

ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਤਤਕਰਾ	ਵੇਰਵੇ
ਸਿਰਲੇਖ	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ
ਸੰਸਕਰਣ	4
ਸਮੀਖਿਆ ਮਿਤੀ	6 ਮਈ, 2024
ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ	ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ

ਇਸ ਵਿੱਚ RBI ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ 2012-13/416/DNBS ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਹੈ। ਸੀ.ਸੀ. PD ਨੰ. 320/03.10.01/ 2012-13 ਮਿਤੀ 18 ਫਰਵਰੀ, 2013 ਅਤੇ ਹਾਲੀਆ RBI ਸਰਕੂਲਰ RBI/2023-24/53 DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24 ਮਿਤੀ 18 ਅਗਸਤ, ਜਿੱਥੇ 032. ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ) ਨੇ ਇਸ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ NBFCs ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸੋਧਿਆ ਹੈ।

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (FPC), ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇੱਥੇ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਉਪਰੋਕਤ RBI ਸਰਕੂਲਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ NBFCs ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਇਹਨਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੈ। ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਇਹ ਨੀਤੀ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੇਸ਼ਲ/ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮੀਡੀਆ 'ਤੇ ਪੋਸਟ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਵਾਲੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਇਸਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ FPC ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

## ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼

ਕੋਡ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ
- ਵਧੇਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਦੇਣ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਸਮਰੱਥ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ
- ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ

## ਲੋਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ

- ਕੰਪਨੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਖਪਤਕਾਰ ਟਿਕਾਊ ਵਸਤਾਂ ਵਾਸਤੇ ਕਰਜ਼ੇ, ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰਜ਼ਾ, ਬਿੱਲ/ਇਨਵੋਇਸ ਫੂਟ, ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਪੁੰਜੀ ਕਰਜ਼ਾ, ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਾ, ਲੀਜ਼ ਕਿਰਾਏ ਵਿੱਚ ਛੋਟ, ਖਰੀਦਦਾਰੀ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਧਾਰਾ ਸਿਰਫ ਪ੍ਰਚੁਨ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ। ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਾ, ਖਪਤਕਾਰ ਟਿਕਾਊ ਉਤਪਾਦ ਵਾਸਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਆਦਿ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਸ ਨੂੰ ਮੱਧ-ਵੱਡੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮੁਕਾਬਲੇ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਜੇ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਣੂ ਹਨ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਲੈਸ ਹਨ।
- ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਹਰੇਕ ਉਤਪਾਦ ਲਈ ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੇ 'ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ/ਉਚਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ' ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰੇਗੀ, ਨਾਲ ਹੀ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਹਨ।
- ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਹੋਰ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (NBFCs) ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਸਮਾਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਕੋਲ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਵਿਧੀ ਹੈ। ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

## ਲੇਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਇੱਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗੀ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ, ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕੋਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਦੀ ਰਕਮ .

ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ

ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

## ਲੇਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ

- a) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੋ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ 'ਦੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ' ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ 'ਦੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਤਰੱਕੀ 'ਤੇ. ਪੈਨਲ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਦਾ ਕੋਈ ਪੁੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਭਾਵ, ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਲੇਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੇ ਮਿਸ਼ਰਨ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਭਾਗ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਅੱਖਰ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ
- c) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਜਾਂ ਸਮਾਨ ਚਾਰਜਿਜ਼ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਵੀ ਨਾਮ ਹੋਵੇ।
- d) ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗੀ।
- e) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੰਡਕਾਰੀ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- f) ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ

## ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

- ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਵਿਆਜ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।
- ਲੇਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਸਬੰਧਤ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਕੇਵਲ ਅਜਿਹੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ, ਜਾਂ ਸਿਰਫ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਸੀਮਾ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜੋ Snapmint ਵਿੱਤੀ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈਂਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਉਪਚਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਹੋਣ ਦੇ 15 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਕਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੋਈ ਇਤਰਾਜ਼ ਨਹੀਂ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

## General

- ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਸਬੰਧਤ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ, ਜੋ ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ)
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਅਰਥਾਤ ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। . ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਨੂੰ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ। ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਅੱਖੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ/ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ। ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

## Grievance Redressal Mechanism ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਮੌਜੂਦਾ ਮੁਕਾਬਲੇ ਵਾਲੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸ਼ਾਨਦਾਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨਿਰੰਤਰ ਵਪਾਰਕ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਾਧਨ ਹੈ। ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਵਿਖੇ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਸਾਡਾ ਮੁੱਖ ਫੋਕਸ ਹੈ। ਸਾਡਾ ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਨਾ ਸਿਰਫ਼ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ, ਸਗੋਂ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਲਈ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਲੈ ਕੇ ਆਇਆ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਅਨੁਭਵ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਇੱਕ ਬਿਹਤਰ ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਅਤੇ ਇੱਕ ਕੁਸ਼ਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵੱਲ ਕੇਂਦਰਿਤ ਹਨ।

ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਅਰਥਪੂਰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਇੱਕ ਢਾਂਚਾਗਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਬਣਾਈ ਗਈ ਹੈ। ਇਹ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਿਆਂਪੂਰਨ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਹੈ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਦਿੱਤੇ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੈ। ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲਤਾ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।

### a. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਮਸ਼ੀਨਰੀ

ਜਿਹੜੇ ਗਾਹਕ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਉਹ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ (ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ) ਸਵੇਰੇ 10:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚੈਨਲਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

- Call on +91-22-48931351
- Email us at [support@snapmintfin.com](mailto:support@snapmintfin.com)
- Write to us at the below mentioned address: ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖੋ:

ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ, ਬੀ-904, ਕਨਕੀਆ ਵਾਲ ਸਟਰੀਟ, ਅੰਧੇਰੀ ਕੁਰਲਾ ਰੋਡ, ਅੰਧੇਰੀ (ਈ), ਮੁੰਬਈ 400093, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ

ਜੇਕਰ ਦਿੱਤੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਉਹ ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ:

Mr. Rohit Tekchandani

ਸ਼੍ਰੀ ਰੋਹਿਤ ਟੇਕਚੰਦਾਨੀ

Tel. No.: +91-22-48931351

Email Id: [grievance@snapmintfn.com](mailto:grievance@snapmintfn.com)

ਜੇਕਰ ਉਪਰੋਕਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਸਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਦੇ ਮੁਖੀ ਸ਼੍ਰੀ ਵਿਵੇਕ ਗਾਲਾ ਨੂੰ ਇਸ 'ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ: [vivek@snapmintfn.com](mailto:vivek@snapmintfn.com)

ਅਸੀਂ 5 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇਸ ਚੈਨਲ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਪੱਤਰਾਂ/ਈਮੇਲਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦਾ ਭਰੋਸਾ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ।

ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ RBI ਦੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ-ਇਨ-ਚਾਰਜ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਦਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਹੈ। ਸੀਮਤ ਗਿਰਾਵਟ. DNBS ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

ਡੀ. ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ, ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕੇਂਦਰ I ਵਿਭਾਗ, ਵਿਸ਼ਵ ਵਪਾਰ ਕੇਂਦਰ, ਮੁੰਬਈ-400005

## b. ਲਾਜ਼ਮੀ ਡਿਸਪਲੇ ਲੋੜਾਂ

ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਕੋਲ ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਹੋਣਗੀਆਂ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਪ੍ਰਬੰਧ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਯੂਨਿਟ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।

ਉਹ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਗੇ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਪੱਧਰਾਂ ਤੱਕ ਵਧਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਸਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਅੰਤਮ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚੀਏ ਜਿੱਥੇ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾ ਕਰਨੀ ਪਵੇ, ਅਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਰੱਖੀ ਹੈ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝ ਦੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਤੋਂ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਕਾਰਨ ਅਤੇ ਦੁਬਾਰਾ ਹੋਣ ਦੀ ਰੋਕਥਾਮ

### c. Time frame ਸਮਾ ਸੀਮਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਚੈਨਲਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ (ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਮਸ਼ੀਨਰੀ 'ਤੇ ਪੁਆਇੰਟ (ਏ) ਵੇਖੋ)। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ/ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ। ਇੱਕ ਵਾਰ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਜਾਂ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ 'ਤੇ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਮੰਗਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਸਾਡੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਪਰਿਪੇਖ ਵਿੱਚ ਦੇਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਹਰ ਸੰਭਵ ਕੋਣਾਂ ਤੋਂ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁੱਦੇ 'ਤੇ ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੇ ਸਟੈਂਡ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਲਈ ਕੁਝ ਸਮਾਂ ਲੱਗਦਾ ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਉਪਰੋਕਤ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ/ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿਉਂਕਿ ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੋਈ ਨਵੇਂ ਬਦਲਾਅ ਹੋਣਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਚੈਨਲਾਂ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

### ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਨਿਯਮ

ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਫੀਸਾਂ ਨਹੀਂ ਲਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ, ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਈ ਹੈ। ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ (ਵਿਆਜ ਨੀਤੀ ਦੀ ਦਰ)। ਇਹ ਨੀਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ [snapmintfin.com](http://snapmintfin.com) 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਬੋਰਡ ROI ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਵੀ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਲਈ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਨੂੰ ਵਿਚਾਰਦਾ ਹੈ। ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਲਾਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਵੰਡ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵਸੂਲਿਆ ਗਿਆ ਕੋਈ ਵੀ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਰੱਥਾ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਤਨਦੇਹੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ, ਅਤੇ RBI ਦੇ KYC ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

### ਫੋਰਸ ਮੇਜਰ

ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੁਆਰਾ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਅਤੇ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਆਮ ਉਪਰੇਟਿੰਗ ਵਾਤਾਵਰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਫੋਰਸ ਮੇਜਰ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਗਾਹਕ/ਜਨਾਂ ਅਤੇ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਨਤਾ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੇ ਅਧੀਨ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

### ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਫੋਰਸ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਹਰ ਸਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ, ਜਦੋਂ ਵੀ ਆਰਬੀਆਈ ਨਿਯਮਾਂ, ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਬਜ਼ਾਰ ਅਭਿਆਸਾਂ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ।