



ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਪੇਯੂ ਫਾਇਨਾਂਸ ਇੰਡੀਆ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ

ਗੋਪਨੀਯਤਾ

ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਵਿਆਖਿਆਤਮਿਕ ਸਮੱਗਰੀ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿੱਚ ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੋ ਗੁਪਤ ਹੈ ਅਤੇ ਪੇਯੂ ਫਾਇਨਾਂਸ ਇੰਡੀਆ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ ਦੀ ਮਲਕੀਅਤ ਹੈ। ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਸ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਮਝ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇਸਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗੁਪਤ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਇਸਦਾ ਖੁਲਾਸਾ, ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਪਯੋਗ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਅਥਾਰਟੀ	ਵੇਰਵੇ
ਸਕੋਪ	ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਇੰਡੀਆ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਚਲਾਉਂਦੇ ਸਮੇਂ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਅਪਣਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।
ਤਿਆਰਕਰਤਾ	ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਅਨੁਪਾਲਣ ਵਿਭਾਗ
ਮਨਜ਼ੂਰਕਰਤਾ	ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ

ਸੰਸਕਰਣ ਦਾ ਇਤਿਹਾਸ

ਸੰਸਕਰਣ ਨੰਬਰ	ਮਨਜ਼ੂਰਕਰਤਾ	ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਮਿਤੀ
1.0	ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ	20 ਜੂਨ 2021
1.1	ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ	12 ਜੂਨ 2023
1.2	ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ	23 ਜੁਲਾਈ 2024
1.3	ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ	12 ਨਵੰਬਰ 2024
1.4	ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ	12 ਅਗਸਤ 2025

ਵਿਸ਼ਾ-ਸੂਚੀ

ਸਮੱਗਰੀ	ਪੰਨਾ
ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵਿਆਖਿਆ	1
ਜਾਣ-ਪਛਾਣ	3
ਭਾਗ 1 ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮੰਤਵ	4
ਭਾਗ 2 ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਕ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ	5
ਭਾਗ 3 ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ	12
ਅਨੁਲੱਗ 1 DSA/ DMA/ RA ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ	13
ਅਨੁਲੱਗ 2 ਘੋਸ਼ਣਾ-ਕਮ-ਅੰਡਰਟੇਕਿੰਗ.....	16

ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵਿਆਖਿਆ

1 ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ

- 1.1 "ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ, ਨਿਯਮ, ਅਧਿਨਿਯਮ, ਕੇਂਦਰੀ ਜਾਂ ਰਾਜ ਵਿਧਾਨ ਸਭਾ ਦੇ ਕਾਰਜ, ਆਰਡੀਨੈਂਸ, ਨਿਯਮ, ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ, ਸੂਚਨਾਵਾਂ, ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, ਨਿਰਦੇਸ਼, ਹਿਦਾਇਤਾਂ, ਨੀਤੀਆਂ, ਸਰਕੂਲਰ, ਫੈਸਲੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਐਕਟ, ਆਰਬੀਆਈ ਐਸਬੀਆਰ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਂ ਭਾਰਤ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕੇਂਦਰੀ, ਰਾਜ, ਸਥਾਨਕ, ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਰਕਾਰੀ, ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਜਕਾਰੀ, ਵਿਧਾਨਕ, ਨਿਆਇਕ, ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਕਾਰਜਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋਏ।
- 1.2 "APR" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ੱਤ ਦਰ।
- 1.3 "ਬੋਰਡ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਪੇਸ਼ੂ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦਾ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ।
- 1.4 "ਕੰਪਨੀਜ਼ ਐਕਟ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕੰਪਨੀ ਐਕਟ, 2013, ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।
- 1.5 "ਗਾਹਕ" ਤੋਂ ਭਾਵ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦਾ ਉਪਭੋਗਤਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ੂ ਵਿੱਤ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਧਾਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- 1.6 "DMA" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਪੇਸ਼ੂ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਇੱਕ ਸਿੱਧਾ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟ।
- 1.7 "DSA" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਪੇਸ਼ੂ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਇੱਕ ਸਿੱਧਾ ਵੇਚਣ ਵਾਲਾ ਏਜੰਟ।
- 1.8 "MI" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ।
- 1.9 "ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਪੇਸ਼ੂ ਵਿੱਤ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਇਆ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 1.10 "ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਪੇਸ਼ੂ ਵਿੱਤ ਦੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- 1.11 "KFS" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਮੁੱਖ ਤੱਥਾਂ ਦੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ।
- 1.12 "KFS ਸਰਕੂਲਰ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ 15 ਅਪ੍ਰੈਲ 2024 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ 'ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS)' ਬਾਰੇ ਸਰਕੂਲਰ, ਜਿਸਦਾ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ RBI/2024-25/18 DOR.STR.REC.13/13.03.00/2024-25 ਹੈ।
- 1.13 "NBFC" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ।

- 1.14 "NBFC-ML" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਇੱਕ ਦਰਮਿਆਨੇ ਪੱਧਰ ਦਾ NBFC ਜਿਸਨੂੰ RBI SBR ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- 1.15 "ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਨੀਤੀ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਪੇਸ਼ਾ ਵਿੱਤ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਨੀਤੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- 1.16 "ਪੇਸ਼ਾ ਫਾਇਨਾਂਸ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਪੇਸ਼ਾ ਫਾਇਨਾਂਸ ਇੰਡੀਆ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ, ਜੋ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਐਕਟ, 1956 ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੰਪਨੀ ਹੈ।
- 1.17 "ਦੰਡਾਤਮਿਕ ਵਸੂਲੀ ਪਾਲਿਸੀ" ਤੋਂ ਭਾਵ ਹੈ ਪੇਸ਼ਾ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੀ ਦੰਡਾਤਮਿਕ ਵਸੂਲੀ ਪਾਲਿਸੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- 1.18 "RA" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਪੇਸ਼ਾ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਇੱਕ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ।
- 1.19 "ਆਰਬੀਆਈ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ।
- 1.20 "ਆਰਬੀਆਈ ਐਕਟ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਐਕਟ, 1934, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- 1.21 "RBI SBR ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ, 2023, RBI ਦੁਆਰਾ 19 ਅਕਤੂਬਰ 2023 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ, ਜਿਸਦਾ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.R C.No.45/03.10.119/2023-24 ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

2 ਵਿਆਖਿਆ

ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਇੱਥੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਵਰਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਵੱਡੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦਾ ਅਰਥ ਕੰਪਨੀਜ਼ ਐਕਟ, RBI SBR ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, RBI ਐਕਟ, RBI ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੂਚਨਾ, ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਰਕੂਲਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ PayU ਵਿੱਤ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨੀਤੀ ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (ਜੋ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ) ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

3 ਪਿਛੋਕੜ

- 3.1 ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਜਮਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ NBFC ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ RBI SBR ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇਸਨੂੰ NBFC-ML ਵਜੋਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ-ਅਧਾਰਤ ਅਸੁਰੱਖਿਅਤ ਉਧਾਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਰੁਝਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ, ਖਪਤਕਾਰ ਕਰਜ਼ੇ, ਲੈਣ-ਦੇਣ ਸੰਬੰਧੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ, ਵਪਾਰਕ ਕਰਜ਼ੇ ਵਰਗੇ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੁਝ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਦਾ ਸੁਮੇਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- 3.2 ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਉਧਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਉੱਦਮ ਕਰਨ ਦੇ ਮੌਕਿਆਂ ਦੀ ਵੀ ਖੋਜ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਸ ਪਹਿਲਕਦਮੀ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ, ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਨੇ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਿੱਧੇ ਅਸਾਈਨਮੈਂਟ ਸਮਝੌਤਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਜਾਇਦਾਦਾਂ ਦੇ ਗਿਰਵੀਨਾਮੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਦੇਣਦਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਜਾਇਦਾਦਾਂ ਦੇ ਗਿਰਵੀਨਾਮੇ ਦੁਆਰਾ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਨ।

4 ਉਦੇਸ਼

ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਹਨ:

- 4.1 ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੇ ਕਾਰਜ ਆਪਣੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰ ਦੇਣਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਬਰਾਬਰੀ ਵਾਲੇ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸਦੀ ਮਜ਼ਬੂਤ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹਨ;
- 4.2 ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਆਪਣੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਅਤੇ ਬਾਹਰੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਪਿਤ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ
- 4.3 ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਇਕਸਾਰ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰੇ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਮ ਕਰੇ।

5 ਸਮੀਖਿਆ

ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਿੱਸਿਆਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ:

- 5.1 **ਭਾਗ 1 (ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਦੇਸ਼)** ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣਯੋਗਤਾ, ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ;
- 5.2 **ਭਾਗ 2 (ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ)** RBI SBR ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ:
- 5.2.1 KFS;
- 5.2.2 ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ;
- 5.2.3 ਸਹੂਲਤ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ;
- 5.2.4 ਸਹੂਲਤ ਅਧੀਨ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ; ਅਤੇ
- 5.2.5 ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸੁਪਰਵਿਜ਼ਨ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ।
- 5.3 **ਭਾਗ 3 (ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ)** ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਆਮ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਤਮਕ ਪਹਿਲੂਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਭਾਗ 1
ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮੰਤਵ

6 ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ

- 6.1 ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਪੇਸ਼ੂ ਫਾਇਨਾਂਸ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ੂ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਰਾਹੀਂ ਅਤੇ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- 6.2 ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ, ਠੇਕੇਦਾਰਾਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ੂ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

7 ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

ਆਪਣੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਸੰਚਾਲਨ ਨੂੰ ਚਲਾਉਣ ਲਈ, ਪੇਸ਼ੂ ਫਾਇਨਾਂਸ ਨੇ ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਅਤੇ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ RBI SBR ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ ਚਲਾਉਂਦੇ ਸਮੇਂ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਲਈ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

8 ਉਦੇਸ਼

- 8.1 ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ:

- 8.1.1 ਪੇਸ਼ੂ ਫਾਇਨਾਂਸ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦਾ ਅਭਿਆਸ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ੂ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਹੋਵੇ;
- 8.1.2 ਪੇਸ਼ੂ ਫਾਇਨਾਂਸ, ਇਸਦੇ ਵਿਕਰੇਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਇੱਕ ਸੁਹਿਰਦ ਸਬੰਧ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ;
- 8.1.3 ਇਹ ਕਿ ਪੇਸ਼ੂ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਆਰਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣ;
- 8.1.4 ਇਹ ਕਿ ਪੇਸ਼ੂ ਫਾਇਨਾਂਸ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ
- 8.1.5 ਇਹ ਕਿ ਪੇਸ਼ੂ ਫਾਇਨਾਂਸ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ੂ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਪੈਦਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਭਾਗ 2
ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਕ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ

9 ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਕ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ

9.1 ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਸਟੇਟਮੈਂਟ¹

- 9.1.1 ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਸਾਰੇ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ (RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ) ਇੱਕ KFS ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਵਿਚਾਰ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਮਿਲ ਸਕੇ।²
- 9.1.2 KFS ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। KFS ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਮਝਾਈ ਜਾਵੇਗੀ (ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ) ਅਤੇ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਇਸਨੂੰ ਸਮਝ ਲਿਆ ਹੈ।³
- 9.1.3 KFS ਵਿੱਚ APR ਦੀ ਇੱਕ ਗਣਨਾ ਸ਼ੀਟ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਵੱਧ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਸ਼ਡਿਊਲ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। APR ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਬੀਮਾ ਖਰਚੇ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਖਰਚੇ ਜੋ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੁਆਰਾ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਵੱਲੋਂ ਅਸਲ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਸੂਲ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਵੀ APR ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਬਣਨਗੇ ਅਤੇ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।⁴
- 9.1.4 KFS ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਨਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੋਈ ਵੀ ਖਰਚੇ, ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਵਸੂਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ।⁵
- 9.1.5 KFS ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ 7 (ਸੱਤ) ਦਿਨ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 3 (ਤਿੰਨ) ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਅਤੇ 7 (ਸੱਤ) ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਘੱਟ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 1 (ਇੱਕ) ਦਿਨ ਲਈ ਵੈਧ ਹੋਵੇਗਾ।⁶
- 9.1.6 ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸੰਖੇਪ ਬਾਕਸ ਵਜੋਂ KFS ਨੂੰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।⁷

9.2 ਸੁਵਿਧਾ – ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ⁸

- 9.2.1 ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ (ਉਧਾਰ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ) ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਹੋਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਬੇਨਤੀ ਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ।
- 9.2.2 ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਸਾਰੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਬਾਰੇ ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਾਅਦੇ ਅਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀਕਰਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ। ਗਾਹਕ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਭਰੇਗਾ ਅਤੇ ਆਮ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਸੁਵਿਧਾ ਦੇ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ,

¹ਪੈਰਾ 4.5.2.3 ਨੂੰ RBI SBR ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ KFS ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ ਅਨੁਲੰਗ XXVII ਦੇ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹਿਆ ਜਾਵੇ।

ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਹੋਰ NBFCs ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੂਚੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।⁹

9.2.3 ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸਹੂਲਤ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨ ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ (ਜਿੱਥੇ ਇਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ) ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।

9.3 ਸੁਵਿਧਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ¹⁰

9.3.1 ਸੁਵਿਧਾ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੀਆਂ ਜੋਖਮ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

9.3.2 ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਸੁਵਿਧਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਸਮਰੱਥਾਵਾਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗਾ।

9.3.3 ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਹੂਲਤ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਦੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ (ਭੌਤਿਕ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ) ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾ ਬਣਾਈ ਗਈ ਹੋਵੇ, ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵੇਰਵੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਭੇਜੇਗਾ:

- (i) ਸਹੂਲਤ ਅਧੀਨ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ;
- (ii) ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ;
- (iii) ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ (ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ), ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਧੀਨ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੱਦ ਤੱਕ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੇਧੇ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ;

9.3.4 ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਸੰਬੰਧਿਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਯੋਗਤਾ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕਰੇਗਾ।

9.3.5 ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ, ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ, ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਵੇਲੇ, ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਇੱਕ ਵਾਰ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗਾ। ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਹਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਕੇ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਕੋਲੋਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਆਗਿਆਯੋਗ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

9.3.6 ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗਾ।

9.3.7 ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ, ਸੁਵਿਧਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਡਿਜੀਟਲੀ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੀ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਕਾਪੀ (ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੇ ਗਏ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ, ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਅਤੇ ਬਿਆਨ, ਆਮ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ

ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਆਦਿ ਸਮੇਤ) ਅਤੇ ਸੁਵਿਧਾ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਜਾਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕੋਈ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ, ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।¹¹

9.4 ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਸੁਵਿਧਾ ਅਧੀਨ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ¹²

9.4.1 ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ:

- (i) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਵੰਡ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸੱਚੀ, ਸ਼ੁੱਧ, ਸਹੀ ਅਤੇ ਸੰਪੂਰਨ ਰਹੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਾਂਦਾ;
- (ii) ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਹੂਲਤ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ (ਜਾਂ ਤਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ, ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ), ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਅਜਿਹਾ ਨੋਟਿਸ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮ 'ਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਕੇ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਕੇ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ;
- (iii) ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਚੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

9.5 ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਿਗਰਾਨੀ¹³

-

9.5.1 ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ:

- (i) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸੁਵਿਧਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਉਸਦਾ ਫੈਸਲਾ ਸੁਵਿਧਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇ;
- (ii) ਜੇਕਰ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸਿਕਿਉਰਿਟੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਸਹੂਲਤ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ 'ਤੇ ਛੱਡ ਦਿਓ, ਜੋ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਹੱਕਦਾਰੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈੱਟ ਆਫ਼ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਤੱਕ ਸਿਕਿਉਰਿਟੀਆਂ ਨੂੰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਵੇਗਾ;
- (iii) ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗਾ;¹⁴
- (iv) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਤਾਂ ਉਸ ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦੇਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਸੇਵਾ ਅਧੀਨ ਸੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫਤਰ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ;¹⁵

- (v) ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਜਾਂ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗਾ;
- (vi) ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਬਾਅਦ ਸਬੰਧਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਕੋਲ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦੱਸੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ ₹5,000 ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।¹⁶

9.5.2 ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਗੁੰਮ ਹੋਣ/ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਭਾਵੇਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਪੈਰਾ 9.5.1 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਖਰਚੇ ਵੀ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਨੂੰ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਭਾਵ, ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ)।

9.5.3 EMI 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨਾ:¹⁷

- (i) ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਬੈਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਨਾਲ EMI ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਆ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਪਰੋਕਤ ਕਾਰਨ ਈਐਮਆਈ/ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਵਾਧਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਢੁਕਵੇਂ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (ii) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਵੇਲੇ, ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਨੀਤੀ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਇਹ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿੰਨੀ ਵਾਰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (iii) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ (a) EMI ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣਾ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਲਈ; ਅਤੇ (b) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ। ਜ਼ਬਤ ਕਰਨ ਦੇ ਖਰਚੇ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ।
- (iv) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਤੋਂ ਫਿਕਸਡ ਦਰ '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 ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ/ਲਾਗਤਾਂ ਦੀ ਸੇਧ ਦੇ ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- (v) ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਲੇਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- (vi) ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਢੁਕਵੇਂ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਇੱਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ/ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਏਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ, ਅੱਜ ਤੱਕ ਵਸੂਲੀ ਗਈ ਮੂਲ ਰਕਮ ਅਤੇ ਵਿਆਜ,

EMI ਰਕਮ, ਬਾਕੀ EMI ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ/ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਰਲ ਅਤੇ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝੀਆਂ ਜਾਣ।

9.6 ਬਕਾਏ ਕੁਲੈਕਟ ਕਰਨਾ

9.6.1 ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਉਸ ਨੂੰ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗਾ।

9.6.2 ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ, ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਕਾਨੂੰਨੀ ਉਪਚਾਰਾਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲੈ ਕੇ ਜਾਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਕੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਯਾਦ ਦਿਵਾਉਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰਾਖਵਾਂ ਰੱਖੇਗਾ।

9.6.3 ਜੇਕਰ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਸਿਕਿਉਰਿਟੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਉਪਾਵਾਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲੈਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਸ਼ਾਮਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੁਆਰਾ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰੋਟੋਕੋਲ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ:

- (i) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਘੰਟਿਆਂ ਦੌਰਾਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਆਮ ਕਾਰੋਬਾਰ/ਕਬਜ਼ੇ ਜਾਂ ਰਿਹਾਇਸ਼ੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਖਾਸ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਕਾਲਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਦੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇ;
- (ii) ਗਾਹਕ ਦੇ ਮਾਣ-ਸਨਮਾਨ ਦਾ ਹਰ ਸਮੇਂ ਸਤਿਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ
- (iii) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਨਿਮਰਤਾ ਨਾਲ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਨਾ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ।

9.6.4 ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਕੋਲ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਯੋਗ ਬਿਲਟ-ਇਨ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ਾ ਧਾਰਾ ਹੋਵੇਗੀ। ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਰੇ ਮਤਭੇਦਾਂ ਜਾਂ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਕ੍ਰਮਬੱਧ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵਾਜਬ ਯਤਨ ਕਰੇਗਾ।

9.7 ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਖਰਚੇ

9.7.1 ਇਸ ਸਹੂਲਤ ਅਧੀਨ ਸਥਾਈ ਦਰ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ, ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦੇਣਯੋਗ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

9.7.2 ਇਸ ਸਹੂਲਤ ਅਧੀਨ ਸਥਾਈ ਦਰ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ, ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦੇਣਯੋਗ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

9.7.3 ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ।

9.7.4 ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ, ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ, ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਹੂਲਤ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਟਰਮ ਲੇਨ 'ਤੇ ਪੂਰੇਬੱਧ ਖਰਚੇ/ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ।

9.7.5 ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ, ਉਪਰੋਕਤ ਪੈਰਾ 9.7.3 ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸਹੂਲਤ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਰ ਕਿਸਮਾਂ ਦੇ ਫਲੇਟਿੰਗ ਦਰ ਦੇ ਟਰਮ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਵਸੂਲ ਸਕਦਾ ਹੈ।

10 ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਅਧਿਨਿਯਮ

10.1 ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਇਸਦੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

10.2 ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਹਮੇਸ਼ਾ ਆਪਣੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਸੂਲੀ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਲਵੇਗਾ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਤੇ ਦਰਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ / ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ / ਕੋਐਫਐਸ / ਸਹੂਲਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਹੋਰ ਸਾਧਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

11 ਸਧਾਰਨ ਨਿਯਮ¹⁸

11.1 RBI SBR ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ:

11.1.1 ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਗਾਹਕ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਦੇਣ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ, ਸਿਵਾਏ ਸੁਵਿਧਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ ਦੇ ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਇਹ ਇਸ ਵਿਚਾਰ ਦਾ ਨਾ ਹੋਵੇ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ;

11.1.2 ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਹੂਲਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇਵੇਗਾ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇਗਾ;

11.1.3 ਸਹੂਲਤ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ; ਅਤੇ

11.1.4 ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਇਸਦਾ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ।

11.2 ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਵਾਜਬ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ DSA/DMA/RAs ਨੂੰ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਨੀਤੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।¹⁹

11.3 DSA/DMA/RAs ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੇ ਅਨੁਲੱਗ 1 ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਨਿਯੁਕਤੀ/ਪੁਨਰ ਨਿਯੁਕਤੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੇ ਅਨੁਲੱਗ 2 ਦੇ ਅਧੀਨ ਦੱਸੇ ਗਏ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਕੋਲ ਇੱਕ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣਗੇ।

11.4 ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਵਿਕਲਾਂਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੀਆਂ। ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੇਂ ਮਾਡਿਊਲ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸੰਮੇਲਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਗਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ, ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿੱਚ। ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ।

11.5 ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ 'ਤੇ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ 'ਤੇ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਲਈ ਲਾਗੂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰੇਗੀ।

11.6 ਪੇਸ਼ੂ ਫਾਇਨਾਂਸ RBI ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।

12 ਬੋਰਡ ਦੀ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀ

ਬੋਰਡ:

- 12.1 ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪੇਸ਼ੂ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ²⁰;
- 12.2 ਪੇਸ਼ੂ ਫਾਇਨਾਂਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰੇਗਾ²¹; ਅਤੇ
- 12.3 ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ੂ ਫਾਇਨਾਂਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਅਜਿਹੀ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ।

ਭਾਗ 3

ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ

13 ਬੋਰਡ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ

ਬੋਰਡ ਨੇ ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਇਸਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਜੋਂ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ।

14 ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਮਿਆਦ

ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਉਚਿਤ ਸਮਝਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ RBI SBR ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, RBI ਐਕਟ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਅਧੀਨ ਬਣਾਏ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੋਧ, ਦੁਹਰਾਈ ਜਾਂ ਪੂਰਕ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।²²

15 ਸੋਧਾਂ

15.1 ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੋਧ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

15.2 ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੇ ਉਪਬੰਧ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਸ਼ੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ (ਨਿਯਮਾਂ, ਅਧਿਨਿਯਮਾਂ, ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਸਮੇਤ) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੋਧਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੇ ਕੋਈ ਵੀ ਉਪਬੰਧ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ (ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਾਅਦ ਦੇ ਸੋਧਾਂ, ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨਾਂ, ਸਰਕੂਲਰ ਆਦਿ ਸਮੇਤ) ਨਾਲ ਅਸੰਗਤ ਹਨ ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਉਪਬੰਧ ਇੱਥੇ ਦਿੱਤੇ ਉਪਬੰਧਾਂ 'ਤੇ ਹਾਵੀ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਸੋਧਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇ।

16 ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ

ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।²³

ਅਨੁਲੋਕ 1

DSA/ DMA/ RA ਲਈ ਅਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ

- 1 ਇਹ ਅਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ DSA/ DMA/ RA 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਲੋੜ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਨਾਲ DSA, DMA ਜਾਂ RA ਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਸਥਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਖਤਮ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸੈਕਸ਼ਨ- A: DSAs ਅਤੇ DMAs ਲਈ:

- 2 ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ DSA ਅਤੇ DMA ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਈ ਆਪਣੇ ਫਰਜ਼ ਨਿਭਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਿਭਾਉਂਦੇ ਸਮੇਂ ਇਸ ਪੈਰਾ 2 ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:

2.1 DSAs ਅਤੇ DMAs ਇਹ ਕਰਨਗੇ:

2.1.1 ਸਧਾਰਨ ਆਚਰਣ

- (i) ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ;
- (ii) ਸਾਰੀਆਂ ਲਾਗੂ ਡੇਟਾ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਜਾਣਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ;
- (iii) ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਤੀ ਨਿਮਰਤਾ ਅਤੇ ਨਿਮਰਤਾ ਵਾਲਾ ਹੋਣਾ;
- (iv) ਅਜਿਹੀ ਕਾਰਵਾਈ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇ ਜੋ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੀ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਸਾਖ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾ ਸਕਦੀ ਹੋਵੇ;
- (v) ਸਿਸਟਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੇਵਾ ਮਿਆਰ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਦਾ ਹੈ;
- (vi) ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਿਰਫ਼ ਢੁਕਵੇਂ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਕਿੱਤੇ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਾਲਾਤ ਹੋਰ ਮੰਗ ਨਾ ਕਰਨ;
- (vii) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰਫ਼ ਰਸਮੀ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੀ ਗੱਲ ਕਰੇ;
- (viii) ਗਾਹਕ ਦੇ ਘਰ ਜਾਣ ਦੌਰਾਨ ਸਿਸਟਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅਤੇ ਸਦਾਚਾਰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣਾ;
- (ix) ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਸੋਗ ਜਾਂ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਬਿਪਤਾ ਭਰੇ ਮੌਕਿਆਂ ਵਰਗੇ ਅਣਉਚਿਤ ਮੌਕਿਆਂ ਦੌਰਾਨ ਫੋਨ ਕਰਨ ਜਾਂ ਮੁਲਾਕਾਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚੇ;
- (x) ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਅਤੇ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ ਨਾਲ ਨਿਭਾਓ;
- (xi) ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਾਰਾ ਲਿਖਤੀ ਅਤੇ ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ ਸਰਲ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਰੇ; ਅਤੇ
- (xii) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹਰ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਅਤੇ ਨੈਤਿਕ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪੇਸ਼ ਆਓ।

2.1.2 ਫਰਜ਼

- (i) ਆਪਣੇ ਆਪ ਦੀ ਪਛਾਣ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਵਜੋਂ ਕਰਾਓ;
- (ii) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੀਤੀਆਂ ਕਾਲਾਂ ਦੇ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਦਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਬਣਾਓ;
- (iii) ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਸਹੀ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਾ; ਅਤੇ
- (iv) ਗਾਹਕ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਦੀ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ।

2.1.3 ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਨਾਲ ਤਾਲਮੇਲ ਕਰਨਾ

- (i) ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸੰਚਾਲਨ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ ਅਤੇ ਆਯੋਜਿਤ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੋ;
- (ii) ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ; ਅਤੇ
- (iii) ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਂਚ ਜਾਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰੋ।

2.2 DSAs ਅਤੇ DMA:

- 2.2.1 ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ/ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ 'ਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ;
- 2.2.2 ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਗਲਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ;
- 2.2.3 ਪੇਸ਼ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗੁਪਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ;
- 2.2.4 ਆਪਣੇ ਨਾਮ ਜਾਂ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਨਾਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ;
- 2.2.5 ਗਾਹਕ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ; ਜਾਂ
- 2.2.6 ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ / ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਈ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰੂਪ ਜਾਂ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਮੁਫਤ ਅਦਾਇਗੀ / ਲਾਭ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ।

ਸੈਕਸ਼ਨ - B: RAs ਲਈ:

- 3 ਪੇਸ਼ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ RAs ਨੂੰ ਉਗਰਾਹੀ/ਰਿਕਵਰੀ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਕਰਨ ਦੌਰਾਨ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:

ਕਰਨ ਲਈ	ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ
• ਕੰਮ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਰਸਮੀ ਕੱਪੜੇ ਪਾਓ ਅਤੇ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਰੱਖੋ। • ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਹਮੇਸ਼ਾ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ	• ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਨਿੱਜੀ, ਸਖ਼ਤ, ਹਮਲਾਵਰ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਨਾ ਬਣੋ। • ਗਾਹਕ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਪਰਿਵਾਰ ਨੂੰ ਅਪਮਾਨਿਤ ਨਾ ਕਰੋ।

ਬਣਾਈ ਰੱਖੋ। - ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਿਲਣ ਜਾਂਦੇ ਸਮੇਂ ਹਮੇਸ਼ਾ ਸਮੇਂ ਦੀ ਪਾਬੰਦਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ। - ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕਰੋ। - ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਕੋਈ ਵੀ ਗੱਲਬਾਤ ਸੁਹਾਵਣੇ ਅਤੇ ਨਿਮਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੋਵੇ। - ਗੱਲਬਾਤ ਨਿਰਪੱਖ ਆਚਰਣ ਅਤੇ ਸਮਝਾਉਣ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। - ਗਾਹਕ ਦੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦਾ ਜਵਾਬ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਢੰਗ ਨਾਲ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ।	- ਗਾਹਕ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਗਲਤ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾ ਕਰੋ। - ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਨਾ ਕਰੋ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਕਾਇਆ/ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਗੁਆਂਢੀਆਂ ਨਾਲ ਮੁਲਾਕਾਤ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇ। - ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਣਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੋਗ, ਬਿਮਾਰੀ, ਸਮਾਜਿਕ ਮੌਕਿਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿਆਹ, ਜਨਮ ਦਿਨ ਆਦਿ 'ਤੇ ਕਾਲ ਨਾ ਕਰੋ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੀਆਂ ਗੱਲਬਾਤਾਂ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। - ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੌਰਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਰਿਕਵਰੀ ਲੋਨ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤੀਬਿੰਬਤ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। - ਆਮ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਘੰਟਿਆਂ ਦੌਰਾਨ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। - ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੀ ਇੱਜ਼ਤ ਦਾ ਹਰ ਸਮੇਂ ਸਤਿਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। - ਮੁੱਦਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਿਰਫ਼ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਹੀ ਚਰਚਾ ਕਰੋ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਪਰਿਵਾਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਗੁਆਂਢੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮੈਂਬਰ ਨਾਲ ਨਹੀਂ।	- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਸਾਧਾਰਨ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਾ ਮਿਲੇ ਜਾਂ ਫ਼ੋਨ ਨਾ ਕਰੋ। - ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਜਾਤ, ਨਸਲ, ਰੰਗ ਜਾਂ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਾ ਕਰੋ।

4 ਅੱਗੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ:

ਜਦੋਂ ਸ਼ੱਕ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਮੁੱਖ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿਖੇ ਪੇਸ਼ੂ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਡੈਸਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਅਨੁਲੱਗ 2
ਘੋਸ਼ਣਾ-ਕਮ-ਅੰਡਰਟੇਕਿੰਗ

ਸੇਵਾ ਵਿਖੇ,

ਪੇਯੂ ਫਾਇਨਾਂਸ ਇੰਡੀਆ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ ("PayU Finance")

[•]

ਵਿਸ਼ਾ: ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ

ਪਿਆਰੇ ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ/ ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਜੀ,

ਮੈਂ, _____, ਪੇਯੂ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦਾ ਇੱਕ [ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਜ਼ ਏਜੰਟ / ਡਾਇਰੈਕਟ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟ / ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ], ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਦਾ ਹਾਂ ਕਿ ਮੈਂ ਪੇਯੂ ਫਾਇਨਾਂਸ ਦੇ ਉਚਿਤ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਅਤੇ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਜ਼ ਏਜੰਟਾਂ, ਡਾਇਰੈਕਟ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ (ਸਮੂਹਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ "ਕੋਡ" ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹ ਅਤੇ ਸਮਝ ਲਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਮੈਂ ਕੋਡ ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਰੂਪ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅੱਪਡੇਟ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਹੋਣ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹਾਂ।

ਮੈਂ ਇਸ ਨਾਲ ਵੀ ਸਹਿਮਤ ਹਾਂ ਕਿ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਪੇਯੂ ਫਾਇਨਾਂਸ ਕੋਲ ਮੇਰੇ ਖਿਲਾਫ ਕੋਈ ਵੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਇਹ ਉਚਿਤ ਸਮਝੇ।

ਮਹੀਨਾ _____, 20 ਦੇ ਦਿਨ _____ ਨੂੰ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ

ਦਸਤਖਤ

ਨਾਮ

ਏਜੰਸੀ ਦਾ ਨਾਮ