SATIN Creditcare Network Limited

Document Control

Document Name	Policy on Fair Practices Code (FPC)
Document Reference No.	14
Version Number	6.4
Created by	Pravupada Pandit, Saurabh Mishra
Reviewed by	Vikas Umrao, Gaurav Gupta
Approved by	Anil Kwatra, Vikas Wadhera
Effective From	01/04/2026

ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਬਿਆਨ

ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਗੋਪਨੀਯ ਸੁਭਾਵ ਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ *Satin Creditcare Network Limited (SCNL)* ਦੀ ਮਲਕੀਅਤ ਵਾਲੀ ਅਤੇ ਗੋਪਨੀਯ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ *SCNL* ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਸੰਸਥਾ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ, ਨਾ ਹੀ ਇਸ ਨੂੰ ਭੇਜਿਆ, ਨਕਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਉਦੇਸ਼ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮਕਸਦ ਲਈ ਪੂਰੀ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਰਤਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। *Satin Creditcare Network Limited* ਦੀ ਪੂਰਵ ਲਿਖਤੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪੂਰੀ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਵਰਤੋਂ ਜਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਸਖ਼ਤ ਮਨਾਹੀ ਹੈ।

1. ਸੰਖੇਪ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸੰਖੇਪ ਸ਼ਬਦਾਂ (Abbreviations) ਦੇ ਉਹੀ ਅਰਥ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹਨ। ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸੰਦਰਭ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਰਥ ਦੀ ਮੰਗ ਨਾ ਕਰੇ, ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸੰਖੇਪ ਸ਼ਬਦ ਹਰ ਜਗ੍ਹਾ ਇਕੋ ਅਰਥ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੇ ਅਤੇ ਸਮਝੇ ਜਾਣਗੇ।

Abbreviation	Full Form / Description
CIC	Credit Information Company
JLG	Joint Liability Group
MFIN	Microfinance Institutions Network
RBI	Reserve Bank of India
SCNL	Satin Creditcare Network Limited
BGV	Background Verification
KYC	Know Your Customer

2. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

Satin Creditcare Network Limited ("SCNL" ਜਾਂ "ਕੰਪਨੀ") ਨੇ RBI ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇਹ Fair Practices Code (FPC) ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖਤਾ, ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਨੈਤਿਕਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ। Fair Practices Code, NBFC-Microfinance Institutions ਸਮੇਤ ਸਾਰੀਆਂ Non-Banking Financial Companies (NBFCs) ਲਈ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਕ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਇਸ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਅਤੇ ਟਿਕਾਊ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਇਹ ਨੀਤੀ RBI ਦੇ ਲਾਗੂ ਸਰਕੂਲਰਾਂ, ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ NBFC ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਕ ਢਾਂਚਿਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ Regulatory Framework for Microfinance Loans ਅਤੇ Scale Based Regulation Framework ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਉਦਯੋਗ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾਵਾਂ, ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ SROs ਦੁਆਰਾ ਸਿਫ਼ਾਰਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵਧੀਆ ਕਾਰਜ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਇਸ ਨੀਤੀ ਰਾਹੀਂ, SCNL ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ, ਭੇਦਭਾਵ ਰਹਿਤ ਵਿਵਹਾਰ, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਇੱਜ਼ਤ, ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ, ਨੈਤਿਕ ਵਸੂਲੀ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਪ੍ਰਤੀ ਆਪਣੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਦੀ ਹੈ।

Classification: Internal

ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਇਹ ਨੀਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ, ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਕ ਢਾਂਚੇ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ।

3. ਉਦੇਸ਼

ਇਸ Fair Practices Code (FPC) ਨੀਤੀ ਦਾ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਪੂਰੇ ਜੀਵਨ ਚੱਕਰ ਦੌਰਾਨ — ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਚੋਣ, ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ, ਸੇਵਾ, ਵਸੂਲੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਾਪਤ ਹੋਣ ਤੱਕ — ਨਿਰਪੱਖ, ਨੈਤਿਕ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣਾ ਅਤੇ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ:

- ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ, ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਸੋਚ-ਵਿਚਾਰ ਕਰਕੇ ਸਹੀ ਫੈਸਲੇ ਲੈ ਸਕਣ;
- ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਫੈਸਲੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਲਏ ਜਾਣ, ਤਾਂ ਜੋ ਬੇਲੋੜੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਬੋਝ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾ ਸਕੇ;
- ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸ਼ੁਲਕ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ, ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਨਿਯਮਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣ;
- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਇੱਜ਼ਤ, ਨਿੱਜਤਾ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਹਰ ਸਮੇਂ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ;
- ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਿਨਾਂ ਦਬਾਅ ਵਾਲੀਆਂ, ਸਨਮਾਨਜਨਕ ਅਤੇ ਨੈਤਿਕ ਮਿਆਰਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣ; ਅਤੇ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸਮੇਂ ਸਿਰ, ਨਿਰਪੱਖ ਢੰਗ ਨਾਲ ਅਤੇ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਉਪਲਬਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਇਹ ਨੀਤੀ SCNL ਵਿੱਚ ਜਵਾਬਦੇਹੀ (Accountability) ਦੀ ਸੰਸਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਦਾ ਵੀ ਉਦੇਸ਼ ਰੱਖਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਬਾਹਰੀ ਸੇਵਾ ਭਾਗੀਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਉਮੀਦ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਆਚਰਣ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੁਆਰਾ ਉਚਿਤ ਨਿਗਰਾਨੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਗਈ ਹੈ।

4. ਦਾਇਰਾ ਅਤੇ ਲਾਗੂਤਾ

ਇਹ Fair Practices Code (FPC) ਨੀਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਕਰਜ਼ਾ ਸੰਬੰਧੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜੁੜੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ। ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਕਿਸਮ, ਭੂਗੋਲਿਕ ਖੇਤਰ, ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਮਾਧਿਅਮ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਵੇ, ਇਹ ਨੀਤੀ ਸਭ 'ਤੇ ਇਕਸਾਰ ਲਾਗੂ ਰਹੇਗੀ।

ਇਹ ਨੀਤੀ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ:

- SCNL ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦਾਂ 'ਤੇ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ;
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ 'ਤੇ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸਥਾਈ, ਠੇਕੇ ਅਧੀਨ ਅਤੇ ਅਸਥਾਈ ਕਰਮਚਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ;
- SCNL ਦੀ ਓਰੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਜਾਂ SCNL ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਸਾਰੇ ਏਜੰਟਾਂ, ਬਿਜ਼ਨਸ ਕਰਸਪਾਂਡੈਂਟਾਂ (Business Correspondents), ਬਾਹਰੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ 'ਤੇ; ਅਤੇ
- ਸੰਭਾਵਿਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ, ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਸਾਬਕਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਸੰਬੰਧ ਦੇ ਪੂਰੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਸੰਪਰਕਾਂ ਅਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ 'ਤੇ।

Classification | INTERNAL

5. ਨੀਤੀ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਮਾਲਕੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ Operational Excellence & Process Re-Engineering ਵਿਭਾਗ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਨਿਯਮਕ ਤਬਦੀਲੀਆਂ, ਆਡਿਟ ਦੌਰਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਸੋਧਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸੋਧਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਜਾਂ ਕਮੇਟੀ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ (Board of Directors) ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਸਾਲ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਾਰ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।

6. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ Fair Practices Code

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਾ ਵੰਡ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੇ ਕੰਮ ਨਿਰਪੱਖ, ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ, ਨੈਤਿਕ ਅਤੇ ਗਾਹਕ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਇਸ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਹੋਰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨ ਲਈ, SCNL ਨੇ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆ Fair Practices Code (FPC) ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ, ਜੋ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਪੂਰੇ ਜੀਵਨ ਚੱਕਰ ਦੌਰਾਨ ਸੰਭਾਵਿਤ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰੇਗਾ।

6.1. ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

SCNL ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਾਲੇ ਹੋਣ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਾਰੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ, ਲਾਗੂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਧਾਰਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਅਤੇ ਹੋਰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨਾਲ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕਰਨ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਰਸਮੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (Acknowledgement Mechanism) ਬਣਾਈ ਰੱਖੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਲਈ ਲੱਗਣ ਵਾਲੇ ਅੰਦਾਜ਼ਨ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਦੋਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਇਸ ਦਾ ਵੀ ਜ਼ਿਕਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, SCNL ਸਾਰੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਅਤੇ ਸਰਲ Key Fact Statement (KFS) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। KFS ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਕੁੱਲ ਲਾਗਤ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ SCNL ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਭਾਈਵਾਲਾਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇਣ ਯੋਗ ਹੋਰ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। KFS ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਏ ਬਿਨਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ੁਲਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

6.2. ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ

SCNL ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਸਮਰੱਥਾ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਸਾਵਧਾਨੀ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗੀ। ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਰਜ਼ਾ ਰਕਮ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ (Annualized Rate of Interest) ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦਾ ਉਚਿਤ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

Classification | INTERNAL

SCNL ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਕੀਤੀਆਂ ਅਦਾਇਗੀਆਂ 'ਤੇ Penal Interest ਨਹੀਂ ਲਗਾਉਂਦੀ। ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਸਿਰਫ਼ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ 'ਤੇ ਹੀ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਪੂਰੀ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ਾ ਰਕਮ 'ਤੇ ਨਹੀਂ। ਅਜਿਹੇ ਜੁਰਮਾਨਿਆਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਈ ਅਤੇ ਉਭਾਰੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ, ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਸੰਲਗਨਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

6.3. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ

ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਵੰਡ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ, ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਜਾਂ ਅਗਾਊਂ ਅਦਾਇਗੀ (Prepayment) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ਼ ਭਵਿੱਖ ਲਈ ਹੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਇਸ ਸਿਧਾਂਤ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਮੰਗਣ (Recall of Loan) ਜਾਂ ਅਦਾਇਗੀ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਕਰਨ (Acceleration of Repayment) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਵੀ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੀ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, SCNL ਦੁਆਰਾ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਸੁਰੱਖਿਆ (Security) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਤੀਹ (30) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਰੀ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ Lien ਜਾਂ Set-off ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਧਿਕਾਰ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਣ, ਲਾਗੂ ਰਹਿਣਗੇ। ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਦੀ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਮੌਜੂਦਾ ਪ੍ਰਥਾ ਅਨੁਸਾਰ, SCNL ਆਪਣੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਤਰਣ (Collateral) ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮਾਰਜਿਨ (Security Margin) ਇਕੱਠੀ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ।

6.4. ਦਿਵਿਆਂਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸਿਹਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੋਈ ਭੇਦਭਾਵ ਨਾ ਕਰਨਾ

ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸਰੀਰਕ ਜਾਂ ਨਜ਼ਰ ਦੀ ਸਮੱਸਿਆ ਵਾਲੇ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਸਮੇਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਦਿਵਿਆਂਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਿਨੈਕਾਰ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਸਿਹਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ HIV ਦੀ ਲਾਗ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਸਮੇਤ ਕੋਈ ਵੀ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਸਿਹਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਜਾਂ HIV ਦੀ ਲਾਗ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਉਸ ਦੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਰੱਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ, ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਨੂੰ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। SCNL ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਹਰ ਸੰਭਵ ਮਦਦ ਕਰਨੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੋਈ ਵੀ ਕਰਮਚਾਰੀ ਬਿਨੈਕਾਰ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੀ ਸਿਹਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ HIV ਦੀ ਲਾਗ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਬਾਰੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਇਸ ਨੂੰ ਦਰਜ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਜੀਵਨ ਬੀਮਾ

Classification | INTERNAL

ਕਵਰ (Credit-Life Cover) ਲਈ ਬੀਮਾ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੰਗੀ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਇਸ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਹੋਵੇਗੀ। ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਵੀ ਸਿਰਫ਼ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਉਸ ਨੂੰ ਗੁਪਤ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਜਾਂ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਵਿੱਚ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਸਿਖਲਾਈ ਮਾਡਿਊਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਦਿਵਿਆਂਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਸਿਹਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ HIV ਦੀ ਲਾਗ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਭੇਦਭਾਵ ਵਿਰੁੱਧ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਹ ਅਧਿਕਾਰ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸਮਝੌਤਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਦਿਵਿਆਂਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸਿਹਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਸਥਾਪਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (Grievance Redressal Mechanism) ਰਾਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

6.5. ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ / ਨਜ਼ਰ ਤੋਂ ਵਾਂਝੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਜਾਂ ਨਜ਼ਰ ਤੋਂ ਵਾਂਝੇ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਸਮੇਤ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। SCNL ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੀਆਂ। SCNL ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਮੋਡੀਊਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸੰਧੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, SCNL ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਸਥਾਪਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (Grievance Redressal Mechanism) ਰਾਹੀਂ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

6.6. ਆਮ ਆਚਰਣ

SCNL ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖ਼ਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹੋਣ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆਉਂਦੀ ਹੋਵੇ।

ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ (Transfer) ਸੰਬੰਧੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕੀ (21) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਾਰ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਇਤਰਾਜ਼ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

ਇੱਕ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਸੰਸਥਾ (Regulated Entity) ਵਜੋਂ, SCNL ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਬਾਹਰੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਅਤੇ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹ ਰਹੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

Classification: INTERNAL

SCNL ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ Floating Rate Term Loan ਉੱਤੇ Foreclosure ਜਾਂ Prepayment ਲਈ ਕੋਈ ਵੀ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ। ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਗਾਇਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਕੋਈ ਵੀ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸਿਰਫ਼ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਤੱਕ ਹੀ ਸੀਮਿਤ ਹੋਵੇਗਾ।

6.7. ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

Fair Practices Code (FPC) ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਸਮੁੱਚੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ। SCNL ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਜਾਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਬੋਰਡ ਇੱਕ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (Grievance Redressal Mechanism) ਸਥਾਪਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਉਚਿਤ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ Grievance Redressal Officer ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ RBI ਦੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਫ਼ਤਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੇ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

NBFCs ਲਈ Integrated Ombudsman Scheme, 2021 ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, SCNL ਬੋਰਡ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਾਲ ਇੱਕ Principal Nodal Officer ਜਾਂ Nodal Officer ਨਿਯੁਕਤ ਕਰੇਗੀ। ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਮੇਕਿਤ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਬੋਰਡ Fair Practices Code ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲਤਾ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।

6.8. ਵੱਧ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦਾ ਨਿਯਮਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ

SCNL ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ (Interest Rate Model) ਨੂੰ ਅਪਣਾਏਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ (Cost of Funds), ਸੰਚਾਲਨ ਖਰਚੇ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ (Risk Premium) ਵਰਗੇ ਤੱਤਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਉੱਥੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦਰਾਂ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਹੋਰ ਉਚਿਤ ਜਨਤਕ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੋਵੇਗੀ, ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸਾਰੀਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ (Annualized Basis) 'ਤੇ ਦਰਸਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ਼ ਭਵਿੱਖ ਲਈ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ।

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ੁਲਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਹੋਣ ਅਤੇ ਉਹ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨਾ ਹੋਣ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੀਮਤ ਨਿਰਧਾਰਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੇ ਫੈਸਲੇ ਨਿਯਮਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣਗੇ।

Classification | INTERNAL

6.9. ਆਮ ਨਿਰਪੱਖ ਕਾਰਜ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ

Fair Practices Code (FPC) ਨੂੰ SCNL ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਪ੍ਰਤੀ SCNL ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਬਿਆਨ ਦਫ਼ਤਰੀ ਪਰਿਸਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਆਮਦਨ, ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਬੋਝ ਦਾ ਸਹੀ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕੋਈ ਵੀ ਸਿੱਖਿਆ ਜਾਂ ਸਿਖਲਾਈ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਮੁਫ਼ਤ ਹੋਵੇਗੀ। ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਫ਼ਤਰਾਂ, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਮੱਗਰੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

SCNL RBI ਦੀਆਂ KYC ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗੈਰ-ਕਰਜ਼ਾ (non-credit) ਉਤਪਾਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ ਸਿਰਫ਼ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਵੰਡ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੇਂਦਰੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ, ਤਾਂ ਜੋ ਕਾਰਜਕੁਸ਼ਲਤਾ ਦੀ ਭਰੋਸੇਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸੇਵਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਜਾ ਸਕੇ।

6.10. ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, ਪ੍ਰੋਮਿਸਰੀ ਨੋਟ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ

SCNL ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਮਿਆਰੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗਾ। ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ (Sanction Letter) ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮ, Key Fact Statement (KFS), ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਕੇਵਲ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਿਆਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਮੋਰੇਟੋਰਿਅਮ ਅਵਧੀ (Moratorium Period), ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ (Security Deposit) ਨਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਸੰਬੰਧੀ ਭਰੋਸੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣਗੇ।

ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਅਦਾਇਗੀ ਦੀਆਂ ਰਸੀਦਾਂ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਪਛਾਣ ਸੰਬੰਧੀ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੀ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਸ ਵਿੱਚ Principal Nodal Officer ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ। ਸਾਰੀਆਂ ਐਂਟਰੀਆਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

6.11. ਬਿਨਾਂ ਦਬਾਅ ਵਾਲੀਆਂ ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ ਵਿਧੀਆਂ

SCNL ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਦਬਾਅ ਦੇ, ਸਨਮਾਨਜਨਕ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ। ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ ਉਹਨਾਂ ਕੇਂਦਰੀ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੋਣ। ਘਰ-ਘਰ ਜਾ ਕੇ ਵਸੂਲੀ ਸਿਰਫ਼ ਉਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਲਗਾਤਾਰ ਦੋ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਾਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੇਂਦਰੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹੇ।

ਕੰਪਨੀ ਵਸੂਲੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਭਰਤੀ, ਸਿਖਲਾਈ, ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ (Code of Conduct) ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ। ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਤਨਖਾਹ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਤਸਾਹਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਨਾਲੋਂ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਨੂੰ ਵੱਧ ਤਰਜੀਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਸਖ਼ਤ, ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਜਾਂ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਵਸੂਲੀ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ 'ਤੇ ਸਖ਼ਤ ਪਾਬੰਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।

Classification | INTERNAL

SCNL ਉਹਨਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਰੱਖੇਗੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਆ ਰਹੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ, ਉਪਲਬਧ ਵਿਕਲਪਾਂ ਬਾਰੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਅਤੇ ਸਹਿਯੋਗੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

6.12. ਵਿਦਿਅਕ ਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਪਿਛੋਕੜ ਜਾਂਚ

ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਨਿਯੁਕਤੀ ਲਈ ਵਿਚਾਰੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਉਮੀਦਵਾਰ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਉਹ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵਾਲੀਆਂ ਭੂਮਿਕਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨਗੇ, ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਵਿਦਿਅਕ ਯੋਗਤਾ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਯੋਗਤਾ ਵਜੋਂ, ਉਮੀਦਵਾਰ ਨੇ ਕਿਸੇ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਬੋਰਡ ਜਾਂ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ 10+2 ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਸਮਕੱਖ ਯੋਗਤਾ ਸਫਲਤਾਪੂਰਵਕ ਪੂਰੀ ਕੀਤੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਨਿਯੁਕਤੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਉਮੀਦਵਾਰ ਦੀਆਂ ਵਿਦਿਅਕ ਯੋਗਤਾਵਾਂ, ਪਿਛਲੇ ਰੋਜ਼ਗਾਰ ਦਾ ਇਤਿਹਾਸ ਅਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਕ ਉਮੀਦਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਹੋਰ ਜਾਂਚਾਂ ਕਰੇਗੀ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਉਮੀਦਵਾਰ ਦੀ ਪਿਛੋਕੜ ਅਤੇ ਕਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ Equifax ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਕਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਰਾਹੀਂ Employee Bureau Check ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਨਿਯੁਕਤੀ ਜਾਂ ਨਿਯੁਕਤੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਜਾਂਚਾਂ ਦੇ ਸੰਤੋਸ਼ਜਨਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪੂਰਾ ਹੋਣ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ।

6.13. ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ

SCNL ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਮਹੱਤਵ ਦੇਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ JLG (Joint Liability Group) ਸਮੂਹਾਂ ਦੀ ਸਹੀ ਬਣਤਰ ਅਤੇ ਮਜ਼ਬੂਤੀ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਯਤਨ ਅਤੇ ਸਰੋਤ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗੀ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਸਮੂਹ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ ਅਤੇ ਸਮੂਹ ਬਣਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਸ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਲਨ ਬਾਰੇ ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।

SCNL ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਕਰਜ਼ਾ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸਮਝਦਾਰੀ ਨਾਲ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬੇਲੋੜੇ ਜਾਂ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਬਚਣ ਦੇ ਮਹੱਤਵ ਬਾਰੇ ਵੀ ਜਾਗਰੂਕ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਯਤਨ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸੋਚ-ਵਿਚਾਰ ਕਰਕੇ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ, ਵਿੱਤੀ ਅਨੁਸ਼ਾਸਨ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਰਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

Classification | INTERNAL