



ਉੱਜੀਵਨ ਸਮਾਲ ਫਾਈਨਾਂਸ ਬੈਂਕ

ਬਣਾਏ ਇੱਕ ਬੇਹਤਰ ਜੀਵਨ

ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫ਼ਤਰ ਦਾ ਪਤਾ:

ਉੱਜੀਵਨ ਸਮਾਲ ਫਾਈਨਾਂਸ ਬੈਂਕ ਲਿਮਟਿਡ, ਗ੍ਰੇਪ ਗਾਰਡਨ, ਨੰਬਰ 27, ਤੀਜਾ ਏ ਕਰਾਸ, 18ਵਾਂ ਮੇਨ ਕੋਰਮੰਗਲਾ 6ਵਾਂ ਬਲਾਕ,
ਬੰਗਲੁਰੂ 560 095

ਉਜੀਵਨ ਸਮਾਲ ਫਾਈਨਾਂਸ ਬੈਂਕ ("ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ") ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਤਾਵਾਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਉਜੀਵਨ ਸਮਾਲ ਫਾਈਨਾਂਸ ਬੈਂਕ ("ਬੈਂਕ") ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਸਿਰਫ ਬੈਂਕ ਦੇ ਘਰੇਲੂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹਨ।

ਬੈਂਕ ਦੀ ਨੀਤੀ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ/ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇਕਸਾਰ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨਿਰਪੱਖ, ਬਰਾਬਰੀ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਇਕਸਾਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਹਾਇਤਾ, ਉਤਸ਼ਾਹ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨਗੇ। ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ, www.ujjivansfb.in ("ਵੈੱਬਸਾਈਟ")।

ਭੇਦਭਾਵ ਰਹਿਤ ਨੀਤੀ

ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਸਲ, ਜਾਤ, ਰੰਗ, ਧਰਮ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ, ਉਮਰ (ਬਾਲਗਤਾ ਤੋਂ ਵੱਧ), ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

1. ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ ("DSA") ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ (LSP) ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ

ਬੈਂਕ DSA ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਅਪਣਾਏਗਾ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ DSA ਅਤੇ LSP ਨਾਲ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਇਸਨੂੰ ਕ੍ਰਮਵਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗਾ। ਕਿਉਂਕਿ ਡਿਜੀਟਲ ਫਿਨਟੈਕ ਭਾਈਵਾਲੀ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਧਾਰ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨੂੰ DSA, ਅਤੇ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਵਜੋਂ ਵੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਬੈਂਕ ਦੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਲਈ ਫਿਨਟੈਕ ਭਾਈਵਾਲਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ। ਬੈਂਕ ਨੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਮਾਡਲ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ IBA ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ DSA ਲਈ ਆਦਰਸ਼ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਅਪਣਾਇਆ ਸੀ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਬੈਂਕ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਮਾਡਲਾਂ ਵਿੱਚ ਉੱਦਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਆਦਰਸ਼ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਹੋਰ ਪਹਿਲੂ ਅਪਣਾਏ ਜਾਣਗੇ।

- ਬੈਂਕ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਿਰਫ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਹੀ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:
- ਜਦੋਂ ਸੰਭਾਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਕਿਸੇ ਸ਼ਾਖਾ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੇ ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਮੈਨੇਜਰ ਰਾਹੀਂ ਬੈਂਕ ਦਾ ਕੋਈ ਉਤਪਾਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਆਪਣੀ ਇੱਛਾ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸੰਭਾਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਰੈਫਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦਾ ਇੱਕ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕ ਹੈ ਜਿਸਨੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਜਾਂ ਉਸ ਵੱਲੋਂ ਕਾਲਾਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।



- ਜਦੋਂ ਸੰਭਾਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਨਾਮ / ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ / ਪਤਾ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ ਅਤੇ DSA ਮੈਨੇਜਰ / ਟੀਮ ਲੀਡਰ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਸੂਚੀਆਂ / ਡਾਇਰੈਕਟਰੀਆਂ / ਡੇਟਾਬੇਸਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਤੋਂ ਲਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਸੰਭਾਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਤੋਂ ਸਹਿਮਤੀ ਲੈਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ।
- ਜਦੋਂ ਸੰਭਾਵੀ/ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਆਪਣੀ ਐਪ, ਵੈੱਬਸਾਈਟ, ਭੌਤਿਕ ਮੌਜੂਦਗੀ, ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਰਣਨੀਤੀ ਜਾਂ ਮਾਡਲ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸੰਪਰਕ ਬਿੰਦੂ ਰਾਹੀਂ ਫਿਨਟੈਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਡੀਐਸਏ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ/ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਕਾਲ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਜਿਸਦਾ ਨਾਮ/ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਡੀਐਸਏ ਕੋਲ ਉਪਲਬਧ ਕਿਸੇ ਵੀ "ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਨਾ ਕਰੋ" ਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਫਲੈਗ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਟੈਲੀਫੋਨ ਸੰਪਰਕ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ 09:30 ਵਜੇ ਤੋਂ 19:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਿਸੇ ਸੰਭਾਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਸਿਰਫ਼ ਉਦੋਂ ਹੀ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਜਦੋਂ ਕਾਲ ਤੋਂ ਉਸਨੂੰ ਅਸੁਵਿਧਾ ਹੋਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੀ ਮਿਆਦ (ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ) ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਂ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਕਾਲਾਂ ਸਿਰਫ਼ ਉਸ ਸ਼ਰਤ 'ਤੇ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਜਦੋਂ ਸੰਭਾਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੇ DSA ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਜਾਂ ਜ਼ੁਬਾਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤਾ ਹੋਵੇ।
- DSA ਨੂੰ ਸੰਭਾਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਸੰਭਾਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਹਿੱਤ ਬਾਰੇ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ / ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੰਭਾਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਲੇਖਾਕਾਰ / ਸਕੱਤਰ / ਜੀਵਨ ਸਾਥੀ, ਜੋ ਸੰਭਾਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੈ, ਨਾਲ ਚਰਚਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਡੀਐਸਏ ਨੂੰ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਰਿਸ਼ਵਤ ਨਹੀਂ ਲੈਣੀ ਚਾਹੀਦੀ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਬੀਡੀਈ (ਬਿਜ਼ਨਸ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ) ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਰਿਸ਼ਵਤ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਉਸਨੂੰ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੂੰ ਇਸ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਡੀਐਸਏ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਦੱਸੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਸਿਰਫ਼ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਹੀ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਲਈ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਲੱਗੇ DSAs ਕੋਲ ਅੰਦਰੂਨੀ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਿਖਲਾਈ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਜੋ ਸਟਾਫ਼/ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਡਿਫਾਲਟ ਦੇ ਹਰੇਕ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨਾ ਹੈ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਿੱਖਿਅਤ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਉੱਚ ਨੈਤਿਕ ਮਿਆਰਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਬਕਾਏ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਅਤੇ ਡਿਫਾਲਟ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਟਾਫ਼/ਏਜੰਟ, DSA ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ (IBA ਦੇ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਸਮਾਨ) ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਘੋਸ਼ਣਾ ਪੱਤਰ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕਰਨਗੇ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਰਸਮੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਦੇ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਇੱਕ ਵੱਖਰੇ ਅਭਿਆਸ ਵਜੋਂ।
- ਖਾਤਿਆਂ ਦੀਆਂ ਕਿਤਾਬਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਯੋਗ ਆਡੀਟਰਾਂ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ/ਪੇਸ਼ਕਾਰੀ ਅਤੇ ਖੁਲਾਸੇ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਬੈਂਕ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

- DSA ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ -
 - ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ / ਉਤਪਾਦ ਬਾਰੇ ਸੰਭਾਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨਾ;
 - ਸੰਭਾਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਨਾਮ ਬਾਰੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨਾ, ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਗਲਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ।
 - ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਹੂਲਤ / ਸੇਵਾ ਲਈ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਝੂਠੀ / ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੇਣਾ।
- ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ / ਸੰਪਰਕਾਂ ਵਿੱਚ ਲੈਣ ਲਈ ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ

DSA ਨੂੰ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

- ਨਿੱਜੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕਰੋ - ਸੰਭਾਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਤੋਂ ਢੁਕਵੀਂ ਦੂਰੀ ਬਣਾਈ ਰੱਖੋ।
- ਸੰਭਾਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਇੱਛਾ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਉਸਦੇ ਘਰ/ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਨਾ ਹੋਣਾ;
- ਵੱਡੀ ਗਿਣਤੀ ਵਿੱਚ ਨਾ ਜਾਓ - ਭਾਵ, ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਬੀਡੀ (ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਵਿਕਾਸ ਕਾਰਜਕਾਰੀ) ਅਤੇ ਇੱਕ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ ਨਾ ਜਾਓ।
- ਸੰਭਾਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕਰੋ।
- ਜੇਕਰ ਸੰਭਾਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹੈ ਅਤੇ ਮੁਲਾਕਾਤ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰਫ਼ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ / ਦਫ਼ਤਰੀ ਵਿਅਕਤੀ ਮੌਜੂਦ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਮੁਲਾਕਾਤ ਨੂੰ ਸੰਭਾਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਨਾਲ ਸਮਾਪਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਪੁੱਛਿਆ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਉਸਦਾ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ, ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ ਦਾ ਨਾਮ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਬੈਂਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ।
- ਸੰਭਾਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਚਰਚਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਰੱਖੋ - ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਦੂਰੀ ਬਣਾਈ ਰੱਖੋ।
- DSA ਦੁਆਰਾ ਸੰਭਾਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਭੇਜਿਆ ਗਿਆ ਕੋਈ ਵੀ ਸੰਚਾਰ ਸਿਰਫ਼ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਢੰਗ ਅਤੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਹੀ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਜ਼ੇ:

24 ਜੂਨ, 2020 ਦੇ ਆਰਬੀਆਈ ਸਰਕੂਲਰ - ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ ਬੈਂਕਾਂ ਅਤੇ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ: ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਅਤੇ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ, ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਨਾਲ, ਬੈਂਕ, ਭਾਵੇਂ ਆਪਣੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ ਉਧਾਰ ਦੇਵੇ ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਆਈਟੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ 'ਤੇ ਨਿਯਮਕ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਵੀ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇ।



ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਬੈਂਕ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਹੇਤ ਕਰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:

- a. ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- b. ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਉਸ ਬੈਂਕ ਦਾ ਨਾਮ ਦੱਸਣ ਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਉਹ ਉਸ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।
- c. ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਪਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਬੈਂਕ ਦੇ ਲੈਟਰ ਹੈੱਡ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- d. ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਐਨਕਲੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- e. ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- f. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- g. ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਬੈਂਕ ਅਤੇ LSPs ਕੋਲ ਫਿਨਟੈਕ/ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵੇਂ ਨੋਡਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੋਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਆਪਣੇ ਸਬੰਧਤ DLA's ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠੇਗਾ।
- h. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ, LSPs, ਅਤੇ DLA's 'ਤੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ KFS ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- i. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਡੀਐਲਏ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

1. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਸਮਝੌਤਾ

ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਸਾਰੇ ਵਰਗਾਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵਿਆਪਕ ਹੋਣ। ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਚੈਕਲਿਸਟ (ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਹਰ ਪੱਖੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਅਰਜ਼ੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾ ਸਕੇ।

ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਟੈਲੀਫੋਨ 'ਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ / ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਂ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸਾਧਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ / ਜ਼ਰੂਰੀ

ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਰਕਮ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਅਣਚਾਹੀ ਪੂਰਵ-ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਸਾਰੀਆਂ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਵੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ।

1. ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ

ਬੈਂਕ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਸਹੀ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਯੋਗਤਾ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਮਿਹਨਤ ਦੇ ਬਦਲ ਵਜੋਂ ਸਿਰਫ਼ ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ। ਬੈਂਕ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਏਗਾ। ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਹੋਰ ਚੇਤਾਵਨੀਆਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਘਟਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਬੈਂਕ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਉਸਦੇ ਪੂਰੇ ਗਿਆਨ ਨਾਲ ਰਿਕਾਰਡ 'ਤੇ ਰੱਖੇਗਾ।

ਕੰਸੋਰਟੀਅਮ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਧੀਨ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਭਾਗੀਦਾਰ ਰਿਣਦਾਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਸਤਾਵਾਂ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਸਮਾਂਬੱਧ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿਕਸਤ ਕਰਨੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ, ਅਤੇ ਵਿੱਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

1. ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੀਆਈਸੀ ਨਾਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਆਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ
 - a. ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ (CICs) ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ, CICs ਨਾਲ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਜਾਂਚਾਂ ਅਤੇ CIC ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ 'ਤੇ ਕੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਏਗਾ।
 - b. ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫੀਸ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ 'ਤੇ CIC ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਰਿਪੋਰਟ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
 - c. ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੀਆਈਸੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਵਿੱਚ ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਫਿਰ ਅਗਲੀ ਰਿਪੋਰਟ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਤਕਰਨ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕਰੇਗਾ।
 - d. ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਡਾਟਾ ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕ CIR ਵਿੱਚ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਮਝ ਸਕਣ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬੈਂਕ/CIC ਦੁਆਰਾ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਮਾਮਲੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੱਦ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਅਤੇ CIC ਦੁਆਰਾ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।



- e. ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੇ ਫਾਰਮੈਟ (ਔਨਲਾਈਨ ਅਤੇ ਔਫਲਾਈਨ ਦੋਵੇਂ) ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੇਂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ, ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ, ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ/ਯੂਨੀਫਾਈਡ ਪੇਮੈਂਟ ਇੰਟਰਫੇਸ (UPI) ਆਈਡੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾ ਸਕੇ। ਸਹੀ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਲਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਬੈਂਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

****ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਢਾਂਚਾ 25 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ**

1. ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਫੈਸਲਿਆਂ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ

ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਪ੍ਰਸਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੀਂ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਲੰਬਿਤ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ:

ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ ਦਾ ਹਵਾਲਾ - ਸੂਖਮ, ਛੋਟੇ ਅਤੇ ਦਰਮਿਆਨੇ ਉੱਦਮਾਂ (ਐਮਐਸਐਮਈ) ਸੈਕਟਰ 2017 ਨੂੰ 11 ਜੂਨ, 2024 ਨੂੰ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ;

- ਐਮਐਸਈ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ₹25 ਲੱਖ ਤੱਕ ਦੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਫੈਸਲਿਆਂ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ 14 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ। ਐਮਐਸਐਮਈ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਫੈਸਲਿਆਂ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ, ਸੰਕੇਤਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਚੈਕਲਿਸਟ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਇੱਕ ਵੱਖਰੇ ਟੈਬ ਦੇ ਹੇਠਾਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਰਿਣਦਾਤਾਵਾਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼' ਮਿਤੀ 05 ਮਈ, 2003;

- ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਭਾਵ ਦੂਜੇ ਬੈਂਕਾਂ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਏ ਜਾ ਰਹੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਬਕਾਇਆ ਤਬਾਦਲਾ ਮਾਮਲੇ, ਰਿਣਦਾਤਾ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਦੱਸੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- 25 ਲੱਖ ਤੱਕ ਦੇ MSE ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ - ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨ ਹੋਵੇਗੀ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਦਾ ਹੋਵੇ।

ਬੈਂਕ ਆਪਣੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ, ਨੋਟਿਸ-ਬੋਰਡਾਂ, ਉਤਪਾਦ ਸਾਹਿਤ, ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਫੈਸਲਿਆਂ ਨੂੰ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ 'ਤੇ ਢੁਕਵੇਂ ਖੁਲਾਸੇ ਕਰੇਗਾ।

ਬੈਂਕ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵਿਆਂ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਮੁੱਖ ਕਾਰਨ/ਕਾਰਨ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, SMS ਜਾਂ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ, ਦੱਸੇਗਾ। ਫਿਨਟੈਕ ਅਧਾਰਤ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਲਈ, ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ/ਕਾਰਨ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਫਿਨਟੈਕ ਰਿਣਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਫਿਨਟੈਕ ਰਿਣਦਾਤਾ ਵਿਚਕਾਰ ਆਪਸੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

1. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ 'ਤੇ ਅਪਣਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਆ/ਜਮਾਂਦਰੂ ਵਜੋਂ ਲਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਰਸੀਦ ਦੇਵੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਖੇਤੀਬਾੜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ 1.6 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਲਈ ਜਮਾਂਦਰੂ ਸੁਰੱਖਿਆ 'ਤੇ ਜ਼ੋਰ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ MSE ਸੈਕਟਰ ਵਿੱਚ ਇਕਾਈਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ 10 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜਮਾਂਦਰੂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਬਣਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ। ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਮਾਨ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EPIS) ਨੂੰ ਸਥਿਰ ਅਤੇ ਬਦਲੇ ਹੋਏ ਕਾਰਜਕਾਲ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਬਦਲਣ 'ਤੇ ਉਲਟ ਰਹਿਣ ਦੇਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦੇਵੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ ਲਈ ਵਿਧੀ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।

ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਐਨਕਲੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇਵੇਗਾ। ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਹ ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਕਰਜ਼ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਿਰਫ਼ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਿਵੇਕ 'ਤੇ ਹਨ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਦੇ ਕਾਰਨ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਉੱਜੀਵਨ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤਿਆਂ ਲਈ ਡਿਜੀਟਲ ਦਸਤਖਤ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਅਪਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਤਰਕ ਨਾਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਰੂਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦਾ ਸਾਲਾਨਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ ਸਿਵਾਏ ਉਸ ਦੇ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਬੈਂਕ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆ ਜਾਂਦੀ)।

1. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰ ਵਿਵਹਾਰ

ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਇਸਦਾ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਹਿਤ ਸਪੱਸ਼ਟ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ/ਚਾਰਜਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ, ਜੋ ਉਹਨਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਇਹਨਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਕਿਵੇਂ ਲੈ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਆਪਣੇ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਲਈ ਕਿਸ ਨਾਲ ਅਤੇ ਕਿਵੇਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।



ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ' ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਐਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਲਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਭਾਵ, ਅਜਿਹੇ ਚਾਰਜਾਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਜੋੜਨ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਇਹ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਯਾਦ-ਪੱਤਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਕਾਰਨ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਇਹ ਹਦਾਇਤਾਂ 1 ਜਨਵਰੀ, 2024 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ।

1. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

ਬੈਂਕ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਵੰਡ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ। ਬੈਂਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਜੋ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।

ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਰਚਨਾਤਮਕ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਧੀ ਹੋਵੇਗੀ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ 2 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਰਪੇਸ਼ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਸਲ ਮੁਸ਼ਕਲ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕਰਜ਼ਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲਵੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਬਕਾਏ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਜ਼ਬਤ ਕਰਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬਕਾਏ ਇਕੱਠੇ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕੋਈ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਅਭਿਆਸ ਨਾ ਅਪਣਾਇਆ ਜਾਵੇ।

1.

2. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ

ਬੈਂਕ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ/ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਫੀਸਾਂ/ਚਾਰਜਾਂ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ, ਕੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਮਨਜ਼ੂਰ/ਵੰਡੀ ਨਾ ਜਾਣ 'ਤੇ ਫੀਸਾਂ/ਚਾਰਜਾਂ ਦੀ ਰਕਮ ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਹੈ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਖਰਚੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਆਜ ਰੀਸੈਟ ਧਾਰਾ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮਾਮਲਾ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਬੈਂਕ ਸਾਰੇ ਵਰਗਾਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਫੀਸਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਕੋਲ ਟੈਰਿਫ ਸ਼ਡਿਊਲ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਸਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਨੂੰ ਵਿਆਪਕ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ 'ਤੇ ਇੱਕ ਨੋਟਿਸ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਬੈਂਕ 'ਆਲ-ਇਨ-ਕਾਸਟ' ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਵਿੱਤ ਦੇ ਹੋਰ ਸਰੋਤਾਂ ਨਾਲ ਦਰਾਂ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਕਰ ਸਕਣ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚੇ/ਫੀਸਾਂ ਭੇਦਭਾਵ ਰਹਿਤ ਹੋਣ। ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦਾਂ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਪੱਤਰ, ਈਮੇਲ ਜਾਂ SMS ਵਰਗੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

1. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਅਜੀਬ ਘੰਟਿਆਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ, ਆਦਿ। ਬੈਂਕ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤੇ ਬਿਨਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਜ਼ਬਤ ਕਰਨ ਸਮੇਤ ਕੋਈ ਵੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਵਸੂਲੀ ਉਪਾਅ ਸ਼ੁਰੂ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

ਬੈਂਕ ਦਾ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਤਰੀਕਾ ਵਿਹਾਰਕ ਅਤੇ ਪੱਖਪਾਤ ਰਹਿਤ ਹੋਵੇਗਾ। ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਮਨਾਉਣਾ ਰਿਕਵਰੀ ਵਿਧੀ ਦੇ ਮੂਲ ਸਿਧਾਂਤ ਹਨ। ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਸਿਰਫ ਉੱਥੇ ਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਪੁਨਰਗਠਨ / ਪੁਨਰਵਾਸ ਅਸਫਲ ਜਾਂ ਅਸੰਭਵ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ / ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ਾ ਲਈ ਕਾਨੂੰਨ ਅਧੀਨ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਸੰਬੰਧੀ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਦਿੱਤੀ ਗਈ "ਬਕਾਇਆ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੁੜ ਪ੍ਰਾਪਤੀ" ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, 12 ਅਗਸਤ, 2022 ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ - ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਬਕਾਇਆ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

1. ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ / ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਪੈਨਲਟੀ ਦੀ ਵਸੂਲੀ

RBI ਦੇ ਸਰਕੁਲਰ DBOD.No.Dir.BC.107/13.03.00/2011-12 ਮਿਤੀ 5 ਜੂਨ, 2012 ਅਤੇ DBOD.Dir.BC.No.110/13.03.00/2013-14 ਮਿਤੀ 7 ਮਈ, 2014 ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਸਹਿ-ਦੇਣਦਾਰਾਂ (ਦੇ) ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ।

1. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਬੰਦ ਹੋਣ 'ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ

ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਲੀਅਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਗਈ ਜਾਇਦਾਦ ਦੀਆਂ

ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਟਾਈਟਲ ਡੀਡ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਲੀਅਨ ਦੇ ਅਧੀਨ। ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ। ਨੋਟਿਸ ਵਿੱਚ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਬੈਂਕ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ। ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਜਾਂ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸ ਬੈਂਕ ਆਊਟਲੈੱਟ / ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਅਸਲ ਚੱਲ / ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨੇ ਪੈਣਗੇ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਸੇਵਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ।

1. ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

ਬੈਂਕ ਨੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਜਿਸਦਾ ਵੇਰਵਾ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੋਸਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਰਿਣਦਾਤਾਵਾਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (FPC) ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਬੈਂਕ ਦੇ ਬੋਰਡ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼- ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਫਰੇਮਵਰਕ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੇਨ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਰਿਣਦਾਤਾਵਾਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ 14 ਮਾਰਚ, 2022

ਉਕਤ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਇੱਕ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੇਨ ਨੂੰ ₹3,00,000 ਤੱਕ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ ਵਾਲੇ ਪਰਿਵਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਇੱਕ ਜਮਾਨਤ-ਮੁਕਤ ਕਰਜ਼ੇ ਵਜੋਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਨੇ ਬੈਂਕਾਂ ਲਈ ਪਾਲਣਾ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਹੈ:

1. ਬੈਂਕ ਇੱਕ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕੀਮਤ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਸਰਲੀਕ੍ਰਿਤ ਤੱਥ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੇਗਾ। ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ ਤੱਥ ਪੱਤਰ ਲਈ ਅਨੁਲੱਗ 1 ਵੇਖੋ।
2. ਬੈਂਕ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਭਾਈਵਾਲ/ਏਜੰਟ ਦੁਆਰਾ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਲਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕੋਈ ਵੀ ਫੀਸ ਤੱਥ ਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਰਕਮ ਨਹੀਂ ਲਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸਦਾ ਤੱਥ ਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
3. ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ, ਨਾ ਕਿ ਪੂਰੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ।
4. ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਿੱਚ, ਆਪਣੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਹਿਤ (ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੁਸਤਿਕਾਵਾਂ/ਪੈਂਫਲੇਟਾਂ) ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਵਿੱਚ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਲਗਾਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ, ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਅਤੇ ਔਸਤ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ।
5. ਵਿਆਜ ਦਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣਗੇ।

6. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦਾ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਰੂਪ ਹੋਵੇਗਾ।
7. ਬੈਂਕ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਐਂਟਰੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਹੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਕੀਮਤ 'ਤੇ ਸਰਲ ਤੱਥ ਪੱਤਰ, ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਸਮੇਤ ਸਾਰੀਆਂ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਦੀ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
8. ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਐਂਟਰੀਆਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
9. ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦਾ ਜਾਰੀਕਰਨ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਫੀਸ ਢਾਂਚਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਹੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
10. ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ/ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਅਹਾਤੇ/ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
11. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਬਾਰੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਬੈਂਕ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੇਂ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।

ਅਨੁਬੰਧ 1:
ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਕੀਮਤ ਬਾਰੇ ਉਦਾਹਰਣੀ ਤੱਥ ਪੱਤਰ

(ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ)

ਮਿਤੀ:xxx ਰਿਣਦਾਤਾ ਦਾ ਨਾਮ: xxx ਬਿਨੈਕਾਰ ਦਾ ਨਾਮ: xxx

ਸੀ. ਨੰ.	ਪੈਰਾਮੀਟਰ	ਵੇਰਵੇ
(i)	ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ (ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਰਕਮ) (ਰੁਪਏ ਵਿੱਚ)	
(ii)	ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕੁੱਲ ਵਿਆਜ ਚਾਰਜ (ਰੁਪਏ ਵਿੱਚ)	
(iii)	ਹੋਰ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਖਰਚੇ (ਹਰੇਕ ਹਿੱਸੇ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ) (ਰੁਪਏ ਵਿੱਚ)	
(ੳ)	ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ (ਰੁਪਏ ਵਿੱਚ)	
(ਅ)	ਬੀਮਾ ਖਰਚੇ (ਰੁਪਏ ਵਿੱਚ)	
(ੲ)	ਹੋਰ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ) (ਰੁਪਏ ਵਿੱਚ)	
(iv)	ਕੁੱਲ ਵੰਡੀ ਗਈ ਰਕਮ ((i)-(iii)) (ਰੁਪਏ ਵਿੱਚ)	
(ਵੀ)	ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਅਦਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕੁੱਲ ਰਕਮ ((i), (ii) ਅਤੇ (iii) ਦਾ ਜੋੜ) (ਰੁਪਏ ਵਿੱਚ)	
(vi)	ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ (ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਵਿੱਚ) (IRR ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਘਟਾਉਣ ਵਾਲੇ ਬਕਾਏ ਦੇ ਢੰਗ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਸ਼ੁੱਧ ਵੰਡੀ ਗਈ ਰਕਮ 'ਤੇ ਗਣਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ)	
(vii)	ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ (ਮਹੀਨਿਆਂ ਵਿੱਚ)	
(viii)	ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਬਾਰੰਬਾਰਤਾ	
(ix)	ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ	
(ਐਕਸ)	ਹਰੇਕ ਕਿਸ਼ਤ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਰਕਮ (ਰੁਪਏ ਵਿੱਚ)	
ਕੰਟੀਨੈਂਟ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਬਾਰੇ ਵੇਰਵੇ		
(xi)	ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ 'ਤੇ ਕੋਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।	
(xii)	ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ)	
(xiii)	ਹੋਰ ਖਰਚੇ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ)	

ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਮੁੜਭੁਗਤਾਨ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ

ਕਿਸ਼ਤ ਨੰ.	ਵਧੀਆ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ (ਰੁਪਏ ਵਿੱਚ)	ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ (ਰੁਪਏ ਵਿੱਚ)	ਵਿਆਜ (ਰੁਪਏ ਵਿੱਚ)	ਕਿਸ਼ਤ (ਰੁਪਏ ਵਿੱਚ)