਦੇ ਅਧੀਨ" ਵਜੋਂ ਕੈਪਸ਼ਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਪਤੇ 'ਤੇ ਪੋਸਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ AUXILO FINSERVE PVT LTD, ਦਫਤਰ ਨੰ. 63, 6ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕਲਪਤਰੂ ਸਕੁਏਅਰ, ਕੋਡੀਵਿਤਾ ਰੋਡ, ਅਧੋਰੀ ਈਸਟ, ਮੁੰਬਈ 400059, "ਜੀਆਰਐਮ ਹੇਠ" ਵਜੋਂ ਸਿਰਲੇਖ ਨਾਲ।

ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਇੱਥੇ ਗੈਰ-ਸ਼ਾਖਾ ਦਫਤਰ ਦੇ ਸਬੰਧਤ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਵੀ ਹਵਾਲਾ ਭੇਜੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਬੰਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਗ੍ਰਾਹਕ ਉਪਰੋਕਤ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਟੀਮ(ਮਾਂ) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ/ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪੱਧਰ 2 ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਜਾਵੇਗਾ।

ਐਕਸ-ਗ੍ਰੇਜ਼ੀਆ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ – ਜੇਕਰ ਗ੍ਰਾਹਕ/ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਲਈ ਮਿਸ਼ਰਿਤ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਸਧਾਰਨ ਵਿਆਜ ਵਿਚਕਾਰ ਅੰਤਰ ਦੀ ਐਕਸ-ਗ੍ਰੇਜ਼ੀਆ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੀ ਸਕੀਮ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਸਬੰਧਤ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਭੇਜ

ਕੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਟਿੱਪਣੀਆਂ 72 ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੇ ਮਨੋਨੀਤ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਅਤੇ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਖੇਤਰ	ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ
ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਗੁਜਰਾਤ	Nodalofficergr.westzone@AUXILO.com
ਦਿੱਲੀ	Nodalofficergr.northzone@AUXILO.com
ਆਂਧਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, ਤੇਲੰਗਾਨਾ, ਤਾਮਿਲਨਾਡੂ, ਕਰਨਾਟਕ	Nodalofficergr.southzone@AUXILO.com

ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਾਖਾ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਵੀ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਪੱਧਰ 2

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਰਸੀਦ ਨੰਬਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਹੇਠਾਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

1. ਨਾਮ : ਦੀਪਿਕਾ ਠਾਕੁਰ ਚੌਹਾਨ
2. ਪਤਾ : AUXILO FINSERVE PRIVATE LIMITED
ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ - ਦਫਤਰ ਨੰ: 63, 6ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕਲਪਤਰੂ ਸਕੁਏਅਰ, ਕੋਡੀਵਿਤਾ
ਰੋਡ, ਅਧਿਰੀ ਈਸਟ, ਮੁੰਬਈ 400059
3. ਈਮੇਲ : gro@AUXILO.com
4. ਟੈਲੀਫੋਨ : 022 6246 3333
5. ਫੈਕਸ : 022 6246 3334

ਅਸੀਂ ਇਸ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

ਪੱਧਰ 3

ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਅਫਸਰ-ਇਨ-ਚਾਰਜ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ,

ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ,

ਆਰਬੀਆਈ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਓਪ. ਮੁੰਬਈ ਸੈਂਟਰਲ ਰੇਲਵੇ ਸਟੇਸ਼ਨ,

ਮਰਾਠਾ ਮੰਦਰ ਦੇ ਨੇੜੇ,

ਬਾਈਕੁਲਾ, ਮੁੰਬਈ - 400 008

ਅੰਤੀਕਾ- II

ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ

1. ਜਾਣ - ਪਛਾਣ

RBI ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਸਾਰੇ NBFCs ਦੇ ਬੋਰਡਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪੋਸਟ ਕਰਨ। ਇਹ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਤੋਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਤਰਕ ਅਤੇ ਕਾਰਜਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਏਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੀ ਦਰਜੇਬੰਦੀ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਤਰਕ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

2. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਦਾ ਸਿਧਾਂਤ

ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਵਿਆਜ ਕੁਦਰਤ ਵਿੱਚ ਫਲੋਟਿੰਗ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ AUXILO FINSERVE PRIVATE LIMITED (AFPL's) ਬੈਚਮਾਰਕ ਲੈਂਡਿੰਗ ਰੇਟ (ABLR) ਅਤੇ ਇੱਕ ਸਪ੍ਰੈਡ ਨਾਲ ਜੋੜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਉਸ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਹਿੱਸੇ, ਉਤਪਾਦ, ਗਾਹਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਢਾਂਚੇ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।⁷ ABLR ਦੀ ਗਣਨਾ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ, ਸੰਚਾਲਨ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਅੰਤਰਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ALCO ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ABLR ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

^{ਆਈ} ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ - ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਅਕਤੂਬਰ, 2019

ਸੋਧ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇਹ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪੜ੍ਹਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ - ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ 'ਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਪਹਿਲਾਂ ਬੰਦ ਕਰਨ (ਫੋਰ-ਕਲੋਜਰ) ਜਾਂ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦਾ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

⁷ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਅਕਤੂਬਰ, 2021 ਅਧੀਨ ਬਦਲਿਆ ਗਿਆ