

ਕ੍ਰੈਡਿਟਿਨ ਲਿਮਿਟੇਡ

(ਪਹਿਲਾਂ ਪੀ.ਐੱਚ.ਐਫ ਲੀਜ਼ਿੰਗ ਲਿਮਿਟੇਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ)

ਨੈਤਿਕ ਨਿਯਮਾਵਲੀ

ਪਰਿਚਯ

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (RBI) ਨੇ ਆਪਣੀ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ – ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਨਾਨ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਇਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਕੰਪਨੀ – ਸਕੇਲ ਬੇਸਡ ਰਿਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ, 2023 ਦੇ ਤਹਿਤ, ਜੋ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਸੁਧਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਨਾਨ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਇਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਕੰਪਨੀਆਂ (NBFCs) ਲਈ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਸਨ। ਇਹ ਗਾਈਡਲਾਈਨ ਨਿੱਜੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਜਮ ਅਤੇ ਸੁਭਾਚਾਰ ਵਾਲੇ ਮਾਪਦੰਡ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ, ਕ੍ਰੈਡਿਟਿਨ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਣੀ ਜਾਂਦੀ PHF ਲੀਜ਼ਿੰਗ ਲਿਮਿਟੇਡ) ("ਕੰਪਨੀ") ਨੇ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ (FPC) ਨਾਮਕ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਹੈ।

ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੀ ਗਈ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ (FPC) NBFCs ਲਈ RBI ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮੇਲ ਖਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਨਿੱਬੜਤਾ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡ ਤਹਿ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਡੇ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੇ ਸਵਾਲਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਡੀਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਵਿਹਾਰ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਕੋਡ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਇਸਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵੈਬਸਾਈਟ www.credif.in 'ਤੇ ਅੰਗ੍ਰੇਜ਼ੀ, ਪੰਜਾਬੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸੂਬਿਆਂ ਦੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ, ਜਿਥੇ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਸੇਵਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ, ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਟੀਮ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਆਪਰੇਸ਼ਨ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਨਿੱਬੜਤਾਪੂ ਵਤੀਰੇ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਣ। ਇਹ ਵੀ ਸਾਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਇਸ ਵਾਅਦੇ ਤੋਂ ਅਵਗਤ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲੀ ਸੇਵਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। FPC, ਜੋ ਕਿ RBI ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਹੈ, ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਬੋਰਡ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼

ਇਸ ਕੋਡ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਦੇ ਮੂਲ ਉਦੇਸ਼ ਹਨ:

- (A) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਜਮ, ਨਿੱਬੜਤਾ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇਯੋਗ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨੂੰ ਬਧਾਵਾ ਦੇਣਾ।
- (B) ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਨਾ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਇਹ ਸੌਖੇ ਨਾਲ ਸਮਝ ਸਕਣ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (C) ਮੁਕਾਬਲੇ ਰਾਹੀਂ ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੀ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉੱਚੇ ਆਪਰੇਟਿੰਗ ਮਾਪਦੰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕਰਨਾ।
- (D) ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਇਕ ਨਿੱਬੜਤਾਪੂਰਕ ਅਤੇ ਮਿਤ੍ਰਤਾਪੂ ਸਬੰਧ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।

1. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮੁੱਖ ਵਾਅਦੇ ਅਤੇ ਐਲਾਨ:

1.1 ਆਰਥਿਕ ਅਤੇ ਕਿਰਾਏ-ਖਰੀਦ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਚਲਾਉਣ ਵਿੱਚ ਇਮਾਨਦਾਰੀ, ਨਿੱਬੜਤਾ ਅਤੇ ਨਿਆਯਪੂਰਕ ਤਰੀਕੇ ਅਪਣਾਉਣ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਅਖਲਾਕੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨਾ।

1.2 ਲਿੰਗ, ਜਾਤੀ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਭੇਦਭਾਵ ਨਾ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕਸਮਾਨ ਅਤੇ ਨਿਆਯਪੂਰਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨਾ।

1.3 ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ ਵਿਚ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ 'ਤੇ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਿੱਖਣਯੋਗ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਲਗਾਉਣਾ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਪਾਲਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਨਵੇਂ ਵਿਚਾਰ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ ਸਦਾ ਸਵਾਗਤ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਸੁਝਾਅ ਦੇ ਬਕਸੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰਾਂ 'ਤੇ ਰੱਖੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

1.4 ਲੇਖਾ-ਕਿਤਾਬਾਂ ਦੇ ਸੰਜਮਪੂਰਕ ਸੰਭਾਲ ਅਤੇ ਯੋਗ ਅਡਿਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਆਰਥਿਕ ਬਿਆਨਾਂ ਦੇ ਖੁਲਾਸੇ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।

2. ਕਰਜ਼ ਲਈ ਅਰਜੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

2.1 ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਗਾਹਕ ਸਮਝ ਸਕੇ।

2.2 ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼/ਕਿਰਾਏ-ਖਰੀਦ ਅਰਜੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਬਿਆਜ ਦੀ ਦਰ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਚਾਰਜਜ਼, ਬੀਮਾ ਚਾਰਜਜ਼, ਜੁਰਮਾਨਾ ਅਤੇ ਲੇਟ ਫੀਸ ਚਾਰਜਜ਼ ਅਤੇ ਹੋਰ ਅਜਿਹੇ ਚਾਰਜਜ਼ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੂਜੀ NBFCs ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨਾਲ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੁਲਨਾ ਕਰਕੇ ਸੂਝਬੂਝ ਨਾਲ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕੇ। ਅਰਜੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਸੂਚੀਬੱਧ ਹੋਣ ਦਾ ਉਲਲੇਖ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਸਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਇੱਕ ਚੈਕਲਿਸਟ ਵੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

2.3 ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਅਰਜੀਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਪਰਵਾਨਗੀ ਦੇਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਪਾਰਟੀ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ ਜੇ ਕੋਈ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਧੂਰੀ ਹੈ। ਪੂਰੀ ਹੋਈ ਕਰਜ਼ ਅਰਜੀ ਦੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 30 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਰਜੀ ਤਦ ਪੂਰੀ ਮੰਨੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣ ਅਤੇ ਸਵੀਕਾਰ ਯੋਗ ਹੋਣ। ਅਰਜੀ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਪਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਉਸ ਸਮੇਂ ਦਾ ਉਲਲੇਖ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ ਅਰਜੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਮੁਕੰਮਲ ਹੋਵੇਗੀ।

2.4 ਅਰਜ਼ੀਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਤੋਂ ਉਹ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰ ਸਕੇ।

3. ਕਰਜ਼ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

3.1 ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ (ਸੈਨਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਨਾਲ) ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਕਿੰਨਾ ਕਰਜ਼ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਸਾਲਾਨਾ ਬਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ। ਇਹ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਬਾਕਾਇਦਾ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਲੈਣ ਬਾਅਦ ਇਸਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਜੁਰਮਾਨਾ ਬਿਆਜ (ਪੇਮਾਨੇ ਦੇ ਦੇਰ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲਾਗੂ) ਨੂੰ ਲੋਨ ਅਨੁਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵੱਡੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਲਿਖੇਗੀ।

3.2 ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਕੰਟ੍ਰੈਕਟ/ਲੋਨ ਅਨੁਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਯੋਗ ਰੀ-ਪਜ਼ੈਸ਼ਨ ਕਲੌਜ਼ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਕੰਟ੍ਰੈਕਟ/ਲੋਨ ਅਨੁਬੰਧ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ:

- (a) ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਪੀਰੀਅਡ।
- (b) ਜਿਹੜੀਆਂ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਪੀਰੀਅਡ ਮੁਆਫ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (c) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਕਬਜ਼ੇਦਾਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।
- (d) ਵਸਤੂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਅੰਤਿਮ ਮੌਕਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣ।
- (e) ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਰੀਪਜ਼ੈਸ਼ਨ ਸੌਂਪਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।
- (f) ਵਸਤੂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।

ਇਸਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ, ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਅਨੁਬੰਧ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਪ੍ਰਾਪਤੀਆਂ (ਮੁੱਖ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ, ਵਿੱਤ ਖਰਚੇ, NPA ਆਦਿ ਤੋਂ ਮੁਕਤ) ਦੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਯੋਗ ਹਾਈਪੋਥੈਕੇਸ਼ਨ ਕਲੱਜ਼ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ।

3.3 ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੈਨਕਸ਼ਨ/ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਲੋਨ ਅਨੁਬੰਧ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਕਾਪੀ ਮੁਹੱਯਾ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਕਾਪੀ ਜਿਹੜੀ ਭਾਸ਼ਾ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਉਸ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

3.4 ਕੰਪਨੀ ਦਰਖਾਸਤ, ਸੈਨਕਸ਼ਨ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਮੁੜ ਦੋਹਰਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਕਿ ਸਮਝ ਨੂੰ ਪੱਕਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

3.5 ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਮਝਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ (ਪਰ ਇਹ ਉਨ੍ਹਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ):

(a) ਕਰਜ਼ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਵਿਧੀ।

(b) ਕਰਜ਼ ਦੀ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ, ਬਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜਜ਼।

(c) ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਅਵਧੀ (ਸਾਪਤਾਹਿਕ, ਪੱਖਵਾਰ, ਜਾਂ ਮਾਸਿਕ - ਜਿਵੇਂ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਪਸੰਦ ਹੋਵੇ)।

(d) ਕੋ-ਬੋਰਰ/ਗਾਰੰਟਰ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਜੇ ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਵੇ।

(e) ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫੰਡਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਬਣੇ ਪੋਰਟਫੋਲਿਓ ਦੇ ਪੂਲ ਵੇਰਵੇ।

3.6 ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ (ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਬਿਆਜ ਦਰ, ਕਿਸਤਾਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ) ਬਾਰੇ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ।

4. ਕਰਜ਼ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ

4.1 ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਬਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸਮਾਈਕਤਾ, ਸੇਵਾ ਚਾਰਜ, ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਬਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਚਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕੇਵਲ ਭਵਿੱਖ ਲਈ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ। ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਅਨੁਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

4.2 ਕਰਜ਼ ਦੀ ਅਗਾਊ/ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਸਮਰਥਨ ਦੇ ਨਿਰਣੇ ਲੋਨ ਅਨੁਬੰਧ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੇ।

4.3 ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਮ੍ਹਾਂ ਮੁਕਤ ਕਰੇਗੀ, ਪਰੰਤੂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਾਜਬ ਹੱਕ ਜਾਂ ਕਲੀਮ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਲਾਇਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਨੂੰ ਛੱਡਕੇ। ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਪ੍ਰਤੀ-ਸੈਟਅੱਫ ਦੇ ਹੱਕ ਦਾ ਅਸਰ ਕਰਨਗੇ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਕਲੀਮ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰੱਖੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਲੀਮ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਅਦਾਇਗੀ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਾਂਦੀ।

4.4 ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਲਾਭਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਗਲਤੀ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ।

5. ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ

ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਕਰਜ਼ ਦੇ ਅਨੁਬੰਧ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨੂੰ "ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ" ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ "ਪੈਨਲ ਬਿਆਜ" ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਕਿ ਅਗਾਊ ਬਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਪੈਨਲ ਚਾਰਜਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ 'ਤੇ ਕੋਈ ਅਗਲਾ

ਬਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ ਵਿੱਚ ਬਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ ਲਈ ਸਧਾਰਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇਕ ਬਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਈ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਸਮਾਨ ਚਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੇ ਅਨੁਬੰਧ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜਾਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ। ਪੈਨਲ ਚਾਰਜਾਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਲੋਨ ਅਨੁਬੰਧ, ਕੀ ਫੈਕਟ ਸਟੇਟਮੈਂਟ (KFS) ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ (ਇੰਟਰੇਸਟ ਰੇਟਸ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਚਾਰਜਾਂ ਤਹਿਤ) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣਗੇ।

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਯਾਦ ਦਿਲਾਈ ਜਾਵੇਗੀ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜਾਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਉਸਦਾ ਕਾਰਨ ਸਾਫ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

6. ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਮ੍ਹਾਂ ਦੀ ਮੁਕਤੀ

ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਮ੍ਹਾਂ ਮੁਕਤ ਕਰੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਉੱਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਾਜਬ ਦਾਅਵਾ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਇਸ ਪ੍ਰਤੀ-ਸੈਟਅੱਫ ਦਾ ਅਸਰ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਪੈਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗੀ। ਸੂਚਨਾ ਵਿੱਚ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵੇ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰੱਖਣ ਦੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

7. ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਸਧਾਰਨ ਲੋਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ - ਨਗਰ ਅਤੇ ਅਸਤਿਰ ਸੰਜਾਦੀ ਦਸਤਾਵਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਉੱਪਰ

7.1 ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੇ ਆਪਣੀ ਸਰਕੂਲਰ Ref. RBI/2023-24/60, 13 ਸਤੰਬਰ 2023 ਨੂੰ, ਪਾਇਦਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਉੱਪਰ ਨਗਰ/ਅਸਤਿਰ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਹਦਾਇਤਾਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ। ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲੋਨ ਤੋਂ ਭਾਵ ਉਹ ਕਰਜ਼ੇ ਹਨ ਜੋ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ (a) ਉਪਭੋਗਤਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ, (b) ਸਿੱਖਿਆ ਲੋਨ, (c) ਅਸਤਿਰ ਸੰਪਤੀਆਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਕਾਨ ਆਦਿ) ਦੇ ਨਿਰਮਾਣ/ਵਿਦਾਰਨ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸੰਪਤੀਆਂ (ਸ਼ੇਅਰ, ਡਿਬੈਂਚਰ ਆਦਿ) ਵਿੱਚ ਨਿਵੇਸ਼ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਲੋਨ।

7.2 ਕੰਪਨੀ, ਕਰਜ਼ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਹੋਣ ਉੱਪਰ, ਸਾਰੇ ਮੂਲ ਨਗਰ/ਅਸਤਿਰ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਚਾਰਜਾਂ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗੀ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਉਪਯੋਗੀ ਹੱਕਾਂ ਜਾਂ ਕਲੀਮਾਂ ਨੂੰ ਛੇੜਕੇ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪਾਈਦਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਉੱਪਰ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਪ੍ਰਤੀ-ਸੈਟਅੱਫ ਦਾ ਹੱਕ ਵਰਤਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਪਾਈਦਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

7.3 ਪਾਈਦਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਹ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੀਆਂ ਮੂਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵਜ਼ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਦਫ਼ਤਰ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਦਸਤਾਵਜ਼ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਟਾਈਮਲਾਈਨ ਅਤੇ ਥਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

7.4 ਜੇਕਰ ਮੂਲ ਦਸਤਾਵਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਦੇਰੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਪਾਈਦਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਸ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਇਸ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਪਾਈਦਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

7.5 ਜੇਕਰ ਮੂਲ ਦਸਤਾਵਜ਼ ਖੋ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਪਾਈਦਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇਵੇਗੀ ਅਤੇ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਖਰਚਾ ਭਰੇਗੀ। ਇਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ 30 ਹੋਰ ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਸਮਾਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

7.6 ਇਹ ਨਿਦੇਸ਼ ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਜਿੱਥੇ ਨਗਰ/ਅਸਤਿਤ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵਜ਼ ਦੀ ਮੁਕਤੀ 1 ਦਸੰਬਰ 2023 ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੋਣੀ ਹੈ।

8. ਕਰਜ਼ਦੀ ਵਸੂਲੀ

8.1 ਕੰਪਨੀ ਵਸੂਲੀ ਸੰਬੰਧੀ ਆਪਣੇ ਨਿਰਣੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਅਨੁਬੰਧ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗੀ।

8.2 ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਅਣਚਾਹੀ ਹਰਾਸਮੈਂਟ ਜਾਂ ਬਦਸਲੂਕੀ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਜੀਬ ਘੰਟਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪਾਈਦਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਬਲ ਪ੍ਰਯੋਗ) ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।

8.3 ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਲੈਂਡਰ ਦੇ ਹੱਕ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਰਮ ਅਤੇ ਸ਼ਾਲੀਨ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਰੇਗੀ।

8.4 ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਦੇ ਮੌਕੇ 'ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰੀਹਾ ਕਰੇਗੀ।

8.5 ਜੇਕਰ ਪ੍ਰਤੀ-ਸੈਟਅੱਫ ਦੇ ਹੱਕ ਦਾ ਅਸਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਪਾਈਦਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗੀ।

9. ਸ਼ਾਰੀਰੀਕ/ਵਿਸ਼ਵੀਕੀਨ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ ਸਹੂਲਤਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਅਯੋਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੇਣ ਲਈ ਯਥਾਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਤਾਲੀਮ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਧਿਆਨ ਨਾਲ, ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਹੱਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਰਾਹਤ ਦੇਣ ਲਈ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸਥਾਪਿਤ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰੀਡਰੈੱਸ ਮਿਕੈਨਿਜ਼ਮ ਅਨੁਸਾਰ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇਗੀ।

10. ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਿਧਾਂਤ

10.1 ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਕੀਮਤ, ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਬੀਮਾ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ, ਸਾਰੀਆਂ ਫੀਸਾਂ ਆਦਿ) ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸਮਝਣ ਯੋਗ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੱਸੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

ਗਾਹਕ ਦੇ ਡੇਟਾ ਦੀ ਗੋਪਨੀਤਾ ਦਾ ਇਤਮਿਨਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਅਤੇ ਇਸ ਡੇਟਾ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਪਸ਼ਟ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਵਰਤਿਆ ਨਹੀਂ ਜਾਵੇਗਾ, ਸਿਵਾਏ ਇਸ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਜਿੱਥੇ:

- ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਨਿਯਮਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਪਈ
- ਜੇਕਰ ਸਾਰਵਜਨਿਕ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ
- ਜੇਕਰ ਸਾਡੇ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਖੋਖੇਬਾਜ਼ੀ ਰੋਕਥਾਮ ਲਈ) ਬੈਂਕਾਂ / ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ / ਸਾਡੇ ਸਮੂਹ ਅਤੇ ਸਹਿਯੋਗੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ।
- ਅਸੀਂ ਇਹ ਤਰਕੀਬ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਵਪਾਰਕ ਮਕਸਦਾਂ ਲਈ ਨਾ ਦੇਣ ਲਈ ਵਰਤਾਂਗੇ।

11. ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰੀਡਰੈੱਸਲ ਮੈਕੈਨਿਜ਼ਮ

11.1 ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸ਼ਾਖਾ/ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਥਾਂ 'ਤੇ ਇੱਕ ਸੁਝਾਅ ਡਬਕਾ ਲੱਗਵਾਏਗੀ। ਉਧਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਸ਼ਾਖਾ ਨੂੰ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਉਣਾ ਪਵੇਗਾ। ਇਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰੀਡਰੈੱਸਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਇਸ ਮਕਸਦ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇਗਾ।

11.2 ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕੰਮ ਕਾਜ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਹੈ, ਉਹ ਆਪਣੇ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰੀਡਰੈੱਸਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਫਿਰ ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿਸਦੇ ਬਾਅਦ ਉਹ 15 ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰ ਦੇਣਗੇ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਾਰ ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਦੇ ਫੈਸਲੇ

ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ, ਤਾਂ ਉਹ ਬੋਰਡ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜੋ ਕਿ ਅਪੀਲ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰੇਗਾ।

11.3 ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਉੱਭਰੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦ ਕਮ ਤੋਂ ਕਮ ਅਗਲੇ ਉੱਚੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣੇ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

- ਹਰ ਇੱਕ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਦੁਆਰਾ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ (NO) ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਅਧਿਕਾਰੀ
- ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰੀਡਰੇਸਲ ਅਧਿਕਾਰੀ (GRO) ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਵਰਣ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

ਨਾਮ:	ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ:	ਈਮੇਲ ਪਤਾ:
ਮਿਸਟਰ ਕੁਲਦੀਪ ਭੰਡਾਰੀ	9872666613	kuldip@phfleasing.com

11.4 ਫੇਅਰ ਪੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰੀਡਰੇਸਲ ਮੈਕੈਨਿਜ਼ਮ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਸਮੂਹਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ/ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਜਮਾਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਹ ਪੈਦਾ ਕਰੇਗੀ।

11.5 ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ
RBI ਬਾਈਕੁੱਲਾ ਦਫ਼ਤਰ ਬਿਲਡਿੰਗ
ਮੁੰਬਈ ਸੈਂਟ੍ਰਲ ਰੇਲਵੇ ਸਟੇਸ਼ਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ, ਬਾਈਕੁੱਲਾ, ਮੁੰਬਈ-400 008
STD ਕੋਡ: 022
ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ: 2300 1280
ਫੈਕਸ ਨੰਬਰ: 23022024
ਈਮੇਲ: nbfcomumbai@rbi.org.in

11.6 ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰੇਗੀ, ਅਤੇ ਸਿਰਫ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਹੀ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂ ਬਦਲੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੋ ਇਸਨੂੰ ਦੇਖਣ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਹਨ, ਅਤੇ ਇਸੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਅਤੇ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਯਕੀਨਦਾਰੀ।

12. ਬਿਅਜ ਦੀ ਦਰ 'ਤੇ ਨਿਯਮ

12.1 ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਬਿਅਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏਗੀ ਜੋ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਆਦਿ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ ਅਤੇ ਲੋਣ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਦੇ ਲਈ ਬਿਅਜ ਦੀ ਦਰ ਤੈਅ ਕਰੇਗੀ। ਬਿਅਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਰਿਸਕ ਦੇ ਗਰੇਡੇਸ਼ਨ ਲਈ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਅਤੇ ਕਿਉਂ ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਵਰਗਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖਰੀ ਬਿਅਜ ਦੀ ਦਰ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਇਹ ਬੋਰੋਵਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਸਾਂਕਸ਼ਨ ਲੇਟਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

12.2 ਬਿਅਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਰਿਸਕ ਦੇ ਗਰੇਡੇਸ਼ਨ ਲਈ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਸਬੰਧਿਤ ਅਖਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਜਦੋਂ ਵੀ ਬਿਅਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਵ ਹੋਵੇ, ਉਸ ਸਮੇਂ ਅਪਡੇਟ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

12.3 ਬਿਅਜ ਦੀ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰਾਂ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਣੂ ਹੋ ਜਾਵੇ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਕਿਹੜੀ ਬਿਅਜ ਦੀ ਦਰ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

13. ਸਧਾਰਣ

13.1 ਕੰਪਨੀ ਬੋਰੋਵਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹੱਥ ਨਾ ਪਾਏਗੀ ਸਿਵਾਏ ਉਸਦੇ ਜਿਹੜੇ ਕਿ ਲੋਣ ਦੀ ਸਾਂਕਸ਼ਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਮਕਸਦਾਂ ਲਈ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਬੋਰੋਵਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਨਾ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਨਵੀਆਂ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦੀਆਂ)।

13.2 ਜੇਕਰ ਲੋਣ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਮਿਲਦੀ ਹੈ, ਚਾਹੇ ਬੋਰੋਵਰ ਤੋਂ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਲੈਂਡਰ ਤੋਂ ਜੋ ਖਾਤਾ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਪ੍ਰਤਿਵਾਦ ਦੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਏਗੀ। ਇਹ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

13.3 ਕੰਪਨੀ ਡਿਲੀਕਟ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ 08:00 ਘੰਟਿਆਂ ਤੋਂ 20:00 ਘੰਟਿਆਂ ਤੱਕ ਕਾਲ ਕਰੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਾਲਤਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੋਰ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਕਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਨਾ ਹੋਵੇ।

ਕੰਪਨੀ ਲੋਣ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਜੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਫਿਰ ਵਿਸਥਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਸਿਰਫ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ, ਲਾਗਤ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀਆਂ ਖਰਚਾਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ।

9.5 ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਆਪਣੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ, ਮੁੱਲ ਅੰਕੜਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਨਤੀਜੇ ਨੂੰ ਨਿਆਂਪੂਰਨ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

14. ਪਾਲਣਾ

14.1 ਕੰਪਨੀ ਹਰ ਅੱਧੀ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੇ ਅਖੀਰ 'ਤੇ, 30 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਕੋਲ ਇੱਕ ਪਾਲਣਾ ਰਿਪੋਰਟ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਹੱਦ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

14.2 ਕੰਪਨੀ ਹਰ ਅੱਧੀ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੇ ਅਖੀਰ 'ਤੇ, 30 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰੀਡਰੇਸਲ ਮੈਕੈਨੀਜ਼ਮ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਬਾਰੇ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਕੋਲ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗੀ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਵਿਚਲੀ ਹੋਈਆਂ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਕਾਰਣ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣਗੇ)।

14.3 ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਵਰਣਨਾਤਮਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇ ਇਹ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਇਸ ਦਾ ਅਨੁਵਾਦ ਜਾਂ ਦੋਭਾਸ਼ੀ ਸੰਸਕਰਣ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

14.4 ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ 'ਤੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਨਤਾ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰ ਸਕੀਏ।

ਨਿਗਰਾਨੀ

ਅਸੀਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰੀਡਰੇਸਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ:

ਨਾਮ	ਸ਼ਾਖਾ	ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ	ਈਮੇਲ ਪਤਾ
ਮਿਸਟਰ ਗੁਰਪ੍ਰੀਤ ਸਿੰਘ	ਬਟਾਲਾ	8146426289	Gurpreet.s@phfleasing.in
ਮਿਸਟਰ ਹਰਪ੍ਰੀਤ ਸਿੰਘ	ਅੰਮ੍ਰਿਤਸਰ	9592461069	harpreet@phfleasing.in
ਮਿਸਟਰ ਨਰੇਸ਼ ਸ਼ਰਮਾ	ਕਪੂਰਥਲਾ	9814905586	naresh@phfleasing.in

ਅਸੀਂ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵੀ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ।

ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ:

ਮਿਸਟਰ ਕੁਲਦੀਪ ਭੰਡਾਰੀ (ਸੀਐਫਓ)

CREDIFIN LIMITED (ਪਹਿਲਾਂ ਪੀਐਚਐਫ ਲੀਜ਼ਿੰਗ ਲਿਮਟਿਡ)

ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ: 91151-00401

ਈਮੇਲ ਪਤਾ: compliance@credif.in

ਸਾਡੀਆਂ ਆਂਤਰੀਕ ਜਾਂਚ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।