

# ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਨੀਤੀ

## ਸੰਸਕਰਣ 1.8

07 ਅਗਸਤ 2018 ਨੂੰ ਹੋਈ ਬੋਰਡ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰੀ (24 ਅਕਤੂਬਰ 2023 ਨੂੰ ਹੋਈ ਬੋਰਡ ਦੀ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਮੇਟੀ ਵਿੱਚ ਆਖਰੀ ਸੋਧ)

## ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI), ਨੇ ਆਪਣੀ ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਨੰ. RBI/2006-07/138 DNBS.(PD)/CC ਨੰ. 80/03.10.042/2005- ਮਿਤੀ 28 ਸਤੰਬਰ 2006 ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਨੰ. RBI/2011-12/470 DNBS.PD/CC.No. 266/03.10.01/2011-12, ਮਿਤੀ 26 ਮਾਰਚ, 2012 ਅਤੇ ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ DNBS (PD) CC ਨੰਬਰ 388/03.10.042/2014-15 ਮਿਤੀ 1 ਜੁਲਾਈ, 2014, ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ RBI ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼/ਦਿਸ਼ਾ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ 'ਤੇ ਤਿਆਰ ਹੋਣ ਲਈ ਵਿਆਪਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ ਜਿਹਨੂੰ ਸਾਰੀਆਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (NBFCs) ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਅਤੇ ਜਨਤਾ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

### (I) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੀ ਗੱਲਬਾਤ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ NBFCs ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਉਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀਆਂ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਵੇਗੀ। ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਵੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵਿਆਂ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਤੁਰੰਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

### (II) ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ:

- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਉਚਿਤ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਢੰਗ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੱਸੇਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਲੋਨ ਰੱਦ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਮੋਟੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ, ਤਰਜਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਅਨੁਲਗਨਕਾਂ ਦੀ ਹਰੇਕ ਕਾਪੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

### (III) ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਜ਼ਾ ਦੇ ਖਰਚੇ

18 ਅਗਸਤ, 2023 ਦੇ ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਫੇਅਰ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪ੍ਰੋਕਟਿਸ - ਪੀਨਲ ਚਾਰਜਿਜ਼ 'ਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ 01 ਜਨਵਰੀ, 2024 ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣ ਦਿੱਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸਾਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇਕਰ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਨੂੰ 'ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ' ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ 'ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਐਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਦੰਡਕਾਰੀ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਭਾਵ, ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਮਿਸ਼ਰਿਤ ਵਿਆਜ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

- (c) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਨਾਲ ਮੇਲ ਖਾਂਦੀ ਹੈ।
- (d) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਦੰਡਕਾਰੀ ਖਰਚੇ, ਸਮਾਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ। ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਹਾਲਾਤ ਅਨੁਸਾਰ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ।
- (e) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਰੀਮਾਈਡਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਵੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- (f) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (g) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ।

**(IV) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦਾ ਵਿਤਰਣ (ਵੰਡ):**

- (a) ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨੂੰ ਕੰਟਰੋਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਵਿਤਰਣ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਲਈ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ।
- (b) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵਿਤ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- (c) ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- (d) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੇ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸਾਰੀਆਂ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀਜ਼ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਸੈਂਟ-ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ/ਭੁਗਤਾਨ ਤੱਕ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀਜ਼ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।

**(V) ਆਮ (ਜਨਰਲ):**

- (a) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆਈ ਹੈ ਜਿਸਦਾ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ)।
- (b) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਭਾਵ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਦੀਲੀ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- (c) ਸਾਲਾਂ ਦੌਰਾਨ ਆਪਣੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਰ ਕੁਟਾਈ ਆਦਿ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ (ਸਵੇਰੇ 08:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 07:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ)।  
ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਹੀ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਬੇਰਹਿਮੀ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਨਾ ਆਉਣਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ)। ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਕਾਂਟਰੈਕਟ/ਲੇਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰ. RBI/2008- 09/454

DNBS (PD) CC ਨੰ. 139/03.10.001/2008-09 ਮਿਤੀ 24 ਅਪ੍ਰੈਲ 2009 ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪੁਨਰਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਧਾਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

- (d) ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਮਾਈਕਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਕੀਮਤ ਤੈਅ ਕਰਨ 'ਤੇ 'ਫ਼ੈਕਟ ਸ਼ੀਟ' (DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22) ਹੋਰ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਜਮਾਂਦਰੂ ਕਰਜ਼ੇ) ਘੱਟ-ਆਮਦਨ ਵਾਲੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਵਧਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਈਕਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ)।

## (VI) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਹੁਦੇਦਾਰਾਂ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਏ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦਾ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

9 ਨਵੰਬਰ 2017 ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਰੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਬਾਰੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਵਿੱਚ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇਕਸਾਰ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।

### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ

ਸ਼੍ਰੀ ਚਰਨਦੀਪ ਸਿੰਘ ਚਾਵਲਾ ਨੂੰ 02.09.2022 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ (GRO) ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਜਨਤਾ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ;

Mobile: 91 7305963580

Email address: gro@tvscredit.com

ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਵਿਭਾਗ (DNBS), Reserve Bank of India, Fort Glacis, Rajaji Salai, Chennai 600 001, ਤਾਮਿਲਨਾਡੂ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। : 044 25393406 ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਆਉਂਦਾ ਹੈ।

ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ, "ਸ਼ਿਕਾਇਤ" 'ਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿੱਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

## (VII) ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ, ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

## (VIII) ਉੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਨਿਯਮ:

ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਨ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਨੂੰ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ

ਮਾਡਲ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ। ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਅਤੇ ਤਰਕ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।  
ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ।

**(IX) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤ ਕੀਤੇ ਵਾਹਨਾਂ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ:**

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਅਪ੍ਰਤੱਖ ਮੁੜ-ਜਬਤ ਧਾਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਹੈ।  
ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ;
- ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਮੁਆਫ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ;
- ਸਿਕਿਓਰੇਟੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ;
- ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਆਖਰੀ ਮੌਕਾ ਦੇਣ ਦਾ ਪ੍ਰਵਾਨ;
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ
- ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ। ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

**(X) ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ 'ਤੇ ਲਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ**

ਜਦੋਂ ਵੀ ਉਤਪਾਦ/ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਟੀਮ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਆਪਣੇ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:

- ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ TVSCS ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ TVSCS ਦੇ ਨਾਮ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਉਹ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।
- ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਪਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, TVSCS ਦੇ ਲੈਟਰ ਹੈੱਡ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹਰੇਕ ਨਕਲ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡਣ ਸਮੇਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਉਤਪਾਦ/ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਟੀਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਤੈਨਾਤ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਨਿਰੀਖਣ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਕੁਲਿੰਗ ਆਫ/ਲੁਕ ਅੱਪ ਪੀਰੀਅਡ: ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਮੂਲ ਅਤੇ ਅਨੁਪਾਤਕ ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏਪੀਆਰ) ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਕੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੋਨ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਨਿਕਲਣ ਦਾ ਇੱਕ ਸਪੱਸ਼ਟ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਵਿਤਰਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਕੁਲਿੰਗ ਆਫ/ਲੁਕ ਅੱਪ ਪੀਰੀਅਡ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

**ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ/ਵਪਾਰਕ ਟੀਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਵਿਧੀਵਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।**

### (XI) ਮਾਈਕਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਲੋਨਸ

ਜਿੱਥੇ ਮਾਈਕਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਉੱਥੇ ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ;

- (a) ਐਫਪੀਸੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ। ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਐਫਪੀਸੀ ਨੂੰ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- (b) ਕਾਨੂੰਨੀ ਟੀਮ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਮਾਈਕਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਲੋਨਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦਾ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਰੂਪ ਹੋਵੇਗਾ।
- (c) ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ:
  - i. ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਿ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਢੁੱਕਵੇਂ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪਛਾਣ ਕਰਦੀ ਹੈ
  - ii. ਕੀਮਤ 'ਤੇ ਸਰਲੀਕ੍ਰਿਤ ਫੈਕਟਸ਼ੀਟ
  - iii. ਲੋਨ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ
  - iv. ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਡਿਸਚਾਰਜ ਸਮੇਤ ਸਭ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ
  - v. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਂ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਸਮੇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸਿਸਟਮ ਦੇ ਵੇਰਵੇ
  - vi. ਗ਼ੈਰ-ਕਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਫੀਸ ਢਾਂਚੇ ਨੂੰ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਹੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡ ਵਿਚਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਐਂਟਰੀਆਂ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਟੀਮ ਦੁਆਰਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

- (d) ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਘੋਸ਼ਣਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਆਉਟਸੋਰਸ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਕਾਨੂੰਨੀ ਟੀਮ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਘੋਸ਼ਣਾ-ਪੱਤਰ ਨੂੰ ਮਾਈਕਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਵੀ ਵਿਧੀਵਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- (e) ਕਲੈਕਸ਼ਨ/ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸਬੰਧੀ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ/ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ, ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਉਪਾਅ ਬਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਤੰਤਰ ਵਜੋਂ ਵੀ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ।
- (f) ਰਿਕਵਰੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪਰਸਪਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਿਤ/ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਜਾਂ ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਲਗਾਤਾਰ ਦੋ ਜਾਂ ਵੱਧ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ/ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।
- (g) ਕਲੈਕਸ਼ਨ/ਰਿਸਕ ਕੰਟਰੋਲ ਯੂਨਿਟ (ਆਰਸੀਯੂ) ਟੀਮ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਪਿਛੋਕੜ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪੁਲਿਸ ਤਸਦੀਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਕਲੈਕਸ਼ਨ/ਆਰਸੀਯੂ ਟੀਮ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੇ ਪੁਰਾਣੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਮੁੜ-ਤਸਦੀਕ ਇਕਰਾਰਨਾਮਿਆਂ ਦੇ ਰੀਨਯੂਲ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- (h) ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਉੱਪਰ ਪੈਰਾ IV (c) ਦੇ ਅਧੀਨ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਕਠੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਣਗੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਰਿਕਵਰੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਲਈ ਮਾਈਕਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ/ਕਾਲ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ ਸਵੇਰੇ 09:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।



- (i) ਰਿਕਵਰੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਤੰਤਰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਲੋਨ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕਾਨੂੰਨੀ ਟੀਮ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਵੇਰਵੇ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਵਿਧੀਵਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਲਏ ਗਏ ਹਨ।
- (j) ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਟੀਮ ਰਿਕਵਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਦੌਰਾਨ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗੀ।
- (k) ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਏਜੰਸੀ ਵਲੋਂ ਉਸ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ ਨੋਟਿਸ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਪਰਮਾਣਿਕਤਾ ਪੱਤਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਰੱਖਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਨੋਟਿਸ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ, ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਸੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
- (l) ਜਿੱਥੇ ਰਿਕਵਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਸੀ ਨੂੰ ਬਦਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ,
  - i. ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਟੀਮ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਵਿਧੀਪੂਰਵਕ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ,
  - ii. ਨਵੇਂ ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ ਨੋਟਿਸ ਅਤੇ ਪਰਮਾਣਿਕਤਾ ਪੱਤਰ ਲੈ ਕੇ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਨੋਟਿਸ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ, ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਸੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।

- (m) ਇਕੱਤਰਕਰਨ ਟੀਮ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗੀ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੇ ਨਵੀਨਤਮ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵਿਧੀਪੂਰਵਕ ਹੋਸਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

### **(XII) ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੇ ਜਮਾਂਦਰੂ ਵਿਰੁੱਧ ਉਧਾਰ ਦੇਣਾ**

ਸੋਨੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਲਈ ਇੱਕ ਬੋਰਡ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਨਿਲਾਮੀ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ RBI ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

- (a) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ ਹਨ ਕਿ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ KYC ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ 'ਤੇ ਢੁਕਵੀਂ ਮਿਹਨਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- (b) ਪ੍ਰਾਪਤ ਗਹਿਣਿਆਂ ਲਈ ਸਹੀ ਜਾਂਚ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।
- (c) ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਮਲਕੀਅਤ ਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕਰਨ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ।
- (d) ਗਹਿਣਿਆਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਿਰਾਸਤ ਵਿੱਚ ਸਟੋਰ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਸਿਸਟਮ, ਨਿਰੰਤਰ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨਾ, ਸਬੰਧਤ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣਾ ਅਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡੀਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰੀਖਣ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਸੋਨੇ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਹੀਂ ਵਧਾਏ ਜਾਣਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੇ ਸਟੋਰੇਜ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਹੂਲਤ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- (e) ਜਮਾਂਦਰੂ ਵਜੋਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦਾ ਉਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੀਮਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (f) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਪੂਰਵ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਨਾਲ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਨਿਲਾਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ। ਹਿੱਤਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਟਕਰਾਅ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨਿਲਾਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਮੂਹ ਕੰਪਨੀਆਂ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਸਮੇਤ ਨਿਲਾਮੀ ਦੌਰਾਨ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਬਾਂਹ ਦੀ ਲੰਬਾਈ ਦਾ ਸਬੰਧ ਹੈ।
- (g) ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਘੋਸ਼ਣਾ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਦੋ ਅਖ਼ਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਜਾਰੀ ਕਰਕੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਇੱਕ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਦੂਜਾ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਅਖ਼ਬਾਰ ਵਿੱਚ।
- (h) TVSCS ਆਯੋਜਿਤ ਨਿਲਾਮੀ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ।
- (i) ਗਿਰਵੀ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਸੋਨਾ ਸਿਰਫ਼ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨਿਲਾਮੀਕਰਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਲਾਮ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (j) ਲੋਨ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲਾਮਬੰਦੀ, ਅਮਲ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਕਰਤੱਵਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

**(XIII) ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ**

ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਇਸ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਸੋਧਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰਾਖਵਾਂ ਰੱਖਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਜਿਹੇ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਪਰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ), ਕਿਉਂਕਿ ਜੋਖਿਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਮੇਟੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝੇਗੀ ਅਤੇ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਜੋਖਿਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

\*\*\*\*\*