

ਖੁਸ਼ਬੂ ਆਟੋ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

(1) ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਖੁਸ਼ਬੂ ਆਟੋ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਿਡ ("ਖਅਫਲ" ਜਾਂ 'ਕੰਪਨੀ') ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ("ਫਫਫ") ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਸ ਦੇ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ, ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ, ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ। ਇਹ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ। ਫਫਫ ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਭੀ) ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ -ਗੈਰ-ਪ੍ਰਣਾਲੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਾਨ-ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2016 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

(2) ਉਦੇਸ਼

ਕੋਡ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

- (i) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਿਆਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- (ii) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ
- (iii) ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ, ਮਾਰਕੀਟ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ
- (iv) ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਖਅਫਲ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ.

(3) ਕੋਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ

ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਇਸਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

(4) ਗੈਰ-ਵਿਤਕਰੇ ਦੀ ਨੀਤੀ

ਖਅਫਲ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਲਿੰਗ, ਸਰੀਰਕ ਯੋਗਤਾ, ਨਸਲ ਜਾਂ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ ਆਦਿ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰਥਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸਕੀਮਾਂ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਜਾਂ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ ਹੈ।

(5) ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ

ਖਾਸ਼ਲ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

(6) ਲੋਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ

- (i) ਸਾਰੇ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਹ ਫਾਰਮ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਮਿਆਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵੀ ਸੂਚੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕੰਪਨੀ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅੰਡਰਰਾਈਟਿੰਗ ਲੋੜਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਢੁਕਵਾਂ ਸਮਝ ਸਕਦਾ ਹੈ;
- (ii) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਉਣਗੇ;
- (iii) ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ; ਅਤੇ
- (iv) ਕੰਪਨੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗੀ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਯੋਗਤਾ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਵਚਨਬੱਧ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇਸਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।

(7) ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਫ਼ ਹਾਲਾਤ

- (i) ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਲਿਖ ਕੇ ਦੱਸੇਗੀ।
- (ii) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (iii) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਵਿਵਸਥਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(iv) ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ (ਲੇਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਕਲਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(8) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ

- (i) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਬਦਲਾਅ (ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਲਈ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਦਰ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ / ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ; ਅਤੇ
- (ii) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ (ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਲਈ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਸਮਝੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ) ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

(9) ਗਾਰੰਟਰਜ਼

ਜਦੋਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਗਾਰੰਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੋਏਐਫਐਲ ਉਸ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ:

- (i) ਗਾਰੰਟੀ ਦਾ ਪੱਤਰ/ਡੀਡ ਗਾਰੰਟਰ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੀ ਰਕਮ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਜੋ ਉਹ/ਉਹ ਖੁਦ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸੌਂਪੇਗਾ;
- (ii) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਡਿਫਾਲਟ ਜਿਸਦਾ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ; ਅਤੇ
- (iii) ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਏਐਫਐਲ ਉਸ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਬੁਲਾਵੇਗਾ;

(10) ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ

ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ (ਭਾਵੇਂ ਉਹ/ਉਹ ਹੁਣ ਸਾਡਾ ਗਾਹਕ ਨਹੀਂ ਹੈ) ਅਤੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਅਸਧਾਰਨ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਡੇਟਾ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ:

- ੳ ਜੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਲੋੜਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ;
- ਬ) ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਲਈ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਫਰਜ਼;

(11) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਾਪਸੀ, ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ, ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ

- (i) ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਮੰਗਵਾਉਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ;
- (ii) ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਰਿਕਵਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵੈਧ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਉਪਾਵਾਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਜੀਬ ਘੰਟਿਆਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਟਾਫ ਤੋਂ ਬੇਰਹਿਮ ਵਿਵਹਾਰ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ) ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ;
- (iii) ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਨਾਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਦੀ ਧਾਰਾ ਬਣਾਈ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ;
- (iv) ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਕਲੀਅਰ ਕਰਨ ਜਾਂ ਸੰਪਤੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਸੌਂਪਣ ਲਈ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਕੇ ਸੰਪਤੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ;
- (v) ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਉਪਬੰਧ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ:
- ੳ) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ;
- ਬ) ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਮੁਆਫ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ;
- ਚ) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਵਿਧੀ;
- ਦ) ਜ਼ਮਾਨਤ/ਸੰਪੱਤੀ ਸੰਪੱਤੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਮ ਮੌਕੇ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਵਿਵਸਥਾ;
- ੲ) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; ਅਤੇ
- ਙ) ਸੁਰੱਖਿਆ/ਸੰਪੱਤੀ/ਸੰਪੱਤੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।
- (vi) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ;

(vii) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੁਰੱਖਿਆ 'ਤੇ ਚਾਰਜ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਦੇ ਵਾਪਰਨ 'ਤੇ ਛੱਡ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ:

ੳ) ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ;

ਬ) ਖਾਤੇ ਦਾ ਤਬਾਦਲਾ ਅਤੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ;

ਚ) ਸਮਝੌਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਫਾਈਲ ਨੂੰ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਬੰਦ ਕਰਨਾ।

(viii) ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਰ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ ਮੌਜੂਦ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨਾਲ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(12) ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ

(i) ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਨਹੀਂ ਲਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਵਿਆਜ ਦਰ ਲਈ ਇੱਕ ਨੀਤੀ/ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗਾ। ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਆਦਿ।

(ii) ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਦੀ ਰੇਂਜ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

(iii) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(13) ਹੋਰ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

(i) ਗੈਰ-ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ: ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਕਰਮਚਾਰੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ ਸਿਵਾਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਸਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਈ ਵੀ ਢੁਕਵੀਂ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

(ii) ਖਾਤੇ ਦਾ ਤਬਾਦਲਾ: ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇਸਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗੀ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

- (iii) ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜਿਜ਼/ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ- ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਇੱਕ ਉਪਾਅ ਵਜੋਂ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇਕਸਾਰਤਾ ਲਿਆਉਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਖਰਚੇ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ। ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ੇ।

(14) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ (ਘ) ਵਿਧੀ

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਮਜ਼ਬੂਤ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੀ ਹੈ:

(f) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਈ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਹਨ:-

ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਵਾਲ/ਸਮੱਸਿਆ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਵੇਇਸ ਸਪੋਰਟ: ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ ਐਤਵਾਰ/ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਸਵੇਰੇ 09:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 06:00 ਵਜੇ ਤੱਕ 0281-2374994 'ਤੇ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਈਮੇਲ ਸਹਾਇਤਾ: ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ info@kafli.co.in 'ਤੇ ਆਪਣੀ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਤੋਂ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖੋ (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਲੇਨ ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ। ਈਮੇਲ ਵਿੱਚ ਨੰਬਰ). ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਟੀਮ ਤੋਂ 5 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇਗਾ ਪਰ ਅਜਿਹੇ ਮੌਕੇ ਹੋਣਗੇ ਜਦੋਂ ਟੀਮ ਨੂੰ ਜਵਾਬ/ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਸਹਾਇਤਾ: ਗਾਹਕ ਰਜਿਸਟਰਡ/ਕਾਰਪੋਰੇਟ/ਮੁੱਖ ਦਫ਼ਤਰ ਸਮੇਤ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਮੁਖੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(ff) ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ:

ਪੱਧਰ 1:

ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ cparmar@kafli.co.in ਜਾਂ 0281-2374994 'ਤੇ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਹ/ਉਹ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਉਪਰੋਕਤ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਦਾ ਜਵਾਬ। ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ਵਿਵਾਦ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ

ਹੋਏ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ 'ਤੇ 7 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਪੱਧਰ 2:

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਉਪਰੋਕਤ ਚੈਨਲਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਚੌਦਾਂ (14) ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਸੁਣਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਅੱਗੇ ਵਧਣ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੇਡਲ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ:

ਨਾਮ: ਸ਼੍ਰੀ ਚੇਤਨਕੁਮਾਰ ਵੀ ਪਟੇਲ, ਡਾਇਰੈਕਟਰ (ਡੀਆਈਐਨ: 00061443)

ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ: cvpatel@kafi.co.in

ਮੋਬਾਈਲ : 0281-2374994

ਪਤਾ: ਗਰਾਊਂਡ ਫਲੋਰ, ਜਿੰਮੀ ਟਾਵਰ, ਓਪ. ਸਵਾਮੀ ਨਰਾਇਣ ਗੁਰੂਕੁਲ, ਗੋਂਡਲ ਰੋਡ,
ਰਾਜਕੋਟ, ਗੁਜਰਾਤ, ਭਾਰਤ 360001

ਪੱਧਰ 3:

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਡਿਪਟੀ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ,

ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ,

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ,

ਚੌਥੀ ਮੰਜਿਲ, "ਰਿਵਰਫਰੰਟ ਹਾਊਸ", ਐਚ ਕੇ ਆਰਟਸ ਕਾਲਜ ਦੇ ਪਿੱਛੇ,

ਗਾਂਧੀ ਅਤੇ ਓਮਪ; ਨਹਿਰੂ ਪੁਲ, ਪੂਜਯ ਪ੍ਰਧਾਨ ਸਵਾਮੀ ਮਾਰਗ,

ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ, ਗੁਜਰਾਤ, ਭਾਰਤ 380009

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: dosahmedad@rbi.org.in

'ਤੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ <https://cms.rbi.org.in>

(iii) ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ

ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਦੀ ਹੈ:

- ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਅਧਾਰ 'ਤੇ, ਅਧਿਕਾਰਤ ਸਟਾਫ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇੰਚਾਰਜ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ, ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਟਾਈਮ ਸਮੇਤ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(15) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021

ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਸ਼੍ਰੀ ਚੇਤਨਕੁਮਾਰ ਵੀ ਪਟੇਲ ਨੂੰ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ (ਪੀਐਨਓ) (ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ) ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਦਰਜ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ (), ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਕੋਈ ਵੀ ਫੌ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ।

ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਜਿੱਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਫੌ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ) ਅਤੇ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪੋਰਟਲ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ (ਹਟਟਪਸ:// ਚਮਸ.ਰਬ.ਿਰਗ.ਿਨ) ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਦਫਤਰ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਸਕੀਮ ਬਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇ।

(16) ਆਮ:

ੳ. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਾਲਾਂ ਤੋਂ ਆਪਣੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ. ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਐੱਖੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ।

ਬ. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਟਾਫ ਤੋਂ ਰੁੱਖੇ ਵਿਵਹਾਰ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

(17) ਨਿਯਮਿਤ ਸਮੀਖਿਆ

ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।