



ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

(ਸੰਸਕਰਣ: V8)

I. ਕੋਡ ਦੀ ਜਾਣ-ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਵਿਹਾਰਕਤਾ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (“RBI”) ਨੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਤੇ ਵਿਆਪਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਹਨ ਜੋ ਸਾਰੀਆਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (“NBFCs”) ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹੇਠਾਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ) ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਇੰਡੋਸਟਾਰ ਕੈਪੀਟਲ ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ “ICF” ਜਾਂ “ਕੰਪਨੀ” ਵਜੋਂ ਹਵਾਲਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ) ਇੱਕ ਪਬਲਿਕ ਲਿਮਟਿਡ ਕੰਪਨੀ ਹੈ ਜੋ ਕੰਪਨੀਜ਼ ਐਕਟ, 1956 ਦੇ ਪ੍ਰਵਾਨਾਨਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀਜ਼ ਐਕਟ, 2013 ਦੇ ਅਧੀਨ ਵੈਧ ਤੌਰ ਤੇ ਮੌਜੂਦ ਹੈ ਅਤੇ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਵਿਚਲੀ ਪਰਤ ਹੈ ਜੋ RBI ਨਾਲ ਪੰਜੀਕ੍ਰਿਤ ਹੈ।

ICF ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਉਧਾਰ, ਵਾਹਨ ਵਿੱਤ ਅਤੇ ਛੋਟੇ ਅਤੇ ਦਰਮਿਆਨੇ ਉਦਯੋਗਾਂ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਲੱਗਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ICF ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਰੱਖ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਿਸੇ NBFC ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (“ਕੋਡ”) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ (ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੋ ਭਵਿੱਖ ਦੀ ਕਿਸੇ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ)।

II. ਕੋਡ ਦੇ ਉਦੇਸ਼

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਵਾ ਦੇਣਾ;
- ਗਾਹਕ ਦਾ ਭਰੋਸਾ ਬਣਾਉਣਾ;
- ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਕੀ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ;
- ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨਾ।

III. ਲੋਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ

- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਤੀਜੀ ਧਿਰਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰਾਂ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਭਾਸ਼ਾ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ / ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- ICFL ਸੰਭਾਵੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਇਹ ਪੁਸ਼ਟੀਕਰਨ ਲਵੇਗਾ ਕਿ ਉਸਨੇ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਅਤੇ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝ ਲਿਆ ਹੈ।
- ICF ਦੇ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ NBFCs ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਵੇਗਾ।
- ICF ਸੰਭਾਵੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਉਹ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਮੁਕੰਮਲ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਜੇ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵਿਆਂ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

IV. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

- ICF ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ/ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਅਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੁਆਰਾ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਨੂੰ, [ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ] ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵਿਅਕਤ ਕਰੇਗਾ। ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ [ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ] ਵਿੱਚ ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸੰਚਾਰਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ICF ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਇੱਕ ਨਕਲ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ICF ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ, ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਗਏ [ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ] ਦਾ ਉੱਲੇਖ ਕਰੇਗਾ।
- ICF ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੇ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹਰੇਕ ਨੱਥੀ ਦੀ ਨਕਲ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਨਕਲ ਹਮੇਸ਼ਾ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ/ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

V. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ

- ICF ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ / ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕਾਂ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਰੀਕਾਲ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੋਨ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਾਹਨਾਂ ਦੇ ਵਿੱਤ ਪੌਸ਼ਣ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਲੋਨ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਦੀ ਧਾਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ, ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਮਾਫ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਸਿਕਿਓਰਿਟੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਸੰਪੱਤੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਮੁੜ-ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਿਮ ਮੌਕੇ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨ, ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਸੰਪੱਤੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
- ICF ਸਾਰੀਆਂ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਤੇ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਹੱਕ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ ਜੇ ICF ਦੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ICF ਢੁਕਵੇਂ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਲਈ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

VI. ਲੋਨ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ

- ICF ਸਾਰੇ ਮੂਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮੁੜ-ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 (ਤੀਹ) ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਪੰਜੀਕ੍ਰਿਤ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗਾ।
- ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਤਰਜੀਹ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ, ਮੂਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਤਾਂ ਆਊਟਲੇਟ/ਸਾਖਾ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸੇਵਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ ਜਾਂ ਫੇਰ ICF ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫਤਰ ਤੋਂ, ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ਤੋਂ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਮੂਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਦਾ ਉੱਲੇਖ ICF ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ।
- ਏਕਲ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਜਾਂ ਸੰਯੁਕਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਅਚਨਚੇਤੀ ਘਟਨਾ ਵਿੱਚ, ICF ਦੁਆਰਾ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਵਿਧੀ ਜਾਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ, ICF ਮੂਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਧਾਰਕਰਤਾ(ਵਾਂ) ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰੇਗਾ। ICF ਉਕਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਪਾਲਿਸੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਆਪਣੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ।
- ਮੂਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮੁੜ-ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 (ਤੀਹ) ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਬੰਧਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ੁਲਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਜਾਂ ਮੂਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਜਾਂ ਤੇ ਆਂਸ਼ਿਕ ਤੌਰ ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੇ ਹੀ, ਗੁੰਮ/ਨਸ਼ਟ ਹੋ ਜਾਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ICF ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਤੇ RBI ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।

VII. ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) ਅਧਾਰਤ ਲੋਨ ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰੋ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ

- EMI ਅਧਾਰਤ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਨਿੱਜੀ ਲੋਨਾਂ ਜਾਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮਿਆਦਾਂ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਕਿਸ਼ਤ ਅਧਾਰਤ ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੇ, ICF ਲੋਨ ਤੇ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਨਾਲ EMI ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੋਹਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਹੋਵੇਗਾ। ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਕਾਰਨ EMI ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਬਾਅਦ ਦੇ ਵਾਧੇ ਬਾਰੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਭਾਵ ਕ੍ਰਮਵਾਰ ਪੰਜੀਕ੍ਰਿਤ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ, ਈਮੇਲ ਪਤੇ ਅਤੇ ਡਾਕ ਪਤੇ ਤੇ ਸੰਦੇਸ਼, ਈਮੇਲ ਅਤੇ ਪੱਤਰ ਭੇਜ ਕੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੇ, ICF ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪਾਲਿਸੀ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ ਤੇ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ (i) EMI ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਲਈ; ਅਤੇ (ii) ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਤੇ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਆਂਸ਼ਿਕ ਤੌਰ ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰਾ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਵੀ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੇ

ਸ਼ੁਲਕਾਂ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ RBI ਦੀਆਂ ਮੌਜੂਦਾ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ।

- (d) ਲੋਨ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ ਤੇ ਬਦਲਣ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕਾਂ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਲਾਗਤਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ ਤੇ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ICF ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ/ਲਾਗਤਾਂ ਦੇ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੇ ਵੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (e) ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਦਾ ਨਤੀਜਾ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਰਿਣ-ਮੁਕਤੀ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- (f) ICF ਹਰ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਤੇ ਇੱਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕਰੇਗਾ/ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਵੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ, [ਮੁਲ ਅਤੇ ਹੁਣ ਤੱਕ ਵਸੂਲਿਆ ਗਿਆ ਵਿਆਜ, EMI ਦੀ ਰਕਮ, ਬਾਕੀ ਬਚੀਆਂ EMI ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਲਾਨਾ ਦਰ/ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ] ਦਾ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਵਿਵਰਣ ਦੇਵੇਗਾ। ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਥਾਰਨ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇ।

VIII. ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦੰਡ ਸ਼ੁਲਕ

- (a) ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਜੁਰਮਾਨਾ 'ਦੰਡ ਸ਼ੁਲਕਾਂ' ਵਜੋਂ ਵਸੂਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ ਅਡਵਾਂਸਾਂ ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਲਗਾਏ ਗਏ ਦੰਡ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਨੂੰ ਪੂੰਜੀਕ੍ਰਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਭਾਵ ਅਜਿਹੇ ਦੰਡ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ICF ਕੋਲ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਪਾਲਿਸੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ICF ਦੁਆਰਾ ਦੰਡ ਸ਼ੁਲਕ ਲਗਾਉਣ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਥਿਤ ਪਾਲਿਸੀ ਦੁਆਰਾ ICF ਦਾ ਮਾਰਗ-ਦਰਸ਼ਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

IX. ਆਮ

- (a) ICF ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਿ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ, ਉਸਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ ਹੈ।
- (b) ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨ ਲਈ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਹਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਭਾਵ ICF ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 (ਇੱਕੀ) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ, ਨਿਯਮਕਾਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। (ਰਜਿ 45.7.2 ਵੇਖੋ)
- (c) ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ICF ਸਿਰਫ ਉਹਨਾਂ ਉਪਾਆਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲਵੇਗਾ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਜਾਇਜ਼ ਤੌਰ ਤੇ ਇਸ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹਨ ਅਤੇ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ ਭਾਵ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਗਲਤ ਸਮੇਂ ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਰ-ਕੁੱਟ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ।
- (d) ICF ਦੇ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

- (e) ICF ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਮਿਆਦ ਦੇ ਲੋਨ ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਮਾਪਤੀ ਦੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ / ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਹਰਜਾਨਿਆਂ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਲਗਾਵੇਗਾ ਜੋ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ, ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ(ਰਾਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

X. ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਦਾ ਨਿਯਮ

- (a) ICF ਨੇ ਲੋਨਾਂ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸਾਂ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪੈਸਿਆਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸਬੰਧਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਜੋਖਮ ਅਤੇ ਤਰਕ ਦੇ ਦਰਜਿਆਂ ਲਈ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- (b) ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਨੂੰ ICF ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਅਖਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਹਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (c) ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਲਾਨਾਕ੍ਰਿਤ ਦਰ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਕਿ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਲਗਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

XI. ਸਰੀਰਕ/ਨਜ਼ਰ ਵਿੱਚ ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ

ICF ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਅਧਾਰਾਂ ਤੇ ਸਰੀਰਕ/ਨਜ਼ਰ ਵਿੱਚ ਅਪਾਹਜ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ICF ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਪਾਰਕ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੀਆਂ। ICF ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ ਤੇ ਆਯੋਜਿਤ ਸਾਰੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿੱਚ, ਕਾਊਂਸਲ ਅਤੇ ਅੰਤਰ-ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸੰਮੇਲਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਗਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਮੈਡਿਊਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ICF ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗਾ, ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪੈਰੇ (X) ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।

XII. ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਨੇ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸਮਿਤੀ ("GRC") ਦਾ ਗਠਨ ਕੀਤਾ ਹੈ। GRC ਨੂੰ (i) ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕਾਰਜ ਕਰਨ; (ii) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀਆਂ ਕਮੀਆਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ, ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ; ਅਤੇ (iii) ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ, ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ, ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਲੰਬਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਬਿਆਨ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਸੌਂਪੀ ਗਈ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸਮਿਤੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗੀ ਕਿ ICF ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ICF ਆਪਣੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਜਾਂ ਸਥਾਨਾਂ ਤੇ ਜਿੱਥੇ ਵਪਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰਾਂ ਅਤੇ RBI ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਤੱਕ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।



ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ICF ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਜਾਂ ਸਥਾਨਾਂ ਤੇ ਵੀ RBI ਦੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ-ਖੇਤਰ ਦੇ ਤਹਿਤ ICF ਦਾ ਪੰਜੀਕ੍ਰਿਤ ਦਫਤਰ ਆਉਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਵਿਵਾਦ ਦਾ ICF ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਜੇ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ICF ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਮਾਧਾਨ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅੱਗੇ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ।



ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

XIII. ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ

ICF ਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ (ਸਾਲ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਵਾਰ) ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸਮਿਤੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ ਤੇ ਮੰਡਲ ਕੋਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਨੋਟ: 'ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ' ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ICF ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਸਾਡੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।