

ਪੂਨਾਵਾਲਾ ਫਿਨਕਾਰਪ ਲਿਮਟਿਡ

## ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ

ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ: 05.05.2026

ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਮਿਤੀ: 05.05.2026

ਵਰਜਨ ਨੰ.: 13.0

ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ: ਬੋਰਡ ਆਫ਼  
ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼

ਨੀਤੀ ਦੇ ਮਾਲਕ: ਬਿਜ਼ਨਸ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ,  
ਕੰਪਲਾਇੰਸ ਫੰਕਸ਼ਨ ਅਤੇ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ  
ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ

ਪੂਨਾਵਾਲਾ ਫਿਨਕਾਰਪ ਲਿਮਟਿਡ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ/ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਅਪਣਾਏ ਜਾਂਦੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸਮੀਖਿਆ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ, ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ/ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ("ਪੀਐਫਐਲ/ ਕੰਪਨੀ") ਦੁਆਰਾ ਪੀਐਫਐਲ ਵੱਲੋਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ/ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ।

## ਸਮੱਗਰੀ

|     |                                                                                                      |                              |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 1.  | ਜਾਣ-ਪਛਾਣ.....                                                                                        | 3                            |
| 2.  | ਉਦੇਸ਼.....                                                                                           | 3                            |
| 3.  | ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ.....                                                       | 3                            |
| 4.  | ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਲਈ ਕੀ ਫੈਕਟਸ ਸਟੇਟਮੈਂਟ.....                     | 4                            |
| 5.  | ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ.....                                                  | 4                            |
| 6.  | ਕਰਜ਼ਾ ਵਾਪਸ ਲਿਆਉਣਾ.....                                                                               | 5                            |
| 7.  | ਸਕਿਊਰਿਟੀਜ਼ ਦੀ ਰਿਹਾਈ.....                                                                             | 5                            |
| 8.  | ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸੰਚਾਲਨ – ਪਰਸਨਲ ਲੋਨ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ/ਨਿਪਟਾਰੇ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ..... | 5                            |
| 9.  | ਬਰਾਬਰ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (ਈ.ਐੱਮ.ਆਈ.) ਆਧਾਰਿਤ ਪਰਸਨਲ ਲੋਨਾਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਰੀਸੈੱਟ.....             | 6                            |
| 10. | ਆਮ ਧਾਰਾਵਾਂ.....                                                                                      | 6                            |
| 11. | ਸਕਿਊਰਿਟੀ 'ਤੇ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਕਰਨਾ.....                                                                     | 7                            |
| 12. | ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ.....                                                               | 8                            |
| 13. | ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸਬੰਧ ਪ੍ਰਬੰਧਨ.....                                                            | 8                            |
| 14. | ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ ਅੰਬੂਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021.....                                                  | 9                            |
| 15. | ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੀਤੇ ਵਾਹਨਾਂ 'ਤੇ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਕਰਨਾ.....                                              | 10                           |
| 16. | ਸਰੀਰਕ / ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ.....                                                   | 10                           |
| 17. | ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੀ ਗ੍ਰੇਡੇਸ਼ਨ.....                                                                 | 10                           |
| 19. | ਫੁਟਕਲ.....                                                                                           | 11                           |
| 20. | ਸਮੀਖਿਆ.....                                                                                          | 11                           |
| 21. | ਚੋਜ ਕੰਟਰੋਲ.....                                                                                      | Error! Bookmark not defined. |

## 1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਸ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ (ਜਿਸ ਨੂੰ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 'ਕੋਡ' ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ) ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ, ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪੁਨਾਵਾਲਾ ਫਿਨਕਾਰਪ ਲਿਮਟਿਡ (ਜਿਸ ਨੂੰ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 'ਕੰਪਨੀ/ਪੀ.ਐਫ.ਐਲ.' ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ) ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਅਪਣਾਏ ਜਾਂਦੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸਮੀਖਿਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ।

## 2. ਉਦੇਸ਼

ਇਹ ਕੋਡ ਇਸ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇਮੰਦ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ;
- ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ;
- ਐਡਵਾਂਸ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ;
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਬਿਹਤਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਮਝਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਵਾਜਬ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ;
- ਮੁਕਾਬਲੇ ਰਾਹੀਂ ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੀਆਂ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਾਪਦੰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰਨ ਲਈ;
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਤੰਤਰ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨ ਲਈ।

## 3. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ

- ਸਾਰੇ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਕੰਮਤੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਹੋਰ ਪ੍ਰਸੰਗਿਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਹਨਾਂ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਮਿਆਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕੰਪਨੀ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅੰਡਰਰਾਈਟਿੰਗ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਹ ਉਚਿਤ ਸਮਝੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ, ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਉਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਅੱਗੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਦਾ ਹੈ।
- ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ. ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਸਾਰਥਕ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਇੱਕ ਪਹੁੰਚ ਰਸੀਦ ਭੇਜੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗੀ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਯੋਗਤਾ ਦੀ ਵੈਰੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਕਰੇਗੀ, ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਪੂਰੀ ਮਰਜ਼ੀ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗੀ। ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ, ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਪੱਖਾਂ ਤੋਂ ਪੂਰੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਅਪਡੇਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਪੂਰੇ ਭਰੇ ਗਏ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਲਾਗੂ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ), ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਆਦਿ।

#### 4. ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਲਈ ਕੀ ਫੈਕਟਸ ਸਟੇਟਮੈਂਟ

- i. ਕੰਪਨੀ ਮੰਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵੇਰਵੇ ਭੇਜੇਗੀ:
  - ਸਕਿਊਰਿਟੀ ਸੰਪਤੀਆਂ/ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ;
  - ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਰਕਮ;
  - ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ;
  - ਪੈਨਲ ਚਾਰਜਿਜ਼;
  - ਚੈੱਕ ਬਾਊਂਸਿੰਗ ਪੈਨਲਟੀ;
  - ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ;
  - ਕਿਸ਼ਤ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਬਾਰੰਬਾਰਤਾ;
  - ਈ.ਐੱਮ.ਆਈ. ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ;
  - ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਪੈਨਲਟੀ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ।
  - ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਚਾਰਜਿਜ਼।
- ii. ਕੰਪਨੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਉਪਰੋਕਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਗਾਹਕ(ਕਾਂ) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਲਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- iii. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਸਾਰੇ ਨੱਥੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ-ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- iv. ਕੰਪਨੀ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਲਗਾਏ ਗਏ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਨੂੰ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਬੋਲਡ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨਜ਼, 2025 ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਅਨੁਸਾਰ 'ਕੀ ਫੈਕਟਸ ਸਟੇਟਮੈਂਟ (ਕੇ.ਐਫ.ਐਸ.) ਫਾਰ ਲੋਨਜ਼ ਐਂਡ ਐਡਵਾਂਸਿਜ਼' 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

#### **ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜਿਜ਼:**

ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲਗਾਈ ਗਈ ਪੈਨਲਟੀ, ਜੇਕਰ ਵਸੂਲੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਨੂੰ 'ਪੈਨਲ ਚਾਰਜਿਜ਼' ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ 'ਪੈਨਲ ਇੰਟਰਸਟ' (ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ) ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਐਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਪੈਨਲ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਯਾਨੀ ਅਜਿਹੇ ਚਾਰਜਿਜ਼ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਜੋੜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੇ ਚੱਕਰਵਰਧੀ ਦੀਆਂ ਸਧਾਰਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨਜ਼, 2025 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ।

#### 5. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ

ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ, ਭੁਗਤਾਨ ਸ਼ਡਿਊਲ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸਕਿਊਰਿਟੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਬੰਧਾਂ ਲਈ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੋਰ ਬਦਲਾਅ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਰੱਖੇਗੀ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਭਵਿੱਖ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਹੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

## 6. ਕਰਜ਼ਾ ਵਾਪਸ ਲਿਆਉਣਾ

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਵਿੱਚ ਤੇਜ਼ੀ ਲਿਆਉਣ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਸਕਿਊਰਿਟੀ ਮੰਗਣ ਜਾਂ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਪਾਲਣਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕੋਈ ਵੀ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਪ੍ਰਾਸੰਗਿਕ ਉਪਬੰਧਾਂ ਅਤੇ ਉਸ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸੰਸ਼ੋਧਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੀ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

## 7. ਸਕਿਊਰਿਟੀਜ਼ ਦੀ ਰਿਹਾਈ

- i. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸਕਿਊਰਿਟੀਜ਼ ਨੂੰ ਰਿਲੀਜ਼ ਕਰੇਗੀ, ਜੇ ਕਿ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਕਿਸੇ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਲੀਅਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਸੈੱਟ-ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸਕਿਊਰਿਟੀਜ਼ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖਣ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਕਰਨ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ/ਕੁੱਲ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ।
- ii. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਲੀਅਨ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇੱਕ ਦੇ ਵਾਪਰਨ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਕਿਊਰਿਟੀ ਤੋਂ ਚਾਰਜ ਹਟਾ ਲਿਆ ਜਾਵੇ:
  - ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ;
  - ਖਾਤੇ ਦਾ ਤਬਾਦਲਾ ਅਤੇ ਸਿੱਟੇ ਵਜੋਂ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ;
  - ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਿਯਮਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋਨ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ/ਜਾਂ
  - ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਲੀਅਨ ਦੇ ਮੌਜੂਦ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਸਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

## 8. ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸੰਚਾਲਨ – ਪਰਸਨਲ ਲੋਨ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ/ਨਿਪਟਾਰੇ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ

ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ:

ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੇ ਪੂਰੇ ਭੁਗਤਾਨ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਰਿਲੀਜ਼ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਕੋਲ ਦਰਜ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਨੂੰ ਹਟਾਏਗੀ। ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਪਸੰਦ ਅਨੁਸਾਰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਇਕੱਲੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਘਟਨਾ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦੀ ਇੱਕ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ <[procedure-for-return-of-original-property-documents](#)> 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਪੂਰੇ ਭੁਗਤਾਨ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਰਿਲੀਜ਼ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਕੋਲ ਚਾਰਜ ਸੈਟਿਸਫੈਕਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਦਾਖਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦੱਸੇਗੀ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਦੇਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ, ਇਹ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰ ਦਿਨ ਲਈ ₹5,000 ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ। ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ

ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨਜ਼, 2025 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ।

9. **ਬਰਾਬਰ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (ਈ.ਐੱਮ.ਆਈ.) ਆਧਾਰਿਤ ਪਰਸਨਲ ਲੋਨਾਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਰੀਸੈਂਟ**  
ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਦੇ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇਗੀ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਈ.ਐੱਮ.ਆਈ. ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਪਰੋਕਤ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਈ.ਐੱਮ.ਆਈ. / ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਧੇ ਬਾਰੇ ਉਚਿਤ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨਜ਼, 2025 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

## 10. ਆਮ ਧਾਰਾਵਾਂ

### ਗੈਰ-ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ:

- ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਕਰਮਚਾਰੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ, ਸਿਵਾਏ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦੇ ਤਹਿਤ।
- ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਤੱਥ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਨ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆਉਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਪਰੋਕਤ ਪਾਬੰਦੀ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

### ਖਾਤੇ ਦਾ ਤਬਾਦਲਾ:

ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਿਸੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 21 (ਇੱਕ) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਸਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗੀ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

### ਵਸੂਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮੰਨੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ(ਗਾਂ) ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀ(ਆਂ) ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਯਤਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਜ਼ਬਾਨੀ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਾ ਲੈਣ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਜਨਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਮਾਨਿਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਦੇਣਦਾਰ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ, ਰੈਫਰੀਆਂ ਅਤੇ ਦੋਸਤਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਵਿੱਚ ਖਲਲ ਪਾਉਣ ਵਾਲੇ ਕੰਮ, ਮੇਬਾਈਲ ਜਾਂ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਰਾਹੀਂ ਅਣਉਚਿਤ ਸੰਦੇਸ਼ ਭੇਜਣਾ, ਧਮਕੀ ਭਰੀਆਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਅਣਪਛਾਤੀਆਂ ਕਾਲਾਂ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਕਾਲਾਂ ਕਰਨਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ, ਝੂਠੀਆਂ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀਆਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਵਸੂਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।

### ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਕਰੇਗੀ:

(1) ਅਜਿਹੇ ਟੈਲੀਮਾਰਕਿਟਰਾਂ (ਡੀਐਸਏ / ਡੀਐਮਏ) ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਟੈਲੀਮਾਰਕਿਟਰਾਂ ਵਜੋਂ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੇ DoT ਤੋਂ ਕੋਈ ਵੈਧ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ. ਆਪਣੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਚਾਰ/ਟੈਲੀਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਲਈ ਸਿਰਫ ਉਨ੍ਹਾਂ ਟੈਲੀਮਾਰਕਿਟਰਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਗੀਆਂ ਜੋ ਟ੍ਰਾਈ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹਨ।

(2) ਆਪਣੇ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਟੈਲੀਮਾਰਕਿਟਰਾਂ (ਡੀਐਸਏ / ਡੀਐਮਏ) ਦੀ ਸੂਚੀ, ਟੈਲੀਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਕਾਲਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ ਸਮੇਤ, ਟ੍ਰਾਈ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ; ਅਤੇ

(3) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸ ਸਮੇਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਏਜੰਟ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਟੈਲੀਮਾਰਕਿਟਰ ਵਜੋਂ DoT ਕੋਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ।

### **ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ / ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜਿਜ਼:**

ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਉਪਾਅ ਵਜੋਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ (ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ) ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇਕਸਾਰਤਾ ਲਿਆਉਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜਿਜ਼/ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ; ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋ, ਸਮਾਲ ਐਂਡ ਮੀਡੀਅਮ ਐਂਟਰਪ੍ਰਾਈਜ਼ਿਜ਼ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ (ਐਮ.ਐਸ.ਐਮ.ਈ.ਡੀ.) ਐਕਟ, 2006 ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਅਨੁਸਾਰ ਮਾਈਕ੍ਰੋ ਅਤੇ ਸਮਾਲ ਐਂਟਰਪ੍ਰਾਈਜ਼ਿਜ਼ (ਐਮ.ਐਸ.ਈ.) ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨਾਂ 'ਤੇ, ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ, ਜਿੱਥੇ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਰਕਮ ₹50 ਲੱਖ ਤੱਕ ਹੈ; ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨਜ਼, 2025 ਅਨੁਸਾਰ, ਜੋ ਕਿ 01 ਜਨਵਰੀ, 2026 ਨੂੰ ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਮਨਜ਼ੂਰ ਜਾਂ ਨਵੀਨੀਕਰਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ (ਟਰਮ ਲੋਨ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਡਿਮਾਂਡ ਲੋਨ) ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

## **11. ਸਕਿਊਰਿਟੀ 'ਤੇ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਕਰਨਾ**

- iii. ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਬਕਾਇਆ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਜਾਂ ਸੰਪਤੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਸੌਂਪਣ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ 7 (ਸੱਤ) ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਕੇ ਸੰਪਤੀ(ਆਂ) ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਹੈ। ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ:
  - a. ਜਦੋਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਅਜਿਹੇ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਛੋਟ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ;
  - b. ਜਦੋਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੇ ਸਵੇਛਾ ਨਾਲ ਸੰਪਤੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਸੌਂਪਣ ਦੀ ਆਪਣੀ ਇੱਛਾ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੀ ਹੈ।
  - c. ਜਦੋਂ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ/ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਖਦਸ਼ਾ ਹੋਵੇ ਕਿ ਅਜਿਹਾ ਨੋਟਿਸ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਜ਼ਾਮਿਨ ਵੱਲੋਂ ਕਿਸੇ ਗਲਤ ਚਾਲ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਵਿਰੋਧ ਦੇ ਕਾਰਨ ਸੰਪਤੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟ ਪਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
  - d. ਜਦੋਂ ਸੰਪਤੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਛੱਡੀ ਰਹਿ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
  - e. ਜਦੋਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦਾ ਅਸਤਿਤਵ ਖਤਮ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
  - f. ਜਦੋਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਆਪਣੇ ਤੋਂ ਕੁੱਲ ਬਕਾਇਆ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਫਰਾਰ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ।
  - g. ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਤਾਂ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਾਂਤੀਪੂਰਵਕ ਸੰਪਤੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਸਹੂਲਤ ਹੋ ਸਕੇ; ਅਤੇ/ਜਾਂ
  - h. ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵਿਚਕਾਰ ਨਿਸ਼ਪਾਦਿਤ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਹੋਰ ਸ਼ਰਤਾਂ 'ਤੇ।
- iv. ਸੰਪਤੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:
  - a. ਜਦੋਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਉਪਰੋਕਤ ਨੋਟਿਸ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੰਗ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਜਾਂ ਰਿਸ਼ੀਵਰ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਉਚਿਤ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਪਤੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਵਾਲੇ ਆਦੇਸ਼ ਲਈ ਉਚਿਤ ਫੋਰਮ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦੀ ਹੈ।
  - b. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਅਨੁਸਾਰ ਕਿਸੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਸੰਪਤੀ ਸੌਂਪਣ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਹਿ ਕੇ; ਅਤੇ/ਜਾਂ
  - c. ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਬਜ਼ਾ ਸੌਂਪਣ ਲਈ ਮਜਬੂਰ ਕਰਕੇ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਰੋਕਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।
  - d. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਏਜੰਸੀ ਨੂੰ ਸੰਪਤੀ ਸੌਂਪਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਏਜੰਸੀ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਕੇ ਸੰਪਤੀ ਦਾ ਸ਼ਾਂਤੀਪੂਰਵਕ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਂਦੀ ਹੈ।
- v. ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਧਾਰਾਵਾਂ (iii ਅਤੇ iv) ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਸਵੇਛਾ ਨਾਲ ਸੰਪਤੀ ਸੌਂਪ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

- vi. ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ / ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬਕਾਇਆ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਿਮ ਮੌਕੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਉਪਬੰਧ:
  - ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿਕਰੀ, ਕਿਰਾਏ 'ਤੇ ਦੇਣਾ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਤਬਦੀਲੀ ਆਦਿ ਸੰਪਤੀ, ਜਿਸਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਉਪਰੋਕਤ ਦੱਸੇ ਗਏ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਡਿਫਾਲਟ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਰਕਮ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀ/ਬਕਾਇਆ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵਰਤ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਅਤੇ ਜ਼ਾਮਿਨ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਅਨੁਸਾਰ ਅਜਿਹੇ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਤਾਮੀਲ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ 7 (ਸੱਤ) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬਕਾਇਆ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦੇ ਹਨ, ਇਸ ਧਾਰਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਤਬਾਦਲੇ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਇੱਕ ਅੰਤਿਮ ਮੌਕੇ ਵਜੋਂ। ਤਬਾਦਲੇ ਦਾ ਇਹ ਅਧਿਕਾਰ ਉਚਿਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸੰਪਤੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪੂਰੇ ਅਧਿਕਾਰ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਖੋਲ੍ਹਦਾ।
- vii. ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੀ ਵਿਕਰੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਰਕਮ ਪੂਰੇ ਬਕਾਇਆ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਪ੍ਰਾਪਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਜ਼ਾਮਿਨ ਵਿਰੁੱਧ ਅੱਗੇ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਵਿਕਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀਆਂ ਬਕਾਇਆ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹਨ, ਤਾਂ ਬਾਕੀ ਰਕਮ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਉਹ ਇਸ ਦਾ ਦਾਅਵਾ ਕਰਦਾ/ਕਰਦੀ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਉਪਰੋਕਤ ਹੱਕ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਸਕਿਊਰਿਟੀ/ਸੰਪਤੀ ਵਿਰੁੱਧ ਕਾਰਵਾਈ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਸਿੱਧੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਜ਼ਾਮਿਨ ਵਿਰੁੱਧ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਕੋਈ ਰੁਕਾਵਟ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- viii. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਪੂਰੇ ਹਰਜਾਨੇ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਾਰੇ ਕਿਸਮ ਦੇ ਖਰਚੇ ਵਸੂਲਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ, ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਉਸਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਥਾਂ-ਪਤੇ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ, ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ, ਗੈਰੇਜ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣ, ਬੀਮਾ ਕਰਵਾਉਣ, ਟ੍ਰਾਂਸਪੋਰਟ ਕਰਨ, ਅਤੇ ਸੰਪਤੀ ਨੂੰ ਵੇਚਣ ਅਤੇ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਦਮਾਂ ਲਈ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।

## 12. ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਜਾਂ ਉਸਦੀ ਕਮੇਟੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਚਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਤੰਤਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ। ਅਜਿਹੇ ਤੰਤਰ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦੀ ਸੁਣਵਾਈ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼, ਜਾਂ ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਇਸਦੀ ਕਿਸੇ ਕਮੇਟੀ ਰਾਹੀਂ, ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸਿਜ਼ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਤੰਤਰ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਦਾ ਉਪਬੰਧ ਵੀ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਕਲਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

## 13. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸਬੰਧ ਪ੍ਰਬੰਧਨ

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

ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ/ਸਕਦੇ ਹਨ।

- ਬ੍ਰਾਂਚ — ਗਾਹਕ ਪੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦੀਆਂ ਮੌਜੂਦਾ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਧੂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੋ ਅਸੀਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਖੋਲ੍ਹਾਂਗੇ:

✓ **ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ — ਸਵੇਰੇ 10:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ**

✓ **ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜੀ ਸ਼ਨੀਵਾਰ — 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 ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

• ਈਮੇਲ — ਗਾਹਕ [customercare@poonawallafincorp.com](mailto:customercare@poonawallafincorp.com), [grievance@poonawallafincorp.com](mailto:grievance@poonawallafincorp.com), [pno@poonawallafincorp.com](mailto:pno@poonawallafincorp.com) 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ

- ਫੋਨ ਕਾਲ — ਗਾਹਕ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ: **1800-266-3201** 'ਤੇ ਪੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

- ਪੱਤਰ/ਡਾਕ — ਗਾਹਕ ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਪੱਤਰ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ:

## ਪ੍ਰਨਾਵਾਲਾ ਫਿਨਕਾਰਪ ਲਿਮਟਿਡ

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

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਸਟਮਰ ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ (ਸੀ.ਆਰ.ਐਮ.) ਮੈਨੂਅਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਐੱਸ.ਐੱਲ.ਏ. (ਟੈਟ) ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕਮੀ-ਪੇਸ਼ੀਆਂ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣ ਲਈ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਤੰਤਰ ਹੈ। ਨਾਮਜ਼ਦ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ(ਆਂ) ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ(ਰਾਂ) ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਅੱਗੇ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਲਦੀ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ/ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ:

- ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰਿਡਰੈਸਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਈਮੇਲ ਪਤਾ) ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਜਨਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਪੱਧਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ (ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ) ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ ਵੇਖੋ।
- ਕਿ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦੇ ਡੀ.ਐਨ.ਬੀ.ਐਸ. ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ-ਇੰਚਾਰਜ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਆਉਂਦਾ ਹੈ।

ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦਾ ਹੱਲ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਹੋਣ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ₹100 ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣਾ ਪਵੇਗਾ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਪਟਾਰੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਹ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ) ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨਜ਼, 2025 ਅਨੁਸਾਰ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਲਈ ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ. ਜਾਂ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫੋਰਮਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

### 14. ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਡ ਅੰਬੁਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021

- ਅੰਬੁਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ / ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰਾਂ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਦਰਜ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਅੰਬੁਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਣਗੇ। ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ (ਪੀ.ਐਨ.ਓ.) ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅੰਬੁਡਸਮੈਨ ਅਤੇ ਐਪਲੇਟ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਵਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਕਸਟਮਰ ਐਂਜੂਕੇਸ਼ਨ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ (ਸੀ.ਈ.ਪੀ.ਡੀ.), ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ., ਸੈਂਟਰਲ ਆਫ਼ਿਸ ਨਾਲ ਤਾਲਮੇਲ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਲਾਭ ਲਈ, ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ/ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਪੀ.ਐਨ.ਓ./ਐਨ.ਓ./ਜੀ.ਆਰ.ਓ. ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਈਮੇਲ ਪਤਾ) ਅਤੇ ਅੰਬੁਡਸਮੈਨ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਅਤੇ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਵਿੱਚ ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ (ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ) ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਦਫ਼ਤਰ ਜਾਂ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਆਸਾਨ ਪਹੁੰਚ ਹੋਵੇ।
- ਅੰਬੁਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ(ਰਾਂ) ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ / ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰਿਡਰੈਸਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਨਾਮ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ) ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨਜ਼, 2026

ਕੰਪਨੀ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਪੂਰਵ-ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇੰਟਰਨਲ ਅੰਬੂਡਸਮੈਨ ਅਤੇ ਡਿਪਟੀ ਇੰਟਰਨਲ ਅੰਬੂਡਸਮੈਨ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰੇਗੀ।

ਇੰਟਰਨਲ ਅੰਬੂਡਸਮੈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਜਾਂ ਆਮ ਜਨਤਾ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਤੋਂ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਬਲਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਐਂਟਿਟੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਚੁੱਕੀ ਹੈ ਪਰ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਐਂਟਿਟੀ ਦੁਆਰਾ ਅਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਇੰਟਰਨਲ ਅੰਬੂਡਸਮੈਨ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਵਾਲੀ ਬੋਰਡ ਦੀ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ 'ਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਰਿਪੋਰਟਾਂ (ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਸਮੇਤ), ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤਿਮਾਹੀ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ, ਪਰ ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਤੋਂ ਘੱਟ ਨਹੀਂ, ਸੌਂਪੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਵਾਲੀ ਬੋਰਡ ਦੀ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਇੱਕ ਸਟੈਂਡਰਡ ਓਪਰੇਟਿੰਗ ਪ੍ਰੋਸੀਜ਼ਰ (ਐਸ.ਓ.ਪੀ.) ਹੈ ਅਤੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਵੈਚਾਲਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸਾਫਟਵੇਅਰ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਐਂਟਿਟੀ ਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਤੰਤਰ ਦੁਆਰਾ ਅਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਦ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅੰਤਿਮ ਫੈਸਲੇ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ 20 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੰਟਰਨਲ ਅੰਬੂਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਆਟੋ-ਐਸਕੇਲੇਟ ਹੋ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

ਇੰਟਰਨਲ ਅੰਬੂਡਸਮੈਨ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੇ ਕਿ ਅੰਤਿਮ ਫੈਸਲਾ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸਾਫਟਵੇਅਰ ਲਈ ਰੀਡ-ਓਨਲੀ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਇੰਟਰਨਲ ਅੰਬੂਡਸਮੈਨ ਲਈ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਹੋਣ, ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਬੰਧਤ ਵਿਭਾਗ ਨਾਲ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਹੋਏ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੀ ਫਾਲੋ-ਅੱਪ ਕਰੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਇੰਟਰਨਲ ਅੰਬੂਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸਾਫਟਵੇਅਰ ਵਿੱਚ ਇੰਟਰਨਲ ਅੰਬੂਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਐਸਕੇਲੇਟ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲੇ ਜੋੜਨ ਲਈ ਵੀ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੇਕਪਾਲ) ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨਜ਼, 2026 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ।

## **15. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੀਤੇ ਵਾਹਨਾਂ 'ਤੇ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਕਰਨਾ**

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਰੀਪੋਜ਼ੈਸ਼ਨ ਧਾਰਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਸੰਗਿਕ ਵੇਰਵੇ ਹੋਣਗੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ; ਉਹ ਸਥਿਤੀਆਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਛੱਡੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ; ਸਕਿਊਰਿਟੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਿਮ ਮੌਕੇ ਬਾਰੇ ਉਪਬੰਧ; ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਸੌਂਪਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; ਅਤੇ ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

## **16. ਸਰੀਰਕ / ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ**

ਕੰਪਨੀ ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗਤ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਲੋਨ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਤੰਤਰ ਦਿਵਿਆਂਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਨ ਦਾ ਉਪਬੰਧ ਵੀ ਕਰਦਾ ਹੈ।

## **17. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੀ ਗ੍ਰੇਡੇਸ਼ਨ**

ਇਹਨਾਂ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਵਪਾਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜੋਖਮ ਦੀ ਗ੍ਰੇਡੇਸ਼ਨ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਆਧਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੱਸਣਾ ਹੈ।

#### ਵਿਆਜ ਦਰ:

ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜਜ਼ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਵੇਟਿਡ ਔਸਤ ਲਾਗਤ, ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਲਾਗਤਾਂ, ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਅਤੇ ਲਾਭ ਮਾਰਜਿਨ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇਗੀ।

#### ਜੋਖਮ ਦੀ ਗ੍ਰੇਡੇਸ਼ਨ

ਲੋਨ ਦੇਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਲਈ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੇਸ-ਦਰ-ਕੇਸ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ ਕਈ ਪੈਰਾਮੀਟਰਾਂ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਕਿਸਮ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਰੱਥਾ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ, ਪਿਛਲਾ ਭੁਗਤਾਨ ਟ੍ਰੈਕ ਰਿਕਾਰਡ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ), ਅੰਦਰੂਨੀ ਸੰਪਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਲੋਨ ਦੀ ਸਕਿਊਰਿਟੀ, ਲੋਨ ਟੂ ਵੈਲਿਊ ਅਨੁਪਾਤ, ਭੁਗਤਾਨ ਦਾ ਮਾਧਿਅਮ, ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦਾ ਭੂਗੋਲਿਕ ਖੇਤਰ (ਸਥਾਨ), ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਅੰਤਿਮ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ।

ਸਥਿਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਕੇਸ-ਦਰ-ਕੇਸ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਮਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਦੱਸੀ ਗਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰਾਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲੋਨ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਗਾਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਟੀਕ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੀ ਗ੍ਰੇਡੇਸ਼ਨ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ।

### **18. ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਸਕਿਊਰਿਟੀ ਦੇ ਬਦਲੇ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣਾ**

ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਸਕਿਊਰਿਟੀ ਦੇ ਬਦਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੰਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨਜ਼, 2025 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਆਮ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

### **19. ਫੁਟਕਲ**

ਬ੍ਰਾਂਚ/ਦਫ਼ਤਰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਨਤਕ ਨੋਟਿਸ

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬ੍ਰਾਂਚ/ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਤਿੰਨ ਮਹੀਨੇ ਦਾ ਜਨਤਕ ਨੋਟਿਸ, ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਅਖਬਾਰ ਅਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਥਾਨਕ (ਬ੍ਰਾਂਚ/ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਸਥਾਨ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ) ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਅਖਬਾਰ ਵਿੱਚ ਦੇਵੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇਣ ਲਈ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

### **20. ਸਮੀਖਿਆ**

ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਸਾਲਾਨਾ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ/ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇ, ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਆਡਿਟ ਕਮੇਟੀ ਕੋਡ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਇਸਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗੀ। ਆਡਿਟ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਨੂੰ ਇਸਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

\*\*\*\*\*