

True Credits Private Limited



ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੰਬਰ: TC-FPC

(ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ 17 ਨਵੰਬਰ, 2023 ਨੂੰ ਹੋਈ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ।)

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਵੇਰਵੇ

ਦਸਤਾਵੇਜ਼	ਵੇਰਵਾ
ਟਾਈਟਲ	ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ
ਸੰਸਕਰਣ	V0.5
ਵਰਗੀਕਰਨ	ਪਬਲਿਕ
ਵਰਣਨ	ਟਰੂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦਾ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ
ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਮਿਤੀ	17 ਨਵੰਬਰ, 2023
ਰਖਵਾਲਾ	ਕਾਨੂੰਨੀ, ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਮਾਮਲੇ ਦਾ ਵਿਭਾਗ
ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ / ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ	ਬੋਰਡ
ਮਾਲਕ	ਕਾਨੂੰਨੀ, ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਮਾਮਲੇ ਦਾ ਵਿਭਾਗ

ਸੂਚਕ

ਲੜੀ ਨੰ.	ਦਸਤਾਵੇਜ਼	ਪੰਨਾ ਨੰ.
1.	ਭੂਮਿਕਾ	4
2.	ਉਦੇਸ਼	4
3.	ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ	4
4.	ਜਾਣਕਾਰੀ	4
5.	ਲੋਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ	4
6.	ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ	5
7.	ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ	5
8.	ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ	5
9.	ਜਨਰਲ	6
10.	ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ	6
11.	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ	6
12.	ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ	6
13.	ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪੋਸਟ ਕਰਨਾ	7
14.	ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਨਿਯਮ	7
15.	ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ	7

1. ਭੂਮਿਕਾ
 - a. ਟਰੂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ, ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਓਫ ਇੰਡੀਆ ("RBI") ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਗੈਰ-ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਚੁੱਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਸੁਰੱਖਿਅਤ ਨਿੱਜੀ ਲੋਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਲੱਗੀ ਹੋਈ ਹੈ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ/ਲੋਨ ਸਿਰਫ਼ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹੀ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।
 - b. ਟਰੂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ ("ਕੰਪਨੀ") ਨੇ RBI ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਇਹ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ("ਕੋਡ") ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਵਿਧੀਵਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ/ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਲਈ ਸਿਧਾਂਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।
 - c. ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਆਪਣੇ ਉਧਾਰ ਲੋਨ ਲਈ ਇਹ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ, ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਵਪਾਰਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦਾ ਭਰੋਸਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
2. ਉਦੇਸ਼
 - a. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
 - b. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਤਾਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਹੋ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ;
 - c. ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪੱਕੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।
3. ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਹਨ:

 - a. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨਾ:
 - i. ਉਨ੍ਹਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਮਲਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸਦੇ ਸਟਾਫ਼ / ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ;
 - ii. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ;
 - iii. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਨਾ।
 - b. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਉਤਪਾਦ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਾਉਣਾ।
 - c. ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਗਲਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨਾਲ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੋ:
 - i. ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨਾ;
 - ii. ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵੇਖਣਾ;
 - iii. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸਣਾ ਕਿ ਜੇਕਰ ਉਹ ਅਜੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਕਿਵੇਂ ਲਿਜਾਣਾ ਹੈ।
 - d. ਇਸਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾਓ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਕਾਪੀਆਂ ਰੱਖੋ।
4. ਜਾਣਕਾਰੀ
 - a. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ, ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦੇ ਹਨ ਜਿਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਦਿਲਚਸਪੀ ਹੈ।
 - b. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇ ਜਿਹਨਾਂ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਤੋਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਅਸਲੀ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਪਤਾ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
5. ਲੋਨ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:
 - a. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ।

- b. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ NBFC ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲਏ ਜਾ ਸਕਣ। ਲੋਨ ਯਾਤਰਾ / ਬਿਨੈ ਪੱਤਰ ਫਾਰਮ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।
 - c. ਕੰਪਨੀ, ਲੋਨ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਲੋਨ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗੀ।
 - d. ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹੈ। ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ / ਸਮੇਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ / ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
6. ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ:
- a. ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਇੱਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ, ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਇਸ ਦੇ ਅਤੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ।
 - b. ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਵੰਡ ਦਾ ਸਮਾਂ, ਇਹ ਸਾਰੇ ਨਕਲਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
7. ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ
- a. ਕੰਪਨੀ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਸਟੇਟਮੈਂਟ (KFS), ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਡਿਫਾਲਟ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗੀ।
 - b. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੇ ਮਿਸ਼ਰਣ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ।
 - c. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਹਿੱਸਾ ਸ਼ਾਮਲ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
 - d. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਸ ਕੋਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਾਮ ਨਾਲ, ਲੋਨ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਜਾਂ ਸਮਾਨ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਹੈ।
 - e. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਲੋਨ / ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਹੈ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਨਾਲ ਮੇਲ ਖਾਂਦੀ ਹੈ।
 - f. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਰਿਮਾਈਂਡਰ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸ ਲਈ ਕਾਰਨ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
8. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ:
- a. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ (ਜੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ)। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਜਰੂਰੀ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
 - b. ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਧੀਨ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਲੋਨ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੇ।
 - c. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਦੋ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ, 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।

9. ਜਨਰਲ

- a. ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਸੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਈ ਹੈ)।
- b. ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਭਾਵ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਲਾਗੂ NBFC ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- c. ਲੋਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਬੋਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਐੱਖੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਆਦਿ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਟਾਫ ਤੋਂ ਰੁੱਖੇ ਵਿਵਹਾਰ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਸਹੀ ਟ੍ਰੇਨਿੰਗ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- d. ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਸਿਰਫ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਲੋਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ / ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਾ ਲਗਾਉਣ ਦਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਆਦੇਸ਼ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ / ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਮੌਜੂਦਾ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

10. ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ:

- a. ਟਰੂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੇ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਰੂਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ।
- b. ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੜਾਵਾਂ 'ਤੇ ਫੋਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇਕਸਾਰ ਰਿਪੋਰਟ ਤਿਆਰੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਆਡਿਟ ਕਮੇਟੀ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।

11. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ / ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ, ਜਿੱਥੇ ਵਪਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ:

- a. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ / ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਪਤਾ) ਜਿਸ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਜਨਤਾ / ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- b. ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਝਗੜੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰੀ-ਇਨ-ਚਾਰਜ ਜੋ ਕਿ RBI ਦੇ DNBS ਦਾ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ ਆਉਂਦਾ ਹੈ, ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਸ ਕੋਡ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਯੁਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵੀ 02 ਸਤੰਬਰ, 2022 ਨੂੰ RBI ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਬਾਰੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਨੇਡਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸਬੰਧਤ ਸਵਾਲਾਂ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

12. ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ:

- a. ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ (PNO) ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਦਾਇਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- b. ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ, ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਜਿੱਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, PNO ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ / ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ) ਅਤੇ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>) 'ਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਦਿਖਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- c. ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦਫਤਰ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ) ਵਿੱਚ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਦਫਤਰ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ) ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਸਕੀਮ ਬਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇ।
- d. ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਅਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।

(ਹਵਾਲਾ: ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ 2021 ਮਿਤੀ 12 ਨਵੰਬਰ, 2021)

13. ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪੋਸਟ ਕਰਨਾ
- ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ, ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।
14. ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਨਿਯਮ:
- ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਆਦਿ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਜੋਖਮ ਅਤੇ ਤਰਕ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
 - ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਗਈ ਹੈ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
 - ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਤੇ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਇੱਕ ਸਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
 - ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੇ ਲਾਗੂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜਰੂਰੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ।
15. ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ
- ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਹਰ ਸਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ RBI ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ, ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਬਜ਼ਾਰ ਦੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਵੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।