



ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਮਪੋਕੇਟ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ

ਪਾਲਿਸੀ ਦਾ ਸੰਖੇਪ

ਸੰਸਕਰਣ	ਮੁੱਦਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤਾਰੀਖ	ਮਿਆਦ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੋ	ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ	ਪਾਲਿਸੀ ਮਾਲਕ
V1	16-08-2019	ਸਾਲਾਨਾ	ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼	ਪਾਲਣਾ ਵਿਭਾਗ
V2	22-03-2023	ਸਾਲਾਨਾ	ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼	ਪਾਲਣਾ ਵਿਭਾਗ
V3	01-09-2022	ਸਾਲਾਨਾ	ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼	ਪਾਲਣਾ ਵਿਭਾਗ
V4	30-06-2023	ਸਾਲਾਨਾ	ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼	ਪਾਲਣਾ ਵਿਭਾਗ

ਸਮੀਖਿਆ ਮਿਤੀ	ਅਗਲੀ ਸਮੀਖਿਆ ਮਿਤੀ	ਟਿੱਪਣੀਆਂ/ਟਿੱਪਣੀਆਂ/ਤਬਦੀਲੀਆਂ
27-04-2020	ਅਪ੍ਰੈਲ '2021	FPC ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ
02-04-2021	ਅਪ੍ਰੈਲ '2022	FPC ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ
22-03-2022	ਮਾਰਚ 23	FPC ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ
01-09-2022	ਸਤੰਬਰ '23	ਡੀ.ਐਲ.ਜੀ. ਲੋੜ ਅਤੇ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਸਬੰਧਿਤ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੋਧੇ ਹੋਏ ਐਫ.ਪੀ.ਸੀ. ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣਾ

20-04-2023	ਜੁਲਾਈ 2023	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਐਫਪੀਸੀ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਾ
30-06-2023	ਅਕਤੂਬਰ 2023	FPC ਕੋਡ ਦੀ ਤਿਮਾਹੀ ਸਮੀਖਿਆ
16-09-2023	ਸਤੰਬਰ 2023	ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ND-NBFC 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ FPC ਸਮੀਖਿਆ
15-12-2023	ਦਸੰਬਰ 2023	ਦੰਡਾਵਲੀ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੋਧੇ ਹੋਏ ਐਫਪੀਸੀ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣਾ- ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023

ਸਮੱਗਰੀ

A. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ.....	5
B. ਉਦੇਸ਼	6
C. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ.....	6
1. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਖੁਲਾਸਾ:.....	7
2. ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ.....	7
3. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ.....	8
4. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ	8
5. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ.....	9
D. ਜਨਰਲ	10
E. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ.....	12
F. ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣੇ.....	15
G. ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ:	15
H. ਵਿਆਪਕ ਪ੍ਰਸਾਰ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ	16

A. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ (ਐਫਪੀਸੀ) ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ। ਕੋਡ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵੇਲੇ ਅਪਣਾਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਢੁਕਵੇਂ ਖੁਲਾਸਿਆਂ ਬਾਰੇ ਆਮ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਮਪੋਕੇਟ ਫਾਈਨੈਂਸੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ ("ਐਮਐਫਐਸਪੀਐਲ" ਜਾਂ "ਕੰਪਨੀ") ਕੰਪਨੀ ਐਕਟ, 2013 ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਤਹਿਤ ਸ਼ਾਮਲ ਇੱਕ ਕੰਪਨੀ ਹੈ। ਇਹ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("ਆਰਬੀਆਈ") ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤ ਕੰਪਨੀ ("ਐਨਬੀਐਫਸੀ") ਹੈ ਜੋ ਇਸ ਸਮੇਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਅਸੁਰੱਖਿਅਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਲੱਗੀ ਹੋਈ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਐਪ "ਐਮਪੋਕੇਟ" ਰਾਹੀਂ ਉੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਕੋਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ।

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ("ਕੋਡ" ਜਾਂ "ਐਫਪੀਸੀ") ਨੂੰ **ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ ਜੋ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("ਆਰਬੀਆਈ") ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, 2023 (ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਅਨੁਸਾਰ) ("ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ") ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵੇਲੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਮਿਆਰਾਂ ਲਈ ਸਿਧਾਂਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।** ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੁਆਰਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕੋਡ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਅਪਣਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਐਫਪੀਸੀ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮ (ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਜੋ ਭਵਿੱਖ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ) ਰਾਹੀਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਇਹ ਨੀਤੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ, ਸਰਕੂਲਰਾਂ, ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨਾਂ ਆਦਿ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੋਧਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਸਬੰਧਤ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੋਧਾਂ, ਸਰਕੂਲਰਾਂ, ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨਾਂ ਆਦਿ ਨਾਲ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਅਸੰਤੁਲਨ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸੋਧਾਂ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ।

ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਐਫਪੀਸੀ (ਜਦੋਂ ਵੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ) ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਸੋਧਾਂ ਕਰੇਗੀ।

B. ਉਦੇਸ਼

ਕੋਡ ਨੂੰ ਇੱਕ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- i. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇਮੰਦ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨਾ।
- ii. ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਾਜਬ ਉਮੀਦ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਵਧੇਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਸਮਰੱਥ ਕਰਨਾ।
- iii. ਐਡਵਾਂਸ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।
- iv. ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਵਧਾਉਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।
- v. ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦਰਮਿਆਨ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸਦਭਾਵਨਾਪੂਰਨ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨਾ।
- vi. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨਾ।

C. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੁਸ਼ਲਤਾ, ਗਾਹਕ-ਰੁਝਾਨ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਵਰਨੈਂਸ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਧਿਆਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕੰਮਕਾਜ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ:

ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ:

- ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ, ਉਹਨਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਵਿੱਚ, ਜੋ ਇਸਦੇ ਸਟਾਫ / ਕਰਮਚਾਰੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ;
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ;
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਅਖੰਡਤਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗਾ
- ਉਹਨਾਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨਾਲ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਅਤੇ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੋ ਜੋ ਗਲਤ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ:
- ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਨਾ;

- ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਨਿਪਟਾਉਣਾ; ਅਤੇ
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਣਾ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਅੱਗੇ ਲਿਜਾਣਾ ਹੈ ਜੇ ਉਹ ਅਜੇ ਵੀ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ।
- ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ (www.mpokket.in) 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਕੇ ਪ੍ਰਚਾਰਿਤ ਕਰੋ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਲਈ ਕਾਪੀਆਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਓ।

1. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਖੁਲਾਸਾ:

ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਗੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਦਿਲਚਸਪੀ ਰੱਖਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਥਾਪਤ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹੀ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਪਤੇ ਅਤੇ "ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੋ" ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਇਹ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

2. ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ ਐਨਥੀਐਫਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰਥਕ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲੈ ਸਕੇ। ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਏਗਾ। ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਕੀ ਫੈਕਟ ਸਟੇਟਮੈਂਟ (ਕੋਐਫਐਸ) ਵੀ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਏਪੀਆਰ, ਰਿਕਵਰੀ ਵਿਧੀ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲਾਗੂ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਫੀਸਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਐਮ.ਐਫ.ਐਸ.ਪੀ.ਐਲ. ਸਾਰੀਆਂ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗਾ। ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਚੁਕਾਉਣ ਦੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗੀ, ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਹ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਯੋਗਤਾ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਲਈ ਇਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਪੈਰਾਮੀਟਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗਾ, ਇਸ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਨੀਤੀਆਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ

ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ। ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਅਤੇ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਜੋਂ, ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਮਨਜ਼ੂਰ / ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

3. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਐਮ.ਐਫ.ਐਸ.ਪੀ.ਐਲ. ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਟੇਟਮੈਂਟ, ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਭੇਜੇਗਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ, ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਚਾਰਜਾਂ ਦੀ ਰਕਮ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਸਮੇਤ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਏਗਾ, ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਦੀ ਮਿਤੀ, ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ, ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਆਦਿ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕਾਰਤਾ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗਾ।

ਐਮਐਫਐਸਪੀਐਲ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵਿਆਂ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

ਐਮ.ਐਫ.ਐਸ.ਪੀ.ਐਲ. ਡਿਜੀਟਲ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਤਰਜਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ-ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਵੀ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ 'ਤੇ ਇਹ ਡਿਜੀਟਲ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੋਐਫਐਸ, ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਡੀਐਲਏ ਦੇ ਐਲਐਸਪੀ ਦੀਆਂ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਨੀਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਈਮੇਲ / ਐਸਐਮਐਸ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕਰੇਗਾ।

ਇਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਦੰਡਾਵਲੀ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਕੋਐਫਐਸ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਵਿਆਜ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਆਜ, ਚਾਰਜ ਜਾਂ ਫੀਸ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ 'ਤੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

4. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

ਐਮਐਫਐਸਪੀਐਲ ਵਿੱਚ, ਅਸੀਂ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਖੁੱਲ੍ਹੇਪਣ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਮਹੱਤਵ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ। ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੋਧ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ - ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਸ਼ਿਡਿਊਲ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਦੰਡਾਵਲੀ ਚਾਰਜ, ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ, ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਅਤੇ

ਐਮਐਫਐਸਪੀਐਲ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਅਨੁਕੂਲ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਵਿਵਸਥਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਜਾਂ ਸੰਵਿਧਾਨ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਜਾਂ ਲੋੜੀਂਦੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਪੂਰੀ ਵੰਡ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਪਾਸ-ਥਰੂ ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

5. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ

ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਈਐਮਆਈ ਸ਼ਡਿਊਲ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਗਈ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਜ਼ਮੀਨ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਈਮੇਲ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਾਲਾਂ ਜਾਂ ਐਸਐਮਐਸ ਰਾਹੀਂ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਏਜੰਸੀਆਂ ਤੋਂ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਏਜੰਟਾਂ ਦਾ ਕਾਰਨ ਬਣ ਕੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਯਾਦ ਦਿਵਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ (ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ)।

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਸਟਾਫ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੋਈ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਵਜੋਂ ਪਛਾਣੇਗੀ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਆਪਣਾ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ / ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਅਧੀਨ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ / ਏਜੰਸੀ ਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੋਈ ਵੀ ਭੁਗਤਾਨ, ਇਕੱਤਰਤਾ ਜਾਂ ਰਿਕਵਰੀ ਸਿਰਫ ਐਮਪੋਕੇਟ ਐਪ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਸੰਪਰਕ 'ਤੇ ਭੇਜੇ ਗਏ ਭੁਗਤਾਨ ਲਿੰਕ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਹੈ, ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਪਾਸ-ਥਰੂ ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ।

ਬਕਾਏ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਜਾਂ/ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਬਜ਼ੇ/ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਦੌਰੇ ਦੌਰਾਨ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ:

- ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸਦੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇ ਉਸਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ, ਕਾਰੋਬਾਰ / ਕਿੱਤੇ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕੋਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਨੂੰ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਜਾਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

- ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਸਿਵਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਇਸਦਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ ਧਮਕੀ ਭਰੀ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ/ਅਸਤੀਫ਼ੇ/ਵੱਕਾਰ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਹਿੰਸਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਧਮਕੀ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਇਸਦਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੇਸਤਾਂ ਜਾਂ ਸਹਿ-ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਵੇਰੇ 08.00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 7.00 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੇ ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਕਿੱਤੇ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦਾ ਨਾਮ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
- ਵਿਵਾਦਾਂ ਜਾਂ ਮਤਭੇਦਾਂ ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਅਤੇ ਵਿਵਸਥਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਬਕਾਏ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਜਾਣ ਦੌਰਾਨ, ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿਚ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਨੀਤੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

D. ਜਨਰਲ

A. ਗੈਰ-ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ:

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਮਕਸਦਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਜ਼ਾਹਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ)।

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

B. ਰਿਕਵਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

ਜੇ ਕੋਈ ਰਿਕਵਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

ਐਮਐਫਐਸਪੀਐਲ ਸਟਾਫ ਜਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ "ਐਲਐਸਪੀ" ਸਮੇਤ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰੇਗਾ। ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ, ਇਸਦੇ ਏਜੰਟ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਐਲਐਸਪੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਗੇ ਕਿ ਉਹ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਣਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਜਨਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਮਾਨਿਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੀ ਨਿੰਜਤਾ ਵਿੱਚ ਘੁਸਪੈਠ ਕਰਨ ਦੇ ਇਰਾਦੇ ਵਾਲੇ ਕੰਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਰੈਫਰੀ ਅਤੇ ਦੋਸਤ, ਮੇਬਾਈਲ 'ਤੇ ਜਾਂ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਰਾਹੀਂ ਅਣਉਚਿਤ ਸੰਦੇਸ਼ ਭੇਜਣਾ, ਧਮਕੀਆਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਗੁੰਮਨਾਮ ਕਾਲਾਂ ਕਰਨਾ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ, ਝੂਠੀਆਂ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀਆਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੈ।

c. ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੀ:

- ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ, ਕਿਸੇ ਨਿਰਦੇਸ਼, ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਸਰਕਾਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।
- ਜਾਣਕਾਰੀ ਆਡੀਟਰ, ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਸਲਾਹਕਾਰਾਂ, ਏਜੰਟਾਂ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਤਾਵਾਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੈ ਜੇ ਗੁਪਤਤਾ ਦੇ ਫਰਜ਼ ਅਧੀਨ ਹਨ।
- ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲਾ ਕਿਸੇ ਤਬਾਦਲੇ, ਨਿਯੁਕਤੀ, ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਮਝੌਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਜੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੈ ਜੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਬਿਊਰੋ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ।

d. ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ

- ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ;
- ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ;

- ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਪਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਟਰ ਹੈਡ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ;
- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ;
- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗੀ।

ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ:

ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਉਪਾਅ ਵਜੋਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰਵ-ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇਕਸਾਰਤਾ ਲਿਆਉਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਟਰਮ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ / ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ

ਗੈਰ-ਭੇਦਭਾਵ:

ਕੰਪਨੀ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ ਆਦਿ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਜਾਂ ਧਰਮ, ਨੇਤਰਹੀਣ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬੇਰੋਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਆਰਬੀਆਈ/ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

E. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ

ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਇਹ ਵਿਧੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ "<https://www.mpokket.in/grievance-redressal-policy>" 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਲਿੰਕ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਜੀ.ਆਰ.ਓ.) ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਦਫਤਰਾਂ/ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਖੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜਿੱਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ	:	Raktim Addya
ਪਤਾ	:	ਪੀਐਸ ਸਿਰਜਨ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਪਾਰਕ, ਯੂਨਿਟ -1204, ਟਾਵਰ -1, ਪਲਾਟ ਜੀ -2, ਗਲੀ ਨੰਬਰ 25, ਜੀਪੀ ਬਲਾਕ, ਸੈਕਟਰ 5, ਕੋਲਕਾਤਾ - 700091
ਟੈਲ ਨੰ.	:	+91-9748528353
ਈਮੇਲ ID	:	grievance@mpokket.com

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਡੀਐਨਬੀਐਸ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ 15, ਨੇਤਾਜੀ ਸੁਭਾਸ਼ ਰੋਡ, ਕੋਲਕਾਤਾ-700 001 ਐਸਟੀਡੀ ਕੋਡ: 033-22304981 'ਤੇ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ 2021 ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਯੋਜਨਾ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ <https://www.mpokket.in/ombudsman-scheme#policy>,

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ (ਪੀ.ਐਨ.ਓ.) ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ ਅਤੇ ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਦਫਤਰਾਂ / ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ:

ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ	:	ਰਿਤੇਸ਼ ਆਰ ਅਗਰਵਾਲ
ਪਤਾ	:	ਪੀਐਸ ਸਿਰਜਨ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਪਾਰਕ, ਯੂਨਿਟ -1204, ਟਾਵਰ -1, ਪਲਾਟ ਜੀ -2, ਗਲੀ ਨੰਬਰ 25, ਜੀਪੀ ਬਲਾਕ, ਸੈਕਟਰ 5, ਕੋਲਕਾਤਾ - 700091

ਟੈਲ ਨੰ.	:	+91-7605057586
ਈਮੇਲ ID	:	nodal@mpokket.com

ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਜਾਂ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਗਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ 'ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021' ("ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ") ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਤਾ ਦੇ ਦਫਤਰ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਸਥਿਤ ਹੈ।

ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>) ਰਾਹੀਂ ਆਨਲਾਈਨ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਢੰਗ ਰਾਹੀਂ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017 ਵਿਖੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਓ। ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ - 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਅਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਉੱਪਰ ਦੱਸੀ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਲਿੰਕ ਦੇਖੋ। ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ www.rbi.org.in 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਕੋਲ ਅਤੇ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਐਲਐਸਪੀਜ਼ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੋਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਆਪਣੇ ਸਬੰਧਤ ਡੀ.ਐਲ.ਏਜ਼ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠਣਗੇ। ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ, ਇਸਦੇ ਐਲਐਸਪੀਜ਼ ਅਤੇ ਡੀਐਲਏ 'ਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੋਐਫਐਸ ਵਿੱਚ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਡੀਐਲਏ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਹ ਦੁਹਰਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਰਹੇਗੀ।

F. ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣੋ

ਐਮਐਫਐਸਪੀਐਲ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੇਵਾਈਸੀ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ, ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਅਤੇ ਸੰਚਾਲਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਛਾਣ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕੇਵਾਈਸੀ, ਐਂਟੀ ਮਨੀ ਲਾਂਡਰਿੰਗ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿਰਫ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗਾ। ਜੇ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੰਗੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮੰਗਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

G. ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ

ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਚਾਰਜ ਨਾ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਈ ਹੈ।

ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਨੂੰ ਦਰਜਾ ਦੇਣ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦਰ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਤਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦਰ ਪਾਲਿਸੀ ਨੂੰ <https://www.mpokket.in/interest-rate-policy> 'ਤੇ ਐਕਸੈਸ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੇ ਜਾ ਰਹੇ ਦੰਡਾਵਲੀ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਸਮੇਤ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਸਨ।

ਕੰਪਨੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਆਦਿ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ।

H. ਵਿਆਪਕ ਪ੍ਰਸਾਰ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ

ਕੰਪਨੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਤਧਾਰਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਉਪਰੋਕਤ ਉਚਿਤ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਤਜਰਬੇ ਅਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨਵੇਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਸੋਧ ਵੀ ਕਰੇਗੀ।

ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਸਾਲਾਨਾ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਤਿਮਾਹੀ ਸਮੀਖਿਆ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਗਠਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।