

ਐਕਸਿਸ ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਿਡ (ਏਐਫਐਲ)

ਨਿਰਪੱਖ ਆਚਰਣ ਕੋਡ

ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ 2025-26

ਜਨਵਰੀ 2026 ਵਿੱਚ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ) ਨੇ 'ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ – ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਣ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025' ਰਾਹੀਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਐਨਬੀਐਫਸੀ) ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਆਚਰਣ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੌਰਾਨ ਨਿਰਪੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਆਚਰਣ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।

ਐਕਸਿਸ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਡ ("ਕੰਪਨੀ/ਏਐਫਐਲ") ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਆਰਬੀਆਈ ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਆਚਰਣ ਕੋਡ ("ਐਫਪੀਸੀ") ਪੇਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਐਫਪੀਸੀ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਸੋਧਾਂ ਕਰਦੀ ਰਹੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਲਈ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਨਿਰਪੱਖ ਆਚਰਣ ਕੋਡ ਹੋਵੇਗੀ:

ਇਹ ਕੋਡ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੌਰਾਨ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਸੰਹਿਤਾ ਦਾ ਉਦੇਸ਼

ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨਾਲ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੌਰਾਨ ਨਿਰਪੱਖ ਆਚਰਣਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ
- ਵਧੇਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਲਿਆਉਣਾ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਉਤਪਾਦ ਬਾਰੇ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਣ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈ ਸਕਣ
- ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ

(i) ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸਾਰਾ ਸੰਚਾਰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਕਰਾਂਗੇ। ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਸਮਝਦਾ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਵਾਂਗੇ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾਣੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੈ। ਏਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਹੋਰ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਐਨਬੀਐਫਸੀ) ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਮਾਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰਥਕ ਤੁਲਨਾ ਕਰ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਤੁਲਨਾ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲੈ ਸਕੇ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਵੀ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਨ।
- ਏਐਫਐਲ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਹੈ। ਏਐਫਐਲ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਕੰਮਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

(ii) ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

ਏਐਫਐਲ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ; ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਸਮਝਦਾ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਵਾਂਗੇ। ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀਮਾ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਫੋਟ/ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ, ਅਤੇ ਏਐਫਐਲ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕੋਈ ਵੀ ਖੰਡ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਵਿੱਚ ਬੋਲਡ (ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਏਐਫਐਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਹੋਵੇ, ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨੱਥੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ-ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

(iii) ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦੰਡਾਤਮਕ ਖਰਚੇ

- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇਕਰ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ 'ਦੰਡਾਤਮਕ ਖਰਚੇ' ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸਨੂੰ 'ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ' ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਉਗਰਾਹਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਲਗਾਈ ਗਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਦੰਡਾਤਮਕ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਭਾਵ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੇ ਚੱਕਰਵਰਧੀ ਦੀਆਂ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- ਏਐਫਐਲ ਅਦਾ ਨਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਿਆਜ (ਅਦਾ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਈਐਮਆਈ ਸਮੇਤ) 'ਤੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤੈਅ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲੇਗਾ, ਨਾ ਕਿ ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ।

ਨੋਟ:

- (i) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਗਈ ਦੇਰੀ/ਚੁਕ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਇੱਕ ਕਿਸਮ ਹੈ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਚੁਕ ਲਈ ਲਿਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਜੁਰਮਾਨਾ 'ਦੰਡਾਤਮਕ ਖਰਚਿਆਂ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਨਾ ਕਿ 'ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ। ਅਜਿਹੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਖਰਚੇ ਵਾਜਬ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ ਸਿਰਫ ਡਿਫਾਲਟ (ਦੇਰੀ ਵਾਲੀ) ਰਕਮ 'ਤੇ ਹੀ ਏਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਜਾਣਗੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਦੰਡਾਤਮਕ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਭਾਵ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
 - (ii) ਦੰਡਾਤਮਕ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਪਿਛਲੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ 'ਤੇ ਵਾਧੂ / ਨਵੇਂ ਦੰਡਾਤਮਕ ਖਰਚੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏ ਜਾਣਗੇ।
 - (iii) ਏਐਫਐਲ ਦੰਡਾਤਮਕ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਜੀਐਸਟੀ ਦੀ ਲਾਗੂਯੋਗਤਾ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੇਂਦਰੀ ਅਪ੍ਰਤੱਖ ਟੈਕਸ ਅਤੇ ਸੀਮਾ ਸੁਲਕ ਬੋਰਡ (ਸੀਬੀਆਈਸੀ) ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।
- ਏਐਫਐਲ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਘਟਕ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਅੱਖਰੀ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾਤਮਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ।
 - ਏਐਫਐਲ ਨੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਇੱਕ ਬੋਰਡ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਹੈ।
 - ਦੰਡਾਤਮਕ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਿਤਕਰੇ ਰਹਿਤ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
 - 'ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ' ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਦੰਡਾਤਮਕ ਖਰਚੇ, ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਮਾਨ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਖਰਚਿਆਂ ਨਾਲੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।
 - ਦੰਡਾਤਮਕ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਏਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਕੀ ਫੈਕਟ ਸਟੇਟਮੈਂਟ (ਕੇਐਫਐਸ) ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਇਹ ਏਐਫਐਲ ਦੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਦੰਡਾਤਮਕ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਲਗਾਉਣ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਕਾਰਨ ਬਾਰੇ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(iv) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ

- ਆਪਣੀ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਗਾਹਕ ਲਈ ਉਚਿਤ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਏਐਫਐਲ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਜਾਂ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀਆਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪਹਿਲਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਏਐਫਐਲ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਫੋਟੋ/ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਭੁਗਤਾਨ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਸਬੰਧਤ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਏਐਫਐਲ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਕੇਵਲ ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਵਰਤੀ ਗਈ ਸੀਮਾ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਹੋਣ 'ਤੇ ਹੀ ਰਿਹਾਅ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਲੀਅਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਏਐਫਐਲ ਦਾ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੇ ਸੈਂਟ-ਆਫ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਬਚੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਏਐਫਐਲ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ।

(v) ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਵਿਵਹਾਰ - ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ

- ਏਐਫਐਲ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੇ ਖਰਚੇ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗੀ।
- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਪਸੰਦ ਅਨੁਸਾਰ, ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਤਾਂ ਉਸ ਬੈਂਕਿੰਗ ਆਊਟਲੈਟ/ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਚੱਲ ਰਿਹਾ ਸੀ ਜਾਂ ਏਐਫਐਲ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫ਼ਤਰ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ 01 ਦਸੰਬਰ, 2023 ਨੂੰ ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਇਕੱਠੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਅਚਾਨਕ ਘਟਨਾ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਏਐਫਐਲ ਕੋਲ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਏਐਫਐਲ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- **ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ-**
 - ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਕੋਲ ਖਰਚੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਏਐਫਐਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦੱਸੇਗਾ। ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਏਐਫਐਲ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਉੱਥੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ ₹5,000 ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
 - ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗੁੰਮ/ਖਰਾਬ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਏਐਫਐਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਖਰਚੇ ਬਰਦਾਸ਼ਤ ਕਰੇਗਾ, ਇਸਦੇ ਨਾਲ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਏਐਫਐਲ ਕੋਲ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਯਾਨੀ, ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ)। ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਮਾੜਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਹੀਂ ਪਾਵੇਗਾ।

(vi) ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (ਈਐਮਆਈ) ਆਧਾਰਿਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਅਸਥਿਰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨਾ

ਏਐਫਐਲ ਨੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਨੀਤੀ ਢਾਂਚਾ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਹੈ:

ੳ) ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਏਐਫਐਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇਗਾ ਜਿਸ ਨਾਲ ਈਐਮਆਈ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ, ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਕਾਰਨ ਈਐਮਆਈ/ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਧੇ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਅ) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦੇ ਰੀਸੈਟ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਏਐਫਐਲ ਆਪਣੇ ਵਿਕਲਪ 'ਤੇ, ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸਥਿਰ ਦਰ 'ਤੇ ਜਾਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ, ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਇੱਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਿੰਨੀ ਵਾਰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ੲ) ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ (ੳ) ਈਐਮਆਈ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਲਈ; ਅਤੇ (ਅ) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬੰਦ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਖਰਚੇ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਗਾਉਣਾ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ।

ਸ) ਜਦੋਂ ਵੀ ਸੰਦਰਭ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਕਾਰਨ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਕਰਜ਼ਾ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦਾ ਰੀਸੈਟ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹੋਮ ਲੋਨ; ਤਾਂ ਏਐਫਐਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ:

- (i) ਜਾਂ ਤਾਂ ਈਐਮਆਈ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਈਐਮਆਈ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਵਧਾਉਣਾ, ਈਐਮਆਈ ਨੂੰ ਬਦਲਿਆ ਨਾ ਰੱਖਣਾ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦਾ ਸੁਮੇਲ;
- (ii) ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਬਾਕੀ ਹਿੱਸੇ ਲਈ ਸਥਿਰ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਜਾਣਾ, ਜਿੱਥੇ ਅਜਿਹਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ (iii) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਾਕੀ ਬਚੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ।

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਅਸਥਿਰ ਤੋਂ ਸਥਿਰ ਦਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ/ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਲਾਗਤਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ/ਲਾਗਤਾਂ ਦੀ ਸੇਧ ਦੇ ਸਮੇਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਲਾਗੂ ਖਰਚੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਏਐਫਐਲ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਦਾ ਵਾਧਾ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਦਾ ਕਾਰਨ ਨਾ ਬਣੇ।

ਏਐਫਐਲ ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਸਾਂਝੀ ਕਰੇਗਾ/ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਏਗਾ ਜੋ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ, ਅੱਜ ਤੱਕ ਵਸੂਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮੂਲ ਅਤੇ ਵਿਆਜ, ਈਐਮਆਈ ਦੀ ਰਕਮ, ਬਾਕੀ ਬਚੀਆਂ ਈਐਮਆਈ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ/ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦੇਵੇਗੀ। ਏਐਫਐਲ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਸਰਲ ਹੋਣ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝੀਆਂ ਜਾਣ। ਬਰਾਬਰ ਮਹਿਨਾਵਾਰ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਉਪਰੋਕਤ ਗੱਲਾਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮਿਆਦਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਬਰਾਬਰ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਹਿਤ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਚਾਹੇ ਉਹ ਬਾਹਰੀ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਜਾਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹੋਣ। ਉਪਰੋਕਤ ਈਐਮਆਈ-ਅਧਾਰਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲਾਗੂ ਹਨ-

"ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ" ਤੋਂ ਭਾਵ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ (ੳ) ਖਪਤਕਾਰ ਕਰਜ਼ਾ, (ਅ) ਸਿੱਖਿਆ ਕਰਜ਼ਾ, (ੲ) ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀਆਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਰਿਹਾਇਸ਼, ਆਦਿ) ਬਣਾਉਣ/ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ, ਅਤੇ (ਸ) ਵਿੱਤੀ ਸੰਪਤੀਆਂ (ਸ਼ੇਅਰ, ਡਿਬੈਂਚਰ, ਆਦਿ) ਵਿੱਚ ਨਿਵੇਸ਼ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਉਪਰੋਕਤ ਸਰਕੂਲਰ ਅਨੁਸਾਰ "ਖਪਤਕਾਰ ਕਰਜ਼ਾ" ਤੋਂ ਭਾਵ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੋਂ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ (ੳ) ਕੰਜ਼ਿਊਮਰ ਡਿਊਰੇਬਲਸ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ, (ਅ) ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਾਪਤੀਆਂ, (ੲ) ਆਟੋ ਲੋਨ (ਵਪਾਰਕ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ), (ਸ) ਸੇਨੇ, ਸੇਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ, ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ, ਸਥਿਰ ਜਮ੍ਹਾਂ (ਐਫਸੀਐਨਆਰ(ਬੀ) ਐਫਸੀਐਨਆਰ(ਬੀ)) ਸਮੇਤ, ਸ਼ੇਅਰਾਂ ਅਤੇ ਬਾਂਡਾਂ ਆਦਿ ਦੁਆਰਾ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ (ਕਾਰੋਬਾਰੀ/ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ), (ਹ) ਪੇਸ਼ੇਵਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ (ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ), ਅਤੇ (ਕ) ਹੋਰ ਉਪਭੋਗ ਉਦੇਸ਼ਾਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮਾਜਿਕ ਸਮਾਰੋਹ, ਆਦਿ) ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

(vii) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ (ਕੇਐਫਐਸ)

ਏਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਰਿਟੇਲ ਅਤੇ ਐਮਐਸਐਮਈ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨਿਯਮ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ-

(1) ਏਐਫਐਲ ਸਾਰੇ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਾਨਕੀਕ੍ਰਿਤ ਫਾਰਮੈਟ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਕੇਐਫਐਸ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਮਦਦ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ। ਕੇਐਫਐਸ ਅਜਿਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾ ਸਕੇ। ਕੇਐਫਐਸ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਇਸ ਨੂੰ ਸਮਝ ਲਿਆ ਹੈ।

(2) ਕੇਐਫਐਸ ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੱਤ ਦਿਨਾਂ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਇਸਦੀ ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਤਿੰਨ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ ਹੋਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਸੱਤ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਘੱਟ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ ਹੋਵੇਗੀ।

ਵਿਆਖਿਆ: ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਭਾਵ ਏਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਕੇਐਫਐਸ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਹੋਣ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਸਮਾਂ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਸਹਿਮਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਏਐਫਐਲ ਕੇਐਫਐਸ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਬੱਝਿਆ ਹੋਵੇਗਾ।

(3) ਕੇਐਫਐਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏਪੀਆਰ) ਦੀ ਗਣਨਾ ਸੀਟ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਅਨੁਸੂਚੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਏਪੀਆਰ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਏਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

(4) ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਏਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਅਸਲ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਖਰਚੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੀਮਾ ਖਰਚੇ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਵੀ ਏਪੀਆਰ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ। ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਏਐਫਐਲ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਹਰੇਕ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਰਸੀਦਾਂ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

(5) ਕੋਈ ਵੀ ਫੀਸ, ਖਰਚੇ, ਆਦਿ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਕੇਐਫਐਸ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਏਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਨਹੀਂ ਲਏ ਜਾਣਗੇ।

(6) ਕੇਐਫਐਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸੰਖੇਪ ਬਾਕਸ ਵਜੋਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(viii) ਆਮ

- ਏਐਫਐਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ, ਸਿਵਾਏ ਉਹਨਾਂ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਜੋ ਸਬੰਧਤ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕੋਈ ਅਜਿਹੀ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਹਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ, ਏਐਫਐਲ ਦੇ ਨੋਟਿਸ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ)।
- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਤਬਦੀਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਏਐਫਐਲ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੀ ਤਬਦੀਲੀ ਸਾਰੇ

ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।

- ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਏਐਫਐਲ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਬੇਵਕਤ ਘੰਟਿਆਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਤੰਗ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ੇ/ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਸਰੀਰਕ ਜ਼ੋਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਰੁੱਖਾ ਵਿਵਹਾਰ ਨਾ ਦਿਖਾਵੇ।

(ix) ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ

1 ਜਨਵਰੀ, 2026 ਨੂੰ ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਮਨਜ਼ੂਰ ਜਾਂ ਨਵਿਆਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ (ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਬਿੰਦੂ 1 ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੈ):

- ਏਐਫਐਲ (AFL) ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਸਥਿਰ ਦਰ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ, ਸਹਿ-ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ, ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬੰਦ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਖਰਚੇ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ।
- ਏਐਫਐਲ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਅਤੇ ਐਮਐਸਈ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਕਰਜ਼ੇ (ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਮੰਗ ਕਰਜ਼ੇ ਸਮੇਤ) 'ਤੇ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਰਕਮ ਦੇ ਲਿਹਾਜ਼ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਅਤੇ ਸਹਿ-ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ, ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬੰਦ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਖਰਚੇ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ।
- ਉਪਰੋਕਤ ਬਿੰਦੂ 1 ਅਤੇ 2 ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵਰਤੇ ਗਏ ਫੰਡਾਂ ਦੇ ਸਰੋਤ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਲਾਕ-ਇਨ ਮਿਆਦ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।
- ਦੇਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ (ਸਥਿਰ ਅਤੇ ਅਸਥਿਰ ਦਰ ਦਾ ਸੁਮੇਲ) ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਉਪਰੋਕਤ ਉਪ-ਬਿੰਦੂ 1 ਅਤੇ 2 ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਾ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ 'ਤੇ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।
- ਉਪਰੋਕਤ ਉਪ-ਬਿੰਦੂ 1 ਅਤੇ 2 ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਏਐਫਐਲ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਜੇਕਰ ਏਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਣਗੇ। ਓਵਰਡਰਾਫਟ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਹੂਲਤ ਬੰਦ ਕਰਨ 'ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏ ਜਾਣਗੇ।
- ਓਵਰਡਰਾਫਟ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਹੂਲਤ ਨੂੰ ਨਾ ਨਵਿਆਉਣ ਦੇ ਆਪਣੇ ਇਰਾਦੇ ਬਾਰੇ ਏਐਫਐਲ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੋਈ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਸਹੂਲਤ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ 'ਤੇ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਵੇ।
- ਏਐਫਐਲ ਕੋਈ ਖਰਚਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਏਐਫਐਲ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਏਐਫਐਲ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਪਿਛਲੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਖਰਚਾ/ਫੀਸ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ, ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਏਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਮੁਆਫ਼ ਕਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਨ।
- ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਲਾਗੂਯੋਗਤਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, ਮੁੱਖ ਤੱਥਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੋਈ ਵੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਇੱਥੇ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਏਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਨਹੀਂ ਲਏ ਜਾਣਗੇ।

(x) ਵਿਆਜ ਲਗਾਉਣਾ

ਏਐਫਐਲ ਵਿਆਜ ਲਗਾਉਣ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ-

- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਸੌਂਪਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵਿਆਜ ਲਗਾਉਣਾ।
- ਵਿਆਜ ਸਿਰਫ਼ ਉਸ ਮਿਆਦ ਲਈ ਲਗਾਉਣਾ ਜਿਸ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਬਕਾਇਆ ਸੀ, ਨਾ ਕਿ ਪੂਰੇ ਮਹੀਨੇ ਲਈ।
- ਵਿਆਜ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਪੇਸ਼ਗੀ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਨੂੰ ਘਟਾ ਕੇ ਬਾਕੀ ਬਚੀ ਕਰਜ਼ਾ ਰਾਸ਼ੀ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਾ।

(xi) ਲਗਾਏ ਗਏ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮਨ

- ਏਐਫਐਲ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤੈਅ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ।
- ਏਐਫਐਲ ਨੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀ ਲਈ ਲਗਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ।
- ਲਗਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇ 'ਤੇ ਬਹੁਤ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿੱਤੀ ਮਜ਼ਬੂਤੀ, ਕਾਰੋਬਾਰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਮਾਰਹੋਲ, ਮੁਕਾਬਲਾ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦਾ ਪਿਛਲਾ ਇਤਿਹਾਸ ਆਦਿ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਲਗਾਉਣ ਦੇ ਤਰਕ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

- ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਵੀ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਗਾਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ।

(xii) ਡਿਜੀਟਲ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ

ਏਐਫਐਲ, ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਦੁਆਰਾ ਡਿਜੀਟਲ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ 28 ਨਵੰਬਰ, 2025 ਨੂੰ 'ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025' ਰਾਹੀਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ 'ਡਿਜੀਟਲ ਕਰਜ਼ੇ ਬਾਰੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ' ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ:

ਏਐਫਐਲ, ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ (ਐਲਐਸਪੀ) ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਡਿਊਟੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਾਲ ਨਿਭਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਐਲਐਸਪੀ 'ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਣ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025' ਦੇ ਅਧੀਨ ਲਾਗੂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਇੱਕ ਸਰਵਉੱਚ ਸਿਧਾਂਤ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਏਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਐਲਐਸਪੀ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਕੋਈ ਵੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਸਮਝੌਤਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਵਿਵਸਥਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਏਐਫਐਲ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਜਾਂ ਖਤਮ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਅਤੇ ਏਐਫਐਲ ਐਲਐਸਪੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਅਤੇ ਭੁੱਲਾਂ ਲਈ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹ ਰਹੇਗਾ।

ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਖੁਲਾਸੇ

(1) ਏਐਫਐਲ 'ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਣ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025' ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਮੁੱਖ ਤੱਥਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ (ਕੇਐਫਐਸ) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

(2) ਦੰਡਾਤਮਕ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਏਐਫਐਲ 'ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਣ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025' ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਤ ਹੋਵੇਗਾ।

(3) ਏਐਫਐਲ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਡਿਜੀਟਲ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹਸਤਾਖਰ ਕੀਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (ਏਐਫਐਲ ਦੇ ਲੈਟਰ ਹੈੱਡ 'ਤੇ) ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੇਐਫਐਸ, ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦ ਦਾ ਸਾਰ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਖਾਤਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਡੇਟਾ ਦੀ ਸਟੋਰੇਜ ਅਤੇ ਵਰਤੋਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਏਐਫਐਲ / ਐਲਐਸਪੀ ਦੀਆਂ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੀਤੀਆਂ ਆਦਿ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਈਮੇਲ/ਐਸਐਮਐਸ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਵੈਚਲਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚ ਜਾਣਗੇ।

ਨੋਟ: ਡਿਜੀਟਲ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹਸਤਾਖਰ ਕੀਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਟੈਕਨਾਲੋਜੀ ਐਕਟ, 2000 ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।

(4) ਏਐਫਐਲ ਆਸਾਨ ਪਹੁੰਚ ਲਈ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਿੰਗਲ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ:

(i) ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਡੀਐਲਏ ਦੇ ਵੇਰਵੇ।

(ii) ਐਲਐਸਪੀ ਅਤੇ ਐਲਐਸਪੀ ਦੇ ਡੀਐਲਏ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਉਹਨਾਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

(iii) ਏਐਫਐਲ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ।

(iv) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਸੀਐਮਐਸ) ਅਤੇ ਸਚੇਤ ਪੋਰਟਲ ਦਾ ਲਿੰਕ।

(v) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵੇ।

(5) ਏਐਫਐਲ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਡੀਐਲਏ / ਐਲਐਸਪੀ ਕੋਲ ਇਸਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦੇ ਲਿੰਕ ਹੋਣ।

(6) ਕਰਜ਼ਾ ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਦੋਂ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਇੱਕ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਅਜਿਹੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਈਮੇਲ/ਐਸਐਮਐਸ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

7. ਕੁਲਿੰਗ-ਆਫ ਮਿਆਦ

(1) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ "ਕੁਲਿੰਗ-ਆਫ ਮਿਆਦ" ਦੌਰਾਨ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਮੂਲ ਰਕਮ ਅਤੇ ਅਨੁਪਾਤਕ ਏਪੀਆਰ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਕੇ ਡਿਜੀਟਲ ਕਰਜ਼ੇ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਨਿਕਲਣ ਦਾ ਇੱਕ ਸਪੱਸ਼ਟ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੁਲਿੰਗ-ਆਫ ਮਿਆਦ ਏਐਫਐਲ ਦੀ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਏਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮਿਆਦ ਇੱਕ ਦਿਨ ਤੋਂ ਘੱਟ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਕੁਲਿੰਗ-ਆਫ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਜਾਰੀ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਲਈ, 'ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਣ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025' ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਜਾਰੀ ਰਹੇਗੀ।

(2) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕੁਲਿੰਗ-ਆਫ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਰਜ਼ੇ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਨਿਕਲਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਏਐਫਐਲ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਇੱਕ ਵਾਰ ਦੀ ਪ੍ਰੈਸੀਮਿੰਗ ਫੀਸ ਰੱਖ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹ, ਜੇਕਰ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕੇਐਫਐਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਦੱਸ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

8. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

(1) ਏਐਫਐਲ, ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਐਲਐਸਪੀ ਜਿਸਦਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਹੈ, ਡਿਜੀਟਲ ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਨੋਡਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨਗੇ।

(2) ਨੋਡਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਏਐਫਐਲ, ਇਸਦੇ ਐਲਐਸਪੀ ਦੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ ਅਤੇ ਡੀਐਲਏ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੇਐਫਐਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

(3) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਡੀਐਲਏ ਅਤੇ ਏਐਫਐਲ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਏਐਫਐਲ ਕੋਲ ਹੀ ਰਹੇਗੀ।

(4) ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਏਐਫਐਲ ਜਾਂ ਏਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਐਲਐਸਪੀ ਵਿਰੁੱਧ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਏਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਏਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਕਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਸੀਐਮਐਸ - <https://cms.rbi.org.in/>) ਪੋਰਟਲ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਅਨੁਸਾਰ "ਸੈਂਟਰਲਾਈਜ਼ਡ ਰਿਸੀਟ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਸੈਕਟਰ - 17, ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017" ਨੂੰ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(xiii) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਤੈਅ ਕੀਤੀ ਹੈ।

ਅਜਿਹੀ ਵਿਧੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ:

- ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ।
- ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਸਮੇਤ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕਿੱਥੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜੋ ਕਿ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਹੋਵੇਗਾ।

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰਨੀ ਹੈ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿੱਥੇ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ
- ਜਵਾਬ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਦੋਂ ਕਰਨੀ ਹੈ
- ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਕਿਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ
- ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੈ।
- ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਵਾਲ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਮਦਦ ਕਰੇਗਾ।

ਪੜਾਅ 1: ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੋ

ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਡਿਜੀਟਲ ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਇਸ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਧਿਅਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ:

- ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ (www.axisfinance.in) 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਨੰਬਰਾਂ 'ਤੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ:
ਟੈਲੀਫੋਨ: 1800 419 0094. (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 9.30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6.00 ਵਜੇ ਤੱਕ)
- ਸਾਨੂੰ ਈ-ਮੇਲ ਕਰੋ: customer.support@axisfinance.in, grievance@axisfinance.in ਅਤੇ axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in

3. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫੀਡਬੈਕ ਫਾਰਮ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਐਕਸਿਸ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਓ: <https://www.axisfinance.in/Customer-Services/customer-complaints-and-feedback>
4. ਗਾਹਕ ਪੋਰਟਲ www.axisfinance.in 'ਤੇ ਲੌਗ-ਇਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਲੌਗ-ਇਨ 'ਤੇ ਜਾਓ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਾਗ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰੋ।
5. ਸਾਡੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਜਾ ਕੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਦੁੱਖ-ਨਿਵਾਰਣ ਬੇਨਤੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰੋ। (ਕੰਮ ਦੇ ਘੰਟੇ ਸਵੇਰੇ 10:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:30 ਵਜੇ ਤੱਕ। ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ (ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਪਹਿਲੇ ਅਤੇ ਦੂਜੇ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ);
6. ਸਿੱਧੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖੋ-

ਐਕਸਿਸ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ

ਐਕਸਿਸ ਹਾਊਸ, ਗਰਾਊਂਡ ਫਲੋਰ,
ਪਾਂਡੁਰੰਗ ਬੁਧਕਰ ਮਾਰਗ, ਵਰਲੀ,
ਮੁੰਬਈ - 400025

ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਹਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਆਈਡੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ

ਪੜਾਅ 2: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਧਾਉਣਾ

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਸਮਾਧਾਨ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਾਂ ਉਸਨੂੰ 10 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਤਾਂ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਕੁਮਾਰੀ ਮੰਗਲ ਸਾਰੰਗ

ਐਕਸਿਸ ਹਾਊਸ, ਗਰਾਊਂਡ ਫਲੋਰ,
ਪਾਂਡੁਰੰਗ ਬੁਧਕਰ ਮਾਰਗ, ਵਰਲੀ, ਮੁੰਬਈ - 400025
ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ: 022- 6226 0049

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: grievance@axisfinance.in

ਪੜਾਅ 3: ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਧਾਉਣਾ

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਮਾਧਾਨ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਾਂ ਉਸਨੂੰ 20 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਤਾਂ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਕੁਮਾਰੀ ਪ੍ਰੀਤੀ ਸਿੰਘ

ਐਕਸਿਸ ਹਾਊਸ, ਗਰਾਊਂਡ ਫਲੋਰ,
ਪਾਂਡੁਰੰਗ ਬੁਧਕਰ ਮਾਰਗ, ਵਰਲੀ, ਮੁੰਬਈ - 400025
ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ: 022- 6226 0248
ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ: +91 8655749343

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in

ਪੜਾਅ 4: ਲੋਕਪਾਲ

- ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਏਐਫਐਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ 'ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021' ਦੇ ਤਹਿਤ 'ਕੇਂਦਰੀ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ' ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪੋਰਟਲ: <https://cms.rbi.org.in> ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਮੋਡ (ਈ-ਮੇਲ) ਅਤੇ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਡਾਕ ਅਤੇ ਹੱਥੀਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਕੇਂਦਰੀ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017 ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕਰਕੇ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਗਾਹਕ 'ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021' ਅਤੇ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ <https://www.axisfinance.in/Customer-Services/ombudsman-scheme-for-NBFC's> 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(xiv) ਬੀਮਾ ਕਾਰੋਬਾਰ

ਏਐਫਐਲ ਬੀਮਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਲਈ 'ਕੰਪੋਜ਼ਿਟ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਏਜੰਟ' ਵਜੋਂ ਭਾਰਤੀ ਬੀਮਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਅਥਾਰਟੀ ('ਆਈਆਰਡੀਏਆਈ) ਕੋਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈ। ਉਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਬੀਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੇ।

(xv) ਸਰੀਰਕ/ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ

ਏਐਫਐਲ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ/ਨੇਤਰਹੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਏਐਫਐਲ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੀਆਂ। ਏਐਫਐਲ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਆਯੋਜਿਤ ਸਾਰੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸੰਮੇਲਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਮਾਡਿਊਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਏਐਫਐਲ ਮੌਜੂਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ।

ਏਐਫਐਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਰੀਰਕ/ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

(xvi) ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਜ਼ ਏਜੰਟ (ਡੀਐਸਏ) / ਡਾਇਰੈਕਟ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟ (ਡੀਐਮਏ) / ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

ਏਐਫਐਲ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਡੀਐਸਏ/ਡੀਐਮਏ/ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਵਧਾਨੀ ਅਤੇ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ ਨਾਲ ਨਿਭਾਉਣ ਲਈ ਸਹੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਿੱਖਿਅਤ ਹੋਣ, ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕਰਨਾ, ਕਾਲ ਕਰਨ ਦੇ ਘੰਟੇ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਸਹੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਾ ਆਦਿ।

ਏਐਫਐਲ ਡੀਐਸਏ/ਡੀਐਮਏ/ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਤੋਂ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦਾ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਪੱਤਰ ਲਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਏਐਫਐਲ ਲਈ 'ਨਿਰਪੱਖ ਆਚਰਣ ਕੋਡ' ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀ ਦੇ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਲਈ ਆਪਣੀ ਨੀਤੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੇ। ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਅਜਿਹੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਵਾਈ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਿਸ ਨਾਲ ਏਐਫਐਲ ਦੀ ਅਖੰਡਤਾ ਅਤੇ ਸਾਥ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਉਹ ਗਾਹਕ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣ ਕਰਨ।

ਏਐਫਐਲ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਇਹ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਏਜੰਟ ਆਪਣੀ ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਯਤਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ (ਮੌਖਿਕ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ) ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਾ ਲੈਣ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਜਨਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਮਾਨਿਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ, ਰੈਫਰੀ ਅਤੇ ਦੋਸਤਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਦੇਣ ਦੇ ਇਰਾਦੇ ਵਾਲੇ ਕੰਮ, ਮੋਬਾਈਲ ਜਾਂ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਰਾਹੀਂ ਅਣਉਚਿਤ ਸੰਦੇਸ਼ ਭੇਜਣਾ, ਧਮਕੀ ਭਰੀਆਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਅਗਿਆਤ ਕਾਲਾਂ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਕਾਲਾਂ ਕਰਨਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਾਲ ਕਰਨਾ, ਝੂਠੇ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਵੇਰਵੇ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਏਐਫਐਲ:

(1) ਅਜਿਹੇ ਟੈਲੀਮਾਰਕੀਟਰਾਂ (ਡੀਐਸਏ/ਡੀਐਮਏ) ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਡੀਓਟੀ ਤੋਂ ਟੈਲੀਮਾਰਕੀਟਰ ਵਜੋਂ ਕੋਈ ਵੈਧ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਏਐਫਐਲ ਆਪਣੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਚਾਰ/ਟੈਲੀਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਲਈ ਸਿਰਫ਼ ਉਹਨਾਂ ਟੈਲੀਮਾਰਕੀਟਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਟੀਆਰਏਆਈ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹਨ। (2) ਟੀਆਰਏਆਈ ਨੂੰ ਟੈਲੀਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਕਾਲਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਟੈਲੀਮਾਰਕੀਟਰਾਂ (ਡੀਐਸਏ/ਡੀਐਮਏ) ਦੀ ਸੂਚੀ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗਾ; ਅਤੇ

(3) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਏਜੰਟ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਡੀਓਟੀ ਕੋਲ ਟੈਲੀਮਾਰਕੀਟਰਾਂ ਵਜੋਂ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਵਾਉਣ।

(xvii) ਸਮੀਖਿਆ-

ਨਿਰਪੱਖ ਆਚਰਣ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਇਸਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਤਬਦੀਲੀ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਉਕਤ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅਪਲੋਡ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਉਪਰੋਕਤ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਵੀ ਏਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਤਬਦੀਲੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ।