

ਨਿਰਪੱਖ ਅਮਲ ਜ਼ਾਬਤਾ

ਸੰਸਕਰਣ 4.0

"ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ

ਅਪਣਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅਮਲਾਂ ਦੀ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।"

ਵਿਸ਼ਾ ਸੂਚੀ

ਸੰਸਕਰਣ ਕੰਟਰੋਲ	3
ਜਾਣ-ਪਛਾਣ	4
1. ਉਦੇਸ਼	4
2. ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ	4
3. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ	4
4. ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ	4
5. ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ	5
6. ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ	6
7. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਬੰਧ	6
8. ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ	6
9. ਆਮ ਮਾਪਦੰਡ	7
10. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੋਐਫਐਸ)	8

ਸੰਸਕਰਣ ਕੰਟਰੋਲ

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸੰਸਕਰਣ	ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ	ਤਾਰੀਖ	ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਬਦਲਿਆ ਗਿਆ
1.0	ਪਹਿਲਾਂ ਸੰਸਕਰਣ	ਨਵੰਬਰ 2022	ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸਕੱਤਰੇਤ ਵਿਭਾਗ
2.0	ਦੂਜਾ ਸੰਸਕਰਣ	ਅਕਤੂਬਰ 2023	ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸਕੱਤਰੇਤ ਵਿਭਾਗ
3.0	ਤੀਜਾ ਸੰਸਕਰਣ	ਜਨਵਰੀ 2024	ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸਕੱਤਰੇਤ ਵਿਭਾਗ
4.0	ਚੌਥਾ ਸੰਸਕਰਣ	ਮਾਰਚ 2025	ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸਕੱਤਰੇਤ ਵਿਭਾਗ

ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਮਲ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਸਾਰੀਆਂ ਸੰਬੰਧਤ ਧਿਰਾਂ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਈਕੋਫਾਈ ਫਾਈਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਐਕਰੀਟਿਵ ਕਲੀਨਟੈਕ ਫਾਈਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾ. ਲਿ. ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ) (ਈਕੋਫਾਈ) ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਅਪਣਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ।

1. ਉਦੇਸ਼

- 1.1. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਚੰਗੇ ਅਮਲਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਚੰਗੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।
- 1.2. ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਨਿਰਪੱਖ ਸੰਬੰਧ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।
- 1.3. ਪੇਸ਼ਗੀ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।
- 1.4. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਵਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨਾ।

2. ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਮਲ ਜ਼ਾਬਤੇ (ਜ਼ਾਬਤੇ) ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਇਹ ਜ਼ਾਬਤਾ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ (ਇਸ ਸਮੇਂ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਣ ਵਾਲੇ) ਦੇ ਸਾਰੇ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

3. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ

- 3.1. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਹੋਰ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਸਾਰਥਕ ਤੁਲਨਾ ਕਰ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- 3.2. ਸਾਰਾ ਸੰਚਾਰ ਗਾਹਕਾਂ/ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 3.3. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ। ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ ਵੀ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 3.4. ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣਗੇ। ਕੰਪਨੀ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੇ ਨਿਯਮਾਂ (ਕੇਵਾਈਸੀ ਨਿਯਮਾਂ) ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਕੱਠੇ ਕਰੇਗੀ।
- 3.5. ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵਿਆਂ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਤੁਰੰਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

4. ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੀ ਕਾਪੀ ਸ਼ਾਖਾ/ਮੁੱਖ ਦਫਤਰ ਕੋਲ ਰਿਕਾਰਡ ਵਜੋਂ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।

- 4.1. ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪਾਤਰਤਾ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ 'ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਲਈ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਮਾਪਦੰਡ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਹ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਨੀਤੀਆਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆਵਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- 4.2. ਕੰਪਨੀ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਸਹਿਮਤੀ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸਮੇਤ ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- 4.3. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਾ ਲਈ ਜਾਵੇ, ਕੰਪਨੀ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ, ਅਤੇ ਨੇਮਬੰਦੀ ਕੈਪ ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗੀ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਬਾਕਾਇਦਾ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ, ਸਾਰੇ ਸ਼ਾਖਾ ਸਥਾਨਾਂ ਅਤੇ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਬਾਰੇ ਵੀ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇਗੀ। ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਵਰਗੀਕਰਣ ਲਈ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਤਰਕ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 4.4. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਬਣਾਈ ਰੱਖੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਪੱਤਰਾਂ ਨਾਲ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- 4.5. ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਨੇਮਬੰਦੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

5. ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

- 5.1. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ - ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਅਗਾਊਂ-ਭੁਗਤਾਨ ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਉਪਰੋਕਤ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- 5.2. ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜਿਜ਼
 - ਏ) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨੇ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ "ਬੋਲਡ" ਫੋਂਟ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ।
 - ਬੀ) ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਦਾ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਭਾਵ, ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਸ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੇ ਚੱਕਰਵਿਧੀ ਹੋਣ ਦੀ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।
 - ਸੀ) ਕੰਪਨੀ ਜੁਰਮਾਨੇ ਬਦਲੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਹਿੱਸਾ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
 - ਡੀ) ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ / ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੱਖਪਾਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।
 - ਈ) ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਹੀ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।
 - ਐਫ) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੋਐਫਸੀ) ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ

ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਏਗਾ, ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ।

ਜੀ) ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਯਾਦ-ਪੱਤਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਏ ਜਾਣ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਕਾਰਨ ਬਾਰੇ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜੀਏਗਾ।

5.3. ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਨਿਸ਼ਪਾਦਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਸੰਗਤ ਹੋਏਗਾ।

5.4. ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸਿਕਯੋਰਿਟੀਜ਼, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਅਦਾਇਗੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ, ਜੋ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਗ੍ਰਹਿਣ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਣਗੀਆਂ, ਅਤੇ ਈਕੋਫਾਈ ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਸੈੱਟ-ਆਫ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਜੇਕਰ ਸੈੱਟ-ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਏਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਹੋਣਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਈਕੋਫਾਈ ਸੰਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤਕ ਸਿਕਯੋਰਿਟੀਜ਼ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

6. ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਦੀ ਧਾਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਏਗੀ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹਨਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਉਪਬੰਧ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ:

- 6.1. ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਮਿਆਦ।
- 6.2. ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਮੁਆਫ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 6.3. ਸਿਕਯੋਰਿਟੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਲਈ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ।
- 6.4. ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਅੰਤਿਮ ਮੌਕਾ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਪ੍ਰਬੰਧ।
- 6.5. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਅਤੇ
- 6.6. ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ।

7. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਬੰਧ

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਬਿਹਤਰੀਨ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਲਗਾਤਾਰ ਯਤਨਸ਼ੀਲ ਹੈ। ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਇੱਕ 2-ਪੱਧਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਸਵਾਲਾਂ, ਬੇਨਤੀਆਂ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

7.1. ਸਟੈਪ 1:

ਕੰਪਨੀ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਏਗੀ ਜਿਸ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲੈ ਕੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ - ਸੰਪਰਕ ਫ਼ੋਨ, ਈਮੇਲ, ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਪਤੇ 'ਤੇ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

7.2. ਸਟੈਪ 2:

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਅਜੇ ਵੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਸਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਮੁੱਖ ਨੇਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

8. ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ

ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 12 ਨਵੰਬਰ, 2021 ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੈ। ਇਹ ਯੋਜਨਾ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਵਿਧੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਨੂੰ

ਨਿਰਪੱਖ ਬਣਾ ਕੇ 'ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰ ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ' ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਆਰਬੀਆਈ ਦੀਆਂ ਮੌਜੂਦਾ ਤਿੰਨ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, (i) ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2006; (ii) ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2018; ਅਤੇ (iii) ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2019.

9. ਆਮ ਮਾਪਦੰਡ

- 9.1. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ।
- 9.2. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗੁਪਤ ਰੱਖੇਗੀ।
- 9.3. ਕੰਪਨੀ ਸਿਰਫ਼ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤਹਿਤ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ:
 1. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਖੁਲਾਸੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇਜਾਜ਼ਤ ਲੈ ਲਈ ਗਈ ਹੈ।
 2. ਸੰਬੰਧਿਤ ਧਿਰ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
 3. ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਨੇਮਬੰਧਕ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।
- 9.4. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਆਮ ਉਪਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ।
- 9.5. ਕੰਪਨੀ ਅਣਉਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੰਗ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਅਜੀਬ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਇੱਕ ਸਥਾਪਿਤ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮੁਲਾਜ਼ਮਾਂ ਜਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਵਿਆਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- 9.6. ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਉਗਰਾਰੀ ਨੀਤੀ ਸਿਸਟਮਾਚਾਰ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰੇਰਨਾ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਲੰਮੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਅਮਲਾ ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਜਾਂ/ਅਤੇ ਸਿਕਯੋਰਿਟੀ ਜ਼ਬਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਦੱਸੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਮਰਤਾ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰੇਗਾ।
- 9.7. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਕਾਏ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਬਕਾਏ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗੀ। ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ, ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਥਾਨ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਰਿਹਾਇਸ਼ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ/ਕਬਜ਼ੇ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ।
- 9.8. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸਾਰੀ ਗੱਲਬਾਤ ਸਦਭਾਵ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਕਾਏ ਸੰਬੰਧੀ ਮਤਭੇਦ ਜਾਂ ਵਿਵਾਦ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- 9.9. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਿੱਚ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ, ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰ. / ਈਮੇਲ ਪਤਾ) ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- 9.10. ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਿਸੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 21 (ਇੱਕ) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇਸਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗੀ। ਇਸਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਨਾ ਕਰਨਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- 9.11. ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਹੋਣ 'ਤੇ ਸਾਰੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ

- ਕਰਨੇ ਹੋਣਗੇ। ਉਪਰੋਕਤ ਪਹਿਲੂਆਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- 9.12. ਕੰਪਨੀ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਸਮਰੱਥ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਹੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਪੱਖਪਾਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਦੂਜੇ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਅਤੇ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਯੋਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਦਿਵਾਂਗ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਢੁਕਵੇਂ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤ ਨੂੰ ਸਮਝ ਸਕਣ, ਚੁਣ ਸਕਣ ਅਤੇ ਉਸਦਾ ਲਾਭ ਲੈ ਸਕਣ।
- 9.13. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗੀ ਕਿ ਇਸਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਮੱਗਰੀ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਸਤਿਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਜੇ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਦਰਸਾਵੇਗੀ ਕਿ ਕੀ ਹੋਰ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਚਾਰਜ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ, ਅਤੇ ਇਹ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅੰਤਿਮ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਹੋਣ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਮਾਰਕੇਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੰਸਥਾ ਦੁਆਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਖੁਦ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- 9.14. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਨੂੰ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜ਼ਾਬਤ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਆਰਬੀਆਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਮੁਲਾਜ਼ਮਾਂ ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਮੁਲਾਜ਼ਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਤੀ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- 9.15. ਇਹ ਜ਼ਾਬਤਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪੋਸਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਅਤੇ ਇਸ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਇਸਦੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਤੇ ਹੋਰ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਤੋਂ ਵੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।
- 9.16. ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਕਰਜ਼ਾ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਕਰਜ਼ਾ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਕਰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ:
- ਏ. ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ।
 - ਬੀ. ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਕਰਜ਼ਾ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਸਾਹਮਣੇ ਉਸ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਾਮ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਦੱਸਣ ਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਉਹ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।
 - ਸੀ. ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਪਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਟਰਹੈੱਡ 'ਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਸੰਚਾਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
 - ਡੀ. ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਅਨੁਲਗਨਕਾਂ ਦੀ ਇੱਕ-ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੱਡਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
 - ਈ. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸੰਚਾਲਿਤ ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਰੀਖਣ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇਗਾ।
 - ਐਫ. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

10. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੋਐਫਐਸ)

- 10.1. ਕੰਪਨੀ/ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਸਮੂਹ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵਿਚਕਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥਾਂ ਦਾ ਅਰਥ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਅਤੇ ਫ਼ੈਸਲਾਕੁਨ ਤੱਥ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਵਿੱਤੀ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਬੁਨਿਆਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੋਐਫਐਸ) ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥਾਂ ਦਾ ਵਿਵਰਣ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਸਰਲ ਅਤੇ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਆਸਾਨ ਭਾਸ਼ਾ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ ਰੂਪ ਵਿੱਚ 15 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024 ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੋਐਫਐਸ) 'ਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ

ਅਧੀਨ ਵਿਸਥਾਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।

- 10.2. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਸੰਭਾਵੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਵਿਚਾਰ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਕੋਐਫਐਸ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਕੋਐਫਐਸ ਅਜਿਹੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੋਐਫਸੀ ਦਾ ਵਿਸ਼ਾ-ਵਸਤੂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਮਝਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਉਸਨੇ ਇਸਨੂੰ ਸਮਝ ਲਿਆ ਹੈ।
- 10.3. ਕੋਐਫਐਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ (ਵਿਲੱਖਣ ਤਜਵੀਜ਼ ਨੰਬਰ) ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੱਤ ਦਿਨ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਇਸਦੀ ਵੈਧਤਾ ਮਿਆਦ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਤਿੰਨ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਸੱਤ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਘੱਟ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਵੈਧਤਾ ਮਿਆਦ ਇੱਕ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।
ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਉਸ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕੋਐਫਐਸ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਹੋਣ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕੋਐਫਐਸ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਬੰਦ ਹੋਵੇਗੀ।
- 10.4. ਸਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏਪੀਆਰ) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੀ ਸਲਾਨਾ ਲਾਗਤ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਸਾਰੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜੋ ਕਿ ਕੋਐਫਐਸ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- 10.5. ਜਿੱਥੇ ਤਕ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਵੱਲੋਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਅਸਲ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਚਾਰਜ ਵਸੂਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣਦੇ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੀਮਾ ਖਰਚੇ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਖਰਚੇ ਆਦਿ, ਇਹ ਕੋਐਫਐਸ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਏਪੀਆਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- 10.6. ਕੋਈ ਵੀ ਫੀਸ, ਚਾਰਜ, ਆਦਿ ਜੋ ਕੋਐਫਐਸ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਦੱਸੇ ਗਏ ਹਨ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ, ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਸਪਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ, ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਲਏ ਜਾਣਗੇ।
- 10.7. ਕੋਐਫਐਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸੰਖੇਪ ਬਾਕਸ ਵਜੋਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਨਿਰਪੱਖ ਅਮਲ ਜਾਬਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ (ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਸਲਾਨਾ) ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।