



ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੇਂਡ

AUXILO FINSERVE PRIVATE LIMITED

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਆਕਸੀਲੇ ਫਿਨਸਰਵ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ (ਆਕਸੀਲੇ/ਕੰਪਨੀ) ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਇੱਕ ਮੱਧ-ਪੱਧਰੀ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਹੈ, ਜਿਸਦਾ ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਲਈ ਆਪਣੇ ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (ਐੱਫਪੀਸੀ/ਕੋਡ) ਤਿਆਰ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦੇ ਤਹਿਤ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਮੂਲ ਭਾਵਨਾ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਨੂੰ ਹੋਰ 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 ਸੇਵਾਵਾਂ 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 ਉਤਪਤੀ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ, 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

ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜੋ ਉਹ ਸਮਝਦੇ ਹਨ। ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਆਕਸੀਲੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਹੀ ਤੁਲਨਾ ਕਰ ਸਕਣ। ਇਸ ਲਈ, ਸੈਰਸਿੰਗ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ - ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਉਪਲਬਧ ਵਿਕਲਪਾਂ ਸਮੇਤ - ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇ ਅਤੇ ਸਮਝਾਏ ਜਾਣ।

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 ਉਸ 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 ਸਮਝੌਤੇ 'ਤੇ ਦੋਵਾਂ ਧਿਰਾਂ, ਯਾਨੀ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਭੌਤਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕਰਨੇ ਪੈਣਗੇ। ਜੇ ਸਮਝੌਤੇ 'ਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਐਕਟ ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਇਸ 'ਤੇ ਦੋਵਾਂ ਧਿਰਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

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 ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਅਧੀਨ ਬਦਲਿਆ ਗਿਆ - 27 ਅਕਤੂਬਰ, 2021

ਲੇਨ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ

ਬੋਰਡ ਨੇ ਨਿਰਪੱਖ ਉਧਾਰ ਅਭਿਆਸਾਂ 'ਤੇ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ - 3 ਨਵੰਬਰ, 2023 ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਲੇਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੋ ਕਿ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਲੇਨ ਦੀ ਵੰਡ

ਜੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਨਿਯਤ ਤਾਰੀਖ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚਿਆਂ ਆਦਿ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸਨੂੰ ਉਹ ਸਮਝਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਬਦਲੇ ਹੋਏ ਨਿਯਮਾਂ/ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ 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। ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੇ ਨਿਰੰਤਰ ਵਿਕਾਸ ਦੇ ਨਾਲ, ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਸਾਧਨ ਵੀ ਵਧ ਰਹੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ, ਗਾਹਕ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਵਿਕਲਪਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਪਸੰਦ ਕਰ 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 ਉਸ ਸਾਧਨ ਨੂੰ ਵਰਤਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

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

ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੇ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਂ ਲੇਨ 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 ਲੇਨ 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)।

ਲੇਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦਾ ਤਬਾਦਲਾ - ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਲੇਨ 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 ਲੇਨ 'ਤੇ ਪਹਿਲਾਂ ਬੰਦ ਕਰਨ (ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ) ਦੇ ਖਰਚੇ/ਪਹਿਲਾਂ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਜ਼ਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ, ਉਧਾਰਕਾਰਤਾ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਿਰਫ਼ ਕਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਇਜ਼ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਹੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇਗੀ।

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।⁴ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀ, ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮੁੱਚੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਵੇ।

ਲੇਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਗਲਤ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਲੇਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਰ ਕੁਟਾਈ ਆਦਿ ਕਰਨ ਤੋਂ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਰਹੇਜ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਨਰਮ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪ੍ਰੇਰਕ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਆਯੋਜਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ੇਵਰ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। 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 ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ 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 ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

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

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

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

ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੀ ਦਰਜਾਬੰਦੀ

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

ਗਾਹਕਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਬੈਚਮਾਰਕ 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। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਵਰਗੀਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀਆਂ ਵੈਬਸਾਈਟਾਂ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜੋਖਮ ਦੀ 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 ਅੰਡਰਰਾਈਟਿੰਗ 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। ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਟੀਕ ਦਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ।

ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (ਈਐਮਆਈ) 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨਾ

3 ਨਵੰਬਰ, 2023 ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (ਈਐਮਆਈ) 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਦੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨ ਨੀਤੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਲੋਨ 'ਤੇ ਬੈਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਈਐਮਆਈ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਤ ਦਰ 'ਤੇ ਸਵਿੱਚ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੈ, ਈਐਮਆਈ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਦੇ ਵਿਸਥਾਰ ਜਾਂ ਦੇਵੇਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੇ ਸੰਯੋਜਨ ਦੇ ਵਿੱਚ ਚੋਣ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਵਿਕਲਪ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ, ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰਨ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹੋਰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

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 ਤਿਮਾਹੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨਗੇ।

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

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 ਗਾਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ 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 ਇੱਥੇ ਤੱਕ ਹੀ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਆਯੋਜਿਤ ਕੀਤੇ ਸਾਰੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਦੂਜੇ ਮਾਡਿਊਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਨੂੰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸਮਝੌਤਿਆਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਮਿਲੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇ।

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।

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

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਅੰਤੀਕਾ 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। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠੇਗੀ ਅਤੇ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ।

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 ਕਿੱਥੇ 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 ਰਫ਼ਤਾਰ 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।

ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ

ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ ਨੂੰ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2026s ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ 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 ਹੇਠ 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 62463333 '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 ਸੰਬੋਧਿਤ 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, ਦਫ਼ਤਰ ਨੰ. 63, 6ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕਲਪਤਰੂ ਸਕੂਏਅਰ, ਕੋਡੀਵਿਤਾ ਰੋਡ, ਅੰਧੇਰੀ ਈਸਟ, ਮੁੰਬਈ 400059, "ਜੀਆਰਐਮ ਹੇਠ" ਵਜੋਂ ਸਿਰਲੇਖ ਨਾਲ।

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

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

ਐਕਸ-ਗ੍ਰੇਸ਼ੀਆ 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-ਗ੍ਰੇਸ਼ੀਆ 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 ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰ 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 : ਨਮਿਤਾ ਰਾਜਾ
2. ਪਤਾ : AUXILO FINSERVE PRIVATE LIMITED
ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ - ਦਫ਼ਤਰ ਨੰ: 63, 6ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕਲਪਤਰੂ ਸਕੂਏਅਰ, ਕੋਡੀਵਿਤਾ
ਰੋਡ, ਅੰਧੇਰੀ 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

ਅਫ਼ਸਰ-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 ਪੇਸ਼ 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 ਫਲੇਟਿੰਗ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ AUXILO FINSERVE PRIVATE LIMITED (AFPL's) ਬੈਂਚਮਾਰਕ 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 ਫਲੇਟਿੰਗ 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