



ਸ਼ੁਭਮ ਹਾਊਸਿੰਗ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀ ਲਿਮਟਿਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਸੰਸਕਰਣ ਨਿਯੰਤਰਣ				
ਪਾਲਿਸੀ ਮਾਲਕ (ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ)	ਆਖਰੀ ਸੋਧ	ਵਰਤਮਾਨ ਸਮੀਖਿਆ	ਸੰਸਕਰਣ	ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ
ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ	09.08.2022	09.02.2024	ਫਰਵਰੀ '24	ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼
ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਬਾਰੇ ਐਫਪੀਸੀ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼	09.02.2024	16.05.2024	ਮਈ '24	ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਇੱਥੇ ਸ਼ੁਭਮ ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣੋ।

ਸ਼ੁਭਮ ਹਾਊਸਿੰਗ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀ ਲਿਮਿਟਡ ("ਸ਼ੁਭਮ" ਜਾਂ "ਕੰਪਨੀ") ਇੱਕ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਤੇ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("ਆਰਬੀਆਈ") ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ 'ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ' ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਹਨਾਂ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਇਸ ਕੋਲ ਆਉਂਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਕੋਡ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਏਗਾ। ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮੁੱਖ ਤੱਤ ਹਨ।

ਕੋਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ

ਇਹ ਕੋਡ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਕੰਪਨੀ, ਇਸ ਦੀਆਂ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਜਾਂ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ (ਸਵੈ-ਮਲਕੀਅਤ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿਵਸਥਾ ਦੇ ਤਹਿਤ) ਦੁਆਰਾ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ, ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ, ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਉਪਕਰਣਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੋਣ।

ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੌਰਾਨ ਇਸ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ 'ਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ। ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ/ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਖੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਐਫਪੀਸੀ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਕੋਡ ਦੇ ਉਦੇਸ਼

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨਾ।
- ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਹੋ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਵਾਜਬ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ,
- ਮੁਕਾਬਲੇ ਰਾਹੀਂ, ਉੱਚ ਓਪਰੇਟਿੰਗ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੀਆਂ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨਾ।
- ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦਰਮਿਆਨ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸਦਭਾਵਨਾਪੂਰਨ ਸਬੰਧ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨਾ।
- ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨ ਲਈ।

ਵਚਨਬੱਧਤਾ

ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਮਿਆਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਅਖੰਡਤਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤ 'ਤੇ, ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝ ਸਕਣ।

ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਲਾਭ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਅੱਖਰ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪੂਰਾ ਕਰਨਗੀਆਂ।

ਕੰਪਨੀ ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਨ ਵਿੱਚ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਕੋਡ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਰੱਖਣੀ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਉਮਰ, ਨਸਲ, ਜਾਤ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਆਪਣੇ ਸੰਭਾਵਿਤ/ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿੱਚ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਪਾਬੰਦੀਆਂ, ਜੋ ਕੋਈ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਲਾਗੂ ਰਹਿਣਗੀਆਂ।

ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਵਾਰ ਦੀ ਕਾਪੀ ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕ(ਆਂ) ਨੂੰ ਇਸ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਖੁਲਾਸਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ

ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ:

ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾਉਣਾ

ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਟੈਰਿਫ ਸ਼ਡਿਊਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।

ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ

ਨਿਰਧਾਰਤ ਅਮਲੇ ਰਾਹੀਂ

ਗੁਪਤਤਾ

ਕੰਪਨੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਤਰ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਨੂੰ ਉਹ ਢੁਕਵੀਂ ਸਮਝਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਆਪਣਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸਮਝੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਤੀਜੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕੋਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰਾਂ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਏਜੰਸੀਆਂ ਸਮੇਤ ਸਰਕਾਰੀ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲਵੇਗੀ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਹ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਉਸੇ ਡਿਗਰੀ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣ।

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- a. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- b. ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ, ਚੈੱਕ ਬਾਊਂਸ ਚਾਰਜ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਮਨਜ਼ੂਰ ਨਾ ਹੋਣ 'ਤੇ ਵਾਪਸ ਿਯੋਗ ਫੀਸ ਦੀ ਰਕਮ, ਭੁਗਤਾਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਚਾਰਜ, ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ/ ਜੁਰਮਾਨਾ ਆਦਿ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- c. ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ/ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ 'ਸਾਰੀ ਲਾਗਤ' ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚੇ/ਫੀਸਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ ਹੋਣ।
- d. ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ ਐਚਐਫਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰਥਕ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸੁਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- e. ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਨੂੰ ਦਰਸਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- f. ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਉਹ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਨੂੰ ਵੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- g. ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗੀ।

ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ, ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਸੰਚਾਰ।

- a. ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਜੇ ਇਸ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- b. ਕੰਪਨੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਦਾ ਤਰੀਕਾ, ਈਐਮਆਈ ਢਾਂਚਾ, ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਸਵੀਕਾਰਤਾ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ।
- c. ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਰੱਦ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਫੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਕਾਰਨ ਵੀ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਉਤਪਾਦ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸ ਅਨੁਸਾਰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- d. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਦੰਡਾਤਮਕ ਚਾਰਜ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗੀ।
- e. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਹਰੇਕ ਘੇਰੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

- a. ਵੰਡ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵੰਡ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- b. ਇਹ ਵੰਡ ਸ਼ੁਭਮ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਚੈੱਕ ਜਾਂ ਪੇ ਆਰਡਰ ਜਾਰੀ ਕਰਕੇ ਜਾਂ "ਸਿਰਫ ਖਾਤਾ ਭੁਗਤਾਨਕਰਤਾ" ਵਜੋਂ ਕ੍ਰਾਸ ਕੀਤੇ ਗਏ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਇੱਕ ਨਿਰਧਾਰਤ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਇੱਥੇ ਅਨੁਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਕਰਜ਼ਾ ਚੈੱਕ ਸੌਂਪੇ ਜਾਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵੰਡਿਆ ਗਿਆ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਾਂ, ਵੰਡ ਦੇ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ/ਆਨਲਾਈਨ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਅਜਿਹੇ ਤਬਾਦਲੇ ਦੀ ਮਿਤੀ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਉਕਤ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਸ਼ੁਭਮ ਦੇ ਹੱਕ ਵਿੱਚ ਮਿਲਣਾ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ, ਚਾਹੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਰਕਮ ਅਸਲ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਵਾਪਸ ਲਈ ਗਈ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਜਾਂ ਸ਼ੁਭਮ ਦੁਆਰਾ ਸੌਂਪੇ ਗਏ ਚੈੱਕ / ਪੇ ਆਰਡਰ / ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਕੈਸ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।
- c. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਸ਼ਡਿਊਲ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਦੰਡਾਵਲੀ ਚਾਰਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ), ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ, ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸ/ ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋਣ।
- d. ਜੇ ਅਜਿਹੀ ਤਬਦੀਲੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਬਦਲ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- e. ਜੇ ਗਾਹਕ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇਸ ਕਾਰਨ ਨਾਲ ਲੋਨ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਾਧੇ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਨਾ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇ।
- f. ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਸਕਿਓਰਿਟੀਜ਼ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- g. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸਕਿਓਰਿਟੀਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਜੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਜੇ ਸੈੱਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੱਕ ਸਕਿਓਰਿਟੀਜ਼ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

- a. ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆਨਲਾਈਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- b. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਚਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਿਆ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- c. ਕੰਪਨੀ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਢਾਂਚੇ, ਅਪਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।
- d. ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਉਸ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਸਥਾਨ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਉਸਦਾ ਖਾਤਾ ਸੀ ਅਤੇ ਇੰਚਾਰਜ ਕੋਲ ਉਪਲਬਧ 'ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ' ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਤਾਰੀਖ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- e. ਸਾਰੇ ਦਫਤਰ/ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦਫਤਰ ਦਾ ਪਤਾ, ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ, ਫੋਨ ਨੰਬਰ ਆਦਿ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਗੀਆਂ ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਅਥਾਰਟੀ ਜਿਸ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- f. ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।
- g. ਜੇ ਜਵਾਬ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਜਨਕ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮੁਖੀ ਕੋਲ ਵਧਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

- h. ਜੇ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਸਨੂੰ ਇੱਕ ਸਵੀਕਾਰ/ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।
- i. ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇਗਾ।
- j. ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- k. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਮੁੱਖ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਪੱਧਰ 1- ਸੁਭਮ ਬ੍ਰਾਂਚ/ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ/ਈ-ਮੇਲ/ਪੋਰਟਲ

ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ 1800-258-2225 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ customercare@shubham.co 'ਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਪੱਧਰ 2- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ

ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਕਨਿਕਾ ਸ਼ਰਮਾ

ਈ-ਮੇਲ-GRO@shubham.co,

ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ- 0124-6631140

ਸੁਭਮ ਹਾਊਸ, 425,

ਉਦਯੋਗ ਵਿਹਾਰ ਫੇਜ਼-4, ਗੁੜਗਾਓਂ,

ਹਰਿਆਣਾ - 122015

ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੁਭਮ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸੁਭਮ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਕੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

a. ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਮੋਡ ਵਿੱਚ <https://grids.nhbonline.org.in>

b. ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਆਫਲਾਈਨ ਮੋਡ ਵਿੱਚ, ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ

https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ, ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ, ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕੋਰ 5ਏ, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੇਟ ਸੈਂਟਰ, ਲੋਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110 003

ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (ਜੋ ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗਾ) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਬੋਰਡਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਾ ਖਰੜਾ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਦੀ ਆਜ਼ਾਦੀ ਹੋਵੇਗੀ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਨੂੰ ਵਧਾਏਗਾ ਪਰ ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ ਭਾਵਨਾ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੁਰਬਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਤਧਾਰਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਨਿਯਮ।

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਨੂੰ ਦਰਜਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦਰ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਤਰਕ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਬੋਰਡ ਕੋਲ ਦੰਡਾਵਲੀ ਖਰਚਿਆਂ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਲਈ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨੀਤੀ ਵੀ ਹੋਵੇਗੀ।

ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਨੂੰ ਦਰਜਾ ਦੇਣ ਲਈ ਪਹੁੰਚ, ਅਤੇ ਦੰਡਾਵਲੀ ਚਾਰਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਵੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਖਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਦੰਡਾਵਲੀ ਚਾਰਜ ਦੀ ਦਰ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇੱਕ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਸੂਲੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ।

ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਮੂਲ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵੰਡ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਪੱਧਰ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਦੇਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਨਾ ਤਾਂ ਟਿਕਾਉ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਆਮ ਵਿੱਤੀ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ (ਦੰਡਾਵਲੀ ਚਾਰਜ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਬਾਰੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਸੁਭਮ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੀਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰੇਗਾ।

ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ

ਕੰਪਨੀ ਚਾਰਜ ਦੀ ਸ਼ਡਿਊਲ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਦੰਡਾਤਮਕ ਚਾਰਜ ਲਵੇਗੀ।

ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ

- a. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਸਾਰੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਹੈ, ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਇਹ ਕੋਡ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵਿਕਰੀ ਸਹਿਯੋਗੀਆਂ/ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸ ਹੱਦ ਤੱਕ ਇਹ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- b. ਕੰਪਨੀ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰੋਮੋਸ਼ਨਲ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੇਵਲ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇ ਉਸਨੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ।
- c. ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ/ਡੀਐਸਏ ਨੇ ਕਿਸੇ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸੰਭਾਲਣ ਅਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ।
- d. ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ) ਨੂੰ ਉਸੇ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਦੀ ਹੈ ਜਿੰਨੀ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗੀ।
- e. ਕੰਪਨੀ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਸੀਆਂ (ਡੀ.ਐਸ.ਏ.) ਨੂੰ ਇੱਕ ਚੋਣ ਜ਼ਾਬਤਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕੰਪਨੀ ਉਤਪਾਦਾਂ / ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਉਤਪਾਦ ਵੇਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚਣ ਵੇਲੇ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- f. ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜੇ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਦਰਸਾਏਗੀ ਕਿ ਕੀ ਹੋਰ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ, ਅਤੇ ਇਹ ਕਿ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
- g. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾ ਕੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ (ਦੰਡਾਵਲੀ ਚਾਰਜ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ; ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਹੈਲਪਲਾਈਨਾਂ ਰਾਹੀਂ; ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ; ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਟਾਫ/ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ ਰਾਹੀਂ; ਜਾਂ ਸਰਵਿਸ ਗਾਈਡ/ਟੈਰਿਫ ਸ਼ਡਿਊਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ

- h. ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ / ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ ਡੀਐਸਏ ਨੇ ਕਿਸੇ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸੰਭਾਲਣ ਅਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ।
- i. ਕੰਪਨੀ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ ਲਈ ਆਦਰਸ਼ ਚੋਣ ਜ਼ਾਬਤਾ ਅਪਣਾਏਗੀ (DSA)/ਡਾਇਰੈਕਟ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟ (DMA) ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ

ਗਾਰੰਟਰ

ਜਦੋਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਗਾਰੰਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ:

- a. ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਪੱਤਰ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਆਫ ਗਾਰੰਟਰ।
- b. ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਡਿਫਾਲਟ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ।
- c. ਕੰਪਨੀ ਉਸਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪਦਾਰਥਕ ਮਾੜੇ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ।
- d. ਉਸ ਵੱਲੋਂ ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੀ ਰਕਮ।
- e. ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਉਸਨੂੰ ਆਪਣੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹੇਗੀ।
- f. ਜੇ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਉਸਦੇ ਹੋਰ ਪੈਸੇ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਹੈ
- g. ਕੀ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸ ਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਮਾਤਰਾ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਹਨ ਜਾਂ ਉਹ ਅਸੀਮਤ ਹਨ; ਅਤੇ
- h. ਉਹ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਜਿਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਉਸਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- i. ਜੇ ਗਾਰੰਟਰ ਬਕਾਏ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਧਨ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਲੈਣਦਾਰ/ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੰਗ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਵੀ ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਡਿਫਾਲਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ (ਭਾਵੇਂ ਗਾਹਕ ਹੁਣ ਗਾਹਕ ਨਹੀਂ ਹਨ) ਅਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਖਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਡੇਟਾ, ਚਾਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਅਸਧਾਰਨ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ ਜ਼ਾਹਰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।

- a. ਜੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ।
- b. ਜੇ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਕੋਈ ਫਰਜ਼ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇ

- c. ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ) ਤਾਂ ਇਸਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਖਾਤਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- d. ਜੇ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਆਗਿਆ ਨਾਲ।
- e. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਹੱਦ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਉਸ ਬਾਰੇ ਰੱਖੇ ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।
- f. ਕੰਪਨੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸਿਰਫ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੱਦ ਤੱਕ ਕਰੇਗੀ।
- g. ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਇਸ ਨੂੰ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਸਦੀ ਲਿਖਤੀ ਆਗਿਆ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਗੇ।

ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਦੁਆਰਾ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਜਦ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ / ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ।

ਕੰਪਨੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ / ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਦਾ ਇਸ ਦਾ ਬਕਾਇਆ ਹੈ ਜੇ:

- a. ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਭੁਗਤਾਨ ਵਿੱਚ ਪਿੱਛੇ ਰਹਿ ਗਿਆ ਹੈ।
- b. ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਵਿਰੁੱਧ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- c. ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- d. ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਧਾਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਐਨਐਚਬੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- e. ਉਸੇ ਸਮੇਂ, ਸੁਭਮ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ 'ਤੇ ਪੈਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗਾ।
- f. ਸੁਭਮ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- g. ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜੇ ਅਜਿਹੀ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਜਨਰਲ

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ (ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ, ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ)

ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਬਕਾਇਆ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਲੋਨ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਚੱਲ ਰਹੇ ਮਹੀਨੇ ਦੀ 25 ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦਿਨ ਆਪਣੇ ਚੱਲ ਰਹੇ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਉਸੇ ਜਾਂ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਜਾ ਕੇ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਦੇ ਕੇ। ਅਰਜ਼ੀ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੇ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ਾ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਐਸਪੀਡੀਸੀ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ) ਦੇ ਨਾਲ ਅਸਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਕਾਗਜ਼ ਕਰਜ਼ਾ ਬੰਦ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੌਂਪ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਤਹਿਤ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਲੇਵੀ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ:

- ਜਿੱਥੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਰੋਤ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਬੰਦ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- ਜਿੱਥੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਸਰੋਤਾਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਬੰਦ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ "ਆਪਣੇ ਸਰੋਤ" ਸ਼ਬਦ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ / ਐਚਐਫਸੀ / ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਅਤੇ / ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸਰੋਤ।
- ਸਾਰੇ ਦੋਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ (ਫਿਕਸਡ ਅਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਾ ਸੁਮੇਲ) ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਫਿਕਸਡ/ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਗੇ, ਜੇ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਲੋਨ ਫਿਕਸਡ ਜਾਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ 'ਤੇ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ। ਦੋਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ ਵਾਲੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲਈ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਨਿਯਮ ਉਦੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਲੋਨ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਨਿਰਧਾਰਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ। ਇਹ ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਦੋਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ ਵਾਲੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਵੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ ਵਾਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਉਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਸੁਭਮ ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗਾ।

- a. ਸੁਭਮ ਕਰਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਦੱਸੇ ਗਏ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਉਸਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਏਜੰਸੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਉਸ ਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪਤਿਆਂ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- b. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨ ਲਈ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਸੁਭਮ ਨੂੰ ਪੁਲਿਸ/ ਹੋਰ ਜਾਂਚ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਜੇ ਗਾਹਕ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇ ਗਾਹਕ ਵਾਜਬ ਦੇਖਭਾਲ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇਸ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- c. ਸੁਭਮ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਗਠਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- d. ਸੁਭਮ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹਿਮਤ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੇਨ ਦੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਚੰਗੀ ਸਮਝ ਨੂੰ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਸੁਭਮ ਇੱਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (ਐਮਆਈਟੀਸੀ) ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਸੁਭਮ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਚਲਾਈ ਗਈ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਕਾਪੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੌਂਪਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- e. ਕਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਦੰਡਾਵਲੀ ਚਾਰਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ), ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਉਤਪਾਦ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸਮਾਂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਆਦਿ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸੁਭਮ "ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ", "ਕਿਤਾਬਚੇ / ਬਰੋਸ਼ਰ", "ਵੈਬਸਾਈਟ" 'ਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।
- f. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ: ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਉਚਿਤ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ।
- g. ਕੰਪਨੀ ਬਿਨਾਂ ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਮੰਗ ਦੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਨਵਾਂ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਮੌਜੂਦਾ, ਜੇ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਨੂੰ ਜਾਂ ਤਾਂ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- h. ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਹਰੇਕ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।