



ਆਧਾਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

(7 ਅਗਸਤ 2024 ਤੋਂ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੈ)

ਸੰਸਕਰਣ - XI

ਲੜੀ ਨੰ.	ਵਿਸ਼ਾ	ਪੰਨਾ ਨੰ.
1.	ਜਾਣ-ਪਛਾਣ	3
2.	ਉਦੇਸ਼	3
3.	ਕੋਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ	4
4.	ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ	4
5.	ਲੋਨ	5
5.1.1	ਲੋਨਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ	5
5.1.2	ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਸੰਚਾਰ	5
5.1.3	ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਵੰਡ; ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਲੋਨਾਂ (ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਸਮੇਤ) ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ।	6
6.	ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ	8
7.	ਬੋਰਡ ਐਂਡ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ	8
8.	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ - ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ	8
9.	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਢੰਗ	11
10.	ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮ	11
11.	ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਵਸੂਲਿਆ ਗਿਆ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ	12
12.	ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ	12
13.	ਸਮਾਨ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਕਿਸਤਾਂ (EMI) ਅਧਾਰਤ ਨਿੱਜੀ ਲੋਨਾਂ (ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਸਮੇਤ) 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈੱਟ ਕਰਨਾ	13
14.	ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀਆਂ	14
15.	ਗਾਰੰਟਰ	14
16.	ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ	15
17.	ਡਿਸਬਰਸ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ	16
18.	ਬਕਾਇਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ	17
19.	ਬੇਦਾਅਵਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ	19
20.	ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਦਰਭ ਏਜੰਸੀਆਂ / ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ	19
21.	ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ (ਕੇ.ਵਾਈ.ਸੀ.) ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਜਾਣੇ	20
22.	ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤੇ	20
23.	ਬ੍ਰਾਂਚ ਕਲੋਜ਼ਰ / ਸਿਫਟਿੰਗ / ਮੁੜ-ਵਸੇਬਾ / ਮਰਜ਼ਰ	20
24.	ਜਨਰਲ – ਕੰਪਨੀ ਸੈੱਲ	20

ਆਧਾਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

(ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਵੱਲੋਂ ਸੋਧਿਆ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਨੁਸਾਰ)

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਨੇ 5 ਸਤੰਬਰ, 2006 ਨੂੰ ਨੇਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨਾਂ/ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ ਐਨ.ਐਚ.ਬੀ (ND)/DRS/Pol-No.16/2006 ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਸਨ, ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸਨੂੰ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਸੀ। ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ NHB/ND/DRS/Pol. ਨੰਬਰ 34/2010 -11 ਮਿਤੀ 11 ਅਕਤੂਬਰ, 2010, ਐਨ.ਐਚ.ਬੀ (ND)/DRS/REG/MC-03/2017 ਮਿਤੀ 1 ਜੁਲਾਈ, 2017, ਐਨ.ਐਚ.ਬੀ (ND)/DRS/REG/MC-03/2018 ਮਿਤੀ 2 ਜੁਲਾਈ, 2018 ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਹੋਰ ਸੋਧਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਆਧਾਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ.), (ਪਹਿਲਾਂ ਡੀ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਵੈਸ਼ਿਆ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੇ ਨਾਂ ਨਾਲ ਜਾਣੀ ਜਾਂਦੀ ਸੀ) ਨੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਧੀਆ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਭਿਆਸਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ, ਇਸਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ 24 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2018 ਦੀ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਅਤੇ 30 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2019 ਨੂੰ ਹੋਈ ਬੋਰਡ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਇਸ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਸੋਧਿਆ ਵੀ ਗਈਆ ਹੈ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੇ 28 ਮਈ, 2021 ਨੂੰ ਹੋਈ ਆਪਣੀ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ, ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਟਰ-ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰ. RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/'2020-21 ਮਿਤੀ 17 ਫ਼ਰਵਰੀ, 2021 ਦੁਆਰਾ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2021 (ਇੱਥੇ "ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ" ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਗਈ। ਉਪਰੋਕਤ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਵੱਲੋਂ 12 ਅਗਸਤ 2022, 9 ਅਗਸਤ 2023 ਅਤੇ 7 ਨਵੰਬਰ 2023 ਨੂੰ ਹੋਈ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸੋਧਾਂ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਵੱਲੋਂ 26 ਮਾਰਚ 2024 ਨੂੰ ਸਰਕੂਲੇਸ਼ਨ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਮੌਜੂਦਾ ਸੋਧਾਂ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ 7 ਅਗਸਤ 2024 ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਇਹ ਕੋਡ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ, ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣ, ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ, ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ / ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਹਾਊਸਿੰਗ ਵਿੱਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੈ। ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮੁੱਖ ਤੱਤ ਹਨ।

2. ਉਦੇਸ਼ :

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੀਆ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਚੰਗੀ ਸਮਝ ਹੋ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ;
- ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਮਾਰਕੀਟ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;

- ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ; ਅਤੇ
- ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਵਧਾਉਣ ਲਈ।

3. ਕੋਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ

- ਇਹ ਕੋਡ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਦੁਆਰਾ ਹੋਵੇ, ਇਸ ਦੀਆਂ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ ਜਾਂ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ (ਸਵੈ-ਮਾਲਕੀਅਤ ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿਵਸਥਾ ਦੇ ਤਹਿਤ) ਕਾਊਂਟਰ ਦੇ ਪਾਰ, ਫੋਨ ਤੇ, ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ, ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜੰਤਰਾ ਦੁਆਰਾ, ਇੰਟਰਨੈਟ ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੋਣ।
- ਕੋਡ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਸਮੇਤ, ਲੋਨ ਓਰੀਜਨੇਸ਼ਨ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਸਰਵਿਸਿੰਗ ਅਤੇ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਅਤੇ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਦੁਆਰਾ ਜੁੜੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਸਮੇਤ ਓਪਰੇਸ਼ਨਾਂ ਕਾਰਜਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ। ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ, ਕੁਸ਼ਲਤਾ, ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਆਡਿਟਿੰਗ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਨਿਯਮਤ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ, ਮੀਟਿੰਗਾਂ, ਸੈਮੀਨਾਰ, ਸਰਕੂਲਰ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕੋਡ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲੇ ਉਧਾਰ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਮਜ਼ਬੂਤ ਪ੍ਰਤੀਬੱਧਤਾ ਹੋਵੇ।

4. ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਹਾਊਸਿੰਗ ਵਿੱਤ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਮਿਆਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤ ਤੇ, ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।

ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਉਨ੍ਹਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਸਟਾਫ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗਾ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਬੰਧਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਤੇ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ।

ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਅਸਪਸ਼ਟਤਾ ਦੇ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਮਝਾਣ ਲਈ ਸਪੱਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ: ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਇਸਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਸਮੇਤ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ।

ਗਾਹਕ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਲਾਭ

ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇਗਾ, ਜੇ ਕੋਈ ਗਲਤੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਸ ਕੋਡ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਮੱਦੇਨਜ਼ਰ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੇ ਧਿਆਨ ਦੇਵੇਗੀ।

ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀਆਂ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਨਿਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸਮਝੇਗਾ, ਕਨੂੰਨ ਜਾਂ ਸਰਕਾਰੀ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਰੈਗੂਲੇਟਰਾਂ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਏਜੰਸੀ ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ, ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਤੀਜੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਦੱਸੇਗਾ।

ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ., ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਤੇ, ਮੌਜੂਦਾ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਪਾਰਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੋਡ ਦੀ ਕਾਪੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ।

ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਮਰ, ਜਾਤ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਪਾਬੰਦੀਆਂ ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲੇਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਜਾਰੀ ਰੱਖੇਗਾ।

5. ਲੇਨ

5.1.1 ਲੇਨਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ।

ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਮਿਆਰੀ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ / ਲੇਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਫੀਸ / 'ਸਾਰੀਆਂ ਲਾਗਤਾਂ' ਸਮੇਤ ਲੇਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ/ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ, ਉਸ ਹਿੱਸੇ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਖਾਤੇ ਸਬੰਧਤ ਹਨ, ਸਾਰੇ ਸੰਭਾਵੀ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲੇਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਰਕਮ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਫੀਸ ਦੀ ਰਕਮ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮਾਮਲਾ ਜੇ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਨੂੰ ਵੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਜਾਣੂ ਕਰਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਲੇਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ, ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਏ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਵੀ ਦਸ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਪੂਰੇ ਭਰੇ ਹੋਏ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਫਾਰਮਾਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਕਾਲ/ ਐਸਐਮਐਸ /ਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਵਿਧੀਵਤ ਤੌਰ ਤੇ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਉਹ ਅਨੁਮਾਨਿਤ ਮਿਤੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਸ ਦੁਆਰਾ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਮੁਢਲੀ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰੇ ਲਈ ਕਾਲ ਕਰੇਗਾ, ਜੇ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ।

ਸਾਰੀਆਂ ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 4 ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਮੁਕੰਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਕਾਗਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਆਦਿ।

ਲੇਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਲੇਨ ਦੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਜਾਂ ਥ੍ਰੈਸ਼ਹੋਲਡ ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਇਸ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਕਾਰਨ (ਕਾਰਨਾਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਕਾਰਨ ਲੇਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ।

5.1.2 ਲੇਨ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਲੇਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਸੰਚਾਰ।

ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਦੀਆਂ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਜੇਖਮ ਅਧਾਰਤ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਹਰੇਕ ਲੇਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਜੇਖਮ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਉਚਿਤ ਹਾਸ਼ੀਏ/ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਉਚਿਤ ਮਿਹਨਤ ਨਾਲ ਸਮਝੌਤਾ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ।

- a) ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਲੇਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਦੁਆਰਾ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਜੇ ਇਸ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਉਸ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਦੁਬਾਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- b) ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਇੱਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ, ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੇਨ ਦੀ ਰਕਮ ਸਮੇਤ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਵਿਧੀ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ, ਈ.ਐਮ.ਆਈ ਢਾਂਚਾ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਲਾਗੂ ਜੀ.ਐਸ.ਟੀ. ਨਾਲ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਅਤੇ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਤੇ ਰੱਖੇ।
- c) ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਲੇਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗਾ।
- d) ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਹਰ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲੇਨਾਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਤੀ, ਲੇਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਲੇਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨੱਥੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ।
- e) ਐਸਐਮਐਸ/ਈਮੇਲ/ਪੱਤਰ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਸੰਚਾਰ।

5.1.3 ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਲੇਨਾਂ ਦੀ ਵੰਡ; ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਲੇਨਾਂ (ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੇਨ ਸਮੇਤ) ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ।

1. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਲੇਨਾਂ ਦੀ ਵੰਡ

- a) ਲੇਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵੰਡ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- b) ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਨੂੰ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬੋਲੀ ਜਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ) ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸ/ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕੇਵਲ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ ਤੇ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ। ਇਸ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- c) ਜੇ ਅਜਿਹੀ ਤਬਦੀਲੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਨੋਟਿਸ ਤੋਂ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਕੇ ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- d) ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ, ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

- e) ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਤੇ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੇ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰਨੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ, ਜੇ ਕਿ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਦੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹਨ। ਜੇ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹਨ।
- f) ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਲੋਨ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪੂਰੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ 'ਤੇ ਸਾਰੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ:

II. ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ:

- a. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗੀ।
- b. ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ/ਉਸਦੀ ਤਰਜੀਹ ਅਨੁਸਾਰ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਉਸ ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਲੋਨ ਖਾਤਾ ਸੇਵਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫ਼ਤਰ ਤੋਂ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
- c. ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- d. ਇਕੱਲੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਸੰਯੁਕਤ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੀਆਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਅਚਨਚੇਤੀ ਘਟਨਾ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਇੱਕ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ। ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

III. ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ:

- a. ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਸਬੰਧਿਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਖਰਚਾ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫ਼ਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਲਈ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸ ਦੇਵੇਗੀ। ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰ ਦਿਨ ਲਈ ₹5,000/- ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ।
- b. ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਗੁੰਮ/ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲਾਗਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗੀ। ਉਪਰੋਕਤ ਉਪ-ਪੈਰਾ (i) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਅਰਥਾਤ, ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਬਾਅਦ)।

c. ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਪੱਖਪਾਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਪੈਰਾ 76.6 ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਜਿੱਥੇ 01 ਦਸੰਬਰ 2023 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਹੋਣੇ ਹਨ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ)।

6 ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ

ਚੈਪਟਰ XIII ਦਾ ਪੈਰਾ ਨੰਬਰ 76A ਅਤੇ 76B- ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਮਾਸਟਰ 2021 ਦਾ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ, ਕੰਪਨੀ 'ਤੇ ਉਸੇ ਸਮੇਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

7 ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

1. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਵਿਧੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ।
2. AHFL ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੂੰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇਕਸਾਰ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

8. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ - ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ

- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਟਾਫ਼/ਸਿਸਟਮ/ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਲਤੀ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਗਲਤੀਆਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਗਲਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਇਕੱਠੇ ਹੋਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਾਰਜ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਤਕਨੀਕੀ ਅਸਫਲਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਵਿਕਲਪਕ ਤਰੀਕੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗੀ।
- ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਉਹ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੁਮਾਇੰਦੇ/ਕੂਰੀਅਰ ਜਾਂ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਟ (DSA) ਜਾਂ ਸਰਵਿਸਿੰਗ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲਈ ਦਲਾਲ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰੇਗੀ, ਜੇ ਉਹ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਗਲਤ ਵਿਹਾਰ ਜਾਂ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਰੁੱਝੇ ਹੋਏ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

i. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ-

ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਉਚਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਤਿਆਰ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ।

- a) AHFL ਕੋਲ ਐਨਲਾਈਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਮੇਤ, ਇਸਦੇ ਹਰੇਕ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ।
- b) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕਿੱਥੇ ਲੱਭਣੇ ਹਨ। ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਹਰੇਕ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗਾ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ।
- c) ਜੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

- I. ਇਹ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ
- II. ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ
- III. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ
- IV. ਜਵਾਬ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਦੋਂ ਕਰਨੀ ਹੈ
- V. ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕਿਸ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨੀ ਹੈ
- VI. ਜੇ ਗਾਹਕ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੈ।
- VII. ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਦਾ ਸਟਾਫ਼ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਵਾਲ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰੇਗਾ।

- d) ਜੇ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਇੱਕ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਉਸਨੂੰ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ/ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।

ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਿਪਟੇਗਾ। ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਦੇ ਮਨੋਨੀਤ ਟੈਲੀਫੋਨ ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। 180030042020 ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਅੰਤਰਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- e) ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗਾ ਜਾਂ ਦੱਸੇਗਾ ਕਿ ਉਸਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਕਿਉਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇ ਉਹ ਫਿਰ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਲੈਕੇ ਛੇ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਪਟਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।

- f) ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਪੀੜਤ ਲੋਕ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ (ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਜਿਸ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਸਮਾਂ, ਵਾਧੇ ਲਈ ਮੈਟਰਿਕਸ, ਆਦਿ) ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗਾ ਕਿ ਇਹ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਸਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਗਈ ਹੈ। AHFL ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ/ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਨੂੰ ਲਿੰਕ <https://grids.nhbonline.org.in> ਐਨਲਾਈਨ ਮੇਡ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਐਫਲਾਈਨ ਮੇਡ ਵਿੱਚ, <http://www.nhb.org.in/> Grievance-Redressal-

System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393Physical-Mode.pdf 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ, ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਂਡ ਸੁਪਰਵੀਜ਼ਨ ਵਿਭਾਗ, ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕੋਰ 5ਏ, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੇਟ ਸੈਂਟਰ, ਲੋਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110 003 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਜੇ ਜਵਾਬ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਮਨਲਿਖਤ 'ਤੇ ਭੇਜੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ, ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ- grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

ii. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਮਿਆਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਮਾਪਦੰਡਾਂ, ਬੋਰਡ/ਟੈਂਪ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀਆਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਇੱਕ ਵਿਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਹਰੇਕ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ/ਬ੍ਰਾਂਚ ਇੰਖਰਚੇ ਦੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਅਧੀਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਲੱਸਟਰ ਮੈਨੇਜਰ ਅਤੇ ਫਿਰ ਖੇਤਰੀ ਵਪਾਰ ਮੁਖੀ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ ਬਦਲੇ ਵਿੱਚ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫ਼ਤਰ ਸਬੰਧਤ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਮੁਖੀਆਂ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਜਾਂ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫ਼ਤਰ, ਮੁੰਬਈ ਕੋਲ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਦੀਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾਵਾਂ/ਚਾਰਜਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਸਥਾਨ ਤੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਦੇ ਮੈਨੇਜਰ/ਇੰਖਰਚੇ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਉਸਨੇ ਆਪਣੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਦਾ ਲਾਭ ਲਿਆ ਹੈ। ਲੇਨ ਅਤੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਲੇਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ ਤੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ ਤੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਦਫ਼ਤਰ ਜਾਓ ਅਤੇ ਦੁਆਰਾ ਬਣਾਏ ਗਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਐਂਟਰੀ ਕਰੋ। ਸ਼ਾਖਾ, ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ, ਬ੍ਰਾਂਚ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਹਫ਼ਤੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਜਵਾਬ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀਜਨਕ, ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਜਾਂ ਉਪਰੇਕਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ, ਬੈਂਗਲੁਰੂ ਨੂੰ ਜਾਂ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਫ਼ਸਰ ਜਾਂ ਫਿਰ AHFL ਦੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਅਫ਼ਸਰ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭੇਜੇ ਗਏ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ:-

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਫ਼ਸਰ/ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ, ਆਧਾਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ,

ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਨੰਬਰ 3, ਜੇ.ਵੀ.ਟੀ. ਟਾਵਰਸ, 8^{ਵੀਂ} ਏ ਮੇਨ, ਰੋਡ, ਸੰਪੰਗੀ ਰਾਮਾ ਨਗਰ, ਹਡਸਨ ਸਰਕਲ, ਬੈਂਗਲੁਰੂ, ਕਰਨਾਟਕ-560027

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: customercare@aadharhousing.com

ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਾਂਗੇ ਜਾਂ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਇਸ ਨੂੰ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਕਿਉਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿਖੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਛੇ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਸੂਚਨਾ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇ ਜਵਾਬ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀਜਨਕ ਹੈ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਜਾਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਲਿੰਕ <https://grids.nhbonline.org.in> 'ਤੇ ਐਨਲਾਈਨ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਐਫਲਾਈਨ ਮੋਡ ਵਿੱਚ,

NHB ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਲਿੰਕ: <http://www.nhb.org.in/GrievanceRedressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393-Physical-Mode.pdf> 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭੇਜ ਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਕੇ HFCs ਲਈ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ (NHB) ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:-

ਸੇਵਾ ਵਿਖੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ,
ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ,
ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ (ਐਨ.ਐਚ.ਬੀ.),
ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕੋਰ 5-ਏ, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੇਟ ਸੈਂਟਰ,
ਲੋਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110003.

ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਬੀਮਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਲਈ ਆਈ.ਆਰ.ਡੀ.ਏ.ਆਈ ਨਾਲ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਏਜੰਟ (ਕੰਪੇਜਿਟ) ਦੀ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਹੈ। ਇਹ ਬੀਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਆਈ.ਆਰ.ਡੀ.ਏ.ਆਈ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵੇਚੇ ਗਏ ਬੀਮਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਬੀਮਾ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 14 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਇਸਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਗੇ।

1. ਜੇ ਅਨੁਪਾਲਨ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੇ ਗਏ ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਲੈਗਇਨ ਕਰਕੇ ਸੀਮਾ ਭਰੋਸਾ ਸਿਸਟਮ ਦੁਆਰਾ ਅਨੁਪਾਲਨ ਨੂੰ ਐਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ: <https://bimabharosa.irdai.gov.in/> / ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਕਰੋ: complaints@irdai.gov.in / ਜਾਂ ਟੈਲ-ਫਰੀ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ: 155255 ਜਾਂ 1800 4254 732

9. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਢੰਗ

ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (ਜੋ ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗਾ) ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਾ ਖਰੜਾ ਤਿਆਰ ਕਰਨ, ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਆਜ਼ਾਦੀ ਹੈ ਪਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਉਪਰੋਕਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਭਾਵਨਾ ਨੂੰ ਕੁਰਬਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

10. ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਵਸੂਲਿਆ ਗਏ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਸੰਬੰਧੀ ਨਿਯਮ

- a) AHFL ਦਾ ਬੋਰਡ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਏਗਾ ਅਤੇ ਲੋਨਾਂ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ। ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇਬੰਦੀ ਅਤੇ ਤਰਕ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ) ਲਈ ਵੀ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨੀਤੀ ਬਣਾਈ ਹੈ।
- b) ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ, ਅਤੇ ਦੰਡ ਦੇ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਲਾਗੂ GST (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਨੂੰ ਵੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਖਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- c) ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਲਾਗੂ GST (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਸਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਸੂਲੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- d) ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਕੱਠੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਮੂਲ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵੰਡ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।

11. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲਿਆ ਗਿਆ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ

ਹਾਲਾਂਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਪੱਧਰ ਤੋਂ ਪਰੇ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਦੇਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਤਾਂ ਟਿਕਾਊ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਆਮ ਵਿੱਤੀ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ (ਦੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲੋਨਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਬਾਰੇ ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।

12. ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ

ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨੂੰ 'ਜੁਰਮਾਨੇ ਖਰਚੇ' ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਐਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜੁਰਮਾਨੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਭਾਵ, ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੇ ਮਿਸ਼ਰਨ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਭਾਗ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਅੱਖਰ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਾਮ ਨਾਲ, ਲੋਨਾਂ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਜਾਂ ਸਮਾਨ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ।

ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਲੋਨ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਨਾਲ ਮੇਲ ਖਾਂਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।

'ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ' ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ, ਸਮਾਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।

ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਤਹਿਤ REs ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਦਾ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ / ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜਦੋਂ ਵੀ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਰੀਮਾਈਡਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਉਦਾਹਰਨ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਇਹ ਹਦਾਇਤਾਂ 01 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024 ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਵੇਂ ਲੋਨਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਨੀਤੀ ਢਾਂਚੇ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੇਂ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ/ਨਵੀਨੀਕਰਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਵੇਂ ਲੋਨਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਹਦਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਮੌਜੂਦਾ ਲੋਨਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਨਵੀਂ ਪੀਨਲ ਚਾਰਜ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਸਵਿਚਓਵਰ ਨੂੰ 01 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਅਗਲੀ ਸਮੀਖਿਆ ਜਾਂ ਨਵਿਆਉਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਪਰ 30 ਜੂਨ, 2024 ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ।

13. ਸਮਾਨ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) ਅਧਾਰਤ ਨਿੱਜੀ ਲੋਨਾਂ (ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਸਮੇਤ) 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈੱਟ ਕਰਨਾ

I. EMI ਅਧਾਰਤ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਨਿੱਜੀ ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਰੱਥਾ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਲੋਨ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਬਾਹਰੀ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਦਰ/ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਵੀ ਵਾਧੇ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਅਤੇ/ਜਾਂ EMI ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਲਈ ਉਚਿਤ ਹੈੱਡਰੂਮ/ਮਾਰਜਿਨ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, EMI ਅਧਾਰਤ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਨਿੱਜੀ ਲੋਨਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦੇ ਵਧਣ ਦੇ ਮੱਦੇਨਜ਼ਰ, ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਹੀ ਸੰਚਾਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇ ਬਿਨਾਂ, ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਅਤੇ/ਜਾਂ EMI ਦੀ ਰਕਮ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਈ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਨੀਤੀ ਫਰੇਮਵਰਕ ਬਣਾਏ:

- A) ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ EMI ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਕਾਰਨ EMI/ਟੈਨਰ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧਾ ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਰੰਤ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- B) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈੱਟ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗੀ। ਪਾਲਿਸੀ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਇਹ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਕਿ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਿੰਨੀ ਵਾਰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

- C) ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ (i) EMI ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਲਈ ਅਤੇ (ii) ਲੋਨ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਭਾਵੇਂ ਅੰਸ਼ਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਵੀ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਮੌਜੂਦਾ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ।
- D) ਲੋਨ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਤੋਂ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਲਾਗਤਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ / ਲਾਗਤਾਂ ਦੇ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਵੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- E) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਦਾ ਨਤੀਜਾ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦਾ ਹੈ।
- F) ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ, ਢੁਕਵੇਂ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਜੋ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮੂਲ ਅਤੇ ਅੱਜ ਤੱਕ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਵਿਆਜ, EMI ਦੀ ਰਕਮ, ਬਾਕੀ ਬਚੀਆਂ EMI ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੇ ਪੂਰੇ ਕਾਰਜਕਾਲ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ / ਸਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (APR) ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਕਰੇਗੀ/ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਬਿਆਨ ਸਧਾਰਨ ਅਤੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝੇ ਜਾਣ।
- II. ਬਰਾਬਰ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਕਿਸ਼ਤ ਦੇ ਲੋਨਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਹਦਾਇਤਾਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮਿਆਦਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਬਰਾਬਰ ਕਿਸ਼ਤ ਆਧਾਰਿਤ ਲੋਨਾਂ 'ਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ।

ਉਪਰੋਕਤ ਹਦਾਇਤਾਂ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਲੋਨਾਂ ਨੂੰ 31 ਦਸੰਬਰ, 2023 ਤੱਕ ਢੁਕਵੇਂ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵਧਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ। ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਵਿਕਲਪਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਢੁਕਵੇਂ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਇੱਕ ਸੰਚਾਰ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

14. ਇਸਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀਆਂ:

AHFL:

- (a) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰੀ ਇਸਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਤੱਥਾਂ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੈ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- (b) ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਇਸ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਸਤਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਜੋ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਇਹ ਵੀ ਦਰਸਾਏਗਾ ਕਿ ਕੀ ਹੋਰ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
- (c) ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾ ਕੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ (ਦੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ, ਜੋ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ; ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਹੈਲਪ-ਲਾਈਨਾਂ ਰਾਹੀਂ; ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ; ਮਨੋਨੀਤ ਸਟਾਫ਼/ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ ਰਾਹੀਂ; ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਗਾਈਡ/ ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ।
- (d) ਜੇ ਇਹ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੋ ਕੋਈ ਅਜਿਹੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ) ਨੂੰ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗੀ।
- (e) ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿਭਿੰਨ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ

ਨੂੰ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇ ਉਸਨੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਤਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ AHFL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ ਵਿੱਚ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਕੇ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ।

- (f) ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਸੀਆਂ (DSAs) ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਜ਼ਾਰ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਕਿ ਹੋਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਉਹ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਫ਼ੋਨ ਰਾਹੀਂ ਉਤਪਾਦ ਵੇਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- (g) ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ / ਕੋਰੀਅਰ ਏਜੰਸੀ ਜਾਂ DSA ਨੇ ਕਿਸੇ ਗਲਤ ਵਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਰੁੱਝਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਕੇਸ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਘਾਟੇ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ।

15. ਗਾਰੰਟਰ:

ਜਦੋਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦਾ ਗਾਰੰਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ AHFL ਉਸ ਨੂੰ ਰਸੀਦ ਦੇ ਤਹਿਤ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ-

- (a) ਗਾਰੰਟੀ ਦਾ ਪੱਤਰ/ਡੀਡ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ;
- (b) AHFL ਉਸਨੂੰ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਲੋਨ ਦੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਡਿਫਾਲਟ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਰੱਖੇਗਾ ਜਿਸਦਾ ਉਹ ਇੱਕ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ;
- (c) ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ;
- (d) ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸੌਂਪੇਗਾ;
- (e) ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ AHFL ਉਸਨੂੰ ਆਪਣੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਬੁਲਾਏਗਾ;
- (f) ਕੀ AHFL ਨੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਹੋਰ ਪੈਸਿਆਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲਿਆ ਹੈ ਜੇ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ;
- (g) ਕੀ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਇੱਕ ਖਾਸ ਮਾਤਰਾ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹਨ ਜਾਂ ਕੀ ਉਹ ਅਸੀਮਤ ਹਨ; ਅਤੇ
- (h) ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜਿਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ AHFL ਉਸ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।
- (i) ਜੇ ਗਾਰੰਟਰ ਬਕਾਇਆ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਧਨ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਲੈਣਦਾਰ/ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੰਗ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਵੀ ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਡਿਫਾਲਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

AHFL ਉਸ ਨੂੰ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਭੌਤਿਕ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਰੱਖੇਗਾ ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ।

16. ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ

ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ/ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਅਤੀਤ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ (ਭਾਵੇਂ ਉਹ/ਉਹ ਹੁਣ ਸਾਡਾ ਗਾਹਕ ਨਹੀਂ ਹੈ) ਅਤੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ

ਖਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਡੇਟਾ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਭਾਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ, ਗਰੁੱਪ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਸਥਾਰਨ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ:

- a) ਜੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਨੂੰਨ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਸਮਰੱਥ ਅਦਾਲਤ/ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਲਈ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ।
- b) ਜੇ ਲੋਕਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਫਰਜ਼ ਬਣਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੇ।
- c) ਜੇ AHFL ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਖੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ), ਪਰ ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਖਾਤਿਆਂ (ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤੇ ਸਮੇਤ) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ, ਇਸ ਵਿੱਚ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ/ਸਹਿਮਤੀ ਲੈਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, ਗਰੁੱਪ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- d) ਜੇ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ/ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ।
- e) ਜੇ AHFL ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਇਸਨੂੰ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਸਦੀ ਲਿਖਤੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਲੈਣਗੇ।
- f) ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਕਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਹੈ ਜੇ ਇੱਕ AHFL ਕੋਲ ਉਸਦੇ ਬਾਰੇ ਹੈ।
- g) AHFL ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ AHFLs ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।

ਉਪਰੋਕਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਮੱਦੇਨਜ਼ਰ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ AHFL ਦੇ ਗਰੁੱਪ/ਐਸੋਸੀਏਟਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕ(ਕਾਂ) ਦੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਸਾਂਝੀ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

17. ਪੋਸਟ ਵੰਡਣ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ

ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ, ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋਨਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਸਲ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਣ ਲਈ ਉਸਾਰੂ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਸ ਦਾ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ।

a) ਹੋਰ ਆਮ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ।

AHFL ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਰਿਣਦਾਤਾ ਵਜੋਂ AHFL ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਈ ਹੈ)।

AHFL ਆਪਣੀ ਉਧਾਰ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਗਤੀਵਿਧੀ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਜਾਂ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, AHFL ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ, ਆਦਿ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰਥਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਰਜ ਬਿਨੈਕਰਾਂ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ HFCs ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸਕੀਮਾਂ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਜਾਂ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ ਹੈ।

ਰਿਕਵਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, AHFL ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਆਮ ਉਪਾਵਾਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ। AHFL ਕੋਲ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ ਬਕਾਏ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਲਈ ਕੋਡ 'ਤੇ ਇੱਕ ਮਾਡਲ ਨੀਤੀ ਹੈ।

ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ, AHFL ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

AHFL ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਪੂਰਵ-ਬੰਦ ਹੋਣ 'ਤੇ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਲੇਵੀ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਸੂਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ:

- a. ਜਿੱਥੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਰੋਤ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਬੰਦ ਹੈ।
- b. ਜਿੱਥੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ **ਆਪਣੇ ਸਰੋਤਾਂ** ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਬੰਦ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਉਦੇਸ਼ ਲਈ "ਆਪਣੇ ਸਰੋਤ" ਸ਼ਬਦ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਬੈਂਕ/HFC/NBFC ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਲੋਨ ਲੈਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸਰੋਤ।

ਸਾਰੇ ਦੇਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰਾਂ (ਸਥਿਰ ਅਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਾ ਸੁਮੇਲ) ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਫਿਕਸਡ/ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੇਜ਼ਰ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਗੇ, ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਕਿ ਕੀ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੇਜ਼ਰ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਲੋਨ ਸਥਿਰ ਜਾਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ 'ਤੇ ਹੈ। ਦੇਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ ਵਾਲੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਇੱਕ ਵਾਰ ਲੋਨ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਲਈ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੇਜ਼ਰ ਨਿਯਮ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਹ ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਦੇਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰਾਂ ਵਾਲੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਬੰਦ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਹਨ। ਇਹ ਵੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ ਲੋਨ ਉਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਦਰ ਤੈਅ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

AHFL ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਮਿਆਦੀ ਲੋਨ 'ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗਾ ਜੋ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੀਆਂ ਨੂੰ, ਸਹਿ-ਜਿੰਮੇਵਾਰ(ਰਾਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।

AHFL ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੁੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਲਾਗੂ GST (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ), ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸਮਾਂ ਮਾਪਦੰਡ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਆਦਿ AHFL ਦੇ ਕਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈ। AHFL "ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ", "ਪੁਸਤਕਾਂ/ਬਰੋਸ਼ਰ", "ਵੈੱਬਸਾਈਟ", "ਦਰਸ਼ਨ ਦੇ ਹੋਰ ਢੰਗ" ਅਤੇ "ਹੋਰ ਮੁੱਦਿਆਂ" ਉੱਤੇ RBI ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਰਾਹੀਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।

AHFL ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ: ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਢੁਕਵੀਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ।

18. ਬਕਾਇਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ

ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ AHFL ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਰਕਮ, ਕਾਰਜਕਾਲ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਜੇ ਗਾਹਕ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਜ਼ਮੀਨ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ/ਉਸਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਜ਼ਮਾਨਤ ਵਾਪਸ ਲੈ ਕੇ ਯਾਦ ਕਰਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ, ਜੇ ਕੋਈ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ, ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਲਈ ਲਾਗੂ, RBI/NHB ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ।

ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ. ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਅੱਖੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਲੋਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਦੀ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। ਕਿਉਂਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਦਾ ਰੁੱਖਾ ਵਿਵਹਾਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

- i. ਬਕਾਇਆਂ ਬਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਜਾਂ ਮਤਭੇਦਾਂ ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਅਤੇ ਤਰਤੀਬਵਾਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ AHFLs ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਜੇ ਗਾਹਕ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਜ਼ਮੀਨ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਯਾਦ ਕਰਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- ii. AHFL ਦੀ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਨੀਤੀ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰੇਰਨਾ 'ਤੇ ਬਣਾਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। AHFLs ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। AHFL ਦਾ ਸਟਾਫ਼ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਬਕਾਏ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੈ ਜਾਂ/ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਾਪਸੀ ਆਪਣੇ ਆਪ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ AHFL ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ, AHFL ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਉਸਦਾ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ। AHFL ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।
- iii. ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਜਾਂ / ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਾਪਸੀ ਵਿੱਚ AHFL ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:
 - a) ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸ ਦੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਜੇ ਉਸ ਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਕਾਰੋਬਾਰ / ਕਿੱਤੇ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
 - b) AHFL ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਅਥਾਰਟੀ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
 - c) ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਦਾ ਆਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
 - d) ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਸਿਵਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
 - e) AHFLs ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਸਵੇਰੇ 8.00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 7.00 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੇ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਕਿੱਤੇ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਲੋੜ ਨਾ ਪਵੇ।

- f) ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕਾਲਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਸਨਮਾਨਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- g) ਕਾਲਾਂ ਦਾ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਸੰਖਿਆ ਅਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਦੀ ਸਮਗਰੀ ਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਰੂਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- h) ਬਕਾਇਆਂ ਬਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਜਾਂ ਮਤਭੇਦਾਂ ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਅਤੇ ਕ੍ਰਮਬੱਧ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- i) ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਜਾਣ ਸਮੇਂ, ਸਿਸਟਮਚਾਰ ਅਤੇ ਸਜਾਵਟ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- j) ਸਿਰਫ਼ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਰਿਕਵਰੀ/ਉਗਰਾਹੀ ਦੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਲਈ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਅਹਾਤੇ ਦਾ ਦੌਰਾ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਦੇ ਨਾਲ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨਹੀਂ ਜਾਵੇਗਾ।
- k) ਅਣਉਚਿਤ ਮੌਕਿਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਸੋਗ ਜਾਂ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਬਿਪਤਾ ਵਾਲੇ ਮੌਕਿਆਂ ਜਾਂ ਵਿਆਹ ਸਮਾਗਮਾਂ, ਤਿਉਹਾਰਾਂ ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਆ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਲਾਂ/ਮੁਲਾਕਾਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- l) ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕੁਲੈਕਸ਼ਨ ਏਜੰਟ ਦੁਆਰਾ ਭੇਜੇ ਗਏ ਲਿਖਤੀ ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- m) ਕੰਪਨੀ ਸਿਰਫ਼ ਗਾਹਕ/ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਰੰਟਰ (ਸਿਰਫ਼ ਜੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇ) ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ/ਸੰਪਰਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।

19. ਬੇਦਾਅਵਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ

AHFL ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫ਼ੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਸ ਰਾਹੀਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ:

- (g) ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਦਸਤਖ਼ਤ ਕੀਤੇ MITC ਫਾਰਮੈਟ।
- (h) ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾਉਣਾ।
- (i) ਸੇਵਾ ਗਾਈਡ / ਟੈਰਿਫ਼ ਅਨੁਸੂਚੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ।
- (j) ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਜਾਂ ਹੈਲਪ-ਲਾਈਨਾਂ।
- (k) AHFL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ; ਅਤੇ
- (l) ਮਨੋਨੀਤ ਸਟਾਫ਼/ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ

AHFL ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲੇਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਫ਼ੀਸਾਂ/ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ, ਜੇ ਲੇਨ ਦੀ ਰਕਮ ਮਨਜ਼ੂਰ/ਡਿਸਬਰਸ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਫ਼ੀਸਾਂ ਦੀ ਰਕਮ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਖਰਚੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ ਕੋਈ ਵੀ, ਲੇਨ ਨੂੰ ਫਿਕਸਡ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਲਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਉਲਟ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਮੁੜ-ਸੈੱਟ ਧਾਰਾ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮਾਮਲਾ ਜੇ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਦੂਜੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ, AHFL ਇੱਕ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲੇਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰੈਸ਼ੈਸਿੰਗ/ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ 'ਸਭ ਲਾਗਤ' ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚੇ/ਫ਼ੀਸਾਂ ਗੈਰ-ਭੇਦਭਾਵਹੀਣ ਹੋਣ।

20. ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਦਰਭ ਏਜੰਸੀਆਂ / ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ

- a) ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ AHFL ਉਸਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਕਦੋਂ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ AHFL ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਕੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- b) AHFL ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਦਰਭ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਲੋਨਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੇ ਬਕਾਇਆ ਹਨ ਜੇ:
 - i. ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਨਾਲ ਪਿੱਛੇ ਪੈ ਗਿਆ ਹੈ;
 - ii. ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਅਤੇ
 - iii. ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੇ AHFL ਰਸਮੀ ਮੰਗ ਦੇ ਬਾਅਦ, ਆਪਣੇ ਲੋਨ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ, ਉਹ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ AHFL ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ।
- c) ਇਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਉਸ ਦੇ ਬਕਾਇਆ ਲੋਨਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਆਪਣੀ ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਦਰਭ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਯੋਗਤਾ 'ਤੇ ਕੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਏਗੀ।
- d) AHFLs ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।
- e) ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਦਰਭ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ AHFL ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜੇ ਅਜਿਹਾ ਮੰਗਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- f) 26.04.2024 ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ / CIC ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਬੇਨਤੀਆਂ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

21. ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ (ਕੇ.ਵਾਈ.ਸੀ.) ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਜਾਣੇ

ਕੰਪਨੀ ਸਾਡੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ "ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੇ" (KYC) ਨੀਤੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਗਾਹਕ ਦਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਅਤੇ ਚਲਾਉਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਪਾਲਿਸੀ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਤਨਦੇਹੀ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇਗੀ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਸਬੂਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਜਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਸਿਰਫ਼ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕੇਵਾਈਸੀ, ਐਂਟੀ ਮਨੀ ਲਾਂਡਰਿੰਗ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਨੂੰਨੀ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

ਕੰਪਨੀ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ/ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੇ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਮੱਗਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਤਸਦੀਕ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕੇਵਾਈਸੀ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਰਿਕਾਰਡ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।

ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸੰਬੰਧੀ ਰਸਮਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਲੋਨ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਵੇਲੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗੇ ਗਏ ਲੋੜੀਂਦੇ ਵਰਗੀਕਰਣ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗੀ।

22. ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤੇ:

AHFL ਆਪਣੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਸਕੀਮਾਂ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ, ਜੇ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੀ NHB ਦੁਆਰਾ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ / ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ, ਜਮ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਢਵਾਉਣਾ, ਜਮ੍ਹਾਂ ਉੱਤੇ ਲੋਨ, ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

23. ਬ੍ਰਾਂਚ ਕਲੋਜ਼ਰ / ਸ਼ਿਫਟਿੰਗ / ਮੁੜ-ਵਸੋਬਾ / ਮਰਜਰ

AHFL ਆਪਣੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਬੰਦ ਹੋਣ/ਸਿਫਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ 'ਤੇ ਡਿਸਪਲੇਅ ਦੁਆਰਾ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਨੋਟਿਸ ਨੂੰ ਦੇ ਅਖਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਰੀਲੇਕੇਸ਼ਨ/ਸਿਫਟ ਕਰਨ/ਅਲੀਨ ਹੋਣ ਜਾਂ ਬੰਦ ਹੋਣ ਤੋਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 90 ਦਿਨ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਰੀ ਕਰਕੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ NHB ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

24. ਜਨਰਲ - ਕੰਪਨੀ ਸੈੱਲ :

- ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਲਾਗੂ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਲੋਨਾਂ ਸਮੇਤ ਇਸਦੇ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੇ। AHFL ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਾਭਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗਾ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣਗੇ, ਉਹ ਅਜਿਹੇ ਲਾਭ ਕਿਵੇਂ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ੱਕ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਉਹ ਕਿਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
 - ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਰਖਾਸਤ ਦੇਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉਸ ਤੋਂ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦਿਓ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਛਾਣ, ਪਤੇ, ਰੁਜ਼ਗਾਰ, ਆਦਿ ਅਤੇ ਕਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਨੂੰਨੀ ਅਥਾਰਟੀਆਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪੈਨ ਵੇਰਵੇ) ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਉਸ ਤੋਂ ਕਿਹੜੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।
 - ਗ੍ਰਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਉਸ ਨਾਲ ਉਸਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਏਜੰਸੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਭੌਜਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸਦੇ ਨਿਵਾਸ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪਤਿਆਂ 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇ, ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
 - ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨ ਲਈ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਉਸਦੇ ਖਾਤੇ ਅਤੇ ਪੁਲਿਸ/ਦੂਸਰੀਆਂ ਜਾਂਚ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।
 - ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦੇਵੇਗੀ ਕਿ ਜੇ ਉਹ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਉਸਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇ ਉਹ ਵਾਜਬ ਦੇਖਭਾਲ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਉਸ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਨਸਲ, ਜਾਤ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਾ ਕਰਨਾ।
1. AHFL ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਉਸ ਨਾਲ ਉਸ ਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਵਪਾਰਕ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਉਸ ਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪਤਿਆਂ 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਤਸਦੀਕ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ AHFL ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
 2. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨ ਲਈ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜੋ AHFL ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਅਤੇ ਪੁਲਿਸ/ਹੋਰ ਜਾਂਚ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਜੋ AHFL ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।
 3. AHFL ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਕਿ ਜੇ ਗਾਹਕ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇ ਗਾਹਕ ਵਾਜਬ ਦੇਖਭਾਲ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਉਸ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
 4. AHFL ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, HFCs ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ ਆਦਿ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰਥਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ

ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ AHFLs ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸਕੀਮਾਂ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਜਾਂ ਭਾਗ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ।

5. AHFL ਜਾਂ ਤਾਂ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ, ਆਮ ਕੋਰਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀਆਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇਗਾ।
6. ਕੋਡ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ, AHFL:
 - a) ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਵੈੱਬ ਸਾਈਟ ਅਤੇ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਦੇ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ।
 - b) ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗਾ;
 - c) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗਾ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ;
 - d) AHFL ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਕਾਪੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ।

ਨੋਟ: ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਲੋੜਾਂ ਕੰਪਨੀ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।
