ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ

ਅਨੁਪਾਲਣ ਵਿਭਾਗ

UGRO ਕੈਪਿਟਲ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਸੰਸਕਰਣ	ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ	ਦੁਆਰਾ ਜਾਂਚਿਆ ਗਿਆ	ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ	ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ	ਟਿੱਪਣੀਆਂ
ਵਰਸ਼ਨ ਜੂਨ/2026	ਮੁੱਖ ਅਨੁਪਾਲਣ ਅਧਿਕਾਰੀ	ਜ਼ੋਖਿਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਮੇਟੀ	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ	30.06.2026	ਇਹਨਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਭਾਗ: a) ਪਰਸਨਲ ਲੋਨ (ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਸਮੇਤ) ਦੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਰੇ 'ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ b) ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤ (ਈਐੱਮਆਈ)-ਅਧਾਰਤ ਪਰਸਨਲ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈੱਟ ਕਰਨਾ
ਵਰਸ਼ਨ ਅਪ੍ਰੈਲ/2026	ਮੁੱਖ ਅਨੁਪਾਲਣ ਅਧਿਕਾਰੀ	ਅਨੁਪਾਲਣ ਕਮੇਟੀ	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ	20.04.2026	ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਧਾਰਾ ਦਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ
ਵਰਸ਼ਨ ਅਪ੍ਰੈਲ/2025	ਮੁੱਖ ਅਨੁਪਾਲਣ ਅਧਿਕਾਰੀ	ਅਨੁਪਾਲਣ ਕਮੇਟੀ	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ	26.04.2025	15 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024 ਦੇ ਆਰਬੀਆਈ ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਕਥਨ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ
ਵਰਸ਼ਨ /ਜਨਵਰੀ.2024	-	-	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ/ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰ	23.01.2024	ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਨਹੀਂ (ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ)
ਵਰਸ਼ਨ /ਅਕਤੂਬਰ.2023	ਮੁੱਖ ਅਨੁਪਾਲਣ ਅਧਿਕਾਰੀ	ਅਨੁਪਾਲਣ ਕਮੇਟੀ	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ/ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰ	26.10.2023	18 ਅਗਸਤ, 2023 ਦੇ ਆਰਬੀਆਈ ਸਰਕੂਲਰ ਅਨੁਸਾਰ, ਨਿਰਪੱਖ ਲੈਣ-ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪੈਨਲ - ਦੇਣ ਚਾਰਜ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
ਵਰਸ਼ਨ /ਜਨਵਰੀ.2023	-	-	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ/ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰ	25.01.2023	ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਨਹੀਂ (ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ)
ਵਰਸ਼ਨ /ਫਰਵਰੀ.2022	-	-	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ/ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰ	08.02.2022	ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਨਹੀਂ (ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ)
ਵਰਸ਼ਨ /ਫਰਵਰੀ.2021	ਮੁੱਖ ਅਨੁਪਾਲਣ ਅਧਿਕਾਰੀ	ਅਨੁਪਾਲਣ ਕਮੇਟੀ	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ/ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰ	09.02.2021	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਗਤੀਵਿਧੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਨੂੰ ਦਰਸਾਏਗੀ। ਇਸ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਇੱਕ

					ਲਾਈਨ ਜੋੜੀ ਗਈ ਹੈ।
ਵਰਸ਼ਨ /ਜਨਵਰੀ.2020	-	-	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ/ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰ	31.01.2020	ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਨਹੀਂ (ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ)
ਵਰਸ਼ਨ 1 (ਮੂਲ ਮਨਜ਼ੂਰੀ)	ਮੁੱਖ ਅਨੁਪਾਲਣ ਅਧਿਕਾਰੀ	ਅਨੁਪਾਲਣ ਕਮੇਟੀ	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ/ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰ	02.11.2018	-

ਵਿਸ਼ਾ - ਸੂਚੀ

ਅਨੁਕ੍ਰਮਣਿਕਾ

1 ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ 4

2 ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸ 5

2.1 **ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ** 5

2.2 **ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਨਿਯਮਾਂ; ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ** 5

2.3 **ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਸਮੇਤ** 6

3 ਆਮ 7

3.1 **ਗੁਪਤਤਾ** 7

3.2 **ਵਿਆਜ ਦਰ** 7

3.3 **ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ** 7

3.4 **ਹੋਰ ਆਮ ਪਹਿਲੂ** 8

3.5 **ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਣ** 8

3.6 **ਪਰਸਨਲ ਲੋਨ (ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਸਮੇਤ) ਦੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਰੇ 'ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ।** 8

3.7 **ਈਐੱਮਆਈ-ਅਧਾਰਤ ਪਰਸਨਲ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈੱਟ ਕਰਨਾ।** 9

4 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ 10

ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ 11

5 ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੇਐੱਫਐੱਸ) 12

6 ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ 13

1 *ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ*

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ (ਇਸ ਤੋਂ ਅੱਗੇ 'ਕੋਡ' ਵਜੋਂ ਉਲੇਖ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ) ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ 01 ਜੁਲਾਈ, 2015 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ – 'ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ' – ਆਰਬੀਆਈ/2015-16/16 ਡੀਐਨਬੀਆਰ (ਪੀਡੀ) C.No.054/03.10.119/2015-16 ਅਤੇ 29 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਲੇਂਡਰਾਂ ਲਈ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸਜ਼ – ਵਿਆਜ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਆਰਬੀਆਈ ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

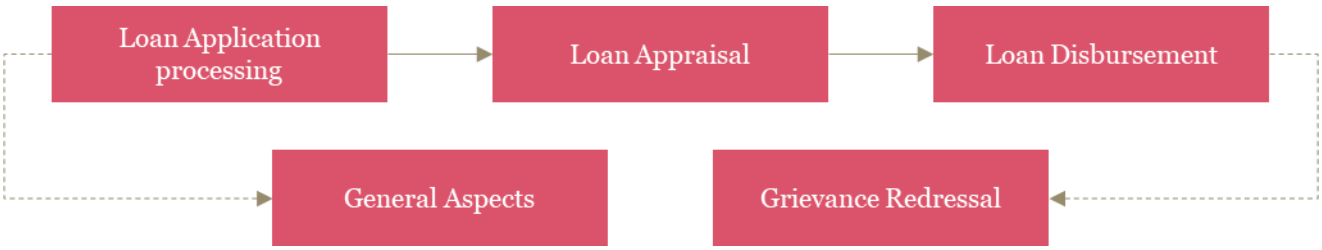
ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਆਰਬੀਆਈ ਨੇ ਉਕਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025, ਮਿਤੀ 28 ਨਵੰਬਰ, 2025 (ਐਫਪੀਐਸ ਨਿਰਦੇਸਾਂ) ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਕੋਡ ਵਿੱਚ UGRO ਕੈਪੀਟਲ ਲਿਮਟਿਡ (ਇਸ ਦੇ ਬਾਅਦ ਤੋਂ 'ਕੰਪਨੀ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਦਰਭਿਤ) ਵਲੋਂ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਆਮ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ.ਇਸ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ: –

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਡੀਲ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਭਿਆਸ.
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਸੰਬੰਧ
- ਗਾਹਕ ਦੀ ਆਪਸੀ ਤਾਲਮੇਲ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਪਾਲਣਾ
- ਮਜ਼ਬੂਤ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਹਰੇਕ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਜਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਸਰੋਤ, ਲੋਨ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ, ਲੋਨ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਲਈ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ.

2 *ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸ*

ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਲਾਈਫਸਾਈਕਲ ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਮੁੱਖ ਭਾਗਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ.



2.1 ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ

- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ.
- ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਕਿ ਹੋਰ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵਲੋਂ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ.
- ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵਲੋਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਅਪਲਾਈ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜੋੜ ਦੇਵੇਗਾ.
- ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਤਰਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਲਈ ` ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ.
- ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਦੇਵੇਗੀ.ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਉਹ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਨੂੰ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਉਸ ਨੂੰ ਵੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ.
- ਕੰਪਨੀ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਅਤਿਰਿਕਤ ਵੇਰਵੇ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ.

2.2 ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਨਿਯਮਾਂ; ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ

- ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ.
- ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ 'ਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਰੱਖੇਗੀ. ਦੇਰ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਿਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਦੰਡ (ਅਤਿਰਿਕਤ) ਵਿਆਜ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹਾਈਲਾਈਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ.
- ਲੋਨ ਦੇ ਅਸਵੀਕਾਰ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਇਹ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਲੋਂ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ.
- ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਐਨਕਲੋਜ਼ਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ.

2.3 ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਸਮੇਤ

- ਕੰਪਨੀ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ.
- ਕੰਪਨੀ ਆਰਟੀਜੀਐਸ/ਐਨਈਐਫਟੀਆਦਿ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਤਰੀਕੇ ਰਾਹੀਂ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਕਰੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਜਿੱਥੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਚੈੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਕੇ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ.
- ਵਿਆਜ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਫੰਡ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਦੀ ਵਾਸਤਵਿਕ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੇ ਸੈਂਕਸ਼ਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਜਾਂ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਜਾਂ ਚੈੱਕ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ, ਚੈੱਕ ਡਿਸਬਰਸਲ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ .ਜਿੱਥੇ ਕਿਤੇ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਮੋਰਟੋਰੀਅਮ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਵਿਆਜ ਅਜਿਹੇ ਵਿਆਜ ਮੋਰਟੋਰੀਅਮ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਲਗਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਤਾਰੀਖ ਅਸਲ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ.
- ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਲੋਨ ਡਿਸਬਰਸਲ ਜਾਂ ਰੀਪੇਮੇਂਟ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਵਿਆਜ ਸਿਰਫ ਉਸ ਅਵਧੀ ਲਈ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਲਈ ਲੋਨ ਬਕਾਇਆ ਸੀ ਅਤੇ ਪੂਰੇ ਮਹੀਨੇ ਲਈ ਨਹੀਂ.
- ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਵਿਆਜ ਸਿਰਫ ਅਜਿਹੀ ਐਡਵਾਂਸ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦੀ ਨੈੱਟ ਲੋਨ ਰਕਮ 'ਤੇ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ.
- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਫੰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਦੀ ਵਾਸਤਵਿਕ ਤਾਰੀਖ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਅਕਾਊਂਟ ਵਿੱਚ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੈਪਚਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਹਰੇਕ ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ ਦੇ ਅਕਾਊਂਟ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਦਿਖਾਈ ਦਿੰਦੀ ਹੈ.
- ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ. ਇਸ ਪ੍ਰਭਾਵ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁੱਕਵੇਂ ਕਲਾਉਜ਼ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਹਾਈਲਾਈਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ.
- ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ/ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਵੇਲੇ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਯੋਗ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਹਰੇਕ ਐਨਕਲੋਜ਼ਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ.
- ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਸ਼ੈਡਿਊਲ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕ, ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੇਂਟ ਸ਼ੁਲਕ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਲਿਖਤ ਵਿੱਚ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗੀ.
- ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਰੀਕਾਲ/ਐਕਸਲਰੇਟ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ.
- ਕੰਪਨੀ ਸੈਂਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਪੈਂਡਿੰਗ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਬਮਿਟ ਨਾ ਕਰਨ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੋਰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਲੋਨ ਨੂੰ ਕੈਂਸਲ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ. ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ ਰਿਫੰਡ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ.
- ਲੋਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸਿਕਿਓਰਟੀਜ਼ ਨੂੰ ਪੂਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਲੇਮ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ. ਜੇਕਰ ਸੈੱਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਕਲੇਮ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਲੇਮ ਸੈਟਲ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਸਿਕਿਓਰਟੀਜ਼ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ.

3 ਆਮ

3.1 ਗੁਪਤਤਾ

ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਆਦਰ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰਾ ਸੰਚਾਰ ਨਿਮਰਤਾ ਨਾਲ ਹੋਵੇਗਾ.ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਵਲੋਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਕੰਪਨੀ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਥਰਡ ਪਾਰਟੀ ਨੂੰ ਟ੍ਰਾਂਜ਼ੈਕਸ਼ਨ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ:

- ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਨੂੰਨ ਜਾਂ ਨਿਯਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ.
- ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਜਨਤਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ.
- ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ/ਸਮੂਹ ਕੰਪਨੀਆਂ ਅਤੇ ਸਹਿਯੋਗੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਹੈ.(ਜਿਵੇਂ ਕਿ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਜ਼ੈਕਸ਼ਨ, ਸ਼ੱਕੀ ਟ੍ਰਾਂਜ਼ੈਕਸ਼ਨ ਆਦਿ.)

3.2 ਵਿਆਜ ਦਰ

- ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨਹੀਂ ਵਸੂਲੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇੱਕ ਕੀਮਤ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਅਤੇ ਕੀਮਤ ਵਿਧੀ ਅਤੇ ਤਰਕ 'ਤੇ ਨੋਟ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ ਏਐਲਸੀਓ/ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਫੰਡ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਆਦਿ ਦੀ ਲਾਗਤ ਦੇ ਕਾਰਕ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਲੋਨ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ.
- ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇ ਅਤੇ ਤਰਕ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ. ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਹੋਸਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ.
- ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰਾਂ ਹੋਣਗੀਆਂ.
- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਕੀਮਤ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੀ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਖਰਚੇ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨੂੰ ਲਗਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ ਲਾਗੂ ਐਫਪੀਸੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪਾਬੰਦੀਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ।

3.3 ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ

- ਕੰਪਨੀ ਧਿਰਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ, ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਕੀ ਫੈਕਟ ਸਟੇਟਮੈਂਟ (ਕੇਐਫਐਸ) ਵਿੱਚ, ਜੋ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਗਾਹਕਾਂ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ.
- ਕੰਪਨੀ 'ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕ' ਦੇ ਤਹਿਤ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਿਖਾਏਗੀ'.
- ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਦੇ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਭੇਜਣ ਵੇਲੇ, ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗੀ, ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਵੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਦੱਸੇਗੀ.
- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵਲੋਂ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੇ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦਾ ਜੁਰਮਾਨਾ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ' ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਨਾ ਹੀ ਇਸ ਨੂੰ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ.ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਨੂੰ ਪੂੰਜੀਗਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਅਤਿਰਿਕਤ ਭਾਗ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ.
- ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਲਈ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ ਸਮਾਨ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਸ਼ੁਲਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ.

3.4 ਹੋਰ ਆਮ ਪਹਿਲੂ

- ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵਲੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਲੈਂਡਰ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ ਹੈ.
- ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਅਕਾਊਂਟ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ.ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਅਕਾਊਂਟ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਅਜਿਹੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ.ਅਜਿਹਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ, ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ.

- ਲੋਨ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਅਣਉਚਿਤ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ.ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬੇਵਕਤ ਲਗਾਤਾਰ ਤੰਗ ਕਰਨਾ, ਲੋਨ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ.ਇਸ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਡੀਲ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ.

3.5 ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਣ

ਯੂਜੀਆਰਓ ਕੈਪੀਟਲ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਦੌਰਾਨ ਇਮਾਨਦਾਰੀ, ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦੇ ਉੱਚਤਮ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- ਇਸਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਮਾਹੌਲ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੰਚਾਲਿਤ ਕਰਨਾ, ਰਹਿੰਦ-ਖੂੰਦ ਨੂੰ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਟਿਕਾਊ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।
- ਮਨੁੱਖੀ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਜਾਂ ਸਹਿਕਰਮੀਆਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਿਤਕਰਾ, ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਜਾਂ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਸਿਹਤਮੰਦ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣਾ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਗਾਹਕ-ਮੁਖੀ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਕਿੱਤਾਮੁਖੀ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ।
- ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਵਿੱਚ ਵਿਭਿੰਨਤਾ, ਸਮਾਨਤਾ ਅਤੇ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਰਾਬਰ ਮੌਕੇ ਅਤੇ ਸਨਮਾਨਜਨਕ ਵਿਵਹਾਰ ਮਿਲੇ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ, ਗੁਪਤਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣਾ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਬਦਲੇ ਦੇ ਡਰ ਵਾਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦਾ ਡਰ ਨਾ ਹੋਵੇ।

ਯੂਜੀਆਰਓ ਦੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਕ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਉਧਾਰ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਕਰਨਾ।

3.6 ਪਰਸਨਲ ਲੋਨ (ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਸਮੇਤ) ਦੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਰੇ 'ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ।

- ਪਰਸਨਲ ਲੋਨ ਦੇ ਪੂਰੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਰੇ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਤੀਹ (30) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਕ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਾਰਜ, ਲੀਅਨ, ਜਾਂ ਮੌਰਗੇਜ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗੀ।
- ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮਨੋਨੀਤ ਕੰਪਨੀ ਦਫ਼ਤਰ ਤੋਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਕੱਠੇ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਲੋਨ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਬੰਦ ਹੋਣ 'ਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦੀ ਆਖਰੀ ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਸਥਾਨ(ਨਾਂ) ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਣਾਈ ਰੱਖੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਇਸ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗੀ।
- ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਵੀ ਦੇਰੀ ਤੀਹ (30) ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਹੋਣ ਤੱਕ ਜਾਂ ਚਾਰਜ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀਜਨਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ₹5,000 (ਸਿਰਫ਼ ਪੰਜ ਹਜ਼ਾਰ ਰੁਪਏ) ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਜਾਂ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ, ਸੰਬੰਧਿਤ ਖਰਚੇ ਵੀ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗੀ, ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਵਾਧੂ ਤੀਹ (30) ਦਿਨ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਿ ਦੇਰੀ ਦੇ ਲਈ ਕੋਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

3.7 ਈਐੱਮਆਈ-ਅਧਾਰਤ ਪਰਸਨਲ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈੱਟ ਕਰਨਾ।

- ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੇ ਈਐੱਮਆਈ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ 'ਤੇ ਪੈਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਵਿਆਜ ਦਰ ਰੀਸੈੱਟ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਈਐੱਮਆਈ ਵਧਾਉਣ, ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ, ਦੋਵਾਂ ਦਾ ਮਿਸ਼ਰਣ, ਅਤੇ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰਾ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਰਗੇ ਵਿਕਲਪ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਵਿਚਾਰਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ, ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਲਈ ਲੋਨ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸਥਿਰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇ ਕਿ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਦਾ ਨਤੀਜਾ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਕਰਜ਼ਾ ਰੱਖਣ ਵਾਲੀਆਂ ਤਿਮਾਹੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।, ਜਿਵੇਂ:
    1. ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੱਕ ਲਿਆ ਗਿਆ ਮੂਲਧਨ ਅਤੇ ਵਿਆਜ;
    2. ਮੌਜੂਦਾ ਈਐੱਮਆਈ ਰਕਮ;
    3. ਬਾਕੀ ਈਐੱਮਆਈ ਦੀ ਸੰਖਿਆ; ਅਤੇ
    4. ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਲਾਗੂ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਜਾਂ ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏਪੀਆਰ)।
- ਇਹ ਪ੍ਰਬੰਧ ਸਾਰੇ ਸਮਾਨ ਕਿਸ਼ਤ-ਅਧਾਰਤ ਪਰਸਨਲ ਲੋਨ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਬਾਰੰਬਾਰਤਾ ਜਾਂ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਲਿੰਕਿੰਗ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਵੇ। ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣੀ ਪਵੇਗੀ ਕਿ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਦਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਲਾਗੂ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤੀਬਿੰਬਤ ਹੋਣ।

4 *ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ*

- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਮਜ਼ਬੂਤ ਸੰਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਔਕੜਾਂ ਨੂੰ ਕੁਸ਼ਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਮਹੱਤਵ ਨੂੰ ਸਮਝਦੀ ਹੈ. ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਹੈ. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰ ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀ ਗਈ ਏਜੰਸੀ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਮੱਸਿਆ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਔਕੜਾਂ ਦਾ ਵੀ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰੇਗੀ.
- ਬਾਹਰੀ ਸੋਰਤ ਵਾਲੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਤੋਂ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਗੁਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ, ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕਿਰਤ, ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਅਤੇ ਮਨੁੱਖੀ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਦੀਆਂ ਹਨ। ਗੰਭੀਰ ਘਟਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਯੂਜੀਆਰਓ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਭੇਜਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਵਾਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਵਸਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ.
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕੋਲ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਕਈ ਤਰੀਕੇ ਹਨ ਅਤੇ ਹੇਠਾਂ ਉਹ ਮਾਧਿਅਮ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ:

ਐਸਕਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ			
ਲੈਵਲ	**ਸੰਪਰਕ ਵਿਅਕਤੀ/ ਟੀਮ**	**ਉਹ ਮਾਧਿਅਮ, ਜਿਸ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ**	**ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ**
ਲੈਵਲ 1	ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਟੀਮ	i. **ਈ-ਮੇਲ-** ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ customercare@ugrocapital.com 'ਤੇ ਲਿੱਖ ਸਕਦੇ ਹਨ ii. **ਟੈਲੀਫੋਨ -** ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ: 1800-202-8476 ਜਾਂ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ: 022 4182 1600 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ (ਟੈਲੀਫੋਨ ਲਾਈਨ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਪਹਿਲੇ ਦੇ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਐਤਵਾਰ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਸਵੇਰੇ 9.30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6.30 ਵਜੇ ਤੱਕ ਖੁੱਲ੍ਹੀ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ) i. **ਪੱਤਰ -** ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ UGRO ਕੈਪਿਟਲ ਲਿਮਿਟੇਡ, ਬੀ-17, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਆਰਟ ਗਿਲਡ ਹਾਊਸ, ਫੀਨਿਕਸ ਮਾਰਕੀਟ ਸਿਟੀ, ਕੁਰਲਾ (ਪੱਛਮੀ), ਮੁੰਬਈ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ – 400070 ਦੇ ਐਡਰੈੱਸ 'ਤੇ ਲਿੱਖ ਸਕਦੇ ਹਨ	ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਵਿਵਾਦ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਵਸਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ.
ਲੈਵਲ 2	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਜੀਆਰਓ) ਜੀਆਰਓ ਦਾ ਨਾਮ: ਸ਼੍ਰੀ ਸਤਿਆਬ੍ਰਤ ਮੋਹਾਪਾਤਰਾ	ਜੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਤੋਂ ਵਿਵਾਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਵਸਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਜੀਆਰਓ ਕੋਲ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ: i. **ਈ-ਮੇਲ -** ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ grievance@ugrocapital.com 'ਤੇ ਲਿੱਖ ਸਕਦੇ ਹਨ ii. **ਟੈਲੀਫੋਨ -** ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ 022 6826 9135 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ (ਟੈਲੀਫੋਨ ਲਾਈਨ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਖੁੱਲ੍ਹੀ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ) (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਧਿਆਨ ਦਿਓ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਿਰਫ ਉਦੋਂ ਹੀ ਜੀਆਰਓ ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਵਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਮਾਧਾਨ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ. ਜੀਆਰਓ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜਣ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਔਕੜ ਦਾ ਟਿਕਟ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੋਵੇਗਾ)	ਜੀਆਰਓ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਵਸਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ.
ਲੈਵਲ 3	ਅੰਦਰੂਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਰਵਾਣ ਕਮੇਟੀ	ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਮਾਧਾਨ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੇ ਐਡਰੈੱਸ 'ਤੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ' ਤੇ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ: ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਮੇਟੀ UGRO ਕੈਪਿਟਲ, ਬੀ-17, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਆਰਟ ਗਿਲਡ ਹਾਊਸ, ਫੀਨਿਕਸ ਮਾਰਕੀਟ ਸਿਟੀ, ਕੁਰਲਾ (ਪੱਛਮੀ), ਮੁੰਬਈ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ - 400070	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ.

ਲੈਵਲ 4	ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦਾ ਇੰਚਾਰਜ ਅਧਿਕਾਰੀ	ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਅੰਕੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਉਸਨੂੰ ਮਿਲੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਜਾਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ (RB-IOS) ਦੇ ਤਹਿਤ **ਸ਼ਿਕਾਇਤ** ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (CMS) ਪੋਰਟਲ (https://cms.rbi.org.in/) 'ਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ "ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਸੈਕਟਰ-17, ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017" ਨੂੰ ਭੌਤਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ: 022 – 22150573 ਫੈਕਸ ਨੰ: 22180157	-

- "ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2026 ਮਿਤੀ 16 ਜਨਵਰੀ, 2026 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ.ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਹੇਠਾਂ ਲਿੱਖੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਹੋਣਗੀਆਂ, -
  - ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਅਤੇ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ.
  - ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ (ਸੀਈਪੀਡੀ), ਆਰਬੀਆਈ, ਕੇਂਦਰੀ ਦਫਤਰ ਨਾਲ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਾ.
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ, ਨਾਲ ਹੀ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ, ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪੋਰਟਲ (https://cms.rbi.org.in/) ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ.
- ਗਾਹਕ ਵਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਈ-ਮੇਲ ਐਡਰੈੱਸ 'ਤੇ ਨਜ਼ਰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਨੁਪਾਲਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ.

<u>ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ</u>

- ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਅਧਿਕਤਮ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦੀ ਸੀਮਾ ਤੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ. ਉਹ ਸਮਾਧਾਨ ਲਈ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਰਸੀਦ ਭੇਜਣ ਲਈ ਵੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹਨ.
- ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਟੀਮ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਭੇਜਣ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਕਿਹੜੇ ਵਿਕਲਪਿਕ ਉਪਾਅ ਉਪਲਬਧ ਹਨ.
- ਜੇ ਕਿਸੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਮੈਨੇਜਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰਥ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਕੋਲ ਭੇਜ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹੈ.
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ.

5 *ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੇਐੱਫਐੱਸ)*

ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ:

a. **ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ** ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵਿਚਕਾਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਅਤੇ ਨਿਰਣਾਇਕ ਤੱਥ ਹਨ, ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਤਾ ਕਿ ਉਹ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਵਿੱਤੀ ਫੈਸਲਾ ਲੈ ਸਕੇ।

b. **ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੇਐੱਫਐੱਸ)** ਇੱਕ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥਾਂ ਦਾ ਇੱਕ ਬਿਆਨ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਸਰਲ ਅਤੇ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਆਸਾਨ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

c. **ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏਪੀਆਰ)** ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਲਈ ਸਾਲਾਨਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੀ ਲਾਗਤ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀਆਂ ਹੋਰ ਫ਼ੀਸਾਂ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

d. **ਸਮਾਨ ਪੀਰਿਉਡਿਕ ਇੰਸਟਾਲਮੈਂਟ (ਕਿਸ਼ਤ)** (ਈਪੀਆਈ) ਇਕ ਸਮਾਨ ਜਾਂ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਰਕਮ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਮੂਲ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਹਿੱਸਿਆਂ ਦੇ ਸਮੂਹ ਵਿੱਚੋਂ ਬਣੀ ਹੈ, ਜਿਸਨੂੰ ਇੱਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੇ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਨੰਬਰ ਦੇ ਅੰਤਰਾਲਾਂ ਦੇ ਲਈ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਰਕਮਾਂ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵਾਪਸ ਕਰਨੀ ਹੈ; ਅਤੇ ਜੋ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਪੂਰੀ ਭੁਗਤਾਨੀ ਦਾ ਨਤੀਜਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ। ਮਹੀਨਾਵਾਰੀ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਈਪੀਆਈ ਨੂੰ ਈਐੱਮਆਈ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ।

ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕੇਐੱਫਐੱਸ ਦੇਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਭਾਰਤ ਦੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ) ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਮਿਆਰੀ ਫਾਰਮੈਟ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸੂਚਿਤ ਵਿਚਾਰ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਲੈ ਸਕਣ। ਕੇਐੱਫਐੱਸ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੇਐੱਫਐੱਸ ਦੀ ਵਿਸ਼ਾ ਵਸਤੂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ/ਉਹਨੇ ਇਸਨੂੰ ਸਮਝਿਆ ਹੈ।

ਇਸਦੇ ਨਾਲ, ਕੇਐੱਫਐੱਸ ਨੂੰ ਇਕ ਵਿਲੱਖਣ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨੰਬਰ ਨਾਲ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਤਿੰਨ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦਿਨਾਂ ਲਈ ਹੋਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਸੱਤ ਦਿਨਾਂ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੋਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਇਕ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦਿਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਜਦੋਂ ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਸੱਤ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਘੱਟ ਹੋਵੇਗੀ।

ਵਿਆਖਿਆ

ਵੈਧਤਾ ਸਮਾਂ ਉਸ ਸਮੇਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਧਾਰਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕੇਐੱਫਐੱਸ ਦੇ ਉਪਰੰਤ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ 'ਤੇ ਸਹਿਮਤ ਹੋਣ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਧਾਰਕ ਵੈਧਤਾ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਸਹਿਮਤ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕੇਐੱਫਐੱਸ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀਆਂ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਨ ਲਈ ਬੰਨ੍ਹੀ ਹੋਵੇਗੀ।

ਕੇਐੱਫਐੱਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏਪੀਆਰ) ਦੀ ਗਣਨਾ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਲੋਨ ਦੀ ਐਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਸ਼ਡਿਊਲ ਨੂੰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਏਪੀਆਰ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਤੀਜੀ ਪਾਰਟੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਵਾਸਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਸਲੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਬਹਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚਾਰਜ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੀਮਾ ਚਾਰਜ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਵੀ ਏਪੀਆਰ ਦਾ ਇਕ ਹਿੱਸਾ ਬਣਨਗੇ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖਰੇ ਢੰਗ ਨਾਲ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਏਗਾ। ਹਰ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਇਨ੍ਹਾਂ ਚਾਰਜਾਂ ਦੀ ਬਹਾਲੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਉਧਾਰੀ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਹਰ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਰਸੀਦਾਂ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਕਿਸੇ ਵੀ ਫੀਸ, ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਜੋ ਕੇਐੱਫਐੱਸ ਵਿੱਚ ਜਿਕਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਗਏ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਬਿਨਾਂ ਉਧਾਰੀ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇ ਵਸੂਲ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੀ।

ਕੇਐੱਫਐੱਸ ਨੂੰ ਵੀ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਾਰ/ਸੰਖੇਪ ਬਾਕਸ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਿਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

6 *ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ*

- ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਅਨੁਪਾਲਣ ਕਮੇਟੀ/ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗੀ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

----------x----------x----------