

ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਮੰਗਤਾ ਸੰਬੰਧੀ ਨੀਤੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ: ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਆਪਣੀ ਸਮੱਗਰੀ, ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ ਅਤੇ ਬੇਧਿਰ ਸਰੋਤ ਦੇ ਧੱਕੇ ਰਾਖੀਗਾਈਟ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਧੀਨ ਹੈ। ਜਦ ਤੱਕ ਹੋਰ ਨਾ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, Authum Investment & Infrastructure Limited (AIIL) ਦੀ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਿੱਸੇ ਨੂੰ ਪੂਰੇ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣਾ, ਹਟਾਉਣਾ, ਵਧਾਉਣਾ, ਜੋੜਨਾ, ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ, ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਰਨਾ, ਉਬਚੀਲ ਜਾਂ ਵੇਚਣਾ, derivative work ਬਣਾਉਣਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਰਤਣਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਵਾਲਾ	ਰਿਸਕ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ (Risk)
ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼
ਆਖਰੀ ਅੱਪਡੇਟ	08 ਅਗਸਤ 2024
ਵਰਜ਼ਨ	1.2
ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨ ਵਾਲਾ	ਰਿਸਕ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ (Risk)
ਮੁੜ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼
ਤਾਜ਼ਾ ਅੱਪਡੇਟ	12 ਮਈ 2025
ਵੈਧਤਾ	ਇੱਕ ਸਾਲ

A. ਭੂਮਿਕਾ

ਰੇਖਣੀ 'ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਗ੍ਰਿਹ' (Fair Practices Code – FPC) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨੀਤੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਨੇ NBFCs ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਵਪਾਰਕ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਵਿਵਹਾਰ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ 28 ਮਾਰਚ 2006 ਦਾ Circular No. RBI/2006-07/138 DNBS (PD) CC No.80/03.10.042/2005-06, 1 ਜੁਲਾਈ 2011 ਦਾ Master Circular RBI/2011-12/26 DNBS (PD) CC No.232/03.10.042/2011-12 ਅਤੇ 1 ਜੁਲਾਈ 2014 ਦਾ Master Circular DNBS (PD.) CC No.388/03.10.042/2014-15 ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ NBFC lending ਵਿੱਚ ਤੇਜ਼ ਵਾਧੇ ਨੂੰ ਦੇਖਦੇ ਹੋਏ RBI ਨੇ 26 ਮਾਰਚ 2012 ਨੂੰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 1 ਜੁਲਾਈ 2015 ਨੂੰ Master Circular RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ।

ਰੇਖਣੀ RBI ਵੱਲੋਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਮਾਰੀਆਂ ਸਰਵੇਤਮ ਖੁਸ਼ਾਵਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਰਹਿਣ ਲਈ ਇਸ ਸੰਗ੍ਰਿਹ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੇ ਬਦਲਾਅ ਕਰੇਗੀ।

Authum Investment & Infrastructure Limited ("AIIL") ਦੀ ਨੀਤੀ ਹੈ ਕਿ ਜਾਤੀ, ਵਰਣ, ਰੰਗ, ਧਰਮ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੀ ਸਥਿਤੀ, ਉਮਰ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਸਾਰੇ ਖੋਗ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਆਪਣੀਆਂ subsidiaries ਅਤੇ/ਜਾਂ associates ਰਾਹੀਂ ਸਾਰੇ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣ।

ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇਕਸਾਰ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨਾ ਰੇਖਣੀ ਦੀ ਨੀਤੀ ਹੈ। ਰੇਖਣੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ, ਸਮਾਨ ਅਤੇ ਇਕਸਾਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਹਾਇਤਾ, ਉਤਸ਼ਾਹ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੇ। ਰੇਖਣੀ ਆਪਣੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ FPC ਅੱਪਲੋਡ ਕਰਦੇ ਹੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ।

FPC ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਪੂਰੇ ਸੰਗਠਨ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਰੇਖਣੀ ਦੀਆਂ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ lending practices marketing, loan origination, processing ਅਤੇ servicing ਅਤੇ collection activities ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਕੰਮਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ। FPC ਖੁੱਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ employee accountability, training, counselling, monitoring, auditing programmes, internal controls ਅਤੇ technology ਦੇ ਸਰਵੇਤਮ ਉਪਯੋਗ ਰਾਹੀਂ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

B. ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

- ਗਾਹਰਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਵਿਵਹਾਰ ਨਿਰਮਲਾਪੂਰਨ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਹੋਣਗੇ। ਉਤਪਾਦ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਖੁਰਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਖੱਧਤੀਆਂ FPC ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਰਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਅਤੇ ਅੱਖਰਸ ਧਾਲਣਾ ਰਹਿਨਗੀਆਂ ਅਤੇ honesty, integrity ਅਤੇ transparency 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੋਣਗੀਆਂ।
- ਰੇਖਨੀ ਗਾਹਰਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਰੇਮ ਰਹਿਨ ਦੇ ਢੰਗ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਰੇਗੀ: ਜਾਣਰਾਰੀ ਸਥਾਨਰ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਰਹਿਜਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ; ਵਿੱਤੀ ਧੁਭਾਵ ਸਮਝਾਣੇ ਜਾਣਗੇ; ਅਤੇ ਗਾਹਰ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਉਚਿਤ ਉਤਪਾਦ ਚੁਣਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਰੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਰੇਖਨੀ ਗਾਹਰਾਂ ਨੂੰ ਧਰੇਸ਼ਾਨੀ-ਚਹਿਤ ਅਨੁਭਵ ਦੇਣ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਰੇਸ਼ਿਸ ਰੇਗੀ। error ਜਾਂ commission/omission ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਉਸਦਾ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਨਿਧਟਾਰਾ ਰੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਗਲਤੀਆਂ ਜਲਦੀ ਠੀਰ ਰੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ; ਸਿਰਾਇਤਾਂ ਤੁਰੰਤ ਸੰਭਾਲੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ; ਜੇ ਗਾਹਰ ਸਿਰਾਇਤ ਦੇ ਨਿਧਟਾਰੇ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਅਗਲੀ ਸਿਰਾਇਤ ਧੁਰਿਰਿਆ ਥਾਰੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ; ਅਤੇ ਰੇਖਨੀ ਦੀ ਗਲਤੀ ਜਾਂ oversight ਰਾਹਨ ਆਪਣੇ ਵਿੱਚ ਲਗਾਏ charges/interest ਵਾਧਮ ਰੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

C. ਵਿਰੀ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ (Sales Origination)

ਰੇਖਨੀ ਗਾਹਰਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਚੁਣਨ ਲਈ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਦੇਵੇਗੀ। ਗਾਹਰ ਸੰਬੰਧ ਸਥਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਧਹਿਲਾਂ, ਉਸ ਦੀ ਦਿਲਚਸਪੀ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਉਚਿਤ accounts/products/services ਥਾਰੇ ਜਾਣਰਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। KYC ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਰਾਨੂੰਨੀ/ਨਿਯਮਰ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਧਾਲਣਾ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਰਾਰੀ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸਥਸ਼ਟ ਰੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਗਾਹਰ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਧਰਿਵਾਰ ਥਾਰੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਰਾਰੀ database ਲਈ ਮੰਗੀ ਜਾ ਸਰਦੀ ਹੈ, ਧਰ ਇਹ ਗਾਹਰ ਦੀ ਟਿੱਛਾ ਅਨੁਸਾਰ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਉਤਪਾਦ/ਸੇਵਾ ਤੌਰ ਧਹੁਚ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾ ਸਰਣ ਵਾਲੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ channels ਅਤੇ ਹੋਰ ਜਾਣਰਾਰੀ ਰਿੱਥੇ ਉਧਲਥਧ ਹੈ, ਇਹ ਗਾਹਰ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਉਤਪਾਦ ਚੁਣਨ ਤੋਂ ਥਾਅਦ ਇਸਦੇ ਰੇਮ ਰਹਿਨ ਦੇ ਢੰਗ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਧਿਰਾਰਾਂ ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਥਾਰੇ ਸਮਝਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

D. ਰਚੇ ਅਤੇ ਅਗਾਊਂ ਰਕਮਾਂ

ਰਿਸੇ ਵੀ fund-based ਜਾਂ non-fund-based non-banking facility ਦੀ ਖੋਜਰਸ ਤੋਂ ਧਰਿਲਾਂ ਰੇਖਨੀ ਸੰਭਾਵੀ ਰਚਦਾਰ ਦੀ repayment ਸਮਰੱਥਾ/creditworthiness ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਰੇਗੀ।

E. ਰਚੇ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਧੂਰਿਰਿਲਾ

ਰੇਖਨੀ ਦੇ loan application form ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਸੰਭਾਵੀ ਰਚਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਧੂਭਾਵਿਤ ਰ ਸਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ Non-Banking Financial Companies ਦੀਆਂ ਸਰਤਾਂ ਨਾਲ ਅਰਥਧੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਰਰੇ informed decision ਲਿਲਾ ਜਾ ਸਰੇ। ਅਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਰਵਾਉਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵਿਆਂ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਣ 'ਤੇ ਰਚਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਰੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਰ loan application ਦੀ ਧੂਧਤੀ ਦੀ acknowledgement ਅਤੇ indicative disposal time ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਰਚਦਾਰ ਨਾਲ ਸਾਰੇ communications ਸਥਾਨਰ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਰਚਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ।

F. ਰਚੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਸਰਤਾਂ

AAIL sanction letter ਜਾਂ ਹੋਰ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਰਚਦਾਰ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਸਮਝ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ sanctioned loan amount, terms and conditions, annualized interest rate ਅਤੇ ਇਸਦੀ application method ਲਿਖਤੀ ਰੂਧ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗੀ ਅਤੇ ਰਚਦਾਰ ਦੀ acceptance ਦਾ ਰਿਰਾਰਡ ਰੱਖੇਗੀ। ਦੇਰ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ penal interest/charges ਨੂੰ loan agreement ਵਿੱਚ bold ਰੂਧ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਲਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਵਿਲਾਜ਼ ਅਤੇ ਹੋਰ charges ਨਿਰਧਾਰਤ ਰਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ internal principles/procedures ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ business exigencies, regulatory requirements, customer sentiments ਅਤੇ market practices ਨੂੰ ਧਿਲਾਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦਿਆਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਲਾ ਰੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

Loan agreement ਦੀ ਇੱਕ ਰਾਧੀ, ਜਿੱਥੇ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਸਥਾਨਰ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਰਚਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਅਤੇ ਉਸ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਸਾਰੇ enclosures ਦੀਆਂ ਰਾਧੀਆਂ ਸਮੇਤ, loan sanction/disbursement ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਰਚਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

G. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ

Disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਹੋਰ charges ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ prospective basis 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ loan agreement ਵਿੱਚ ਇਸ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਧੁੱਬੰਧ ਹੋਵੇਗਾ। ਦੋਰ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ penal charges agreement ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਹੋਣਗੇ। RBI ਦੇ Fair Lending Practice – Penal Charges in Loan Accounts ਸਬੰਧੀ draft circular RBI/2023-24/DoR.MCS.REC./01.01.001/2023-24 dated April 12, 2023 ਦੇ final instructions ਲਾਗੂ ਹੋਣ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਘਾਲਣਾ ਰੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਵਿਆਜ ਸਿਰਫ funds ਦੀ actual disbursement ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, sanction ਜਾਂ agreement execution ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਨਹੀਂ। cheque disbursement ਵਿੱਚ lender ਦੇ ਖਾਤੇ ਤੋਂ funds debit ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵਿਆਜ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਵੇਗਾ। ਮਹੀਨੇ ਦੌਰਾਨ disbursement/repayment ਹੋਣ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਸਿਰਫ actual utilization/outstanding ਦੇ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। early part-payment ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵਿਆਜ ਕੇਵਲ net outstanding amount 'ਤੇ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਵੱਖਰੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ loan disbursal ਅਤੇ interest application practices ਦੀ ਨਵੀਨਤਮ RBI directions ਨਾਲ ਸਮੀਖਿਆ/ਸੋਧ ਰੇਗੀ ਅਤੇ ਲੋੜੀਂਦੇ system-level changes ਰੇਗੀ।

Credit facilities 'ਤੇ interest rate ਅਤੇ reset conditions ਸੰਬੰਧਿਤ regulatory instructions ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ interest rate ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ component ਨਹੀਂ ਜੋੜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। default/material terms ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਲਈ penalty ਨੂੰ 'penal charges' ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ 'penal interest' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ interest rate ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਜੋੜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। Penal charges ਦਾ capitalisation ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। Credit risk profile ਬਦਲਣ 'ਤੇ contractual terms ਅਨੁਸਾਰ credit risk premium ਬਦਲਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

Penal charges default/non-compliance ਦੇ ਅਨੁਘਾਤ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ product category ਵਿੱਚ discriminatory ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ। LAS ਅਤੇ LAP policy ਅਨੁਸਾਰ penal charges 36% p.a. ਹਨ। Non-business purpose ਵਾਲੇ individual borrowers ਲਈ penal charges non-individual borrowers ਨਾਲੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ। Penal charges ਅਤੇ conditions loan agreement ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ KFS ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਰੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਅਤੇ website 'ਤੇ Interest Rates and Service Charges ਹੋਰ ਪ੍ਰਸ਼ਸਤਿਤ ਰੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। Instalment reminders ਵਿੱਚ ਵੀ ਲਾਗੂ penal charges ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ। Penal charges ਬਾਰੇ Board-approved policy ਹੋਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।

G. ਰਚੇ ਦੀ ਵੰਡ — ਹੋਰ ਧੁੰਬੇ

Loan recall/accelerated payment ਬਾਰੇ ਵੇਖਣੀ ਦਾ ਫੈਸਲਾ loan agreement ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਸਾਰੇ dues ਦੀ repayment ਜਾਂ outstanding loan amount ਦੀ realization ਤੋਂ ਬਾਅਦ securities ਜਾਰੀ ਰੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ, ਪਰ borrower ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਹੋਰ legitimate claim/lien ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ। set-off ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਵਰਤਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ outstanding claims ਅਤੇ securities retain ਰਹਨ ਦੀਆਂ conditions ਸਮੇਤ borrower ਨੂੰ ਉਚਿਤ notice ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਯੋਜਨਾ

AAIL loan agreement ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ borrower ਦੇ affairs ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਰੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਉਸ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਜਦੋਂ borrower ਵੱਲੋਂ ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਧਿਰਾਂ disclose ਨਾ ਰੀਤੀ ਗਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੇਖਣੀ ਦੇ ਧਿਰਾਂ ਵਿੱਚ ਆਵੇ। Borrower account ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ NBFC, bank ਜਾਂ financial institution ਵਿੱਚ transfer ਰਹਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ consent/otherwise 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ transfer contractual terms ਅਤੇ ਲਾਗੂ statutes/rules/regulations/guidelines ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

Recovery ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਸਿਰਫ਼ ਰਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਵੈਧ remedies ਵਰਤੇ ਜਾਣਗੇ। odd hours ਵਿੱਚ recovery, undue harassment ਜਾਂ muscle power ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ staff ਨੂੰ ਯੋਗ training ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। Physically/visually challenged applicants ਨੂੰ disability ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ loan facilities ਸਮੇਤ products/facilities ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ (RBI Circular DNBS.CC.PD.No.191/03.10.01/2010-11 dated July 27, 2010)।

H. ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਧਿਰਾਂ ਵਾਰ ਕੋਈ product/service ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ Rules and Regulations ਉਸਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਸਾਰੀਆਂ terms and conditions ਨਿਰਧਾਰਤ ਹੋਣਗੀਆਂ, customer rights/responsibilities ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕਰਨਗੀਆਂ ਅਤੇ plain language ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਲਾਗੂ charges ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ; charges ਵਧਾਉਣ ਜਾਂ ਨਵਾਂ charge ਲਗਾਉਣ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਰੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ; ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ terms and conditions ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

I. ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦ ਸਮਨਵਯ

ਮਾਰੀ advertising ਅਤੇ promotional material clear, fair, reasonable ਅਤੇ non-misleading ਹੋਵੇਗੀ। ਗਾਹਕ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੇ financial products ਲਈ eligible ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਧੁਰੀ range ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ; ਇਸ ਵਿੱਚ ਰੇਖਣੀ, group/associate companies ਅਤੇ ਉਹ ਹੋਰ ਰੇਖਣੀਆਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਰੇਖਣੀ ਦੇ arrangements ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ products/services ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਵੱਖ-ਵੱਖ financial services ਅਤੇ products ਨੂੰ cross-selling ਸ਼ਾਹੀ synergy ਦੇਣ ਦੀ ਰੇਸ਼ਿਸ਼ ਰੇਖਣੀ ਰਹੇਗੀ।

J. ਗੋਪਨੀਯਤਾ

ਗਾਹਕ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਮਾਰੀ personal information private ਅਤੇ confidential ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਹੇਠ ਲਿਖੇ exceptional cases ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ entity ਨੂੰ, group ਦੇ ਅੰਦਰ ਵੀ, transaction details disclose ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ: statutory/regulatory law ਅਧੀਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੋਵੇ; public duty ਕਾਰਨ disclosure ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ; ਰੇਖਣੀ ਦੇ ਹਿੱਤ ਲਈ, ਜਿਵੇਂ fraud prevention, disclosure ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ; ਗਾਹਕ ਨੇ group/associate/entity/company ਨੂੰ ਹੋਰ products/services ਦੇਣ ਲਈ information share ਕਰਨ ਦੀ consent ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੇ ਖੁਦ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ reveal ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹਾ ਹੋਵੇ। Customer information ਨੂੰ marketing purposes ਲਈ ਗਲਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਰਤਿਆ ਨਹੀਂ ਜਾਵੇਗਾ।

K. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਧੁਣਾਲੀ

ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਉੱਠਣ ਵਾਲੇ disputes ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਰੇਖਣੀ ਉਚਿਤ grievance redressal mechanism ਸਥਾਪਤ ਰਹੇਗੀ। Company functionaries ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਧੈਰਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ disputes ਘੱਟੋ-ਘੱਟ next higher level 'ਤੇ ਸੁਣੇ ਅਤੇ ਨਿਧਟਾਏ ਜਾਣਗੇ। Board FPC compliance ਅਤੇ grievance redressal mechanism ਦੀ periodic review ਕਰੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਅਤੇ consolidated review report quarterly basis 'ਤੇ ACB ਅਤੇ Board ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।

K. ਸਿਰਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਖੁਣਾਲੀ – ਜਾਰੀ

ਜੇ ਗਾਹਕ complaint lodge ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ outcome ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋਣ 'ਤੇ ਅਗਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ response ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

Business practices, lending decisions, credit management ਅਤੇ recovery ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ customer/borrower grievances ਲਈ nodal officer ਨਿਯੁਕਤ ਰੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਉਸਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ contact details ਵੇਖਣੀ ਦੀ website 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਰੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ Mr. Prakash Shirke ਨੂੰ Nodal Officer ਨਿਯੁਕਤ ਰੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। Senior management officials ਵਾਲੀ internal Customer Grievance Redressal Mechanism Nodal Officer ਨਾਲ review ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ AIL ਦੀ grievance redressal ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰੇਗੀ।

RBI Circular No. RBI/2012-13/416 DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13 ਅਨੁਸਾਰ branches/business premises 'ਤੇ Grievance Redressal Officer ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ telephone/mobile/email details prominently display ਰੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਜੇ complaint/dispute ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਵਿੱਚ redress ਨਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ RBI ਦੇ DNBS Regional Office ਦੇ Officer-in-Charge ਕੋਲ appeal ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ; registered office ਦੇ jurisdiction ਅਨੁਸਾਰ Mumbai Regional Office ਦੇ complete contact details website 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ।

L. ਵਾਹਨਾਂ ਦੀ ਮੁੜ ਰਬਜ਼ਾ ਕਾਰਵਾਈ (Repossession)

Borrower ਦੇ contract/loan agreement ਵਿੱਚ legally enforceable repossession clause ਹੋਵੇਗਾ। Contract ਵਿੱਚ possession ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ notice period, notice waive ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ, security possession ਦੀ procedure, sale/auction ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ loan repayment ਲਈ final chance, repossession procedure ਅਤੇ property sale/auction procedure ਸਪੱਸ਼ਟ ਹੋਵੇਗੀ।

M. ਵੱਧ ਵਿਭਾਜ ਦਰ ਦਾ ਨਿਯਮਨ

AIIL cost of funds, margin, risk premium ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦਿਆਂ interest rate model ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ ਅਤੇ loans/advances 'ਤੇ ਵਿਭਾਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ। Interest rate, risk gradation approach ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ borrower categories ਲਈ ਵੱਖਰਾ rate ਲਗਾਉਣ ਦਾ rationale application form ਵਿੱਚ disclose ਅਤੇ sanction letter ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ communicate ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਹ rates ਅਤੇ risk gradation approach website 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ interest rates ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਹੋਣ 'ਤੇ update ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। Interest rate annualized ਹੋਵੇਗਾ। Penal charges ਦਾ capitalization ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ charges default/material non-compliance ਦੇ ਅਨੁਧਾਰ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ। Individual non-business borrowers ਲਈ penal charges non-individual borrowers ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ। Foreclosure ਅਤੇ penal charges ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ regulatory directions ਅਨੁਸਾਰ ਲਏ ਜਾਣਗੇ।

N. ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੇ ਜਥਾਨਤ ਵਿਰੁੱਧ ਕਾਰਜ

Individuals ਨੂੰ gold jewellery ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ lending ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ Board-approved policy ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ RBI KYC compliance ਅਤੇ customer due diligence, jewellery appraisal, ownership verification, safe custody systems, ongoing review, staff training ਅਤੇ periodic internal audit ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ। ਉਚਿਤ storage facility ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ branch gold loans ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ। Jewellery appropriately insured ਹੋਵੇਗੀ। Non-repayment ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ auction policy transparent ਹੋਵੇਗੀ, borrower ਨੂੰ ਵਾਢੀ prior notice ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, auction procedure ਨਿਰਧਾਰਤ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ conflict of interest ਤੋਂ ਬਚਦਿਆਂ arm's-length transactions ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏ ਜਾਣਗੇ। Auction ਦਾ ਐਲਾਨ ਥੱਟੇ-ਥੱਟੇ 2 newspapers ਵਿੱਚ—ਇੱਕ vernacular ਅਤੇ ਇੱਕ national daily—ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। NBFC ਬੁਦ auction ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਅਤੇ pledged gold ਸਿਰਫ਼ Board-approved auctioneers ਰਾਹੀਂ auction ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। Fraud controls ਅਤੇ mobilization, execution ਅਤੇ approval ਦੀਆਂ duties ਵੱਖ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

N. ਮੇਨੇ ਵਿਰੁੱਧ ਰਚਨਾ – ਜਾਰੀ

ਬੇਥਨੀ Working Group on NBFC lending against collateral of gold jewellery ਦੀਆਂ recommendations ਦੀ compliance ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ framework/processes ਰੱਖੇਗੀ। Circular DNBS.CC.PD.No.356/03.10.01/2013-14 dated September 16, 2013 ਅਤੇ valuation ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ Circular DNBR.CC.PD.036/03.10.01/2014-15 dated May 21, 2015 ਸਮੇਤ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ regulatory directions ਦੀ ਧਿਆਨ ਰੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। Loan agreement ਵਿੱਚ auction procedure ਦੇ ਵੇਰਵੇ disclose ਰੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। LTV ਲਈ gold jewellery valuation, ਲਾਗੂ regulatory directions ਅਨੁਸਾਰ, ਧਿਛਲੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ 22 carat closing price ਦੇ average ਜਾਂ regulated commodity exchange ਵੱਲੋਂ ਜਨਤਕ ਰੀਤੇ historical spot gold price data ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਰੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਬੇਥਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ RBI ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ guidelines, directives, instructions ਅਤੇ advices ਦੀ ਧਿਆਨ ਰੇਗੀ। ਇਸ document ਨੂੰ ਇਨ੍ਹਾਂ regulatory requirements ਨਾਲ ਮਿਲਾ ਕੇ ਧੜਿਛਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ RBI regulations ਨਾਲ conflict ਨਾ ਰਹਨ ਵਾਲੀ better practice ਅਧਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

O. ਸਮੀਖਿਯਾ

FPC ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ management levels 'ਤੇ grievance redressal mechanism ਦੇ functioning ਦੀ periodic review ਰੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਬੇਥਨੀ FPC ਦੀ spirit ਅਨੁਸਾਰ ਇਸਦੀ ਧਿਆਨ ਰੇਗੀ ਅਤੇ ਆਧਣੇ business 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਧੁੰਬਿਆਂ ਨੂੰ ਅਧਣਾਏਗੀ।

ਬੇਥਨੀ stakeholders ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਇਸ FPC ਨੂੰ ਆਧਣੀ website 'ਤੇ ਧੁੰਦਰਸ਼ਿਤ ਰੇਗੀ ਅਤੇ ਆਧਣੇ ਉਜਰਥੇ ਅਤੇ RBI ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਨਵੀਆਂ guidelines ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ Code ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ review ਅਤੇ refinement ਰੇਗੀ।

ਜਾਨ ਲਗਨਰ: ਵੱਖ-ਵੱਖ ਬੈਨਕੀਆਂ/ਲੋੜਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਲਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ charges

ਕ੍ਰਮ ਸੰ.	ਵੇਰਵਾ	ਸੇਧੇ ਹੋਏ ਅੰਤਿਮ charges
1	Interest Certificate Charge	₹500, GST ਸਮੇਤ
2	Account Statement Charge	₹500, GST ਸਮੇਤ
3	Document Copies Charge (ਜ਼ਰੂਰੀ LAN, ਜ਼ਰੂਰੀ retrieval)	₹500, GST ਸਮੇਤ
4	Duplicate NOC Charge	₹500, GST ਸਮੇਤ
5	Duplicate No Dues Certificate Charge	₹500, GST ਸਮੇਤ
6	Foreclosure Statement Charge	₹200, GST ਸਮੇਤ
7	Repayment Mode Charge	₹500, GST ਸਮੇਤ
8	Account Swap Charge	₹500, GST ਸਮੇਤ
9	Rate Type Change (Floating/Fixed)	Balance Principal 'ਤੇ 0.5% + GST

ਜਾਨਕਾਰੀ — charges (ਜਾਰੀ)

ਕ੍ਰਮ ਸੰ.	ਵੇਰਵਾ	ਸੇਵੇ ਹੇਠੇ ਜਾਰੀ charges
10	SPDC Retrieval Charge	₹500, GST ਸਮੇਤ, Pre-closure/Swap/Matured/Customer-induced transactions ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 90 ਦਿਨਾਂ ਤੱਕ
11	Part Disbursement Charge	₹1,000, GST ਸਮੇਤ
12	Loan Downsizing Charge	Pending Disbursement amount 'ਤੇ 2% + GST
13	Legal Charge	Actual ਜਾਨਕਾਰੀ, GST ਸਮੇਤ
14	Collection Charge	Actual ਜਾਨਕਾਰੀ, GST ਸਮੇਤ
15	Repossession Charge	Actual ਜਾਨਕਾਰੀ, GST ਸਮੇਤ
16	Incidental Charge	Actual ਜਾਨਕਾਰੀ, GST ਸਮੇਤ
17	Cash Handling Charge	₹50,000 ਜਾਂ ਵੱਧ cash receipts 'ਤੇ 1% + GST; ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ cash limit ₹1,99,999
18	Bounce Charge	MEL – ₹350; HF, LAP, CF & Mortgages – ₹450; Vehicle, PL & TW – ₹600; CE, SME, Agri – ₹1,000
19	Overdue Interest	Product ਜਾਨਕਾਰੀ 26% & 36%
20	LPG Kit NOC Charge	₹750, GST ਸਮੇਤ
21	Form 26A	₹3,500, GST ਸਮੇਤ

ਯੋਗਦਾਨ — charges (ਜਾਰੀ)

ਕ੍ਰਮ ਸੰ.	ਵੇਰਵਾ	ਮੋਢੇ ਹੋਏ ਯੋਗਦਾਨ charges
22	Loan Reschedulement Charge	a) Tenure/EMI Reschedulement: Mortgages, Agri Loan, Auto Loan & CV CE – POS 'ਤੇ 2% + GST; CF, SME & MEL – POS 'ਤੇ 3% + GST. b) EMI Cycle Date Change: Mortgages & Agri – ₹500; Construction Finance – ₹1,000; Auto Loans, CV, CE, SME & MEL – ₹2,000.