

**ਸੰਸਕਰਣ ਕੰਟਰੋਲ:**

ਸੰਸਕਰਣ	ਦੀ ਮਿਤੀ ਗੋਦ ਲੈਣਾ	ਬਦਲੇ ਹਵਾਲਾ	ਮਾਲਕ	ਰਖਵਾਲਾ	ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਥਾਰਟੀ
1.0	16-ਅਪ੍ਰੈਲ-2014	ਮੇਲਾ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (FPC) ਦਾ ਖਰੜਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ ਫੱਟੀ	ਪਾਲਣਾ	ਪਾਲਣਾ	ਦੇ ਬੋਰਡ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ
1.1	18-ਫਰਵਰੀ-2016	FPC ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਅਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ ਦੇ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ	ਪਾਲਣਾ	ਪਾਲਣਾ	ਦੇ ਬੋਰਡ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ
1.2	08-ਮਈ-2019	FPC ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਅਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ ਦੇ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ	ਪਾਲਣਾ	ਪਾਲਣਾ	ਦੇ ਬੋਰਡ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ
1.3	22-ਜੂਨ-2021	FPC ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਅਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ ਦੇ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ	ਪਾਲਣਾ	ਪਾਲਣਾ	ਦੇ ਬੋਰਡ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ
1.4	05-ਮਈ-2022	FPC ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਅਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ ਦੇ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ	ਪਾਲਣਾ	ਪਾਲਣਾ	ਦੇ ਬੋਰਡ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ
1.5	29-ਮਈ-2023	FPC ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਅਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ ਦੇ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ	ਪਾਲਣਾ	ਪਾਲਣਾ	ਦੇ ਬੋਰਡ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ
1.6	02-ਨਵੰਬਰ-2023	FPC ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਅਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ ਦੇ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ.	ਪਾਲਣਾ	ਪਾਲਣਾ	ਦੇ ਬੋਰਡ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ

---

1.7	06-ਫਰਵਰੀ- 2024	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੇ ਗਏ	ਪਾਲਣਾ	ਪਾਲਣਾ	ਦੇ ਬੋਰਡ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ
-----	-------------------	----------------------------------------------------------------------	-------	-------	---------------------

**ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨੋਟ:**

ਜੇ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਸਮਾਂ ਸੰਘਰਸ਼ ਦੇ ਵਿਆਖਿਆ / ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿਚਕਾਰ ਇਹ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਅਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਨਿਯਮ, ਨਿਯਮ, ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼, ਸੂਚਨਾਵਾਂ, ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ, ਸਰਕੂਲਰ, ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ/ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਭਾਰਤ, ਤੋਂ ਸਮਾਂ ਨੂੰ ਸਮਾਂ, ਉੱਠਣਾ ਫਿਰ ਵਿਆਖਿਆ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮ, ਨਿਯਮ, ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼, ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ, ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ, ਸਰਕੂਲਰ, ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ/ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼, ਤੋਂ ਸਮਾਂ ਨੂੰ ਸਮਾਂ, ਕਰੇਗਾ ਪ੍ਰਬਲ

**ਟੇਬਲ ਦੇ ਸਮੱਗਰੀ:**

ਜਾਣ-ਪਛਾਣ .....	3
ਮੇਲਾ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ .....	3
1. ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੇ ਦੀ FPC .....	3
2. ਉਦੇਸ਼ ਦੇ ਦੀ FPC .....	3
3. ਗੈਰ-ਵਿਤਕਰੇ ਨੀਤੀ .....	4
4. ਜਾਣਕਾਰੀ .....	4
5. ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ .....	4
6. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ .....	4
7. ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦੰਡਕਾਰੀ ਖਰਚੇ .....	5
8. ਵੰਡ ਦੇ ਲੋਨ ਸਮੇਤ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ .....	5
9. ਜਨਰਲ .....	5-6
10. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ .....	6-7
11. ਦ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ- ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 .....	7
12. ਪੇਸਟਿੰਗ 'ਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ .....	8
13. ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਾ ਦਿਲਚਸਪੀ ਦਰਾਂ, ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜ .....	8
14. ਨਿਯਮਿਤ ਸਮੀਖਿਆ .....	8
15. ਅਨੁਲੱਗ ਏ .....	9

## **ਜਾਣ-ਪਛਾਣ:**

ਅਸ਼ਵ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਡ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤ ਕੰਪਨੀ (NBFC) ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਤੇ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਹਨ।

ਦ ਮੇਲਾ ਅਮਲ ਕੋਡ ਹੈ ਉਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ ਨੂੰ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਇੱਕ ਅਸਰਦਾਰ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਦੀਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਕੋਡ ਗਾਹਕਾਂ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਲੈਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇਵੇਗਾ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਅਤੇ ਇੱਛਾ ਲਾਗੂ ਕਰੇ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਤੇ ਵੰਡਣਾ।

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਆਰਬੀਆਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਸੋਧ, ਸੋਧੇ ਹੋਏ ਆਰਬੀਆਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਮੌਜੂਦਾ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਇਸ ਹੱਦ ਤੱਕ ਛੱਡ ਦੇਵੇਗਾ ਕਿ ਇਹ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ / ਨਿਰਦੇਸ਼.

## **ਮੇਲਾ ਅਮਲ ਕੋਡ:**

### **1. ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੇ ਦੀ FPC:**

ਦ FPC ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਨਾਲ ਦੀ ਕੰਪਨੀ। ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਜਾਰੀ ਰੱਖੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਈ ਉਤਪਾਦ। FPC ਕਰੇਗਾ ਜਾਰੀ ਰੱਖੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰੇ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵੀ ਉਤਪਾਦ ਉਹ ਹੈ ਵਿਕਸਿਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਸ ਦਾ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ।

### **2. ਉਦੇਸ਼ ਦੇ ਦੀ FPC:**

ਦ FPC ਕੋਲ ਹੈ ਰਿਹਾ ਹੈ ਵਿਕਸਿਤ ਨਾਲ ਦੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਉਦੇਸ਼:

- a. ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰੇ ਮੇਲਾ ਅਮਲ ਨਾਲ ਸੈਟਿੰਗ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਿਆਰ ਵਿੱਚ ਡੀਲਿੰਗ ਨਾਲ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ;
- b. ਵਧਾਓ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਖੁਲਾਸੇ ਨਾਲ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਜਿਵੇਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨੂੰ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ) ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮਾਂ
- c. ਪਾਲਕ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਦਾ ਭਰੋਸਾ ਵਿੱਚ ਦੀ ਕੰਪਨੀ।
- d. ਦੇਣਾ ਜ਼ੁਬਾਨੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਕੀਮਾਂ ਵਿੱਚ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇੱਕ ਸਥਾਨਕ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਿਵੇਂ ਸਮਝਿਆ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ;
- e. ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਉਹ ਸਾਡੇ ਵਿਗਿਆਪਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰਕ ਸਾਹਿਤ ਹਨ ਸਾਫ਼ ਅਤੇ ਨਹੀਂ ਗੁੰਮਰਾਹ;
- f. ਸਮਝਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦੇ ਦੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ;
- g. ਡੀਲ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਾਲ ਚੀਜ਼ਾਂ ਉਹ ਜਾਣਾ ਗਲਤ, ਨਾਲ ਠੀਕ ਕਰਨਾ ਗਲਤੀਆਂ, ਹੈਂਡਲਿੰਗ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਅਤੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ।

### 3. ਗੈਰ-ਵਿਤਕਰੇ ਨੀਤੀ ਨੂੰ:

ਅਸੀਂ ਕਰੇਗਾ ਨਹੀਂ ਵਿਤਕਰਾ ਕਰਨਾ ਵਿਚਕਾਰ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ 'ਤੇ ਦੀ ਆਧਾਰਦੇ ਲਿੰਗ, ਦੌੜ, ਧਰਮ, ਉਮਰ, ਜਾਤ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ ਜਾਂ ਅਪਾਹਜਤਾ

### 4. ਜਾਣਕਾਰੀ:

- ਗਾਈਡ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਚੋਣ ਦੇ ਉਤਪਾਦ, ਜੋ ਮਿਲੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਲੋੜ ਅਤੇ ਦੇਣਾ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਮਝਾਉਣਾ ਦੀ ਕੁੰਜੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੇ ਦੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦ ਉਹ ਹਨ ਦਿਲਚਸਪੀ ਵਿੱਚ
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇ ਜਿਹਨਾਂ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਲੋੜ ਹੈ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਨੂੰ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸੱਚ ਹੈ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਪਤਾ ਅਤੇ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਪਾਲਣਾ ਨਾਲ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਲੋੜਾਂ

### 5. ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਕਾਰਵਾਈ:

- ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਜਾਂ a ਭਾਸ਼ਾ ਸਮਝਿਆ ਗਿਆ ਨਾਲ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ;
- ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹਨ/ਭਾਸ਼ਾ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਸਮਝਿਆ ਵਿੱਚ ਦੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਦੀ ਬਿਨੈਕਾਰ ਲਈ ਆਸਾਨ ਪ੍ਰੀਖਿਆ/ਸਮਝ ਨਾਲ ਦੀ ਸੰਭਾਵੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ
- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਨਾਲ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਹੋਣਾ ਬਣਾਇਆ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਹੋਣਾ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਲਿਆ ਗਿਆ। ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਏਗਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈ ਨੂੰ ਹੋਣਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਦੀ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ।
- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਲਈ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਸਮਾ ਫਰੇਮ ਅੰਦਰ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਦੇ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਸੰਕੇਤ ਕੀਤਾ ਵਿੱਚ ਦੀ ਮਾਨਤਾ
- ਕੰਪਨੀ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵੇ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹਨ ਲੋੜੀਂਦਾ, ਇਹ ਕਰੇਗਾ ਉਸ ਅਨੁਸਾਰ ਗੂੜ੍ਹਾ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ।

### 6. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ:

- ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਆਚਰਣ a ਬਕਾਇਆ ਲਗਨ 'ਤੇ ਦੀ ਸਾਧਾਰਨਤਾ ਦੇ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ, ਜੋ ਕਿ 'ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਲਈ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਮਾਪਦੰਡ ਹੋਵੇਗਾ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ. ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀਆਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਤਿਕਾਰ ਇਸ ਦੇ.
- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸ ਦੇਵੇਗੀ ਸਮਝਿਆ ਨਾਲ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਨਾਲ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਦੇ a ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ/ਮਿਆਦ ਸ਼ੀਟ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਦੇ ਦਿਲਚਸਪੀ ਅਤੇ ਢੰਗ ਦੇ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਇਸ ਦੇ. ਇਹ ਕਰੇਗਾ ਰੱਖੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰਦੇ ਇਹ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਨਾਲ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ 'ਤੇ ਇਸ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ.
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਸਮਝਿਆ ਨਾਲ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਨਾਲ a ਕਾਪੀ ਹਰੇਕ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦੀਵਾਰ ਹਵਾਲਾ ਦਿੱਤਾ ਵਿੱਚ ਦੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ 'ਤੇ ਦੀ ਸਮਾਂ ਦੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਵੰਡ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਵਿਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਲਗਾਏ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨਿਆਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗੀ ਬੋਲਡ ਵਿੱਚ ਦੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ।

## 7. ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਜ਼ਾ ਦੇ ਖਰਚੇ :

- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸਾਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇਕਰ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ 'ਦੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ' ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ 'ਦੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਤਰੱਕੀ 'ਤੇ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਭਾਵ, ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੇ ਮਿਸ਼ਰਨ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਭਾਗ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਅੱਖਰ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਾਮ ਨਾਲ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਜਾਂ ਸਮਾਨ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ।
- ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸਾਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਨਾਲ ਮੇਲ ਖਾਂਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਦਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

## 8. ਵੰਡ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਸਮੇਤ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ:

- ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨਾ ਹੋਣ। ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ, 'ਤੇ ਦੀ ਸਮਾਂ ਦੇ ਵੰਡ, ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਉਹ ਇਹ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਚਾਰਜ ਹਨ ਵਿੱਚ ਸਖਤਜੁੜਨਾ ਨੂੰ ਦੀ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਅਸੂਲ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ
- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਗਿਆਵੰਡ ਸਮਾਸੂਚੀ, ਕਾਰਜ - ਕ੍ਰਮ, ਦਿਲਚਸਪੀ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਆਦਿ ਦ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ. ਇਹ ਪਿਛਾਖੜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਦੋਂ ਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ (i) ਉਹ ਦੁਆਰਾ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ii) ਉਹ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਲਈ ਅਨੁਕੂਲ ਹਨ। ਇੱਕ ਅਨੁਕੂਲ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸੰਬੰਧ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਵਿੱਚ ਦੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ।
- ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਫੈਸਲਾ ਹੋਵੇਗਾ ਹੋਣਾ ਅਨੁਕੂਲਤਾ ਵਿੱਚ ਨਾਲ ਦੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ।
- ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਰਿਲੀਜ਼ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਨਾਲ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ 'ਤੇ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਜਾਂ 'ਤੇ ਅਹਿਸਾਸ ਦੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਵਿਸ਼ਾ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਸਹੀ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ ਲਈ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵਾ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕੋਲ ਵਿਰੁੱਧ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ। ਜੇ ਅਜਿਹੇ ਸਹੀਦੇ ਸੈਂਟ ਆਫ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੰਪਨੀ ਹੈ ਹੱਕਦਾਰ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਤੱਕ ਦੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵਾ ਹੈ ਸੈਟਲ / ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ।

## 9. ਆਮ:

- ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਸਮਝਿਆ ਨਾਲ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ।

- b. ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਬਚੇ ਤੋਂ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਦੀ ਮਾਮਲੇ ਦੇ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸਿਵਾਏਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵਾਂ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜਿਸਦਾ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ, ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆਇਆ ਹੈ ਕੰਪਨੀ)।
- c. ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਭਾਵ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, 21 ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਦਿਨ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਅੰਜਨ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਨਾਲ।
- d. ਵਿੱਚ ਦੀ ਮਾਮਲਾ ਦੇ ਰਿਕਵਰੀ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ, ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਨਹੀਂ ਰਿਜ਼ੋਰਟ ਨੂੰ ਬੇਲੋੜਾ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਜਿਵੇਂ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ 'ਤੇ ਅਜੀਬ ਘੰਟੇ, ਵਰਤੋਂ ਦੇ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਤਾਕਤ ਲਈ ਰਿਕਵਰੀ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਆਦਿ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਸਟਾਫ਼ ਹੈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਨੂੰ ਸੌਦਾ ਨਾਲ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਇੱਕ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਢੰਗ। ਦ ਕੰਪਨੀ ਦੇਸ਼ੀ ਕਰੇਗੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਚਕਾਰ 0800 ਘੰਟੇ ਅਤੇ 1900 ਘੰਟੇ ਜਦ ਤੱਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਾਲਾਤ ਦੇ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਲੋੜ ਹੈ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੋ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਬਾਹਰ ਦੀ ਘੰਟੇ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ।
- e. ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਗੋਦ ਲੈਣਾ ਇੱਕ ਦਿਲਚਸਪੀ ਦਰ ਮਾਡਲ ਲੈਣਾ ਵਿੱਚ ਖਾਤਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕ ਅਜਿਹੇ ਜਿਵੇਂ, ਲਾਗਤ ਦੇ ਫੰਡ, ਹਾਸ਼ੀਏ ਅਤੇ ਖਤਰਾ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ, ਆਦਿ ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੋ ਦੀ ਦਰ ਦੇ ਦਿਲਚਸਪੀ ਨੂੰ ਹੋਣਾ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਤਰੱਕੀ।
- f. ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੇਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਲਈ ਵਪਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਾ, ਜਾਂ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਇੱਕ ਮਾਪ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਬਿਨਾ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਕ੍ਰਮ ਵਿੱਚ ਇਕਸਾਰਤਾ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਨੂੰ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਵੱਖ - ਵੱਖ ਕਰਜ਼ੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਦੀ ਕੰਪਨੀ।

## 10. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ:

- a. ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਵਿਧੀ ਹੈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਮੁੱਦਾ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਦੀ ਕੰਪਨੀ।
- b. ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਸਬੰਧ ਨੂੰ ਦੀ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਦੇ ਅੰਦਰ 30 ਦਿਨ ਤੋਂ ਦੀ ਤਾਰੀਖ਼ ਦੇ ਰਸੀਦ ਦੇ ਦੀ ਪੂਰਾ ਵੇਰਵੇ ਵਿੱਚ ਸਤਿਕਾਰ ਦੇ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ
- c. ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਕਈ ਚੈਨਲ ਹਨ ਅਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਢੰਗ ਹਨ ਜੋ ਕਿ ਗਾਹਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਉਠਾਓ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਾਨੂੰ:
  - i. ਈ - ਮੇਲ: ਗਾਹਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਲਿਖੇ ਨੂੰ ਸਾਨੂੰ 'ਤੇ [customersupport@ashvfinance.com](mailto:customersupport@ashvfinance.com)
  - ii. ਟੈਲੀਫੋਨ: ਗਾਹਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਕਾਲ ਕਰੋ ਸਾਨੂੰ 'ਤੇ 022 6249 2700 ਹੈ
  - iii. ਪੋਸਟ: ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ Ashv Finance Limited, 12B, 3rd Floor, Techniplex-II IT ਪਾਰਕ, ਆਫ 'ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਵੀਰ ਸਾਵਰਕਰ ਫਲਾਈਓਵਰ, ਗੋਰੇਗਾਂਵ (ਪੱਛਮੀ), ਮੁੰਬਈ - 400062, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਭਾਰਤ।
- d. ਗਾਹਕ/ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਸਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫ਼ਸਰ/ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਦੀ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਜਿਸਨੂੰ ਹਨ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਹੇਠਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸ ਰਿਹਾ ਹੈ ਦੀ ਕੁਦਰਤ ਦੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਾਲ ਜ਼ਰੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ।

ਨਾਮ ਦੇ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ: ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਸ੍ਰਿਸਟੀ ਪਾਡੀਆ

ਪਤਾ: ਅਸ਼ਵ ਵਿੱਤ ਸੀਮਿਤ 12ਬੀ, 3 ਆਰ.ਡੀ ਫਲੋਰ, ਟੈਕਨੀਪਲੈਕਸ-II ਆਈ.ਟੀ

ਪਾਰਕ,

ਬੰਦ। ਵੀਰ ਸਾਵਰਕਰ ਫਲਾਈਓਵਰ,

ਗੋਰੇਗਾਂਵ (ਪੱਛਮੀ), ਮੁੰਬਈ - 400062 ਹੈ।

ਫੋਨ: 022-62492700;

ਈ - ਮੇਲ ID: [grievanceofficer@ashvfinance.com](mailto:grievanceofficer@ashvfinance.com)

- e. ਵਿੱਚ ਕੇਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਵਿਵਾਦ ਹੈ ਨਹੀਂ ਨਿਵਾਰਨ ਅੰਦਰ a ਮਿਆਦ ਦੇ ਇੱਕ ਮਹੀਨਾ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਦੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ /ਗਾਹਕ ਹੈ ਨਹੀਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾਲ ਦੀ ਫੈਸਲਾ ਦੇ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ, ਦੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ /ਗਾਹਕ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਪੀਲ ਨੂੰ ਦੀ ਅਫਸਰ-ਇਨ-ਚਾਰਜ ਦੇ ਦੀ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ ਦੇ DNBS ਦੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਭਾਰਤ 'ਤੇ ਦੀ ਹੇਠਾਂ ਪਤਾ:

ਅਫਸਰ-ਇਨ-ਚਾਰਜ  
ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਭਾਰਤ  
ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਨਿਗਰਾਨੀ,  
4ਵਾਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਬਾਈਕੁਲਾ ਦਫਤਰ  
ਇਮਾਰਤ, ਓਪ. ਮੁੰਬਈ ਸੈਂਟਰਲ  
ਸਟੇਸ਼ਨ, ਬਾਈਕੁਲਾ, ਮੁੰਬਈ - 400 008  
ਫੋਨ: 022 23028140 ਹੈ  
ਫੈਕਸ ਨੰ: 022 23022024 ਹੈ  
ਈ - ਮੇਲ ID: [nbfcomumbai@rbi.org.in](mailto:nbfcomumbai@rbi.org.in)

ਏ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਦੇ ਨਿਯਮਿਤ ਸਮੀਖਿਆ ਦੇ ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਮੇਲਾ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਅਤੇ ਕੰਮਕਾਜ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਦੀ ਬੋਰਡ/ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ 'ਤੇ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਅੰਤਰਾਲ ਜਿਵੇਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਾਲ ਇਹ.

#### 11. ਦ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ- ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2021:-

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ- ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2021 ਮਿਤੀ 12 ਨਵੰਬਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, 2021 ("ਸਕੀਮ"), ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇੱਕ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋੜਾਂ, ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਹੈ ਮਨੋਨੀਤ ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਸ੍ਰਿਸਟੀ ਪਾਡੀਆ, ਕੰਪਨੀ ਸਕੱਤਰ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਜਿਵੇਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਲ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ("PNO") ਇੱਕ ਮੇਲੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸਥਾਨਾਂ ਲਈ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ ਢੰਗ ਨਾਲ. ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੀ ਸਕੀਮ ਹੈ ਜੁੜਿਆ ਨੂੰ ਇਹ ਕੋਡ ਜਿਵੇਂ **ਅਨੁਲੱਗ ਏ.**

ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਜਾਣਕਾਰੀ 'ਤੇ ਵੱਲੋਂ ਦੇ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਸਤਿਕਾਰ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾਇਰ ਕੀਤਾ ਵਿਰੁੱਧ ਦੀ ਕੰਪਨੀ।

ਦ ਕੰਪਨੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰੇ ਹੋਰ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਲਈ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਕੁਸ਼ਲਤਾ

ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਡਿਸਪਲੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਲਈ ਦੀ ਲਾਭ ਦੇ ਇਸ ਦਾ ਗਾਹਕ 'ਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਸਥਾਨਾਂ ਕਿੱਥੇਦੀ ਕਾਰੋਬਾਰ ਹੈ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੀਤਾ, ਦੀ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ / ਮੋਬਾਈਲ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਈ - ਮੇਲ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪੋਰਟਲ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੀ ਆਈ.ਡੀ ਲੋਕਪਾਲ (<https://cms.rbi.org.in>)। ਦ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੇ ਦੀ ਸਕੀਮ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਇਸਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ, ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਥਾਨਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਦਫਤਰ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਕੋਲ ਕਾਫ਼ੀ ਹੈ ਸਕੀਮ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ। ਕੰਪਨੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਕੀਮ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੈਸਾਰੇ ਇਸ ਦਾ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਹੋਣ ਵਾਲਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਨੂੰ ਦੀ ਗਾਹਕ ਲਈ ਹਵਾਲਾ ਉੱਤੇ ਬੇਨਤੀ

ਦ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੇ ਦੀ ਸਕੀਮ ਨਾਲ ਨਾਲ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦੇ ਦੀ ਸਕੀਮ ਅਤੇ ਦੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਦੀ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਅਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ 'ਤੇ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦੇ ਦੀ ਕੰਪਨੀ।



**12. ਪੇਸਟਿੰਗ 'ਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ:**

ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਵਰਨਾਕੂਲਰ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਪਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਦੀ ਵੱਖ - ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰ

**13. ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਾ ਦਿਲਚਸਪੀ ਦਰਾਂ, ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ:**

ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਉਹ ਦੀ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਹਨ ਨਹੀਂ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਦਿਲਚਸਪੀ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਚਾਰਜ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ਗੀ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਈ ਹੈ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਾ ਦੀ ਦਿਲਚਸਪੀ ਦਰਾਂ, ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜ ("ਦਿਲਚਸਪੀ ਦਰ ਨੀਤੀ ਨੂੰ") ਅਤੇ ਦੀ ਉਹੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ [www.ashvfinance.com](http://www.ashvfinance.com) 'ਤੇ ਪਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੋਈ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਹੋਣਗੇ ਅੱਪਲੋਡ ਕੀਤਾ 'ਤੇ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ.

**14. ਆਵਰਤੀ ਸਮੀਖਿਆ:**

ਕੰਪਨੀ ਕੋਡ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਢੰਗ, ਇਹ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ ਲਾਗੂ ਹੈ ਨੂੰ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ. ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਵੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਧਾਰੇ ਦੀ FPC, ਸਾਲਾਨਾ - ਇਸਦੇ ਆਪਣੇ ਤਜਰਬੇ ਅਤੇ ਤਾਜ਼ਾ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਹੋਣ ਲਈ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸੰਬੰਧ

XXXXXXXXXX

**ਅਨੁਲੱਗ ਏ**  
**ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੇ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021**

**ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ:** - ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ (RE) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਭਾਰਤ ਐਕਟ, 1934, ਦੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949, ਅਤੇ ਦੀ ਭੂਗਤਾਨ ਅਤੇ ਬੰਦੋਬਸਤ ਸਿਸਟਮ, ਐਕਟ, 2007. ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਹਸਤੀ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ a ਬੈਂਕ ਜਾਂ a ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ a ਸਿਸਟਮ ਭਾਗੀਦਾਰ ਜਿਵੇਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਵਿੱਚ ਦੀ ਸਕੀਮ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਹਸਤੀ ਜਿਵੇਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਨਾਲ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਸਮਾਂ ਨੂੰ ਸਮਾਂ ਨੂੰ ਹੱਦ ਨਹੀਂ ਬਾਹਰ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਅਧੀਨ ਦੀ ਸਕੀਮ।

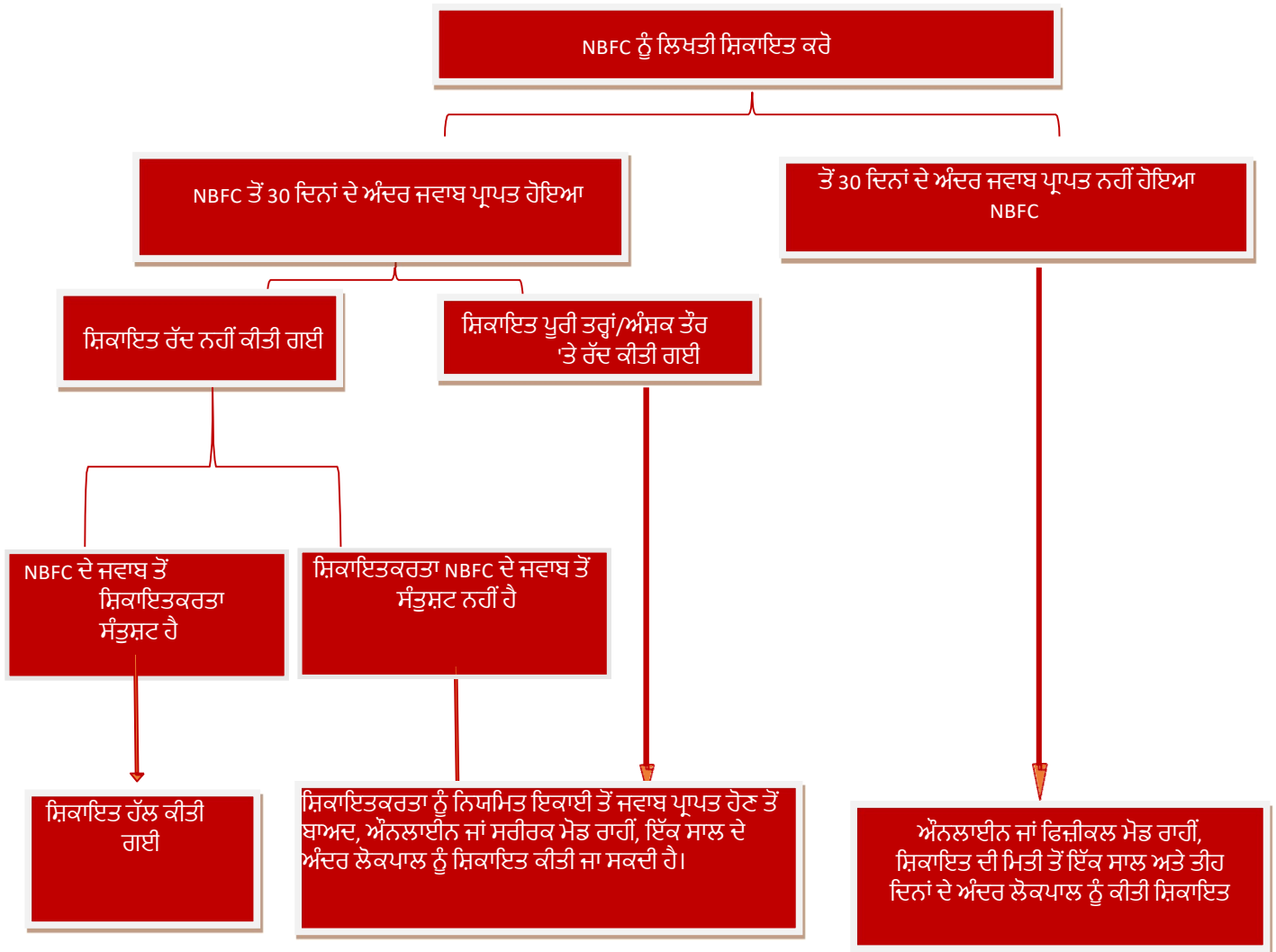
**ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ ਵਿਚਾਰੇ ਗਏ ਮਾਮਲੇ: -**

- ਇੱਕ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ (RE) ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣਾ/ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ।
- ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ।
- ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ।
- ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਸੇਵਾ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਝਲਕ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ।
- ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਮਾਲਕ-ਕਰਮਚਾਰੀ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿਵਾਦ।
- ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਜ਼ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005 ਦੀ ਧਾਰਾ 18 ਵਿੱਚ ਉਪਾਅ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਵਾਦ ਜੋ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ।

**ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਝੂਠ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ:**

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਸੀ ਅਤੇ-
  - a ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਸੀ ਅਤੇ ਬੀ. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 1 ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 1 ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ।
  - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਹੈ -
    - a ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਹੈ ਜਾਂ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਮੈਰਿਟ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ 1 ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਧਿਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਾਂ ਨਾ ਮਿਲੇ।
    - ਬੀ. ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਦੁਆਰਾ ਮੈਰਿਟ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਇਆ ਗਿਆ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ 1 ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਧਿਰਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਏ।
    - c. ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਅਦਾਲਤ ਜਾਂ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਪਰਾਧਿਕ ਜੁਰਮ ਵਿੱਚ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਪੁਲਿਸ ਜਾਂਚ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਜਾਂ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਪਰਾਧਿਕ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ।
  - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਜਾਂ ਫਜ਼ੂਲ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ।
  - ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਲਿਮਿਟੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1963 ਦੇ ਤਹਿਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ।
  - ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।
  - ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਖੁਦ ਵਕੀਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ।

ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਾ ਅਨੁਸਰਣ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਦੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਫਾਈਲ a ਸ਼ਿਕਾਇਤ:



### ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਫਾਈਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

ਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਹੋਣਾ ਦਰਜ ਜਾਂ ਤਾਂ ਔਨਲਾਈਨ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਪੋਰਟਲ <https://cms.rbi.org.in> ਜਾਂ ਦੁਆਰਾ 'ਤੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ ਨੂੰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ (ਵਿਵਸਥਾ ਨਾਲ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ) ਹੇਠਾਂ ਪਤਾ।:

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕੇਂਦਰ, ਰਿਜ਼ਰਵ  
ਬੈਂਕ ਦੇ ਭਾਰਤ,  
ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17,  
ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017 ਈ - ਮੇਲ -  
CRPC@rbi.org.in

### ਕਿਵੇਂ ਕਰਦਾ ਹੈ ਲੋਕਪਾਲ ਲੈਣਾ ਦੀ ਫੈਸਲਾ?

- ਓਮਬਡਸਮੈਨ/ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯਤਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ RE ਵਿਚਕਾਰ ਸਹੂਲਤ ਜਾਂ ਸੁਲਾਹ-ਸਫਾਈ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੌਤਾ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ।
- ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਕੁਦਰਤ ਵਿੱਚ ਸੰਖੇਪ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮ ਦੁਆਰਾ ਪਾਬੰਦ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਸਬੂਤ ਦੇ.
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਮੰਨਿਆ ਨੂੰ ਹੋਣਾ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਦੋਂ: -
- ਇਹ ਹੈ ਸੈਟਲ ਨਾਲ ਦੁਬਾਰਾ ਉੱਤੇ ਦੀ ਦਖਲ ਦੇ ਦੀ ਲੋਕਪਾਲ ਜਾਂ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਲ ਹੈ ਸਹਿਮਤ ਹੋ ਗਏ ਵਿੱਚ ਲਿਖਣਾ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ (ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ) ਉਹ ਦੀ ਢੰਗ ਅਤੇ ਹੱਦ ਦੇ ਦੀਮਤਾ ਦੇ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਜਾਂ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਲ ਹੈ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਿਆ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ
- ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 16 ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਇੱਕ ਪਾਸ ਕਰੇਗਾ ਪੁਰਸਕਾਰ

### ਅਪੀਲ ਅੱਗੇ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 15(1) ਦੇ ਅਧੀਨ ਅਵਾਰਡ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਧਾਰਾ 16(2)(c) ਤੋਂ 16(2)(f) ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੁਆਰਾ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ।



ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਵਾਰਡ/ਅਸਵੀਕਾਰ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਤੀਹ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

### ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ/ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ:

ਨਾਮ	ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਸ਼੍ਰੀਸ਼ਟੀ ਪਾਡੀਆ
ਪਤਾ	ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, 12B, ਟੈਕਨੀਪਲੈਕਸ-II ਆਈਟੀ ਪਾਰਕ, ਬੰਦ। ਵੀਰ ਸਾਵਰਕਰ ਫਲਾਈਓਵਰ, ਗੋਰੇਗਾਂਵ (ਪੱਛਮੀ), ਮੁੰਬਈ - 400 062, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਭਾਰਤ
ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਨੰ.	+91 22 6249 2700 ਹੈ
ਈ - ਮੇਲ ਆਈ.ਡੀ	<a href="mailto:grievanceofficer@ashvfinance.com">grievanceofficer@ashvfinance.com</a>