

ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ
ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ
ਵਰਜਨ 7

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਨਾਮ	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ
ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਥਾਰਟੀ	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ
ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਮਿਤੀ	29 ਦਸੰਬਰ 2025
ਸਮੀਖਿਆ ਬਾਰੰਬਾਰਤਾ	ਸਾਲਾਨਾ ਅਤੇ ਲੋੜ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ
ਵਰਜਨ ਨੰ.	7

ਵਿਸ਼ਾ - ਸੂਚੀ

ਸ. ਨੰ.	ਵੇਰਵੇ	ਪੰਨਾ ਨੰ.
1	ਜਾਣ-ਪਛਾਣ	4
2	ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼	4
3	ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	4
4	ਕਰਜ਼ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ	5
5	ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ	5
6	ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ	5
7	ਜਨਰਲ	6
8	ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ ਤੇ / ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਹੀਣਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ ਸਹੂਲਤਾਂ	6
9	ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ ("KFS")	6
10	ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ	6
11	ਚੱਲ / ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ	7
12	ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ	7
13	ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ	8
14	ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਜ਼ ਏਜੰਟਾਂ (DSA) / ਡਾਇਰੈਕਟ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ (DMA) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ	8
15	ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ	8
16	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ	9
17	ਵਧੇਰੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮ	10
18	ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ	11
19	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ	11
20	ਸਰਵਜਨਕ ਧਾਰਾ	11

ਜਾਣ-ਪਛਾਣ:

ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 'ਕੰਪਨੀ' ਜਾਂ 'SFSP' ਜਾਂ 'ਸਨੈਪਮਿੰਟ' ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ), ਇੱਕ ਗੈਰ-ਜਮਾ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ (ਨਿਵੇਸ਼ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕੰਪਨੀ) ਹੈ ਜੋ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ('RBI') ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈ। ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਨੂੰ ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਬੇਸ ਲੇਅਰ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ('NBFC') ਵਜੋਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਖਪਤਕਾਰ ਵਿੱਤ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ।

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਮਿਤੀ 28 ਨਵੰਬਰ, 2025 (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੋਧਿਆ, ਸਹੀ ਕੀਤਾ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ) ("ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼") ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (ਐਫਪੀਸੀ) ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਨਿਯਮ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

FPC, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, NBFCs ਲਈ FPC 'ਤੇ ਇਹਨਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਪਰੋਕਤ RBI ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵੇਲੇ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਇਹ ਨੀਤੀ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਤੇ ਪੋਸਟ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ / ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ FPC ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਪੂਰੀ ਭਾਵਨਾ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼

ਕੋਡ ਨੂੰ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵੇਲੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ
- ਵਧੇਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਜਿਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲਏ ਜਾ ਸਕਣ
- ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇਯੋਗ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ
- ਪੇਸ਼ਗੀ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- ਕੰਪਨੀ ਖਪਤਕਾਰ ਵਿੱਤ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ ਸਮੇਤ ਕਈ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਧਾਰਾ ਸਿਰਫ਼ ਰਿਟੇਲ ਕਰਜ਼ੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਾ, ਖਪਤਕਾਰ ਟਿਕਾਉ ਸਮਾਨਾਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਆਦਿ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਸਨੂੰ ਮੱਧ-ਵੱਡੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮੁਕਾਬਲੇ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਵਿੱਤੀ ਬਾਜ਼ਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਣੂ ਅਤੇ ਲੈਸ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।
- ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਹਰੇਕ ਉਤਪਾਦ ਲਈ ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਦੇ 'ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ / ਢੁਕਵੇਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼' ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਾਰੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰੇਗੀ, ਨਾਲ ਹੀ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਹੋਰ NBFCs ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਮਾਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਆਪਣੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦਾ ਇੱਕ ਤਰੀਕਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

- ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਉਸ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗੀ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਤਰੀਕਾ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕੋਈ ਵੀ ਜੁਰਮਾਨਾ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ।
- ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ / ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਐਨਕਲੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇਵੇਗੀ।

ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ

- a) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇਕਰ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ' ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਐਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਲਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਭਾਵ, ਅਜਿਹੇ ਚਾਰਜਾਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਜੋੜਨ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਹਿੱਸਾ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਪੂਰੀ ਭਾਵਨਾ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।
- c) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਜਾਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਤੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਾਮ ਨਾਲ ਬੁਲਾਇਆ ਜਾਵੇ।
- d) ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ / ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।
- e) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC) / KFS ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- f) ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਯਾਦ-ਪੱਤਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਕਾਰਨ ਬਾਰੇ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- g) 'ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ' ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ, ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹਨ।

ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ (ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ) ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ ਤੇ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਸਬੰਧਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਅਜਿਹੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਤੇ ਹੀ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ, ਜਾਂ ਸਿਰਫ਼ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੇ ਹੀ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਧਾਰਕ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜੋ ਸਨੈਪਸ਼ਿਟ ਕੋਲ ਆਪਣੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈਂਟ ਆਫ਼ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ

ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਬੁਝੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਵੇਗੀ। ਰਸਮੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਪੂਰੀਆਂ ਹੋਣ ਦੇ 15 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਕਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਕੋਈ ਇਤਰਾਜ਼ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜਨਰਲ

- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ ਸਿਵਾਏ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆ ਸਕਦੀ ਹੈ)।
- ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕੰਮਕਾਜੀ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ/ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ, ਆਦਿ। ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ।
- ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਬਿਊਰੋ ਨਾਲ ਖਾਤਾ ਰੱਦ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਬਲਾਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਬੰਦ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਦੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ support@snapmintfin.com ਤੇ ਈਮੇਲ ਭੇਜ ਕੇ ਇਸਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਕਰਜ਼ਾ ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਰਹੇਗਾ ਅਤੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਇਸਦੇ/ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਪਾਰਕ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸਰੀਰਕ / ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗੀਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗੀਤ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਪਾਰਕ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੀਆਂ। ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸੰਮੇਲਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਗਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਅਪੰਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਮਾਡਿਊਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਅਪੰਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸਥਾਪਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ ("KFS")

- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ KFS ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ RBI ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਮਿਆਰੀ ਫਾਰਮੈਟ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਲੇਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਵਿਚਾਰ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਣ। KFS ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। KFS ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਮਝਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਇਸਨੂੰ ਸਮਝ ਲਿਆ ਹੈ।
- KFS ਨੂੰ ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੱਤ ਦਿਨ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਇਸਦੀ ਵੈਧਤਾ ਮਿਆਦ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਤਿੰਨ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਸੱਤ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਘੱਟ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨ ਦੀ ਵੈਧਤਾ ਮਿਆਦ ਹੋਵੇਗੀ।
- KFS ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (APR) ਦੀ ਇੱਕ ਗਣਨਾ ਸ਼ੀਟ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਵੱਧ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਸ਼ਡਿਊਲ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। APR ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਵੱਲੋਂ ਅਸਲ ਆਧਾਰ ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਖਰਚੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੀਮਾ ਖਰਚੇ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਖਰਚੇ ਆਦਿ, ਦੀ APR ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਬਣਨਗੇ ਅਤੇ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ ਤੇ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣਗੇ। ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਹਰੇਕ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਰਸੀਦਾਂ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ ਤੇ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ, ਕੋਈ ਵੀ ਫੀਸ, ਖਰਚੇ, ਆਦਿ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਜੋ KFS ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।
- KFS ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸੰਖੇਪ ਬਾਕਸ ਵਜੋਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ

- 31 ਦਸੰਬਰ, 2025 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜਾਂ ਨਵਿਆਏ ਗਏ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਸਹਿ-ਦੇਣਦਾਰਾਂ (ਦੇ) ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੇਨ 'ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ 1 ਜਨਵਰੀ, 2026 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਮਨਜ਼ੂਰ ਜਾਂ ਨਵਿਆਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ (ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਮੰਗ ਕਰਜ਼ੇ) ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਲਗਾਉਣ ਸੰਬੰਧੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।
 - a. ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਅਦਾਇਗੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਣਗੇ। ਨਕਦ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ਓਵਰਡ੍ਰਾਫਟ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਹੂਲਤ ਬੰਦ ਹੋਣ ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਰਕਮ ਤੇ ਲਗਾਏ ਜਾਣਗੇ।
 - b. ਨਕਦ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ਓਵਰਡ੍ਰਾਫਟ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੋਈ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਹੂਲਤ ਨੂੰ ਨਵਿਆਉਣ ਦੇ ਆਪਣੇ ਇਰਾਦੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਸਹੂਲਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਤੀ ਤੇ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਵੇ।
 - c. ਕੰਪਨੀ ਕੋਈ ਵੀ ਖਰਚਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਹਿਣ ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
 - d. ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਣ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ KFS ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਹੈ, ਇਸਦਾ ਜ਼ਿਕਰ KFS ਵਿੱਚ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਵੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਨਹੀਂ ਲਏ ਜਾਣਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਇੱਥੇ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
 - e. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਜੋ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਮੁਆਫ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਨ, ਕੋਈ ਵੀ ਚਾਰਜ / ਫੀਸ ਪੂਰਵ-ਅਨੁਮਾਨਤ ਤੌਰ ਤੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਜਾਰੀਕਰਨ

- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਅਸਲੀ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗੀ।
- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਪਸੰਦ ਅਨੁਸਾਰ, ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਤਾਂ ਉਸ ਬੈਂਕ ਆਊਟਲੈੱਟ/ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਸੇਵਾ ਅਧੀਨ ਸੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫ਼ਤਰ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
- ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ। ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਜਾਰੀ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਅਜਿਹਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- ਅਜਿਹੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਗ੍ਰਹਿਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਰੇ ਵਾਧੂ ਖਰਚੇ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗੀ।

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ

- ਕੰਪਨੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ, ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਸਾਧਨਾਂ ਬਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰੇਗੀ।
- ਰਿਕਵਰੀ ਇੱਕ ਨਿਰਧਾਰਤ/ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸਦਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਸੀ ਤੌਰ ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ ਜਾਂ ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਥਾਂ ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਹੋਵੇਗੀ ਜੇਕਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਦੇ ਜਾਂ ਵੱਧ ਵਾਰ ਲਗਾਤਾਰ ਨਿਰਧਾਰਤ/ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ ਤੇ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਇਸਦਾ ਏਜੰਟ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਖ਼ਤ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਆਮ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏ ਬਿਨਾਂ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੀ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਮਨਾਹੀ ਹੈ:
 - a. ਧਮਕੀ ਭਰੀ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ
 - b. ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਲਗਾਤਾਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਫ਼ੋਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ

- ਲਗਾਤਾਰ ਫ਼ੋਨ ਕਰਨਾ।
- c. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੋਸਤਾਂ, ਜਾਂ ਸਹਿ-ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ
- d. ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕਰਨਾ
- e. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ/ਸੰਪਤੀਆਂ/ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਠਾ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਹਿੰਸਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਜਾਂ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਧਮਕੀ
- f. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਹੱਦ ਜਾਂ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਗ਼ੁਮਰਾਹ ਕਰਨਾ

ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ

- ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਤੋਂ ਭਾਵ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਲਗਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਤੋਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਲਈ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਰਿਕਵਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਪਿਛੋਕੜ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪੁਲਿਸ ਤਸਦੀਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਪਿਛੋਕੜ ਦੀ ਮੁੜ-ਤਸਦੀਕ ਕਿਸ ਸਮੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਰਿਕਵਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਰੱਖਣਾ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਜੇਕਰ ਰਿਕਵਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੌਰਾਨ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਸੀ ਬਦਲ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਨਵਾਂ ਏਜੰਟ ਆਪਣੇ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ ਨੋਟਿਸ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ ਵੀ ਲੈ ਕੇ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਨੋਟਿਸ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ, ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਸੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੇ ਨਵੀਨਤਮ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਵੀ ਰੱਖੇ ਜਾਣਗੇ।

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਜ਼ ਏਜੰਟਾਂ (DSA) / ਡਾਇਰੈਕਟ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ (DMA) / ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ DSA/DMA/ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਅਤੇ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ ਨਾਲ ਨਿਭਾਉਣ ਲਈ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ, ਕਾਲ ਕਰਨ ਦੇ ਘੰਟੇ, ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ 'ਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਸਹੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸਣਾ, ਆਦਿ।
- ਕੰਪਨੀ DSA / DMA / ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਤੋਂ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦਾ ਹਲਫ਼ਨਾਮਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ NBFCs ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਆਪਣੇ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਹ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਏਜੰਟ ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਯਤਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੀ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਮੌਖਿਕ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ, ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਾ ਲੈਣ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ, ਰੈਫਰੀ ਅਤੇ ਦੋਸਤਾਂ ਦੀ ਜਨਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਮਾਨ ਕਰਨ ਜਾਂ ਨਿੰਜਤਾ ਵਿੱਚ ਘੁਸਪੈਠ ਕਰਨ ਦੇ ਇਰਾਦੇ ਵਾਲੇ ਕੰਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਮੋਬਾਈਲ 'ਤੇ ਜਾਂ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਰਾਹੀਂ ਅਣਉਚਿਤ ਸੁਨੇਹੇ ਭੇਜਣੇ, ਧਮਕੀ ਭਰੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਅਗਿਆਤ ਕਾਲਾਂ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ, ਝੂਠੇ ਅਤੇ ਗ਼ੁਮਰਾਹਕੁੰਨ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾਵਾਂ ਕਰਨਾ, ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- ਕੰਪਨੀ ਟੈਲੀਮਾਰਕੀਟਰਾਂ (DSAs/DMA) ਨੂੰ ਟੈਲੀਮਾਰਕੀਟਰਾਂ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਵਿਭਾਗ ਤੋਂ ਕੋਈ ਵੈਧ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਕੰਪਨੀ ਸਿਰਫ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਟੈਲੀਮਾਰਕੀਟਰਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ TRAI ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹਨ, ਆਪਣੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਚਾਰ / ਟੈਲੀਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਲਈ।
- ਕੰਪਨੀ TRAI ਨੂੰ ਟੈਲੀਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਕਾਲਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਵਰਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਟੈਲੀਮਾਰਕੀਟਰਾਂ (DSA/DMA) ਦੀ ਸੂਚੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਮੌਜੂਦਾ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਲਗਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਏਜੰਟ ਟੈਲੀਮਾਰਕੀਟਰਾਂ ਵਜੋਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਵਿਭਾਗ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਵਾਉਣ।

ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਜ਼ੇ

ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਡਿਜੀਟਲ ਕਰਜ਼ਾ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਰੋਤ ਕਰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ:

- ਇਸਦੇ ਸਾਰੇ ਡਿਜੀਟਲ ਕਰਜ਼ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਡਿਜੀਟਲ ਕਰਜ਼ੇ ਐਪਸ (DLAs) ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਥਾਂ ਤੇ।
- ਉਧਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ (LSPs) ਅਤੇ LSPs ਦੇ DLAs ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਉਹਨਾਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਉਹ ਲੱਗੇ ਹੋਏ ਹਨ, ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਥਾਂ ਤੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਇੰਟਰਨਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਥਾਂ ਤੇ।
- ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਥਾਂ ਤੇ RBI ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (CMS) ਅਤੇ Sachet ਪੋਰਟਲ ਦਾ ਲਿੰਕ।
- ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਥਾਂ ਤੇ RBI ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਡਿਜੀਟਲੀ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਟਰ ਹੈੱਡ ਤੇ) ਜਿਵੇਂ ਕਿ, KFS, ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਦਾ ਸਾਰ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਖਾਤਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟ, ਕੰਪਨੀ / LSP ਦੀਆਂ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੀਤੀਆਂ, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਡੇਟਾ ਦੇ ਸਟੋਰੇਜ ਅਤੇ ਵਰਤੋਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਆਦਿ, ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ / ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਤੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਈਮੇਲ / SMS ਤੇ ਆਪਣੇ ਆਪ ਹੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ "ਕੁਲਿੰਗ ਆਫ ਪੀਰੀਅਡ" ਦੌਰਾਨ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਮੁਲਧਨ ਅਤੇ ਅਨੁਪਾਤਕ APR ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਕੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੋਨ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਨਿਕਲਣ ਦਾ ਇੱਕ ਸਪੱਸ਼ਟ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ LSPs, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਹੈ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਡਿਜੀਟਲ ਕਰਜ਼ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਮਸਲਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਨੋਡਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨਗੇ।
- ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਨਬੋਰਡ ਕੀਤੇ ਗਏ DLAs ਅਤੇ LSPs ਦੇ DLAs ਦੁਆਰਾ ਡੇਟਾ ਦਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਆਡਿਟ ਟ੍ਰੇਲ ਵਾਲੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹੋਵੇਗਾ। ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਖਾਸ ਡੇਟਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇਣ ਜਾਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਨ, ਤੀਜੀ ਧਿਰਾਂ ਤੱਕ ਖੁਲਾਸੇ ਨੂੰ ਸੀਮਤ ਕਰਨ, ਡੇਟਾ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ, ਨਿੱਜੀ ਡੇਟਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸਹਿਮਤੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਐਪ ਨੂੰ ਡੇਟਾ ਨੂੰ ਮਿਟਾਉਣ/ਭੁੱਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਇੰਟਰਫੇਸ ਦੇ ਹਰੇਕ ਪੜਾਅ ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨਾਲ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਲਈ ਜਾਵੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਜਿੱਥੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਅਨੁਸਾਰ ਅਜਿਹੀ ਸਾਂਝੀਦਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਹਮੇਸ਼ਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਸਿਰਫ਼ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਆਦੇਸ਼ ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਵੰਡਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ।
ਬਸ਼ਰਤਕੇ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਅੰਤਮ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਵੰਡੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਵੰਡ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਅੰਤਮ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਹਿਮਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ DLAs / LSPs ਦੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਨਾਲ ਲਿੰਕ ਹੋਣ। ਕਰਜ਼ਾ ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਜਦੋਂ ਇੱਕ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਅਜਿਹੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਈਮੇਲ / SMS ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਮੌਜੂਦਾ ਮੁਕਾਬਲੇ ਵਾਲੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਵਿੱਚ, ਸ਼ਾਨਦਾਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨਿਰੰਤਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਾਧਨ ਹੈ। ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਵਿਖੇ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਸਾਡਾ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਹੈ। ਸਾਡਾ ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਨਾ ਸਿਰਫ਼ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਸਗੋਂ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਲਈ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਨੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ ਜੋ 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 ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਹੋਰ ਅਰਥਪੂਰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਇੱਕ ਢਾਂਚਾਗਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਬਣਾਈ ਗਈ ਹੈ। ਇਹ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਮੰਗਿਆ ਗਿਆ ਨਿਵਾਰਣ ਨਿਆਂਪੂਰਨ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੋਵੇ। ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ FPC 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 ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਚੈਨਲਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

- ਕਾਲ ਕਰੋ +91-22-48931351
- ਸਾਨੂੰ ਈਮੇਲ ਕਰੋ support@snapmintfin.com
- ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖੋ।:

ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ, ਦਫਤਰ ਨੰਬਰ 201, ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੀ-ਵਿੰਗ, ਨੀਲਕੰਠ ਬਿਜ਼ਨਸ ਪਾਰਕ, ਵਿੱਦਿਆਵਿਹਾਰ ਸਟੇਸ਼ਨ ਦੇ ਨੇੜੇ, ਵਿੱਦਿਆਵਿਹਾਰ (ਪੱਛਮ), ਮੁੰਬਈ – 400086.

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਉਹ ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ।:

ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਸਰਿਤਾ ਵਿਸਟ

ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ.: +91-22-48931351

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: grievance@snapmintfin.com / nodalofficer@snapmintfin.com

ਜੇਕਰ ਉਪਰੋਕਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਸ਼੍ਰੀ ਵਿਵੇਕ ਗਾਲਾ, ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ।: pno@snapmintfin.com

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

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ

i. ਆਰਬੀਆਈ ਸੀਐਮਐਸ ਪੋਰਟਲ: <https://cms.rbi.org.in> or

ii. ਆਪਣਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੱਤਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ ਤੇ ਭੇਜੋ।:

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ- 160017 ਟੇਲ ਫ਼੍ਰੀ ਨੰ.. – 14448 ਜਾਂ

iii. ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ crpc@rbi.org.in ਤੇ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

b. ਲਾਜ਼ਮੀ ਡਿਸਪਲੇਅ ਲੋੜਾਂ

ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਕੋਲ ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਹੋਣਗੀਆਂ:

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

ਉਹ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੇ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਢੁਕਵੇਂ ਪੱਧਰ ਤੇ ਪਹੁੰਚਾਇਆ ਜਾਵੇ ਜੇਕਰ ਉਸਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਇਸਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਜਦੋਂ ਕਿ ਅੰਤਮ ਯਤਨ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਤੇ ਪਹੁੰਚੀਏ ਜਿੱਥੇ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾ ਕਰਨੀ ਪਵੇ, ਅਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਦੁਬਾਰਾ ਹੋਣ ਤੋਂ ਰੋਕਣ ਦੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਤੋਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ।

c. ਸਮਾ ਸੀਮਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ (ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਇੰਟੀਰੀਅਰ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਤੇ ਪੋਇੰਟ (a) ਵੇਖੋ)। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ / ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਇੱਕ ਵਾਰ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਮੰਗਣ ਵਾਲੀ ਸੂਚਨਾ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਤੋਂ ਦੇਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਸੰਭਵ ਪਹਿਲੂਆਂ ਤੋਂ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁੱਦੇ ਤੇ ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਦੇ ਸਟੈਂਡ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਲਈ ਕੁਝ ਸਮਾਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਉਪਰੋਕਤ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ/ਸੋਧੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਵੀ ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਨਵਾਂ ਬਦਲਾਅ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਚੈਨਲਾਂ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਦਾ ਨਿਯਮ

ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਫੀਸ ਨਾ ਲਈ ਜਾਵੇ, ਸਨੈਪਮਿੰਟ ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਈ ਹੈ। ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ (ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ)। ਇਹ ਨੀਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.snapmintfin.com ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਬੋਰਡ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਵੀ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਇਸ 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 ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ ਤੇ ਬਹੁਤ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਦਾ ਪਤਾ ਹੋਵੇ। ਨਿਰਧਾਰਤ ਵੰਡ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਸੂਲੀ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਸਮਰੱਥਾ ਤੇ ਉਚਿਤ ਧਿਆਨ ਦੇਣ ਅਤੇ RBI ਦੇ KYC ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦਾ ਵਾਅਦਾ ਕਰੇਗੀ।

ਜੋਖਮ ਦੇ ਪੱਧਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਤਰਕ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ

ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021, 12 ਨਵੰਬਰ, 2021 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੈ। ਇਹ ਯੋਜਨਾ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਵਿਧੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਬਣਾ ਕੇ 'ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰ ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ' ਪਹੁੰਚ ਅਪਣਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਆਰਬੀਆਈ ਦੀਆਂ ਮੌਜੂਦਾ ਤਿੰਨ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਅਰਥਾਤ, (i) ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2006; (ii) ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2018; ਅਤੇ (iii) ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2019। ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੀ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ (ਜਾਂ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ), ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਲੋਕਪਾਲ ਜਾਂ ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।:

ਔਨਲਾਈਨ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਔਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਯਾਨੀ ਕਿ, <https://cms.rbi.org.in>

ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਤੌਰ ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।-

ਪੂਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ (CRPC) RBI

ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ – 160 017 ਈਮੇਲ – crpc@rbi.org.in ਟੈਲ ਫ਼ੀ ਨੰਬਰ – 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ)

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ, ਜਦੋਂ ਵੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, RBI ਨਿਯਮਾਂ, ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਬਾਜ਼ਾਰ ਅਭਿਆਸਾਂ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ।

ਸਰਵ-ਵਿਆਪਕ ਧਾਰਾ

ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖੀ ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ/ਨਿਰਦੇਸ਼/ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ/ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ/ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਨੋਟ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਸ਼ਕਤੀ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਥਾਂ ਲੈਣਗੇ।

ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।