

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ

ਫਿਨੋਵਾ ਕੈਪੀਟਲ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਜਿਸਨੂੰ ਅੱਗੋਂ 'ਕੰਪਨੀ' ਜਾਂ 'ਫਿਨੋਵਾ' ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਕੋਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਜਮ੍ਹਾਂ-ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੀ NBFC (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ) ਹੈ। ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਫਿਨੋਵਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਰਦੀ ਹੈ; ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਦੇ 'ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ' (Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct) ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, 2025 (ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ) ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਸੰਹਿਤਾ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਪਾਰਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ।

ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਲਾਗੂਤਾ

ਇਹ ਸੰਹਿਤਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਇਸ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਹਨ।

ਵਚਨਬੱਧਤਾ

ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਤਰਕਸੰਗਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿੱਤੀ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਮਿਆਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇਗੀ।

- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪਸੰਦ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਸਮਝ ਸਕਣ:
 - i. ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਮੁਲਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
 - ii. ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਲਾਭ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਅੱਖਰਸ਼ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸੰਭਾਵੀ/ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਮਰ, ਨਸਲ, ਜਾਤੀ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੀ ਸਥਿਤੀ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
- ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਖਣਯੋਗ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੰਭਾਵੀ ਜਾਂ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕ ਦੀ ਮੰਗ 'ਤੇ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

(ii) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੀ ਸੰਚਾਰ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸਮਝਦਾ ਹੋਵੇ।

- ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਸਾਰੀਆਂ ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ, ਜੇ ਲੋੜੀਂਦਾ ਸਮਝਿਆ ਗਿਆ, ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਏਜੰਸੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਉਸਦੇ ਨਿਵਾਸ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਨਿਵਾਸ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭੌਤਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

(ii) ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

- ਹਰ ਕਰਜ਼ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ Sanction Letter ਰਾਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰ ਰਕਮ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਕਰਜ਼ ਦੀ ਮਿਆਦ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਇਸ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਸਮਝ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਲਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਉਸਦੀ ਸਮਝ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

(iii) ਕਰਜ਼ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ

- ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲਗਾਇਆ ਜੁਰਮਾਨਾ Penal Charges ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਮੂਲ ਰਕਮ ਵਿੱਚ ਪੂੰਜੀਕ੍ਰਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ, ਸਮਾਨ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ।

(iv) ਕਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਵੰਡ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ

- ਜੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਮਝ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਕੇ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ਼ ਭਵਿੱਖ ਲਈ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਮੰਗਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਹੋਣ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸੁਰੱਖਿਆਵਾਂ ਜਾਰੀ ਕਰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਹੱਕ ਜਾਂ lien ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਜੇ ਅਜਿਹਾ set-off ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਸਮੇਤ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ।

(v) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚਲ/ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ

- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਮੂਲ ਚਲ/ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰੇਗੀ।

- ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ, ਭਾਵੇਂ ਸ਼ਾਖਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ HO, ਕਰਜ਼ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸਾਂਝੇ ਜਾਂ ਇਕੱਲੇ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਾਲ, SMS ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਦੇਰੀ ਦਾ ਕਾਰਨ ਦੱਸੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਜਾਣੂ ਰਹੇ।

(vi) **ਸਧਾਰਨ**

- ਫਿਨੋਵਾ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਜੋ Sanction Letter ਅਤੇ Loan Agreement ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ, ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਾ ਦੱਸੀ ਗਈ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਾ ਆਵੇ।
- ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ Balance Transfer ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਅਸਹਿਮਤੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਅਜਿਹਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਸੰਵਿਦਾਤਮਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਫਿਨੋਵਾ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਅਣਉਚਿਤ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ। ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਤਾਲੀਮ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਦੀ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖੇਗਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ (ਨਾਮ, ਪਤਾ, ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ, ਈਮੇਲ ID ਆਦਿ) ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਪੋਸਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 1 ਮਹੀਨੇ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸੀ ਗਈ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਨਾਲ ਉਹ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ NBFC ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਪੋਰਟਲ <https://cms.rbi.org.in> ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਈਮੇਲ/ਭੌਤਿਕ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹੈ:

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੇਂਦਰ,
ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17,
ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017
ਟੈਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ: 14448
ਈਮੇਲ: CRPC@rbi.org.in

ਗੁਪਤਤਾ

ਕੰਪਨੀ ਉਹ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸਨੂੰ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰੋਫ਼ਾਈਲ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਆਪਣਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਤੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਮੰਨਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਰੱਖੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਤੀਜੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਜਿੱਥੇ ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਸਰਕਾਰੀ ਅਥਾਰਟੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਜਾਂ Credit agencies ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਵੱਲੋਂ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ। ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਤੀਜੇ ਪੱਖ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲੈਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਤੀਜੇ ਪੱਖ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਉਸੇ ਪੱਧਰ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣ।

ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ

- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਾਰੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵੱਲੋਂ ਲਏ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਪ੍ਰਚਾਰਕ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੇਵਲ ਤਦੋਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ।

ਗਾਰੰਟਰ

ਜਦੋਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਗਾਰੰਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਉਸਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਸਮੇਤ ਦੇਵੇਗੀ:

- ਗਾਰੰਟੀ ਪੱਤਰ/ਗਾਰੰਟੀ ਡੀਡ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਰਜ ਹੋਣ।
- ਕੰਪਨੀ ਉਸਨੂੰ ਉਸ ਕਰਜ਼ੇ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸਰਵਿਸਿੰਗ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਡਿਫਾਲਟ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਰੱਖੇਗੀ, ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਹੈ।

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ/ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ

- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ, ਜੋ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਦੇਣਦਾਰ ਹੈ, Credit Bureau/Reference agencies ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜੇ:
 - ✓ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀਆਂ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਵਿੱਚ ਪਿੱਛੇ ਰਹਿ ਗਿਆ ਹੈ।
 - ✓ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
 - ✓ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਾਨੂੰਨੀ ਉਪਾਅ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
 - ✓ ਕਾਨੂੰਨ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਨਾਲ ਸਮਝੌਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਜਿਹੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ। ਇਸ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦੀ ਇੱਕ ਧਾਰਾ Loan Agreement ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜਿਸ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਲਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਸਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ Credit Bureaus ਨਾਲ ਸਾਂਝੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।