

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਫਿਨੋਵਾ ਕੈਪੀਟਲ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਫਿਨੋਵਾ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਜਮ੍ਹਾਂ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਹੈ। ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਫਿਨੋਵਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਅਪਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੈ।

ਇਹ ਕੋਡ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਏਗਾ।

ਕੋਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ

ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇਸਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਇਸ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਵਚਨਬੱਧਤਾ

ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਤ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਮਿਆਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਅਖੰਡਤਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤ 'ਤੇ, ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਸੰਦ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਸਮਝ ਸਕਣ:
 - i. ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
 - ii. ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਲਾਭ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਅੱਖਰ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪੂਰਾ ਕਰਨਗੀਆਂ।
- ਕੰਪਨੀ ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਨ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸੰਭਾਵਿਤ/ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿੱਚ ਉਮਰ, ਨਸਲ, ਜਾਤ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
- ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿਖਾਈ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਪੋਸਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਜਾਂ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

(ii) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਏ ਜਾਣਗੇ।
- ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਸਾਰੀਆਂ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਜੇ ਇਸ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਦੱਸੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਉਸ ਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ 'ਤੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸ ਮਕਸਦ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਏਜੰਸੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸ ਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪਤਿਆਂ 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

(iii) ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

- ਹਰੇਕ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਰਜ਼ਾ ਰਕਮ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ, ਦੰਡਾਵਲੀ ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ। ਸਮੱਗਰੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਅਤੇ ਸਮੱਗਰੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(iii) ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦੰਡਾਵਲੀ ਦੇ ਦੇਸ਼

- ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨੂੰ ਦੰਡਾਵਲੀ ਚਾਰਜ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਪੂੰਜੀਕਰਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਦੰਡਾਵਲੀ ਚਾਰਜ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਦੰਡਾਵਲੀ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੰਡਾਵਲੀ ਖਰਚਿਆਂ, ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ।

(iv) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

- ਜੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਇੱਕ ਨੋਟਿਸ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਸੰਕੇਤ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਸਾਰੀਆਂ ਸਕਿਓਰਿਟੀਜ਼ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਲੀਨ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ। ਜੇ ਅਜਿਹੀ ਸੈਂਟ-ਆਫ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ।

(v) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਬਾਰੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ:

- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਚੱਲ / ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ;
- ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਕਿਸੇ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿਖੇ ਜਾਂ ਐਚਓ ਵਿਖੇ, ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ;
- ਸੰਯੁਕਤ ਜਾਂ ਇਕੱਲੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਮੌਤ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ
- ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਕਾਲ, ਐਸਐਮਐਸ ਜਾਂ ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

(vi) ਜਨਰਲ

- FINOVA ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਮਕਸਦਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਹਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ।
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਬੈਲੇਂਸ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬੇਨਤੀ ਲਈ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਫਿਨੋਵਾ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ। ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਵੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬੋਰਡ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖੇਗਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ (ਨਾਮ, ਪਤਾ, ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ, ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਆਦਿ ਸਮੇਤ) ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਪੋਸਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ 1 ਮਹੀਨੇ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਉਸ ਨੂੰ ਦੱਸੀ ਗਈ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਢੰਗ ਰਾਹੀਂ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ, ਭਾਰਤੀ
 ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ -
 160017
 ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ
 5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ) ਈ-ਮੇਲ: CRPC@rbi.org.in

ਗੁਪਤਤਾ

ਕੰਪਨੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਤਰ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਨੂੰ ਉਹ ਢੁਕਵੀਂ ਮੰਨਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਆਪਣਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸਮਝੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਤੀਜੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕੋਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰਾਂ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਏਜੰਸੀਆਂ ਸਮੇਤ ਸਰਕਾਰੀ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੀ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਗਾਹਕ ਨਾਲ। ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲਵੇਗੀ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਲੋੜੇਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਗੁਪਤਤਾ ਦੀ ਉਸੇ ਡਿਗਰੀ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣ।

ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ

- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਸਾਰੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਹੈ, ਅਤੇ ਗਲਤ ਅਗਵਾਈ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰੋਮੋਸ਼ਨਲ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੇਵਲ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇ ਉਸਨੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ।

ਗਾਰੰਟਰ

ਜਦੋਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਗਾਰੰਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਦੇਵੇਗੀ:

- ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਪੱਤਰ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਆਫ ਗਾਰੰਟਰ।
- ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਡਿਫਾਲਟ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ।

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ / ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ

- ਕੰਪਨੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ / ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਦਾ ਇਸ ਦਾ ਬਕਾਇਆ ਹੈ ਜੇ:
 - ✓ ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾਲ ਪਿੱਛੇ ਰਹਿ ਗਿਆ ਹੈ
 - ✓ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਵਿਰੁੱਧ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
 - ✓ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
 - ✓ ਅਜਿਹੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਨਾਲ ਕਾਨੂੰਨ/ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੁਆਰਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ। ਇਸ ਬਾਰੇ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਧਾਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਮੰਗੀ ਗਈ ਹੈ।