

**ਨਵੀ ਫਿਨਸਰਵ ਲਿਮਿਟੇਡ  
ਦੀ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ**

ਸੰਸਕਰਣ ਨੰ.	FPC/6/2026-27
ਪਾਲਿਸੀ ਨੂੰ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਅਪਣਾਉਣ ਦੀ ਮਿਤੀ	ਮਾਰਚ 14, 2016
ਪਾਲਿਸੀ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਦੀ ਮਿਤੀ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ਸਤੰਬਰ 16, 2024</li> <li>2. ਦਸੰਬਰ 30, 2024</li> <li>3. ਫਰਵਰੀ 28, 2025</li> <li>4. ਅਗਸਤ 11, 2025</li> <li>1. ਮਈ 27, 2026</li> </ol>
ਪਾਲਿਸੀ ਮਾਲਕ	ਚੀਫ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ ਆਫਿਸਰ
ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਨ ਵਾਲਾ	ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਸ
ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਆਦ	ਸਾਲਾਨਾ

ਸਮੀਖਿਆ/ਸੋਧ ਦੀ ਮਿਤੀ	ਵੇਰਵੇ	ਅਗਲੀ ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਮਿਤੀ
ਦਸੰਬਰ 30, 2024	ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ – ਰਿਜ਼-ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ – ਸਕੇਲ ਆਧਾਰਿਤ ਨਿਯਮਨ) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਦੇ ਅਧਿਆਇ VII ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ 2023-24 ਲਈ ਨਿਗਰਾਨੀ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੌਰਾਨ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।	29 ਦਸੰਬਰ 2025 ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਹੀਂ
ਫਰਵਰੀ 28, 2025	ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਲੇਨ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਸੋਧਾਂ।	29 ਦਸੰਬਰ 2025 ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਹੀਂ
ਅਗਸਤ 11, 2025	ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੇ ਪ੍ਰਵਾਧਾਨ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤੀਆਂ ਸੋਧਾਂ।	29 ਦਸੰਬਰ 2025 ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਹੀਂ

ਮਈ 27, 2026	ਕੇਡ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਉੱਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਨ) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਬਦਲਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਧਾਂ, ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ 2024-25 ਲਈ ਨਿਗਰਾਨੀ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੌਰਾਨ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਧਾਂ।	26 ਮਈ 2027 ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਹੀਂ
-------------	--	--------------------------

## ਵਿਸ਼ਾ ਸੂਚੀ

1.	ਪਿਛੋਕੜ.....	1
2.	ਉੱਦੇਸ਼.....	1
3.	ਵਚੱਬੱਧਤਾਵਾਂ.....	1
4.	ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੇ ਸੀਮਾ.....	2
5.	ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ.....	2
6.	ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ / ਨਿਯਮ.....	3
7.	ਲੋਨ ਵਿਤਰਣ, ਸ਼ਰਤਾਂ/ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ.....	3
8.	ਸਧਾਰਣ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨ .....	4
9.	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ.....	5
10.	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਵਾਰਨ.....	5
11.	ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਢੰਗ.....	5
12.	ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ.....	6
13.	ਦਿਵਯਾਂਗ /ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਹੀਨ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਲੋਨ ਸਹੂਲਤਾਂ .....	7
14.	ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਜ਼ ਏਜੰਟਾਂ (“DSA”) / ਡਾਇਰੈਕਟ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ (“DMA”) / ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ .....	7
15.	ਵਸੂਲੀ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ .....	8
16.	ਆਚਾਰ ਸਹਿੰਤਾ .....	8
17.	ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਸ਼ੇਧ.....	9
18.	ਕੋਡ ਦਾ ਲਾਗੂਕਰਨ.....	9

## 1. ਪਿਛੋਕੜ

- 1.1. ਨਵੀ ਫਿਨਸਰਵ ਲਿਮਿਟੇਡ ("ਕੰਪਨੀ") ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ – ਇਨਵੈਸਟਮੈਂਟ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕੰਪਨੀ ("NBFC-ICC") ਹੈ, ਜੋ ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ("RBI") ਦੀ ਨਿਯਮਕ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਮੱਧ ਪੱਧਰ ਵਿੱਚ ਰੱਖੀ ਗਈ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਸਮੇਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ, ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਲੋਨ ਅਤੇ ਪਰਸਨਲ ਲੋਨ (ਸੰਯੁਕਤ ਤੌਰ 'ਤੇ "ਲੋਨ") ਵਿਅਕਤੀਆਂ ("ਗਾਹਕ" / "ਕਰਜ਼ਦਾਰ") ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- 1.2. ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ – ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਨ) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ("ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਨ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼") ਦੇ ਅਧੀਨ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ("ਕੋਡ" ਜਾਂ "FPC") ਤਿਆਰ ਕਰਕੇ ਅਪਣਾਈ ਹੈ। ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਕੋਡ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਨ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

## 2. ਉਦੇਸ਼

- 2.1. ਇਹ ਕੋਡ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ:
  - (a) ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਵਤੀਰੇ ਵਿੱਚ ਨੈਤਿਕ, ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਬੁਨਿਆਦੀ ਮਾਪਦੰਡ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨਾ;
  - (b) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਆਦਰਯੋਗ ਸੰਬੰਧ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
  - (c) ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਧੀਨ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ, ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ
  - (d) ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨਾ।

## 3. ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

- 3.1. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਕੇ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ, ਤਾਂ ਜੋ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।
- 3.2. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਅਸਪਸ਼ਟਤਾ ਰਹਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਸੁਲਕ, ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਨੂੰ ਸਮਝ ਸਕਣ।
- 3.3. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਅਸਪਸ਼ਟਤਾ ਰਹਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਸੁਲਕ, ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਨੂੰ ਸਮਝ ਸਕਣ।
- 3.4. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਸਲ, ਜਾਤ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੀ ਸਥਿਤੀ, ਧਰਮ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੋਈ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ

ਕਰੇਗੀ।

#### 4. ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੇ ਸੀਮਾ

ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਹਨ।

#### 5. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- 5.1. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਸ ਦੀਆਂ ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਵੈਬਸਾਈਟਾਂ, ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਭਾਗੀਦਾਰ ਜਾਂ ਏਜੰਟ, ਜਾਂ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਅਨੁਮਤ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਸਾਰੇ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਵੈਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ (ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ) ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- 5.2. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀਆਂ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਸਮਝਦਾ ਹੋਵੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਪੂਰਾ ਯਤਨ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਹੋਰ ਸਾਰੀਆਂ ਸੰਚਾਰਕ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਵੀ ਉਸ ਦੀ ਸਮਝ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ।
- 5.3. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਉਹ ਲਾਜ਼ਮੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨਾਲ ਤੁਲਨਾ ਕਰ ਸਕੇ ਅਤੇ ਜਾਣੂ ਫੈਸਲਾ ਲੈ ਸਕੇ। ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਉਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵੀ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣਗੇ ਜੋ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹਨ।
- 5.4. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ/ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਸਵੀਕਾਰਤਾ ਦੇਣ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ। ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਤਾਂ, ਇਸ ਸਵੀਕਾਰਤਾ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਵੀ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
  - (a) ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਹੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
  - (b) ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਉਸ ਦੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਬਾਰੇ ਅਤੇ ਉਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਲੋਨ ਰਕਮ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਦਾ ਤਰੀਕਾ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ, ਲੋਨ ਮਿਆਦ, ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸਤ (EMI), ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ੁਲਕ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵੇਰਵੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕਾਰਤਾ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਵੀ ਰੱਖੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਰੱਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਅਰਜ਼ੀਕਰਤਾ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ।
  - (c) ਕੰਪਨੀ, ਆਪਣੇ ਵਿਵੇਕ ਅਨੁਸਾਰ, ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਵੱਲੋਂ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਦੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇਕੀ (21) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਐਤਰਾਜ਼, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਹੋਵੇ, ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਅਜਿਹਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਕਰਾਰਾਤਮਕ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- (d) ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ-ਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਸੇਵਾ ਸੁਲਕ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕੋਈ ਚਾਰਜ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਹ ਭਾਸ਼ਾ ਜਿਸ ਨੂੰ ਉਹ ਸਮਝਦੇ ਹਨ, ਵਿੱਚ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗੀ। ਉਪਰੋਕਤ ਚਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

## 6. ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ / ਨਿਯਮ

- 6.1. ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਕਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।
- (a) ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਡਿਫਾਲਟ ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੇ ਦੇਰ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸੁਲਕਾਂ ਨੂੰ 'ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ' ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੂਰਵ ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (b) ਲੋਨ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕਾਰਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਅਰਜ਼ੀਕਰਤਾ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਡਿਜ਼ਿਟਲ/ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- (c) ਲੋਨ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਤੀ, ਨਾਲ ਹੀ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਸੰਲਗਨ, ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਸਵੀਕਾਰਤਾ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਡਿਜ਼ਿਟਲ/ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

## 7. ਲੋਨ ਵਿਤਰਣ, ਸ਼ਰਤਾਂ/ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ

- 7.1. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਣੂ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਲਈ ਕੀ-ਫੈਕਟ ਸਟੇਟਮੈਂਟ (KFS) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਲਾਗੂ RBI ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਮਿਆਰੀ ਫਾਰਮੈਟ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। KFS ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਸਮਝ ਸਕੇ। KFS ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਸਵੀਕਾਰਤਾ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਇਸ ਨੂੰ ਸਮਝ ਲਿਆ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀਆਂ ਵਿੱਚ KFS ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਇਸ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਵੈਧਤਾ ਬਾਰੇ ਵਿਵਰਣ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 7.2. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਿਸ ਨੂੰ ਉਹ ਸਮਝਦਾ ਹੋਵੇ, ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ-ਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਸੁਲਕ, ਪੂਰਵ ਭੁਗਤਾਨ ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੁਲਕਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ਼ ਭਵਿੱਖੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ। ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- 7.3. ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੌਤੇ ਅਧੀਨ ਲੋਨ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ/ਕਿਰਿਆ ਦੀ ਗਤੀ ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਸੰਬੰਧੀ ਲਿਆ ਗਿਆ ਫੈਸਲਾ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- 7.4. ਸਾਰੇ ਲੋਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸੁਰੱਖਿਆ/ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਅਦਾਇਗੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ, ਬਸ਼ਰਤ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕੋਈ ਵਾਜਬ ਅਧਿਕਾਰ, ਲੀਅਨ ਜਾਂ ਲੋਨਦਾਰ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਸੈਟ-ਆਫ ਦਾ ਹੱਕ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਜੇਕਰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਸੈਟ-ਆਫ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਇਸ

ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਉਹ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਅਧੀਨ ਕੰਪਨੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

7.5. ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ / ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸਪੁਰਦਗੀ

- (a) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 (ਤੀਹ) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੀ ਅਸਲ ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੇ ਚਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਹਟਾਏਗੀ।
- (b) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਇਹ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਅਸਲ ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਸ ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਲੋਨ ਖਾਤਾ ਸੇਵਿਤ ਸੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫ਼ਤਰ ਤੋਂ, ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕੇ।
- (c) ਅਸਲ ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣਗੇ।
- (d) ਇਕੱਲੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਦੇਹਾਂਤ ਦੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸੁਚੱਜੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਹੋਈ ਹੈ। ਇਹ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ।
- (e) ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ
  - (i) ਜੇ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 (ਤੀਹ) ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਅਸਲ ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਇਸ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਜੇ ਇਹ ਦੇਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰ ਦਿਨ ਲਈ 5,000 ਰੁਪਏ (ਪੰਜ ਹਜ਼ਾਰ ਰੁਪਏ ਸਿਰਫ਼) ਦੇ ਦਰ ਨਾਲ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ।
  - (ii) ਅਸਲ ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹਿੱਸੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗੁੰਮ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਪ੍ਰਤੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਖਰਚਾ ਵੀ ਭਰੇਗੀ, ਨਾਲ ਹੀ ਉਪਰੋਕਤ ਕਲੋਜ਼ (i) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਵੀ ਅਦਾ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਵਾਧੂ 30 (ਤੀਹ) ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਸਮਾਂ ਮਿਲੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ (ਅਰਥਾਤ ਕੁੱਲ 60 (ਸੱਠ) ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ)।
  - (iii) ਇਸ ਕੋਡ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕਿਸੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਹੱਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਹੋਵੇਗਾ।

7.6. ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਫਲੇਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਫਲੇਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦੇ ਰੀ-ਸੈੱਟ ਲਈ ਲਾਗੂ ਸਿਧਾਂਤ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ, ਅਤੇ ਇਹ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ।

8. ਸਧਾਰਣ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨ

- 8.1. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹਸਤਖੇਪ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਉਹਨਾਂ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਜੋ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ (ਜਦ ਤੱਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਾ ਆਵੇ)।
- 8.2. ਲੋਨ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਅਣਉਚਿਤ ਤੰਗ-ਪ੍ਰਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਜੀਬ ਸਮਿਆਂ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਤੰਗ ਕਰਨਾ, ਲੋਨ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਬਲ-ਪ੍ਰਯੋਗ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਤੀਜੇ ਪੱਖ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਵੱਲੋਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੋਈ ਰੁੱਖਾ ਵਤੀਰਾ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ, ਜਿਸ ਲਈ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ/ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਜੋਗ ਤਾਲੀਮ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- 8.3. ਕੰਪਨੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ (ਸਹ-ਜਿੰਮੇਵਾਰਾਂ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ) ਵਪਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਵਾਲੇ ਟਰਮ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪੂਰਵ ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

## 9. ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੀ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀ

- 9.1. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਸ ਨੇ ਸੰਗਠਨ ਅੰਦਰ ਉਚਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤੈਅ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਇਹ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਉਪਜਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦੀ ਸੁਣਵਾਈ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- 9.2. ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਸ ਆੱਧ-ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਹਰ ਸਾਲ ਅਕਤੂਬਰ ਅਤੇ ਮਈ ਮਹੀਨਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡਿਟ (IA) ਵਿਭਾਗ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਆਡਿਟ ਕਮੇਟੀ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਸ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।

## 10. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਵਾਰਨ

- 10.1. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿਤ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ / ਜਿੱਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਉੱਥੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ:
  - (a) ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਜਨਤਾ ਵੱਲੋਂ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਣ ਵਾਲੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰਾਂ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਈਮੇਲ ਪਤਾ)।
  - (b) ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਵਾਰਨ ਇੱਕ (1) ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਵੱਲੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਵੀ 'ਸੈਟਰਲਾਈਜ਼ਡ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੈਸੈਂਸਿੰਗ ਸੈਟਰ', ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਚੌਥੀ ਮੰਜਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017 'ਤੇ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।
- 10.2. ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੇਧ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਹ ਨੀਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

## 11. ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਢੰਗ

ਕੇਡ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

## 12. ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ

- 12.1. ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਦਰਾਂ ਦੀ ਵਰਗੀਕਰਨ ਲਈ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਪਹੁੰਚ, ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਲਗਾਉਣ ਦਾ ਤਰਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਵੀ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- 12.2. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੀ ਵਰਗੀਕਰਨ ਲਈ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਪਹੁੰਚ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਦੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- 12.3. ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇ।
- 12.4. ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਗਣਨਾ ਸੰਬੰਧੀ ਵੇਰਵੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਮਿਤੀ ਵੀ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸ ਤੋਂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਲੋਨ ਜਾਰੀ ਕਰਨ / ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਅਨੁਪਾਤਿਕ ਵਿਆਜ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਸੰਬੰਧੀ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
- 12.5. ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ:
- (a) ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਅਣਪਾਲਣਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਲਗਾਇਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਜੁਰਮਾਨਾ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ' ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਜੋ ਅਗੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਵਸੂਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕਾਂ ਦੀ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਅਰਥਾਤ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸੁਲਕਾਂ 'ਤੇ ਹੋਰ ਕੋਈ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੇ ਸਧਾਰਣ ਕੰਪਾਉਂਡਿੰਗ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਅਣਭੁਗਤ ਵਿਆਜ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਣਭੁਗਤ ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ) 'ਤੇ ਸੰਧੀਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਨੁਸਾਰ, ਸੁਧਾਰ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੱਕ ਵਿਆਜ ਲਗਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਨਾ ਕਿ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਨੁਸਾਰ।
- (i) ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ, ਜੋ ਹਰ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹੋਣਗੇ।
- (ii) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਵਿੱਚ ਡਿਫਾਲਟ ਵੀ ਲੋਨ ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਅਣਪਾਲਣਾ ਦਾ ਇੱਕ ਰੂਪ ਹੈ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਡਿਫਾਲਟ ਲਈ ਲਗਾਇਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਜੁਰਮਾਨਾ ਕੇਵਲ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੀ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਨਾ ਕਿ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ। ਇਹ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ ਵਾਜਬ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਸਿਰਫ ਡਿਫਾਲਟ ਕੀਤੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਹੀ ਗੈਰ-ਭੇਦਭਾਵਪੂਰਨ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲਗਾਏ ਜਾਣਗੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਨ ਹੋਵੇ, ਅਰਥਾਤ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸੁਲਕਾਂ 'ਤੇ ਹੋਰ ਕੋਈ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- (iii) ਪੁਰਾਣੇ ਬਕਾਇਆ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕਾਂ 'ਤੇ ਵਾਧੂ/ਨਵੇਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏ ਜਾ ਸਕਣਗੇ।

- (b) ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਅੰਗ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕੋਡ ਦੀ ਅੱਖਰਸ਼: ਅਤੇ ਭਾਵਨਾਤਮਕ ਦੇਵੇਂ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪਾਲਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।
- (c) ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਸ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਸਿਧਾਂਤ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
- (d) ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਅਣਪਾਲਣਾ ਦੇ ਅਨੁਪਾਤ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਲੋਨ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਅੰਦਰ ਗੈਰ-ਭੇਦਭਾਵਪੂਰਨ ਰਹੇਗੀ।
- (e) ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਉਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਅਤੇ ਕੀ-ਫੈਕਟ ਸਟੇਟਮੈਂਟ (KFS) ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਨਾਲ ਹੀ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਸੁਲਕਾਂ ਹੇਠ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਸਿਰਫ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣਾ ਕਾਫੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- (f) ਜਦੋਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਅਣਪਾਲਣਾ ਲਈ ਯਾਦ ਦਿਹਾਈਆਂ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਸਾਂਝੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਹਰ ਘਟਨਾ ਅਤੇ ਉਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (g) ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਅਗਲੀ ਸਮੀਖਿਆ ਜਾਂ ਨਵੀਨੀਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ 'ਤੇ ਨਵੇਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵੱਲ ਬਦਲਾਅ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- (h) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਵਿਵੇਕ ਅਨੁਸਾਰ ਉਹਨਾਂ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਆਫ਼ਤ ਦਾ ਐਲਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਸੁਲਕਾਂ ਵਿੱਚ ਛੂਟ/ਕਟੌਤੀ ਵਰਗੇ ਰਾਹਤ ਉਪਾਅ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜੇ ਮਿਆਦ 1 (ਇੱਕ) ਸਾਲ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

### 13. ਦਿਵਯਾਂਗ / ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਹੀਨ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਲੋਨ ਸਹੂਲਤਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਦਿਵਯਾਂਗ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਹੀਨ ਅਰਜ਼ੀਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਚਲਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਤਾਲੀਮੀ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਮਾਡਿਊਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸੰਸਝੌਤਿਆਂ ਅਨੁਸਾਰ ਦਿਵਯਾਂਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਦਿਵਯਾਂਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਵਾਰਨ ਉਸ ਦੇ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਸਥਾਪਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਤੰਤਰ ਅਧੀਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

### 14. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਜ਼ ਏਜੰਟਾਂ ("DSA") / ਡਾਇਰੈਕਟ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ ("DMA") / ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

- 14.1. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਜ਼ ਏਜੰਟਾਂ (DSA) / ਡਾਇਰੈਕਟ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ (DMA) ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਆਪਣੇ DSA/DMA ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ। ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਲੋਨ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਲਈ

ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ।

- 14.2. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ DSA/DMA/ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਢੁੱਕਵੇਂ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਤਾਲੀਮ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ, ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ, ਕਾਲ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਸਹੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਮਝਾਉਣ ਵਰਗੇ ਪੱਖਾਂ ਵਿੱਚ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ ਅਤੇ ਸਾਵਧਾਨੀ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇ।
- 14.3. ਕੰਪਨੀ DSA/DMA ਤੋਂ ਇਹ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਹ DSA/DMA ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਮੌਜੂਦਾ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਲੋਨ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਵੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੇ। ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਅਜਿਹੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਵਾਈ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰਨ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਾਖ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇਯੋਗਤਾ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾ ਸਕੇ, ਅਤੇ ਉਹ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਕੜੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ।
- 14.4. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਸਦੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਲੋਨ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਯਤਨਾਂ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਤੰਗ-ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਾ ਲੈਣ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਮੌਖਿਕ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਸ਼ਾਰੀਰਿਕ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਜਨਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੇਇਜ਼ਤੀ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ, ਰੈਫਰੈਂਸ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਦੇਸਤਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਵਿੱਚ ਦਖਲ, ਮੇਬਾਈਲ ਜਾਂ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਰਾਹੀਂ ਅਣਉਚਿਤ ਸੁਨੇਹੇ ਭੇਜਣਾ, ਧਮਕੀਭਰੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਗੁਪਤ ਕਾਲਾਂ ਕਰਨਾ, ਬਕਾਇਆ ਲੋਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਾਲ ਕਰਨਾ, ਝੂਠੇ ਜਾਂ ਭ੍ਰਮਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬਿਆਨ ਦੇਣਾ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- 14.5. ਕੰਪਨੀ:
- (a) ਉਹਨਾਂ DSA/DMA ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੇ DoT ਵੱਲੋਂ ਟੈਲੀਮਾਰਕੀਟਰ ਵਜੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਵੈਧ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਸਿਰਫ ਉਹਨਾਂ ਟੈਲੀਮਾਰਕੀਟਰਾਂ ਨੂੰ ਹੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਟੈਲੀਕਮ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (“TRAI”) ਵੱਲੋਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹਨ, ਆਪਣੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਚਾਰਕ / ਟੈਲੀਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਲਈ;
  - (b) ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਗਏ DSA/DMA ਦੀ ਸੂਚੀ, ਨਾਲ ਹੀ ਟੈਲੀਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਕਾਲਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵੱਲੋਂ ਵਰਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, TRAI ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ; ਅਤੇ
  - (c) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸ ਵੱਲੋਂ ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਏਜੰਟ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ DoT ਕੋਲ ਟੈਲੀਮਾਰਕੀਟਰ ਵਜੋਂ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਵਾਉਣ।

## 15. ਵਸੂਲੀ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ

ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਸ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।

## 16. ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ

- 16.1. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਬੀਮਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀ ਮੰਗ ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ, ਭਾਰਤੀ ਬੀਮਾ ਨਿਯਾਮਕ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਪ੍ਰਾਧਿਕਰਣ (IRDAI) ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇ।

16.2. ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਲੋਨ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਅਤੇ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੇਧਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

## 17. ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਸੇਧ

17.1. ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਸੇਧ ਜਾਂ ਤਬਦੀਲੀ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਸ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਸ ਵੱਲੋਂ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

17.2. ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਯਮ, ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਤਬਦੀਲੀ (ਭਾਵੇਂ ਕਿਸੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਰੱਦ ਹੋਣ ਕਾਰਨ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਾਰਨ) ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਯਮ, ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਨੀਤੀ ਸੰਬੰਧੀ ਕਿਸੇ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਸੇਧ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਚੀਫ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ ਆਫਿਸਰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਜਾਂ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਸੇਧਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਚੀਫ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ ਆਫਿਸਰ ਵੱਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸੇਧਾਂ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਸ ਦੀ ਅਗਲੀ ਬੈਠਕ ਵਿੱਚ ਮੰਡਲ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

17.3. ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗੱਲ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਜੇਕਰ ਇਸ ਕੋਡ ਦੇ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਮੌਜੂਦਾ ਵਿਧਾਨ, ਨਿਯਮ, ਵਿਨਿਯਮ, ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਸੇਧ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਨਵੇਂ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਿਰੋਧਾਭਾਸ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਕਾਨੂੰਨ, ਵਿਧਾਨ, ਨਿਯਮ, ਵਿਨਿਯਮ ਜਾਂ ਨਵੇਂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨ ਇਸ ਕੋਡ ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਰੱਖਣਗੇ।

## 18. ਕੋਡ ਦਾ ਲਾਗੂਕਰਨ

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਸਾਰਣੀ ਵਿੱਚ ਇਸ ਕੋਡ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਆਡਿਟ ਕਮੇਟੀ, ਚੀਫ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ ਆਫਿਸਰ (CEO) ਅਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡਿਟ ਵਿਭਾਗ ਦੀਆਂ ਭੂਮਿਕਾਵਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਭੂਮਿਕਾਵਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਮੇਟੀ, ਅਧਿਕਾਰੀ ਜਾਂ ਵਿਭਾਗ ਦੀਆਂ ਉਹਨਾਂ ਭੂਮਿਕਾਵਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹਨ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਚਾਰਟਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ:

<b>ਬੋਰਡ ਦੀ ਆਡਿਟ ਕਮੇਟੀ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡਿਟ ਵਿਭਾਗ ਵੱਲੋਂ ਅੱਧ-ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ਪਾਲਣਾ ਰਿਪੋਰਟ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨੀ।</li> </ul>
<b>ਚੀਫ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ ਆਫਿਸਰ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ਇਸ ਕੋਡ ਦੇ ਸੈਕਸ਼ਨ 12.2 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੇਧਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣਾ, ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਵੱਲੋਂ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਦੇ ਅਧੀਨ।</li> </ul>
<b>ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡਿਟ ਵਿਭਾਗ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ਮਈ ਅਤੇ ਅਕਤੂਬਰ ਮਹੀਨਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅੱਧ-ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਇਸ ਕੋਡ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨੀ; ਅਤੇ</li> <li>ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਮੀਖਿਆ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਰਿਪੋਰਟ ਤਿਆਰ ਕਰਨੀ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਆਡਿਟ ਕਮੇਟੀ ਆਫ ਦ ਬੋਰਡ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਸ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ।</li> </ul>