

## ਪੁਨਾਵਾਲਾ ਫਿਨਕਾਰਪ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਪੁਨਾਵਾਲਾ ਫਿਨਕਾਰਪ ਲਿਮਿਟੇਡ ("ਪੀਐਫਐਲ/ਕੰਪਨੀ") ਪੀਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ।

ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵਿੱਚ ਗੁਪਤ ਹੈ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਛੱਡ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਸਭ ਤੋਂ ਤਾਜ਼ਾ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜੋੜ ਕੇ ਪੜ੍ਹਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

## ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

## ਕੇਡ

ਜਾਣ-ਪਛਾਣ .....	3
ਉਦੇਸ਼ .....	3
ਲੇਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ .....	3
ਲੇਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ .....	4
ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ .....	4
ਲੇਨ ਦੀ ਵਾਪਸੀ .....	4
ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ .....	4
ਆਮ ਧਾਰਾਵਾਂ .....	5
ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਵਾਪਸੀ .....	5
ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦੇ ਬੋਰਡ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ .....	6
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸਬੰਧ ਪ੍ਰਬੰਧਨ .....	7
ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021 .....	8
ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਾਹਨਾਂ ਦੀ ਜਬਤੀ .....	8
ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦਾ ਦਰਜਾਬੰਦੀ .....	8

## **ਜਾਣ-ਪਛਾਣ:**

ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 'ਕੋਡ' ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ, ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪੂਨਾਵਾਲਾ ਫਿਨਕੋਰਪ ਲਿਮਿਟੇਡ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 'ਕੰਪਨੀ/ਪੀਐਫਐਲ' ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ।

## **ਉਦੇਸ਼:**

ਇਹ ਕੋਡ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਿਆਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇ ਯੋਗ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ;
- ਕਾਨੂੰਨੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪੇਸ਼ਗੀ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਮਾਪਦੰਡ;
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ;
- ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਮਾਰਕੀਟ ਦੀਆਂ ਤਾਕਤਾਂ ਦਾ ਹਿਸਾਬ ਲਗਾਉਣਾ ਅਤੇ ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨਾ;
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨਾ।

## **ਲੋਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ:**

- i. ਸਾਰੇ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਕੀਮਤੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਮਿਆਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕੰਪਨੀ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅੰਡਰਰਾਈਟਿੰਗ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਢੁਕਵਾਂ ਸਮਝ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ii. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸਮਗਰੀ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਉਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਅੱਗੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਲੋਨ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਦਾ ਹੈ।
- iii. ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ NBFCs ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- iv. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਲਈ ਰਸੀਦ ਭੇਜੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗੀ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਯੋਗਤਾ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗੀ, ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗੀ। ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ, ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਮੁਕੰਮਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ/ਉਸਦੀ/ਉਸਦੀ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਅਪਡੇਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- v. ਭਰਿਆ ਹੋਇਆ ਕਰਜ਼ਾ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਫਾਰਮ ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਰਸਾਏਗਾ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਲਾਨਾ ਦਰ, ਪ੍ਰੋਜੈਕਸ਼ਨ ਫੀਸ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ), ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਆਦਿ।



### **ਲੋਨ ਮਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ:**

- i. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵੇਰਵੇ ਦੱਸੇਗੀ:
  - ਸੰਪੱਤੀ/ਸੰਪੱਤੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ;
  - ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ;
  - ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਲਾਨਾ ਦਰ;
  - ਦੰਡ ਦੇ ਦੋਸ਼;
  - ਚੈੱਕ ਬਾਉਂਸਿੰਗ ਪੈਨਲਟੀ;
  - ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ;
  - ਕਿਸ਼ਤ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਬਾਰੰਬਾਰਤਾ;
  - EMI ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ;
  - ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ।
- ii. ਕੰਪਨੀ ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇਗੀ ਜੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹਨ, ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- iii. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਕਲਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਹਰੇਕ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- iv. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗੀ।

### **ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਨਿਬੰਧਨ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ:**

ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੁਰੱਖਿਆ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਬੰਧਾਂ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਾਲ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਕੇਵਲ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

### **ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਯਾਦ:**

ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਜਾਂ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿੱਚ ਤੇਜ਼ੀ ਲਿਆਉਣ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕੋਈ ਵੀ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

### **ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ:**

- i. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਦੇ ਅਧੀਨ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮੁੜ-ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ। ਕੁੱਲ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਇਆ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

- ii. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਚਾਰਜ ਹੈ, ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਦੇ ਵਾਪਰਨ 'ਤੇ ਤਿਆਗ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ:
- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ;
  - ਖਾਤੇ ਦਾ ਤਬਾਦਲਾ ਅਤੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ;
  - ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ/ਜਾਂ
  - ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਰ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ ਮੌਜੂਦ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

#### **ਆਮ ਧਾਰਾਵਾਂ:**

##### **A. ਗੈਰ-ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ:**

- ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਕਰਮਚਾਰੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ ਸਿਵਾਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ।
- ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਖੋਜ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਪਰੋਕਤ ਪਾਬੰਦੀ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

##### **B. ਖਾਤੇ ਦਾ ਤਬਾਦਲਾ:**

ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਿਸੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ 21 (21) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇਸਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗੀ। ਇਸਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਜਾਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

##### **C. ਰਿਕਵਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:**

ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਉਪਾਵਾਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅੱਖੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਟਾਫ ਤੋਂ ਬੇਰਹਿਮ ਵਿਵਹਾਰ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ) ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦੀ ਹੈ।

##### **D. ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ:**

ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਇੱਕ ਉਪਾਅ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇਕਸਾਰਤਾ ਲਿਆਉਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ ਕਰੇਗੀ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਪੈਰਾ 31 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਚਾਰਜ/ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ - ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਿਸਟਮਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੈਰ-ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2016 ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ ਜਾਂ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਸੋਧ ਸਮਾਂ

#### **ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ:**

- ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਇਆ ਕਲੀਅਰ ਕਰਨ ਲਈ 7 (ਸੱਤ) ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਕੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਪੱਤੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਸੌਂਪਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ:
  - ਜਦੋਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਅਜਿਹੇ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮੁਆਫੀ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ;
  - ਜਦੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੇ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਸੌਂਪਣ ਦੀ ਆਪਣੀ ਇੱਛਾ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੀ ਹੈ;

- c. ਜਦੋਂ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ/ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਖਦਸ਼ਾ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹਾ ਨੋਟਿਸ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਲਤ ਖੇਡ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਗਾਰੰਟਰ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਤੋਂ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਵਿਰੋਧ ਕਾਰਨ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਕਬਜ਼ੇ ਨੂੰ ਹਰਾ ਸਕਦਾ ਹੈ;
  - d. ਜਦੋਂ ਸੰਪਤੀਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਛੱਡਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ;
  - e. ਜਦੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਹੋਂਦ ਖਤਮ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;
  - f. ਜਦੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਉਸ ਤੋਂ ਕੁੱਲ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਫਰਾਰ ਹੋ ਗਿਆ ਹੋਵੇ;
  - g. ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਤਾਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਤੀ ਦਾ ਸ਼ਾਂਤੀਪੂਰਵਕ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕੇ; ਅਤੇ/ਜਾਂ
  - h. ਅਜਿਹੀਆਂ ਹੋਰ ਸ਼ਰਤਾਂ 'ਤੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਚਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ii. ਸੰਪਤੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਵਿਧੀਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:
    - a. ਜਦੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਉਪਰੋਕਤ ਨੋਟਿਸ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੰਗ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਆਦੇਸ਼ ਲਈ ਉਚਿਤ ਫੋਰਮ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਉਹ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਢੁਕਵੇਂ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਪਤੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਵੇ;
    - b. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਸੰਪਤੀ ਸੌਂਪਣ ਲਈ ਕਹਿ ਕੇ; ਅਤੇ/ਜਾਂ
    - c. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕਬਜ਼ਾ ਸੌਂਪਣ ਲਈ ਮਜ਼ਬੂਰ ਕਰਕੇ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਰੋਕਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।
  - iii. ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਧਾਰਾਵਾਂ (i ਅਤੇ ii) ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਸੰਪਤੀ ਨੂੰ ਸਮਰਪਣ ਕਰਦਾ ਹੈ।
  - iv. ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਮ ਮੌਕੇ ਬਾਰੇ ਵਿਵਸਥਾਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੇ ਬਕਾਏ:
    - a. ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿਕਰੀ, ਕਿਰਾਏ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਆਦਿ। ਸੰਪਤੀ, ਜਿਸਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ, ਡਿਫਾਲਟ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ/ਬਕਾਏ ਲਈ ਇਸਦੀ ਕਮਾਈ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਕਰਨਾ, ਜਦੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਅਤੇ ਗਾਰੰਟਰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਹੂਲਤ 'ਤੇ ਅਜਿਹੇ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਢੰਗ ਵਿੱਚ 7 (ਸੱਤ) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।, ਇਸ ਧਾਰਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਤਬਾਦਲੇ ਤੋਂ ਬਚਣ ਦੇ ਅੰਤਮ ਮੌਕੇ ਵਜੋਂ। ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨ ਦਾ ਇਹ ਅਧਿਕਾਰ ਉਚਿਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਕਬਜ਼ੇ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਇੱਕਲੇ ਅਖ਼ਤਿਆਰ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦਾ।
  - v. ਜੇਕਰ ਵਿਕਰੀ ਦੀਆਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਕਮਾਈਆਂ ਪੂਰੇ ਬਕਾਏ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਨਾਕਾਫ਼ੀ ਹਨ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਗਾਰੰਟਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਅੱਗੇ ਵਧੇਗੀ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਵਿਕਰੀ ਦੀ ਕਮਾਈ ਬਕਾਇਆ ਤੋਂ ਵੱਧ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਉਹ ਦਾਅਵਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਉਪਰੋਕਤ ਹੱਕਦਾਰ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਗਾਰੰਟਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਕੋਈ ਰੋਕ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਸੁਰੱਖਿਆ/ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਾਰਵਾਈ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ।
  - vi. ਕੰਪਨੀ ਪੂਰੀ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਹਰ ਕਿਸਮ ਦੇ ਖਰਚੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਸੰਪਤੀ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਉਸ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਸੰਪਤੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣਾ, ਗੈਰੇਜਿੰਗ ਕਰਨਾ, ਬੀਮਾ ਕਰਨਾ, ਟ੍ਰਾਂਸਪੋਰਟ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਵੇਚਣਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਦਮਾਂ ਲਈ ਵੀ।

### **ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ:**

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ ਜਾਂ ਇਸਦੀ ਕਮੇਟੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਚਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ। ਅਜਿਹੀ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰੇ

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਏ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਜਾਂ ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਇਸਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇਕਸਾਰ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਚਿਤ ਹੋਵੇ।

### **ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸਬੰਧ ਪ੍ਰਬੰਧਨ:**

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਮੁੱਖ ਫੋਕਸ ਖੇਤਰ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੌਰਾਨ ਇਮਾਨਦਾਰੀ, ਚੰਗੇ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ, ਪੇਸ਼ੇਵਰਤਾ, ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੀ ਹੈ।

ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਆਪਣਾ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ/ਹੋਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚੈਨਲਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ।

- ਬ੍ਰਾਂਚ - ਗ੍ਰਾਹਕ ਪੀ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਦੀਆਂ ਮੌਜੂਦਾ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਧੂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੇ ਅਸੀਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਖੋਲ੍ਹਾਂਗੇ:
  - ✓ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ - ਸਵੇਰੇ 10:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ
  - ✓ ਸ਼ਨੀਵਾਰ- ਮਹੀਨੇ ਦਾ ਚੌਥਾ ਅਤੇ ਪੰਜਵਾਂ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) - ਸਵੇਰੇ 10:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ
- ਵੈੱਬਸਾਈਟ — <https://poonawallafincorp.com/contact-us.php> — ਗਾਹਕ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਫਾਰਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਈਮੇਲ - ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੇਲ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ [customercare@poonawallafincorp.com](mailto:customercare@poonawallafincorp.com)
- ਫੋਨ ਕਾਲ - ਗਾਹਕ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ: 1800-266-3201 'ਤੇ PFL ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦੇ ਹਨ
- ਪੱਤਰ/ਪੋਸਟ — ਗਾਹਕ ਇਸ ਨੂੰ ਪੱਤਰ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ:

#### **ਪੂਨਾਵਾਲਾ ਫਿਨਕਾਰਪ ਲਿਮਿਟੇਡ**

**201 ਅਤੇ 202, ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, AP81, ਕੋਰੇਗਾਓਂ ਪਾਰਕ ਐਨੇਕਸ, ਮੁੰਧਵਾ, ਪੁਣੇ - 411 036**

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਗਾਹਕ ਸਬੰਧ ਪ੍ਰਬੰਧਨ (CRM) ਮੈਨੂਅਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ SLA (TAT) ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਕਮੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣ ਲਈ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਵਿਧੀ ਹੈ। ਮਨੋਨੀਤ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ਆਂ) ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟਰਿਕਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਜਿੱਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ:

- a. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਪਤਾ) ਜਿਸ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਜਨਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- b. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਦੇ ਪੱਧਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ (ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ) ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਵੇਖੋ।
- c. ਕਿ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ RBI ਦੇ DNBS ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ-ਇਨ-ਚਾਰਜ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਆਉਂਦਾ ਹੈ।



## **ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021:**

- i. ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ/ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰਾਂ (NOS) ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਦਾਇਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਣਗੇ। ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ (PNO) ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਲੋਕਪਾਲ ਅਤੇ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਵਰ ਕੀਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ (CEPD), RBI, ਕੇਂਦਰੀ ਦਫਤਰ ਨਾਲ ਤਾਲਮੇਲ ਅਤੇ ਤਾਲਮੇਲ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ii. ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ, ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ/ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਜਿੱਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, PNOs/NOs/GROs ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਪਤੇ) ਅਤੇ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ, ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ (ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ) ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਦਫਤਰ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਆਸਾਨ ਪਹੁੰਚ ਹੋਵੇ।
- iii. ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ (ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ) ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

## **ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤ ਕੀਤੇ ਵਾਹਨਾਂ ਦਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ:**

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜ਼ਰੂਰੀ ਮੁੜ-ਜਬਤ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ।

## **ਦੀਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਦਰਜਾਬੰਦੀਜੋਖਮ:**

ਇਹਨਾਂ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇ ਅਤੇ ਤਰਕ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਵਪਾਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਲਈ।

### ***ਵਿਆਜ ਦਰ***

ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕੰਪਨੀ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਔਸਤ ਲਾਗਤ, ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਲਾਗਤਾਂ, ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਅਤੇ ਮੁਨਾਫੇ ਦੇ ਮਾਰਜਿਨ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਵੇਗੀ।

### ***ਜੋਖਮ ਦਾ ਦਰਜਾਬੰਦੀ***

ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਲੋਨ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਇਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਕਿਸਮ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ ਅਤੇ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ, ਪਿਛਲੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਟਰੈਕ ਰਿਕਾਰਡ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅੰਡਰਲਾਈੰਗ ਸੰਪਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਦਰਸਾਈ ਗਈ ਹੈ, ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁੱਲ ਅਨੁਪਾਤ, ਭੁਗਤਾਨ ਦਾ ਢੰਗ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦਾ ਭੂਗੋਲ (ਸਥਾਨ), ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਅੰਤਮ ਵਰਤੋਂ, ਆਦਿ।

ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਵਾਰੰਟੀ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਬਦਲ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕੇਸ-ਦਰ-ਕੇਸ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵਿਵੇਕ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ। ਸੁਚਿਤ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਲਾਨਾ ਦਰਾਂ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ

ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣਗੇ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ।

**ਸਮੀਖਿਆ:**

ਆਡਿਟ ਕਮੇਟੀ ਕੋਡ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਇਸ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗੀ। ਆਡਿਟ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਨੂੰ ਇਸਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।