

**ਪੀਰਾਮਲ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਿਡ**  
(ਪਹਿਲਾਂ ਪੀਰਾਮਲ ਕੈਪੀਟਲ ਐਂਡ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਿਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ  
ਜਾਂਦਾ ਸੀ)

**ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ**

**ਅਕਤੂਬਰ 2025**

ਪਾਲਿਸੀ ਧਾਰਕ:	ਪਾਲਣਾ ਫੰਕਸ਼ਨ (ਕੰਪਨੀ-ਵਿਆਪੀ)
ਪਾਲਿਸੀ ਸਥਾਨ:	ਮੁੰਬਈ, ਭਾਰਤ
ਸੰਸਕਰਣ:	V 1.1
ਇਸ ਦਿਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ:	17 ਅਕਤੂਬਰ, 2025
ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ:	ਬੋਰਡ ਓਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼
ਸੁਪਰਸੇਡ:	V 1.0 - (ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ) - PFL (ਇੱਕ NBFC ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ - ICC)

## ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

### I. ਇਰਾਦਾ ਅਤੇ ਸਮੱਗਰੀ

ਇਹ ਕੋਡ ਪਿਰਾਮਲ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਿਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਪਿਰਾਮਲ ਕੈਪੀਟਲ ਐਂਡ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਿਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ) ("ਕੰਪਨੀ/ਪੀਐਫਐਲ") ਦੁਆਰਾ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("ਆਰਬੀਆਈ") ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ - ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸੀਅਲ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਬੇਸਡ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਦੇ ਅਧਿਆਇ VII "ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (FPC)" ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 ਮਿਤੀ 19 ਅਕਤੂਬਰ, 2023 ਅਨੁਸਾਰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਪੀਐਫਐਲ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਤੇ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਾਰੇ ਵਧੀਆ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਜੇਕਰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਢੁਕਵੇਂ ਸੋਧਾਂ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੀਤੀ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇਕਸਾਰ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ, ਬਰਾਬਰੀ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਇਕਸਾਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਹਾਇਤਾ, ਉਤਸ਼ਾਹ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨਗੇ।

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ FPC ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਪੂਰੀ ਸੰਸਥਾ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਉਧਾਰ ਅਭਿਆਸ ਇਸਦੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ PFL, ਇਸਦੀਆਂ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ ਜਾਂ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ (ਸਵੈ-ਮਾਲਕੀਅਤ ਵਾਲੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਧੀਨ) ਦੁਆਰਾ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ, ਫੋਨ 'ਤੇ, ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ, ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਡਿਵਾਈਸਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੋਣ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ, ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਤੀ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ, ਸਰਵਿਸਿੰਗ ਅਤੇ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

### II. ਉਦੇਸ਼

ਇਹ ਕੋਡ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- ਵਾਜ਼ਬ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਵਪਾਰਕ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ; b) ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਨਿਰਪੱਖ ਮੁਕਾਬਲੇ ਰਾਹੀਂ, ਮਾਰਕੀਟ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ; c) ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਸਬੰਧ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ; d) ਅਜਿਹੇ ਮਾਪਦੰਡ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਾ ਤਾਂ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਵਧ ਸਕੇ; e) ਰਿਕਵਰੀ ਅਤੇ ਲਾਗੂਕਰਨ, ਜਿੱਥੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ, ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਕੇ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ; f) ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਸੁਹਿਰਦ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਸਬੰਧ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।

### III. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਫੀਸਾਂ/ਚਾਰਜਾਂ, ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਰਕਮ ਮਨਜ਼ੂਰ/ਵੰਡੀ ਨਹੀਂ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਫੀਸਾਂ ਦੀ ਰਕਮ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਖਰਚੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ/ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਸਥਿਰ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਲਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਉਲਟ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਆਜ ਰੀਸੈਟ ਧਾਰਾ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮਾਮਲਾ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ/ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ 'ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ' ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ

ਅਜਿਹੇ ਖਰਚੇ/ਫੀਸਾਂ ਭੇਦਭਾਵ ਰਹਿਤ ਹਨ।

- c) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- d) ਕੰਪਨੀ ਪੂਰੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

#### **IV. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ, ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ**

- a) ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਜੇਕਰ ਇਸਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਨਾਲ ਦੁਬਾਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ, ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਫੰਗ ਸਮੇਤ, ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ।
- c) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰੇਗੀ।
- d) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨਗੀ/ਵੰਡਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਹਰੇਕ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹਰੇਕ ਨੱਥੀ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ, ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ।
- e) ਕੰਪਨੀ 15 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024 ਨੂੰ 'ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS)' 'ਤੇ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ (ਸਰਕੂਲਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ KFS ਦਾ ਫਾਰਮੈਟ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ-ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਦੇ ਅਨੁਲੱਗ XXVII ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ)।

#### **V. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ**

- a) ਵੰਡ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ/ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ (ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ), ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸ/ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- c) ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- d) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਧਾਰਕ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਸੈਂਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ

ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

#### VI. ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਕੰਡਕਟ- ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ

- a) ਇਹ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ 01 ਦਸੰਬਰ, 2023 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਤੋਂ 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।
- c) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸਦੀ/ਉਸਦੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਬੈਂਕਿੰਗ ਆਊਟਲੈਟ/ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਸੇਵਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫਤਰ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- d) ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਜਾਂ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- e) ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ - i. 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 ਨਾਲ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦੱਸੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਠਹਿਰਾਉਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ ₹5,000 ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ।  
ii. ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ/ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਧਾਰਾ (i) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲਾਗਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ 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)।  
iii. ਇਹਨਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਪੱਖਪਾਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਹੋਵੇਗਾ।

## VII. ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ

PFL ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ, ਕਿਉਂਕਿ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਸਿਰਫ਼ ਕੰਪਨੀ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਜਿੱਥੇ ਵੀ PFL ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਰੋਤ ਕਰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਆਪਣੇ ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਇਹ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ:

- a) ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- b) ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਇਹ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ ਕਿ ਉਹ ਉਸ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਾਮ ਦੱਸ ਰਹੇ ਹਨ ਜਿਸਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਉਹ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।
- c) ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਪਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਟਰ ਹੈੱਡ 'ਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- d) ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਐਨਕਲੇਜ਼ਰਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। e) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।
- f) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- g) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸਦੇ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਨੇਡਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ LSPs ਜਿਸ ਕੋਲ FinTech/ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਹੋਵੇ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ, ਇਸਦੇ LSPs ਅਤੇ DLAs 'ਤੇ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ KFS ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ DLA ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇ।
- h) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਹੀ ਰਹੇਗੀ।

## VIII. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨੀਤੀ

ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ 'ਤੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਚਾਰਜ ਨਾ ਲਏ ਜਾਣ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ) ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਬਾਰੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਜਾਂ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਉਚਿਤ ਅਥਾਰਟੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਕਤ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਿਧੀ ਵੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੀਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।

## IX. NBFCs ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮਨ –

- a) ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਲਈ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇਕਰਨ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਤਰਕ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

b) ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇਕਰਨ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਖਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਹੋਣ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

c) ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ।

#### **X. NBFCs ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਾਹਨਾਂ ਦਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ –**

a) ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਬਿਲਟ-ਇਨ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ਾ ਧਾਰਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹਨਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਉਪਬੰਧ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ:

(i) ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ;

(ii) ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਮੁਆਫ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ;

(iii) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ;

(iv) ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨੀਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਮ ਮੌਕੇ ਸੰਬੰਧੀ ਉਪਬੰਧ;

(v) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; ਅਤੇ

(vi) ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨੀਲਾਮੀ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।

b) ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਹਮੇਸ਼ਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਐਨਕਲੇਜ਼ਰਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮਿਆਂ/ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਿਆਂ ਦਾ ਇੱਕ ਮੁੱਖ ਹਿੱਸਾ ਹੈ।

#### **XI. ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ -**

ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਲਈ ਫਰੇਮਵਰਕ 'ਤੇ ਵੱਖਰੀ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।

i. ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਭਾਵ, ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਮਿਸ਼ਰਿਤ ਵਿਆਜ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਹਿੱਸਾ ਨਹੀਂ ਜੋੜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ii. ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।

iii. 'ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ, 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 ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹਨ।

iv. ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ / ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ / ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ। ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ

ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।

- v. ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਯਾਦ-ਪੱਤਰ ਭੇਜਣ ਵੇਲੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਕਾਰਨ ਬਾਰੇ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

## **XII. ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) ਅਧਾਰਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ (ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਸਮੇਤ) 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨਾ -**

ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਲਈ ਫਰੇਮਵਰਕ 'ਤੇ ਵੱਖਰੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਹੈ ਜੋ ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ:

ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ, ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਕਾਰਨ EMI/ਟੈਨਰ/ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਵਾਧਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ(ਆਂ) ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਢੁਕਵੇਂ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜਦੋਂ ਵੀ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਕਾਰਨ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਕੋਲ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਿਕਲਪ ਹੋਣਗੇ:

i. ਜੇਕਰ ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਇੱਕ ਸਥਿਰ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ PFL ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਬਾਕੀ ਹਿੱਸੇ ਲਈ ਇੱਕ ਸਥਿਰ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਬਦਲੋ।

ii. EMI ਰਕਮ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ; ਜਾਂ

iii. ਮਿਆਦ ਦਾ ਵਾਧਾ (ਮਿਆਦ ਦਾ ਵਾਧਾ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਦਾ ਨਤੀਜਾ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ; ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਨੀਤੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਆਗਿਆਯੋਗ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ); iv. ਵਿਕਲਪ (ii) ਅਤੇ (iii) ਦਾ ਸੁਮੇਲ; ਜਾਂ

v. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਾਕੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਪੂਰਾ / ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੋ।

PFL ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ 'ਫਲੋਟਿੰਗ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਥਿਰ ਦਰ 'ਤੇ ਸਵਿਚ ਕਰੋ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਉਲਟ' ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਜੋਗ ਨਾਲ ਹੋਰ ਸੇਵਾ / ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਲਾਗਤਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

## **XIII. ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ - ਵਿਆਜ ਵਸੂਲੀ ਮਿਤੀ 29 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024**

ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲੀ ਬਾਰੇ ਉਪਰੋਕਤ ਸਰਕੂਲਰ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ। PFL ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਨੁਚਿਤ ਅਭਿਆਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਨਹੀਂ ਹਨ।

## **XIV. ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ**

i. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਪੁਰਾਣੀ, ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸੇਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ii. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਡੇਟਾ, ਭਾਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ, ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸਮੂਹ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ/ਇਕਾਈਆਂ ਸਮੇਤ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਪਵਾਦ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ:

a. ਜੇਕਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ।

- b. ਜੇਕਰ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਦਾ ਫਰਜ਼ ਹੈ।
- c. ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ)।  
ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਸਮੂਹ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ, ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਖਾਤਿਆਂ (ਗਾਹਕ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ ਸਮੇਤ) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ।
- d. ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਾਲ।

e. ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਸਦੀ ਲਿਖਤੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਲੈਣੀ ਪਵੇਗੀ।

iii. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਰੱਖੇ ਗਏ ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਉਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਹੱਦ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

iv. ਕੰਪਨੀ ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ 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।

## XV. ਜਨਰਲ

i. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ ਸਿਵਾਏ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਿਆਂਦਾ ਗਿਆ)।

ii. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਭਾਵ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

iii. ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਏਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਦੇਸ਼ 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 ਜ਼ਬਤ ਕਰਕੇ ਯਾਦ ਦਿਵਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ।

iv. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਅਜੀਬ ਘੰਟਿਆਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। ਕਿਉਂਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਸਟਾਫ ਵੱਲੋਂ ਰੁੱਖਾ ਵਿਵਹਾਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੈ।

v. 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 ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

vi. 1 ਜਨਵਰੀ, 2026 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜਾਂ ਨਵਿਆਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਅਤੇ ਸੂਖਮ ਅਤੇ ਛੋਟੇ ਉੱਦਮ (MSE) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਐਡਵਾਂਸਾਂ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ, ਸਹਿ-ਦੇਣਦਾਰਾਂ (ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ) ਜਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ, ਭਾਵੇਂ ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ। ਇਹ ਵਿਵਸਥਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵਰਤੇ ਗਏ ਫੰਡਾਂ ਦੇ ਸਰੋਤ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਲਾਕ-ਇਨ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਵੇਗੀ।

vii. ਕੰਪਨੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ। PFL ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਅਤੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ([Grievance Redressal - Piramal Finance](#))

viii. ਕੰਪਨੀ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਹੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ

ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। NBFC ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਪਾਰਕ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੀਆਂ।

ix. ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

x. PFL ਵਿਖੇ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਸਾਡਾ ਮੁੱਖ ਧਿਆਨ ਹੈ। PFL ਨੇ ਇੱਕ ਢਾਂਚਾਗਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬਣਾਈ ਹੈ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾਇਆ ਹੈ। ([Grievance Redressal - Piramal Finance](#))

#### **XVI. ਇਕੱਲੇ/ਸੰਯੁਕਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ/ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ**

ਇਕੱਲੇ/ਸੰਯੁਕਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਘਟਨਾ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਨਾਮਜ਼ਦ/ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰੇਗੀ।

ਮ੍ਰਿਤਕ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਨਾਮਜ਼ਦ/ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਦੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਤਸਦੀਕ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ:

- i. ਗਾਹਕ ਮੌਤ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ
- ii. ਮੌਜੂਦਾ KYC ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸਬੰਧ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼।
- iii. ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ/ਉੱਤਰਾਧਿਕਾਰ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਪੱਤਰ
- iv. ਨਾਮਜ਼ਦ/ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ ਫੋਟੋ ਆਈਡੀ ਸਬੂਤ
- v. ਨਾਮਜ਼ਦ/ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ ਫੋਟੋ ਅਤੇ ਦਸਤਖਤ ਆਈਡੀ ਸਬੂਤ
- vi. ਜੇਕਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹਨ: ਉਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਹਰੇਕ ਤੋਂ ਪੀਓਏ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

#### **XVII. ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਪ੍ਰਤੀ ਆਚਰਣ ਬਾਰੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼**

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ RBI ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ - ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ ਲਈ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਫਰੇਮਵਰਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, 2022 RBI/DOR/2021- 22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 ਮਿਤੀ 14 ਮਾਰਚ 2022 ਦੇ ਤਹਿਤ ਲੋੜੀਂਦੇ ਅਨੁਲੱਗ। ਵਿੱਚ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਪ੍ਰਤੀ ਆਚਰਣ ਬਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਵੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

#### **XVIII. ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ**

ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।

## ਅਨੁਬੰਧ I

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("RBI") ਦੁਆਰਾ 19 ਅਕਤੂਬਰ, 2023 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 ਦੇ ਅਧਿਆਇ VII "ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (FPC)" ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਪੀਰਾਮਲ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਿਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਪੀਰਾਮਲ ਕੈਪੀਟਲ ਐਂਡ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਿਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ) ("ਦ ਕੰਪਨੀ/PFL") ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ RBI ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਲੋਨ ਲਈ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਫਰੇਮਵਰਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 ਮਿਤੀ 14 ਮਾਰਚ 2022 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਵੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

### ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਕੰਪਨੀ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਕਰਜ਼ਾ ਯਾਨੀ ਕਿ, ₹3,00,000 ਤੱਕ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ ਵਾਲੇ ਪਰਿਵਾਰ ਨੂੰ ਜਮਾਂਦਰੂ-ਮੁਕਤ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਅੰਤਮ ਵਰਤੋਂ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ/ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ/ਵੰਡ ਦੇ ਢੰਗ (ਭਾਵੇਂ ਭੌਤਿਕ ਜਾਂ ਡਿਜੀਟਲ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ) ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ। ਪਰਿਵਾਰ ਤੋਂ ਭਾਵ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਪਰਿਵਾਰਕ ਇਕਾਈ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਤੀ, ਪਤਨੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਣਵਿਆਹੇ ਬੱਚੇ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਹੱਕਦਾਰ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਜੋੜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

### ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ

ਕੰਪਨੀ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ (CICs) ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਏਗੀ ਅਤੇ CICs ਨਾਲ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੀਤੀ ਗਈ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੀਤੀ ਗਈ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ ਵਿਚਕਾਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅੰਤਰ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦਾ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪਤਾ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ CICs ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਤੇ ਸਹੀ ਡੇਟਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਪੱਧਰ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਉਪਲਬਧ ਡੇਟਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਘੋਸ਼ਣਾ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਦੇ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਵਰਗੇ ਹੋਰ ਸਰੋਤਾਂ ਤੋਂ ਵੀ ਇਸਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਏਗੀ।

### ਵਿਆਜ ਦਰ/ਨੀਤੀ

ਕੰਪਨੀ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਕੀਮਤ ਸੰਬੰਧੀ ਇੱਕ ਬੋਰਡ-ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ ਜੋ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਸਭ-ਸੰਮਿਲਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ/ਪਹੁੰਚ, ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਅਤੇ ਮਾਰਜਿਨ, ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਹਿੱਸਿਆਂ ਦੀ ਸੀਮਾ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਇੱਕ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਲਈ ਹਰੇਕ ਹਿੱਸੇ ਦੇ ਫੈਲਾਅ ਦੀ ਸੀਮਾ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰੇਗੀ; ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਇੱਕ ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ/ਫੀਸ ਵਿਆਜ-ਰਹਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।

ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਸੰਭਾਵੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕੀਮਤ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਸਰਲ ਤੱਥ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ, ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਜਮਾਂਦਰੂ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੋਂ ਲਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਫੀਸਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ

ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਵੇਰਵੇ ਹੋਣਗੇ। ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਸੈਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਿੱਚ, ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਸੈਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਲਗਾਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ, ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਅਤੇ ਔਸਤ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣਗੇ।

### **ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ**

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਸੈਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦਾ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਰੂਪ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ:

- (i) ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਹੀ ਪਛਾਣ ਕਰਦੀ ਹੈ;
- (ii) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਕੀਮਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਰਲ ਵੇਰਵੇ
- (iii) ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ;
- (iv) ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਡਿਸਚਾਰਜ ਸਮੇਤ ਸਾਰੀਆਂ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ; ਅਤੇ
- (v) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਰੀਕਰਨ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਫੀਸ ਢਾਂਚਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਹੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

### **ਆਮ**

ਇਹ ਸੰਕੇਤ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਸਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਸਿਰਫ਼ ਕੰਪਨੀ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਆਚਰਣ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਭਰਤੀ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸੰਬੰਧੀ ਇੱਕ ਨੀਤੀ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਭਰਤੀ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਿਖਲਾਈ ਸਾਧਨਾਂ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ। ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਆਚਰਣ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਵਿੱਚ ਵੀ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਸੈਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸੰਭਾਵੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦੀ ਆਮਦਨ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਸੰਬੰਧੀ ਮੁਲਾਂਕਣ / ਪੁੱਛਗਿੱਛ 'ਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕੋਈ ਵੀ ਸਿਖਲਾਈ ਮੁਫ਼ਤ ਹੋਵੇਗੀ।

### **ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ**

ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਸਰਗਰਮੀ ਨਾਲ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਸੰਬੰਧੀ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ, ਅਜਿਹੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਜੁੜਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਸਾਧਨਾਂ ਬਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਧੀ ਬਣਾਏਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਰਿਕਵਰੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਸਮਰਪਿਤ ਵਿਧੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿਧੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਵੰਡਣ ਵੇਲੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ / ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ / ਦਫ਼ਤਰਾਂ / ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਅਹਾਤੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਇੱਕ ਘੋਸ਼ਣਾ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਮਤ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੇ ਜੇ ਇਸਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਂਦਾ ਗਿਆ ਹੈ।

### **ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ**

ਕੰਪਨੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਸੰਬੰਧੀ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ, ਅਜਿਹੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਉਪਾਅ ਬਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰੇਗੀ।

ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਸੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਇੱਕ ਨਿਰਧਾਰਤ/ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਦੇ ਜਾਂ ਦੇ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਾਰ ਨਿਰਧਾਰਤ/ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ ਜਾਂ ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਹੋਵੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਇਸਦਾ ਏਜੰਟ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਖ਼ਤ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਜੁੜਦੇ ਸਮੇਂ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ:

- i. ਧਮਕੀ ਦੇਣ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਕੋਈ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਹੈ
- ii. ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਕਾਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਾਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- iii. ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੋਸਤਾਂ, ਜਾਂ ਸਹਿ-ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ
- iv. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦਾ ਨਾਮ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ
- v. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ/ਸੰਪਤੀਆਂ/ਵੱਕਾਰ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਹਿੰਸਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਕੋਈ ਵਰਤੋਂ ਜਾਂ ਧਮਕੀ ਨਹੀਂ ਹੈ
- vi. ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਹੱਦ ਜਾਂ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ

ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਲਈ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਜਾਂਚ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਾਮਜ਼ਦ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਪਿਛੋਕੜ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰਨ।

ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਉਸਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ ਰੱਖੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੀ ਇੱਕ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਸੂਚੀ ਰੱਖੇਗੀ ਜਿਸਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।