

## 1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਹ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ("ਕੋਡ") ਵਿਜ਼ਡਮ ਫਾਇਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਇਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ (Whizdm Finance Private Limited) ("ਕੰਪਨੀ") ਵੱਲੋਂ ਲਾਗੂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਿਸਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ.) ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਵੱਲੋਂ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਵੱਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣ ਲਈ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਢੁਕਵੀਆਂ ਸੋਧਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

## 2. ਉਦੇਸ਼

- 2.1. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਾਜਬ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ;
- 2.2. ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਨਿਰਪੱਖ ਮੁਕਾਬਲੇ ਰਾਹੀਂ ਮਾਰਕੀਟ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- 2.3. ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਅਜਿਹੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸਦਭਾਵਨਾ ਵਾਲੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ;
- 2.4. ਕਨੂੰਨ ਦੀ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਰਿਕਵਰੀ ਅਤੇ ਇੰਫੋਰਸਮੈਂਟ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ।

## 3. ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ

- 3.1. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਲਈ।
- 3.2. ਇਹ ਕੋਡ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਵਾਲੀ ਘਟਨਾ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਇੱਕ ਆਮ ਓਪਰੇਟਿੰਗ ਵਾਤਾਵਰਣ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- 3.3. ਕੋਡ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਅਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੋਡ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੇ।

## 4. ਵਚਨਬੱਧਤਾ

- 4.1. ਕੰਪਨੀ ਹਰ ਸਮੇਂ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਮਿਆਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ, ਵਾਜਬ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।
- 4.2. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਦੌਰਾਨ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇਗੀ।
- 4.3. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਹਿੰਦੀ ਜਾਂ ਉਚਿਤ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਰੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗੀ:
  - i. ਇਸ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ;
  - ii. ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ/ਸੇਵਾ ਸੰਬੰਧੀ ਖਰਚੇ;
  - iii. ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਲਾਭ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ
  - iv. ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ;
- 4.4. ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਅਤੇ ਹਰ ਸ਼ਾਖਾ/ਦਫ਼ਤਰ ਵਿਖੇ ਵੀ ਕੋਡ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

- 4.5. ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
- 4.6. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗੁਪਤ ਰੱਖੇਗੀ ਅਤੇ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਛੋਟ ਜਾਂ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ।
- 4.7. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਸਹੂਲਤਾਂ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸੰਬੰਧੀ ਅਧਿਕਾਰ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗੀ।
- 4.8. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
- 4.9. ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੀ ਵਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏ.ਪੀ.ਆਰ.), ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- 4.10. ਕੰਪਨੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝ ਆ ਸਕਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਚਿੱਠੀਆਂ, ਈਮੇਲ/ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਿਸਮ ਦੀ ਆਮ ਜਾਂ ਜਨਤਕ ਘੋਸ਼ਣਾ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਡਿਸਪਲੇ ਰਾਹੀਂ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- 4.11. ਕੰਪਨੀ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਮੁਤਾਬਕ ਅਤੇ ਢੁਕਵੇਂ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੇਗੀ, ਪਰ ਅੱਗੇ ਦਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀਆਂ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ:
- i. ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਫੀਸ/ਖਰਚੇ;
  - ii. ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਲਾਨਾ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ
  - iii. ਸਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏ.ਪੀ.ਆਰ.)
  - iv. ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਾ ਮਿਲਣ 'ਤੇ ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਫੀਸ ਦੀ ਰਕਮ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ।
  - v. ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਖਰਚੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ;
  - vi. ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ-ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ, ਅੰਦਾਜ਼ਨ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ;
  - vii. ਰੂਪਾਂਤਰਨ ਖਰਚੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ (ਫਿਕਸਡ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਉਲਟ ਲੋਨ ਨੂੰ ਬਦਲਣਾ);
  - viii. ਵਿਆਜ ਦੀ ਮੁੜ-ਸੈੱਟ ਧਾਰਾ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ;
  - ix. ਕੋਈ ਹੋਰ ਮਾਮਲਾ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- 4.12. ਇਹ ਖੁਲਾਸਾ ਇਸ ਲਈ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਲੋਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਵਿਆਜ, ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਫੀਸਾਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਜਿਹੇ ਕੰਮ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮਾਨਤਾ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਤਕਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇ।
- 4.13. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸੰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣ।
- 4.14. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਐਂਡ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਵੱਲੋਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

- 4.15. ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਰੀਕਾਲ ਕਰਨ / ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- 4.16. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ।

## 5. ਲੋਨ

- 5.1. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਆਮ ਦੌਰ ਵਿੱਚ ਹਰ ਸਮੇਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਲੈਣ ਲਈ ਅਪਣਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਗਾਈਡ ਕਰਨ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰੇਗੀ।
- 5.2. ਹਰੇਕ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਯੋਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਸਿਰਲੇਖ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵਿਅਕਤੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਕਾਈ ਦੀ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਗਾਰੰਟੀ ਸਮੇਤ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਨੁਸਾਰ ਸੁਤੰਤਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 5.3. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਤਨਦੇਹੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ, ਜੇ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਜਾਂ ਰੱਦ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈਣ ਲਈ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਮਾਪਦੰਡ ਹੋਵੇਗਾ।
- 5.4. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਹਾਮੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਵੇਗੀ। ਉਸ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਨੂੰ ਵੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 5.5. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ, ਮੁੜ-ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਵਾਰਵਾਰਤਾ, ਮੂਲ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵੰਡ, SMA/NPA ਵਰਗੀਕਰਣ ਦੀਆਂ ਤਾਰੀਖਾਂ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਨਾਂ, ਆਦਿ ਲਈ ਸਹੀ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀਆਂ 'ਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰੇਗੀ, ਤਾਂ ਜੋ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/KFS ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਗਿਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ ਹੋਣ ਤੱਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਦੇ ਸਮੇਂ ਵੀ ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇ।
- 5.6. ਕੰਪਨੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾ ਸਕਣ ਵਾਲੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਅਤੇ ਵਿਧੀ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ, ਏ.ਪੀ.ਆਰ., ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ ਜਾਣ ਬਾਰੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗੀ।
- 5.7. ਕੰਪਨੀ ਸਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਸਟੇਟਮੈਂਟ (KFS) ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਗਾਏ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗੀ। ਅਜਿਹੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ ਲੋਨ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਣਗੇ।
- 5.8. ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ 'ਤੇ KFS (RBI ਵੱਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਰੱਖਣ ਵਾਲੀ), ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਦਾ ਸੰਖੇਪ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਖਾਤੇ ਦੀਆਂ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਅਤੇ ਲੋਨ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਾਂ (LSPs)/ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ (DLAs) ਦੀਆਂ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਨੀਤੀਆਂ ਦੀ ਇੱਕ ਡਿਜੀਟਲੀ ਦਸਤਖਤ-ਯੁਕਤ

ਕਾਪੀ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗੀ। ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੇ ਗਏ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕੋਟਸ ਵਿੱਚੋਂ ਹਰੇਕ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

- 5.9. ਗਾਰੰਟਰਾਂ ਵੱਲੋਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਗਾਰੰਟੀ ਦੇ ਪੱਤਰ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਕਤ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ, ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਹਾਲਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਗਾਹਕ/ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਬਕਾਏ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 5.10. ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਜੇ ਸੈੱਟ-ਔਫ਼ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਅਦਾਇਗੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।
- 5.11. ਕੰਪਨੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ, ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਅਤੇ ਲੋਨਾਂ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਲਈ ਲਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਾ।
- 5.12. ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਜੋਖਮ ਅਤੇ ਤਰਕ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫ਼ਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇ।
- 5.13. ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ:
- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਸਾਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਜੇ ਖਰਚਾ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ' ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
  - ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
  - ਵਿਆਜ ਦਾ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਹਿੱਸਾ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
  - 'ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ' ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ, ਸਮਾਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।
  - ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦੇ ਖੁਲਾਸੇ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/KFS ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੰਡ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
  - ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਸਾਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਵਾਸਤੇ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

## 6. ਬਕਾਏ ਦਾ ਕਲੈਕਸ਼ਨ

- 6.1. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਬਕਾਏ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸਮਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗੀ।
- 6.2. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰਾਖੀ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਡਿਫਾਲਟ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਆਪਣੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਲਈ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਕਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਅਪਣਾਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਸਦੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਪ੍ਰੇਰਕ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- 6.3. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ/ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

## 7. ਜਨਰਲ

- 7.1. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਏਜੰਟਾਂ, LSPs ਅਤੇ DLAs ਦੇ ਨਾਮ ਦਿਖਾਵੇਗੀ।
- 7.2. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ, KFS ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ(ਰਾਂ) ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਲੇਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਨੂੰ ਪੱਕਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਸੰਬੰਧੀ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਦੇ ਨਾਮ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ।
- 7.3. ਕੰਪਨੀ ਲੇਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਿਆਈ ਗਈ ਹੈ)।
- 7.4. ਕੰਪਨੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਮਿਆਦੀ ਲਾਨਾ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਖਰਚੇ/ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।
- 7.5. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਭਾਵ, ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਬਦਲਾਅ ਕਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- 7.6. ਕੰਪਨੀ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਐੱਖੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਲੇਨਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਸਰੀਰਕ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ/ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- 7.7. ਕੰਪਨੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਚਾਲ-ਚਲਣ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ - ਨਿੱਜੀ ਲੇਨ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ, ਜਦੋਂ ਕੰਪਨੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਲੇਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਦਿੰਦੀ ਹੈ।
- 7.8. ਜਦੋਂ ਕੰਪਨੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਲੇਨ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਦਿੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ EMIs 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈੱਟ ਕਰਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ। ਮੌਜੂਦਾ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ 'ਤੇ ਹੀ ਲੇਨ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ।
- 7.9. ਕੰਪਨੀ 2 ਸਤੰਬਰ 2022 ਦੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੋਧ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

## 8. ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਵਿੱਤ ਕੀਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ 'ਤੇ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ

- 8.1. ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਲੇਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਬਿਲਟ-ਇਨ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ਾ ਧਾਰਾ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਹੋਵੇਗੀ।
- 8.2. ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਲੇਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ: (i) ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ; (ii) ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਮਾਫ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ; (iii) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; (iv) ਸੰਪੱਤੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਲੇਨ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਿਮ ਮੌਕੇ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਵਿਵਸਥਾ; (v) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; ਅਤੇ (vi) ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਲਈ ਵਿਧੀ।
- 8.3. ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਲੇਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸਹਿਤ ਲੇਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਐਨਕਲੇਜ਼ਰਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

## 9. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਐੱਖਾਈਆਂ

- 9.1. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਐਂਡ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੇ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ <https://whizdmfinance.com/grievance-redressal/> 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।
- 9.2. ਕੰਪਨੀ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਐੱਖਾਈਆਂ ਦਾ ਹੱਲ/ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- 9.3. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਐੱਖਾਈਆਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ, ਜੋ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਵੇਗੀ।
- 9.4. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਸਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਉਸਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਗਈ ਹੈ।
- 9.5. ਕੰਪਨੀ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ / ਨੇਤਰਹੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੇਨ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਇੱਥੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਮੌਜੂਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗੀ।

## 10. ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਬੋਰਡ ਐਂਡ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਸੀ.ਸੀ.ਓ. ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਇਕਸਾਰ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।