

## ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ

### ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਹ ਸੰਹਿਤਾ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਉਹ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਕਰਮਚਾਰੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਂਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਦੱਸਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੇ ਕੰਮਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਦੇ ਸਾਲਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਾਰ ਜਾਂ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

#### 1. ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਉਦੇਸ਼

ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਹੇਠ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲਈ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- ੳ) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਵਧੀਆ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨ ਲਈ;
- ਅ) ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ, ਤਾਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਉਹਨਾਂ ਤੋਂ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਸਕਣ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਉੱਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ;
- ੲ) ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ, ਮਾਰਕੀਟ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨ ਲਈ ;
- ਸ) ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦਰਮਿਆਨ ਇੱਕ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਸਦਭਾਵਨਾਤਮਕ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨ ਲਈ
- ਹ) ਹਾਉਸਿੰਗ ਵਿੱਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ।

#### 2. ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ

ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ, ਫੋਨ ਦੁਆਰਾ, ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਇੰਟਰੈਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਉਪਕਰਣਾਂ ਦੁਆਰਾ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ (ਸਮੇਤ ਸਵੈ-ਮਾਲਕੀਅਤ/ਜਾਂ ਆਉਟਸੋਰਸਿੰਗ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਧੀਨ) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

3. ਨਿਰਪੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਅਤੇ ਉੱਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਵਿਹਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਲਈ
  - ੳ) ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਵਿੱਚ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਅਤੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦਿਆਂ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਅਤੇ ਉਹ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸ ਵਿੱਚ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।
  - ਅ) ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਕੇ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ
  - ੲ) ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਕੇ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਡਾ ਵਿਵਹਾਰ ਈਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਟਿਕਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ

#### 4. ਉਧਾਰ ਦੇਣਾ

##### 4.1. ਕਰਜ਼ੇ ਸੰਬੰਧੀ ਉਤਪਾਦ

##### i) ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ

ੳ) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸਾਰਾ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਇੱਕ ਅਜਿਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਭਾਸ਼ਾ ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ

ਅ) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਫੀਸਾਂ/ਖਰਚਿਆਂ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਮਨਜ਼ੂਰ/ਵੰਡੇ ਨਾ ਜਾਣ 'ਤੇ ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਅਜਿਹੀ ਫੀਸ ਦੀ ਰਕਮ, ਭੁਗਤਾਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੇ ਵਿਕਲਪਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ), ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਲਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਖਰਚਿਆਂ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਉਲਟ ਜਾਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਆਜ ਰੀਸੈੱਟ ਧਾਰਾ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮਾਮਲਾ ਜੋ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਖਰਚੇ/ਫੀਸਾਂ ਪੱਖਪਾਤ ਰਹਿਤ (ਗੈਰ-ਵਿਤਕਰਾ) ਹੋਣਗੀਆਂ।

ੲ) ਕਰਜ਼ੇ ਵਾਲੇ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ ਐਚ.ਐਫ.ਸੀ. ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਸਾਰਥਕ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੁਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ, ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਮਿਆਰੀ ਸੂਚੀ ਨੂੰ ਦਰਸਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸ) ਜੇਕਰ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼/ਜਾਂ ਵਪਾਰਕ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਅਤੇ/ ਜਾਂ ਵਪਾਰਕ ਪਤੇ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗੀ।

- ਹ) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਵੇਗੀ।
- ii) ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ
- ੳ) ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੋਵੇਗੀ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਤੁਰੰਤ ਹੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਦੁਬਾਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇਗੀ।
- ਅ) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਵੇਗੀ, ਜੋ ਭਾਸ਼ਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਰਕਮ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ, ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਦੀ ਵਿਧੀ, ਸਮੇਤ. ਈ.ਐਮ.ਆਈ. ਬਣਤਰ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਖਰਚੇ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ 'ਤੇ ਰੱਖੇਗੀ।
- ੲ) ਕੰਪਨੀ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਸੰਬੰਧੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਨੱਥੀ ਕੀਤੇ ਸਾਰੇ ਹਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ, ਕਰਜ਼ੇ ਸੰਬੰਧੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗੀ।
- ਸ) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਅਨੁਸਾਰ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਸ਼ਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (ਐਮ.ਆਈ.ਟੀ.ਸੀ.)/ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗੀ। ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਵੱਡੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- iii) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਸੰਬੰਧੀ ਸੰਚਾਰ  
ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੀ, ਤਾਂ ਇਹ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ(ਨਾਂ) ਨੂੰ ਲਿਖ ਕੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗੀ।
- iv) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ
- ੳ) ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਵੰਡ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ/ਕਰਜ਼ੇ ਸੰਬੰਧੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਅ) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਅਜਿਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਤਬਦੀਲੀ, ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ), ਸੇਵਾ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ੁਲਕ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ੁਲਕ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸ/ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਲਈ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।
- ੲ) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਦੇ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੀ ਤਬਦੀਲੀ ਕਾਰਨ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਇਸਨੂੰ ਬਦਲ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਸ) ਕਰਜ਼ੇ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਧੀਨ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਜਮਾਨਤਾਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਫ਼ੈਸਲਾ, ਕਰਜ਼ੇ ਸੰਬੰਧੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਹ) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਜਮਾਨਤਾਂ/ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਲੀਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਸਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਜਮਾਨਤਾ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।
- 4.2. ਐਚ.ਐਫ.ਸੀ. ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮ
- ੳ) ਕੰਪਨੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਕੀਮਤ, ਮਾਰਜਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦਿਆਂ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਾਲਾ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸ ਲਈ ਲਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਲਈ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਬਿਨੈਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਅ) ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ/ ਖਰਚਿਆਂ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਣ) ਲਈ ਨੀਤੀ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- ੲ) ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਗਠਨ ਲਈ ਪਹੁੰਚ, ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਖਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸ) ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਵੇਗੀ, ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਸੂਲੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇ।

- ਹ) ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਯਾਨੀ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।
- ਕ) ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਮੂਲ ਰਕਮ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵੰਡ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਖ) ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ ਇੱਕ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਿਧੀ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ, ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੀਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- 4.3. ਗਾਰੰਟੀ  
ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਇੱਕ ਗਾਰੰਟਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗੀ:
- ੳ) ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ (ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ);
- ਅ) ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੀ ਉਹ ਰਕਮ, ਜਿਸ ਲਈ ਉਸ ਦੀ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਹੋਵੇਗੀ;
- ੲ) ਉਹ ਹਾਲਤਾਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰੇਗੀ;
- ਸ) ਜੇਕਰ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ/ਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੀ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਗਾਰੰਟਰ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ;
- ਹ) ਕੀ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸ ਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਇੱਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਰਕਮ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹਨ ਜਾਂ ਕੀ ਉਹ ਅਸੀਮਿਤ ਹਨ;
- ਕ) ਉਹ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਤਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸ ਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਰੱਦ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ; ਅਤੇ
- ਖ) ਕੰਪਨੀ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਗਿਆਤ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਹੋਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਭੌਤਿਕ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸਨੂੰ ਉਹ ਬੇਨਤੀ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ; ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ/ਦੀ ਹੈ।
- ਗ) ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਭੁੱਲ (ਕੁਤਾਹੀ) ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਲਈ ਗਾਰੰਟਰ ਨੇ ਗਾਰੰਟੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਗਾਰੰਟੀ ਮੰਗੀ ਗਈ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਗਾਰੰਟਰ ਬਕਾਏ ਦਾ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਢੁਕਵੇਂ ਸਾਧਨ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਮੰਗ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਦਾ/ਦੀ ਹੈ (ਜਾਂ ਨਹੀਂ) ਤਾਂ ਸਮੂਹ ਸੰਸਥਾ ਲਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਗਾਰੰਟੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਗਾਰੰਟਰਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣ-ਬੁੱਝ ਕੇ ਡਿਫਾਲਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਘ) ਗਾਰੰਟਰ ਲਈ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਲ ਗਾਰੰਟਰ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਗਾਰੰਟੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਙ) ਜਾਣ-ਬੁੱਝ ਕੇ ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਜੇਕਰ ਜਰੂਰੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਗਾਰੰਟਰ ਵਿਰੁੱਧ ਸਜ਼ਾ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- 4.4. ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ
- ੳ) ਜਦੋਂ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਰਕਮ, ਕਾਰਜਕਾਲ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਲ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ, ਤਾਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਜ਼ਮੀਨ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਜਮਾਨਤ 'ਤੇ ਕਬਜ਼ਾ ਕਰਕੇ ਯਾਦ ਕਰਵਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਅ) ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਯਾਦ ਦਿਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ੲ) ਕੰਪਨੀ ਨੇ 'ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਲਈ ਅਚਾਰ ਸੰਗ੍ਰਿਹਤ' ਅਤੇ 'ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲਣ ਅਤੇ ਜਮਾਨਤ ਨੂੰ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਨੀਤੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲਣ ਸਮੇਂ ਇਸ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ। ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਨੀਤੀ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਸਮਝਾਉਣ ਲਈ ਬਣਾਈ ਗਈ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਲੰਮੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੀ ਹੈ।
- 4.5. ਵਿਆਜ ਦੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ (ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੇਨ ਸਮੇਤ) 'ਤੇ ਈ.ਐਮ.ਆਈ. ਅਧਾਰਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ\* ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵਾਧੂ ਉਪਾਅ (31 ਦਸੰਬਰ, 2023 ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵੀ)
- ੳ) ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਉਪਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਨਾਲ ਈ.ਐਮ.ਆਈ. ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਪਰੋਕਤ ਕਾਰਨ ਈ.ਐਮ.ਆਈ./ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਧੇ ਬਾਰੇ ਤੁਰੰਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਅ) ਆਈ.ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ.ਆਈ. ਹੋਮ ਪ੍ਰਾਈਮ ਲੈਂਡਿੰਗ ਰੇਟ (ਆਈ.ਐਚ.ਪੀ.ਐਲ.ਆਰ.) ਨੂੰ ਰੀਸੈੱਟ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਈਮਿੰਗ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਫਿਕਸਡ ਦਰ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ

- ਕਰੇਗੀ। ਬਦਲਣ ਦਾ ਅਜਿਹਾ ਵਿਕਲਪ ਲਾਗੂ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 2 ਵਾਰ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ।
- ੲ) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ (i) ਈ.ਐਮ.ਆਈ. ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਲਈ ਚੋਣ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਵੀ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ; ਅਤੇ, (ii) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ।
- ੳ) ਕੰਪਨੀ ਕਵਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਾਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਤਿਮਾਹੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- i. ਅੱਜ ਤੱਕ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਮੂਲ ਅਤੇ ਵਿਆਜ,
  - ii. ਈ.ਐਮ.ਆਈ. ਦੀ ਰਕਮ, ਬਾਕੀ ਬਚੀ ਈ.ਐਮ.ਆਈ. ਦੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਤੇ,
  - iii. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸਮੁੱਚੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ/ ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏ.ਪੀ.ਆਰ.)
- \* ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰ. DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 ਵਿੱਚ 04 ਜਨਵਰੀ, 2018 ਦੇ "ਐਕਸ.ਬੀ.ਆਰ.ਐਲ. ਰਿਟਰਨ - ਹਾਰਮੇਨਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਆਫ਼ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਟੈਟਿਸਟਿਕਸ" 'ਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
5. ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ
- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸਮਝੇਗੀ [ਭਾਵੇਂ ਗਾਹਕ ਹੁਣ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਰਹੇ ਹਨ] ਅਤੇ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ੲ) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਡਾਟਾ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਸਾਡੇ ਸਮੂਹ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ/ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਸਮੇਤ, ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ, ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਅਪਵਾਦ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ:
- ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ।
- i. ਜੇਕਰ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਦਾ ਫਰਜ਼ ਹੈ।
  - ii. ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ, ਖੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ), ਪਰ ਕੰਪਨੀ ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਸਾਡੇ ਗਰੁੱਪ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ ਗਾਹਕਾਂ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ (ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਪੀ.ਪੀਪੀ.ਪੀ.ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤੇ ਸਮੇਤ) ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੇ ਇੱਕ ਕਾਰਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
  - iii. ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਹੈ।
  - iv. ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਅ) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਤਹਿਤ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗੀ, ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖਦੀ ਹੈ।
- ੲ) ਕੰਪਨੀ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਇਸਦੇ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੇ ਹਨ।
6. ਸਿਕਾਇਤਾਂ, ਉਲਾਂਭੇ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ
- 6.1. ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ
- ੲ) ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਸਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਉਲਾਂਭੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਗਾਹਕ, ਚੈਨਲ ਭਾਈਵਾਲ, ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਟ (ਡੀ.ਐਸ.ਏ.), ਸਿੱਧੇ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟ (ਡੀ.ਐਸ.ਏ.) ਆਦਿ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਆਨਲਾਈਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਤੇ ਇਹ ਹੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।
- ਅ) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸੇਗੀ ਕਿ ਸਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਾਡੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਕਿੱਥੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਹੈ
- ੲ) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਸਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸੇਗੀ ਕਿ
- i. ਅਜਿਹਾ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਰਨਾ ਹੈ
  - ii. ਸਿਕਾਇਤ ਕਿੱਥੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ
  - iii. ਸਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ
  - iv. ਜਵਾਬ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਦੋਂ ਕਰਨੀ ਹੈ
  - v. ਹੱਲ ਲਈ ਕਿਸ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨੀ ਹੈ
  - vi. ਇਸ ਨਾਲ ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੈ ਜੇ ਉਹ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹਨ
  - vii. ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਵਾਲ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰੇਗਾ।

- ਸ) ਜੇਕਰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਇੱਕ ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫ਼ੋਨ ਰਾਹੀਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੁਰਤੀ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦੀ ਰਹੇਗੀ।
- ਹ) ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗੀ ਜਾਂ ਇਹ ਸਮਝਾਵੇਗੀ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਵਧੇਰੇ ਸਮਾਂ ਕਿਉਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੇ ਚਾਰ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਿਉਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸੇਗੀ ਕਿ ਜੇਕਰ ਉਹ ਹਾਲੇ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਅੱਗੇ ਹੋਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ।
- ਕ) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਵਾਲ 'ਤੇ ਆਪਣੀ ਹਰੇਕ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਚੈਨਲਾਂ ਅਤੇ ਉਸੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਰੁਪ-ਰੇਖਾ ਤਿਆਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗੀ।
- ਖ) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਐਨ.ਐਚ.ਬੀ. ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਐਨਲਾਈਨ ਜਾਂ ਐਨ.ਐਚ.ਬੀ., ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਨੂੰ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਕੇ ਐਨ.ਐਚ.ਬੀ. ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
7. ਇਸਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ
- ੳ) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗੀ ਕਿ ਇਸਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਰੀ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਤੱਥਪੂਰਨ ਹੈ।
- ਅ) ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਹਿਤ ਵਿਚਲੇ ਕਿਸੇ ਵਿਗਿਆਪਨ ਵਿੱਚ, ਜੋ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਸਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਸੰਕੇਤ ਦੇਵੇਗੀ ਕਿ ਕੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੋਰ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਪੂਰਾ ਵੇਰਵਾ ਉਪਲਬਧ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।
- ੲ) ਗਾਹਕ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਰਾਹੀਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:
- ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਨੂੰ ਦੇਖਣਾ
  - ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਜਾਂ ਹੈਲਪਲਾਈਨਾਂ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ
  - ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮਨੋਨੀਤ ਸਟਾਫ਼/ਹੈਲਪ-ਡੈਸਕ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ
  - ਟੈਰਿਫ ਸਡਿਊਲ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣਾ
  - ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੋਂ
- ਸ) ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਸਮਰਥਨ ਸੰਬੰਧੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ) ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਉਸੇ ਪੱਧਰ ਦੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਸੰਭਾਲੇਗੀ।
- ਹ) ਜੇਕਰ ਠੀਕ ਲੱਗੇ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਾਰਤਾਲਾਪ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਚਾਰ ਦੀਆਂ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਹੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ।
- ਕ) ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਸੀਆਂ (ਡੀ.ਐਸ.ਏ.) ਜਾਂ ਡਾਇਰੈਕਟ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ (ਡੀ.ਐਮ.ਏ.) ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਤਹਿ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕੰਪਨੀ ਮਾਰਕੀਟ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਕੋਲ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਫ਼ੋਨ ਰਾਹੀਂ ਵੇਚਣ ਲਈ ਪਹੁੰਚਦੇ ਹਨ।
- ਖ) ਸਾਡਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ/ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ ਡੀ.ਐਸ.ਏ. ਨੇ ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਦਿਆਂ ਕਿਸੇ ਗਲਤ ਕੰਮ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਪਾਇਆ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਤਸੱਲੀ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ ਉਠਾਏਗੀ।
8. ਇਕੱਲੇ/ਸਾਂਝੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਜਮਾਨਤਾਂ/ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ  
ਇਕੱਲੇ/ਸਾਂਝੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਨਾਮਜ਼ਦ/ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

ਮ੍ਰਿਤਕ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਨਾਮਜ਼ਦ/ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਦੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:

- i. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦਾ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ
  - ii. ਮੌਜੂਦਾ ਕੇ.ਵਾਈ.ਸੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸਬੰਧ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼
  - iii. ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ/ਉੱਤਰਾਧਿਕਾਰੀ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਦਾ ਪੱਤਰ
  - iv. ਨਾਮਜ਼ਦ/ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ ਫੋਟੋ ਆਈ.ਡੀ. ਸਬੂਤ
  - v. ਨਾਮਜ਼ਦ/ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ ਫੋਟੋ ਅਤੇ ਦਸਤਖਤ ਆਈ.ਡੀ. ਸਬੂਤ
  - vi. ਜੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹਨ: ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਹਰੇਕ ਤੋਂ ਪੀ.ਓ.ਏ. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੇ ਫਾਰਮੇਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ.
9. ਆਮ ਜਾਣਕਾਰੀ
- ੳ) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਦੇਣ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜਿਸਦਾ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ)
  - ਅ) ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਲੈਣ-ਦੇਣ: ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਅਤੇ ਪੁਲਿਸ/ਹੋਰ ਜਾਂਚ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
  - ੲ) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਧੋਖਾਧੜੀ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਣਗੇ। ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਉੱਚਿਤ ਦੇਖਭਾਲ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਉਹਨਾਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।
  - ਸ) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ: ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਉੱਚਿਤ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ
  - ਹ) ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ ਆਦਿ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਜਾਂ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਉਮਰ, ਜਾਤ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ, ਧਰਮ, ਜਾਤ ਜਾਂ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਭਾਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਭਾਗ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦੀ।
  - ਕ) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਾ/ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇਗੀ। ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ, ਕੰਪਨੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕੋਈ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗੀ। ਅਜਿਹੀ ਤਬਦੀਲੀ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।
  - ਖ) ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਕਰੇਗੀ
    - i. ਜੇਕਰ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
    - ii. ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੇ ਕਾਉਂਟਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗੀ।
    - iii. ਹਰ ਬੁੱਝ 'ਤੇ; ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗੀ।
    - iv. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗੀ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਸੰਹਿਤਾ ਬਾਰੇ ਢੁਕਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।