



ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ “ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 “NBFC ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਸੰਬੰਧੀ ਨਿਰਦੇਸ਼” ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿੱਤੀ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਨਿਰਣਾ ਲੈਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਨਾਉਣਾ ਹੈ। ਇਹ ਸੰਹਿਤਾ ਲੋਨ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਉਚਿਤ ਖੁਲਾਸੇ ਦੇ ਆਮ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਡੀਲ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਅਪਣਾਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਸੰਹਿਤਾ ਹਿੰਦੂਜਾ ਲੈਲੈਂਡ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਡ/Hinduja Leyland Finance Ltd (“ਕੰਪਨੀ”) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ‘ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਕੋਡ ਦੇ ਉਦੇਸ਼

ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਇਸ ਕੋਡ ਦੇ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਹਨ:

- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਾਂ ਵਿੱਚ ਮਿਆਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਫੁੱਲਤ ਕਰੇ;
- ਉਧਾਰ ਲੈਣਦਾਰਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਚੰਗੇ ਰਿਸ਼ਤੇ;
- ਗ੍ਰਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਤਾਮੀਲ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ;
- ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨਾ,

(i) ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ

- a. ਏ. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਲਈ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਭਾਸ਼ਾਈ ਬੇਲੀ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਬੇਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- b. ਹਰੇਕ ਉਤਪਾਦ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਰੇਕ ਉਤਪਾਦ ਲਈ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਫਾਰਮ ਵੱਖਰੇ ਹੋਣਗੇ।
- c. ਸੀ. ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਦੂਜੀ ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ. ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਚੁੱਕਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵੀ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਏਗਾ ਜੋ ਕਿ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਫਾਰਮ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- d. ਡੀ. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਲਈ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- e. ਈ. ਕੰਪਨੀ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਜੇ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵੇ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਇਹ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗਾ।



(ii) ਲੇਨ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ / ਸ਼ਰਤਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਹੀ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ। ਇਹ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕਰਜ਼ ਪਾਲਸੀ ਅਤੇ ਐਸ ਓ ਪੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

- a. ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇੱਕ ਭਾਸ਼ਾਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਬੋਧਨ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਬੋਲੀਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੇ ਗਏ ਇੱਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇਗੀ।

ਦੰਡ ਚਾਰਜ / ਡਿਫਾਲਟ ਖਰਚੇ / ਵਾਧੂ ਵਿੱਤ ਖਰਚੇ

- b. ਜੇਕਰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਪੇਸ਼ਗੀ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਦਾ ਕੋਈ ਪੁੰਜੀਕਰਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਅਰਥਾਤ ਅਜਿਹੇ ਚਾਰਜਾਂ ਤੇ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- c. ਇਸ ਨਾਲ ਲੇਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਮਿਸ਼ਰਤ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਧਾਰਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।
- d. ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਵਾਜਬ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮੰਨਜ਼ੂਰ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਹੋਣਗੇ।
- e. ਕੰਪਨੀ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਤੇ ਉਚਿਤ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਲਗਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ/ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ ਵਿੱਚ ਇਸਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਚਾਰਜ ਸਿਰਲੇਖ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- f. ਅਜਿਹੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜਾਂ ਤੇ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- g. ਵਪਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਮੰਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੇਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ, ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ 'ਤੇ ਸਮਾਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- h. ਕੰਪਨੀ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ।
- i. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਕਲਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

**(iii) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ**

ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਵੰਡ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗੀ।

- a. ਏ. ਕੰਪਨੀ ਵੰਡਣ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਦੇ ਖਰਚੇ, ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਹੋਣਗੇ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤਾ ਵਿੱਚ ਇਸ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨ ਹੋਣਗੇ।
- b. ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨੂੰ ਯਾਦ ਕਰਨ / ਵਧਾਉਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਨਾਲ ਮੇਲ ਖਾਂਦਾ ਹੈ।
- c. ਸੀ. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਦੇਵੇਗੀ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ, ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਜਾਂ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ। ਜੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਨਾਲ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖਣ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਤਕ ਕਿ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਨੂੰ ਸੈਟਲ / ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

(iv) ਜਨਰਲ

- a. ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ-ਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਬਚੇਗੀ, ਲੇਕ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ (ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਨਹੀਂ ਸੀ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੋਟਿਸ ਵਿੱਚ ਆਈ ਸੀ.)।
- b. ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਭਾਵ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਦੱਸੇਗੀ। ਅਜਿਹੇ ਤਬਾਦਲੇ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨ ਨਾਲ ਮੇਲ-ਜੋਲ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਸਮਝੌਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- c. ਕੰਪਨੀ ਲੇਨ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਕਮਜ਼ੋਰ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਨਾਈ ਗਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ-ਲਿੰਕਡ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਭਾਗ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ ਹੈ।
- d. ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਨੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਵਿਧੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਏ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣੇ ਜਾਣ ਅਤੇ ਨਿਬੇੜੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਬਾਰੇ ਇਕ ਰਿਪੋਰਟ ਨੂੰ ਤਿਆਰੀ ਅੰਤਰਾਲਾਂ ਤੇ ਬੋਰਡ ਕੋਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।



- e. ਕੰਪਨੀ ਵੱਖਰੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਆਪਣੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਫਰੇਅਰ ਪ੍ਰੋਕਟਿਸ ਕੋਡ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ।
- f. ਕੰਪਨੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਆਪਣੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਪਾਵੇਗੀ।
- g. ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਰਕਮ ਦੀ ਅਸਲ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲ ਕਰੇਗੀ, ਨਾ ਕਿ ਲੋਨ ਦੀ ਮੰਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਜਾਂ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤਾ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ, ਜੇਕਰ ਉਹ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਲੋਨ ਮਿਲਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹਨ।
- h. ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਲੋਨ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਜਾਂ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਸਿਰਫ਼ ਉਸ ਮਿਆਦ ਲਈ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਲੋਨ ਬਕਾਇਆ ਸੀ, ਨਾ ਕਿ ਪੂਰੇ ਮਹੀਨੇ ਲਈ ਵਸੂਲੇਗੀ।
- i. ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਅਗਾਊਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਨਹੀਂ ਵਸੂਲੇਗੀ, ਬਲਕਿ ਵਿਆਜ ਲੈਣ ਲਈ ਪੂਰੀ ਲੋਨ ਰਕਮ ਦੀ ਗਣਨਾ ਕਰੇਗੀ।

(v) ਵਾਹਨਾਂ ਦਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਕਰਨਾ

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ਾ ਕਰਨ ਦੀ ਧਾਰਾ ਬਣਾਈ ਹੈ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ ਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਯੋਗ ਹੈ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਕਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿਚ ਵਿਵਸਥਾ ਹੋਵੇਗੀ:

- a) ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਸਮਾਂ ਮਿਆਦ;
- b) ਬੀ) ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਛੱਡ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ;
- c) ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਬਜ਼ੇ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ;
- d) ਡੀ) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਵਿਕਰੀ / ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਤਾ ਨੂੰ ਆਖਰੀ ਮੌਕਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ;
- e) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੁੜ ਜਮਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ
- f) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਵਿਕਰੀ / ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ.

ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਇਕ ਕਾਪੀ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਵੰਡ ਸਮੇਂ ਹੋਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿਚ ਦਿੱਤੇ ਹਰ ਇਕ ਨਕਲ ਦੇ ਨਾਲ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ।

ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੋਈਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।



(vi) ਡਿਜਿਟਲ ਲੋਨ

ਜਦੋਂ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਖੁਦ ਦੇ ਡਿਜਿਟਲ ਲੋਨ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬਾਹਰੀ ਲੋਨ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਦੁਆਰਾ ਲੋਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਚੁਣਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਹੋਵੇਗੀ।

(vii) ਗੁਪਤਾ

ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰ ਨਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ, HLF ਸਾਰੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਰੱਖੇਗਾ। ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰ ਨਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ, ਅਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਟ੍ਰਾਂਜੇਕਸ਼ਨ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਨਹੀਂ ਦੱਸਾਂਗੇ:

- (a) ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਵਿਧਾਨਕ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਹੈ
- (b) ਜੇਕਰ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਜਨਤਾ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਇੱਕ ਫਰਜ਼ ਹੈ
- (c) ਜੇਕਰ ਸਾਡੇ ਹਿੱਤ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੀ ਰੋਕਥਾਮ) ਬੈਂਕਾਂ / ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ / ਸਾਡੇ ਸਮੂਹ ਅਤੇ ਸਹਿਯੋਗੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।
- (d) ਅਸੀਂ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਦੇਣ ਲਈ ਇਸ ਕਾਰਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।

(viii) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੰਬੰਧੀ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

1. ਸਬੰਧਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ
2. ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ
3. ਇੰਚਾਰਜ ਅਧਿਕਾਰੀ, ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਫੋਰਟ ਗਲੈਸਿਸ, ਰਾਜਾਜੀ ਸਲਾਈ, ਚੇਨਈ - 600001।

ਇਸ ਕੋਡ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਜੇਕਰ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ (ਪੀਐਨਓ) ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ -



ਸ੍ਰੀ ਆਨੰਦ ਵਾਸੂਦੇਵ

ਹਿੰਦੂਜਾ ਲੇਲੈਂਡ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਟਿਡ,

ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫ਼ਤਰ, ਨੰਬਰ 27-ਏ, ਵਿਕਸਤ ਉਦਯੋਗਿਕ ਅਸਟੇਟ, ਗਿੰਡੀ, ਚੇਨਈ-600032-

ਜਾਂ ਈਮੇਲ pno@hindujaleylfinance.com ਨੂੰ ਈਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਹੱਲ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (GRO) ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਅਫਸਰ ਇੰਚਾਰਜ,

ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੁਪਰਵਿਜ਼ਨ ਵਿਭਾਗ,

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਫੋਰਟ ਗਲੇਸ਼ਿਸ, ਰਾਜਾਜੀ ਸਲਾਈ, ਚੇਨਈ - 600001

ਜਾਂ dnbschennai@rbi.org.in 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ

(ix) ਨਿਗਰਾਨੀ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਹਿਤ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਨੂੰ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਆਖਰੀ ਵਾਰ 4 ਫਰਵਰੀ, 2026 ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ।



ਭਾਗ – II – ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਵਾਧੂ ਨਿਰਪੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਭੂਮਿਕਾ:

ਨਿਰਪੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ (Fair Practice Code) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ("FPC-MFI") ਵੀ HLF ਵੱਲੋਂ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਅਪਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। FPC-MFI ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨਿਰਪੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ (Fair Practice Code) ਦੇ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਨਿਰਪੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਅਤੇ FPC-MFI ਦੀਆਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਅਸੰਗਤੀ ਜਾਂ ਟਕਰਾਅ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ FPC-MFI ਦੀਆਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਲੋਨ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ

ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਲੋਨ ਉਹ ਬਿਨਾਂ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੇ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਹੈ ਜੋ ਉਸ ਘਰੇਲੂ ਪਰਿਵਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ ₹3,00,000 ਤੱਕ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, "ਘਰੇਲੂ ਪਰਿਵਾਰ" ਦਾ ਅਰਥ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਪਰਿਵਾਰਕ ਇਕਾਈ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪਤੀ, ਪਤਨੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਵਿਵਾਹਿਤ ਬੱਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

ਸਾਰੇ ਬਿਨਾਂ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੇ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਕੁਝ ਵੀ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ/ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ/ਵੰਡਣ ਦਾ ਢੰਗ (ਚਾਹੇ ਭੌਤਿਕ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ) ਜੋ ਵੀ ਹੋਵੇ, ਜੋ ਉਹ ਘੱਟ ਆਮਦਨ ਵਾਲੇ ਘਰੇਲੂ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਅਰਥਾਤ ਉਹ ਪਰਿਵਾਰ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਆਮਦਨ ₹3,00,000 ਤੱਕ ਹੈ ਉਹ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਲੋਨ ਮੰਨੇ ਜਾਣਗੇ। ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਲੋਨ ਦੀ ਬਿਨਾਂ ਗਿਰਵੀ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤੇ ਉੱਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੀਨ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਜੋੜਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।

ਲੋਨ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀਅਧਾਰਿਤ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਲਈ ਇੱਕ ਮੁੱਖ ਤੱਥਾਂ ਦਾ ਬਿਆਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਮਿਆਰੀਕ੍ਰਿਤ ਫਾਰਮੈਟ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ। KFS ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖੀ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਂਦੀ ਹੋਵੇ। KFS ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਮਝਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਲਈ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਉਸ ਨੇ ਇਸ ਨੂੰ ਸਮਝ ਲਿਆ ਹੈ।
- ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, KFS ਨੂੰ ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨੰਬਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਤਿੰਨ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ ਜੇਕਰ ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਸੱਤ ਦਿਨ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੋਵੇ। ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਸੱਤ ਦਿਨ ਤੋਂ ਘੱਟ ਹੋਵੇ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ KFS ਦੀ ਮਿਆਦ ਇੱਕ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨ ਹੋਵੇਗੀ।
- KFS ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (APR) ਦੀ ਗਣਨਾ ਸ਼ੀਟ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਲੋਨ ਦੀ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਸੂਚੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। APR ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਚਾਰਜ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਤੀਜੀ ਪੱਖੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਵੱਲੋਂ ਵਾਸਤਵਿਕ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਸੂਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚਾਰਜ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੀਮਾ ਚਾਰਜ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਚਾਰਜ ਆਦਿ, APR ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਵੀ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਰ ਉਸ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਚਾਰਜ ਵਸੂਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਹਰ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਰਸੀਦਾਂ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਕੋਈ ਵੀ ਫੀਸ, ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਜੋ KFS ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਉਧਾਰ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਉਸਦੀ ਸਪਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਵਸੂਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ। KFS ਨੂੰ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਇੱਕ ਸੰਖੇਪ ਬਾਕਸ ਵਿੱਚ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।



ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਕੀਮਤ ਨਿਰਧਾਰਨ

1. ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨਾਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਭੁਗਤਾਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਜੁਰਮਾਨਾ ਰਕਮ ਸਿਰਫ਼ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ 'ਤੇ ਹੀ ਲਗਾਈ ਜਾਵੇਗੀ, ਨਾ ਕਿ ਪੂਰੇ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ। HLF ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ, ਆਪਣੇ ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬੁੱਕਲੈਟਾਂ/ਪੈਂਫਲਿਟਾਂ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ, ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਅਤੇ ਔਸਤ ਬਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਏਗੀ।
2. ਬਿਆਜ ਦਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਬਾਰੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਯੋਗ ਸਮੇਂ ਅੰਦਰ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ਼ ਭਵਿੱਖ ਲਈ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।

ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਪ੍ਰਤੀ ਆਚਰਣ ਸੰਬੰਧੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

ਸਧਾਰਣ

1. HLF ਨੇ ਆਪਣਾ FPC ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। FPC ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
2. ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤਾ ਫਾਰਮ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਮਝ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ।
3. HLF ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇੱਕ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ:
 - i. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਪਛਾਣ ਲਈ ਯਥੇਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ;
 - ii. ਕੀਮਤ ਨਿਰਧਾਰਨ ਸੰਬੰਧੀ ਸਰਲ ਫੈਕਟਸ਼ੀਟ;;
 - iii. ਲੋਨ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਹੋਰ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮ;
 - iv. HLF ਵੱਲੋਂ ਸਾਰੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਅਤੇ
 - v. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ HLF ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇ।
4. ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਐਂਟਰੀਆਂ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਂਦੀ ਹੋਵੇ।

ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਟ੍ਰੇਨਿੰਗ

HLF ਕੋਲ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਆਚਰਣ, ਭਰਤੀ, ਟ੍ਰੇਨਿੰਗ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਹੋਈ ਨੀਤੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਸਟਾਫ਼ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਭਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਟ੍ਰੇਨਿੰਗ ਸਾਧਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਟ੍ਰੇਨਿੰਗ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਉਚਿਤ ਵਰਤਾਅ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ। ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਆਚਰਣ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸੰਰਚਨਾ ਵਿੱਚ ਵੀ ਯਥੇਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਟ੍ਰੇਨ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਘਰੇਲੂ ਪਰਿਵਾਰ ਦੀ ਆਮਦਨ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਬਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰ ਸਕਣ।

ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕੋਈ ਵੀ ਟ੍ਰੇਨਿੰਗ ਮੁਫਤ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।



ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦਾ ਆਚਰਨ ਅਤੇ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ

- ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਅਜਿਹਾ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਭੁਗਤਾਨ ਸੰਬੰਧੀ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰ ਸਕੇ, ਅਜਿਹੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ/ਸੰਵਾਦ ਕਰ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਉਪਾਅ (ਬਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕੇ।
- ਵਸੂਲੀ ਉਸ ਨਿਰਧਾਰਤ/ਕੇਂਦਰੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਤੈਅ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਦੇ ਜਾਂ ਵੱਧ ਲਗਾਤਾਰ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਉਸ ਨਿਰਧਾਰਤ/ਕੇਂਦਰੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹਾਜ਼ਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਉਸ ਦੇ ਰਹਾਇਸ਼ ਜਾਂ ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਏਜੰਟ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਖ਼ਤ ਜਾਂ ਅਣਉਚਿਤ ਵਸੂਲੀ ਤਰੀਕੇ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- ਧਮਕੀਭਰੀ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ।
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਫ਼ੋਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਫ਼ੋਨ ਕਰਨਾ।
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੇਸਤਾਂ ਜਾਂ ਸਹਿਕਰਮੀਆਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ।
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਮ ਜਨਤਕ ਕਰਨਾ।
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਪਰਿਵਾਰ/ਸੰਪਤੀ/ਸਾਥ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਹਿੰਸਾ ਜਾਂ ਹਿੰਸਾ ਦੀ ਧਮਕੀ ਦੇਣਾ।
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਜਾਂ ਨਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਗਲਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ।

- ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲੇਨ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਹੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਲਈ ਯਥੇਚਿਤ ਜਾਂਚ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਸੂਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਪਿਛੋਕੜ ਜਾਂਚ ਕਰਵਾਉਣ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪੁਲਿਸ ਵੈਰੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਇਸ ਪਿਛੋਕੜ ਜਾਂਚ ਦੀ ਮੁੜ-ਜਾਂਚ ਕਿੰਨੀ ਵਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਵਸੂਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਏਜੰਟ ਆਪਣੇ ਨਾਲ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ, ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਏਜੰਸੀ ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਆਪਣਾ ਪਹਿਚਾਣ ਪੱਤਰ ਵੀ ਰੱਖੇਗਾ। ਅਗਾਂਹ, ਜੇ ਵਸੂਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੌਰਾਨ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਸੀ ਬਦਲੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਇਸ ਬਦਲਾਅ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਨਵਾਂ ਏਜੰਟ ਵੀ ਨੋਟਿਸ, ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਆਪਣਾ ਪਹਿਚਾਣ ਪੱਤਰ ਆਪਣੇ ਨਾਲ ਰੱਖੇਗਾ।
- ਨੋਟਿਸ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ, ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ, ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਸੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੀਆਂ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੇ ਅਪ-ਟੂ-ਡੇਟ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ, ਜੋ ਕਿ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸਜ਼ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਜੋ

<https://hindujaleylandfinance.com/> 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ, ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਲੇਨ ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਗਾਹਕਾਂ 'ਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਨਿਗਰਾਨੀ:

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸਜ਼ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਵੱਲੋਂ ਨਿਯਮਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਇਕੱਠੀ ਰਿਪੋਰਟ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਮੰਡਲ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਆਖਰੀ ਵਾਰ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ 20 ਮਈ 2026 ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ।