

ਪੂਨਾਵਾਲਾ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ
(ਪਹਿਲਾਂ ਮੈਗਮਾ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ)

ਇੱਕ ਸਵੈ-ਇੱਛਕ ਕੋਡ, ਜੋ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਗਾਹਕਾਂ
ਨਾਲ ਡੀਲ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਉਚਿਤ ਅਭਿਆਸ
ਮਿਆਰਾਂ ਲਈ ਸਿਧਾਂਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ

ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤਾਰੀਖ: 19.10.2022

ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ: 19.10.2022

ਵਰਜਨ ਨੰ.: 6.0

ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਲੋਂ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤ: ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਸ

ਪਾਲਿਸੀ ਮਾਲਕ: ਕੰਪਲਾਇੰਸ ਅਧਿਕਾਰੀ

ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਗੁਪਤ ਹੈ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪਾਲਿਸੀ ਨੂੰ ਪਾਰਸ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਫਾਈਲ ਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕੀਤੇ
ਗਏ ਅਤੇ ਆਯੋਜਿਤ ਸਭ ਤੋਂ ਹਾਲੀਆ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਪੜ੍ਹਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ	ਅਸਲ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ: 15.07.2013	ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤਾਰੀਖ: 19.10.2022
	ਰੀਵਿਊ ਦੀ ਤਾਰੀਖ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 ਅਤੇ 19.10.2022	ਵਰਜਨ ਨੰ.: 6.0

ਬੇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼	:	ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ - ਨਾਨ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਕੰਪਨੀ - ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ, 2021
ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਤਿਆਰ ਕਰਤਾ	:	ਸ਼੍ਰੀ ਅਰਨਬ ਦਾਸ
ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਲੋਂ ਫੰਕਸ਼ਨਲ ਐਸਪੈਕਟ ਚੈੱਕ ਕੀਤੇ ਗਏ:	:	ਮਿਸ. ਅਦਿਤੀ ਸ਼ੈਟੀ
ਨਿਯੰਤਰਣ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼/ਨੀਤੀ	:	'ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ- ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਉਚਿਤ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ'
ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਲੋਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਪਹਿਲੂਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਗਈ:	:	ਸ਼੍ਰੀ ਪੰਕਜ ਰਾਠੀ, ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਪ੍ਰੀਤੀ ਸਰਾਓਗੀ, ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਅਦਿਤੀ ਸ਼ੈਟੀ, ਐਮ/ਐਸ ਕੰਪਲਾਇੰਸ ਪਿੱਲਰ

ਕੰਟੈਂਟ ਦੀ ਟੇਬਲ

ਜਾਣਕਾਰੀ, ਉਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ	2
ਡਿਸਕਲੋਜ਼ਰ, ਐਡਵਰਟਾਈਜ਼ਿੰਗ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਸੇਲਸ	2
ਲੋਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ	3
ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ, ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਅਸਵੀਕਾਰ ਦਾ ਸੰਚਾਰ...	4
ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਸਮੇਤ ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ...	4
ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ	5
ਗਾਰੰਟਰ	5
ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ	5
ਸੀਈਆਰਐਸਏਆਈ, ਸੀਕੇਸੀਵਾਈ, ਸੀਆਈਸੀ ਨਾਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ੇਅਰ ਕਰਨਾ	6
ਡਿਊਟੀ ਦਾ ਕਲੈਕਸ਼ਨ	6
ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	7
ਲੋਨ ਦਾ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ, ਪ੍ਰੀਕਲੋਜ਼ਰ ਅਤੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ	7
ਜਨਰਲ	8
ਕੰਟਰੋਲ ਰਿਕਾਰਡ ਬਦਲੇ.....	9

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ	ਅਸਲ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ: 15.07.2013	ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤਾਰੀਖ: 19.10.2022
	ਰੀਵਿਊ ਦੀ ਤਾਰੀਖ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 ਅਤੇ 19.10.2022	ਵਰਜਨ ਨੰ.: 6.0

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ

1. ਜਾਣਕਾਰੀ, ਉਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ

ਪੂਨਾਵਾਲਾ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਪਹਿਲਾਂ, ਮੈਗਮਾ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ) (ਜਿਸ ਨੂੰ ਇੱਥੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ "ਕੰਪਨੀ" ਜਾਂ "ਅਸੀਂ" ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਨੇ ਇਸ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ("ਐਫਪੀਸੀ" ਜਾਂ "ਕੋਡ") ਨੂੰ ਬਣਾਇਆ ਅਤੇ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵੇਲੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਉਚਿਤ ਅਭਿਆਸ ਮਾਨਕਾਂ ਲਈ ਸਿਧਾਂਤ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਕੋਡ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("ਆਰਬੀਆਈ") ਵਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਚਿਤ ਅਭਿਆਸਾਂ ਕੋਡ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ 'ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ- ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2021' ਦਿਨਾਂ 17 ਫਰਵਰੀ, 2021 ("ਆਰਬੀਆਈ ਐਚਐਫਸੀ ਨਿਰਦੇਸ਼") ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਹਨ।

1.1 ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੇ ਉਦੇਸ਼- ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ:

- a) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਡੀਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਨਿਮਨਤਮ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਵਾ ਦੇਣਾ;
- b) ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਤਾਂਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਹੋਵੇ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ;
- c) ਉੱਚ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਮਾਨਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੁਆਰਾ ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੀਆਂ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ;
- d) ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੌਹਾਰ ਸੰਬੰਧ ਨੂੰ ਵਧਾਵਾ ਦੇਣਾ;
- e) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਾਜਬ ਉਮੀਦ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਸਮਰੱਥ ਬਣਾਉਣ ਲਈ;
- f) ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਆਤਮਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨੂੰ ਵਧਾਵਾ ਦੇਣ ਲਈ।
- g) ਐਡਵਾਂਸ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ;
- h) ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੁਆਰਾ, ਮਾਰਕੀਟ ਫੋਰਸਿਸ ਨਾਲ ਧਿਆਨ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਾਨਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ; ਅਤੇ
- i) ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਵਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਬਣਾਉਣਾ।

1.2 ਕੋਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ- ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੂਹ ਸੰਸਥਾ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਫੋਨ ਤੇ ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲਾ ਪਲੇਟਫਾਰਮ, ਪੋਸਟ ਦੁਆਰਾ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਾਧਨ ਦੁਆਰਾ। ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

1.3 ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ - ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ ਐਚਐਫਸੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਨਿਯਮਿਤ ਸਮੀਖਿਆ ਹੋਵੇ।

2. ਡਿਸਕਲੇਜ਼ਰ, ਐਡਵਰਟਾਈਜ਼ਿੰਗ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ

2.1 ਅਸੀਂ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਾਰੀ ਵਿਗਿਆਪਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਤੱਥਕ ਹੈ।

2.2 ਅਸੀਂ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਗਿਆਪਨ ਵਿੱਚ ਜੇ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਤੇ ਧਿਆਨ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਇਹ ਦਰਸਾਏਗਾ ਕਿ ਹੋਰ ਫੀਸ ਅਤੇ ਸੁਲਕ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਪੂਰਾ ਵੇਰਵਾ ਬੇਨਤੀ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

2.3 ਅਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਮੀਡੀਆ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫੀਸ ਅਤੇ ਸੁਲਕਾਂ (ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ ਸਮੇਤ) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ-

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ	ਅਸਲ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ: 15.07.2013	ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤਾਰੀਖ: 19.10.2022
	ਰੀਵਿਊ ਦੀ ਤਾਰੀਖ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 ਅਤੇ 19.10.2022	ਵਰਜਨ ਨੰ.: 6.0

ਸਾਡੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚ ਤੇ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾਉਣਾ;

- (a) ਸਾਡੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚ ਤੇ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾਉਣਾ;
- (b) ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਰਾਹੀਂ;
- (c) ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ;
- (d) ਮਨੋਨੀਤ ਸਟਾਫ / ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਰਾਹੀਂ.

- 2.4** ਜੇ ਅਸੀਂ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤੀਜੀ ਧਿਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈ ਰਹੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰਤ ਪਵੇਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀ ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੇ ਅਜਿਹੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰਾਂ ਲਈ ਕੋਈ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ) ਨੂੰ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ.
- 2.5** ਅਸੀਂ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ. ਸਾਡੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਜਾਂ ਪ੍ਰੋਡਕਟ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਾਰ ਆਫਰ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਸਿਰਫ ਉਦੋਂ ਹੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਕੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ.
- 2.6** ਅਸੀਂ ਆਰਬੀਆਈ ਵੱਲੋਂ ਬੋਰਡ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਟ (ਡੀਐਸਏ)/ਡਾਇਰੈਕਟ ਮਾਰਕੇਟਿੰਗ ਏਜੰਟ (ਡੀਐਮਏ) ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਬਣਾਈ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ, ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਡੀਐਸਏ ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਮਾਰਕੀਟ ਪ੍ਰੋਡਕਟਸ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ. ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ, ਹੋਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ, ਜਦੋਂ ਉਹ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਵੇਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਖੁਦ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ.
- 2.7** ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿ ਸਾਡਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ/ਕੁਰੀਅਰ ਜਾਂ ਡੀਐਸਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਉਚਿਤ ਆਚਰਣ ਜਾਂ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਅਤੇ ਕੋਈ ਨੁਕਸਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ.

3. ਲੋਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ

- 3.1** ਅਸੀਂ ਟੈਰਿਫ ਸ਼ੀਟ ਜਾਂ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਦੇ ਸੈਡਿਊਲ ਰਾਹੀਂ, ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਫੀਸ/ਸ਼ੁਲਕ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀਆਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਸਵੀਕਾਰ/ਡਿਸਬਰਸ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ, ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਸ਼ੁਲਕ ਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ ਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਾਂਗੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ; ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ/ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ; ਫਿਕਸਡ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਸਵਿਚ ਕਰਨ ਲਈ ਕਨਵਰਜ਼ਨ ਸ਼ੁਲਕ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਉਲਟ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਆਜ ਰੀ-ਸੈੱਟ ਧਾਰਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ, ਜੇ ਸਾਡੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਵਿੱਚ, ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ. ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ, ਅਸੀਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ/ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਸਮੇਤ 'ਸਾਰੀ ਲਾਗਤ' ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਾਂਗੇ. ਇਹ ਵੀ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਸ਼ੁਲਕ/ਫੀਸ ਗੈਰ-ਭੇਦਭਾਵਕ ਹਨ.
- 3.2** ਲੋਨ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਨੂੰ ਸੋਰਸ ਕਰਨ ਵੇਲੇ, ਅਸੀਂ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਫੀਸ/ਸ਼ੁਲਕ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ, ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਸ਼ੁਲਕ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮਾਮਲਾ, ਜੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਐਚਐਫਸੀ) ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਅਰਥਪੂਰਵਕ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸੁਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ. ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਨਾਲ ਸਬਮਿਟ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਨੂੰ ਦਰਸਾ ਸਕਦਾ ਹੈ.

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ	ਅਸਲ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ: 15.07.2013	ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤਾਰੀਖ: 19.10.2022
	ਰੀਵਿਊ ਦੀ ਤਾਰੀਖ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 ਅਤੇ 19.10.2022	ਵਰਜਨ ਨੰ.: 6.0

3.3 ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਲਈ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਨੂੰ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਸਮਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਹਰੇਕ ਸਨਮਾਨ ਵਿੱਚ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ।

3.4 **ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਲੋਨ ਲਈ-** ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਰੋਤ ਕਰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਸਦੇ ਏਜੰਟ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ:

- ਏਜੰਟ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਇੱਕ ਏਜੰਟ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ।
- ਜੇਕਰ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਪਰ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਟਰ ਹੈੱਡ ਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਹੋਵੇਗੀ।

4. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ, ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਅਸਵੀਕਾਰ ਦਾ ਸੰਚਾਰ

4.1 ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਰਣ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਡੇ ਵਲੋਂ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਕੋਈ ਅਤਿਰਿਕਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸ ਨਾਲ ਤੁਰੰਤ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

4.2 ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੰਜੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਲਿਖਤੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਲੋਨ ਰਕਮ ਡ੍ਰਾਅ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਸ਼ੁਲਕ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ। ਅਸੀਂ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਬੋਲਡ ਵਿੱਚ ਦੇਰ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਲਿੱਤਾ ਗਿਆ ਵਿਆਜ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਸਾਡੇ ਰਿਕਾਰਡ ਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਰੱਖਾਂਗੇ।

4.3 ਅਸੀਂ ਹਰੇਕ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਸੰਲਗਨਕਾਂ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਸਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ।

4.4 **ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਸੰਚਾਰ-** ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੋਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਲਿਖਤ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਸੰਚਾਰ ਈ-ਮੇਲ, ਐਸਐਮਐਸ ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸਾਧਨਾਂ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੈੱਬ ਸੰਚਾਰ ਸਾਧਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।

5. ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਸਮੇਤ ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ

5.1 ਅਸੀਂ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ/ਸੈਂਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਵਲੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਸੈਡਿਊਲ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋਨ ਡਿਸਬਰਸ ਕਰਾਂਗੇ।

5.2 ਅਸੀਂ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਸੈਡਿਊਲ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕ, ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਸ਼ੁਲਕ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸ/ਸ਼ੁਲਕ ਆਦਿ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਵੀ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁੱਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ	ਅਸਲ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ: 15.07.2013	ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤਾਰੀਖ: 19.10.2022
	ਰੀਵਿਊ ਦੀ ਤਾਰੀਖ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 ਅਤੇ 19.10.2022	ਵਰਜਨ ਨੰ.: 6.0

- 5.3 ਜੇਕਰ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਆਪਣੇ ਅਕਾਊਂਟ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਅਤਿਰਿਕਤ ਮੁਲਕ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ ਨੂੰ ਸਵਿੱਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 5.4 ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲਾਉਣ/ਐਕਸਲਰੇਟ ਕਰਨ ਜਾਂ ਅਤਿਰਿਕਤ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਲੱਭਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ, ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- 5.5 ਅਸੀਂ ਸਾਰੀਆਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸਿਕਿਓਰਟੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰਾਂਗੇ, ਜੇ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇ। ਜੇ ਅਜਿਹੇ ਸੈਂਟ ਆਫ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਪ੍ਰਯੋਗ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਕਲੇਮ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਪੂਰੇ ਵਿਵਰਣ ਨਾਲ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਲੇਮ ਸੈਟਲ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਸਿਕਿਓਰਟੀਜ਼ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

6. ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ

- 6.1 ਕੰਪਨੀ, ਆਪਣੇ ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ, ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਹੋਰ ਫੀਸ/ਮੁਲਕ ਆਦਿ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਅੰਦਰੂਨੀ ਪਾਲਿਸੀ ਅਪਣਾਈ ਹੈ। ਇਸ ਨੇ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਔਸਤ ਲਾਗਤ, ਸੰਚਾਲਨ ਲਾਗਤ, ਪੁੰਜੀ ਪ੍ਰਭਾਰ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੁਕਸਾਨ ਆਦਿ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇੱਕ ਅਤਿਰਿਕਤ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ, ਜੋ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜੋਖਮ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਉਸਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਹਿਸਟਰੀ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੇਟਿੰਗ, ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਵਰ ਆਦਿ ਦਾ ਕੰਮ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਵੱਖਰੀ ਦਰ ਵਸੂਲ ਕਰ ਰਹੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- 6.2 ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੈਫਰੈਂਸ ਰੇਟ, ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਰੇਂਜ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਗ੍ਰੇਡੇਸ਼ਨ ਲਈ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ, ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 6.3 ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਅਕਾਊਂਟ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ।
- 6.4 ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕਲੈਕਟ ਕੀਤੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਮੁਲਧਨ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਦੇ ਵਿਭਾਜਨ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਦਰਸਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

7. ਗਾਰੰਟਰ

- 7.1 ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਲੋਨ ਲਈ ਗਾਰੰਟਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:
- ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ;
 - ਉਹ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੀ ਰਕਮ;
 - ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਉਸ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ;
 - ਜੇਕਰ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਆਪਣੀ ਹੋਰ ਅਸੈਟ/ਸਿਕਿਓਰਟੀਜ਼ ਨੂੰ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਰਹਿਣ ਵਾਲੀ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ;
 - ਕੀ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਮਾਤਰਾ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹਨ ਜਾਂ ਉਹ ਅਸੀਮਿਤ ਹਨ; ਅਤੇ
 - ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਡਿਸਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਉਹ ਤਰੀਕਾ ਜਿਸ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਉਸਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ; ਅਤੇ
 - ਗਾਹਕ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਗਿਰਾਵਟ।

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ	ਅਸਲ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ: 15.07.2013	ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤਾਰੀਖ: 19.10.2022
	ਰੀਵਿਊ ਦੀ ਤਾਰੀਖ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 ਅਤੇ 19.10.2022	ਵਰਜਨ ਨੰ.: 6.0

7.2 ਜੇ ਕੋਈ ਗਾਰੰਟਰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਵੈਧ ਮੰਗ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਧਨ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਅਜਿਹੇ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਜਾਣ-ਬੁੱਝ ਡਿਫਾਲਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

8. ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ

8.1 ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਇਲਾਜ ਕਰਾਂਗੇ ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਹੁਣ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਗਰੁੱਪ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਡਾਟਾ ਜਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ, ਸਿਵਾਏ ਜਦੋਂ:

- ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈ।
- ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਲਈ ਜਨਤਾ ਲਈ ਡਿਊਟੀ।
- ਸਾਡੀ ਦਿਲਚਸਪੀ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਸ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ/ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦਾ ਕਾਰਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੇ ਸਾਨੂੰ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਨੇ ਜਾਂ ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਆਗਿਆ/ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਾਂ ਉਸਨੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹਾ ਹੈ।

8.2 ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕੋਲ ਆਪਣੇ ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਭਾਰਤ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ/ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ।

8.3 ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ ਤੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।

8.4 ਜੇ ਗਾਹਕ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਸੰਬੰਧੀ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਭੇਜਣਾ ਬੰਦ ਕਰੀਏ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਆਪਣੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਖੇ ਜਾਂ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਬੇਨਤੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ ਜੋ ਅਜਿਹੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

9. ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੂਚਨਾ ਕੰਪਨੀਆਂ ("ਸੀਆਈਸੀ"), ਸੁਰੱਖਿਆ ਸੰਪਤੀ ਪੁਨਰਨਿਰਮਾਣ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਆਜ ("ਸੀਈਆਰਐਸਏਆਈ"), ਕੇਂਦਰੀ ਕੇਵਾਈਸੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ("ਸੀਕੇਵਾਈਸੀਆਰ") ਅਤੇ ਹੋਰ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨਾਲ ਡਾਟਾ/ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨਾ

a) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਸਾਂਝਾ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪੁਨਰਭੁਗਤਾਨ ਟ੍ਰੈਕ ਰਿਕਾਰਡ, ਕੇਵਾਈਸੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਵੇਰਵਾ ਅਤੇ ਸੀਆਈਸੀ, ਸੀਈਆਰਐਸਏਆਈ, ਸੀਕੇਵਾਈਸੀਆਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰਤ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨਾਲ ਹੋਰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਨਿਯਮਕ/ਕਾਨੂੰਨੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਜੋ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।

b) ਜੇ ਗਾਹਕ ਵਲੋਂ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਸੀਆਈਸੀ ਜਾਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਇਸ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਏਜੰਸੀ ਜਾਂ ਕੁਝ ਵੈਧਾਨਿਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਰਾਹੀਂ ਰੋਕਿਆ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇ।

10. ਬਕਾਏ ਦਾ ਕਲੈਕਸ਼ਨ

10.1 ਜਦੋਂ ਲੋਨ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਮਝਾਵਾਂਗੇ, ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਰਕਮ, ਅਵਧੀ ਅਤੇ ਅਵਧੀ/ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ("ਐਮਆਈਟੀਸੀ") ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਕੇ ਅਦਾਇਗੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦਾ ਪਾਲਨ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ 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 ਮੁਲਾਕਾਤ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਮੁੜ-ਅਧਿਕਾਰ ਕਰਕੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਯਾਦ ਕਰਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ	ਅਸਲ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ: 15.07.2013	ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤਾਰੀਖ: 19.10.2022
	ਰੀਵਿਊ ਦੀ ਤਾਰੀਖ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 ਅਤੇ 19.10.2022	ਵਰਜਨ ਨੰ.: 6.0

10.2 ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਪਾਲਿਸੀ/ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸੋਜਨਜ, ਉਚਿਤ ਉਪਚਾਰ ਅਤੇ ਸਮਝ ਤੇ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਲੰਮੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਵਧਾਵਾ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ। ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਜਾਂ / ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮੁੜ-ਅਧਿਕਾਰ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਤੋਂ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ ਖੁਦ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਵਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਥਾਰਿਟੀ ਲੈਟਰ ਨੂੰ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਥਾਰਿਟੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਆਪਣੇ ਪਛਾਣ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ।

10.3 ਸਟਾਫ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮੁੜ-ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵਿਆਪਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਪਾਲਨ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ:

- ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਉਸਦੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਸਥਾਨ ਤੇ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ ਦੀ ਗੈਰ-ਹਾਜ਼ਰੀ ਵਿੱਚ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ, ਜੇਕਰ ਉਸਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਵਪਾਰ/ਪੇਸ਼ੇ ਦੇ ਸਥਾਨ ਤੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਪਹਿਲੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਗਾਹਕ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਸਿਵਲ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਸਾਡੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਓਵਰਡਿਊ ਲੇਨ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ 8. 00 a.m. ਤੋਂ 7.00 p.m. ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੇ।
- ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਸਥਾਨ ਤੇ ਕਾਲ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ ਨੂੰ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਸਨਮਾਨਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਬਕਾਇਆ ਰਕਮਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵਿਵਾਦਾਂ ਜਾਂ ਅੰਤਰਾਂ ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਤੌਰ ਤੇ ਸਵੀਕਾਰ ਯੋਗ ਅਤੇ ਆਰਡਰਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਬਕਾਇਆ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਥਾਨ ਤੇ ਆਉਣ ਵੇਲੇ, ਸਭਯਤਾ ਅਤੇ ਸਜਾਵਟ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ੇਖ ਜਾਂ ਹੋਰ ਆਪਦਾਜਨਕ ਮੌਕਿਆਂ ਵਰਗੇ ਅਣਉਚਿਤ ਮੌਕਿਆਂ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਲ/ਵਿਜ਼ਿਟ ਕਰਨ ਲਈ ਟਾਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

11. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

11.1 ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਆਪਣੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ/ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸਮੇਤ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਭਾਲਣ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਈ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਨੀਤੀ/ਵਿਧੀ ਆਨਲਾਈਨ ਜਾਂ ਸਮਰਪਿਤ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਰੇਕ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ, ਰਜਿਸਟਰ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸਿਸਟਮ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਦੇਵੇਗੀ।

11.2 ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ, ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸਰੇਤ ਵਾਲੇ ਲੋਨ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਡੀਲ ਕਰੇਗੀ।

11.3 ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਬ੍ਰਾਂਚ ਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ, ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ, ਅਨੁਮਾਨਿਤ ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਟਾਈਮ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਐਸਕਲੇਸ਼ਨ ਲਈ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਆਦਿ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਾਂਗੇ। ਅਜਿਹਾ ਖੁਲਾਸਾ, ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਅਵਧੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਨਾਲ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ("ਐਨਐਚਬੀ") ਨੂੰ ਐਸਕਲੇਸ਼ਨ ਚੈਨਲ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ।

11.4 ਜੇ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਿਖਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਹਫਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਰਸੀਦ/ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਭੇਜਾਂਗੇ। ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਫੋਨ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ।

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ	ਅਸਲ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ: 15.07.2013	ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤਾਰੀਖ: 19.10.2022
	ਰੀਵਿਊ ਦੀ ਤਾਰੀਖ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 ਅਤੇ 19.10.2022	ਵਰਜਨ ਨੰ.: 6.0

11.5 ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੰਤਿਮ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਭੇਜਾਂਗੇ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਉਂ ਵਧੇਰੇ ਸਮਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਛੇ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

12. ਲੋਨ ਦਾ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੇਂਟ, ਪ੍ਰੀਕਲੋਜ਼ਰ ਅਤੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ

12.1 ਅਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਤੇ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੇਂਟ ਲੇਵੀ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਗਾਵਾਂਗੇ:

- ਜਿੱਥੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਰੋਤ ਤੋਂ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਜਿੱਥੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਫਿਕਸਡ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਹੈ ਅਤੇ ਲੋਨ ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵਲੋਂ ਆਪਣੇ ਖੁਦ ਦੇ ਸਰੋਤਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਧਿਆਨ ਦਿਓ:

- ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ "ਆਪਣੇ ਸਰੋਤ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ/ ਐਚਐਫਸੀ/ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਅਤੇ/ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਰੋਤ।
- ਸਾਰੇ ਡੂਅਲ/ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ (ਫਿਕਸਡ ਅਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਾ ਸੁਮੇਲ) ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਨੂੰ ਫਿਕਸਡ/ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਤੇ ਲਾਗੂ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਨਿਯਮਾਂ ਤੇ ਆਕਰਸ਼ਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਚਾਹੇ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਵੇਲੇ, ਲੋਨ ਫਿਕਸਡ ਜਾਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਤੇ ਹੈ। ਦੇਹਰੇ/ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ ਦੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਫਿਕਸਡ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਅਵਧੀ ਸਮਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਲਈ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਨਿਯਮ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਤੇ ਲੋਨ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਇਹ ਵੀ ਸਪਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ ਦਾ ਲੋਨ ਉਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਵਧੀ ਲਈ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

12.2 ਕੰਪਨੀ ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਦੇ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮੰਜੂਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੋਨ ਤੇ ਪ੍ਰੀਕਲੋਜ਼ਰ ਸ਼ੁਲਕ/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੇਂਟ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ।

12.3 ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਅਜਿਹਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲੋਨ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਵੇਗਾ।

13. ਜਨਰਲ

13.1 ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਦੀ ਲੋੜ ਮੰਨਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਏਜੰਸੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਨਿਵਾਸ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਐਡਰੈੱਸ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਵਲੋਂ ਦੱਸੇ ਗਏ ਵੇਰਵੇ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗੀ।

13.2 ਕੰਪਨੀ ਆਰਬੀਆਈ ਵਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ, ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੁੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ, ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸਮੇਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀਆਂ ਆਦਿ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।

13.3 ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨ ਦੀ ਉਮੀਦ ਹੈ ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਕਾਊਂਟ ਅਤੇ ਪੁਲਿਸ/ਹੋਰ ਜਾਂਚ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨਾਲ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

13.4 ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਜਾਂ ਵਾਜਬ ਦੇਖਭਾਲ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸਾਰੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

13.5 ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਵਲੋਂ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਹਿੰਦੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਉਚਿਤ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਸਮਝਦਾ ਹੈ।

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ	ਅਸਲ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ: 15.07.2013	ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤਾਰੀਖ: 19.10.2022
	ਰੀਵਿਊ ਦੀ ਤਾਰੀਖ: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 ਅਤੇ 19.10.2022	ਵਰਜਨ ਨੰ.: 6.0

- 13.6** ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਉਮਰ, ਦੌੜ, ਜਾਤੀ, ਲਿੰਗ, ਵਿਵਾਹਿਕ ਸਥਿਤੀ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਵਿਭੇਦ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਸਾਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਭਾਗਾਂ ਅਤੇ ਉਮਰ ਸਮੂਹਾਂ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸੰਸਥਾਨ ਜਾਂ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ ਹੈ।
- 13.7** ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹਿਮਤ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਤੇਜ਼ ਅਤੇ ਚੰਗੀ ਸਮਝ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਪ੍ਰਾਰੂਪ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨਾਲ ਹਸਤਾਖਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ, ਇੱਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇਗਾ।
- 13.8** ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਰੱਖ ਕੇ, ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਤੇ ਕੋਡ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾ ਕੇ ਅਤੇ, ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੋਡ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦੇ ਕੇ, ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ, ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸ ਦੇ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਕੰਟਰੋਲ ਰਿਕਾਰਡ ਬਦਲੇ

ਵਰਜਨ ਨੰ.	ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਲੋਂ ਬੇਨਤੀ ਬਦਲੇ:	ਬਦਲਾਵ ਦਾ ਮੈਮੋਰੈਂਡਮ	ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ
1.0	ਹੇਮ ਰਾਜ ਸਿੰਘ ਹਯੰਕੀ	ਨਵਾਂ ਕੋਡ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ	15.07.2013
2.0	ਜੈਦੀਪ ਸ਼ਰਮਾ	ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨਾਲ ਅਲਾਈਨ ਕਰਨ ਲਈ	08.05.2019
3.0	ਜੈਦੀਪ ਸ਼ਰਮਾ	ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨਾਲ ਅਲਾਈਨ ਕਰਨ ਲਈ	22.01.2020
4.0	ਐਨਐਚਬੀ ਕੰਪਲਾਇੰਸ	ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨਾਲ ਅਲਾਈਨ ਕਰਨ ਲਈ	29.01.2021
-	-	ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਾਮ ਪੁਨਾਵਾਲਾ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ਨੂੰ ਬਦਲ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। 22.07.2021	-
5.0	ਅਨੁਪਾਲਨ	ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨਾਲ ਅਲਾਈਨ ਕਰਨ ਲਈ	31.01.2022
5.1	ਅਨੁਪਾਲਨ	ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨਾਲ ਅਲਾਈਨ ਕਰਨ ਲਈ	19.10.2022

---xxx---