

## ਨਿਡੋ-ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਨਿਡੋ ਹੋਮ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਡ (ਪੁਰਾਣਾ ਨਾਮ  
ਐਡਲਵਾਈਸ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਡ)

CIN: U65922MH2008PLC182906  
ਟਾਵਰ 3, ਵਿੰਗ 'ਬੀ', ਕੋਹਿਨੂਰ ਸਿਟੀ ਮਾਲ,  
ਕੋਹਿਨੂਰ ਸਿਟੀ, ਕਿਰੋਲ ਰੋਡ,  
ਕੁਰਲਾ (ਪੱਛਮ), ਮੁੰਬਈ - 400 070

ਵੈੱਬਸਾਈਟ:

[nidohomefin.com](http://nidohomefin.com)

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਨਾਮ	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ
ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਮਾਲਕ	ਕੰਪਲਾਇੰਸ
ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਵੰਡ	ਅੰਦਰੂਨੀ
ਸਥਾਨ	ਸਾਰੀਆਂ ਨਿਡੋ ਥਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ
ਮਨਜ਼ੂਰਕਰਤਾ	ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦਾ ਬੋਰਡ
ਸੰਸਕਰਨ ਕੰਟਰੋਲ	ਵੀ2025-26.02

ਸੰਸਕਰਨ	ਸੇਧ ਦੀ ਮਿਤੀ	ਸੰਖੇਪ ਵਿਵਰਣ
ਵੀ2025-26.02	03 ਫਰਬਰੀ, 2026	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਸੇਧ
ਵੀ2024-25.01	22 ਅਕਤੂਬਰ 2024	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਸੇਧ
ਵੀ2023-24.02	23 ਜਨਵਰੀ 2024	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਸੇਧ
ਵੀ2023-24.01	08 ਮਈ 2023	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਸੇਧ
ਵੀ2022- 23.03	29 ਮਾਰਚ 2023	ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਵਾਂ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ
ਵੀ2022- 23.02	01 ਨਵੰਬਰ 2022	ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ
ਵੀ2022- 23.01	06 ਮਈ 2022	ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਵਾਂ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ
ਵੀ1	16 ਜਨਵਰੀ 2012	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣਾ

(ਕੇਵਲ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ)

ਇਹ ਇੱਕ ਗੁਪਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹੈ। ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਪਹੁੰਚ, ਕਾਪੀ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਨਕਲ ਕਰਨ ਦੀ ਮਨਾਹੀ ਹੈ।

1.1 ਭੂਮਿਕਾ .....	3
1.1 ਪਿਛੋਕੜ .....	3
1.2 ਉਦੇਸ਼ .....	3
1.3 ਸਕੋਪ: .....	3
2. ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀਆਂ .....	3
3. ਲੋਨ .....	4
4. ਗਾਰੰਟਰ .....	6
5. ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ .....	6
6. ਲਗਾਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮ: .....	7
7. ਕੰਪਨੀ ਰਾਹੀਂ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਲਈ ਨਿਯਮ .....	7
8A ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ .....	7
8B ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈੱਟ ਕਰਨਾ .....	7
9. ਬਕਾਇਆਂ ਦਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ .....	8
10. ਬੋਰਡ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ .....	9
11. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ .....	9
12. ਮੁੱਖ ਤੱਤ ਬਿਆਨ .....	12
13. ਸਧਾਰਨ .....	12

## 1. ਭੂਮਿਕਾ

### 1.1 ਪਿਛੋਕੜ

ਨਿਡੋ ਹੋਮ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਿਡ (ਪੁਰਾਣਾ ਨਾਮ ਐਡਲਵਾਈਸ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਿਡ) (ਨਿਡੋ ਕੰਪਨੀ) ਨੇ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ "ਕੋਡ" ਬਣਾਇਆ ਅਤੇ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ, ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਲਈ ਸਿਧਾਂਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜੋ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ, ਭਾਵੇਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਵੱਖੋ-ਵੱਖਰੇ ਚੈਨਲਾਂ ਅਤੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਇਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ। ਕੋਡ ਨੂੰ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ 1 ਜੁਲਾਈ 2016 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ ਸੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਸੀ ਅਤੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀਜ਼) ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ 2025 ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ।

ਇਸ ਕੋਡ ਦੇ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਆਹਮਣੇ-ਸਾਹਮਣੇ, ਫੋਨ 'ਤੇ, ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਉਪਕਰਨਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

### 1.2 ਉਦੇਸ਼

ਇਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੋਦਿਆਂ ਵਿੱਚ ਉਚਿੱਤ ਅਤੇ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣਾ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਹੋ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ;
- ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਮਾਰਕੀਟ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ; (d) ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ; (e) ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਵਧਾਉਣਾ।

### 1.3 ਸਕੋਪ:

ਕੋਡ ਇਹ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਸਟਾਫ ਵੱਲੋਂ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਲਈ ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤੀਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ;
- ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰਨਾ ਕਿ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾ ਨਾਲ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ;
- ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਡਾ ਵਿਵਹਾਰ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ;
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ;
- ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ ਹੈ;

## 2. ਇਸਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀਆਂ

- ਕੰਪਨੀ ਪੱਕਾ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਸਾਰੀ ਇਸਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪੱਸ਼ਟ, ਤੱਥਾਂ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੈ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਣ ਵਾਲੀ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਸ਼ਾਮਲ ਵਾਲੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਸਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਇਹ ਵੀ ਦਰਸਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ ਹੋਰ ਫੀਸ ਅਤੇ ਖਰਚੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ, ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਅਤੇ ਇਹ ਕਿ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

- c. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾ ਕੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ (ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਂਗੇ; ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਹੈਲਪ-ਲਾਈਨਾਂ ਰਾਹੀਂ; ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ; ਮਨੋਨੀਤ ਸਟਾਫ ਰਾਹੀਂ / ਮਦਦ ਡੈਸਕ; ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਗਾਈਡ / ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾ ਕੇ।
- ਜੇ ਅਸੀਂ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ) ਨੂੰ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਅਸੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।
- d. ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਅਨੇਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਾਂਗੇ। ਸਾਡੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਕੇ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ।
- e. ਕੰਪਨੀਆਂ ਆਪਣੀਆਂ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਸੀਆਂ (DSAs) ਲਈ ਇੱਕ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ (ਕੋਡ ਔਫ਼ ਕੰਡਕਟ) ਲਿਖਾਂਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮਾਰਕੀਟ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਕਿ ਹੋਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਉਹ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਉਤਪਾਦ ਵੇਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- f. ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿ ਸਾਡੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ / ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ ਡੀ.ਐੱਸ.ਏ. ਨੇ ਕਿਸੇ ਗਲਤ ਵਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਗੁੱਝਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਜੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕੋਈ ਕਾਰਵਾਈ ਹੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਅਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ।

### 3. ਲੋਨ

#### A. ਲੋਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ -

- a. ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਸਰੋਤਾਂ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਅਸੀਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਫੀਸਾਂ/ਖਰਚੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮਾਮਲੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਂਗੇ ਜੇ ਇਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦਾ ਵਿਆਜ, ਤਾਂ ਜੋ ਦੂਜੇ ਰਿਣਦਾਤਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- b. ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- c. ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਫੀਸਾਂ / ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ, ਜੇ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਮਨਜ਼ੂਰ/ਵੰਡ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਫੀਸਾਂ ਦੀ ਰਕਮ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਖਰਚੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਲੋਨ ਨੂੰ ਸਥਿਰ ਤੌਰ ਪਰਿਵਰਤਨਸ਼ੀਲ ਦਰਾਂ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਉਲਟ ਬਦਲਣ ਲਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਖਰਚੇ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਮੁੜ-ਸੈੱਟ ਧਾਰਾ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮਾਮਲਾ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਦੂਜੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ 'ਸਾਰੀਆਂ ਲਾਗਤਾਂ' ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਵੀ ਪੱਕਾ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚੇ/ਫੀਸਾਂ ਗੈਰ-ਭੇਦਭਾਵਗੀਣ ਹਨ।
- d. ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫ਼ਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ HFCs ਰਾਹੀਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫ਼ਾਰਮ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।

e. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਫਾਰਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਛੇ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਮੁਕੰਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

**B. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ**

- a. ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਉਸ ਨਾਲ ਤੁਰੰਤ ਦੁਬਾਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- b. ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ, EMI ਢਾਂਚਾ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ) ਆਦਿ ਦੇ ਨਾਲ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਂਦੀ ਹੋਵੇ।
- c. ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੈਪਚਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- d. ਅਸੀਂ ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਰਸੀਦ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹਰੇਕ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਨਕਲਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਚਲਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਂਗੇ।

**C. ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਸੰਚਾਰ**

ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੋਨ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਰਨ(ਨਾਂ) ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

D. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ; ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ (ਮਕਾਨ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਸਮੇਤ) ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ।

**1. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਵੰਡ**

- a. ਅਸੀਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਵੰਡ ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ / ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ ਕਰਾਂਗੇ।
- b. ਅਸੀਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ), ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸ/ਖਰਚਿਆਂ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਵੀ ਪੱਕਾ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ। ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- c. ਜੇ ਅਜਿਹੀ ਤਬਦੀਲੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਅਜਿਹੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਬਦਲ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- d. ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣਾ/ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਅਸੀਂ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵਾਂਗੇ।
- e. ਅਸੀਂ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਤੀਹ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕਰਾਂਗੇ ਜੇ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਪ੍ਰਤੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਸੈੱਟ ਔਫ਼ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਸੀਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ / ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹਾਂ।

## 2. ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ:

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਬੰਦ ਹੋਣ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ।

- A) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗੀ।
- b) ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣਗੇ।
- c) ਇਕੱਲੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਸੰਯੁਕਤ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਘਟਨਾ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਮੌਜੂਦ ਹੋਵੇਗੀ।
- d) ਉਪਰੋਕਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

## 4. ਗਾਰੰਟਰ

ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਲੋਨ ਲਈ ਗਾਰੰਟਰ ਬਣਨ ਦਾ ਇਰਾਦਾ ਰੱਖਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

- i. ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀ ਦੇਵਦਾਰੀ;
- ii. ਦੇਵਦਾਰੀ ਦੀ ਰਕਮ ਉਹ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸੌਂਪੇਗਾ;
- iii. ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਉਸਨੂੰ ਆਪਣੀ ਦੇਵਦਾਰੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਬੁਲਾਵਾਂਗੇ;
- iv. ਕੀ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਉਸਦੇ ਹੋਰ ਪੈਸੇ/ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਹੈ ਜੋ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ;
- v. ਕੀ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਵਦਾਰੀਆਂ ਇੱਕ ਖਾਸ ਮਾਤਰਾ ਤੱਕ ਉਹ ਸੀਮਤ ਹਨ ਜਾਂ ਅਸੀਮਤ ਹਨ;
- vi. ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਵਦਾਰੀਆਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜਿਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਉਸਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ; ਅਤੇ
- vii. ਜੇ ਗਾਰੰਟਰ ਬਕਾਏ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਧਨ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਲੈਣਦਾਰ/ਲੋਨਦਾਤਾ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੰਗ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਵੀ ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਡਿਫਾਲਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਸੀਂ ਉਸਨੂੰ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਭੌਤਿਕ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦੇ ਰਹਾਂਗੇ ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ।

## 5. ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ [ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਹੁਣ ਗਾਹਕ ਨਹੀਂ ਹਨ], ਅਤੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਡਾਟੇ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ, ਸਾਡੇ ਸਮੂਹ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ / ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਸਮੇਤ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਸਧਾਰਨ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ:

- i. ਜੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਪ-ਨਿਯਮ ਵਜੋਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ;
- ii. ਜੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨਾ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਫਰਜ਼ ਹੈ;
- iii. ਜੇ ਸਾਡੇ ਹਿੱਤਾਂ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਖੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ) ਪਰ ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਖਾਤਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ [ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤੇ ਸਮੇਤ] ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਵਰਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮੂਹ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ;
- iv. ਜੇ ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਾਲ;
- v. ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਸੀ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸਨੂੰ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਸਦੀ ਲਿਖਤੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਲੈ ਲਵਾਂਗੇ;
- vi. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਕਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਉਸ ਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦ ਨਿੱਜੀ ਚਿਕਾਰਡਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਹੈ; ਅਤੇ

- vii. ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਨਹੀਂ ਵਰਤਾਂਗੇ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।

## 6. ਲਗਾਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮ:

- i. ਬੋਰਡ ਐਂਡ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੇ ਸੰਬੰਧਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਆਦਿ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਜੋਖਮ ਅਤੇ ਤਰਕ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ii. ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬ-ਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- iii. ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਲਾਨਾ ਦਰਾਂ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਲਗਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- iv. ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਕੋਲੋਂ ਲਈਆਂ ਗਈਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਮੂਲਯੰਨ ਵਿਚਕਾਰ ਵੰਡ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- v. ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਦੋਸ਼ਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਈ ਹੈ।

## 7. ਕੰਪਨੀ ਰਾਹੀਂ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਲਈ ਨਿਯਮ

ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਦੂਜਿਆਂ ਖਰਚਿਆਂ (ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ) ਨੂੰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਲੇਨਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਕਤਾ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੀਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ਕਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਿਧੀ ਬਣਾਈ ਹੈ।

## 8A. ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ

- A) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਸਮਾਨ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ।
- B) ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ / ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ।
- C) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਐੱਮਆਈਟੀਸੀ / ਕੇਐੱਫਐੱਸ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇਗੀ, ਨਾਲ ਹੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- D) ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਹਿੱਸਾ ਨਹੀਂ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸ਼ਬਦ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।

## 8B. ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨਾ

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਸਮਰੱਥਾ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਬਾਹਰੀ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਦਰ / ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਵਿਤ ਵਾਧੇ ਦੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਵਿੱਚ, ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਅਤੇ / ਜਾਂ ਈਐੱਮਆਈ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਹੈਂਡਰੂਮ / ਮਾਰਜਿਨ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਪਾਲਣਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਨੀਤੀ ਢਾਂਚਾ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ:

- A) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਈਐੱਮਆਈ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇਗੀ।

- B) ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦੇਵੇਗੀ।
- C) ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਤੋਂ ਸਥਿਰ ਦਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਲਾਗਤਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ।
- D) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਦੇ ਵਾਧੇ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ (ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਕਤੀ) ਨਾ ਹੋਵੇ।
- E) ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਸਾਂਝੀ ਕਰੇਗੀ ਜਾਂ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਏਗੀ ਜੋ ਅੱਜ ਤੱਕ ਵਸੂਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੂਲ ਅਤੇ ਵਿਆਜ, ਈਐੱਮਆਈ ਰਕਮ, ਬਾਕੀ ਈਐੱਮਆਈ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ / ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏਪੀਆਰ) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਰਲ ਅਤੇ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ (ਡੀਐੱਸਏ)/ ਡਾਇਰੈਕਟ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ (ਡੀਐੱਮਏ) ਲਈ ਆਦਰਸ਼ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਅਪਣਾਈ ਹੈ।

## 9. ਬਕਾਇਆਂ ਦਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ

- i. ਜਦੋਂ ਵੀ ਲੇਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਰਕਮ, ਕਾਰਜਕਾਲ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਾਂਗੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਜੇ ਗਾਹਕ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਇਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਜ਼ਮੀਨ ਦੇ ਕਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਯਾਦ ਕਰਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- ii. ਸਾਡੀ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਨੀਤੀ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰੇਰਨਾ 'ਤੇ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ। ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਬਕਾਇਆਂ ਜਾਂ/ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮੁੜ-ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੈ, ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਲੈਟਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਆਪਣਾ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆਂ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆਂ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।
- iii. ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਾਪਸੀ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:
  - (a) ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸ ਦੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਜੇ ਉਸ ਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਕਾਰੋਬਾਰ / ਕਿੱਤੇ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
  - (b) ਸਾਡੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਅਥਾਰਟੀ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ।
  - (c) ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਦਾ ਆਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
  - (d) ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਸਿਵਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
  - (e) ਸਾਡੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ 08:00 ਵਜੇ ਤੋਂ 19:00 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੇ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਕਿੱਤੇ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਲੋੜ ਨਾ ਪਵੇ।
  - (f) ਜੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕਾਲਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਜਿੱਥੇ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਸਨਮਾਨਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
  - (g) ਕਾਲਾਂ ਦਾ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਸੰਖਿਆ ਅਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਦੀ ਸਮਗਰੀ ਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਰੂਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
  - (h) ਬਕਾਇਆਂ ਬਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਜਾਂ ਮਤਭੇਦਾਂ ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਅਤੇ ਤਰਤੀਬਵਾਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

- (i) ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਥਾਨ ਦੇ ਦੌਰੇ ਦੌਰਾਨ, ਸਿਸਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਮਰਿਆਦਾ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

#### 10. ਬੋਰਡ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਇਹ ਵਿਧੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ।
- ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਸਾਲਾਨਾ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਵਿਕਾਸ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਬੋਰਡ ਇਹ ਸਮਝਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ। ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਪਾਲਣਾ ਵਿਭਾਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਦੀ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅੰਤਿਮ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਇੱਕ ਨਿਰੰਤਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ; ਹਾਲਾਂਕਿ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸੌਚੇ ਦਿੱਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

#### 11. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

##### A. ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ

- ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਐਨਲਾਈਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਮੇਤ, ਇਸਦੇ ਹਰੇਕ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਐਕਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਉਣ ਲਈ ਸਿਸਟਮ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਹੋਣਗੀਆਂ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਮੇਤ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਸੁਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਕਿੱਥੇ ਲੱਭਣੇ ਹਨ।
- ਜੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:
  - ਇਸਨੂੰ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ
  - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿੱਥੇ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ
  - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਕੀ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ
  - ਜਵਾਬ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਦੋਂ ਕਰਨੀ ਹੈ
  - ਕਿਸ ਕੋਲ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ
  - ਗਾਹਕ ਦਾ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਾ ਹੋਣ 'ਤੇ ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੈ।
  - ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਪ੍ਰਤੀ ਮਦਦ ਕਰੇਗਾ।
- ਜੇ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਸਨੂੰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ/ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ। ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਬੰਧੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇਗਾ। ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਾਡੇ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਟੈਲੀਫੋਨ ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਫੋਨ 'ਤੇ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸਦਾ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਾਂਗੇ ਜਾਂ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਉਸਨੂੰ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਕਿਉਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਛੇ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜੇ ਉਹ ਫਿਰ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅੱਗੇ ਹੋਰ ਕਿਵੇਂ ਲਿਜਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

## B. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

**ਨਿਡੋ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਲੋਨ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਸਹਿ-ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਅਤੇ ਐਕੜਾਂ ਸਮੇਤ ਬਾਹਰੀ ਸਰੋਤਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਏਜੰਟ**

### ਪੱਧਰ I

- ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ, ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਸ਼ਾਖਾ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਕੋਲ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿਚ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਸ਼ਾਖਾ ਵੱਲੋਂ ਰੱਖੇ ਗਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਐਕੜ ਦਾ ਇੰਦਰਾਜ਼ ਕਰਕੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ assistance@nidohomefin.com 'ਤੇ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸੇਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 10 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ ਤੱਕ (ਦੂਜਾ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਛੱਡ ਕੇ) ਸਾਡੇ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ: 1-800-1026371 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦੇ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਰਸੀਦ/ਜਵਾਬ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।  
ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੋ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

### ਪੱਧਰ II

ਜੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਦੋ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੀ ਉਪਰੋਕਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ 7 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਮੁੰਬਈ ਵਿਖੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਐਕੜ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਨਿਡੋ ਹੋਮ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੇ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਅਫ਼ਸਰ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫ਼ਸਰ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਇਸ 'ਤੇ ਭੇਜਿਆ ਜਾਣਾ ਹੈ:

ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਅਫ਼ਸਰ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫ਼ਸਰ: -

ਨਿਡੋ ਹੋਮ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਟਾਵਰ 3, ਵਿੰਗ ਬੀ, ਕੋਹਿਨੂਰ ਸਿਟੀ, ਕਿਰੋਲ ਰੋਡ, ਕੁਰਲਾ (ਪੱ),

ਮੁੰਬਈ - 400070, ਭਾਰਤ

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: [GRO@nidohomefin.com](mailto:GRO@nidohomefin.com)

ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ: 022 -43428150, ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ: 1-800-1026371 ਸੇਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 10 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ ਤੱਕ (ਦੂਜਾ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਛੱਡ ਕੇ)।

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ/ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਸਵਾਲਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਐਕੜਾਂ ਦਾ ਹੱਲ/ਜਵਾਬ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।
- ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗੀ ਜਾਂ ਦੱਸੇਗੀ ਕਿ ਸਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਕਿਉਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਦੋ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜੇ ਉਹ ਫਿਰ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਕਿਵੇਂ ਲੈ ਕੇ ਜਾਣਾ ਹੈ।

### ਪੱਧਰ III

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ NHB ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ <http://grids.nhbonline.org.in> 'ਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਆਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਕੇ, ਜਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿੰਕ [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(gbasi5bgsifwr4wmckts4z4x\)\)/Complainant/Default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(gbasi5bgsifwr4wmckts4z4x))/Complainant/Default.aspx) 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ ਐਫਲਾਈਨ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:-

### ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ

ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ)

ਚੌਥੀ ਮੰਜਿਲ, ਕੋਰ 5-ਏ, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੇਟ ਸੈਂਟਰ,

ਲੇਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110003

www.nhb.org.in

ਲਿੰਕ: <https://grids.nhbonline.org.in/>

ਉਪਰੋਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ <https://www.nidohomefin.com> 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਸਹਿ-ਉਧਾਰ ਪ੍ਰਬੰਧ ਲਈ, ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਬੰਧਤ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਜਾਂ ਆਰਬੀਆਈ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸੈੱਲ (CEPC) ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

## ਗਾਹਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਬੀਮਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ

ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਬੀਮਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਲਈ ਇੰਸ਼ੂਰੈਂਸ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਐਂਡ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਅਥਾਰਟੀ ਐਂਡ ਇੰਡੀਆ (IRDAI) ਕੋਲ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਏਜੰਟ (ਕੰਪੇਜਿਟ) ਦੀ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਹੈ। ਇਹ ਬੀਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, IRDAI ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਵੇਚੇ ਗਏ ਬੀਮਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਿੱਡੇ ਹੋਮ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ਸਬੰਧਤ ਬੀਮਾ ਕੰਪਨੀ(ਆਂ) ਵੱਲੋਂ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇਵੇਗਾ।

ਬੀਮਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਹੱਲ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਦਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ।

### ਪੱਧਰ 1

- ਆਪਣੀਆਂ ਬੀਮਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਗ੍ਰਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਸ਼ਾਖਾ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਕੋਲ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ [assistance@nidohomefin.com](mailto:assistance@nidohomefin.com) 'ਤੇ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਨੰਬਰ 1-800-1026371 'ਤੇ ਸਵੇਰੇ 10 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਕਾਲ ਕਾਲ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਲੇਨ ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਬੀਮਾ ਪਾਲਿਸੀ ਨੰਬਰ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਕੇ ਵੀ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੋ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

### ਪੱਧਰ II

ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਪਰੋਕਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ 7 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਨਿੱਡੇ ਹੋਮ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੇ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਅਫ਼ਸਰ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫ਼ਸਰ/ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਅਫ਼ਸਰ (ਬੀਮਾ) ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਮੁੱਢਲੀ ਵਿਖੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਐਕ਼ਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ:-

ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਅਫ਼ਸਰ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫ਼ਸਰ: -

ਨਿੱਡੇ ਹੋਮ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਟਾਵਰ 3, ਵਿੰਗ ਬੀ, ਕੋਹਿਨੂਰ ਸਿਟੀ, ਕਿਰੋਲ ਰੋਡ, ਕੁਰਲਾ (ਪੱ),

ਮੁੰਬਈ - 400070, ਭਾਰਤ

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: [GRO@nidohomefin.com](mailto:GRO@nidohomefin.com)

ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ: 022 -43428150, ਟੇਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ: 1-800-1026371 ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 10 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ ਤੱਕ (ਦੂਜਾ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਛੱਡ ਕੇ)।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਦੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੋ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

### ਪੱਧਰ III

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਬੀਮਾਕਰਤਾ/ਨਿੱਡੇ ਵੱਲੋਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਉਹ ਕਰ ਸਕਦਾ ਜਾਂ ਸਕਦੀ ਹੈ:

- ਲੈਂਗਵਿਜ਼ ਕਰਕੇ ਬੀਮਾ ਭਰੋਸਾ (Bima Bharosa) ਸਿਸਟਮ ਰਾਹੀਂ ਐਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਓ - <https://bimabharosa.irdai.gov.in/>
- ਜਾਂ ਟੇਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 155255 ਜਾਂ 1800 4254 732 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ
- ਜਾਂ ਇਸ 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ - [ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ@irdai.gov.in](mailto:ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ@irdai.gov.in)

• ਜਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲਿਖੋ:

ਭਾਰਤੀ ਬੀਮਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਅਥਾਰਟੀ (IRDAI),  
ਸਿ. ਨੰ. 115/1, ਚੌਥੀ ਮੰਜਿਲ, ਵਿੱਤੀ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ, ਨਾਨਕਰਾਮਗੁੜਾ,  
ਗਾਂਚੀਬੋਵਲੀ, ਹੈਦਰਾਬਾਦ 500032

• ਵਿਲੱਖਣ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਜੇ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਉਪਰੋਕਤ ਵੱਲੋਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਤੇ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਬੀਮਾ ਲੇਕਪਾਲ ਕੋਲ ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

## 12. ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ

- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇੱਕ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੋਐਫਐਸ) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ, ਕੋਐਫਐਸ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਹ ਸਮਝਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸੱਤ ਦਿਨ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ, ਤਿੰਨ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਵੈਧਤਾ ਮਿਆਦ ਲਈ ਅਤੇ ਸੱਤ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਘੱਟ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ, ਇੱਕ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ ਦੀ ਵੈਧਤਾ ਮਿਆਦ ਦੇ ਨਾਲ, ਕੋਐਫਐਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਇਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏਪੀਆਰ) ਦੀ ਗਣਨਾ ਸੀਟ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਉੱਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਕਰਜ਼ਾ-ਮੁਕਤੀ ਸਮਾਂ-ਸੂਚੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਜੇਕਰ ਕੋਐਫਐਸ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਫੀਸ, ਖਰਚੇ, ਆਦਿ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੋਐਫਐਸ ਨੂੰ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸੰਖੇਪ ਬਾਕਸ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

## 13. ਸਧਾਰਨ

- ਕੰਪਨੀ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ)।
- ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਅੱਖੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਲੇਨਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਜੇਰ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। ਕਿਉਂਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਤੋਂ ਰੁੱਖੇ ਵਿਵਹਾਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- ਜੇ ਅਸੀਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਲੇਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਉਸਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਵਪਾਰਕ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਜੇ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਿਆ ਗਿਆ ਤਾਂ ਸਟਾਫ਼ ਜਾਂ ਇਸ ਮੰਤਵ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਏਜੰਸੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਖੁਦ ਜਾਕੇ ਉਸਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪਤਿਆਂ 'ਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਅਤੇ ਪੁਲਿਸ / ਹੋਰ ਜਾਂਚ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨ ਲਈ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਜੇ ਗਾਹਕ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇ ਗਾਹਕ ਵਾਜਬ ਦੇਖਭਾਲ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਠਹਿਰਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਾਂਗੇ: ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਢੁਕਵੀਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ।
- ਅਸੀਂ ਉਧਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਅਸੀਂ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਆਦਿ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰਥਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ, ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਸਾਨੂੰ ਸੁਸਾਇਟੀ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸਕੀਮਾਂ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਜਾਂ ਭਾਗ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ

ਰੋਕਦਾ।

- h. ਅਸੀਂ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀਆਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਾਂਗੇ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ, ਆਮ ਕੋਰਸ ਵਿੱਚ। ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਭਾਵ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼ ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- i. ਅਸੀਂ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਲੇਵੀ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵਾਂਗੇ:
- (i) ਜਿੱਥੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਰੋਤ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਬੰਦ ਹੈ।
  - (ii) ਜਿੱਥੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਸਥਿਰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਸਰੋਤਾਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਬੰਦ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
  - (iii) ਉਦੇਸ਼ ਲਈ "ਆਪਣੇ ਸਰੋਤ" ਸ਼ਬਦ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਬੈਂਕ/HFC/NBFC ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸਰੋਤ।
- (iv) 1 ਜਨਵਰੀ, 2026 ਨੂੰ ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜਾਂ ਨਵਿਆਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਕਰਜ਼ੇ, ਸਹਿ-ਦੇਵਦਾਰ (ਦੇਵਦਾਰਾਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ।
- (v) ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸੂਖਮ ਅਤੇ ਛੋਟੇ ਉੱਦਮਾਂ (MSEs) ਨੂੰ ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਕਰਜ਼ੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੂਖਮ, ਛੋਟੇ ਅਤੇ ਦਰਮਿਆਨੇ ਉੱਦਮ ਵਿਕਾਸ (MSMED) ਐਕਟ, 2006 ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਸਹਿ-ਦੇਵਦਾਰ (ਦੇਵਦਾਰਾਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ, ਕੰਪਨੀ ₹50 ਲੱਖ ਤੱਕ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰ ਰਕਮ/ਸੀਮਾ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ।
- (vi) ਉਪਰੋਕਤ ਬਿੰਦੂ iv ਅਤੇ v ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ, ਭਾਵੇਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵਰਤੇ ਗਏ ਫੰਡਾਂ ਦੇ ਸਰੋਤ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਲਾਕ-ਇਨ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ।
- (vii) ਸਾਰੇ ਦੇਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰਾਂ (ਸਥਿਰ ਅਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਾ ਸੁਮੇਲ) ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਫਿਕਸਡ/ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਗੇ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਕਿ ਕੀ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਲੋਨ ਸਥਿਰ ਜਾਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ 'ਤੇ ਹੈ। ਦੇਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ ਵਾਲੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਇੱਕ ਵਾਰ ਲੋਨ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਲਈ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਨਿਯਮ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਹ ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਦੇਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰਾਂ ਵਾਲੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪੂਰਵ-ਅਨੁਮਾਨਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਹ ਵੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ ਲੋਨ ਉਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਦਰ ਤੈਅ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- j. ਕੋਡ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਅਸੀਂ:-
- (i) ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੋਡ ਦੀ ਕਾਪੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇ;
  - (ii) ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਓ;
  - (iii) ਹਰ ਸਾਖਾ ਵਿੱਚ ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਓ; ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਓ। ਇਹ <https://www.nidohomefin.com> 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ; ਅਤੇ
  - (iv) ਪੱਕਾ ਕਰੋ ਕਿ ਸਾਡੇ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਢੁਕਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- k. ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਹੋਰ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਚੰਗੀ ਸਮਝ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਨਿੱਛੇ ਨੂੰ RBI HFC ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਅਨੁਸੂਚੀ XII ਦੀ ਅੰਤਿਕਾ XII(b) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੁਝਾਅ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਹੋਰ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC) (ਭਾਵ, ਕੋਐੱਫਸੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਵੇਰਵਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ) ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਉਕਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਣ ਯੋਗ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗਾ। ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਕਾਪੀ ਰਸੀਦ ਦੇ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- l. ਨਿੱਛੇ ਦੇ ਕਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ), ਪੇਸ਼

ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਉਤਪਾਦ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸਮਾਂ ਮਾਪਦੰਡ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ, ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੁੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਨਿੱਡੇ "ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ", "ਬੁੱਕਲੈਟਸ/ਬਰੋਸ਼ਰ", "ਵੈੱਬਸਾਈਟ", "ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਦੇ ਹੋਰ ਢੰਗ" ਅਤੇ "ਹੋਰ ਮੁੱਦਿਆਂ" 'ਤੇ ਅਨੁਬੰਧ XII ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।

- m. ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਟਾਂ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ।
- n. ਕੰਪਨੀ ਸੋਨੇ ਅਤੇ ਚਾਂਦੀ ਦੀ ਜਮਾਨਤ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਉਧਾਰ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਦਿੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ, ਇਸਦੇ ਲਈ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।