



HOME FINANCE

## 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 - 400070  
ਵੈੱਬਸਾਈਟ: www.nidohomefin.com

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਨਾਮ	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ
ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਮਾਲਕ	ਕੰਪਲਾਇੰਸ
ਸੂਰੱਖਿਆ ਦੀ ਵੰਡ	ਅੰਦਰੂਨੀ
ਸਥਾਨ	ਸਾਰੀਆਂ ਨਿਡੋ ਥਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ
ਮਨਜ਼ੂਰਕਰਤਾ	ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦਾ ਬੋਰਡ
ਸੰਸਕਰਨ ਕੰਟਰੋਲ	ਵੀ2022-23.03

ਸੰਸਕਰਨ	ਸੇਧ ਦੀ ਮਿਤੀ	ਸੰਖੇਪ ਵਿਵਰਣ
V2023-24.02	23 ਜਨਵਰੀ, 2024	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਸੇਧ
V2023-24.01	08 ਮਈ, 2023	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਸੇਧ
ਵੀ2022-23.03	ਮਾਰਚ 29, 2023	ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਵਾਂ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ
ਵੀ2022-23.02	ਨਵੰਬਰ 01, 2022	ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ
ਵੀ2022-23.01	ਮਈ 6, 2022	ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਵਾਂ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ
ਵੀ1	ਜਨਵਰੀ 16, 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।

## ਵਿਸ਼ਾ-ਸੂਚੀ

1. ਭੂਮਿਕਾ .....	3
1.1 ਪਿਛੋਕੜ .....	3
1.2 ਉਦੇਸ਼ .....	3
1.3 ਕਾਰਜ-ਖੇਤਰ .....	3
2. ਇਸਤਿਹਾਰਬਾਜੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਸੇਲਜ਼.....	3
3. ਲੋਨ.....	4
4. ਗਾਰੰਟਰ .....	6
5. ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਅਤੇ ਗੋਪਨੀਯਤਾ.....	6
6. ਬਹੁਤ ਜਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਨਿਯਮ .....	6
7. ਕੰਪਨੀ ਰਾਹੀਂ ਬਹੁਤ ਜਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ .....	7
8. ਬਕਾਏ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨਾ .....	7
9. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ .....	8
10. ਸਧਾਰਨ.....	9
11. ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਸੋਧ.....	10

## 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 ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2021 ਮਿਤੀ 17 ਫਰਵਰੀ 2021 ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ।

All parts of this Code apply to all the products and services, whether they are provided by the Company or subsidiaries across the counter, over the phone, by post, through interactive electronic devices, on the internet or by any other method.

### 1.2 ਉਦੇਸ਼

ਇਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੇਵਿਆਂ 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 ਕੰਪਨੀਆਂ 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. ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀਆਂ

- ਕੰਪਨੀ ਪੱਕਾ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਸਾਰੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ 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 ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਇਹ ਵੀ ਦਰਸਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ ਹੋਰ ਫੀਸ ਅਤੇ ਖਰਚੇ, ਜੋ 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 ਸਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾ ਕੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਂਗੇ; ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਹੈਲਪ-ਲਾਈਨਾਂ ਰਾਹੀਂ; ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ; ਮਨੋਨੀਤ ਸਟਾਫ਼ ਰਾਹੀਂ / ਮਦਦ ਡੈਸਕ; ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਗਾਈਡ / ਟੈਰਿਫ਼ 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. ਗ੍ਰਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿ ਸਾਡੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ / ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ ਡੀ.ਐੱਸ.ਏ. ਨੇ ਕਿਸੇ ਗਲਤ ਵਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਚੁੱਛਿਆ 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. ਲੇਨ

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

- a. ਲੇਨ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਸਰੋਤਾਂ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਅਸੀਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਫੀਸਾਂ/ਖਰਚੇ, ਜੋ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ, ਜੋ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮਾਮਲੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ 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 ਫ਼ੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- b. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲੇਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਫੀਸਾਂ / ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਲੇਨ ਦੀ ਰਕਮ ਮਨਜ਼ੂਰ/ਵੰਡ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਫੀਸਾਂ ਦੀ ਰਕਮ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਖਰਚੇ, ਜੋ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਜੋ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਲੇਨ ਨੂੰ ਸਥਿਰ ਤੋਂ 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। ਅਸੀਂ ਇਹ ਵੀ ਪੱਕਾ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚੇ/ਫੀਸਾਂ ਗੈਰ-ਭੇਦਭਾਵਹੀਣ ਹਨ।
- c. ਲੇਨ 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 ਫ਼ੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫ਼ਾਰਮ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।
- d. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਲੇਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਜਿਹੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਭਰੇ ਹੋਏ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਫ਼ਾਰਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੋਵੇ।

**B. ਲੇਨ ਮਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ**

- a. ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੇਨ 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 ਮੇਡ ਰਾਹੀਂ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੇਨ ਦੀ ਰਕਮ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੇਨ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ, EMI ਢਾਂਚਾ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ 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 ਲੇਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੈਪਚਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- d. ਅਸੀਂ ਲੇਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਲੇਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੀਆਂ ਨਕਲਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਲੇਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਂਗੇ।

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

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

**D. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਲੇਨਾਂ ਦੀ ਵੰਡ**

- a. ਅਸੀਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਵੰਡ ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਲੇਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ / ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲੇਨ ਦੀ ਵੰਡ ਕਰਾਂਗੇ।
- b. ਅਸੀਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸ/ਖਰਚਿਆਂ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ 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 ਲੇਨ 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 ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵਾਂਗੇ।
- e. ਅਸੀਂ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਵਾਜਬ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਲੇਨ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕਰਾਂਗੇ ਜੇ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਸੈਂਟ 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।
- f. ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਮਿਆਦ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਵੇਵੀ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ, ਸਹਿ- ਉਪਯੋਗੀ(ਆਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ 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/ਕਰਜ਼ਦਾਤਾ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੰਗ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਵੀ ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਡਿਫਾਲਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਸੀਂ ਉਸਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ 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, ਯੋਖਾਧੜੀ 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 ਕੰਪਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਉਸ ਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦ ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ 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। ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇ ਅਤੇ ਤਰਕ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ 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।

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

ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਦੂਜਿਆਂ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਲੋਨਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਕਤਾ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੇਂਦਰ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

### 8. ਬਕਾਇਆਂ ਦਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ

- i. ਜਦੋਂ ਵੀ ਲੋਨ 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 ਬਕਾਇਆ 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 ਬਕਾਇਆ 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 ਬਕਾਇਆ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ 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 0700 ਵਜੇ ਤੋਂ 1900 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 ਜਿੱਥੋਂ 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, ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਮਰਿਆਦਾ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

## 9. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

### A. ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ

- (a) ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਇਸਦੇ ਹਰੇਕ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਉਣ ਲਈ ਸਿਸਟਮ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਹੋਣਗੀਆਂ।
- (b) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਐਂਡ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ।  
ਅਜਿਹੀ ਵਿਧੀ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ।
- (c) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ 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।
- (d) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਕਿੱਥੇ ਲੱਭਣੇ ਹਨ।
- (e) ਜੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:
  - i. ਇਸਨੂੰ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ
  - ii. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿੱਥੇ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ
  - iii. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਕੀ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ
  - iv. ਜਵਾਬ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਦੋਂ ਕਰਨੀ ਹੈ
  - v. ਕਿਸ ਕੋਲ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ
  - vi. ਗਾਹਕ ਦਾ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਾ ਹੋਣ 'ਤੇ ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੈ
  - vii. ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਪ੍ਰਤੀ ਮਦਦ ਕਰੇਗਾ।
- (f) 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 ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (g) ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸਦਾ ਅੰਤਮ 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. ਸਮੱਸਿਆ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ



ਸਹਿ-ਉਧਾਰ ਪ੍ਰਬੰਧ ਡੀ ਐੱਸ ਏ/ ਡੀ ਐੱਮ ਏ ਰਿਕਵਰੀ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਏਜੰਟ/ਏਜੰਸੀ, ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿਕਰੇਤਾ, ਡਾਇਰੈਕਟ ਅਸਾਈਨਮੈਂਟ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਸੰਬੰਧੀ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ

**ਟੈਲੀਫੋਨ:** 022 - 43428150; **ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ:** 1-800-1026371

ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਗਈ ਈਮੇਲ/ਚਿੱਠੀ-ਪੱਤਰ:

ਸ਼੍ਰੀ ਕਰਨ ਜਗਵਾਨੀ (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ)

**ਈਮੇਲ:** assistance@nidohomefin.com

**ਡਾਕ:** ਟਾਵਰ 3, ਵਿੰਗ 'ਬੀ', ਕੋਹਿਨੂਰ ਸਿਟੀ ਮਾਲ, ਕੋਹਿਨੂਰ ਸਿਟੀ, ਕਿਰੋਲ ਰੋਡ, ਕੁਰਲਾ (ਪੱਛਮ), ਮੁੰਬਈ - 400070

ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਸਾਡੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸਮੱਸਿਆ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਛੇ (6) ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਜਵਾਬ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇ।

ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਲਿੰਕ <http://grids.nhbonline.org.in> 'ਤੇ ਔਨਲਾਈਨ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਔਫਲਾਈਨ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਲਿੰਕ [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(hho1xhani01bap4hmybh1sno\)\)/Ccomplainant/Default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(hho1xhani01bap4hmybh1sno))/Ccomplainant/Default.aspx) 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ: ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ, ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਂਡ ਸੁਪਰਵਿਜ਼ਨ ਵਿਭਾਗ (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ), ਚੌਥੀ ਮੰਜਿਲ, ਕੋਰ-5A, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੈਟ ਸੈਂਟਰ, ਲੋਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110 003 'ਤੇ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਕੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਉਪਰੋਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ [www.nidohomefin.com](http://www.nidohomefin.com) 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

## 10. ਸਧਾਰਨ

- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ 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 ਜੋਰ 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।

- g. 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 ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀਆਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਾਂਗੇ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ 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. ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਚੰਗੀ ਸਮਝ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC) ਵਾਲੇ ਇੱਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ. ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਕਾਪੀ (ਜੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੋਵੇ) ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਧੀਵਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਚਲਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਨੂੰ ਰਸੀਦ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੌਂਪਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- j. ਅਸੀਂ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰੀ-ਪੈਮੈਂਟ 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 ਕਰਜ਼ਾ 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) 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, ਕਰਜ਼ਾ 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।
- k. 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. ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਹਰ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਓ; ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ. 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ
  - (iii) [www.nidohomefin.com](http://www.nidohomefin.com) ; 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।

## 11. REVIEW AND AMENDMENT

The Code will be reviewed at yearly intervals or as and when there is regulatory development or Board deems fit that there is necessity to review the Code. The Code will be reviewed basis the

recommendation of Compliance Department and other relevant stakeholders, if any, and will be final once approved by the Board.