



SATIN Creditcare Network Limited

Document Control

Document Name	Policy on Fair Practices Code (FPC)
Document Reference Number	19
Version Number	6.2
Created by	Pravupada Pandit, Saurabh Mishra, Binayak Lenka
Reviewed by	Vikas Umrao
Approved by	Anil Kwatra, Dhiraj Jha
Date of Board Approval	22/03/2024
Effective From	01/04/2024

Revision History

Date	Version	Description (First Release/Revision)	Created by	Reviewed by	Approved by	Board Approval
15/02/2024	6.2	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Saurabh, Binayak	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha	22/03/2024
23/03/2023	6.1	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Shalini	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha	27/03/2023
21/03/2022	6.0	Policy on Fair Practices Code	Bhawna, Shalini, Prashant	Divyam Gupta	K Thangaraju, Divakar Jha, Anil Kwatra	23/03/2022



Statement of Confidentiality

This document is confidential in nature and contains information that is proprietary and confidential to Satin Creditcare Network Limited (SCNL) which shall not be disclosed outside SCNL, transmitted, or duplicated, used in whole or in part for any purpose other than its intended purpose. Any use or disclosure in whole or in part of this information without explicit written permission of Satin Creditcare Network Ltd is prohibited.

Classification | INTERNAL



ਸਾਟਿਨ ਕ੍ਰੈਡਿਟਕੋਅਰ ਨੈਟਵਰਕ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦਾ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ (FPC)

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੇ, ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ (FPC) ਬਾਰੇ, ਇੱਕ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰ. RBI/2011-12/470 DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 ਮਿਤੀ 26 ਮਾਰਚ, 2012 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਸੀ, ਜੋ ਕਿ ਸਾਰੇ NBFC ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਅਪਣਾਏ ਜਾਣ ਲਈ ਸੀ। ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਅਸੀਂ ਸਾਟਿਨ ਕ੍ਰੈਡਿਟਕੋਅਰ ਨੈਟਵਰਕ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਕੰਪਨੀ) ਵਿਖੇ, ਉਕਤ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ। ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ, RBI/DNBR/2016-17/45 ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਨ DNBR ਪੀ.ਡੀ. 008/03.10.119/2016-17 ਮਿਤੀ 01 ਸਤੰਬਰ, 2016, ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ।

ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ, ਪ੍ਰਣਾਲੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੈਰ-ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼, 2016, ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਹੋਰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ।

ਨਵੀਨਤਮ ਆਰਬੀਆਈ ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਮਾਈਕਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ ਲਈ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਫਰੇਮਵਰਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2022 ਸਰਕੂਲਰ, ਨੰ. RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 ਨੇ ਮਾਈਕਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਆਚਰਣ 'ਤੇ ਵਾਧੂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

A (I) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ

a) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

b) ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ NBFCs ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।



ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।

c) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ। ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਵੀ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

d) SCNL ਇੱਕ ਸੰਭਾਵੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇੱਕ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਸਰਲ ਫੈਕਟਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ ਕੀਮਤ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ। SCNL ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਸਹਿਭਾਗੀ/ਏਜੰਟ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਲਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕੋਈ ਵੀ ਫੀਸ ਤੱਥ ਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਰਕਮ ਨਹੀਂ ਵਸੂਲੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸਦਾ ਤੱਥ ਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

(III) ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸ ਦੇਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਸਮਝਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਇਸ ਦੇ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਜਾਂ ਹੋਰ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਮੇਤ ਅਤੇ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ 'ਤੇ ਕੋਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਵਸੂਲਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਪੂਰੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਨਹੀਂ, ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਜਾਂ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਸਾਰੇ ਨਕਲਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ, ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

(III) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਵੰਡ



- a) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ (ਜੇ ਭਾਸ਼ਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸਮਝ ਸਕਦਾ ਹੈ), ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ, ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋਣ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- b) ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- c) ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਲਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕੋਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਰਕਮ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ 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 ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

(IV) ਜਨਰਲ

- a) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਗਰੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਸਾਡੇ ਨੋਟਿਸ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ)।
- b) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਅਰਥਾਤ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।



c) SCNL ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ) ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਅਮਲੇ ਨੂੰ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

d) ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਉਪਾਅ ਵਜੋਂ ਅਤੇ ਬੈਂਕਾਂ ਅਤੇ NBFCs ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇਕਸਾਰਤਾ ਲਿਆਉਣ ਲਈ, ਇਹ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ NBFCs ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਜ਼ੇ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਗਾਉਣਗੇ। SCNL ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਓਵਰਡਿਊ ਰਕਮ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਨਾ ਕਿ ਪੂਰੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ।

(V) ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪੈਦਾ ਹੋਏ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗਾ। 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। ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇਕਸਾਰ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(VI) ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

ਸੰਚਾਲਨ ਪੱਧਰ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ, ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ / ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ, ਜਿੱਥੇ ਵਪਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ:



a) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਪਤਾ ਵੀ) ਜਿਸ ਨੂੰ ਜਨਤਾ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

b) ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ RBI ਦੇ DNBS ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ-ਇਨ-ਚਾਰਜ ਨੂੰ (ਪੂਰੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ) ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਆਉਂਦਾ ਹੈ।

(VII) ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ

ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ ਦੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2018 ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਵਰ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(VIII) NBFCs ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮ

(a) ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਸਬੰਧਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀ ਲਈ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਜੋਖਮ ਅਤੇ ਤਰਕ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹਿੰਚ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

(b) ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਜੋਖਮ ਅਤੇ ਤਰਕ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹਿੰਚ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜਾਂ



ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਖਬਾਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

(c) ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਵਿਆਜ ਦਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕੇਵਲ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣਗੀਆਂ।

(IX) NBFCs ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਦਰਾਂ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਦਰਾਂ ਮੌਜੂਦਾ ਮਾਰਕੀਟ ਸਥਿਤੀਆਂ, ਫੰਡ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਸੰਚਾਲਨ ਲਾਗਤਾਂ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਬਾਰੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

B. ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਆਮ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏਗੀ ਜੋ ਇਸਦੇ ਉਧਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਢਾਂਚੇ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਨ।

i. ਆਮ:

a. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫਤਰ, ਖੇਤਰੀ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਪਰਿਸਰ ਸਮੇਤ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ FPC ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

b. ਇੱਕ ਬਿਆਨ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਇਸਦੇ ਅਹਾਤੇ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਉਧਾਰ ਅਭਿਆਸਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਆਪਣੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।



c. ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਆਮਦਨ, ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਪੱਛਗਿੱਛ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

d. ਸਿਖਲਾਈ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਮਫਤ ਹੋਵੇਗੀ। ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਸਿਖਲਾਈ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ,

e. ਵਿਆਜ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਦਰ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ (ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ) ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ,

f. ਇੱਕ ਘੋਸ਼ਣਾ ਜੋ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਅਣਉਚਿਤ ਸਟਾਫ ਦੇ ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਦਫਤਰ/ਸ਼ਾਖਾ ਅਹਾਤੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ FPC ਵਿੱਚ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

g. RBI ਦੇ KYC ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਸਮਰੱਥਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਮਿਹਨਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ,

h. ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਫੀਸ ਢਾਂਚੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਹੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

i. ਸਾਰੀਆਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀਆਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ ਸਿਰਫ ਕੇਂਦਰੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਸਮਾਗਮ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਿਅਕਤੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਵੰਡ ਫੰਕਸ਼ਨ ਦੀ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ,

j. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਔਖੀ ਨਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਪੂਰਵ-ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਢਾਂਚੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

ii. ਸਮੂਹ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ / ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਖੁਲਾਸਾ

a. ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦਾ ਮਿਆਰੀ ਰੂਪ ਹੋਵੇਗਾ। ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

b. ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।



1. ਲੋਨ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ,
2. ਕੀਮਤ 'ਤੇ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਕੀਮਤ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
3. ਜ਼ਰਮਾਨਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਓਵਰਡਿਊ ਰਕਮ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਨਾ ਕਿ ਪੂਰੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ,
4. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸਰੱਖਿਆ ਜਮ੍ਹਾਂ/ਮਾਰਜਿਨ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ,
5. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਗ੍ਰਾਂਟ ਅਤੇ ਪਹਿਲੀ ਕਿਸ਼ਤ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਮੋਰਟੋਰੀਅਮ ਦੀ ਮਿਆਦ।
6. ਇੱਕ ਭਰੋਸਾ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਡੇਟਾ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਆਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

c. ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ:

1. ਵਿਆਜ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਦਰ (ROI) ਚਾਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ
2. ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ
3. ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਹੀ ਪਛਾਣ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਤੇ ਅੰਤਮ ਡਿਸਚਾਰਜ ਸਮੇਤ ਸਾਰੀਆਂ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਦੀ ਰਸੀਦ।
ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦਾ ਪ੍ਰਮੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਹੋਵੇਗਾ
ਅਤੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਵੀ
4. ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਫੀਸ ਦੇ ਢਾਂਚੇ ਨੂੰ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਹੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
5. ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਐਂਟਰੀਆਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।

iii. ਰਿਕਵਰੀ ਦੇ ਗੈਰ-ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਢੰਗ

a. ਰਿਕਵਰੀ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ ਜਾਂ ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਹੀ ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ 2 ਜਾਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਾਰ ਲਗਾਤਾਰ ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।

b. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਭਰਤੀ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ



ਨੀਤੀ ਲਾਗੂ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇ ਸਾਧਨ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਸਿਖਲਾਈ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦਰਵਿਵਹਾਰ ਜਾਂ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ। ਰਿਕਵਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏ ਬਿਨਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਪ੍ਰਤੀ ਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।

c. ਸਟਾਫ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਿਰਫ ਜੁਟਾਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਦਰ ਨਾਲੋਂ ਸੇਵਾ ਦੇ ਖੇਤਰਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ 'ਤੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਜ਼ੋਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਵੱਲੋਂ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ 'ਤੇ ਜ਼ਰਮਾਨਾ ਵੀ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਸਿਰਫ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਨਾਟ ਆਊਟ ਸੋਰਸ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

d. SCNL ਕੋਲ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸੰਬੰਧੀ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ, ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਰੁਝੇਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਸਾਧਨਾਂ ਬਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਧੀ ਹੈ। ਇਸ ਵਿਧੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਵੰਡਣ ਵੇਲੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

e. SCNL ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ। ਵਸੂਲੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਅਤੇ ਆਰਈ ਨਾਲ ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਕੇਂਦਰੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਨੋਨੀਤ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਦੇ ਜਾਂ ਦੇ ਤੋਂ ਵੱਧ ਲਗਾਤਾਰ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਕੇਂਦਰੀ ਮਨੋਨੀਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਦਰਵਾਜ਼ੇ 'ਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ)। SCNL ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਠੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਉਪਰੋਕਤ ਦੀ ਆਮ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਸੀਮਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਕਠੋਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ:

- ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਾਲ ਕਰਨਾ।
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੋਸਤਾਂ ਜਾਂ ਸਹਿ-ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਮ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ/ ਸੰਪੱਤੀ/ ਸਾਖ ਨੂੰ ਨਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਹਿੰਸਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਜਾਂ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਧਮਕੀ



• ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਹੱਦ ਜਾਂ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਗੰਮਰਾਹ ਕਰਨਾ

iv. ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ

a. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਸਮੂਹਾਂ ਦੇ ਗਠਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਮਰੱਥਾ ਨਿਰਮਾਣ ਅਤੇ ਸਸ਼ਕਤੀਕਰਨ ਲਈ JLG ਦੇ ਗਠਨ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਹਨਰ ਵਿਕਾਸ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਨਿਵੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਧੇਰੇ ਸਰੋਤ ਸਮਰਪਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ।

b. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਫਜ਼ੂਲ ਖਰਚੀ ਦੇ ਖ਼ਤਰਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਿੱਖਿਅਤ ਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਆਪਣੀ ਉਧਾਰ ਗਤੀਵਿਧੀ ਵਿੱਚ ਸਮਝਦਾਰੀ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।

ਉਪਰੋਕਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਅਣਗਹਿਲੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਟਾਫ਼ ਵਿਰੁੱਧ ਗੰਭੀਰ ਅਨੁਸ਼ਾਸਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

Name	Designation	Signature
Anil Kwatra	Head-Operational Excellence & Innovation	
Dhiraj Jha	Chief Risk Officer	