

AHFL Fair Practice Code



ਆਧਾਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

(28 ਮਈ, 2021 ਤੋਂ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਪ੍ਰਭਾਵੀ)

ਸੰਸਕਰਣ - VI

ਵਿਸ਼ਾ-ਵਸਤੂ

ਇ.ਨੰ.	ਵਿਸ਼ਾ	ਪੰਨਾਂ ਨੰਬਰ
1.	ਜਾਣ-ਪਛਾਣ	3
1.2.	ਉਦੇਸ਼	4
1.3	ਕੇਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ	4
1.4	ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ	5
2.	ਖੁਲਾਸਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ	6
3.	ਇਸਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ	7
4.	ਲੋਨ	7
4.1.1	ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ	8
4.1.2	ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ	8
4.1.3	ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ	9
4.1.4	ਪੇਸਟ ਵੰਡਣ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ	10
4.2	ਗਾਰੰਟਰਜ਼	13
4.3	ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ	14
4.4	ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਹਵਾਲਾ ਏਜੰਸੀਆਂ	15
4.5	ਬਕਾਇਆ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨਾ	16
4.6	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	18
4.7	ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ (ਕੇਵਾਈਸੀ) ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਜਾਣੇ	19
4.8	ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤੇ	19
4.9	ਬ੍ਰਾਂਚ ਬੰਦ / ਸਿਫਟ ਕਰਨਾ	19
4.10	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	20
4.11	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ	22
5.	ਜਨਰਲ	24

ਆਧਾਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

(ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਪ੍ਰੈਲ, 2018 ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਸੋਧਿਆ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ)

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਨੇ 5 ਸਤੰਬਰ, 2006 ਨੂੰ ਨੈਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨਾਂ/ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ ਐਨ.ਐਚ.ਬੀ (ND)/DRS/Pol-No.16/2006 ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਸਨ, ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ 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 ਉਹਨਾਂ 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 ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਅਤੇ 30 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2019 ਨੂੰ ਹੋਈ ਬੋਰਡ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਇਸ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਸੋਧਿਆ ਵੀ ਗਈ ਹੈ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੇ 28 ਮਈ, 2021 ਨੂੰ ਹੋਈ ਆਪਣੀ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ, 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 ਫਰਵਰੀ, 2021 ਦੁਆਰਾ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2021 (ਇੱਥੇ "ਆਰਬੀਆਈ ਨਿਰਦੇਸ਼" ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਗਈ।

ਇਹ ਕੋਡ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ, ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣ, ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ, ਉਧਾਰ 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।

1.2 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 ਫਾਈਨਾਂਸ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਵਧਾਉਣ ਲਈ।

1.3 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 ਪ੍ਰਦਾਨ 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।

1.4 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. ਉਹਨਾਂ 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 ਬਣਾਏਗਾ 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 ਪ੍ਰਦਾਨ 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, ਜੇਕਰ 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, ਕਾਨੂੰਨ 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 ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਪਾਰਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੋਡ ਦੀ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

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

2. **ਖੁਲਾਸਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ**

ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਸ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ:

- (a) MITC ਫਾਰਮੈਟ ਜਿਸ ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਹਸਤਾਖਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ;
- (b) ਸਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾਉਣਾ;
- (c) ਸੇਵਾਂ ਗਾਈਡ / ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ;
- (d) ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਹੈਲਪ-ਲਾਈਨਾਂ;
- (e) ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ; ਅਤੇ
- (f) ਮਨੋਨੀਤ ਸਟਾਫ/ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ।

2A ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਫੀਸਾਂ/ਚਾਰਜਾਂ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਮਨਜ਼ੂਰ/ਵੰਡ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਫੀਸਾਂ ਦੀ ਰਕਮ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਖਰਚੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਕਰਜ਼ੇ 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 ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਦੂਜੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ, ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਇੱਕ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ/ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ 'ਸਭ ਲਾਗਤ' ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚੇ/ਫੀਸ ਗੈਰ-ਭੇਦਭਾਵਹੀਣ ਹਨ।

3. **ਇਸਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ:**

ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ

- (a) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗਾ ਕਿ ਸਾਰੀ ਇਸਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਤੱਥਾਂ ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੈ, ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।
- (b) ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਇਸਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਸਤਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਜੇ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਇਹ ਵੀ ਦਰਸਾਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਹੋਰ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਬੇਨਤੀ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੇ।
- (c) ਜੇਕਰ ਇਹ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ ਤਾਂ ਇਹ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੇ ਕੋਈ ਅਜਿਹੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ) ਨੂੰ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗੀ।
- (d) ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿਭਿੰਨ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੇਵਲ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਸਨੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਤਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਕੇ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ।
- (e) ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਸੀਆਂ (DSAs) ਲਈ ਇੱਕ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮਾਰਕੀਟ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜੇ ਹੋਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਉਹ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ ਤੇ ਜਾਂ ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਉਤਪਾਦ ਵੇਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹਨ।

- (f) ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ / ਕੋਰੀਅਰ ਏਜੰਸੀ ਜਾਂ ਡੀਐਸਏ ਨੇ ਕਿਸੇ ਗਲਤ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਰੁੱਝਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਅਤੇ ਚੰਗਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ।

4. ਲੋਨ

4.1.1 ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ।

ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਮਿਆਰੀ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ /ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਫੀਸ / 'ਸਾਰੀਆਂ ਲਾਗਤਾਂ' ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ/ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ, ਉਸ ਹਿੱਸੇ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਖਾਤੇ ਸਬੰਧਤ ਹਨ, ਸਾਰੇ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲੋਨ 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 ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਨੂੰ ਵੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਜਾਣੂ ਕਰਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਲੋਨ 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 ਵਿਧਿਵਤ 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, ਜੇਕਰ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ।

ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ 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।

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

ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।

4.1.2 ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਦੀਆਂ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਜੋਖਮ ਅਧਾਰਤ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਹਰੇਕ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਜੋਖਮ 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 ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਦੁਆਰਾ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਜੇਕਰ 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. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਇੱਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ, ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ

ਦੀ ਰਕਮ ਸਮੇਤ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਵਿਧੀ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ, ਈ.ਐਮ.ਆਈ ਢਾਂਚਾ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਦੰਡਕਾਰੀ ਵਿਆਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਤੇ ਰੱਖੇ।

- c) ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗਾ।
- d) ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਹਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਕਲਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- e) ਐਸਐਮਐਸ/ਈਮੇਲ/ਪੱਤਰ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਸੰਚਾਰ।

4.1.3 ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਪਾਲਣਾ ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ, ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ, ਖਾਤਾ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਹੋਰਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ/ਏਐਚਐਫਐਲ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ/ਪ੍ਰਿੰਟ ਦੁਆਰਾ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ ਤੇ ਡਿਸਪਲੇ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ ਤੇ ਜਾਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਹੋਰ ਮੀਡੀਆ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣਗੇ।

ਅਜਿਹੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੂਰਕ ਕੰਮਾਂ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਲਿਖਤਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਇਹ ਵੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸੁਵਿਧਾ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਅਜਿਹੇ ਕੰਮਾਂ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਲਿਖਤਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ।

4.1.4 ਪੇਸਟ ਵੰਡਣ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ

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

a) ਹੋਰ ਆਮ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ।

ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਰਿਣਦਾਤਾ ਵਜੋਂ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਈ ਹੈ)। ਹਾਲਾਂਕਿ ਇਸਦਾ ਮਤਲਬ ਇਹ ਨਹੀਂ ਹੈ ਕਿ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਣ।

ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਆਪਣੀ ਉਧਾਰ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਗਤੀਵਿਧੀ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਜਾਂ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ, ਆਦਿ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰਥਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਸੀ ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸਕੀਮਾਂ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਜਾਂ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ ਹੈ।

ਰਿਕਵਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਿਸਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਆਮ ਉਪਾਵਾਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ। ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਕੋਲ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ ਬਕਾਏ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਲਈ ਕੋਡ ਤੇ ਇੱਕ ਮਾਡਲ ਨੀਤੀ ਹੈ।

ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ, ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੇਨ ਦੇ ਪੂਰਵ-ਬੰਦ ਹੋਣ ਤੇ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਲੇਵੀ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਸੂਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ:

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

ਉਦੇਸ਼ ਲਈ "ਆਪਣੇ ਸਰੋਤ" ਸ਼ਬਦ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਬੈਂਕ/ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਸੀ/ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸਰੋਤ।

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

ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ੇ ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗਾ ਜੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ, ਸਹਿ-ਜਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੁੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ), ਸੇਵਾਵਾਂ, ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸਮਾਂ ਮਾਪਦੰਡ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ, ਆਦਿ, ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਦੇ ਕਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. "ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ", "ਪੁਸਤਕਾਂ/ਬਰੋਸ਼ਰ", "ਵੇਬਸਾਈਟ", "ਹੋਰ ਮੋਡ ਆਫ ਡਿਸਪਲੇ" ਅਤੇ "ਹੋਰ ਮੁੱਦਿਆਂ" ਉੱਤੇ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।

ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ: ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਢੁਕਵੀਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ।

b) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

- a) ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵੰਡ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

- b) ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬੋਲੀ ਜਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸ/ਚਾਰਜ 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) ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੀ ਤਬਦੀਲੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਨੋਟਿਸ ਤੇ 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 ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੇ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰਨੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ, ਜੇ ਕਿ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ 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।

4.2 ਗਾਰੰਟਰਜ਼

ਜਦੋਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਗਾਰੰਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਉਸ ਨੂੰ ਰਸੀਦ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ-

- (a) ਗਾਰੰਟੀ ਦਾ ਪੱਤਰ/ਡੀਡ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ;
- (b) ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਉਸਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਡਿਫਾਲਟ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਰੱਖੇਗਾ ਜਿਸਦਾ ਉਹ ਇੱਕ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ;
- (c) ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ;
- (d) ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੀ ਰਕਮ ਉਹ ਆਪਣੇ ਆਪ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸੌਂਪੇਗਾ;
- (e) ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਉਸਨੂੰ ਆਪਣੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਬੁਲਾਏਗਾ;
- (f) ਕੀ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਕੋਲ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਹੋਰ ਪੈਸੇ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਹੈ ਜੇਕਰ 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 ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਉਸ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਿਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (i) ਜੇਕਰ ਗਾਰੰਟਰ ਬਕਾਏ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਧਨ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਲੈਣਦਾਰ/ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੰਗ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਮਨਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਵੀ ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਡਿਫਾਲਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਉਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਭੌਤਿਕ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਰੱਖੇਗਾ ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ।

4.3 ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ

ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਾਰੀ 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 ਗਾਹਕ ਖਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਡੇਟਾ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ ਨਹੀਂ ਦੱਸੇਗੀ, ਸਮੂਹ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ, ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਅਸਧਾਰਨ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ:

- a) ਜੇਕਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਸਮਰੱਥ ਅਦਾਲਤ/ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਲਈ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ।
- b) ਜੇਕਰ ਜਨਤਾ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦਾ ਕੋਈ ਫਰਜ਼ ਹੈ।
- c) ਜੇਕਰ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਖੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ) ਪਰ ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ (ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤੇ ਸਮੇਤ) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਗਰੁੱਪ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ/ਸਹਿਮਤੀ ਲੈਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ।
- d) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਇਜਾਜ਼ਤ/ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ।
- e) ਜੇਕਰ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਇਸਨੂੰ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਸਦੀ ਲਿਖਤੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਲੈਣਗੇ।
- f) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਹੈ ਜੇ ਇੱਕ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਕੋਲ ਉਸਦੇ ਬਾਰੇ ਹੈ।
- g) ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ ਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

ਉਪਰੋਕਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਮੱਦੇਨਜ਼ਰ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਦੇ ਸਮੂਹ/ਐਸੋਸੀਏਟਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਲਾਭ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਾਂਝੀ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

4.4 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਹਵਾਲਾ ਏਜੰਸੀਆਂ

- a) ਜਦੋਂ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਉਸਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕਦੋਂ ਉਸਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਚੈਕ ਬਣਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- b) ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਦਰਭ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇ ਗਾਹਕ ਲੈਂਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ:
 - i. ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਨਾਲ ਪਿੱਛੇ ਪੈ ਗਿਆ ਹੈ;
 - ii. ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਅਤੇ
 - iii. ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਰਸਮੀ ਮੰਗ ਦੇ ਬਾਅਦ, ਗਾਹਕ ਨੇ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ, ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਹਨ।
- c) ਇਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਆਪਣੀ ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਦਰਭ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਤੇ ਕੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਏਗੀ।

- d) ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।
- e) ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਦਰਭ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜੇਕਰ ਮੰਗੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

4.5 ਬਕਾਇਆ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨਾ

ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਕਮ, ਕਾਰਜਕਾਲ ਅਤੇ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਏਗਾ। ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਜ਼ਮੀਨ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਲਈ ਰੱਖੀਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਯਾਦ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ ਜ਼ਮਾਨਤ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਈ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ। ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਲਈ ਲਾਗੂ, ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ, ਜਿਥੋਂ ਤੱਕ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ / ਐਨ.ਐਚ.ਬੀ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਬਕਾਏ ਬਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਜਾਂ ਮਤਭੇਦਾਂ ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਤੌਰ ਤੇ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਅਤੇ ਤਰਤੀਬਵਾਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

4.5.1 ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਜ਼ਮੀਨ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਲਈ ਰੱਖੀਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਯਾਦ ਕਰਾਉਣਾ ਹੋਵੇਗਾ।

4.5.2 ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਦੀ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਨੀਤੀ ਸਿਸਟਮਚਾਰ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰੇਰਣਾ ਤੇ ਬਣਾਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਦਾ ਸਟਾਫ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਬਕਾਇਆ ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਲੈਟਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਤੇ, ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਆਪਣਾ ਕੰਪਨੀ ਕਾਰਡ ਦਿਖਾਏਗਾ ਜੋ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ। ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।

4.5.3 ਸਟਾਫ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮੁੜ-ਜਬਤ ਵਿੱਚ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:

- a) ਗਾਹਕ ਉਸ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ ਜਾਂ ਕੰਮ ਦੀ ਥਾਂ, ਜੇਕਰ ਉਹ ਉਸ ਸਥਾਨ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਦੀ ਜਗਾ ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- b) ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਅਥਾਰਟੀ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- c) ਗਾਹਕ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਆਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- d) ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

- e) ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ 0700 ਤੋਂ 1900 ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੇ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਕੰਮ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਲੋੜ ਨਾ ਹਵੇ।
- 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 ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀਆਂ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਬਣਾਏ ਜਾਣਗੇ।
- h) ਬਕਾਇਆਂ ਬਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਜਾਂ ਮਤਭੇਦਾਂ ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਤੌਰ ਤੇ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਅਤੇ ਤਰਤੀਬਵਾਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
- i) ਬਕਾਇਆਂ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਥਾਨ ਦੇ ਦੌਰੇ ਦੌਰਾਨ, ਸਿਸਟਮਚਾਰ ਅਤੇ ਮਰਿਆਦਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- j) ਅਣਉਚਿਤ ਮੌਕੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਸੋਗ ਜਾਂ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਬਿਪਤਾ ਵਾਲੇ ਮੌਕਿਆਂ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆਂ ਇਕੱਠਾ ਤੇ ਕਾਲਾਂ / ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

4.6 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ - ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ

- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਟਾਫ/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 ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਪ੍ਰਦਾਨ 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 ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੁਮਾਇੰਦੇ/ਕੂਰੀਅਰ ਜਾਂ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਟ (DSA) ਜਾਂ ਸੇਰਸਿੰਗ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਲਈ ਦਲਾਲ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰੇਗੀ ਜੇਕਰ ਉਹ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਗਲਤ ਵਿਹਾਰ ਜਾਂ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਲੱਗੇ ਹੋਏ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

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

ਕੰਪਨੀ ਸਾਡੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ "ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੇ" (ਕੇ.ਵਾਈ.ਸੀ) 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 ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਸਿਰਫ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕੇ.ਵਾਈ.ਸੀ, ਐਂਟੀ ਮਨੀ ਲਾਂਡਰਿੰਗ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰ ਸਕੇ।

ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ / ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੇ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਦਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਤਸਦੀਕ ਜਾਂ ਕੇ.ਵਾਈ.ਸੀ 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 ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

4.8 ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤੇ

ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਆਪਣੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸਕੀਮਾਂ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਐਨ.ਐਚ.ਬੀ ਦੁਆਰਾ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ / ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ, ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਢਵਾਉਣਾ, ਨਵਿਆਉਣਾ, ਜਮ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰਜ਼ਾ, ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

4.9 ਸ਼ਾਖਾ ਬੰਦ / ਸਿਫਟ ਕਰਨਾ

ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ ਤੇ ਡਿਸਪਲੇ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਆਫਿਸ ਦੇ ਬੰਦ ਹੋਣ/ਸਿਫਟ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ।

4.10 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

- a) ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਕੋਲ ਇਸਦੇ ਹਰੇਕ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ।
- b) 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।
- c) ਬੋਰਡ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਹਾਸ਼ੀਏ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀ ਲਈ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ। ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਪੱਧਰ ਅਤੇ ਤਰਕ ਨੂੰ ਦਰਖਾਸਤ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- d) ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ, ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ) ਨੂੰ ਵੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਖਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਛਾਪੀਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਦਿਖਾਈ ਜਾਂ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- e) ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਸਲਾਨਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- f) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਕੱਠੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਮੂਲ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵੰਡ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ।

- g) 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, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ।
- h) ਜੇਕਰ 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।
- i) ਜੇਕਰ 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। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਦੇ ਮਨੋਨੀਤ ਟੈਲੀਫੋਨ ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। 180030042020 ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- j) 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 ਜੇਕਰ ਉਹ ਫਿਰ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਪਟਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।
- k) ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਪੀੜਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ (ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਜਿਸ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ, ਵਾਧੇ ਲਈ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ, ਆਦਿ) ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ। ਕਿ ਇਹ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ ਤੇ ਇਸਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ/ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਦਿਖਾਵੇਗਾ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਲਿੰਕ <https://grids.nhbonline.org.in> ਤੇ ਐਨਲਾਈਨ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ ਐਫਲਾਈਨ ਮੋਡ ਵਿੱਚ, ਲਿੰਕ [http://www.nhb.org.in/ Grievance-Redressal-System](http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System) ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੇਟ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਾਉਣੀਆਂ / Lodging-Ccomplaint- Against-HFCs-NHB%E2%80%93Physical-Mode.pdf, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਨੂੰ, ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ, ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ, 4ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕੋਰ 5ਏ, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੇਟ ਸੈਂਟਰ, ਲੋਧੀ ਰੋਡ, ਨਿਊ ਦਿੱਲੀ - 110 003।

ਜੇਕਰ ਜਵਾਬ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਭੇਜ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ: ਕੰਪਨੀ ਸੈਕਟਰੀ ਅਤੇ ਰੈੱਡ ਕੰਪਲਾਇੰਸ, ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ- complianceofficer@aadharhousing.com

4.11 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਮਿਆਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਮਾਪਦੰਡਾਂ, ਬੋਰਡ/ਟੈਪ 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 ਇੰਚਾਰਜ ਦੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਅਧੀਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਲੱਸਟਰ ਮੈਨੇਜਰ ਅਤੇ ਫਿਰ ਖੇਤਰੀ ਵਪਾਰ ਮੁਖੀ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ ਬਦਲੇ ਵਿੱਚ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫਤਰ ਸਬੰਧਤ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਮੁਖੀਆਂ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਜਾਂ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫਤਰ, 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/ਇੰਚਾਰਜ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਉਸਨੇ ਆਪਣੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਦਾ ਲਾਭ ਲਿਆ ਹੈ। ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ ਤੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ ਤੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਦਫਤਰ 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 7 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜੇਕਰ, ਬ੍ਰਾਂਚ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਜਵਾਬ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼, ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਜਾਂ ਉਪਰੇਕਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਮੁੰਬਈ ਸਥਿਤ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫਤਰ ਨੂੰ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਅਫਸਰ ਜਾਂ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਅਫਸਰ ਨੂੰ ਜਾਂ ਈ-ਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ ਤੇ ਭੇਜੇ ਪੱਤਰ:-

ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਅਫਸਰ,
ਆਧਾਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ,
802, 8ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ ਨਟਰਾਜ ਬਾਏ ਰੁਸਤਮਜੀ
ਵੈਸਟਰਨ ਐਕਸਪ੍ਰੈਸ ਹਾਈਵੇ ਐਂਡ ਸਰ ਐਮ.ਵੀ. ਰੋਡ ਜੰਕਸ਼ਨ
ਅੰਧੋਰੀ(ਈਸਟ), ਮੁੰਬਈ 400 069
ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ ਰਾਜ
ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: customercare@aadharhousing.com

ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਾਂਗੇ ਜਾਂ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਇਸਨੂੰ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਕਿਉਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫਤਰ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ। ਜੇਕਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਜਾਂ ਉਪਰੇਕਤ ਦੱਸੀ ਗਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ (ਭਾਵ 30 ਦਿਨਾਂ) ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ (ਐਨ.ਐਚ.ਬੀ) ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ.ਸੀ ਲਈ, ਲਿੰਕ ਤੇ ਐਨਲਾਈਨ ਮੇਡ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਕੇ:

<https://grids.nhbonline.org.in> ਜਾਂ ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ ਐਫਲਾਈਨ ਮੇਡ ਵਿੱਚ, ਐਨ.ਐਚ.ਬੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਲਿੰਕ: <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Ccomplaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393-Physical-Mode.pdf>, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ ਤੇ ਭੇਜੇ:-

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਨੂੰ,
ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਅਤੇ 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 ਬਣਾਏਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਦਫਤਰ 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 ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੇ। ਜੇਕਰ ਅਨੁਪਾਲਨ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ <http://www.igms.irda.gov.in> ਤੇ ਆਈ.ਆਰ.ਡੀ.ਏ.ਆਈ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

5. ਜਨਰਲ- ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗੀ:

- ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਲਾਗੂ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ ਇਸ ਦੇ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੇ। ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਲਾਭਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗਾ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ, ਉਹ ਅਜਿਹੇ ਲਾਭ ਕਿਵੇਂ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ੱਕ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਉਹ ਕਿਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉਸ ਤੋਂ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਜਾਨਕਾਰੀ ਦਿਓ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਛਾਣ, ਪਤੇ, ਰੁਜ਼ਗਾਰ, ਆਦਿ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਥਾਰਟੀਆਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪੈਨ ਵੇਰਵੇ) ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਕਿਹੜੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਜਾਨਕਾਰੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਇਸ ਕੰਮ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਏਜੰਸੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ ਤੇ ਜਾਂ ਉਸਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਮਿਲ ਕੇ ਜਾਂ ਕੰਮ ਦੀ ਜਗਾ ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਜਾਨਕਾਰੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦੇਵੇਗੀ ਕਿ ਜੇਕਰ ਉਹ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਉਹ ਆਪ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਉਹ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵਾਜਬ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਪ ਹੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਸ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਜਾਤ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਾ ਕਰਨਾ।

5.1 ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉਸ ਤੋਂ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਜਾਨਕਾਰੀ ਦਿਓ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਛਾਣ, ਪਤੇ, ਰੁਜ਼ਗਾਰ, ਆਦਿ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਥਾਰਟੀਆਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪੈਨ ਵੇਰਵੇ) ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਕਿਹੜੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

5.2 ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨ ਲਈ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਅਤੇ ਪੁਲਿਸ/ਹੋਰ ਜਾਂਚ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

5.3 ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਕਿ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਹ ਆਪ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਵਾਜਬ ਦੇਖਭਾਲ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਉਸ ਲਈ ਵੀ ਆਪ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

5.4 ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ:

- ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਢੁਕਵੀਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ।

5.5 ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਐਚ.ਐਫ.ਸੀ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ, ਆਦਿ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰਥਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ ਤੇ ਅਪਹਜ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸਕੀਮਾਂ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਜਾਂ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ।

5.6 ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਇੱਕ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ, ਆਮ ਕੋਰਸ ਵਿੱਚ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀਆਂ ਤੇ ਕਾਰਵਈ ਕਰਨਗੇ।

5.7 ਕੋਡ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ, ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਕਰੇਗਾ:

- a) ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਵੈੱਬ ਸਾਈਟ ਅਤੇ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਦੇ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ ਤੇ ਲਗਾਉ।
- b) ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਕਾਊਂਟਰ ਤੇ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਓ;
- c) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਢੁਕਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਅਤੇ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ;
- d) ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ।

5.8 ਏ.ਐੱਚ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ 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 ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇਕਸਾਰ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
