

ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕਾ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

**ਵਿਸ਼ਾ - ਸੂਚੀ**

ਸੀਰੀਅਲ ਨੰ.	ਖਾਸ	ਪੰਨਾ ਨੰ.
1	ਮੁਖਬੰਧ	3
2	ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ	3
3	ਉਦੇਸ਼	3
4	ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ	3
5	ਲੋਨਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ	4
6	ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ	4
7	ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਵੰਡ	5
8	ਗੈਰ-ਵਿਤਕਰੇ ਦੀ ਨੀਤੀ	5
9	ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ	5
10	ਆਮ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ	5-6
11	ਵਿੱਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸੰਪਤੀਆਂ ਦਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ	6
12	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ	6-7
13	ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਨਿਯਮ	7
14	ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ	7
15	ਸੰਹਿਤਾ ਦਾ ਪ੍ਰਸਾਰ	7
16	ਕੋਡ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪਹਿਲੂਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ	7

## ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

### 1. ਮੁਖਬੰਧ

ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ "ਈਐਫਐਲ" ਜਾਂ "ਕੰਪਨੀ" ਵਜੋਂ ਜਾਣੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ) ਇੱਕ ਪਬਲਿਕ ਲਿਮਿਟਿਡ ਕੰਪਨੀ ਹੈ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਐਕਟ, 1956 ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਆਰਬੀਆਈ) ਨਾਲ ਇੱਕ NBFC ਵਜੋਂ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਗੈਰ-ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਵਜੋਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਸਿਸਟਮਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਵਿੱਤ ਕੰਪਨੀ ਲੈਣਾ।

EFL ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੋੜਾਂ ਲਈ ਸੂਖਮ, ਛੋਟੇ ਅਤੇ ਦਰਮਿਆਨੇ ਉਦਯੋਗਾਂ ਅਤੇ ਛੋਟੇ ਕਾਰੋਬਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੈਨ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਰੁੱਝਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ।

ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (ਕੋਡ) ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਇਸਦੇ ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ 2014-15/34 DNBS (PD) ਦੁਆਰਾ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। CC ਨੰਬਰ 388/03.10.042/2014-15 ਮਿਤੀ 1 ਜੁਲਾਈ 2014, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ) ਨੇ NBFCs ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਸਾਰ ਦਿੱਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ - ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਿਸਟਮਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਾਨ-ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼, 2016 ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਖੇਤਰਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਨਾ ਹੈ:

- ਲੋਨਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ
- ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ
- ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਵੰਡ
- ਆਮ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ, ਅਤੇ
- ਵਿਆਜ ਖਰਚੇ

### 2. ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ

- a. ਕੰਪਨੀ/EFL: ਦਾ ਮਤਲਬ 'ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ' ("EFL") ਸੰਗਠਨ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸ ਲਈ ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।
- b. ਬੋਰਡ: EFL ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੋਵੇਗਾ।
- c. ਕੋਡ: ਦਾ ਮਤਲਬ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- d. ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਾ/ਗਾਹਕ: EFL ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਜਾਂ ਸੰਭਾਵੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ/ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੋਵੇਗਾ।

### 3. ਉਦੇਸ਼

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇਮੰਦ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੋ
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਓ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੋ।
- ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਬਣਾਉਣਾ;
- ਵਸੂਲੀ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ, ਜਿੱਥੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

### 4. ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ

ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ, ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

### 5. ਲੋਨਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ

- a. ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਤਾਂ ਕਾਗਜ਼ੀ ਜਾਂ ਡਿਜੀਟਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- b. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜਾਣੇ-ਤੁਹਾਡਾ-ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਵਿਰੋਧੀ ਮਨੀ ਲਾਂਡਰਿੰਗ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਧੀਨ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੈ; ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਸਬੰਧਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਉਣ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- c. ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਉਚਿਤ ਮਿਹਨਤ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਲਈ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਮਾਪਦੰਡ ਹੋਵੇਗਾ।
- d. ਲੋਨ/ਲੋਨ ਸਹੂਲਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਬੰਧਤ ਲੋਨ ਬਿਨੈਪੱਤਰ (ਫਾਰਮਾਂ) ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਹੋਰ ਢੰਗਾਂ (ਮਿਆਦ ਸ਼ੀਟ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਆਦਿ) ਰਾਹੀਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਭਰੇ ਹੋਏ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਦਰਸਾਏਗਾ/ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ। ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਕੋਲ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੇ ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ, ਲੋਨ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਰੀਕਾਲ ਨੋਟਿਸ ਆਦਿ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਸ ਮੰਤਵ ਲਈ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਕੇ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਤਰਜੀਹ ਦਰਸਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

e. ਭਰੇ ਹੋਏ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਫਾਰਮਾਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਢੁਕਵੀਂ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

## 6. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

- a. ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ (ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਅਸਵੀਕਾਰ) ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ।
- b. ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ, ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਹੋਰ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗੀ।
- c. ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਆਦਿ ਦਾ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਬੇਲਫ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਆਦਿ। ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- d. ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਨਾਲ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ, ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਸਮਝੌਤਾ ਕਰੇਗੀ। ਏਗ੍ਰੀਮੈਂਟ ਦੇ ਅਨੁਸੂਚੀ(ਆਂ) ਅਤੇ ਅਨੁਸੂਚੀ(ਆਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਉਕਤ ਏਗ੍ਰੀਮੈਂਟ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

## 7. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਵੰਡ

- a. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਬਦਲਾਅ, ਖਾਤਾ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਅਤੇ ਹੋਰਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ / ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫਤਰ ਜਾਂ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ। ਇਸ ਪ੍ਰਭਾਵ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਪਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- b. ਏਗ੍ਰੀਮੈਂਟ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- c. ਲੋਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ/ਸੰਪੱਤੀਆਂ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਤੇ ਅੰਤਮ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਜਾਂ ਏਗ੍ਰੀਮੈਂਟ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਸੈਟਅਫ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਕੋਲ ਲੋਨ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ
- d. ਜੇਕਰ ਸੰਪਤੀਆਂ ਦੇ ਸੈੱਟ-ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਨੂੰ ਬਾਕੀ

ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ/ਵਿਕਰੀ ਦੀ ਕਮਾਈ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਜਾਂ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਨਾਲ, ਉਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜਾਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਵਿਕਰੀ ਦੀ ਕਮਾਈ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਰਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

- e. ਲੇਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਨੋਟਿਸ, ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

## 8. ਗੈਰ-ਵਿਤਕਰੇ ਦੀ ਨੀਤੀ

ਕੰਪਨੀ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ / ਨੇਤਰਹੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੇਨ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਦੂਜੇ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਵਿਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੈਰਿਟ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਪਾਹਜਤਾ (ਤਾਂ) ਵਾਲੇ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਲੇਨ ਸਹੂਲਤ ਨੂੰ ਸਮਝਣ, ਚੁਣਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

## 9. ਇਸਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ:

- a. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਮੱਗਰੀ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- b. ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਸਤਿਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਜੇ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਦਰਸਾਏਗੀ ਕਿ ਕੀ ਹੋਰ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ, ਅਤੇ ਇਹ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਲੇਨ ਦੀ ਅੰਤਿਮ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵਿਸ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ।
- c. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਆਪ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ।

## 10. ਆਮ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ

- a. EFL ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਬਕਾਏ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸਮਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- b. EFL ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਲੇਨ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ।
- c. ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ EFL ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

- d. EFL ਆਪਣੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਡਿਫਾਲਟ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਆਪਣੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਉਪਾਅ ਅਪਣਾਏਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਸਦੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਪ੍ਰਕ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- e. EFL ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- f. ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ, ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਅਤੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲੋਨ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਿ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ ਹੈ।
- g. ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਭਾਵ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- h. ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਨੂੰ ਔਖੇ ਘੰਟਿਆਂ ਵਿੱਚ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਆਦਿ) ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ। ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- i. ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਮਿਆਦੀ ਲੋਨਾਂ 'ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਖਰਚੇ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰਾਂ (ਆਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ। ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਹਨ।
- j. ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ, ਆਦਿ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਲੋਨਾਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀ ਲਈ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ।
- k. ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਲਾਨਾ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਦਰਸਾਏਗਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

## 11. ਵਿੱਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸੰਪਤੀਆਂ ਦਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ

ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਨਾਲ ਲੋਨ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਦੀ ਧਾਰਾ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਹੋਵੇਗੀ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸੰਪਤੀਆਂ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਲੈਣ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਮੁੜ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਹੋਣਗੀਆਂ।

## 12. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ/ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇਸ ਦਾ ਵਿਹਾਰ ਨਿਰਵਿਘਨ ਹੋਵੇ

ਅਤੇ ਮੁਸ਼ਕਲ ਰਹਿਤ. ਕਿਸੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਂਦੀ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਜਲਦੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹਨ, ਜੋ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਹੈ, ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

### 13. ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਨਿਯਮ

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਚਾਰਜ ਨਹੀਂ ਲਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ "ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ" ਅਪਣਾਈ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਨੀਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਤੀ ਤਾਕਤ, ਕਾਰੋਬਾਰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਮਾਹੌਲ, ਮੁਕਾਬਲੇ, ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਦੇ ਪਿਛਲੇ ਇਤਿਹਾਸ ਆਦਿ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਦੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕੁੱਲ ਵਿਆਜ ਦੀ ਰਕਮ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਨੂੰ ਸਹੀ ਵਿਆਜ ਦੇਣਦਾਰੀ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ 'ਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। EFL ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ।

### 14. ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ:

- a. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੋਡ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ RBI ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦਾ ਜ਼ਿੰਮਾ ਕੰਪਨੀ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗਾ।
- b. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

### 15. ਸੰਹਿਤਾ ਦਾ ਪ੍ਰਸਾਰ

ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪੋਸਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਤੇ ਹੋਰ ਦਫਤਰਾਂ ਤੋਂ ਕਾਪੀਆਂ ਵੀ



ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

#### 16. ਕੋਡ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪਹਿਲੂਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਕੋਡ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਲਈ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਬਾਰੇ ਛਿਮਾਰੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਛਿਮਾਰੀ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਹੋਈ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਮੀਟਿੰਗ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਛਿਮਾਰੀ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ (ਜਾਂ ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦੀ ਕਮੇਟੀ) ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

.....XXX.....