

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ
(ਫਰਵਰੀ 2026)

ਬਿਜ਼ੇ

1. ਉਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਉਪਯੋਗ:	3
2. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਡੀਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ:.....	3
3 ਖੁਲਾਸਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ.....	5
4 ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ.....	10
5 ਨਿੱਜਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ.....	11
6 ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ.....	12
7 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ.....	13
8 ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤੇ.....	14
9 ਕਰਜ਼ੇ.....	14
10 ਗਾਰੰਟਰ.....	17
11 ਆਮ.....	17

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰ, ਅਧਿਕਾਰੀ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੇ।

1. ਉਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਉਪਯੋਗ:

1.1 ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼

ਬਜਾਜ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ਨੇ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਲਿਆਉਣ ਅਤੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਭਰੋਸੇ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਦਾ ਆਪਣਾ ਉਦੇਸ਼ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ:

- i) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਿਆਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੀਆਂ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- ii) ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣਾ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਰੱਖ ਸਕਣ ਕਿ ਉਹ/ਉਸ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਵਾਜਬ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹੈ;
- iii) ਮਾਰਕੀਟ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰੋਤਸਾਹਿਤ ਕਰਨਾ, ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੁਆਰਾ, ਉੱਚੇ ਸੰਚਾਲਨ ਮਿਆਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ; ਅਤੇ
- iv) ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪਹਿਲੇ ਦਾ ਬਾਅਦ ਵਾਲੇ ਵਿੱਚ ਭਰੋਸਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ।

1.2 ਕੋਡ ਦਾ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ

ਇਸ ਕੋਡ ਦੇ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਜੋ ਮੌਜੂਦਾ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਹਨ ਜਾਂ ਜੋ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਬਜਾਜ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ 'ਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

2. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਡੀਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ:

2.1 ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ:

ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਪਰਿਕਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਵਿੱਚ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ; ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇਗਾ।

2.1.1 ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਬਚਦੀ ਹੈ ਸਿਵਾਏ ਉਸ ਉਦੇਸ਼(ਆਂ) ਦੇ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।

2.2 ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੁਆਰਾ ਕਿ:

- (i) ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

- (ii) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਆਦਿ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ: ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਜਾਂ ਉਚਿਤ ਸਥਾਨਕ/ਸਥਾਨੀ ਭਾਸ਼ਾ। ਪੂਰੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸ਼ੁਲਕ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਸੇਵਾ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤ, ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨੇ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (iii) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਫਾਇਦਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਮਿਲਣਗੇ, ਉਹ ਅਜਿਹੇ ਫਾਇਦੇ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਕਿਸੇ ਸ਼ੱਕ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ।
- (iv) ਕੰਪਨੀ ਹੈਲਪ ਲਾਈਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਉਪਰੋਕਤ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮਨੋਨੀਤ ਅਧਿਕਾਰੀ(ਆਂ) ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਉਸਦੇ/ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ/ਹਨ।

2.3 ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ:

- (i) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪਰਸਪਰ ਮੀਟਿੰਗ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ, ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਰਾਹੀਂ, ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਉਚਿਤ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੁਨੇਹਾਬਾਜ਼ੀ ਜਾਂ ਛਪੇ ਹੋਏ ਪੱਤਰ ਭੇਜ ਕੇ ਨਿਯਮਤ, ਉਚਿਤ ਅੱਪਡੇਟ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- (ii) ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਵਿਤਰਣ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀਆਂ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਖਰਚਿਆਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਪ੍ਰਸਾਰ ਕਰੇਗੀ।
- (iii) ਵਿਆਜ / ਚਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਸਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਚਿਤ ਪੂਰਵ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਨਾਲ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਵਿਆਜ ਦਰ ਜਾਂ ਚਾਰਜਾਂ ਦਾ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਸਿਰਫ਼ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

2.4 ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ ਵਿੱਚ ਗਲਤ ਹੋ ਸਕਣ ਵਾਲੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨਾਲ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਅਤੇ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਲਈ, ਇਸ ਦੁਆਰਾ:

- (i) ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਗਲਤੀ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ।
- (ii) ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੰਭਾਲਣਾ।
- (iii) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਮੌਜੂਦ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉੱਚ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਸੰਪਰਕ ਦੁਆਰਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਢੁਕਵਾਂ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ।

- (iv) ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਕਨੀਕੀ ਅਸਫਲਤਾ ਕਾਰਨ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਮੁਕਾਬਲਾ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨਾ।

2.5 ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨਣਾ।

ਕੰਪਨੀ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਬਹੁਤ ਗੁਪਤ ਮੰਨੇਗੀ, ਹਾਲਾਂਕਿ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪੈਰਾਗ੍ਰਾਫ 6 ਦੇ ਅਧੀਨ।

2.6 ਕੋਡ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗੀ:

- i) ਇਸ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਆਪਣੇ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ;
- ii) ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਉੱਤੇ ਕਾਊਂਟਰ ਉੱਤੇ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਣਾ;
- iii) ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਹਰ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਣਾ; ਅਤੇ
- iv) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹਨ।

2.7 ਇੱਕ ਗੈਰ-ਭੇਦਭਾਵ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣਾ ਅਤੇ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣਾ।

ਕੰਪਨੀ ਉਮਰ, ਨਸਲ, ਜਾਤ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।

2.8 ਸੀਨੀਅਰ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਅਤੇ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਸਮਰੱਥ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦੇਖਭਾਲ।

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੀਨੀਅਰ ਸਿਟੀਜ਼ਨ, ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਅਨਪੜ੍ਹ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਇਸ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਸੌਖਾ ਅਤੇ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਯਤਨ ਕਰੇਗੀ।

3 ਖੁਲਾਸਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ

3.1 ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਸੰਪੂਰਨ ਖੁਲਾਸੇ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਜੇ ਆਪਣੇ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਪਰ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹਨ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਚਾਰਜ (ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਸਮੇਤ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ), ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਆਦਿ ਸਾਰੇ ਸੰਭਵ ਸਾਧਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- (i) ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾਉਣਾ;
- (ii) ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਸਹਾਇਤਾ-ਲਾਈਨਾਂ ਰਾਹੀਂ;
- (iii) ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਸੰਚਾਰ ਰਾਹੀਂ;

- (iv) ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਟਾਫ / ਸਹਾਇਤਾ ਡੈਸਕ ਰਾਹੀਂ
- (v) ਸੇਵਾ ਗਾਈਡ / ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ / ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ
- (vi) ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ, ਉਤਪਾਦ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵੇਰਵੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

3.2 ਸੰਭਾਵਿਤ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗੀ:

- (i) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਦਿਲਚਸਪੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ
- (ii) ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਾ;
- (iii) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਾਧਨਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ [ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਤੇ, ਫੋਨ ਦੁਆਰਾ, ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਹੋਰ] ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਸਰੋਤਾਂ ਅਤੇ ਸਾਧਨਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ
- (iv) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇ ਜੋ ਉਸ ਤੋਂ ਉਸਦੀ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਪਤੇ ਨੂੰ ਸਾਬਤ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ, ਕਾਨੂੰਨੀ, ਨਿਯਮਕ ਅਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਨੀਤੀ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ।

3.3 ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਜੋ ਗਾਹਕ ਬਣ ਗਏ ਹਨ, ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗੀ:

- (i) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵਿਕਸਿਤ, ਤਿਆਰ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਣ ਵਾਲੀ ਹੋਰ, ਨਵੀਂ ਅਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ / ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਚਾਰਜ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ;
- (ii) ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਵਾਧੂ ਅਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ; ਅਤੇ
- (iii) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਪੋਰਟਲ ਉੱਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਵੇਂ ਉਤਪਾਦ / ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਚਾਰਕ ਜਾਂ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਸੰਬੰਧੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕਾਲਾਂ / ਲਿਖਤੀ ਸੁਨੇਹਾ ਸੇਵਾ / ਈਮੇਲਾਂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਨਿਕਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

3.4 ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ:

- (i) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਜੋ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਤੇ ਗਿਣਤੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਉਸਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ;
- (ii) ਕਿਵੇਂ ਵਿਆਜ ਉਸਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ ਦੀ ਵਿਧੀ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਦਾਇਗੀਯੋਗ ਮਾਸਿਕ ਸਮਾਨ ਕਿਸ਼ਤ।

3.5 ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕਰਨ ਦੇ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ, ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

EMI ਅਧਾਰਿਤ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ (ਘਰੇਲੂ ਕਰਜ਼ੇ ਸਮੇਤ) ਉੱਤੇ ਤੈਰਦੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਮੁੜ ਸੈੱਟ ਕਰਨ ਲਈ:

ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜੇ ਕਰਜ਼ੇ ਉੱਤੇ ਮਾਸਿਕ ਸਮਾਨ ਕਿਸ਼ਤ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦਾ ਕਾਰਨ ਬਣ ਸਕਦੀ ਹੈ ਇੱਕ ਸਿਮੂਲੇਸ਼ਨ ਦੁਆਰਾ। ਕੰਪਨੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਤੋਂ ਫਿਕਸਡ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਉਲਟ ਲਾਗੂ ਰੂਪਾਂਤਰਣ ਚਾਰਜਜ਼ ਬਾਰੇ ਵੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਇਸਦੇ ਬਾਅਦ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਲਾਗੂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦੇ ਰੀਸੈਟ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ:

- i.) ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਨੀਤੀ ਮੁਤਾਬਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੇਨ ਤੋਂ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ ਲੇਨ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ii.) ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤ ਰਕਮ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦੇਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ, ਜਾਂ ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤ ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤ ਰਕਮ ਦਾ ਸੁਮੇਲ, ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਾਰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਸਥਿਰ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣਾ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ/ਅੰਸ਼ਕ ਪੂਰਵ ਅਦਾਇਗੀ (ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਨਵੀਨਤਮ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਦੱਸੇ ਗਏ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ), ਅਤੇ।
- iii.) ਲਾਗੂ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਚਾਰਜ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਚਾਰਜਾਂ ਦੇ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਕਾਰਨ ਮਾਸਿਕ ਬਰਾਬਰ ਕਿਸ਼ਤ / ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਵਾਧਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ / ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਬਿਆਨ ਅਤੇ / ਜਾਂ ਅਦਾਇਗੀ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਨੂੰ ਤਿਮਾਰੀ ਆਧਾਰ ਤੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਏਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅੱਜ ਤੱਕ ਵਸੂਲ ਕੀਤੀ ਮੂਲ ਰਕਮ ਅਤੇ ਵਿਆਜ, ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤ ਦੀ ਮਾਤਰਾ, ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦੀ ਬਚੀ ਹੋਈ ਸੰਖਿਆ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸਮੁੱਚੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ / ਸਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ ਦਾ ਵਿਸਥਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗੀ ਕਿ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਦੀ ਵਿਸਤਾਰਤਾ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਕਿਸ਼ਤਬੰਦੀ ਦਾ ਨਤੀਜਾ ਨਾ ਬਣੇ।

ਬਾਹਰੀ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਨਾਲ ਜੋੜੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕਰਜ਼ਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਰੇਟ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਬਦਲਾਵਾਂ ਦਾ ਕਰਜ਼ ਦਰ 'ਚ ਟ੍ਰਾਂਸਮਿਸ਼ਨ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਯੋਗ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ।

#ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 ਦੇ ਤਹਿਤ "XBRL ਰਿਟਰਨਜ਼ - ਬੈਂਕਿੰਗ ਅੰਕੜਿਆਂ ਦਾ ਤਾਲਮੇਲ" ਉੱਤੇ January 04, 2018 ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ ਅਨੁਸਾਰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

3.6 ਫੀਸ ਅਤੇ ਚਾਰਜ

- (i) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਚਾਰਜਾਂ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਨੋਟਿਸ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ (ਮੁੱਖ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ) ਜਿਸਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮੁਫਤ ਵਿੱਚ ਵੇਖਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਹੋਵੇਗੀ।
- (ii) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਫੀਸ ਅਤੇ ਚਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੇ ਚਾਰਜਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਜਿਹਨਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾਉਣ ਲਈ;
- (iii) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਜੁਰਮਾਨਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦ / ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ / ਉਲੰਘਣਾ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਉਸ ਉੱਤੇ ਲਗਾਏ ਜਾਣਗੇ। ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ, ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਮਾਨ ਉਲੰਘਣਾ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ। ਜੁਰਮਾਨਾ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਦੇਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਵੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਯਾਦ ਦਿਵਾਉਣੇ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਲਗਾਉਣ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (iv) ਦੰਡਾਤਮਕ ਚਾਰਜਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਰਥਾਤ ਅਜਿਹੇ ਚਾਰਜਾਂ ਉੱਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਉੱਤੇ ਵਿਆਜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਸੁਧਾਰ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੱਕ ਅਦਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਕਿਸਤ ਦੀ ਰਕਮ ਉੱਤੇ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਕਤ ਕਰਜ਼ੇ ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਨੁਸਾਰ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਹ ਵਿਆਜ/ਚਾਰਜ ਚਕਰਵਿਰਧੀ ਹੋਵੇਗਾ।
- (v) ਇਸ ਤੋਂ ਅੱਗੇ, ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਹਿੱਸਾ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
- (vi) ਦੰਡਾਤਮਕ ਚਾਰਜਾਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਉਚਿਤ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸੰਵਿਦਾ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਅਨੁਪਾਤ ਵਿੱਚ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ਾ / ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਿਤਕਰਾ ਕੀਤੇ।

- (vii) ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਸਹਿਤ ਸੰਚਾਰਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕਾਰਤਾ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ।
- (viii) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਅਨੁਸਾਰ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਲਗਾਏਗੀ। ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਦਿਖਾਈ ਗਈ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕੋਈ ਵੀ ਚਾਰਜ/ਫੀਸ ਪਿਛਾਖੜੀ ਤੌਰ ਤੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ, ਜੇ ਪਹਿਲਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਮਾਫ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ।

3.7 ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਚਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ

ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਾਰਜ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਜਾਂ ਨਵਾਂ ਚਾਰਜ ਲਗਾਉਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਚਾਰਜਾਂ/ਨਵੇਂ ਚਾਰਜਾਂ ਦੇ ਲਗਾਏ ਜਾਣ/ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਅਗਾਊਂ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

3.8 ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮ

- (i) ਕੰਪਨੀ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਕੋਈ ਉਤਪਾਦ / ਸੇਵਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਉਚਿਤ ਸਲਾਹ ਦੇਵੇਗੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਉਸਨੇ / ਉਸਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਿਹਾ ਹੈ; ਅਤੇ
- (ii) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਿਰਪੱਖ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਸਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰਾਂ (ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਸਮੇਤ) ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰਨਗੇ। ਉਕਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਦਾਇਤਵਾਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਉਣਗੇ। ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਸਾਦੀ ਅਤੇ ਸਰਲ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਯਤਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

3.9 ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ

ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਚੈਨਲਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ: -

- i) ਨਿੱਜੀ ਸੂਚਨਾ
- ii) ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ
- iii) ਇੰਟਰਨੈੱਟ, ਈਮੇਲ ਅਤੇ ਵੈਬਸਾਈਟ ਜਾਂ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜਣ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਤ
- iv) ਅਖਬਾਰ, ਜਦੋਂ ਲੋੜ ਹੋਵੇ

ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਭਵਿੱਖੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਾਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੀ ਉਚਿਤ ਸੂਚਨਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਜੇਕਰ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕਿਸੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਲਈ ਨੁਕਸਾਨਦਾਇਕ ਹੋ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਅਜਿਹਾ ਗ੍ਰਾਹਕ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕੋਈ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂ ਤਾਂ ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਖਰਚ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਅਦਾ ਕੀਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਤਬਦੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

3.10 ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਰਿਟੇਲ ਜਾਂ ਸੂਖਮ, ਛੋਟੇ ਅਤੇ ਮੱਧਮ ਉਦਯੋਗ ਮਿਆਦੀ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾਉਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਿਆਰੀ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ ਦੀ ਗਣਨਾ ਸੀਟ, ਅਤੇ ਕਿਸਤਬੰਦੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਨੂੰ ਵੀ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ ਸਾਰਾਂਸ਼ ਬਾਕਸ ਨੂੰ ਵੀ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

4 ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ

4.1 ਕੰਪਨੀ:

- (i) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਾਰੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਮਗ੍ਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਹੈ, ਅਤੇ ਅਸਪਸ਼ਟ/ਗੁਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਹੀਂ ਹੈ;
- (ii) ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਕੋਈ ਵੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਉਸ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ, ਜੋ ਕੋਈ ਹਨ, ਜੋ ਅਜਿਹੇ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਦਾ ਸੰਕੇਤ ਵੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਬੇਨਤੀ ਉੱਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ;
- (iii) ਜਦੋਂ ਵੀ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੋ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਕੋਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ) ਨੂੰ ਉਸੇ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਪੱਧਰ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗੀ;
- (iv) ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਚਾਰਕ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੇਕਰ ਉਸਨੇ/ਉਸਨੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਤਾਂ ਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਕੇ;
- (v) ਸਿੱਧੀ ਵਿਕਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ (ਸਿੱਧੀ ਵਿਕਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ) ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕੰਪਨੀ ਉਤਪਾਦਾਂ / ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਲਈ ਵਰਤ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਜਦੋਂ ਉਹ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਉਤਪਾਦ ਵੇਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚਦੇ ਹਨ; ਅਤੇ
- (vi) ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਜਾਂ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਟ ਨੇ ਕੋਈ ਅਣਚਿਤ ਆਚਰਣ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਸਾਬਤ ਹੋਏ ਦੁਰਾਚਾਰ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਨਿਪਟਾਉਣ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਉਚਿਤ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗਾ।

5 ਨਿੱਜਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ

5.1 ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ (ਇੱਥੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਹੁਣ ਸਰਗਰਮ ਗਾਹਕ ਨਹੀਂ ਰਹੇ) ਅਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਤ ਹੋਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਖਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਡੇਟਾ, ਭਾਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮੂਹ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਸਧਾਰਨ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ:

- (i) ਜੇਕਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਨਿਯੰਤਰਕ/ਨਿਯੰਤਰਕਾਂ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ
- (ii) ਜੇਕਰ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਫਰਜ਼ ਹੈ
- (iii) ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਖੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ) ਪਰ ਇਸ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਖਾਤਿਆਂ [ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤੇ ਸਮੇਤ] ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਮੂਹ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- (iv) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਾਲ
- (v) ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਦਰਭ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਉਸਦੀ / ਉਸਦੀ ਲਿਖਤੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਾਲ।
- (vi) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਹੱਦ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਰੱਖੇ ਗਏ ਉਸ ਦੇ ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਲਈ ਹਨ।
- (vii) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਵਰਤੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਜਦ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਅਧਿਕਾਰਤਾ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ।

5.2 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ

- (i) ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਦਾ ਹੈ / ਕੋਈ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਲੈਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੰਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਭੇਜ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਜਾਂਚਾਂ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ;
- (ii) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਬਾਰੇ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਲਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ;
- (iii) ਇਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਹ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇਣ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾ ਰਹੀ ਹੈ। ਉਸੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਏਗੀ;

- (iv) ਕੰਪਨੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ। ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

6 ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ

- 6.1 ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ, ਅਤੇ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਆਵਰਤੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਵਾਪਸੀ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕੋਈ ਗੈਰ-ਜ਼ਰੂਰੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਜ਼ਮਾਨਤ ਦਾ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ਾ ਕਰਕੇ ਯਾਦ ਦਿਵਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- 6.2 ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ, ਸਿਕਿਉਰਿਟੀ ਦੀ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਬਾਰੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਨੀਤੀ ਨਿਮਰਤਾ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਮਨਾਉਣ 'ਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਭਰੋਸੇ ਅਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੀ ਹੈ। ਸਟਾਫ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਬਕਾਇਆ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਜਾਂ ਅਤੇ ਸਿਕਿਉਰਿਟੀ ਦੀ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਹੈ, ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰਵਾਏਗਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ ਦਿਖਾਏਗਾ। ਉਹ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਹੇਠ ਜਾਰੀ ਆਪਣਾ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਦਿਖਾਏਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਕਾਫੀ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰੇਗੀ।
- 6.3 ਸਟਾਫ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਹੈ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਨਿਯਮਾਵਲੀ ਦਾ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:
- (i) ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸਦੀ/ਉਸਦੇ ਪਸੰਦ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਜਗ੍ਹਾ ਦੀ ਗੈਰਹਾਜ਼ਰੀ ਵਿੱਚ ਉਸਦੇ/ਉਸਦੀ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਉਸਦੇ/ਉਸਦੀ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰ/ਕਿੱਤੇ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ;
 - (ii) ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ;
 - (iii) ਗਾਹਕ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ;
 - (iv) ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਸਭਿਅਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਸਾਵਧਾਨੀ ਬਰਤੀ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਜੋ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੁਖ ਨਾ ਪਹੁੰਚੇ ਜਾਂ ਕੋਈ ਅਸਿੱਧ ਵਿਵਹਾਰ ਮਹਿਸੂਸ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਔਰਤਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਭਾਰਤੀ ਸੱਭਿਆਚਾਰ ਅਤੇ ਰੀਤੀ-ਰਿਵਾਜਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਉਚਿਤ ਸਤਿਕਾਰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇ;
 - (v) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ 0800 ਘੰਟੇ ਅਤੇ 1900 ਘੰਟੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੇ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਪੇਸ਼ੇ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਪਰਿਸਥਿਤੀਆਂ ਹੋਰ ਲੋੜ ਨਾ ਹੋਵੇ;

- (vi) ਗਾਹਕ ਦੀ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕਾਲਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ;
- (vii) ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਕਾਲਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਦੀ ਸਮਗਰੀ ਦਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀਕਰਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ;
- (viii) ਬਕਾਇਆ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਵਾਦਾਂ ਜਾਂ ਮਤਭੇਦਾਂ ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਅਤੇ ਵਿਵਸਥਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੀ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ;
- (ix) ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਥਾਨ ਤੇ ਜਾਣ ਦੌਰਾਨ, ਸਭਿਆਚਾਰ ਅਤੇ ਮਰਯਾਦਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ; ਅਤੇ
- (x) ਅਣਚਿਤ ਮੌਕਿਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਮੌਤ ਜਾਂ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਦੁਖਦਾਈ ਮੌਕਿਆਂ, ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿੱਚ ਆਉਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਬਕਾਇਆ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਲ/ਮੁਲਾਕਾਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਇਹ ਕਾਨੂੰਨੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨਹੀਂ ਹੈ।

7 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ

7.1 ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ

i) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਉਚਿਤ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ:

- ਉਹ ਕਿਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੋਨ, ਚਿੱਠੀ, ਈਮੇਲ, ਆਦਿ।
- ਦਫਤਰ ਦਾ ਪਤਾ, ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ, ਫੋਨ ਨੰਬਰ, ਆਦਿ ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਮਨੋਨੀਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਜਿਸ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਸਮਾਂ ਅਵਧੀ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਸਦੀ/ਉਸਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਢੁਕਵਾਂ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਜਿਸ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਅਜੇ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਨਿਯੁਕਤ/ਗਠਿਤ ਉੱਚ-ਪੱਧਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਸਟਾਫ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਵਾਲ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਉਸ ਕੋਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਉਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਇਸਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ। ਜਿੱਥੇ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ, ਕੰਪਨੀ 2 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਉਸਨੂੰ ਪਾਵਤੀ ਭੇਜਣ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰੇਗੀ। ਪਾਵਤੀ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਿਪਟੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਟੈਲੀਫੋਨ-ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ ਤੇ ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਗਤੀ

ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗੀ, ਜਾਂ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਕਿਉਂ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜੇਕਰ ਉਹ ਅਜੇ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਕਿਵੇਂ ਲੈ ਜਾਣਾ ਹੈ।

- ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਤੱਕ ਮੁਫਤ ਪਹੁੰਚ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟਨਕ/ਸਮਾਂ-ਬੱਧ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਲਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਫੈਸਲੇ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਢਾਂਚੇ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ (ਭਾਵ, thirty ਦਿਨ) ਦੀ ਉਡੀਕ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਸਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਨੁਸਾਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੋਈ ਹੈ, ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਉਸਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਹੈ, ਉਹ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਨੂੰ
ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ
ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਭਾਗ
4ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕੋਰ 5A, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੇਟ ਸੈਂਟਰ ਲੋਧੀ ਰੋਡ,
ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110003

ਜਾਂ, ਗਾਹਕ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਆਵਾਸ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਔਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਿਸਟਮ ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸਨੂੰ 'ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਡੇਟਾਬੇਸ ਸਿਸਟਮ' ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, <https://grids.nhbonline.org.in> ਉੱਤੇ ਲਿੰਕ ਰਾਹੀਂ

8 ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤੇ

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਨਤਾ ਤੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ/ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਮੰਗ/ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤਕ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਸਥਿਤੀ 'ਗੈਰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ' ਵਜੋਂ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਦੀ ਹੈ।

9 ਕਰਜ਼ੇ

9.1 ਕੋਈ ਵੀ ਪੈਸਾ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਾਖ ਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਵਾਪਸੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦਾ ਸਹੀ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗੀ।

- i) ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ

ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦੇ ਸਬਮਿਸ਼ਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਭਰੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗੀ।

ii) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਗਾਰੰਟੀਆਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਲਈ ਕਿਸੇ ਤੋਂ ਗਾਰੰਟੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਿਕਿਉਰਿਟੀ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਉਸਦੀ/ਉਸਦੇ ਵਿੱਤ ਬਾਰੇ ਗੁਪਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਰੰਟੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਿਕਿਉਰਿਟੀ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ, ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਨੂੰ ਦੇਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਮੰਗ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੁਤੰਤਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਲਾਹ ਲੈਣ ਲਈ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕਰਨਾ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲੇ ਦੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਨਤੀਜਿਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝਦੇ ਹਨ (ਜਿੱਥੇ ਉਚਿਤ ਹੋਵੇ, ਉਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਉੱਤੇ ਕੰਪਨੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਹਸਤਾਖਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦੀ ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਇੱਕ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗੀ);
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸੇ ਕਿ ਗਾਰੰਟੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਿਕਿਉਰਿਟੀ ਦੇ ਕੇ, ਗਾਰੰਟਰ ਉਸਦੇ ਬਦਲੇ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ;
- ਗਾਹਕਾਂ / ਜ਼ਮਾਨਤਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸਣਾ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਕੀ ਹੋਵੇਗੀ; ਅਤੇ
- ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੰਗ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ, ਬਕਾਇਆ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਧਨ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਅਜਿਹੇ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਵੀ ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਡਿਫਾਲਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

9.2 ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- (i) ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਸੋਰਸਿੰਗ ਵੇਲੇ, ਕੰਪਨੀ ਲਾਗੂ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਲੋਨ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਲਾਗੂ ਫੀਸ/ਚਾਰਜ, ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਚਾਰਜ, (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਦੰਡਾਤਮਕ ਚਾਰਜ, ਫਿਕਸਡ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਉਲਟ ਬਦਲਣ ਲਈ ਕਨਵਰਜ਼ਨ ਚਾਰਜ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਦੇ ਹਿਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰ ਸਕਣ ਵਾਲੇ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਬਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ—ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਅਰਥਪੂਰਣ ਤੁਲਨਾ ਕਰਕੇ ਜਾਣਕਾਰੀਅਧਾਰਿਤ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕੇ। ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣ ਵਾਲੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।;
- (ii) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਅਰਜ਼ੀਦਾਤਾ ਨੂੰ ਉਸ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਅਰਜ਼ੀ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੋਵੇ;
- (iii) ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਉਸ ਨਾਲ ਦੁਬਾਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ;

- (iv) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਕਰਜ਼ਾ ਇਸਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਸਮੇਤ ਪਹੁੰਚਾਏਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਲਾਗਤ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਹਵਾਲਾ ਦਿੱਤੇ ਸਾਰੇ ਨੱਥੀਆਂ ਦੀ ਇੱਕ-ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸਮੇਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ; ਅਤੇ
- (v) ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਭਾਗ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ।

9.3 ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੀ ਬੰਦੀ ਲਈ ਬੇਨਤੀਆਂ:

ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਬੰਦੀ ਜਾਂ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਨ(ਕਾਰਨਾਂ) ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਇਨਕਾਰੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਜਿਹੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ twenty-one ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

9.4 ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ

ਵਿਤਰਣ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ/ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

9.5 ਕਰਜ਼ਾ ਰਕਮ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ ਜਾਂ ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ:

ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਵਾਪਸ ਮੰਗਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਵਾਧੂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮੰਗਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ।

9.6 ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸਿਕਿਉਰਿਟੀਜ਼/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ:

ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਮੂਲ ਚਲ / ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤਿਬੁਝਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ / ਨਿਪਟਾਰੇ ਉਪਰੰਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਰਸਾਈ, ਐਮ.ਓ.ਈ./ਐਮ.ਓ.ਡੀ.ਟੀ., ਆਰ.ਓ.ਸੀ. ਚਾਰਜਿਜ਼ ਆਦਿ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਾਰਜ ਨੂੰ ਹਟਾਉਣ ਦੇ ਨਾਲ December 01, 2023 ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵੀ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਗਰਵੀ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਨਾਲ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਹਨਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ / ਭੁਗਤਾਨ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤਿਬੁਝਤੀਆਂ ਨੂੰ ਰਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

ਇਕੱਲੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਘਟਨਾ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਇੱਕ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

9.7 ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਂਚ:

ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਂਚ ਦੀ ਲੋੜ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ / ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਅਤੇ ਪੁਲਿਸ / ਹੋਰ ਜਾਂਚ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨਾਲ ਜਾਂਚ ਵਿੱਚ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰੇ, ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦੇਵੇਗੀ ਕਿ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ/ਉਹ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਸਾਰੇ ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਉਚਿਤ ਦੇਖਭਾਲ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇਸ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

10 ਗਾਰੰਟਰ

ਜਦੋਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਜ਼ਮਾਨਤਦਾਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ:

- ਉਸਦੀ/ਉਸਦੇ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ;
- ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦੀ ਰਕਮ ਜੋ ਉਹ/ਉਸ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਪ੍ਰਤੀਬੱਧ ਕਰਨੀ ਹੋਵੇਗੀ;
- ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਉਸਨੂੰ ਆਪਣੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰੇਗੀ;
- ਕੀ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਉਸਦੇ/ਉਸਦੇ ਦੂਜੇ ਪੈਸਿਆਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਹ ਗਾਰੰਟੀਦਾਤਾ ਵਜੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਹੋ ਜਾਂਦਾ/ਜਾਂਦੀ ਹੈ;
- ਕੀ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਮਾਤਰਾ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹਨ ਜਾਂ ਉਹ ਅਸੀਮਿਤ ਹਨ; ਅਤੇ
- ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀ/ਉਸਦੇ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਮੁਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਉਹ ਤਰੀਕਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਉਸਨੂੰ/ਉਸਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਉਸਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪ੍ਰਤਿਕੂਲ ਤਬਦੀਲੀ/ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਰੱਖੇਗੀ ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਜ਼ਮਾਨਤਦਾਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ।

11 ਆਮ

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਮੂਲ ਭਾਵਨਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਸੋਧਣ/ਸੰਸ਼ੋਧਨ/ਮਿਟਾਉਣ/ਜੋੜਨ/ਤਬਦੀਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਬਿਨਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤੇ ਅਪਡੇਟ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰਾਖਵਾਂ ਰੱਖਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ/ਮਿਟਾਉਣ/ਜੋੜਨ ਗਾਹਕਾਂ ਤੇ ਬਾਧਕਾਰੀ ਹੋਵੇਗਾ।

ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਆਮ ਕ੍ਰਮ ਵਿੱਚ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਕੋਡ, ਅਭਿਆਸ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸਾਡੀ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਹੈਲਪਲਾਈਨ: 022-

45297300 ਰਾਹੀਂ ਫੋਨ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ bhflwecare@bajajhousing.co.in ਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰਾਂ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਾਂ ਦਾ ਆਮ ਯਤਨ ਇਹ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਰਵੋਤਮ ਹਿੱਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹਰ ਸਮੇਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੁਹਿਰਦ ਸਬੰਧ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣਾ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਉਹ ਵਿਆਖਿਆ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ/ਸਮਝੌਤਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰ ਲੈਂਦਾ।