



SATIN Creditcare Network Limited

Document Control

Document Name	Policy on Fair Practices Code (FPC) - Punjabi
Document Reference Number	17
Version Number	6.3
Created by	Pravupada Pandit, Saurabh Mishra
Reviewed by	Vikas Umrao
Approved by	Anil Kwatra, Dhiraj Jha, Gaurav Kumar Gupta
Effective From	01/04/2025

Revision History

Date	Version	Description (First Release/Revision)	Created By	Reviewed by	Approved by	Board Approval
10/12/2024	6.3	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Saurabh	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha, Gaurav Gupta	12/03/2025
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

ਗੁਪਤਤਾ ਦਾ ਬਿਆਨ

ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਗੁਪਤ ਸੁਭਾਵ ਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸੈਟਿਨ ਕ੍ਰੈਡਿਟਕੋਅਰ ਨੈਟਵਰਕ ਲਿਮਿਟਡ (SCNL) ((ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮਾਲਿਕਾਨਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਜਿਸਨੂੰ SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ, ਸੰਚਾਰਿਤ ਜਾਂ ਨਕਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਇਸਨੂੰ ਇਸਦੇ ਇਰਾਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਪੂਰੀ ਜਾਂ ਅੱਧੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸੈਟਿਨ ਕ੍ਰੈਡਿਟਕੋਅਰ ਨੈਟਵਰਕ ਲਿਮਿਟਡ ਦੀ ਸਪਸ਼ਟ ਲਿਖਤੀ ਆਗਿਆ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪੂਰੀ ਜਾਂ ਅੱਧੀ ਵਰਤੋਂ ਜਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਵਰਜਿਤ ਹੈ।

ਭੂਮਿਕਾ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰ ਬੀ ਆਈ) ਨੇ 26 ਮਾਰਚ 2012 ਨੂੰ ਸਰਕੁਲਰ ਨੰਬਰ RBI/2011-12/470 ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (NBFCs) (ਐਨ ਬੀ ਐਫ ਸੀ) ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (FPC) (ਐਫ ਪੀ ਸੀ) ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ। FPC (ਐਫ ਪੀ ਸੀ) ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ 1 ਸਤੰਬਰ 2016 ਦੀ ਆਰ ਬੀ ਆਈ ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ DNBR.PD.008/03.10.119/2016-17 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਤੇ 2016 ਦੇ ਸਿਸਟਮੈਟਿਕਲੀ ਇੰਪੋਰਟੈਂਟ NBFCs (ਐਨ ਬੀ ਐਫ ਸੀ) ਲਈ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਰ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਸੀ।

2022 ਵਿੱਚ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਰਿਣਾਂ ਲਈ ਨਿਯਮਕ ਢਾਂਚੇ ਬਾਰੇ ਨਵੀਂ RBI (ਆਰ ਬੀ ਆਈ) ਸਰਕੁਲਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ੇਖੋਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀ ਵਰਤਾਵ ਲਈ ਵਾਧੂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, RBI (ਆਰ ਬੀ ਆਈ) ਨੇ 2023 ਵਿੱਚ ਸਕੇਲ ਬੇਸਡ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ (SBR) ਢਾਂਚਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ NBFCs (ਐਨ ਬੀ ਐਫ ਸੀ) ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਆਕਾਰ, ਗਤੀਵਿਧੀ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਇੱਕ ਵਧੇਰੇ ਅਨੁਕੂਲ ਨਿਯਮਕ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।

ਸੈਟਿਨ ਕ੍ਰੈਡਿਟਕੋਅਰ ਨੈਟਵਰਕ ਲਿਮਿਟਡ (ਕੰਪਨੀ) ਇਨ੍ਹਾਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਹੇਠਾਂ ਸੈਟਿਨ ਕ੍ਰੈਡਿਟਕੋਅਰ ਨੈਟਵਰਕ ਲਿਮਿਟਡ (SCNL) (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹਨ:

1. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- **ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਜਾਣਕਾਰੀ:** ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ੇਖੋਰੀ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇਖੋਰੀਆਂ ਨੂੰ ਹੋਰ NBFCs (ਐਨ ਬੀ ਐਫ ਸੀ) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰਥਕ ਤੁਲਨਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜਾਣੂ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਮਿਲੇਗੀ। ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਉਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵੀ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣਗੇ ਜੋ ਅਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹਨ।
- **ਸਵੀਕਾਰਤਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ:** SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗਾ। ਸਵੀਕਾਰਤਾ ਵਿੱਚ ਇਹ ਵੀ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਿੰਨਾ ਸਮਾਂ ਲੱਗੇਗਾ।
- **ਮੁੱਲ ਸੰਬੰਧੀ ਖੁਲਾਸਾ:** SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਸੰਭਾਵਿਤ ਕਰਜ਼ੇਖੋਰੀਆਂ ਨੂੰ ਮੁੱਲ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀਕ੍ਰਿਤ, ਸਰਲ ਤੱਥ ਪੱਤਰ (ਫੈਕਟਸ਼ੀਟ) ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਸਾਥੀਆਂ/ਏਜੰਟਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕੋਈ ਵੀ ਫੀਸਾਂ ਤੱਥ ਪੱਤਰ (KFS) (ਕੇ ਐਫ ਏਸ) ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਜੋ ਵੀ ਰਕਮ ਤੱਥ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਈ ਨਹੀਂ ਗਈ, ਉਸ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇਖੋਰੀ ਤੋਂ ਕੋਈ ਚਾਰਜ ਨਹੀਂ ਲਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

2. ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

- **ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਸੰਚਾਰ:** SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿਧੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਇੱਕ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਾਧਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- **ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਦੰਡ:** SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦਾ। ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਕੋਈ ਵੀ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸਿਰਫ਼ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ, ਪੂਰੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਨਹੀਂ। ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- **ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼:** SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ, ਤਰਜਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਐਨਕਲੇਜ਼ਰ ਸਮੇਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

3. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ

- **ਬਦਲਾਵਾਂ ਦੀ ਸੂਚਨਾ:** SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਸਮਝਦਾ ਹੈ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਬਾਰੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਇਹ ਬਦਲਾਅ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ, ਅਤੇ ਇਸ ਸ਼ਰਤ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਜਾਂ ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- **ਕਰਜ਼ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮੁਕਤੀ:** ਜੇ SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਕਿਸੇ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਕੋਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਬਾਕੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਨਿਵੇਸ਼ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਾਪਸ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਹ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ SCNL ਦੇ ਕੋਲ ਮੌਜੂਦ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੈਧ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਹੱਕ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ-ਆਫ਼ ਦਾ ਹੱਕ ਵਰਤਣਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ SCNL ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕ ਰੱਖਦਾ ਹੈ ਜਦ ਤੱਕ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵਾ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ। ਮੌਜੂਦਾ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ SCNL ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਖਿਲਾਫ ਕੋਈ ਗਿਰਵੀ/ਸੁਰੱਖਿਆ ਮਾਰਜਿਨ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦਾ।

4. ਆਮ

- **ਗੈਰ-ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ:** SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹਸਤਕਸ਼ੇਪ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚੇਗਾ, ਸਿਵਾਏ ਉਹਨਾਂ ਮਕਸਦਾਂ ਲਈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਪਰਿਸਥਿਤੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਨਾ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਨਵੀਆਂ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆਉਂਦੀਆਂ ਹਨ।
- **ਖਾਤਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਬੇਨਤੀਆਂ:** ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ, SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਇਤਰਾਜ਼ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- **ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹੀ:** SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਇੱਕ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਆਉਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਕੰਮ, ਵਿਹਾਰ ਅਤੇ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਜਵਾਬਦਾਰ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗਾ। SCNL ਸਮੇਂ-ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਵਾਰਨ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਸਾਰੇ ਸਟਾਫ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਯੋਗਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਸਿੱਧ ਹਨ।
- **ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨੇ:** ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਬੈਂਕਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ NBFCs (ਐਨ ਬੀ ਐਫ ਸੀ) ਨਾਲ ਇਕਸਾਰਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ ਜਾਂ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ। SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਕੋਈ ਵੀ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸਿਰਫ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ, ਪੂਰੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਨਹੀਂ।

5. ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

- **ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ:** SCNL ਦਾ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਸੰਸਥਾ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰੇਗਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ। ਇਹ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗੀ ਕਿ SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਲਏ ਗਏ ਫੈਸਲਿਆਂ ਨਾਲ ਉਠਣ ਵਾਲੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ।
- **ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ:** SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫਤਰਾਂ ਅਤੇ ਵਿਵਪਾਰਕ ਥਾਵਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਪਤਾ) ਵਿਖਾਵੇਗਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲਾਭ ਮਿਲ ਸਕੇ। ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਵਿਵਾਦ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਪੂਰੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ, RBI (ਆਰ ਬੀ ਆਈ) ਦੇ DNBS (ਡੀ ਐਨ ਬੀ ਐਸ) ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- **ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ/ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ:** ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ ਦੀ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ, SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਸਕੀਮ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਤ ਇੱਕ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ/ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰੇਗਾ, ਇਸ ਨਿਯੁਕਤੀ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

- **ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ:** ਬੋਰਡ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਵੀ ਕਰੇਗਾ। ਇਹਨਾਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

6. ਵਾਧੂ ਬਿਆਜ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

- **ਬਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ:** SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਇੱਕ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਬਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ ਧਨ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ, ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਤਤਵਾਂ 'ਤੇ ਆਧਾਰਤ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਹ ਮਾਡਲ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਬਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ। ਵੱਖ-ਵੱਖ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਬਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਫਰਕ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਾਫ਼-ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ।
- **ਬਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ:** SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਜਾਂ ਅਖ਼ਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੁਲਕਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਹੋਵੇਗਾ, ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੁਰੰਤ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- **ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ:** ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਪਤਾ ਲੱਗ ਸਕਣ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਜਾਂ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਅੱਗੇ ਜਾ ਕੇ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।
- **ਨਿਰਪੱਖ ਬਿਆਜ ਦਰਾਂ:** SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਤਿ ਸੁਲਕ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ। ਬਿਆਜ ਦਰਾਂ ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ, ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ ਅਤੇ ਨਿਯਮਕ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਬੋਰਡ ਬਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਸੁਲਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਨਿਯਮ ਤੈਅ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਪੂਰੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

7. ਆਮ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ

- **FPC (ਐਫ ਪੀ ਸੀ) ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ:** ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (FPC) (ਐਫ ਪੀ ਸੀ) ਸਾਰੇ SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਦਫਤਰਾਂ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- **ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ:** ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਬਿਆਜ ਦਫਤਰ ਦੇ ਅਹਾਤੇ ਅਤੇ ਲੋਨ ਕਾਰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੋ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਉਧਾਰ ਅਭਿਆਸਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।
- **ਸਟਾਫ ਸਿਖਲਾਈ:** ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਆਮਦਨ, ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਕੋਈ ਵੀ ਸਿਖਲਾਈ ਮੁਫਤ ਹੋਵੇਗੀ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਉਹ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਦੇ ਹਨ।
- **ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ:** ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ, ਸਾਹਿਤ (ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ) ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- **ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਘੋਸ਼ਣਾ:** SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ FPC (ਐਫ ਪੀ ਸੀ) ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਇਹ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਘੋਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਅਣਚਾਹੇ ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- **KYC (ਕੇ ਵਾਈ ਸੀ) ਅਨੁਸਾਰਤਾ:** RBI (ਆਰ ਬੀ ਆਈ) ਦੀਆਂ KYC (ਕੇ ਵਾਈ ਸੀ) ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕਰਜ਼ੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਰੱਥਾ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂਚ-ਪਰਖ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- **ਗੈਰ-ਕਰਜ਼ ਉਤਪਾਦ:** ਗੈਰ-ਕਰਜ਼ ਉਤਪਾਦ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੋਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਫੀਸ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- **ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਤ ਕਰਜ਼ਾ ਜਾਰੀਕਰਨ:** ਸਾਰੀਆਂ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀਆਂ ਅਤੇ ਵੰਡ ਇੱਕ ਕੇਂਦਰੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਈ ਲੋਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- **ਕੁਸ਼ਲ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:** SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸਰਲ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਜਾਰੀਕਰਨ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਹੋਵੇ।

8. ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰੀਮਿਸਰੀ ਨੋਟ/ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਖੁਲਾਸੇ

- **ਮਿਆਰੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ:** SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਦੇ ਕੋਲ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਸੰਭਵ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗਾ।
- **ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ:** ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮ, ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) (ਕੇ ਐਫ ਐਸ), SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਮੁੱਲ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਮਤ

ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਜੁਰਮਾਨਾ ਰਕਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਜੋ ਸਿਰਫ਼ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ, ਪੂਰੇ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਨਹੀਂ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਵੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਤੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਮ੍ਹਾਂ/ਮਾਰਜਿਨ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਗਿਆ, ਕਰਜ਼ਾ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪਹਿਲੀ ਭੁਗਤਾਨ ਮਿਆਦ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਦੀ ਮੋਰਾਟੋਰੀਅਮ ਮਿਆਦ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

- **ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਦੇ ਵੇਰਵੇ:** ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰ (ROI) (ਆਰ ਓ ਆਈ), ਲੋਨ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਡਿਸਚਾਰਜ ਸਮੇਤ ਸਾਰੀਆਂ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦਾ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਫੀਸ ਢਾਂਚੇ ਨੂੰ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਐਂਟਰੀਆਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੀਆਂ।

9. ਗੈਰ-ਜਬਰਦਸਤੀ ਵਸੂਲੀ ਤਰੀਕੇ

- **ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਤ ਵਸੂਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:** ਵਸੂਲੀ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇੱਕ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੇਂਦਰੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਫੀਲਡ ਕਰਮਚਾਰੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਘਰ ਜਾਂ ਕੰਮ ਦੀ ਥਾਂ 'ਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਇਕੱਠਾ ਕਰ ਸਕਣਗੇ ਸਿਰਫ਼ ਉਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਜੇਕਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਲਗਾਤਾਰ ਦੋ ਜਾਂ ਵਧ ਤੋਂ ਵਧ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਕੇਂਦਰੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹੇ।
- **ਆਚਰਣ ਸੰਹਿਤਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ਿਕਸ਼ਣ:** ਕੰਪਨੀ ਫੀਲਡ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਆਚਰਣ ਸੰਹਿਤਾ ਸੰਬੰਧੀ ਬੋਰਡ-ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਭਰਤੀ, ਪ੍ਰਸ਼ਿਕਸ਼ਣ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਫੀਲਡ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਯੋਗ ਪ੍ਰਸ਼ਿਕਸ਼ਣ ਉਪਕਰਣ ਪਛਾਣੇ ਜਾਣਗੇ। ਪ੍ਰਸ਼ਿਕਸ਼ਣ ਕਾਰਜਕਰਮ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਪ੍ਰਤੀ ਆਦਰਸ਼ਪੂਰਨ ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦਬਾਅ ਜਾਂ ਜਬਰਦਸਤੀ ਦੇਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਸੂਲੀ ਵਿਧੀਆਂ ਤੋਂ ਬਚਣ 'ਤੇ ਕੇਂਦਰਤ ਹੋਣਗੇ।
- **ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਤਨਖਾਹ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨੇ:** ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਤਨਖਾਹ ਦੀ ਪ੍ਰਾਇਕਤਾ ਸੇਵਾ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ 'ਤੇ ਹੋਵੇਗੀ, ਨਾ ਕਿ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਜਾਂ ਵਸੂਲੀ ਦਰ 'ਤੇ। ਆਚਰਣ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਲਾਏ ਜਾਣਗੇ। ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਸਿਰਫ਼ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੌਕਰਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਨਾ ਕਿ ਆਉਟਸੋਰਸ ਕੀਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ।
- **ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ:** SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਕੋਲ ਇੱਕ ਵਿਧੀ ਹੈ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲੀਆਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ। ਇਹ ਵਿਧੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਮਦਦ ਅਤੇ ਉਪਲਬਧ ਵਿਕਲਪਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਵਿਧੀ ਦੀ ਵਿਸਥਾਰਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- **ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼:** ਵਸੂਲੀ ਇੱਕ ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਥਾਂ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਅਧਿਕਾਰੀ (RE) ਵਲੋਂ ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਲਗਾਤਾਰ ਦੋ ਜਾਂ ਵੱਧ ਵਾਰ ਕੇਂਦਰੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦਾ, ਤਾਂ ਵਸੂਲੀ ਉਸ ਦੇ ਘਰ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਕੋਈ ਵੀ ਕਠੋਰ ਵਸੂਲੀ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਹੇਠ ਦਿੱਤੀਆਂ ਤਕਨੀਕਾਂ ਕਠੋਰ ਮੰਨੀ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਪਾਬੰਦੀਸ਼ੁਦਾ ਹਨ:
 - a) ਧਮਕੀਆਂ ਭਰੀ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਮ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ
 - b) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬਾਰ-ਬਾਰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ, ਜਾਂ ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਾਲ ਕਰਨਾ
 - c) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੋਸਤਾਂ ਜਾਂ ਸਹਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਤੰਗ ਕਰਨਾ
 - d) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ/ਸੰਪਤੀ/ਇਜ਼ਤ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਦੀ ਧਮਕੀ ਦੇਣਾ ਜਾਂ ਹਿੰਸਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ
 - e) ਉਧਾਰ ਦੀ ਰਕਮ ਜਾਂ ਨਾ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਗਲਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ

10. ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਪਰਾਲੇ

- **ਜੀਐਲਜੀ ਦੀ ਬਣਤਰ ਅਤੇ ਸ਼ਕਤੀਕਰਨ:** SCNL (ਐਸ ਸੀ ਐਨ ਐਲ) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ JLG (ਜੀ ਐਲ ਜੀ) ਦੀ ਬਣਤਰ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਇਨਪੁੱਟ ਲਈ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਰੋਤਾਂ ਨੂੰ ਸਮਰਪਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਬਣਤਰ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਮਰੱਥਾ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਸ਼ਕਤੀਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਸ਼ਿਕਸ਼ਣ ਅਤੇ ਕੌਸ਼ਲ ਵਿਕਾਸ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

- **ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨੀ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਸਿੱਖਿਆ:** SCNL ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਬੇਲੋੜੀ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਜੋਖਮਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਦਾਰੀ ਨਾਲ ਵਿੱਤੀ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰੇਰਣਾ ਦੇਵੇਗਾ।

ਉਪਰੋਕਤ ਨੀਤੀ ਤੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਦੀ ਚੁਕ ਜਾਂ ਵਿਰੋਧ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਕੜੀ ਅਨੁਸ਼ਾਸ਼ਨਾਤਮਕ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

Approval Authorities Details & Signature		
Anil Kwatra	Dhiraj Jha	Gaurav Gupta
Chief Business Officer	Chief Risk Officer	Head- Process & Policy

ਅੰਤ***