

# ਐਕਸਕਲੂਸਿਵ ਲੀਜ਼ਿੰਗ ਐਂਡ ਫ਼ਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਨਿਆਂਯੋਗ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ



CAPITAL

ਐਕਸਕਲੂਸਿਵ ਲੀਜ਼ਿੰਗ ਐਂਡ ਫ਼ਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਸੀਆਈਐੱਨ: U65921DL1984PLC018746

ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ: 321 ਅਤੇ 322, ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਲ,

ਨਰਾਇਣ ਮੰਜ਼ਿਲ ਬਿਲਡਿੰਗ, 23, ਬਾਰਾਖੰਬਾ ਰੋਡ,

ਕਨਾਟ ਪਲੇਸ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110001

ਟੇਲ.: +91 9717623830

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: [www.ezcapital.in](http://www.ezcapital.in)

ਵਰਜਨ	ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ/ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਮਿਤੀ
ਵੀ.1	10/04/2024
ਵੀ.2	21/06/2024
ਵੀ.3	08/04/2025
ਵੀ.4	24/02/2026

**ਸੂਚੀ-ਪੱਤਰ**

ਕ੍ਰਮ ਸੰਖਿਆ	ਵਿਸਥਾਰ	ਪੰਨਾ ਨੰਬਰ
1.	ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ	3
2.	ਨਿਆਂਯੋਗ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ	3
3.	ਸੰਹਿਤਾ ਦਾ ਉਦੇਸ਼	3
4.	ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਘੋਸ਼ਣਾਵਾਂ	3-4
5.	ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	4
6.	ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ-ਸ਼ਰਤਾਂ	4-5
7.	ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸੁਲਕ	5-6
8.	ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਜਾਰੀਗਰੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ	6
9.	ਸ਼ਾਰੀਰਿਕ ਜਾਂ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਹੀਨ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ	6
10.	ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਿਧਾਂਤ	7
11.	ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਚਾਲਚਲਨ ਅਤੇ ਸੰਪਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ; ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	7-8
12.	ਤਰਤੀਆਂ ਵਾਲੀ ਬਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਰੀਸੈਟ ਅਤੇ ਸਮ-ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਆਧਾਰਿਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ	8-9
13.	ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ	9
14.	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ	9-11
15.	ਅਤਿ ਬਿਆਜ ਵਸੂਲੀ ਸਬੰਧੀ ਨਿਯਮ	11
16.	ਸਧਾਰਣ ਪ੍ਰਬੰਧ	11-12
17.	ਅਨੁਕੂਲਤਾ	12
18.	ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ	12
19.	ਨਿਗਰਾਨੀ	12
20.	ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ	12
21.	ਸਮੀਖਿਆ	12
22.	ਐਨੈਕਸਰ-ਅ	13-14

## ਨਿਆਂਯੋਗ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ – ਐਕਸਕਲੂਸਿਵ ਲੀਜ਼ਿੰਗ ਐਂਡ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

### 1. ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025, ਜੋ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਨਿਆਂਯੋਗ ਅਭਿਆਸ ਸੰਬੰਧੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਰੇਖਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਕੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਇਹ ਨਿਆਂਯੋਗ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਅਭਿਆਸਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤੀ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਸੂਚਿਤ ਫ਼ੈਸਲੇ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਮਿਲੇਗੀ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇਗੀ।

ਜੇ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਆਂਯੋਗ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਸੰਬੰਧੀ ਕੋਈ ਨਵੇਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ ਸੰਸ਼ੋਧਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਮੌਜੂਦਾ ਸੰਹਿਤਾ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੇ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਜੇ ਮੌਜੂਦਾ ਸੰਹਿਤਾ ਦਾ ਕੋਈ ਭਾਗ ਨਵੇਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨਾਲ ਅਣ-ਮਿਲਦਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਨਵੇਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਾਥਮਿਕਤਾ ਰੱਖਣਗੇ।

### 2. ਨਿਆਂਯੋਗ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਤਮਕ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਚਲਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਦਾ ਆਧਾਰ ਕੁਸ਼ਲਤਾ, ਗਾਹਕ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਚਾਲਚਲਨ ਅਤੇ ਚੰਗੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਹੋਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਦੌਰਾਨ ਇਸ ਨਿਆਂਯੋਗ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਮੁੱਖ ਤੱਤ ਅਤੇ ਸਿਧਾਂਤ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਨ:

### 3. ਸੰਹਿਤਾ ਦਾ ਉਦੇਸ਼

ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਪਿੱਛੇ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਹਨ:

(ਕ) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇਕ ਨਿਆਂਯੋਗ, ਖਰਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਵਪਾਰਿਕ ਸੰਬੰਧ ਉਤਪੰਨ ਕਰਨਾ।

(ਖ) ਲੋੜੀਂਦੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰੋਤਸਾਹਿਤ ਕਰਨਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਸਮਝ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਣ।

(ਗ) ਸਿਹਤਮੰਦ ਮੁਕਾਬਲੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਕੇ ਉੱਨਤ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਹਾਸਲ ਕਰਨਾ।

(ਘ) ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦਰਮਿਆਨ ਮਜ਼ਬੂਤ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇਮੰਦ ਸੰਬੰਧ ਵਿਕਸਿਤ ਕਰਨਾ।

### 4. ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਘੋਸ਼ਣਾਵਾਂ

(ਕ) ਕੰਪਨੀ ਇਮਾਨਦਾਰੀ, ਸੱਚਾਈ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸੰਬੰਧੀ ਕੰਮਕਾਜ ਕਰੇਗੀ, ਤਾਕਿ ਹਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਿਆਂਯੋਗ, ਸੰਤੁਲਿਤ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਸੇਵਾ ਮਿਲੇ।

(ਖ) ਕੰਪਨੀ ਲਿੰਗ, ਜਾਤੀ, ਧਰਮ, ਵਰਗ, ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਖੇਤਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕਸਾਰ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(ਗ) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਜਿਸਟ੍ਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ 'ਤੇ ਨਿਆਂਯੋਗ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ। ਕੰਪਨੀ ਅਨੁਸਾਸ਼ਨ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਲਾਗੂ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਨਵੇਂ ਵਿਚਾਰ ਅਤੇ ਸੁਝਾਵ ਸਦਾ ਸਵਾਗਤ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਰਜਿਸਟ੍ਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਸੁਝਾਵ ਬਕਸੇ ਰੱਖੇ ਗਏ ਹਨ।

(ਘ) ਖਾਤਾ-ਕਿਤਾਬਾਂ ਦੇ ਸੰਭਾਲ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਬਿਆਨਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਯੋਗ ਆਡੀਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਵਾਉਣਾ।

## 5. ਕਰਜ਼ੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

(ਕ) ਸਾਰੀਆਂ ਸੰਚਾਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਮਾਤਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ।

(ਖ) ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਜਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਖ਼ਾਸ ਕਰਕੇ—ਬਿਆਜ ਦੀ ਦਰ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਚਾਰਜ, ਬੀਮੇ ਦੇ ਖ਼ਰਚੇ, ਵਾਧੂ ਚਾਰਜ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਖ਼ਰਚੇ, ਜੋ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਦੇ ਹਿੱਤ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਸੂਚਿਤ ਅਤੇ ਸਮਝਦਾਰ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕੇ। ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵੀ ਦਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜੋ ਅਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਲਗੇ ਹੋਏ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹਨ।

(ਗ) ਕੰਪਨੀ ਯੋਗ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀਆਂ ਨੂੰ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਤੁਰੰਤ ਲੋੜ ਹੈ, ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਤੇਜ਼ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

(ਘ) ਕੰਪਨੀ ਹਰ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਉਸ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਅਰਜ਼ੀਕਾਰ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਬਾਰੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ ਕਿ ਉਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਵਿੱਚ ਕਿੰਨਾ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਫ਼ੈਸਲਾ ਸਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ ਬਾਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਜਿਹੜੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਧੂਰੀਆਂ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਰਣਯੋਗ ਹੋਣ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤੀ-ਪੱਤਰ 'ਤੇ ਸਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਮੰਗੇ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

(ਙ) ਕਰਜ਼ਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਨਾਮ ਵੀ ਦਰਜ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕੇ।

(ਚ) ਕੰਪਨੀ ਨਿਆਂਯੋਗ ਰਿਵਾਜਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ। ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਲਈ ਬਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਅਤੇ ਬਿਆਜ ਚਾਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਰਿਵਾਜ, ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਸਬੰਧਤ ਸਰਕੁਲਰ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੇ (ਸਰਕੁਲਰ ਸੰਖਿਆ: **RBI/2024-2530 DOR.CCAP.SFCC.11/11.005/2024-25**, 29 ਅਪ੍ਰੈਲ 2024)।

## 6. ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ-ਸ਼ਰਤਾਂ

(1) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਨੂੰ ਬਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀਆਂ ਰਕਮਾਂ ਸਬੰਧੀ ਵੇਰਵੇ ਉਸਦੀ ਮਾਤਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ-ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ-ਸ਼ਰਤਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਬਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫੀਸ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਲੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਦੇਰ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਉੱਤੇ ਲੱਗਣ ਵਾਲੇ ਦੰਡ ਬਿਆਜ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਗੁੜ੍ਹੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਰੇਗੀ।

(2) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਸਮਝੌਤਾ ਪੱਤਰ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਤਿ ਦੇਵੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਲਗਪਗ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਸੰਪਤੀ ਜਾਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਹਨ। ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥਾਂ ਦੇ ਬਿਆਨ ਦੀ ਪ੍ਰਤਿ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸਨੂੰ ਕੀ ਐਫ਼ ਐਸ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕੀ ਐਫ਼ ਐਸ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਨੂੰ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਵਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਉਹ ਸਮਝਦਾ ਹੋਵੇ। ਇਹ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਐਫ਼ ਐਸ ਦੇ ਸਾਰੇ ਤੱਥ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਨੂੰ ਸਮਝਾਏ ਜਾਣ ਤਾਂ ਜੋ ਗਲਤ ਫਹਿਮੀ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਕੀ ਐਫ਼ ਐਸ ਨੂੰ ਸੰਖੇਪ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਜੋੜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਬਲਕਿ ਇਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੀ ਐਫ਼ ਐਸ ਨੂੰ ਇਕ ਅਦਵਿਤੀਯ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨੰਬਰ ਵਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਤਿੰਨ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਲਈ ਵੈੱਬ ਰਹੇਗਾ ਜੋ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਸੱਤ ਦਿਨ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੋਵੇ। ਜੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਸੱਤ

ਦਿਨ ਤੋਂ ਘੱਟ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਕੀ ਐਫ਼ ਐਸ ਇੱਕ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨ ਲਈ ਵੈਧ ਰਹੇਗਾ। ਕੀ ਐਫ਼ ਐਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏ ਪੀ ਆਰ) ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਅਨੁਸਾਰ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਸ਼ਡੀਊਲ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।

(3) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਨਾਲ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਸ਼ਰਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਮਝੌਤਾ ਪੱਤਰ ਦੀਆਂ ਨਿਯਮ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਬਿੰਦੂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ਅ) ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਨੋਟਿਸ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਬੰਧ

ਬ) ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਛੋਟ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ

ਸ) ਸੰਪਤੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਦ) ਉਹ ਸਮਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਨੂੰ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਬਜ਼ਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਂ ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਜਾਂ ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ

ਹ) ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਨੂੰ ਸੰਪਤੀ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ ਜਾਂ ਨਿਲਾਮੀ ਸਬੰਧੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

(4) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਤਿ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਲਗਾਪਗ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਮਾਤਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦੇਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕੋਈ ਗਲਤ ਸਮਝ ਨਾ ਰਹਿ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਜਾਂ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿਆਖਿਆ ਸਹਿਤ ਸਮਝ ਆ ਸਕਣ।

(5) ਆਸਾਨ ਸਮਝ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਨਿਯਮ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਤੇ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਏਗੀ।

(6) ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਨੂੰ ਸਮਝਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਨਿਯਮ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਬਿੰਦੂ ਸ਼ਾਮਲ ਪਰ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।

ਅ) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦਾ ਢੰਗ

ਬ) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਬਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਸ਼ੁਲਕ ਅਤੇ ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਖਰਚ

ਸ) ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਆਵਿਰਤੀ ਕਿ ਵਾਪਸੀ ਹਫ਼ਤਾਵਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ ਪੱਖਵਾਰ ਹੋਵੇਗੀ ਜਾਂ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਹੋਵੇਗੀ

ਦ) ਠੇਕੇਦਾਰ ਜਾਂ ਜ਼ਾਮਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਜੇ ਮੌਜੂਦ ਹੋਵੇ ਡਿਫਾਲਟ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ

ਹ) ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਹਾਲਤ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

(7) ਕਰਜ਼ਾ ਜਾਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ ਖ਼ਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਰਕਮ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਅਤੇ ਦੇਰ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਤੇ ਲਗਣ ਵਾਲੇ ਖਰਚਾਂ ਦੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ।

(8) ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਨੂੰ ਕੀ ਐਫ਼ ਐਸ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਤਰੀਕੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੋਵੇਗੀ।

## 7. ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ

- ਜੇ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਵੱਲੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਅਣਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਦੰਡ ਲਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸਨੂੰ “ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ” ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ “ਦੰਡ ਬਿਆਜ” ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਦੰਡ ਬਿਆਜ ਉਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਬਿਆਜ ਦੀ ਦਰ 'ਤੇ ਵਾਧੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਦੀ ਪੂੰਜੀਕਰਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ, ਅਰਥਾਤ ਇਸ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਬਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲੱਗੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਸ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਆਮ ਬਿਆਜ ਦੀ ਸੰਮਲਤ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਬਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਹਿੱਸਾ ਨਹੀਂ ਜੋੜੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਮੰਨੇ ਜਾਣ।
- ਕੰਪਨੀ ਮੌਜੂਦਾ ਬੋਰਡ-ਮਨਜ਼ੂਰ ਬਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ ਜਾਂ ਇਸ ਵਰਗੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜਾਂ ਸਬੰਧੀ ਲੋੜੀਂਦੇ ਅਪਡੇਟ ਕਰੇਗੀ।

4. ਦੰਡਾਤਮਕ ਸੁਲਕਾਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਨਿਆਂਯੋਗ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਅਣਪਾਲਣਾ ਦੀ ਗੰਭੀਰਤਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ। ਕਿਸੇ ਖ਼ਾਸ ਕਰਜ਼ੇ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
5. ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ 'ਇੰਡਿਵਿਜ਼ੁਅਲ ਬੋਰੋਅਰਜ਼' (ਵਿਆਕਤੀਗਤ ਗੈਰ-ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ) ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਉਹਨਾਂ 'ਤੇ ਲਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸੁਲਕ ਉਸੇ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਗੈਰ-ਇੰਡਿਵਿਜ਼ੁਅਲ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀਆਂ ਨਾਲੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।
6. ਦੰਡਾਤਮਕ ਸੁਲਕਾਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਕੀ-ਫੈਕਟ-ਸਟੇਟਮੈਂਟ (KFS) ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣਗੇ, ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਬਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਸੁਲਕ ਹੇਠ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
7. ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਅਣਪਾਲਣਾ ਕਾਰਨ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਨੂੰ ਰਿਮਾਈਂਡਰ ਭੇਜੇ ਜਾਣਗੇ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸੁਲਕ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
8. ਇਹ ਪੈਰਾਗ੍ਰਾਫ਼ 7(1) ਤੋਂ 7(8) ਤੱਕ 1 ਜਨਵਰੀ 2024 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਨੀਤੀ ਢਾਂਚੇ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ। ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ, ਨਵੇਂ ਦੰਡ ਪ੍ਰਬੰਧ ਤੁਰੰਤ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ; ਇਹ ਅਗਲੇ ਸਮੀਖਿਆ/ਨਵੀਨੀਕਰਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਜਾਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਤੋਂ ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ (ਜੇ ਵੀ ਪਹਿਲਾਂ ਹੋਵੇ) ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

#### 8. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਜਾਰੀਗਰੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ

ਅ) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਮਾਤਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗੀ ਜੇ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਨੇ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਜਾਰੀਗਰੀ ਸਬੰਧੀ ਸੁਚੇਤਨਾ ਭੁਗਤਾਨ ਸ਼ਡੀਊਲ ਬਦਲਾਵ ਨੀਤੀ ਸੇਵਾ ਚਾਰਜ ਅਤੇ ਅਗੇਤ ਭੁਗਤਾਨ ਸੁਲਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ। ਕੰਪਨੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਅਗਲੇ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਹੀ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ। ਜੇ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਤੁਰੰਤ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਉਚਿਤ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਬ) ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਿਬੇਟ ਪ੍ਰੋਤਸਾਹਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਸਬੰਧੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸ) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਸੁਰੱਖਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਵਾਪਸੀ ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਹੋਣ 'ਤੇ ਜਾਂਦੀ ਕਰ ਦੇਵੇਗੀ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਜਾਇਜ਼ ਹੱਕ ਜਾਂ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਦੇ ਖ਼ਿਲਾਫ਼ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ਼ ਦਾ ਕੋਈ ਹੱਕ ਵਰਤਿਆ ਜਾਣਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਖ਼ਾਲੀ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੁਰੱਖਿਆਵਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਤਹਿਤ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵਾ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਦ) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਨਿਯਮ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਲਾਭ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਡਿਫਾਲਟ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

#### 9. ਸ਼ਾਰੀਰਿਕ ਜਾਂ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਹੀਨ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਅਸਮਰੱਥਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਸ਼ਾਰੀਰਿਕ ਜਾਂ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਹੀਨ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੀਆਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਪੂਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੀਆਂ। ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਮਾਡਿਊਲ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਮਰਯਾਦਾਵਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਕਲਾਂਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦਰਜ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਮਾਡਿਊਲ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਟ੍ਰੇਨਿੰਗ ਵਿੱਚ ਵਰਤਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕ ਕਰੇਗੀ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਵਿਕਲਾਂਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।

## 10. ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਿਧਾਂਤ

(ਅ) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਸਿਰਫ਼ ਉਹਨਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਸਾਬਤ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇਣ ਨਾਲ ਅਤਿ-ਕਰਜ਼ਦਾਰੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਨਾ ਬਣੇ। ਕੰਪਨੀ ਗੈਰ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਵੀ ਯੋਗ ਧਿਆਨ ਦੇਵੇਗੀ ਜੇ ਘੱਟ ਆਮਦਨ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉਚਿਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਬੀਮਾ ਆਦਿ।

(ਬ) ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਕੀਮਤ ਨਿਯਮ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਫੀਸ ਆਦਿ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਸਪਸ਼ਟਤਾ ਨਾਲ ਸਮਝਾਏ ਜਾਣਗੇ।

(ਸ) ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਗਲਤ ਉਪਯੋਗ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਬਿਨਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਪਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇ। ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਿਰਫ਼ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹੀ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

1. ਕਾਨੂੰਨੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਦੇ ਤਹਿਤ
2. ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਮਕਸਦ ਲਈ ਜਿੱਥੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੋਵੇ ਜਿਵੇਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਰੋਕਣ ਲਈ
3. ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਨੇ ਲਿਖਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ
4. ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ ਬੈਂਕਾਂ ਜਾਂ ਐਸੋਸੀਏਟ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਕਾਰਨਾਂ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਹੋਵੇ

## 11. ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ – ਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਅਤੇ ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ ਕਰਜ਼ਾ ਵਾਪਸੀ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਰੇ 'ਤੇ

ਕੰਪਨੀ ਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਅਤੇ ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਅਪਣਾਏਗੀ ਜਦੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਜੋ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਵਿਵਾਦ ਨਾ ਬਣਨ।

ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀਆਂ ਨੇ ਜਿਹੜੇ ਮੁੱਦੇ ਦਰਸਾਏ ਹਨ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨੂੰ ਪ੍ਰੋਤਸਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

### ਅ. ਚੱਲ ਸੰਪਤੀ / ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਬਾਰੇ

1. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਚੱਲ ਜਾਂ ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਸਭ ਮੂਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਚਾਰਜ ਹਟਾਏਗੀ।
2. ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਨੂੰ ਇਹ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਮੂਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਸ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸ਼ਾਖਾ/ਆਊਟਲੈੱਟ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਚਲਾਇਆ ਗਿਆ ਸੀ, ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫ਼ਤਰ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ—ਇਹ ਉਸਦੀ ਪਸੰਦ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
3. ਮੂਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੋ ਇਸ ਸਰਕੁਲਰ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
4. ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ (ਇੱਕਲਾ ਜਾਂ ਸਾਂਝਾ) ਦੇ ਦੇਹਾਂਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਮੂਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਵਿਵਸਥਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਹ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੋਰ ਮਿਲਦੀਆਂ-ਜੁਲਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

### ਬ. ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

1. ਜੇਕਰ ਮੂਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਚਾਰਜ ਸੈਟਿਸਫੈਕਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 30 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਨੂੰ ਇਸ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਣ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਜੇ ਦੇਰੀ ਕੰਪਨੀ ਕਾਰਨ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਹਰ ਦਿਨ ਲਈ ₹5,000 ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
2. ਜੇ ਮੂਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਗੁੰਮ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨੀ ਹੋ ਜਾਣ (ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਤੌਰ 'ਤੇ), ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਹ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕੇ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ ਵੀ

ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਭਰੇ ਜਾਣਗੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਕਲੋਜ਼ 2 ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਵੀ ਅਦਾ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਏਸੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪੂਰੀ ਕਰਨ ਲਈ NBFCs ਨੂੰ ਵਾਧੂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਸਮਾਂ ਮਿਲੇਗਾ। 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਕੁੱਲ ਮਿਆਦ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਦੇਰੀ ਦਾ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

3. ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਹੇਠ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਹੱਕ ਜਾਂ ਦਾਅ 'ਤੇ ਕੋਈ ਅਸਰ ਨਹੀਂ ਪਾਵੇਗਾ।

### ਸ. ਲਾਗੂਤਾ

ਉਪਰੋਕਤ ਪੈਰਾ (ਬ) ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਜਿੱਥੇ ਮੂਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਲੀਜ਼ ਦੀ ਮਿਆਦ 01 ਦਸੰਬਰ, 2023 ਜਾਂ ਇਸ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਆਉਂਦੀ ਹੈ।

### 12. ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) ਆਧਾਰਿਤ ਨਿੱਜੀ ਲੋਨਾਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਬਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਰੀਸੈੱਟ

- (1) ਕੰਪਨੀ EMI-ਆਧਾਰਿਤ ਫਲੋਟਿੰਗ ਬਿਆਜ ਦਰ ਵਾਲੇ ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੌਰਾਨ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀਆਂ ਦੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਰੱਥਾ ਦਾ ਮੁਆਇਨਾ ਕਰੇਗੀ, ਤਾਂ ਜੋ ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਮਿਆਦ ਵਧਣ ਜਾਂ EMI ਵੱਧਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈੱਡਰੂਮ/ਮਾਰਜਿਨ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ।

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇਸ ਦੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਅਨੁਕੂਲਤਾ ਲਈ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਨੀਤੀ ਢਾਂਚਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ:

**ਅ)** ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਬਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਵਿਤ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ (ਜਿਸ ਕਾਰਨ EMI, ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੋਵੇਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ) ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਉਪਰੰਤ, EMI ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਧੇ ਨੂੰ ਤਾਂ ਹੀ ਨਹੀਂ ਸਗੋਂ ਤੁਰੰਤ ਯੋਗ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਨੂੰ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

**ਬ)** ਬਿਆਜ ਦਰ ਰੀਸੈੱਟ ਹੋਣ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਇਹ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਬੋਰਡ-ਮੰਜੂਰ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਤੋਂ ਫਿਕਸਡ ਦਰ 'ਤੇ ਸੋਢਿੱਚ ਕਰ ਸਕਣ। ਨੀਤੀ, ਜੋ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ, ਇਹ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿੰਨੀ ਵਾਰ ਦਰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਹੋਵੇਗੀ।

**ਸ)** ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਚੋਣਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਚੁਣਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

1. EMI ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ
2. ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਲੰਬਾਈ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ,
3. ਦੋਹਾਂ ਦੀ ਸੰਯੁਕਤ ਚੋਣ, ਅਤੇ

ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ (ਪੂਰੀ ਜਾਂ ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਤੌਰ 'ਤੇ) ਲੋਨ ਦੀ ਅਰੰਭਿਕ ਅਦਾਇਗੀ / ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਕਰਨਾ। ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜ/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਸਜ਼ਾ ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।

**ਦ)** ਫਲੋਟਿੰਗ ਤੋਂ ਫਿਕਸਡ ਦਰ 'ਤੇ ਸੋਢਿੱਚ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਚਾਰਜ, ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਚਾਰਜ/ਪਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਖ਼ਰਚੇ ਆਦਿ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਜਦੋਂ-ਤਕ ਇਹਨਾਂ ਖ਼ਰਚਿਆਂ/ਚਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਉਸ ਬਾਰੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ।

**ਹ)** ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਵਾਲੇ ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਨਾਲ 'ਨੋਗੋਟਿਵ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ' (ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ) ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਨਾ ਬਣੇ।

**ਫ)** ਕੰਪਨੀ ਹਰ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ 'ਤੇ ਯੋਗ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਬਿਆਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ: ਮੌਜੂਦਾ ਤੱਕ ਮੁੱਖ ਰਕਮ ਅਤੇ ਬਿਆਜ ਜੋ ਵਸੂਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ; EMI ਦੀ ਰਕਮ; ਬਚੀਆਂ

ਹੋਈਆਂ EMI ਦੀ ਗਿਣਤੀ; ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸਾਲਾਨਾ ਬਿਆਜ ਦਰ / Annual Percentage Rate (APR)। ਕੰਪਨੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਹ ਬਿਆਜ ਸਧਾਰਣ ਤੇ ਸਪਸ਼ਟ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝ ਸਕੇ।

- (2) ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਾਲੇ ਲੋਨਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੇ ਕਿਸ਼ਤ-ਆਧਾਰਿਤ ਲੋਨਾਂ 'ਤੇ ਵੀ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਅਵਧੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।
- (3) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ 31 ਦਸੰਬਰ 2023 ਤੱਕ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਦੋਹਾਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕਰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ। ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਇੱਕ ਸੂਚਨਾ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

### 13. ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ

**ਅ)** ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿਸ਼ਤ ਦੀ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ, ਬਾਉਂਸ ਚਾਰਜ, ਦੰਡ ਬਿਆਜ, ਦੰਡ ਰਕਮ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਆਵਰਤੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਪਰੰਤੂ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਭੁਗਤਾਨ ਤਹਿ ਕੀਤੇ ਸਮੇਂ ਅਨੁਸਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਪਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ, ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਿਲ ਕੇ, ਜਾਂ ਲੋੜ ਹੋਣ 'ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇਦਾਰੀ ਕਰਕੇ ਯਾਦ ਦਿਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

**ਬ)** ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸੁਰੱਖਿਆ/ਸਿਕਿਊਰਟੀ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇਦਾਰੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਕਰਜ਼ ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਿਖੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਇਹ ਸ਼ਰਤਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਦਾ ਉਲੇਖ ਕਰਨਗੀਆਂ:

1. ਕਬਜ਼ਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ;
2. ਉਹ ਪਰਿਸਥਿਤੀਆਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਰੱਦ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ;
3. ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਕਬਜ਼ੇਦਾਰੀ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ;
4. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੰਪਤੀ ਵੇਚਣ/ਨੀਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਅੰਤਿਮ ਮੌਕਾ ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਬੰਧ;
5. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਸੌਂਪਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; ਅਤੇ
6. ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨੀਲਾਮੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।

**ਸ)** ਕਰਜ਼ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਏਜੰਟ ਸਿਰਫ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਉਪਾਇ ਹੀ ਅਪਣਾਉਣਗੇ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਧਮਕਾਉਣ, ਤੰਗ-ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ, ਮਾਰ-ਪੀਟ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਬੇਇਜ਼ਤੀ ਵਾਲੇ ਵਿਹਾਰ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਣਗੇ।

ਇਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਣਉਚਿਤ ਕਦਮ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ:

- ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ/ਰਫ਼ਰੈਂਸਾਂ/ਮਿੱਤਰਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਰਮਿੰਦਗੀ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਵਾਲੇ ਕ੍ਰਿਆ-ਕਲਾਪ,
- ਫੋਨ/ਮੇਬਾਇਲ/ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਰਾਹੀਂ ਧਮਕੀਭਰੇ ਸੁਨੇਹੇ ਭੇਜਣਾ,
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ 8:00 ਵਜੇ ਸਵੇਰੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਂ 7:00 ਵਜੇ ਸ਼ਾਮ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਾਲ ਕਰਨਾ,
- ਝੂਠੇ ਜਾਂ ਭ੍ਰਮਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦਾਅਵੇ ਕਰਨਾ,
- ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਗਲਤ ਤਰੀਕੇ ਜਾਂ ਬਲ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ।

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸਦਾ ਸਟਾਫ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਹੀ ਅਤੇ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਲਈ ਯੋਗ ਤਰ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਸਿਕਸ਼ਿਤ ਹੋਵੇ।

**ਦ)** ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ/ਇਕੱਤਰਤਾ ਦੌਰਾਨ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕ੍ਰਤ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਆਚਰਣ ਸੰਹਿਤਾ ਦਾ ਉਲੇਖ ਐਨੇਕਸ਼ਰ A ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

### 14. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ

ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੋਵੇ, ਉਹ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੇ ਮਾਮਲੇ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ, ਉਹ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਜ ਦਿਵਸ 'ਤੇ ਸਵੇਰੇ 09:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 06:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

## 2. ਪ੍ਰਾਥਮਿਕ ਪੱਧਰ

ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰੋਤਸਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਖੇਤਰੀ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਉਹ ਇਹ ਕੰਮ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਤ ਖੇਤਰ ਦੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਹਰ ਗਾਹਕ ਆਪਣਾ ਮਸਲਾ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਖ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕੇ।

**ਈਮੇਲ:** [hello@ezcapital.in](mailto:hello@ezcapital.in)

**ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ:** 011-45576003

ਜਾਂ

### ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਲਿਖੋ:

ਏਕਸਕਲੂਸਿਵ ਲੀਜ਼ਿੰਗ ਐਂਡ ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ  
ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ: 321 ਅਤੇ 322, ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ  
ਨਰੈਨ ਮੰਜ਼ਿਲ ਬਿਲਡਿੰਗ 23  
ਬਰਾਖੰਬਾ ਰੋਡ, ਕਨਾਟ ਪਲੇਸ  
ਕੇਂਦਰੀ ਦਿੱਲੀ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110001  
**ਧਿਆਨਯੋਗ:** ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ

## 2. ਦੂਜਾ ਪੱਧਰ

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 7 (ਸੱਤ) ਕਾਰਜ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਾਥਮਿਕ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਜਵਾਬ/ਸਮਾਧਾਨ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ।

**ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ:**

**ਨਾਮ:** ਸ਼੍ਰੀ ਸੰਦੀਪ ਅਸੀਜਾ

**ਹੁੱਦਾ:** ਏ.ਵੀ.ਪੀ - ਆਪਰੇਸ਼ਨ

**ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ:** 011-45576003 (ਐਕਸਟੈਂਸ਼ਨ 208)

**ਈਮੇਲ:** [sandeep.asija@ezcapital.in](mailto:sandeep.asija@ezcapital.in)

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਖੇਤਰੀ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

## 3. ਤੀਜਾ ਪੱਧਰ

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇਹ ਮਾਮਲਾ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਮੁੱਖ ਜੋਖਿਮ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਮੁੱਖ ਜੋਖਿਮ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 15 (ਪੰਦਰਾਂ) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇਸਦਾ ਨਿਵਾਰਣ ਕਰੇਗਾ।

**ਨਾਮ:** ਸ਼੍ਰੀ ਰਾਜੇਵ ਅਲਾਖਾ

**ਹੁੱਦਾ:** ਮੁੱਖ ਜੋਖਿਮ ਅਧਿਕਾਰੀ

**ਈਮੇਲ:** [rajev@ezcapital.in](mailto:rajev@ezcapital.in)

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਮੁੱਖ ਜੋਖਿਮ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਉਹ ਇਹ ਮਾਮਲਾ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਭਾਰਤ ਦੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ।

#### 4. ਭਾਰਤ ਦੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਅਪੀਲ

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ ਤੀਹ (30) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਅਪੀਲ ਭਾਰਤ ਦੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

#### ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ,

ਭਾਰਤ ਦਾ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ  
ਨਾਨ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ  
੬, ਸੰਸਦ ਮਾਰਗ, ਸੰਸਦ ਮਾਰਗ ਖੇਤਰ  
ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ – 110001

ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਨਿਆਂਯੋਗ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਕਾਰਜਨੁਮਾਂ ਬਾਰੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਿਆਂ 'ਤੇ ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਮੀਖਿਆ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਜਾਂ ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦੀ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।

ਕੰਪਨੀ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸਿਰਫ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰੇਗੀ ਜਿੱਥੇ ਇਹ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ।

#### 15. ਅਤਿ ਬਿਆਜ ਵਸੂਲੀ ਸਬੰਧੀ ਨਿਯਮ

(ਅ) ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਤੱਤਾਂ—ਜਿਵੇਂ ਫੰਡ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ, ਜੋਖਿਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਆਦਿ—ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਬਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਅਗਾਓਂ ਰਕਮਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਬਿਆਜ ਦਰ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਬਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਪਿੱਛੇ ਕਾਰਨ—ਇਹ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਅਰਜ਼ੀ-ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ-ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ।

(ਬ) ਬਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਿਮ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼੍ਰੇਣੀਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਤ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਬਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਦ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(ਸ) ਬਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਬਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਸਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇ।

#### 16. ਸਧਾਰਣ ਪ੍ਰਬੰਧ

(ਅ) ਕੰਪਨੀ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹੋਣ। ਕਿਸੇ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਤੱਥ ਦੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਜੇ ਪਹਿਲਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਉਪਲਬਧ ਨਾ ਕਰਵਾਇਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਕੰਪਨੀ ਇਸਦਾ ਧਿਆਨ ਲਏਗੀ।

(ਬ) ਜੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਕਰਜ਼ਾਦਾਤਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰੇ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣਾ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗੀ। ਇਹ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਾਨੂੰਨੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਸਮਝੌਤਾਕਾਰੀ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।

(ਸ) ਕੰਪਨੀ 08:00 ਬਜੇ ਤੋਂ 20:00 ਬਜੇ ਦੇ ਦਰਮਿਆਨ ਬਕਾਇਆ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੇਗੀ, ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਦੇ ਵਪਾਰ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਕੋਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਪਰਿਸਥਿਤੀਆਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਪਰੋਕਤ ਸਮਿਆਂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ।

(ਦ) ਕੰਪਨੀ ਬਕਾਇਆ ਗ੍ਰਾਹਕ ਤੋਂ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ, ਜੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਸੁਰੱਖਿਆ (ਸਿਕਿਊਰਟੀ) ਦੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਬਜ਼ੇਦਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਖਰਚੇ ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।

(ਹ) ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਵਾਲੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ, ਜੇ ਨਿੱਜੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਹੋਵੇ, ਅਰੰਭਿਕ ਅਦਾਇਗੀ (ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ) ਜਾਂ ਜਲਦੀ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਕੋਈ ਦੰਡ/ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ ਨਹੀਂ ਲਾਏਗੀ— ਚਾਹੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਇਕੱਲਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਸਹਿ-ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੇ ਨਾਲ।

(ਫ) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਕਬਜ਼ੇਦਾਰੀ, ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਪੂਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਿਆਂਯੋਗ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਵੇ।

## 17. ਅਨੁਕੂਲਤਾ

ਅ) ਕੰਪਨੀ ਹਰ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੇ ਸਮਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, 31 ਮਾਰਚ ਤੱਕ ਦੀ ਅਵਧੀ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ, ਨਿਆਂਯੋਗ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਸਬੰਧੀ ਰਿਪੋਰਟ ਮੂਲ ਕਾਰਣ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਅਤੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸੁਧਾਰਕ ਕਦਮਾਂ ਸਮੇਤ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਮੰਡਲ ਅੱਗੇ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗੀ।

ਬ) ਕੰਪਨੀ ਹਰ ਅੱਧੇ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੇ ਸਮਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, 31 ਮਾਰਚ ਤੱਕ ਦੀ ਅਵਧੀ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਕਾਰਜਨੁਮਾ ਬਾਰੇ ਰਿਪੋਰਟ ਵੀ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਮੰਡਲ ਅੱਗੇ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਸੰਗਤਤਾ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਕਾਰਣ ਸਪਸ਼ਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਸ) ਨਿਆਂਯੋਗ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੋਏਗੀ। ਜੇ ਇਸਦਾ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਰੂਪ ਵੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਇਸਦਾ ਅਧਿਕਾਰਕ ਅਨੁਵਾਦ ਜਾਂ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੰਸਕਰਣ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਦ) ਨਿਆਂਯੋਗ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਦੇ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਉੱਥੇ ਵੀ ਸਟੇਕਹੋਲਡਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

## 18. ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਉਹ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਆਪਣੀ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ ਸਾਂਝੇ ਕਰਨ, ਤਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰੰਤਰ ਸੁਧਾਰ ਕਰ ਸਕੀਏ।

## 19. ਨਿਗਰਾਨੀ

ਨਿਆਂਯੋਗ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇੱਕ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ।

## 20. ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ

ਸ਼੍ਰੀ ਰਾਜੇਸ਼ ਕਟੋਚ

ਏਕਸਕਲੂਸਿਵ ਲੀਜ਼ਿੰਗ ਐਂਡ ਫ਼ਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ 97176-23830

ਈਮੇਲ [rajesh@ezcapital.in](mailto:rajesh@ezcapital.in)

ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡੀਟ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਨਿਆਂਯੋਗ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੋ ਰਹੀ ਹੈ।

## 21. ਸਮੀਖਿਆ

ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਮੰਡਲ ਹਰ ਸਾਲ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪਹਿਲੀ ਬੈਠਕ ਵਿੱਚ ਨਿਆਂਯੋਗ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਉਚਿਤ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਕਰੇਗਾ।

## ਐਨੈਕਸਰ-ਅ

ਹੇਠ ਦਿੱਤੀ ਆਚਰਣ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਅਧਿਕ੍ਰਤ ਕਰਮਚਾਰੀ, ਜਦੋਂ ਵੀ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਸਬੰਧੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਵਿੱਚ ਆਉਣ, ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਨਗੇ।

1. ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਆਚਰਣ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਸੂਲੀ ਟੀਮ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਅਧਿਕ੍ਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

2. ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨ, ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦਾ ਸੰਬੰਧ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਇੱਜ਼ਤ ਅਤੇ ਸਨਮਾਨ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਣ 'ਤੇ ਧਿਆਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

3. ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ਾਲੀਨਤਾ, ਨਿਆਂਯੋਗ ਵਰਤੋਂ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਮਨਾਉਣ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੋਵੇਗੀ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਜਾਂ ਗੈਰ-ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

4. ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਕਬਜ਼ੇਦਾਰੀ, ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਿਆਂਯੋਗ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

5. ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸਦੀ ਚੋਣ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਉਹ ਸਥਾਨ ਉਪਲਬਧ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਅਤੇ ਜੇ ਉਥੇ ਵੀ ਨਾ ਮਿਲੇ, ਤਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਵਸੂਲੀ ਦੌਰਾਨ ਸ਼ਾਲੀਨਤਾ ਅਤੇ ਸੁਚੱਜੇ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

6. ਵਸੂਲੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੀ ਪਹਿਚਾਣ ਅਤੇ ਉਸਦੀ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਸਥਿਤੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਹਿਲੇ ਹੀ ਮੌਕੇ 'ਤੇ ਸਪਸ਼ਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

7. ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਿੱਜੀ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਅਣਚਾਹਾ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਵਰਤੋਂ ਨਮ੍ਹੇ ਅਤੇ ਸੰਵਿਧਾਨਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਜ਼ਬਰ ਜਾਂ ਬਲ-ਪ੍ਰਯੋਗ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

8. ਅਧਿਕ੍ਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੇਰੇ 08:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 19:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੇ, ਜਦ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਹਾਲਾਤ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਨਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ।

9. ਜੇ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਖਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕਾਲ ਜਾਂ ਮਿਲਣ ਦੀ ਮਨਾਹੀ ਕਰੇ, ਤਾਂ ਸੰਭਵ ਹੱਦ ਤੱਕ ਉਸਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦਾ ਆਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

10. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਸਬੰਧੀ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਵੀ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

11. ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਕਬਜ਼ੇਦਾਰੀ ਜਾਂ ਉਸਦੀ ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

12. ਵਿਵਾਦਾਂ ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਸਬੰਧੀ ਅੰਤਰਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਵ ਹੱਦ ਤੱਕ ਪਰਸਪਰ ਸਹਿਮਤੀ ਅਤੇ ਸੁਚੱਜੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

13. ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਮੌਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਗੰਭੀਰ ਦੁੱਖਦਾਈ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦੇ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰਨ ਜਾਂ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

14. ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਹਰ ਸਮੇਂ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।

15. ਕੋਈ ਵੀ ਐਸਾ ਵਰਤਾਅ ਜੋ ਅਪਰਾਧਿਕ ਧਮਕੀਆਂ, ਡਰਾਉਣ-ਧਮਕਾਉਣ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਤਕਲੀਫ਼ ਪਹੁੰਚਾਉਣ (ਮੌਖਿਕ ਜਾਂ ਸ਼ਾਰੀਰਿਕ) ਵੱਲ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰਦਾ ਹੋਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ, ਜਾਣ-ਪਛਾਣ ਵਾਲਿਆਂ ਜਾਂ ਦੋਸਤਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਦਾ ਉਲੰਘਣ ਕਰਦਿਆਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰਵਜਨਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿਖਾਉਣ ਦੀ ਨੀਅਤ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇ, ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਮਨਾਹੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

16. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੋਬਾਇਲ ਫ਼ੋਨ ਜਾਂ ਸਮਾਜਿਕ ਮੀਡੀਆ ਰਾਹੀਂ ਕੋਈ ਅਣਉਚਿਤ ਸੁਨੇਹੇ ਨਹੀਂ ਭੇਜੇ ਜਾਣਗੇ।

17. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਗ਼ਲਤ ਜਾਂ ਭ੍ਰਮਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

18. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਸੰਪਰਕ ਸਿਰਫ਼ ਉਹਨਾਂ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ 'ਤੇ ਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੇ ਸਵੈ-ਇੱਛਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਹੋਣ।

19. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪੂਰੀ ਸਾਵਧਾਨੀ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇ ਕਿ ਨਾਬਾਲਗ ਬੱਚਿਆਂ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਗੱਲਬਾਤ ਜਾਂ ਸੰਪਰਕ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਖ਼ਾਸ ਕਰਕੇ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਗੱਲਬਾਤ ਸਿਰਫ਼ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਕਰਤਾ, ਜੋ ਬਾਲਗ ਹੋਵੇ, ਨਾਲ ਹੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

20. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਵਸੂਲੀ ਟੀਮ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਅਧਿਕ੍ਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਸਿਰਫ਼ ਉਹਨਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਉਪਚਾਰਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਗੇ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਧਮਕੀਆਂ, ਡਰਾਉਣ-ਧਮਕਾਉਣ, ਤੰਗ-ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਕਿਰਿਆ, ਮੌਖਿਕ ਜਾਂ ਸ਼ਾਰੀਰਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਹਾਨੀ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼, ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰੀ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਪਰਿਵਾਰ, ਦੋਸਤਾਂ, ਸਿਫ਼ਾਰਸ਼ਕਾਰਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਵਿੱਚ ਦਖ਼ਲ ਅੰਦਾਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਅਣਉਚਿਤ ਸੁਨੇਹੇ ਮੋਬਾਇਲ ਜਾਂ ਸਮਾਜਿਕ ਮੀਡੀਆ 'ਤੇ ਭੇਜਣ, ਧਮਕੀ ਭਰੇ ਜਾਂ ਗੁਮਨਾਮ ਕਾਲ ਕਰਨ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਾਮ 7 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਫ਼ੋਨ ਕਰਨ, ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕੂੜੀਆਂ ਜਾਂ ਭ੍ਰਮਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਦੇਣਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਬਰ ਜਾਂ ਬਲ-ਪ੍ਰਯੋਗ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਮਨਾਹੀ ਹੈ।