



**ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ
ਦੇ
ਪੀਐਨਬੀ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ**

ਵਿਸ਼ਾ-ਸੂਚੀ

ਸ. ਨੰ	ਖਾਸ	ਪੰਨਾ ਨੰ
1	ਐਫਪੀਸੀ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ	3
2	ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	3
3	ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ, ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਸੰਚਾਰ	3
4	ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ	4
5	ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ / ਨਿਪਟਾਰੇ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਜਾਰੀਕਰਨ	5
6	ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ	5
7	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	6
8	ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਢੰਗ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ	7
9	ਐਚਐਫਸੀ ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮਨ	7
9.A	ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ	7
10	ਇਸਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ	9
11	ਗਾਰੰਟਰ	10
12	ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ	10
13	ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਜ਼ਿਟ	11
14	ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ	12
15	ਜਨਰਲ	13

ਸੰਸਕਰਣ ਇਤਿਹਾਸ ਦਾ ਸੰਖੇਪ

ਦੁਆਰਾ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਦੇਣ ਵਾਲੇ	ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ
ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਖਰੜਾ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ	ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਮੁਖੀ - ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾ ਸੰਚਾਲਨ
ਪਾਲਿਸੀ ਦੇ ਨਵੀਨੀਕਰਨ ਦੀ ਆਖਰੀ ਮਿਤੀ	2011 /V1.0 January 2017/V2.0 November 2019/V3.0 October 28, 2020/V4.0 February 02, 2022/V5.0 August 19, 2023/V6.0 December 18, 2024/V7.0
ਮੌਜੂਦਾ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਮਿਤੀ/ਨੰ	February 27, 2026/V8.0

ਫੇਯਰ ਅਭਿਆਸ ਕੇਡ

ਪੀਐਨਬੀ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ ("ਕੰਪਨੀ") ਨੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਮਿਤੀ 28 ਨਵੰਬਰ, 2025 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੇਡ (FPC) ਨੂੰ ਸੋਧਿਆ ਅਤੇ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ।

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੀਆਂ ਕਹੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੇਡ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ/ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਲਈ ਸਿਧਾਂਤ ਬਣਾਏ ਗਏ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਮਜ਼ਬੂਤ ਸਬੰਧ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਪਾਲਣ-ਪੋਸ਼ਣ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਕੇਡ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਲ ਪੁਰਾਣੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੇਡ ਨੂੰ ਛੱਡ ਦੇਵੇਗਾ।

I. ਐਫ ਪੀ ਸੀ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ

ਇਹ ਕੇਡ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ, ਇਸ ਦੀਆਂ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ ਜਾਂ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ (ਸਵੈ-ਮਾਲਕੀਅਤ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿਵਸਥਾ ਦੇ ਅਧੀਨ) ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ, ਫੋਨ 'ਤੇ, ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਉਪਕਰਨਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੋਣ।

II. ਲੋਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ

- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਫੀਸਾਂ/ਚਾਰਜਾਂ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਮਨਜ਼ੂਰ/ਵੰਡ ਨਾ ਹੋਣ 'ਤੇ ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਫੀਸਾਂ ਦੀ ਰਕਮ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ/ਦੁਰਮਾਨੇ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ। ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਲਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਉਲਟ, ਕਿਸੇ ਵਿਆਜ ਰੀਸੈਟ ਧਾਰਾ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮਾਮਲਾ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਦੂਜੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ/ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ 'ਸਾਰੀਆਂ ਲਾਗਤਾਂ' ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚੇ/ਫੀਸਾਂ ਗੈਰ-ਵਿਤਕਰੇਬਾਜ਼ੀ ਹਨ।
- ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ HFCs ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਨੂੰ ਦਰਸਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ। ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਵੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

III. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ, ਨਿਯਮ / ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਸੰਚਾਰ

- ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਜੇਕਰ ਇਸ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਨਾਲ ਦੁਬਾਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ, ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, EMI ਢਾਂਚਾ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਅਤੇ

- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੋ।
- iii. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਸੰਭਾਵੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਵਿਚਾਰ ਲੈ ਸਕਣ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਿਆਰੀ ਫਾਰਮੈਟ। KFS ਅਜਿਹੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। KFS ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਮਝਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਉਸਨੇ ਇਸਨੂੰ ਸਮਝ ਲਿਆ ਹੈ।
 - iv. ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, KFS ਨੂੰ ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਤਿੰਨ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ 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 ਉਹ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।
 - v. ਕੰਪਨੀ ਕੋਈ ਵੀ ਵਾਧੂ ਖਰਚਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਜੋ KFS ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
 - vi. ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ KFS ਨੂੰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
 - vii. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗੀ।
 - viii. ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਹਰੇਕ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ, ਰਸੀਦ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ, ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਹਰੇਕ ਨੱਥੀ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਜ਼ਰੂਰ ਦੇਵੇਗੀ।
 - ix. ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦੀ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸਣੇ ਪੈਣਗੇ।

IV. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

- i. ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵੰਡ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ii. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬੋਲੀ ਜਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ), ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਫੀਸ/ਸ਼ੁਲਕ ਆਦਿ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਅਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- iii. ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੀ ਤਬਦੀਲੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਚਾਰਜ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਬਦਲ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- iv. ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- v. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਸਿਕਯੂਰਿਟੀ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।
- vi. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਅਸਲ ਵੰਡ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਹੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਿਆ ਜਾਵੇ।

V. ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਜਾਰੀਕਰਨ

i. ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ

- i. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗੀ।
- ii. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਪਸੰਦ ਅਨੁਸਾਰ, ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਤਾਂ ਉਸ ਸਾਖਾ ਤੋਂ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ

ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਸੇਵਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫਤਰ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

- iii. ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- iv. 1 ਦਸੰਬਰ, 2023 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ii. **ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ:**

- a. ਜੇਕਰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਬਾਅਦ ਸਬੰਧਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਕੋਲ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦੱਸੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ₹5,000/- ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ।
- b. ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ/ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਭਾਵੇਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਖਰਚੇ ਵੀ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਭਾਵ ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ)।
- c. ਇਹਨਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਜਦਾਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਪੱਖਪਾਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਉਪਰੋਕਤ ਧਾਰਾਵਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿੱਥੇ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ 01 ਦਸੰਬਰ, 2023 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੋਈ ਹੈ।

VI. ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

- i. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਵਿਧੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ii. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇਕ ਸੰਗਠਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

VII. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਗਿਲਾ

- i. ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਐਨਲਾਈਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਮੇਤ, ਇਸਦੇ ਹਰੇਕ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਸਨੂੰ/ਉਸਨੂੰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ/ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ। ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਿਪਟੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਟੈਲੀਫੋਨ ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਫੋਨ 'ਤੇ ਰੀਲੇਅ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ii. ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗੀ ਜਾਂ ਦੱਸੇਗੀ ਕਿ ਉਸਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ

ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਕਿਉਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਛੇ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਲੈਣਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਉਹ ਫਿਰ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਅੱਗੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੇ।

- iii. ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਪੀੜਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ (ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਜਿਸ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਸਮਾਂ, ਵਾਧੇ ਲਈ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ, ਆਦਿ) ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਕਿ ਇਹ ਇਸਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।
- iv. ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ/ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਕਿ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ NHB ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਂ NHB, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਨੂੰ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਆਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- v. ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਅਜਿਹਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਸਤਰ 1	ਸਤਰ 2	ਸਤਰ 3	ਸਤਰ 4
<ul style="list-style-type: none"> ਗਾਹਕ Sਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਪਣੇ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰ/ਸ਼ਾਖਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਮੁਖੀ ਨੂੰ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ www.pnhousing.com. <p>ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 7 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।</p> <p>ਸਾਡੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸੈੱਲ ਤੱਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਢੰਗਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:</p> <p>ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਨੰਬਰ 18001208800</p> <p>ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: customercare@pnhousing.com</p> <p>ਵੈੱਬਸਾਈਟ: www.pnhousing.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਮੁਖੀ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਖੇਤਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਜਾਂ GROs (ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ 'ਤੇ) ਨੂੰ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸਦੇ ਵੇਰਵੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੇ। <p>ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 10 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।</p>	<ul style="list-style-type: none"> ਜੇਕਰ ਹੱਲ ਫਿਰ ਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਨੁਸਾਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਉਹ nodalofficer@pnhousing.com/executivedirector@pnhousing.com 'ਤੇ ਲਿਖ ਕੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਅਫਸਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 10 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। <p>ਵਿਕਲਪਕ ਤੌਰ ਤੇ,</p> <p>ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ ਨੂੰ ਇੱਥੇ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ:</p> <p>PNB ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ</p> <p>9ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਅੰਤ੍ਰਿਕਸ ਭਵਨ, 22 ਕਸਤੂਰਬਾ ਗਾਂਧੀ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ – 110001</p> <p><i>ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਲਿਫਾਫੇ ਦੇ ਸਿਖਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ 'ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੋ</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਅੰਦਰ ਉਪਰੋਕਤ ਤਿਮਾਹੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ, ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ: <p>National Housing Bank, Grievance Redressal Department, G-27, GNS Plaza, Block No. S-7/1, Site- IV, UPSIDA, Greater Noida, Uttar Pradesh – 201304</p> <ul style="list-style-type: none"> ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਕੋਲ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ https://grids.nhbonline.org.in www.nhb.org.in

VIII. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਢੰਗ

ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (ਜੋ ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗਾ) ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਇਸ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ

IX. ਐਚ ਐਫ ਐਸ ਸੀ ਦੁਆਰਾ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਗਏ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮ

- i. ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਸਬੰਧਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀ ਲਈ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇਬੰਦੀ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਤਰਕ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਦੰਡਕਾਰੀ ਵਿਆਜ/ਚਾਰਜ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ) ਲਈ ਵੀ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨੀਤੀ ਤੈਅ ਕਰੇਗਾ।
- ii. ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜਾਬੰਦੀ ਲਈ ਪਹੁੰਚ, ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ) ਨੂੰ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਖਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- iii. ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਦਾ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- iv. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਕੱਠੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਕਿਸਤਾਂ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਮੂਲ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵੰਡ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।

IX.A ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ

- i. ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ' ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਕਿ ਐਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਲਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਚਾਰਜ, ਬਾਊਂਸ ਚਾਰਜ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸਥਿਤੀ/ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਚਾਰਜ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ। ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਭਾਵ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ii. ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਹਿੱਸਾ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।
- iii. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਜਾਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ,
- iv. 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।
- v. '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 ਜੇ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹਨ।
- vi. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ / ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- vii. 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 ਇਸਦਾ ਕਾਰਨ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

- viii. ਉਪਰੋਕਤ ਹਦਾਇਤਾਂ 01 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024 ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਲਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਵੇਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, 01 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਅਗਲੀ ਸਮੀਖਿਆ ਜਾਂ ਨਵੀਨੀਕਰਨ ਮਿਤੀ 'ਤੇ ਨਵੇਂ ਦੰਡ ਚਾਰਜ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਸਵਿਚ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

IX.B ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) ਅਧਾਰਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨਾ

- i. ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਨਾਲ EMI ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਆ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਪਰੋਕਤ ਕਾਰਨ EMI ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਵਾਧਾ ਤੁਰੰਤ ਢੁਕਵੇਂ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ii. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਵੇਲੇ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- iii. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ (a) EMI ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਲਈ; ਅਤੇ, (b) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ। ਜ਼ਬਤ ਕਰਨ ਦੇ ਖਰਚੇ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ।
- iv. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਤੋਂ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਖਰਚੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ/ਲਾਗਤਾਂ ਦੀ ਸੇਧ ਦੇ ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਲਾਗੂ ਖਰਚੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- v. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੇਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- vi. ਕੰਪਨੀ ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ, ਢੁਕਵੇਂ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਸਾਂਝੀ / ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਏਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ, ਅੱਜ ਤੱਕ ਵਸੂਲੀ ਗਈ ਮੂਲ ਰਕਮ ਅਤੇ ਵਿਆਜ, EMI ਰਕਮ, ਬਾਕੀ EMI ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ / ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (APR) ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ।

X. ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ

- i. **31 ਦਸੰਬਰ, 2025 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਮਨਜ਼ੂਰ ਜਾਂ ਨਵਿਆਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ:**

31 ਦਸੰਬਰ, 2025 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਮਨਜ਼ੂਰ ਜਾਂ ਨਵਿਆਏ ਗਏ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਸਹਿ-ਦੇਣਦਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੇਨ 'ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ।
- ii. **1 ਜਨਵਰੀ, 2026 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਮਨਜ਼ੂਰ ਜਾਂ ਨਵਿਆਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ:**
 1. ਸਹਿ-ਦੇਣਦਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।
 2. ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਅਤੇ ਸੂਖਮ ਅਤੇ ਛੋਟੇ ਉੱਦਮਾਂ (MSEs) ਨੂੰ ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੂਖਮ, ਛੋਟੇ ਅਤੇ ਦਰਮਿਆਨੇ ਉੱਦਮਾਂ ਵਿਕਾਸ (MSMED) ਐਕਟ, 2006 ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਸਹਿ-ਦੇਣਦਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ: ਕੰਪਨੀ ਕੋਈ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।
 3. ਉਪਰੋਕਤ ਪੈਰਾਗ੍ਰਾਫ (1) ਅਤੇ (2) ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ, ਭਾਵੇਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵਰਤੇ ਗਏ ਫੰਡਾਂ ਦੇ ਸਰੋਤ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਲਾਕ-ਇਨ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ।
 4. ਦੋਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ (ਸਥਿਰ ਅਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਦਾ ਸੁਮੇਲ) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਕੀ ਕਰਜ਼ਾ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ 'ਤੇ ਹੈ।
 5. ਉਪਰੋਕਤ ਪੈਰਾਗ੍ਰਾਫ (1) ਅਤੇ (2) ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਕੰਪਨੀ

ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਅਦਾਇਗੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਣਗੇ।

6. ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਹਿਣ 'ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਉੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਕੋਈ ਖਰਚਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।
7. 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 ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (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।
8. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਮੁਆਫ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਨ, ਕੋਈ ਵੀ ਚਾਰਜ / ਫੀਸ ਪਿਛਲੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

XI. ਵਿਗਿਆਪਨ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ;

- i. ਸਾਰੀ ਇਸਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਹੈ, ਅਤੇ ਸੱਚ ਹੈ।
- ii. ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਸਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜੇ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਦਰਸਾਵੇਗੀ ਕਿ ਕੀ ਹੋਰ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
- iii. ਕੰਪਨੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਚ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾਉਣ ਦੁਆਰਾ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ ਤਾਂ) ਬਾਰੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਮਦਦ ਲਾਈਨਾਂ ਰਾਹੀਂ; ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ; ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਟਾਫ / ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਗਾਈਡ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- iv. ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਇਹ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ) ਨੂੰ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗੀ।
- v. ਕੰਪਨੀ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿਭਿੰਨ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੇਵਲ ਤਾਂ ਹੀ ਦੱਸੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਸਨੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਤਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਕੇ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ।
- vi. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀਆਂ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਸੀਆਂ (DSAs) ਲਈ ਆਚਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ ਲਾਗੂ/ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਜ਼ਾਰ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਜੋ ਕਿ ਹੋਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਉਹ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਉਤਪਾਦ ਵੇਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- vii. ਕੰਪਨੀ ਬੋਰਡ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ (ਡੀਐਸਏ) / ਡਾਇਰੈਕਟ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ (ਡੀਐਮਏ) ਲਈ ਮਾਡਲ ਕੋਡ ਆਫ ਕੰਡਕਟ ਅਪਣਾਏਗੀ।
- viii. ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਡੀਐਮਏ ਦੇ ਚਾਲ-ਚਲਣ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗੀ ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ/ਕੂਰੀਅਰ ਜਾਂ ਡੀਐਸਏ ਨੇ ਲਗਾਈ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਲਤ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿਚ ਜਾਂ ਇਸ ਜ਼ਾਬਤ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਨ ਵੇਲੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪੜਤਾਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਅਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਨੂੰ ਚੰਗਾ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ।

XII. ਗਾਰੰਟਰਜ਼

ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਗਾਰੰਟਰ ਹੋਣ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

- i. ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀ/ਉਸਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ;

- ii. ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੀ ਰਕਮ ਉਹ/ਉਹ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸੌਂਪੇਗਾ;
- iii. ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਉਸਨੂੰ/ਉਸਨੂੰ ਆਪਣੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਬੁਲਾਵੇਗੀ;
- iv. ਜਦੋਂ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਹੋਰ ਪੈਸੇ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲਿਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ;
- v. ਕੀ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਇੱਕ ਖਾਸ ਮਾਤਰਾ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹਨ ਜਾਂ ਕੀ ਉਹ
- vi. ਬੇਅੰਤ; ਅਤੇ
- vii. ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸ ਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- viii. ਜੇਕਰ ਗਾਰੰਟਰ ਬਕਾਏ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਧਨ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਲੈਣਦਾਰ/ਕਰਜ਼ਾਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੰਗ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਵੀ ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਡਿਫਾਲਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਭੌਤਿਕ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ।

XIII. ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ

ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਪੁਰਾਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਖਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਡੇਟਾ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ, ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਅਪਵਾਦ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ:

- i. ਜੇਕਰ ਸੂਚਨਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ।
- ii. ਜੇਕਰ ਲੋਕਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਫਰਜ਼ ਬਣਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੇ।
- iii. ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਧੋਖਾਧੜੀ ਆਦਿ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਸ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- iv. ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਾਲ।
- v. ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਬਾਰੇ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਸਦੀ ਲਿਖਤੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਲਵੇਗੀ।

ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਦੇ ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਬਾਰੇ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।

XIV. ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ

- a. ਹਰ ਕਿਸਮ ਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਲਾਕ-ਇਨ ਪੀਰੀਅਡ 3 ਮਹੀਨੇ ਹੋਵੇਗੀ। ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਦੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

S. No.	ਉਹ ਮਿਆਦ ਜਿਸ ਲਈ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ ਚੱਲੀ ਹੈ	ਵਿਆਜ ਦਰ
1.	ਤਿੰਨ ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਲਾਕ-ਇਨ ਪੀਰੀਅਡ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ	ਕੋਈ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਕਿਸੇ ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾ ਦੀ ਮੌਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਜਨਤਕ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਭਾਵੇਂ ਲਾਕ-ਇਨ ਪੀਰੀਅਡ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਸਰਵਾਏਵਰ ਕਲਾਜ਼ ਨਾਲ ਸੰਯੁਕਤ ਹੋਲਡਿੰਗ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਮ੍ਰਿਤਕ ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾ ਦੇ ਨਾਮਜ਼ਦ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ ਨੂੰ, ਬਚੇ ਹੋਏ ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾ/ਨਾਂ/ਨਾਮਜ਼ਦ/ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, ਅਤੇ ਸਿਰਫ ਮੌਤ ਦੇ

		<p>ਸਬੂਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ, ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੱਕ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਾਲੀ ਦਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਨਾਲ ਜਨਤਕ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦੇਵੇਗੀ।</p> <p>ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੇ ਕੁਝ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਮੂਲ ਰਕਮ ਦੀ ਰਕਮ ਦਾ 50% ਤੋਂ ਵੱਧ ਜਾਂ 5 ਲੱਖ ਰੁਪਏ, ਜੋ ਵੀ ਘੱਟ ਹੋਵੇ, ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 3 ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਪੁੱਗਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਬਿਨਾਂ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।</p> <p>ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਗੰਭੀਰ ਬਿਮਾਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ (IRDAI (ਸਿਹਤ ਬੀਮਾ) ਨਿਯਮ, 2016 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ), ਮੂਲ ਰਕਮ ਦੀ ਰਕਮ ਦਾ 100% ਬਿਨਾਂ ਵਿਆਜ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਵਾਪਸ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।</p> <p>ਵਿਆਖਿਆ: ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਡਾਕਟਰੀ ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਜਾਂ ਕੁਦਰਤੀ ਆਫ਼ਤਾਂ/ਆਫ਼ਤ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਬੰਧਤ ਸਰਕਾਰ/ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।</p>
2.	ਤਿੰਨ ਮਹੀਨਿਆਂ ਬਾਅਦ ਪਰ ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ	ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾ ਲਈ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਿਆਜ ਚਾਰ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਸਾਲਾਨਾ ਹੋਵੇਗਾ, ਅਤੇ ਹੋਰ ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
3.	ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਬਾਅਦ ਪਰ ਪਰਿਪੱਕਤਾ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ	ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਵਿਆਜ ਉਸ ਸਮੇਂ ਲਈ ਜਨਤਕ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਤੋਂ ਇੱਕ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਘੱਟ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸ ਸਮੇਂ ਲਈ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ ਚੱਲੀ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਉਸ ਸਮੇਂ ਲਈ ਕੋਈ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਨਤਕ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਦਰ ਤੋਂ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਘੱਟ ਹੋਵੇਗਾ।

- b. ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਸਮੇਂ ਲਈ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਨਵਿਆਉਣ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾ ਦੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਨੂੰ 7 ਸਾਲਾਂ ਲਈ ਰੀਨਿਊ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਓਵਰਡਿਊ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਨੂੰ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਦੀ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 7 ਸਾਲ ਪੂਰੇ ਹੋਣ 'ਤੇ ਇਨਵੈਸਟਰ ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਫੰਡ (ਆਈ.ਈ.ਪੀ.ਐਫ.) ਵਿੱਚ ਟਰਾਂਸਫਰ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾ ਸਿੱਧੇ ਤੋਂ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਦਾਅਵਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- c. ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰਜ਼ੇ
ਕੰਪਨੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਤਿੰਨ ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਪੁੱਗਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ ਦਾ 75 ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਤੱਕ ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਜਮ੍ਹਾਂ 'ਤੇ ਦੇਣਯੋਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਤੋਂ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਵੱਧ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ।

XV. ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਉਦਾਹਰਣ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਪਣਾਏਗੀ

- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ, ਆਦਿ ਨੇਤਰਗੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ, ਆਦਿ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਜਿਵੇਂ ਦੂਜੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਦੀ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਨ/ਇਨਕਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਮਾਪਦੰਡ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਨੇਤਰਗੀਣ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਹੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੰਦੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ ਆਦਿ ਨੂੰ ਨੇਤਰਗੀਣ ਗਾਹਕ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਉਸੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਇਹ ਆਪਣੇ ਦੂਜੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- ਨੇਤਰਗੀਣ ਗਾਹਕ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ, ਜਮਾਂਦਰੂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਬੋਝ ਨਹੀਂ ਪਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਨੇਤਰਗੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਨਪੜ੍ਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਬਰਾਬਰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।

- g. ਕੰਪਨੀ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜੋ ਆਪਣੇ ਅੰਗੂਠੇ ਦੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਜੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ, ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਅਨੁਸਾਰ, ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਅੰਗੂਠੇ ਦੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਦੀ ਘੋਸ਼ਣਾ ਇੱਕ ਵਾਧੂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਜੋਂ ਲੈ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- h. ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਹੀਣ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਫਾਰਮ, ਸਲਿੱਪਾਂ ਆਦਿ ਪੜ੍ਹਨ ਅਤੇ ਭਰਨ ਵਰਗੀਆਂ ਵਾਧੂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਸ਼ਾਖਾ/ਦਫ਼ਤਰ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਕਿਸੇ ਗਵਾਹ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਵਿੱਚ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਹੋਰ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਸੁਣਾਏਗਾ।
- i. ਕੰਪਨੀ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹੋਰ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇਵੇਗੀ, ਜਿਸਦੀ ਚੋਣ ਉਹ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- j. ਜੇਕਰ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ/ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਪਾਵਰ ਆਫ਼ ਅਟਾਰਨੀ ਜਾਂ ਮੈਂਡੇਟ ਧਾਰਕ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਹੋਵੇਗੀ।
- k. ਸ਼ਾਖਾ/ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ/ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- l. ਇੱਕ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਗਾਹਕ ਵਾਂਗ ਹੀ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ "ਖਾਤਾ ਧਾਰਕ ਨੇਤਰਹੀਣ ਹੈ" ਵਜੋਂ ਚਿੰਨ੍ਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- m. ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਡਿਜੀਟਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- n. ਕੰਪਨੀ, ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ KFS ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC) ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਬ੍ਰੈਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਪੜ੍ਹਨਯੋਗ PDF ਟੈਕਸਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ, ਜੇਕਰ ਉਹ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ।
- o. ਕੰਪਨੀ ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਸੇਵਾ (ECS) ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

XVI. ਆਮ

- i. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਾ ਲਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ)।
- ii. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਅਰਥਾਤ। ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- iii. ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਰਕਮ, ਕਾਰਜਕਾਲ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਜ਼ਮੀਨ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਯਾਦ ਕਰਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- iv. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਔਖੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ ਲਈ ਤੰਗ-ਪ੍ਰਸ਼ਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- v. ਕੰਪਨੀ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ।
- vi. ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਅਧੀਨ ਕੰਪਨੀ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰਵ-ਬੰਦ ਕਰਨ 'ਤੇ ਪ੍ਰੀ-ਭੁਗਤਾਨ ਲੇਵੀ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ:
 - ਜਿੱਥੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਰੋਤ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬੰਦ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
 - ਜਿੱਥੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਸਰੋਤਾਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਬੰਦ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ "ਆਪਣੇ ਸਰੋਤ" ਸਮੀਕਰਨ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ / ਐਚਐਫਸੀ / ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਅਤੇ / ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸਰੋਤ ।

ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਕਿ ਕੀ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਫਿਕਸਡ ਜਾਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ 'ਤੇ ਹੈ ਸਾਰੇ ਦੇਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰਾਂ (ਸਥਿਰ ਅਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਾ ਸੁਮੇਲ) ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੇਨ ਫਿਕਸਡ/ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਗੇ । ਦੇਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ ਵਾਲੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੇਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਨਿਸ਼ਚਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਇੱਕ ਵਾਰ ਲੇਨ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੇਨ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਲਈ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਨਿਯਮ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਹ ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਦੇਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰਾਂ ਵਾਲੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਬੰਦ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਹਨ ਇਹ ਵੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ ਲੇਨ ਉਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

- vii. ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੇਨ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੇ ਲੇਨ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC) ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਉਕਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਣ ਯੋਗ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਕਾਪੀ ਰਸੀਦ ਦੇ ਅਧੀਨ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ MITC ਦਾ ਮਿਆਰੀ ਫਾਰਮੈਟ ਵੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- viii. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੁੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ), ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਉਤਪਾਦ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸਮਾਂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ, ਆਦਿ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ "ਸ਼ਾਖਾ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ", "ਬੁੱਕਲੈਟਸ/ਬਰੋਸ਼ਰ", "ਵੈੱਬਸਾਈਟ", "ਡਿਸਪਲੇ ਦੇ ਹੋਰ ਢੰਗ" 'ਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- ix. ਕੰਪਨੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ: ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਢੁਕਵੀਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ।
- x. ਕੰਪਨੀ ਨਸਲ, ਜਾਤ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ, ਧਰਮ, ਜਾਂ ਅਪੰਗਤਾ (ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਹੀਣ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ) ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਲੇਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਪਾਬੰਦੀਆਂ ਲਾਗੂ ਰਹਿਣਗੀਆਂ।
- xi. ਕੰਪਨੀ ਲੇਨ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਦੇ ਹਰ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੇ FPC/MITC/KFS ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.pnbhousing.com 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਚਾਰਜਾਂ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ। ਕੰਪਨੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ।
- xii. ਗਾਹਕ ਦੀ ਖਾਸ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਲਾਭਪਾਤਰੀ/ਬਿਲਡਰ/ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ NEFT/RTGS ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- xiii. ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਪੋਰਟਲ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਪਾਸਵਰਡਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਕੇ ਆਈਟੀ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਆਰਜ਼ੀ/ਅੰਤਿਮ ਵਿਆਜ ਭੁਗਤਾਨ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ, ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਆਦਿ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸ ਸਹੂਲਤ ਰਾਹੀਂ ਖਾਤਿਆਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- xiv. ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰਾ ਡਾਟਾ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਸਬੰਧ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 5 ਸਾਲਾਂ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

- xv. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨੇ ਯੂਅਰ ਕਸਟਮਰ (KYC), ਐਂਟੀ ਮਨੀ ਲਾਂਡਰਿੰਗ (AML) ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- xvi. ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ "ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ" ਅਸਲ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਕਰੇਗੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਅਤੇ ਵੰਡ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੋਵੇਗੀ, ਪਰ ਜਾਇਦਾਦ/ਜਾਇਦਾਦ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਲਈ ਕੋਈ ਵਾਰੰਟੀ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਸਿਰਲੇਖ, ਨਿਰਮਾਣ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ, ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਦੀ ਪ੍ਰਗਤੀ ਆਦਿ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- xvii. ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਸਹੀ ਡਾਕ ਪਤਾ, ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਸਾਧਨ ਨੂੰ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰੇ।
- xviii. ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਥੋਕ/ਇੱਕਮੁਸ਼ਤ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਖਾਸ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ EMI ਦੀ ਰਕਮ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਅਨੁਪਾਤਕ ਕਟੌਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ EMI ਘਟਾਉਣ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਬਣਾਈ ਰੱਖੀ ਜਾ ਸਕੇ। ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਕੋਲ EMI ਵਿੱਚ ਕਟੌਤੀ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਸਿਰਫ ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਅਜਿਹੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 5 EMI ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਹੈ।
- xix. ਜਦੋਂ ਵੀ ROI ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਆਗਿਆਯੋਗ ਉਮਰ ਤੱਕ ਵਧਾ ਦੇਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਕੋਲ ਵਿਕਲਪ ਹੋਣਗੇ-
- ਲਾਗੂ ਵਧੀ ਹੋਈ EMI ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਂ
 - ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਇੱਕਮੁਸ਼ਤ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇ ਅਤੇ ਉਹੀ EMI ਜਾਰੀ ਰੱਖੇ ਜਾਂ
 - ਉਹੀ EMI ਜਾਰੀ ਰੱਖੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਧਾਓ।
 - ਲਾਗੂ ਫੀਸ ਦੇ ਨਾਲ ਸਥਿਰ ਦਰ ਢਾਂਚੇ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲ ਹੋਣ ਲਈ
- ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ/ਬਦਲਾਅ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਪਰੋਕਤ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇੱਕ ਲਈ ਸਾਖਾ ਵਿੱਚ ਜਾਣਾ/ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ।
- xx. ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ROI (ਕਾਰਡ ਦਰਾਂ) ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨਵੇਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਪੁਰਾਣੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਲਾਗੂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਕੋਲ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨਵੀਨਤਮ ਹਾਊਸਿੰਗ ਵਿੱਚ ਦਰ (PNBHFR) ਵਿੱਚ ਬਦਲ ਕੇ ਅਤੇ ਮਾਮੂਲੀ ਫੀਸ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਕੇ ਅਤੇ ਕੁਝ ਰਸਮੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਕੇ ROI ਮੋਡ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਕੇ ਘਟੀ ਹੋਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੋਵੇਗਾ।
- xxi. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੇ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- xxii. ਕੋਡ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ:
- ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੋਡ ਦੀ ਇਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ;
 - ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰੇਗੀ;
 - ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਹਰ ਸਾਖਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰੇਗੀ; ਅਤੇ
 - ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।