



## ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ  
(ਸੰਸਕਰਣ: ਵਿੱਚ)



## ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

### ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਨੀਤੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਅਥਾਰਟੀ	ਜੋਖਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਮੇਟੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ
ਪਾਲਿਸੀ ਮਾਲਕ	ਮੁੱਖ ਪਾਲਣਾ ਅਧਿਕਾਰੀ
ਨੀਤੀ ਲਾਗੂਕਰਨ ਅਥਾਰਟੀ	ਮੁੱਖ ਉਤਪਾਦ ਅਧਿਕਾਰੀ ਮੁਖੀ - ਸੰਚਾਲਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ
ਸੰਸਕਰਣ	ਸੰਸਕਰਣ V10
ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ	09 ਫ਼ਰਵਰੀ 2026 ਸੋਮਵਾਰ
ਆਖਰੀ ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਮਿਤੀ	09 ਫ਼ਰਵਰੀ 2026 ਸੋਮਵਾਰ

### ਸੰਬੰਧਿਤ ਐਕਟ/ਨਿਯਮ/ਪ੍ਰਵਾਨ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ("ਆਰਬੀਸੀ ਨਿਰਦੇਸ਼")



## ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

### ਸੰਸਕਰਣ ਕੰਟਰੋਲ

ਸੰਸਕਰਣ ਕੰਟਰੋਲ ਨੰ.	ਲੇਖਕ	ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਮਿਤੀ	ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ	ਸੰਸਕਰਣ ਵੇਰਵਾ
V.1	ਮੁੱਖ ਵਿੱਤੀ ਅਧਿਕਾਰੀ	15 ਸਤੰਬਰ 2009	15 ਸਤੰਬਰ 2009	-
V.2	ਮੁੱਖ ਵਿੱਤੀ ਅਧਿਕਾਰੀ	19 ਅਪ੍ਰੈਲ 2012	19 ਅਪ੍ਰੈਲ 2012	26 ਮਾਰਚ 2012 ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ।
V.3	ਮੁੱਖ ਵਿੱਤੀ ਅਧਿਕਾਰੀ	14 ਮਾਰਚ 2013	14 ਮਾਰਚ 2013	18 ਫਰਵਰੀ 2013 ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ।
V.4	ਮੁੱਖ ਵਿੱਤੀ ਅਧਿਕਾਰੀ	15 ਮਈ 2015	15 ਮਈ 2015	ਐਸਐਮਈ ਵਿੱਤ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਦੇ ਮੱਦੇਨਜ਼ਰ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ
V.5	ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ	08 ਅਗਸਤ 2019	08 ਅਗਸਤ 2019	ਆਰਬੀਆਈ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰ. ਡੀਐਨਬੀਆਰ (PD) CC. 101/03.10.001/2019-20 ਮਿਤੀ 02 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸੋਧ ਅਗਸਤ 2019
V.6	ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ	6 ਫਰਵਰੀ 2020	6 ਫਰਵਰੀ 2020	ਸੋਧ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ (i) ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਬਾਰੇ ਬਿਆਨ, (ii) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਅਤੇ (iii) ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
V.7	ਮੁੱਖ ਵਿੱਤੀ ਅਧਿਕਾਰੀ	12 ਅਗਸਤ 2020	12 ਅਗਸਤ 2020	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ / ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕਰਨ ਲਈ ਸੋਧ
V.7	ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ	4 ਫਰਵਰੀ 2021	4 ਫਰਵਰੀ 2021	ਨੋਡਲ ਅਫਸਰਾਂ ਅਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਲਈ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਜੋੜਨ ਲਈ ਸੋਧ।
V.8	ਮੁੱਖ ਪਾਲਣਾ ਅਧਿਕਾਰੀ	30 ਮਾਰਚ 2024	30 ਮਾਰਚ 2024	ਕੋਡ ਨੂੰ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ - ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਨਿਯਮ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਅਤੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਈ ਹੋਰ ਸਰਕੂਲਰਾਂ ਨਾਲ ਇਕਸਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਈ ਸੋਧਾਂ ਅਤੇ ਅਪਡੇਟਸ।
V.9	ਮੁੱਖ ਪਾਲਣਾ ਅਧਿਕਾਰੀ	13 ਅਗਸਤ 2025	13 ਅਗਸਤ 2025	ਆਰਬੀਆਈ ਨਿਰੀਖਣ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨਾ
V.10	ਮੁੱਖ ਪਾਲਣਾ ਅਧਿਕਾਰੀ	9 ਫਰਵਰੀ 2026	9 ਫਰਵਰੀ 2026	ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ("ਆਰਬੀਸੀ ਨਿਰਦੇਸ਼") ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ FPC ਨੂੰ ਇਕਸਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਅਪਡੇਟਸ



## ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

### I. ਕੋਡ ਦੀ ਜਾਣ-ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("ਆਰਬੀਆਈ") ਨੇ ਆਰਬੀਸੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧਿਆਇ III (ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਆਚਰਣ) ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿਆਪਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੀਆਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ("ਐਨਬੀਐਫਸੀ") ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹੇਠਾਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ) 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਇੰਡੋਸਟਾਰ ਕੈਪੀਟਲ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ "ਆਸੀਐਫ" ਜਾਂ "ਕੰਪਨੀ" ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਇੱਕ ਪਬਲਿਕ ਲਿਮਿਟਡ ਕੰਪਨੀ ਹੈ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਐਕਟ, 1956 ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਅਧੀਨ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਐਕਟ, 2013 ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਅਧੀਨ ਵੈਧ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮੌਜੂਦ ਹੈ, ਅਤੇ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਮਿਡਲ ਲੇਅਰ ਹੈ, ਜੋ ਆਰਬੀਆਈ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈ।

ਆਈਸੀਐਫ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਉਧਾਰ, ਵਾਹਨ ਵਿੱਤ ਅਤੇ ਛੋਟੇ ਅਤੇ ਦਰਮਿਆਨੇ ਉੱਦਮਾਂ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਗੁੱਝਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਆਸੀਐਫ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ NBFC ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਹੋਰ ਕਾਰੋਬਾਰਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਰੱਖ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ("ਕੋਡ") ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ (ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਹਨ ਜਾਂ ਜੋ ਭਵਿੱਖ ਦੀ ਮਿਤੀ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ)।

### II. ਕੋਡ ਦੇ ਉਦੇਸ਼

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਬਣਾਉਣਾ;
- ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ;
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨਾ।

### III. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਭਾਸ਼ਾ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ / ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ।
- ਆਸੀਐਫ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਇੱਕ ਪੁਸ਼ਟੀ ਲਵੇਗਾ ਕਿ ਉਸਨੇ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝ ਲਿਆ ਹੈ ਜੋ ਉਸਨੂੰ ਜਾਣੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਸਨੂੰ ਉਹ ਸਮਝਦਾ ਹੈ।
- ਆਸੀਐਫ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ NBFCs ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਆਸੀਐਫ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਉਹ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹਰ ਪੱਖੋਂ ਪੂਰੀ ਹੋਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵਿਆਂ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

### IV. ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

- ਆਸੀਐਫ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ / ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਅਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ, ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੇ ਢੰਗ ਸਮੇਤ, ਦੇਵੇਗਾ।

- (b) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਆਸੀਐਫ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (c) ਆਸੀਐਫ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਗਾਏ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰੇਗਾ।
- (d) ਆਸੀਐਫ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹਰੇਕ ਨੱਥੀ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ / ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

### V. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ

- (a) ਆਸੀਐਫ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ / ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਵੰਡ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (b) ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- (c) ਆਸੀਐਫ, ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਬੁਝਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ, ਜੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਦਾਦ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਧਾਰਕ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ ਜੋ ਆਸੀਐਫ ਕੋਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈਂਟ ਆਫ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਆਸੀਐਫ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਬੁਝਤੀਆਂ ਨੂੰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

### VI. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ

- (a) ਆਸੀਐਫ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਤੋਂ 30 (ਤੀਹ) ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗਾ।
- (b) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਤਾਂ ਉਸ ਆਉਟਲੈਟ/ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਸੇਵਾ ਅਧੀਨ ਸੀ ਜਾਂ ਆਸੀਐਫ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫਤਰ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
- (c) ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਆਸੀਐਫ ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- (d) ਇੱਕਲੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਸੰਯੁਕਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਆਸੀਐਫ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ਵਾਲਿਆਂ) ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰੇਗਾ, ਜੇ ਆਸੀਐਫ ਦੁਆਰਾ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਵਿਧੀ ਜਾਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੇ। ਆਈਐਸਐਫ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਕਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ।
- (e) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ 30 (ਤੀਹ) ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਬਾਅਦ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਕੋਲ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਆਸੀਐਫ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਦੇਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ ₹5,000 ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ।
- (f) ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ/ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਭਾਵੇਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਧਾਰਾ (e) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸੰਬੰਧਿਤ ਖਰਚੇ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗੀ।



## ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ 30 (ਤੀਹ) ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਭਾਵ, ਕੁੱਲ 60 (ਸੱਠ) ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ)।

### VII. ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਮੇਂ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ("ਈਐਮਆਈ") ਅਧਾਰਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਜਾਂ ਬਰਾਬਰ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਧਾਰਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨਾ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ

- ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਮੇਂ ਦੇ ਈਐਮਆਈ ਅਧਾਰਤ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਜਾਂ ਸਮਾਨ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਧਾਰਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਆਸੀਐਫ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਬੈਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਨਾਲ ਈਐਮਆਈ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਆ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਉਪਰੋਕਤ ਕਾਰਨ ਈਐਮਆਈ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਧੇ ਬਾਰੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਦੂਰਵੇ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕ੍ਰਮਵਾਰ ਰਜਿਸਟਰਡ ਮੈਂਬਰੀਲ ਨੰਬਰ, ਈਮੇਲ ਪਤੇ ਅਤੇ ਡਾਕ ਪਤੇ 'ਤੇ ਸੁਨੇਹੇ, ਈਮੇਲ ਅਤੇ ਪੱਤਰ ਭੇਜ ਕੇ।
- ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਵੇਲੇ, ਆਈਸੀਐਫ (ਆਪਣੇ ਵਿਕਲਪ ਵਜੋਂ), ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਪਾਲਿਸੀ ਇਹ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਇੱਕ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਿੰਨੀ ਵਾਰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ (i) ਈਐਮਆਈ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਲਈ; ਅਤੇ (ii) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ਾ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਇੱਕ ਪੂਰੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦੀ ਰੀਸੈਟ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸੰਦਰਭ ਬੈਚਮਾਰਕ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਦੇ ਕਾਰਨ; ਆਸੀਐਫ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ: (i) ਜਾਂ ਤਾਂ ਈਐਮਆਈ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਈਐਮਆਈ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ, ਈਐਮਆਈ ਨੂੰ ਬਦਲਿਆ ਨਹੀਂ ਰੱਖਣਾ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦਾ ਸੁਮੇਲ; (ii) ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਬਾਕੀ ਹਿੱਸੇ ਲਈ ਸਥਿਰ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਸਵਿਚ ਕਰਨਾ, ਜਿੱਥੇ ਅਜਿਹਾ ਵਿਕਲਪ ਆਸੀਐਫ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ (iii) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਾਕੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ।
- ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਤੋਂ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਖਰਚੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਆਸੀਐਫ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ/ਲਾਗਤਾਂ ਦੀ ਸੇਧ ਦੇ ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਲਾਗੂ ਖਰਚੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਆਸੀਐਫ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੇਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਆਸੀਐਫ ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਸਾਂਝਾ/ਪ੍ਰਚੱਯੋਗ ਬਣਾਏਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਮੁਲਾਯਨ ਅਤੇ ਵਿਆਜ, ਈਐਮਆਈ ਰਕਮ, ਬਾਕੀ ਈਐਮਆਈ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ/ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਇੰਨੀਆਂ ਸਰਲ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝ ਆ ਜਾਵੇ।
- ਇਸ ਪੈਰਾ VII ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼ (i) ਈਐਮਆਈ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ; ਅਤੇ (ii) ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕਿਸ਼ਤ-ਅਧਾਰਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਕਿਸੇ ਬਾਹਰੀ ਬੈਚਮਾਰਕ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹੋਣ ਜਾਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਬੈਚਮਾਰਕ ਨਾਲ।
- ਆਈਸੀਐਫ ਨੇ ਬੈਚਮਾਰਕ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲ ਕਰਨ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ।

### VIII. ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ

- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਲਗਾਇਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਜੁਰਮਾਨਾ 'ਦੰਡ ਚਾਰਜ' ਵਜੋਂ ਵਸੂਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ ਪੇਸ਼ਗੀ 'ਤੇ ਲਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਲਏ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਪੂੰਜੀਗਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਭਾਵ ਅਜਿਹੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੇ ਮਿਸ਼ਰਿਤ ਹੋਣ ਦੀਆਂ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

- (b) ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ਾ / ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।
- (c) 'ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ' ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ, ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ ਜੇ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹਨ।
- (d) ਆਸੀਐਫ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੋਐਫਐਸ) ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- (e) ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਯਾਦ-ਪੱਤਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਦੇਸ਼ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- (f) ਆਸੀਐਫ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਹਿੱਸਾ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- (g) ਆਈਸੀਐਫ ਨੇ ਬੋਰਡ ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਆਸੀਐਫ ਦੁਆਰਾ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਲਗਾਉਣ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਸੀਐਫ ਉਕਤ ਨੀਤੀ ਦੁਆਰਾ ਸੇਧਿਤ ਹੋਵੇਗਾ।

### X. ਜਨਰਲ

- (a) ਆਸੀਐਫ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦੁਖਲਾਂਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ ਸਿਵਾਏ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਇਸਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ।
- (b) ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਭਾਵ, ਆਸੀਐਫ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 (ਇੱਕ) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- (c) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਆਈਸੀਐਫ ਸਿਰਫ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਉਪਾਵਾਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲਵੇਗਾ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਸ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹਨ ਅਤੇ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਜੀਬ ਘੰਟਿਆਂ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ। ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਉਗਰਾਹੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- (d) ਆਸੀਐਫ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

### X. ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮਨ

- (a) ਆਈਸੀਐਫ ਨੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਪੱਧਰਾਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਤਰਕ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- (b) ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇਕਰਨ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਆਸੀਐਫ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਖਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਹੋਣ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (c) ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਦਾ ਪਤਾ ਹੋਵੇ।



## ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

### XI. ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਚੁਣੌਤੀਆਂ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ

ਆਸੀਐਫ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗਤ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਆਈਸੀਐਫ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਪਾਰਕ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੀਆਂ। ਆਸੀਐਫ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿੱਚ, ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸੰਮੇਲਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਗਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਮਾਡਿਊਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਆਈਸੀਐਫ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸਥਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ।

### XII. ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜ

- 31 ਦਸੰਬਰ, 2025 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਮਨਜ਼ੂਰ ਜਾਂ ਨਵਿਆਏ ਗਏ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਆਸੀਐਫ ਸਹਿ-ਦੇਣਦਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੇਨ 'ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗਾ।
- 1 ਜਨਵਰੀ, 2026 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਮਨਜ਼ੂਰ ਜਾਂ ਨਵਿਆਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ 'ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਸੰਬੰਧੀ ਆਸੀਐਫ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ:
  - ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ, ਸਹਿ-ਦੇਣਦਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ, ਆਸੀਐਫ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ।
  - ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸੁਖਮ ਅਤੇ ਛੋਟੇ ਉੱਦਮਾਂ (ਐਮਐਸਈ) ਨੂੰ ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੁਖਮ, ਛੋਟੇ ਅਤੇ ਦਰਮਿਆਨੇ ਉੱਦਮ ਵਿਕਾਸ (ਐਮਐਸਐਮਈਡੀ) ਐਕਟ, 2006 ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਸਹਿ-ਦੇਣਦਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ, ਆਸੀਐਫ ₹50 ਲੱਖ ਤੱਕ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰ ਰਕਮ/ਸੀਮਾ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ।
- ਉਪਰੋਕਤ ਪੈਰੇ (a) ਅਤੇ (b) ਦੇ ਅਧੀਨ ਉਪਬੰਧ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ, ਭਾਵੇਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵਰਤੇ ਗਏ ਫੰਡਾਂ ਦੇ ਸਰੋਤ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਲਾਕ-ਇਨ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ।
- ਉਪਰੋਕਤ ਪੈਰੇ (a) ਅਤੇ (b) ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਆਸੀਐਫ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੇ। ਟਰਮ ਲੇਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੇਕਰ ਆਸੀਐਫ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਲਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ ਅਦਾਇਗੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਣਗੇ।
- ਜਿੱਥੇ ਆਸੀਐਫ ਦੇ ਕਹਿਣ 'ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਉੱਥੇ ਆਸੀਐਫ ਕੋਈ ਵੀ ਖਰਚਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ।
- ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਣ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੋਐਫਐਸ) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਹੈ, ਇਸਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੋਐਫਐਸ ਵਿੱਚ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਆਈਸੀਐਫ ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਵੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚਾ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਇੱਥੇ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਆਸੀਐਫ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਜੇ ਕਿ ਆਸੀਐਫ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਮੁਆਫ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਨ, ਪਿਛਾਖੜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਖਰਚਾ/ਫੀਸ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ।

### XIII. ਸਟਾਫ਼ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ

- ਆਈਸੀਐਫ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਭਰਤੀ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦਾ ਆਚਰਣ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੀ ਨੀਤੀ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਸਟਾਫ਼ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਿਖਲਾਈ ਸਾਧਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਢੁਕਵਾਂ ਵਿਵਹਾਰ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ। ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਵੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- (b) ਰਿਕਵਰੀ ਆਸੀਐਫ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਆਸੀਐਫ ਦੁਆਰਾ ਆਪਸੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਇੱਕ ਨਿਰਧਾਰਤ/ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਦੇ ਜਾਂ ਵੱਧ ਵਾਰ ਲਗਾਤਾਰ ਨਿਰਧਾਰਤ / ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ ਜਾਂ ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਥਾਂ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਹੋਵੇਗੀ।
- (c) ਆਸੀਐਫ ਜਾਂ ਇਸਦਾ ਏਜੰਟ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਖ਼ਤ ਤਰੀਕੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਆਮ ਉਪਯੋਗ ਨੂੰ ਸੀਮਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਕਠੋਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ: (1) ਧਮਕੀ ਭਰੀ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ (2) ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਫੋਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰਨਾ। (3) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੋਸਤਾਂ ਜਾਂ ਸਹਿ-ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ। (4) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਮ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ (5) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ/ਸੰਪਤੀਆਂ/ਵੱਕਾਰ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਹਿੰਸਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਜਾਂ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਧਮਕੀ (6) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਹੱਦ ਜਾਂ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨਾ।
- (d) ਆਈਸੀਐਫ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਲਈ ਉਚਿਤ ਮਿਹਨਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਰਿਕਵਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰੇਗੀ। ਆਸੀਐਫ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਉਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਪਿਛੇਕੜ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪੁਲਿਸ ਤਸਦੀਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਆਸੀਐਫ ਇਹ ਵੀ ਤੈਅ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਪੁਰਵਜਾਂ ਦੀ ਮੁੜ-ਤਸਦੀਕ ਕਿਸ ਸਮੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (e) ਆਸੀਐਫ ਰਿਕਵਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਆਸੀਐਫ ਤੋਂ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਆਸੀਐਫ ਜਾਂ ਏਜੰਟ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਰੱਖਣਾ ਪਵੇਗਾ।
- (f) ਜਿੱਥੇ ਰਿਕਵਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੌਰਾਨ ਆਸੀਐਫ ਦੁਆਰਾ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟੀ ਬਦਲੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਆਸੀਐਫ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਨਵਾਂ ਏਜੰਟ ਆਪਣੇ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ ਨੋਟਿਸ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ ਵੀ ਲੈ ਕੇ ਜਾਵੇਗਾ।
- (g) ਨੋਟਿਸ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ, ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟੀ ਅਤੇ ਆਸੀਐਫ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
- (h) ਆਈਸੀਐਫ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟੀਆਂ ਦੇ ਨਵੀਨਤਮ ਵੇਰਵੇ ਆਈਸੀਐਫ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਰੱਖੇ ਜਾਣਗੇ।

#### XIV. ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

- (a) ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ, ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਨੇ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਕਮੇਟੀ ("ਜੀਆਰਸੀ") ਦਾ ਗਠਨ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਜੀਆਰਸੀ ਨੂੰ ਇਹ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਸੌਂਪੀ ਗਈ ਹੈ ਕਿ (i) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕਾਰਜ ਕਰਨ; (ii) ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨਾ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀਆਂ ਕਮੀਆਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ, ਨੂੰ ਦੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ; ਅਤੇ (iii) ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ, ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਅਤੇ ਲੰਬਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਬਿਆਨ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨਾ, ਇਸਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦੇ ਨਾਲ। ਜੀਆਰਸੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਆਸੀਐਫ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ।
- (b) ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਆਸੀਐਫ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (c) ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਆਸੀਐਫ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਆਸੀਐਫ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਉਧਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ (ਐਲਐਸਪੀ) ਕੋਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਮਸਲਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵਾਂ ਨੋਡਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੋਵੇ। ਅਜਿਹੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਆਪਣੇ ਸਬੰਧਤ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਐਪਸ (ਡੀਐਲਏ) ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਵੀ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨਗੇ।



## ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ, ਇਸਦੇ ਐਲਐਸਪੀs ਅਤੇ ਡੀਐਲਏs 'ਤੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੇਐਫਐਸ) ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਡੀਐਲਏ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉੱਪਰ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਦੁਹਰਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਆਸੀਐਫ ਦੀ ਹੀ ਰਹੇਗੀ।

### xv. ਵਿੱਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਵਾਹਨਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ

ਆਸੀਐਫ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਦੇ ਖੁਲਾਸੇ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ ਜੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਹੋਣਗੇ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਉਪਬੰਧ ਹੋਣਗੇ: (ਉ) ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਸਮਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ; (ਅ) ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਅਧੀਨ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਮੁਆਫ਼ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ; (ੲ) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; (ਸ) ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨੀਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਿਮ ਮੌਕੇ ਸੰਬੰਧੀ ਇੱਕ ਉਪਬੰਧ; (ਹ) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਅਤੇ (ਫ) ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨੀਲਾਮੀ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ। ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

### xvi. ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ

ਆਸੀਐਫ ਦਾ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ (ਸਾਲ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਵਾਰ) ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਜ਼ਿਆਰਤੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

**ਨੋਟ:** 'ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ' ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ, ਆਸੀਐਫ ਕੋਡ ਨੂੰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅਤੇ ਇਹ ਇਸਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ।

### xvii. ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਲਿੰਕ

- ਵਾਹਨ ਵਿੱਤ ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋ ਐਲਏਪੀ ਹਿੱਸੇ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ
- ਐਸਐਮਈ ਅਤੇ CL ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ
- ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ