

## ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਨੀਤੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸਮੱਗਰੀ, ਪੇਸ਼ਕਾਰੀ, ਅਤੇ ਬੌਧਿਕ ਮੂਲ ਵਿੱਚ ਕਾਪੀਰਾਈਟ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੈ, ਸਿਵਾਏ ਜਿੱਥੇ ਹੋਰ ਨੋਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ। ਤੁਸੀਂ Authum Investment & Infrastructure Limited (AAIL) ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਲਿਖਤੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ, ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੱਤ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੋਧ, ਹਟਾ, ਵਧਾ, ਜੋੜ, ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ, ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ, ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਜਾਂ ਵਿਕਰੀ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਨਹੀਂ ਲੈ ਸਕਦੇ, ਡੈਰੀਵੇਟਿਵ ਕੰਮ ਨਹੀਂ ਬਣਾ ਸਕਦੇ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸ਼ੇਅਰ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ।

ਦੁਆਰਾ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ:	ਜੋਖਮ
ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ:	Board of Directors
ਆਖਰੀ ਅੱਪਡੇਟ:	18 ਜਨਵਰੀ, 2024
ਸੰਸਕਰਣ:	1.1
ਦੁਆਰਾ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ:	ਜੋਖਮ
ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ:	Board of Directors
ਨਵੀਨਤਮ ਅੱਪਡੇਟ:	12 ਮਈ 2025
ਵੈਧਤਾ:	ਇੱਕ ਸਾਲ

## A. ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ

ਕੰਪਨੀ 'ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ' (FPC) 'ਤੇ ਨੀਤੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਨੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (NBFCs) ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਹਨ ਜਿਸ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵੇਲੇ ਨਿਰਪੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਭਿਆਸਾਂ ਲਈ ਮਿਆਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ (ਸਰਕੂਲਰ ਨੰ. RBI/2006-07/138 DNBS (PD) CC ਨੰ. 80 / 03.10.042/ 2005-06 ਮਿਤੀ 28 ਸਤੰਬਰ, 2006), ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ - ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ RBI/2011-12/ 26 DNBS (PD) CC ਨੰ.232/03.10.042/2011-12 ਮਿਤੀ 1 ਜੁਲਾਈ, 2011, ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ DNBS (PD.) CC ਨੰ. 388/03.10.042/2014-15 ਮਿਤੀ 388/03.10.042/2014-15 ਮਿਤੀ 3)। 1 ਜੁਲਾਈ, 2014। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, RBI ਨੇ 26 ਮਾਰਚ, 2012 ਨੂੰ NBFCs ਵੱਲੋਂ ਸੇਵੇ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਵਾਧੇ ਦੇ ਮੱਦੇਨਜ਼ਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, 1 ਜੁਲਾਈ, 2015 ਨੂੰ RBI ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 ਰਾਹੀਂ।

ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਾਰੇ ਵਧੀਆ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਸੋਧਾਂ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।

ਇਹ ਆਥਮ ਇਨਵੈਸਟਮੈਂਟ ਐਂਡ ਇਨਫਰਾਸਟ੍ਰਕਚਰ ਲਿਮਿਟਿਡ ("AIIIL") ਦੀ ਨੀਤੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਰਹੇਗੀ, ਸਾਰੇ ਯੋਗ ਯੋਗ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਨਸਲ, ਜਾਤ, ਰੰਗ, ਧਰਮ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ, ਉਮਰ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਸਾਰੇ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦ, ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਹਿਯੋਗੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਣਾ।

ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੀਤੀ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇਕਸਾਰ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨਿਰਪੱਖ, ਬਰਾਬਰੀ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਇਕਸਾਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਹਾਇਤਾ, ਉਤਸ਼ਾਹ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨਗੇ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ FPC ਅਪਲੋਡ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ("FPC") ਬਾਰੇ ਵੀ ਦੱਸੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ FPC ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਪੂਰੀ ਸੰਸਥਾ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਉਧਾਰ ਅਭਿਆਸ ਇਸਦੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ, ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਤੀ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ, ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। FPC ਪ੍ਰਤੀ ਇਸਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਵਾਬਦੇਹੀ, ਸਿਖਲਾਈ, ਸਲਾਹ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ, ਆਡਿਟਿੰਗ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਅਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਨਿਯੰਤਰਣਾਂ, ਅਤੇ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੀ ਅਨੁਕੂਲ ਵਰਤੋਂ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਟੀਮ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੱਸੇ ਗਏ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹਨ, ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਇਸਦੇ ਕਾਰਜ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਬਰਾਬਰੀ ਵਾਲੇ ਢੰਗ ਨਾਲ, ਉਧਾਰ ਸਮੇਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ

ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਲਈ ਆਪਣੀ ਮਜ਼ਬੂਤ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਇਸ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹਨ।

ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ (ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਹਨ ਜਾਂ ਜੋ ਭਵਿੱਖ ਦੀ ਮਿਤੀ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ)।

1. ਵਿੱਤੀ ਸੰਪਤੀਆਂ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ, ਗਾਰੰਟੀਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦ।
2. ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ, ਇਸਦੀਆਂ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ ਅਤੇ ਸਹਿਯੋਗੀਆਂ ਵਾਲੇ ਨੈੱਟਵਰਕ ਰਾਹੀਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦ।

FPC ਉਪਰੋਕਤ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਭਾਵੇਂ ਇਹ ਭੌਤਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਮੌਜੂਦਾ ਜਾਂ ਭਵਿੱਖਮੁਖੀ, ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।

## B. ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦਾ ਵਾਅਦਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਉਹ ਹਨ:

a. ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਵਿਵਹਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਤਰਕਸੰਗਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਕੇ ਕਿ:

- ਇਸਦੇ ਉਤਪਾਦ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸ ਇਸ FPC ਵਿੱਚ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਗੇ।
- ਇਸਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣ 'ਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੇ।
- ਇਸਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇਸਦਾ ਵਿਵਹਾਰ ਇਮਾਨਦਾਰੀ, ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਵੇਗਾ।

b. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਇਸਦੇ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ:

- ਉਹਨਾਂ ਬਾਰੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ
- ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਾ, ਅਤੇ
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਚੁਣਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ।

ਸੀ. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਹਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਇਸਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ-ਮੁਕਤ ਅਨੁਭਵ ਮਿਲੇ; ਪਰ ਗਲਤੀਆਂ ਜਾਂ ਕਮਿਸ਼ਨ ਅਤੇ ਭੁੱਲਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਇਸਨੂੰ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇਗੀ।

- ਗਲਤੀਆਂ ਜਲਦੀ ਠੀਕ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਜਲਦੀ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਬਾਰੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਗਲਤੀ ਜਾਂ ਅਣਗਹਿਲੀ ਕਾਰਨ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਖਰਚੇ ਨੂੰ ਉਲਟਾ ਦੇਵੇਗੀ।

### C. ਵਿਕਰੀ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰੇਗੀ।

a. ਗਾਹਕ ਸਬੰਧ ਸਥਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਕਰੇਗੀ:

- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਓ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੇ ਦਿਲਚਸਪੀ ਦਿਖਾਈ ਹੈ।
- ਖਾਤਿਆਂ, ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਓ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣ।
- ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇ।
- ਇੱਕ ਡੇਟਾਬੇਸ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਪਰਿਵਾਰ ਬਾਰੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰੋ; ਪਰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੇਕਰ ਉਹ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ।

b. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾ ਸਕਣ ਵਾਲੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਚੈਨਲਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਇਸ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿੱਥੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

c. ਇੱਕ ਵਾਰ ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਕੋਈ ਉਤਪਾਦ ਚੁਣ ਲੈਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸੇਗੀ ਕਿ ਇਹ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ।

d. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਸੰਚਾਲਨ ਦੇ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਅਧੀਨ ਉਤਪਾਦ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

### D. ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀ

ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਫੰਡ ਅਧਾਰਤ ਜਾਂ ਗੈਰ-ਫੰਡ ਅਧਾਰਤ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ (ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ) ਦੀ ਕਰਜ਼ਾ ਚੁਕਾਉਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗੀ।

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

a. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਰੱਖਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।

ਅ. ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣਗੇ। ਜੇਕਰ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵੇ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

c. ਕੰਪਨੀ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਇੱਕ ਸੰਕੇਤਕ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਅਜਿਹੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਡੀ. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ।

#### F. ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

AiIL ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਢੰਗ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗਾ। ਕਿਉਂਕਿ NBFCs ਵਿਰੁੱਧ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉੱਚ ਵਿਆਜ / ਦੰਡਕਾਰੀ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, AiIL ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਦੰਡਕਾਰੀ ਵਿਆਜ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰੇਗਾ।

ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਵਪਾਰਕ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ, ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਭਾਵਨਾਵਾਂ, ਮਾਰਕੀਟ ਅਭਿਆਸਾਂ ਆਦਿ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਏਆਈਆਈਐਲ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਤਰਜਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਐਨਕਲੇਜ਼ਰਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

#### G. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

ਰੋਦ ਲੈਣ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ:

A. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਵੰਡ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋਣ। ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਇਸ ਪ੍ਰਭਾਵ ਲਈ ਇੱਕ ਖਾਸ ਧਾਰਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

B. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਲਗਾਏ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਸਮਝੌਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। RBI ਨੇ RBI/2023-24/ DoR.MCS.REC./01.01.001/2023-24 ਮਿਤੀ 12 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2023 ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਉਧਾਰ ਅਭਿਆਸ - ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਆਪਣਾ ਡਰਾਫਟ ਸਰਕੂਲਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਦੰਡ ਵਿਆਜ ਦੇ ਖੁਲਾਸੇ ਵਿੱਚ ਤਰਕਸੰਗਤਤਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ। RBI ਦੁਆਰਾ ਅੰਤਿਮ ਰੂਪ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

1. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਸਿਰਫ਼ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਫੰਡ ਵੰਡਣ ਦੀ ਅਸਲ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਹੀ ਲਿਆ ਜਾਵੇ, ਨਾ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ, ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ। ਚੈੱਕ ਵੰਡ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਵਿਆਜ ਉਸ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਕਰਜ਼ਾਦਾਤਾਵਾਂ) ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚੋਂ ਫੰਡ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।
2. ਜੇਕਰ ਮਹੀਨੇ ਦੌਰਾਨ ਕਰਜ਼ੇ ਵੰਡੇ ਜਾਂ ਵਾਪਸ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਵਿਆਜ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਵਰਤੇ ਗਏ/ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਰਹਿਣ ਦੇ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਨਾ ਕਿ ਪੂਰੇ ਮਹੀਨੇ ਲਈ। ਇਹ ਫੰਡ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਅਸਲ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸਿਰਫ਼ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ ਨਾਲ ਇਕਸਾਰਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ।
3. ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਲਦੀ ਅੰਸ਼ਕ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਉੱਥੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ ਸਿਰਫ਼ ਕੁੱਲ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਅਜਿਹੇ ਪੇਸ਼ਗੀ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ। ਇਹ ਜ਼ਿਆਦਾ ਚਾਰਜਿੰਗ ਤੋਂ ਬਚਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿੱਤੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ।
4. ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਾ ਵੰਡ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਅਰਜ਼ੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ RBI ਦੇ ਨਵੀਨਤਮ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨਾਲ ਜੋੜੇਗੀ। ਨਿਰੰਤਰ ਨਿਰਪੱਖਤਾ, ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਉਮੀਦਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਿਸਟਮ-ਪੱਧਰੀ ਬਦਲਾਅ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
5. ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤਾਂ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦਾ ਨਿਰਧਾਰਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। REs ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਹਿੱਸਾ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ।
6. ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ' ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਐਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਲਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੁੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਭਾਵ, ਅਜਿਹੇ ਚਾਰਜਾਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਜੋੜਨ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
7. ਇਹ ਮੰਨਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਢੁਕਵਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ REs ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਹੋਣਗੇ।
8. ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਰਕਮ ਇੱਕ ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਵੱਧ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਡਿਫਾਲਟ/ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਅਨੁਪਾਤੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਹ ਸੀਮਾ REs ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ

ਜਾਣੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ / ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ। (LAS ਅਤੇ LAP ਨੀਤੀ ਦੇਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ 36% ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਲ ਹਨ।)

9. ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ। (LAS ਅਤੇ LAP ਨੀਤੀ ਦੇਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ 36% ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਲ ਹਨ।)
  10. ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਇਸ ਲਈ ਪਹਿਲਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ, REs ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ / ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ REs ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
  11. ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਯਾਦ-ਪੱਤਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਵੀ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ।
  12. ਆਰਈ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੇ ਕਿ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਜਾਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਾਮ ਨਾਲ ਬੁਲਾਏ ਜਾਣ।
  13. 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ' ਦੀ ਥਾਂ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ' ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਗਰਾਨੀ ਜਾਂਚ ਦੌਰਾਨ ਢੁਕਵੀਂ ਸਮੀਖਿਆ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ। (ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਧੀਨ)
  14. ਇਹ ਹਦਾਇਤਾਂ ਅੰਤਿਮ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਗਈ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਆਰਈ ਆਪਣੇ ਨੀਤੀਗਤ ਢਾਂਚੇ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੇਂ ਸੋਧ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲਾਗੂਕਰਨ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- C. ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਵਾਪਸ ਲੈਣ / ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਕਰਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- D. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ, ਜੇ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਲੀਅਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਯੋਗ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

## ਜਨਰਲ

- a. AIL ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ ਸਿਵਾਏ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਾ

ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ, ਇਸਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ।

- ਅ. ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ NBFC, ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਅਜਿਹੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਅਜਿਹਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ੮. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਸਿਰਫ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਉਪਾਵਾਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲਵੇਗੀ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਸ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹਨ ਅਤੇ ਦਿਨ ਦੇ ਅਜ਼ੀਬ ਘੱਟਿਆਂ ਦੌਰਾਨ ਵਸੂਲੀ ਉਪਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਤੋਂ ਬਚੇਗੀ। ਕਿਉਂਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਵੱਲੋਂ ਰੁੱਖਾ ਵਿਵਹਾਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। AAIL ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸਟਾਫ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ।
- ੯. ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ / ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ (ਹਵਾਲਾ: RBI ਸਰਕੂਲਰ ਨੰ. DNBS.CC.PD. ਨੰ. 191/03.10.01/2010-11 ਮਿਤੀ 27 ਜੁਲਾਈ, 2010)।

## H. ਨਿਬੰਧਨ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

- ੧. ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ/ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- ਅ. ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਿਰਪੱਖ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਸਾਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਗੀਆਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਸਿਰਫ਼ ਉੱਥੇ ਹੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਤਕਨੀਕੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੇਗੀ ਜਿੱਥੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ।
- ੮. ਕੰਪਨੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਖਰਚੇ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗੀ।
- ੯. ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਕੋਈ ਖਰਚਾ ਵਧਾਉਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਨਵਾਂ ਖਰਚਾ ਲਾਗੂ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- ੧੦. ਜਦੋਂ ਵੀ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰੇਗਾ, ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

## I. ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦ ਸਹਿਯੋਗ

- ੧. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਾਰੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ, ਨਿਰਪੱਖ, ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਾ ਹੋਵੇ।

- ਅ. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਲਈ ਗਾਹਕ ਯੋਗ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੁਝ ਉਤਪਾਦ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਇਸਦੀਆਂ ਆਪਣੀਆਂ ਹੋਣਗੀਆਂ; ਕੁਝ ਹੋਰ ਸਮੂਹ ਜਾਂ ਸਹਿਯੋਗੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਉਹ ਕੰਪਨੀਆਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੋਵੇਗਾ।
- c. ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਹ ਯਤਨ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਕਰਾਸ ਸੇਲਿੰਗ ਕਰਕੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਤਾਲਮੇਲ ਲਿਆਵੇ।

## J. ਗੁਪਤਤਾ

- a. ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਰੱਖੇਗੀ।
- b. ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਪਵਾਦ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸਮੂਹ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ:
- ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ,
  - ਜੇਕਰ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨਾ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਫਰਜ਼ ਹੈ।
  - ਜੇਕਰ ਇਸਦੀ ਦਿਲਚਸਪੀ ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੀ ਰੋਕਥਾਮ)।
- ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਕਾਰਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ (ਸਮੂਹ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ) ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
- ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੇ ਆਪਣੇ ਸਮੂਹ / ਸਹਿਯੋਗੀ / ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ / ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ / ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।
  - ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ ਹੋਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਸਮੂਹ / ਸਹਿਯੋਗੀ / ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ।

## K. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਵੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰੇਗੀ। ਅਜਿਹੀ ਵਿਧੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ। ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਦਾ ਵੀ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਤਿਮਾਹੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ACB ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

- a. ਕੰਪਨੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- b. ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗੀ; ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਕਿਵੇਂ ਲਿਜਾਣਾ ਹੈ।

- c. ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ, ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਸਮੇਤ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਸ਼੍ਰੀ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ ਸ਼ਿਰਕੇ ਨੂੰ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- d. ਅੰਦਰੂਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਠਿਤ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਾਲ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਅਤੇ AIL ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਲਈ।
- e. RBI ਸਰਕੂਲਰ ਨੰ. RBI/2012-13/416 DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13, ਮਿਤੀ 18 ਫਰਵਰੀ, 2013 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ, ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ / ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਜਿੱਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ / ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਪਤਾ) ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਜਨਤਾ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ RBI ਦੇ DNBS ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਪੂਰੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ) ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਆਉਂਦਾ ਹੈ ਯਾਨੀ ਮੁੰਬਈ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ। ਇਸ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਜਾਗਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।

ਸੰਖੇਪ ਵਿੱਚ, ਜਨਤਕ ਨੋਟਿਸ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈ ਜਾਂਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਅਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਉਜਾਗਰ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇਗਾ।

#### L. ਵਾਹਨਾਂ ਦਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ

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

- a. ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਪੀਰੀਅਡ;
- b. ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਮੁਆਫ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ;
- c. ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ;
- d. ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਿਮ ਮੌਕੇ ਸੰਬੰਧੀ ਇੱਕ ਉਪਬੰਧ;
- e. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; ਅਤੇ
- f. ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।

#### M. ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਨਿਯਮਨ

- a. ਏਆਈਆਈਐਲ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਪੱਧਰਾਂ 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 ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਹੋਣ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- c. ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਦਾ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਲਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- d. ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੁੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਭਾਵ, ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੇ ਮਿਸ਼ਰਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- e. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਇੱਕ ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਵੱਧ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਮੂਲ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਡਿਫਾਲਟ/ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਅਨੁਪਾਤੀ ਹੋਵੇ। ਇਹ ਸੀਮਾ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ / ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵਪੂਰਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।
- f. ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ, ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।

ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਜ਼ਬਤ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਵਸੂਲੇਗੀ।

## N. ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਜਮਾਨਤ 'ਤੇ ਉਧਾਰ ਦੇਣਾ

ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੇ ਬਦਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੰਦੇ ਸਮੇਂ, AILL ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਆਮ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏਗਾ।

i. AILL ਸੋਨੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰੇਗੀ:

- a. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ ਕਿ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ KYC ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਕੋਈ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ 'ਤੇ ਢੁਕਵੀਂ ਬਣਦੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ,
- b. ਜਮਾਨਤ ਵਜੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਗਹਿਣਿਆਂ ਲਈ ਸਹੀ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ,
- c. ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਮਾਲਕੀ ਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕਰਨ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ,
- d. ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਗਹਿਣਿਆਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਿਰਾਸਤ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਸਿਸਟਮ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਾ, ਸਿਸਟਮਾਂ ਦੀ ਨਿਰੰਤਰ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨਾ, ਸਬੰਧਤ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣਾ ਅਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡੀਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰੀਖਣ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇੱਕ ਨੀਤੀ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਸੋਨੇ ਦੀ ਜਮਾਂਦਰੂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰਜ਼ੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੇ ਸਟੋਰੇਜ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਹੂਲਤ ਨਹੀਂ ਹੈ,

- e. ਜਮਾਨਤ ਵਜੋਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦਾ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਬੀਮਾ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ,
- f. ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸੁਰਤ ਵਿੱਚ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਨਿਲਾਮੀ ਸੰਬੰਧੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਢੁਕਵੀਂ ਪੁਰਵ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਹ ਨਿਲਾਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਹਿੱਤਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਟਕਰਾਅ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਿਲਾਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਨਿਲਾਮੀ ਦੌਰਾਨ ਸਮੂਹ ਕੰਪਨੀਆਂ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਦੂਜੇ ਤੋਂ ਦੂਰੀ ਦਾ ਸਬੰਧ ਹੋਵੇ,
- g. ਨਿਲਾਮੀ ਦਾ ਐਲਾਨ ਜਨਤਾ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 2 ਅਖ਼ਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਜਾਰੀ ਕਰਕੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਇੱਕ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਦੂਜਾ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਅਖ਼ਬਾਰ ਵਿੱਚ।
- h. ਇੱਕ ਨੀਤੀ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ, NBFC ਖੁਦ ਆਯੋਜਿਤ ਨਿਲਾਮੀਆਂ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਨਹੀਂ ਲੈਣਗੇ,
- i. ਗਹਿਣੇ ਰੱਖੇ ਸੋਨੇ ਦੀ ਨਿਲਾਮੀ ਸਿਰਫ਼ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨਿਲਾਮੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਹੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- j. ਇਹ ਨੀਤੀ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਬਣਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਿਸਟਮ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਕਵਰ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ, ਅਮਲ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਫਰਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- k. ਕੰਪਨੀ 16 ਸਤੰਬਰ, 2013 ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ DNBS.CC.PD.No.356 /03.10.01/2013-14 ਦੇ ਤਹਿਤ ਗਿਣੇ ਗਏ ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੇ ਜਮਾਨਤ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ NBFC ਉਧਾਰ ਦੇਣ 'ਤੇ ਵਰਕਿੰਗ ਗਰੁੱਪ ਦੀਆਂ ਸਿਫ਼ਾਰਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਢਾਂਚਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ। ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ 21 ਮਈ, 2015 ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ DNBR.CC.PD.036/03.10.01/2014-15 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

ii. ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਨਿਲਾਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸੰਬੰਧੀ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ।

iii. 21 ਮਈ, 2015 ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ DNBR.CC.PD.036/03.10.01/2014-15 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਲੋਨ ਟੂ ਵੈਲਯੂ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਬੰਬੇ ਬੁਲੀਅਨ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ (BBA) ਦੁਆਰਾ ਦਰਸਾਏ ਗਏ 30 ਦਿਨਾਂ ਲਈ 22 ਕੈਰੇਟ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਕੀਮਤ ਦੀ ਔਸਤ ਕੀਮਤ ਜਾਂ ਫਾਰਵਰਡ ਮਾਰਕੀਟ ਕਮਿਸ਼ਨ (FMC) ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇੱਕ ਕਮੇਡਿਟੀ ਐਕਸਚੇਂਜ ਦੁਆਰਾ ਜਨਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਇਤਿਹਾਸਕ ਸਪਾਟ ਗੋਲਡ ਪ੍ਰਾਈਸ ਡੇਟਾ ਜਾਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸਲਾਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਸਮੱਗਰੀ ਇਹਨਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸਲਾਹਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਤਿਆਰ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਬਿਹਤਰ ਅਭਿਆਸ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਅਜਿਹਾ ਅਭਿਆਸ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨਾਲ ਟਕਰਾਅ ਜਾਂ ਉਲੰਘਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।

## O. ਸਮੀਖਿਆ

ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ।

ਕੰਪਨੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਧਾਰ ਵੀ ਕਰੇਗੀ - ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਆਪਣੇ ਤਜਰਬੇ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ।