



DMI HOUSING FINANCE PRIVATE LIMITED
ਦਾ

ਨਿਰਪੱਖ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ

ਨੀਤੀ ਦਾ ਸੰਖੇਪ:

ਨੀਤੀ ਦਾ ਨਾਮ	ਉਚਿਤ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ
ਮੁੱਦਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ	17 ਜੁਲਾਈ, 2013
ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਆਵਰਤਤਾ	ਸਾਲਾਨਾ
ਮਾਲਕ / ਸੰਪਰਕ	ਅਨੁਪਾਲਨ ਵਿਭਾਗ
ਮਨਜ਼ੂਰਕਰਤਾ	ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ

ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਮਿਤੀ	ਅਗਲੀ ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਮਿਤੀ	ਟਿੱਪਣੀਆਂ/ਨੋਟਸ/ਬਦਲਾਅ
9 ਮਾਰਚ, 2022	ਮਾਰਚ 2023 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ	ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ/ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਜਨਰਲ ਤਾਲਮੇਲ।
27 ਮਾਰਚ 2023	ਮਾਰਚ 2024 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ	ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ
29 ਫਰਵਰੀ, 2024	ਫਰਵਰੀ 2025 ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਂ ਇਸ ਦੌਰਾਨ	ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ
26 ਨਵੰਬਰ, 2024	ਨਵੰਬਰ 2025 ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਂ ਇਸ ਦਿਨ	ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ

1. ਮੁੱਦਲਾ:

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ("FPC ਜਾਂ ਕੋਡ") DMI ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ ("DMIHFC ਜਾਂ "ਕੰਪਨੀ") ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ-ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ-ਹਾਊਸਿੰਗ ਵਿੱਤ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2021 ("RBI ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼") (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ), ਉਚਿਤ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਸੰਬੰਧੀ ਇੱਕ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਹਿੱਤਧਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ, ਵਿਕਰੇਤਾਵਾਂ ਆਦਿ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦਿਆਂ ਸਰਵਉੱਤਮ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਸਮਕਾਲੀਕਰਨ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇ।

DMIHFC ਵਿੱਚ, ਇੱਕ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਤੇ, ਅਸੀਂ ਹਾਊਸਿੰਗ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਡਿਲਿਵਰੀ ਵਿਧੀ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਵਧਾ ਕੇ ਆਰਥਿਕ ਵਿਕਾਸ ਵਿੱਚ ਯੋਗਦਾਨ ਪਾਉਣ ਲਈ ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਬਣੇ ਹਾਂ। DMIHFC ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਸੰਬੰਧ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੁਝ ਵਿਆਪਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਮੰਨਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਪਿਛੋਕੜ ਵਿੱਚ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("RBI") ਨੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ DMIHFC ਦੁਆਰਾ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਸੇਵਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਪਾਰਕ ਅਭਿਆਸਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਧੀਵਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੀਕਾਰ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

2. ਉਦੇਸ਼

FPC ਦਾ ਸਾਰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਹਿਲੂਆਂ ਵਿੱਚ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ DMIHFC ਭਾਵਨਾ ਅਤੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;

- ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਹੋ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਵਾਜਬ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ;
- ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੀਆਂ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੋ, - ਮੁਕਾਬਲੇ ਰਾਹੀਂ, ਉੱਚ ਉਪਰੇਟਿੰਗ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ;
- ਗਾਹਕ ਅਤੇ DMIHFC ਵਿਚਕਾਰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਦੋਸਤਾਨਾ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- ਹਾਊਸਿੰਗ ਵਿੱਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਪੈਦਾ ਕਰੋ;
- ਪੇਸ਼ੇਵਰ, ਕੁਸ਼ਲ, ਨਿਮਰ, ਮਿਹਨਤੀ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ;
- ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਅਤੇ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰ ਰਹੋ;
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਲਾਗਤਾਂ, ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਦਾ ਸਹੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਖੁਲਾਸਾ ਦੇਣਾ; ਅਤੇ
- ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਵਾਦ ਜਾਂ ਮਤਭੇਦਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਚੰਗੀ ਨਿਹਚਾ ਨਾਲ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

3. ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ:

- a. “ਬੋਰਡ” ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ।
- b. “ਕੰਪਨੀ” ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ DMI ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ
- c. “ਡਾਇਰੈਕਟਰ” ਦਾ ਮਤਲਬ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ 'ਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਹਨ।
- d. “FPC” ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੇਂਦਰ;
- e. “RBI” ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ।
- f. “ਸੰਚਾਰ” ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਵੈਧ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸਾਧਨਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਈ-ਮੇਲ, ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਆਦਿ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ।

4. ਕੋਡ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਮ ਕਰਨਾ:

ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਚਾਹੇ ਉਹ DMIHFC ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੋਣ, ਇਸ ਦੀਆਂ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ ਜਾਂ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ (ਸਵੈ-ਮਲਕੀਅਤ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਤਹਿਤ) ਫੋਨ 'ਤੇ, ਕਾਊਂਟਰ ਦੇ ਪਾਰ, ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਉਪਕਰਣਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ। ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

5. ਲੋਨ:

a) ਲੋਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ:

- a) ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਹ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਂਦੀ ਹੈ।
- b) ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ ਐਚਐਫਸੀ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰਥਕ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- c) ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਨੂੰ ਦਰਸਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

b) ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਕਰਜ਼ੀ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਸਾਰੀਆਂ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

c) ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ:

- a) ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ DMIHFC ਦੁਆਰਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਜੇ ਇਸਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਨਾਲ ਤੁਰੰਤ ਦੁਬਾਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- b) DMIHFC ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ (ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ) ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਲੇਨ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ, ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਵਿਧੀ, ਈਐਮਆਈ ਢਾਂਚਾ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ 'ਤੇ ਰੱਖੇ।
- c) DMIHFC ਲੇਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ **bold** ਵਿੱਚ ਦੇਰ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਲਗਾਏ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗਾ।
- d) DMIHFC ਲੇਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਲੇਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਹਵਾਲਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਘੇਰੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਹਰੇਕ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਲੇਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗਾ।

d) ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੀ ਸੂਚਨਾ:

ਜੇਕਰ DMIHFC ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦਾ, ਤਾਂ ਇਸਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਅਸਵੀਕਾਰ ਦੇ ਕਾਰਨ (ਕਾਰਨਾਂ) ਬਾਰੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ।

e) ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ (CICs)

- a) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ CIC ਨੂੰ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਰ ਜਾਂਚਾਂ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਡਾਟਾ/ਜਾਣਕਾਰੀ, ਉਸ ਦੇ/ਲੇਨ ਅਤੇ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਆਦਿ ਨੂੰ CIC ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- c) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਸੀਆਈਸੀ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

f) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ:

- a) ਵੰਡ ਲੇਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- b) DMIHFC ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ (ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ) ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸ/ਖਰਚੇ ਆਦਿ। DMIHFC ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- c) ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੀ ਤਬਦੀਲੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦੇ ਇਸਨੂੰ ਬਦਲ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- d) ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

(vi) ਸਾਰੀਆਂ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ/ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਜਾਰੀਕਰਨ

- a) DMIHFC ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਲੇਨ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜੇ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਅਧੀਨ ਹਨ। ਜੇ ਸੈੱਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ DMIHFC ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ:

- a) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਲੇਨ ਅਕਾਊਂਟ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗੀ।

- b) ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਕੋਲ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਜਾਂ ਤਾਂ ਉਸ ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ ਦੀ ਸੇਵਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫ਼ਤਰ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ਉਸ ਦੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ।
- c) ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਦਾ ਸਬੰਧਤ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- d) ਇਕੱਲੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਘਟਨਾ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਪਣਾਈ ਹੈ। ਇਹ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

(vii) ਚਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਜਾਰੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

- a) ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਬੰਦੋਬਸਤ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਖਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ (ਕਾਰਨਾਂ) ਬਾਰੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ ₹5,000/- ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ।
- b) ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ/ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਚਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗੀ, ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉੱਪਰ ਉਪ-ਪੈਰਾ (1) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਮਿਲੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਯਾਨੀ ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ)।
- c) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਪੱਖਪਾਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਹੋਵੇਗਾ।

6. 6.1 ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ ਲੋਨ ਸਰੋਤ:

ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਸਰੋਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਆਪਣੇ ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ:

- a) ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਵਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- b) ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਾਮ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਦੱਸਣ ਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਉਹ ਉਸ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।
- c) ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਪਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਟਰ ਹੈੱਡ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- d) ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਐਨਕਲੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- e) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- f) ਸਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

6.2 ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਬਾਰੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ 2 ਸਤੰਬਰ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਰਕੂਲਰ ਰਾਹੀਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਬਾਰੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਵੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ, 2022, ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਵਿੱਚ ਡਿਫਾਲਟ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਗਾਰੰਟੀ ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ 8 ਜੂਨ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਰਕੂਲਰ ਰਾਹੀਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ, 2023, 15 ਅਪ੍ਰੈਲ ਨੂੰ ਲੇਨ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੌਰਾਂ ਦੇ ਬਿਆਨ (ਕੇ. ਐੱਫ. ਐੱਸ.) ਤੇ ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੇ, 2024, ਤੇ ਸਾਰੇ ਆਰ. ਬੀ. ਆਈ. ਸਰਕੂਲਰ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।

7. ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦੇ ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ:

DMIHFC ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ("GRM") ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ DMIHFC ਦੇ ਕਾਰਕੁਨਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

DMIHFC ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ FPC ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ GRM ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ, ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਨਾਲ, ਹਰ ਤਿਮਾਹੀ ਵਿੱਚ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

8. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ:

DMIHFC ਕੋਲ ਆਪਣੇ ਹਰੇਕ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਐਨਲਾਈਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਦਫ਼ਤਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ 'ਅਨੁਲਗ- A' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜੁੜਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ।

9. ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਢੰਗ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ:

- FPC ਜਿਵੇਂ ਕਿ DMIHFC ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦੁਆਰਾ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਹੈ।
- ਇਹ FPC ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ RBI ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਨੂੰ ਤਿਆਗਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- FPC ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਤਧਾਰਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

10. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ:

10.1 ਵਿਆਜ ਦਰ

- ਕੰਪਨੀ, ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ, ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਵਸੂਲੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਏਗੀ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਪੱਧਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਤਰਕ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ, ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ, ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ("MITC") ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਢੁਕਵੇਂ ਖੁਲਾਸੇ ਕਰਕੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੀਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।

- d) ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਹੋਣ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਇਕੱਠੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਮੁੱਲ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵੰਡ ਦਾ ਸੰਕੇਤ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

10.2 ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ 1 ਸਮੇਤ ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) ਅਧਾਰਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫਲੇਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ

- a) ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਨਾਲ EMI ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਇਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ, ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਕਾਰਨ ਈਐਮਆਈ/ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਧੇ ਬਾਰੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਚੋਣਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਚੁਣਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਵੀ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

- ਈਐਮਆਈ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਲਈ; ਅਤੇ,
 - ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ।
- b) ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, DMIHFC ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦੇਵੇਗਾ। ਲੋਨ ਤੇ ਫਲੇਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰੀਸੈਟ 'ਤੇ, ਰੀਸੈਟ ਦੇ ਸਮੇਂ ਇੱਕ ਫਿਕਸਡ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਹ ਵਿਕਲਪ ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ। ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਲਈ ਇਹ ਵਿਕਲਪ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ। ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 10 ਸਵਿੱਚਓਵਰ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਵਿੱਚਓਵਰ ਖਰਚ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਅਨੁਸਾਰ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

1 ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ "XRBL ਰਿਟਰਨਜ਼ ਹਾਰਮੋਨਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਆਫ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਟੈਟਿਸਟਿਕਸ" ਮਿਤੀ 04 ਜਨਵਰੀ, 2018 'ਤੇ।

- c) ਫਲੇਟਿੰਗ ਰੇਟ ਤੋਂ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਉਲਟ ਲੋਨ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ/ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ/ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਸੇਧ ਦੇ ਸਮੇਂ ਵੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- d) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਫਲੇਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਹੋਣ ਨਾਲ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਦਾਇਗੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਕਰੇਗੀ/ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਏਗੀ, ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਬਿਆਨ ਜੋ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਹੋਵੇਗਾ, ਅੱਜ ਤੱਕ ਬਰਾਮਦ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੁੱਲ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਕਰੇ, ਈਐਮਆਈ ਦੀ ਰਕਮ, ਬਚੀਆਂ ਈਐਮਆਈਜ਼ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਲੋਨ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦੀ ਲਾਗੂ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ/ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ।

10.3 ਫੀਸ ਅਤੇ ਖਰਚੇ

- a) ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਚਾਰਜਾਂ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਨੀਤੀ ਵੀ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਦੰਡਾਤਮਕ ਚਾਰਜ/ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਫੀਸਾਂ/ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਦੱਸੇਗੀ, ਜੋ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਮਨਜ਼ੂਰ/ਵੰਡੀ ਨਹੀਂ ਜਾਂਦੀ ਤਾਂ ਫੀਸ ਦੀ ਰਕਮ ਵਾਪਸ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਖਰਚੇ, ਜੋ ਕੋਈ ਹੈ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਜੋ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਲੋਨ ਨੂੰ ਫਿਕਸਡ ਤੋਂ ਫਲੇਟਿੰਗ ਦਰਾਂ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਉਲਟ ਬਦਲਣ ਲਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਖਰਚ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਆਜ ਰੀਸੈਟ ਧਾਰਾ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮਾਮਲਾ ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਦੂਜੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ

ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ/ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਲਾਗਤ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਚਾਰਜ/ਫੀਸਾਂ ਗੈਰ-ਪੱਖਪਾਤੀ ਹਨ

c) 29 ਦਸੰਬਰ, 2023 ਦੇ ਆਰ. ਬੀ. ਆਈ. ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ/ਵਿਆਜ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ 1 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024 ਤੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ/ਵੰਡੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਵੇਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ:

- i. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲੇਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਜੁਰਮਾਨਾ 'ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ' ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਐਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਜੋੜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕੋਈ ਕੈਪੀਲਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਭਾਵ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਲੇਨ ਅਕਾਊਂਟ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੇ ਕੰਪਾਊਂਡਿੰਗ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ ਕੋਈ ਹੋਵੇ।
- ii. ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਹਿੱਸਾ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਅੱਖਰ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।
- iii. ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।
- iv. 'ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ' ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ, ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।
- v. ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲੇਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਐਮ. ਆਈ. ਟੀ. ਸੀ. ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- vi. ਜਦੋਂ ਵੀ ਲੇਨ ਦੇ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਯਾਦ-ਦਿਹਾਨੀਆਂ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀਆਂ ਚਾਰਜਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਦੋਸ਼ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਘਟਨਾ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਨਵੇਂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉੱਪਰ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਇਹ ਨਿਯਮ 30 ਜੂਨ, 2024 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

10.4 ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਦੇ ਖਰਚੇ

- a) ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੇਨ ਦੇ ਪੂਰਵ-ਬੰਦ ਹੋਣ 'ਤੇ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਲੇਵੀ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ:
- i) ਜਿੱਥੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੇਨ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਰੋਤ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਬੰਦ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
 - ii) ਜਿੱਥੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੇਨ ਫਿਕਸਡ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੈ ਅਤੇ ਲੇਨ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਸਰੋਤਾਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਬੰਦ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਨੋਟ ਕਰੋ:

- i) ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ "ਆਪਣੇ ਸਰੋਤ" ਸ਼ਬਦ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਬੈਂਕ/HFC/NBFC ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸਰੋਤ।

- ii) ਸਾਰੇ ਦੇਹਰੇ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਰੇਟ (ਫਿਕਸਡ ਅਤੇ ਫਲੇਟਿੰਗ ਦਾ ਸੁਮੇਲ) ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੇਨ ਫਿਕਸਡ/ਫਲੇਟਿੰਗ ਰੇਟ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੇਜ਼ਰ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਗੇ, ਜੋ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੇਜ਼ਰ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਲੇਨ ਫਿਕਸਡ ਜਾਂ ਫਲੇਟਿੰਗ ਰੇਟ 'ਤੇ ਹੈ। ਦੇਹਰੇ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ ਵਾਲੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੇਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਫਿਕਸਡ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਜਦੋਂ ਲੇਨ ਨੂੰ ਫਲੇਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੇਨ ਵਿੱਚ ਬਦਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਤਾਂ ਫਲੇਟਿੰਗ ਦਰ ਲਈ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੇਜ਼ਰ ਨਿਯਮ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।
- iii) ਇਹ ਵੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ ਲੇਨ ਉਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਲੇਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਦਰ ਫਿਕਸ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

(ਅ) ਕੰਪਨੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੇਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੇਨ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੇਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ।

11. ਵਿਗਿਆਪਨ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ:

DMIHFC;

- a) ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਇਸਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਤੱਥਾਂ ਦੀ ਹੈ।
- b) ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਸਤਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਜੋ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦਾ ਹੈ, DMIHFC ਇਹ ਵੀ ਦਰਸਾਏਗਾ ਕਿ ਕੀ ਹੋਰ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
- c) DMIHFC ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾ ਕੇ; ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਹੈਲਪ-ਲਾਈਨਾਂ ਰਾਹੀਂ; ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ; ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਟਾਫ਼/ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ ਰਾਹੀਂ; ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਗਾਈਡ/ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ।
- d) ਜੇ DMIHFC ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ DMIHFC ਨੂੰ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਲਈ ਕੋਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ) ਨੂੰ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ DMIHFC ਕਰੇਗਾ।
- e) DMIHFC ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਚਾਰ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਹੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇ ਉਹ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਕੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇ ਚੁੱਕੇ ਹਨ।
- f) ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੈਲਿੰਗ ਏਜੰਸੀਆਂ (ਡੀ. ਐਸ. ਏ.) ਲਈ ਇੱਕ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਬਣਾਓ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਮਾਰਕੀਟ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤੀ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਉਤਪਾਦ ਵੇਚਣ ਵੇਲੇ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- g) DMIHFC ਨੇ ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਆਪਣੇ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੈਲਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ (DSA)/ਡਾਇਰੈਕਟ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ (DMA) ਲਈ ਆਦਰਸ਼ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਅਪਣਾਈ ਹੈ।
- h) ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿ DMIHFC ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ/ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ DSA ਨੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁਮਪੋਪਰ ਆਚਰਣ ਵਿੱਚ ਰੁੱਝਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਸ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਅਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ।

12. ਗਾਰੰਟਰ:

- a. ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਲਏ ਗਏ ਲੇਨ ਲਈ ਗਾਰੰਟਰ ਬਣਨ ਦਾ ਸੋਚਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਇੱਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਪੱਤਰ/ਗਾਰੰਟੀ ਦੇ ਡੀਡ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ: ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ;

- b. ਉਹ ਰਕਮ ਜਿਸਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਉਹ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸੌਂਪ ਰਿਹਾ/ਰਹੀ ਹੋਵੇਗਾ/ਹੋਵੇਗੀ;
- c. ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ DMIHFC ਉਸ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰੇਗਾ;
- d. ਕੀ DMIHFC ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਉਸਦੇ ਹੋਰ ਪੈਸਿਆਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲੈਂਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ;
- e. ਕੀ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸ ਦੀਆਂ ਦੇਵਦਾਰੀਆਂ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਮਾਤਰਾ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਹਨ ਜਾਂ ਉਹ ਬੇਅੰਤ ਹਨ; ਅਤੇ
- f. ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਸ/ਉਸ ਦੀਆਂ ਦੇਵਦਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਰੰਟਰ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਛੁਡਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਹ ਤਰੀਕਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ DMIHFC ਉਸ/ਉਸ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ
- g. ਜੇ ਗਾਰੰਟਰ ਲੇਣਦਾਰ/ਰਿਣਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੰਗ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਸਦੇ ਕੋਲ ਬਕਾਏ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਫੀ ਸਾਧਨ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਡਿਫਾਲਟਰ ਵੀ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

DMIHFC ਉਸ ਨੂੰ ਉਸ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਉਲਟ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਨੂੰ ਉਹ/ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹੀ ਹੈ।

13. ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਰਾਜਦਾਰੀ:

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਵਰਤਮਾਨ ਅਤੇ ਪਿਛਲੇ ਦੇਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸੇਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- a) DMIHFC ਗਾਹਕ ਖਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਡਾਟਾ, ਚਾਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਗਰੁੱਪ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ/ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਸਾਧਾਰਣ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ:
 - ਜੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ।
 - ਜੇ ਜਨਤਾ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਕੋਈ ਕਰਤੱਵ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਕਰੇ।
 - ਜੇਕਰ DMIHFC ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ) ਪਰ ਇਸਨੂੰ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, ਸੰਸਥਾ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ, ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਖਾਤਿਆਂ (ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤੇ ਸਮੇਤ) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।
 - ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ DMIHFC ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਆਗਿਆ ਨਾਲ।
 - ਜੇ DMIHFC ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਸ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਆਗਿਆ ਲੈ ਲਵੇਗਾ।
- b) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਹੱਦ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਜੋ DMIHFC ਉਸ ਬਾਰੇ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।
- c) DMIHFC ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।

14. ਜਨਰਲ:

- a. ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਗਰੇਡੇਸ਼ਨ ਲਈ ਪਹੁੰਚ, ਅਤੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਚਾਰਜ/ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- b. ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਚਾਰਜ/ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਲੱਗ ਸਕੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

- c. ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਇੰਸਟਾਲਮੈਂਟ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਮੁੱਲ ਵਿਚਕਾਰ ਵੰਡ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਣਗੇ।
- d. DMIHFC ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਬਚੇਗਾ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਨਹੀਂ ਦੱਸੀ ਗਈ, ਨੋਟਿਸ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ)।
- e. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, DMIHFC ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- f. ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਮੁਢ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਏਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ, ਤਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈ ਕੇ ਉਸਨੂੰ ਯਾਦ ਦਿਵਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- g. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, DMIHFC ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ। ਐਥੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ, ਐਥੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। ਕਿਉਂਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਵੱਲੋਂ ਰੁੱਖਾ ਵਿਵਹਾਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, DMIHFC ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸਟਾਫ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ।
- h. DMIHFC ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਪਣਾਏਗਾ।
- i. DMIHFC, ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ / ਉਸਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ ਅਤੇ / ਜਾਂ ਵਪਾਰਕ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਅਤੇ / ਜਾਂ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਏਜੰਸੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਉਸਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ ਅਤੇ / ਜਾਂ ਵਪਾਰਕ ਪਤਿਆਂ 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗਾ।
- j. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨ ਲਈ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇਕਰ DMIHFC ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਅਤੇ ਪੁਲਿਸ/ਹੋਰ ਜਾਂਚ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨਾਲ, ਜੋ DMIHFC ਨੂੰ ਪੁਲਿਸ/ਹੋਰ ਜਾਂਚ ਏਜੰਸੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨੀ/ਨਿਯਮਕ ਅਧਿਕਾਰ ਨਾਲ ਜਾਂਚ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।
- k. ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸਾਰੇ ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇਕਰ ਉਹ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਜਾਂ ਵਾਜਬ ਦੇਖਭਾਲ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- l. DMIHFC ਲਿੰਗ, ਜਾਤੀ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, DMIHFC ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ ਆਦਿ ਦੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਵਿੱਚ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ DMIHFC ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ।
- m. ਕੰਪਨੀ 15 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024 ਨੂੰ 'ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS)' ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

15. ਬਕਾਏ ਦਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ:

- a. ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, DMIHFC ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਮੁਢ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਏਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ, ਤਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਲਾਗੂ ਦੇਸ਼ 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 ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ 'ਤੇ ਮੁਢ ਕਬਜ਼ਾ ਕਰਕੇ ਉਸਨੂੰ ਯਾਦ ਦਿਵਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।

- b. DMIHFC ਦੀ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਨੀਤੀ ਸਿਸਟਮ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਰਣਾ 'ਤੇ ਬਣਾਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। DMIHFC ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦਾ ਹੈ। DMIHFC ਦਾ ਸਟਾਫ਼ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਜਾਂ/ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੈ, ਉਹ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਥਾਰਟੀ ਪੱਤਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, DMIHFC ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਆਪਣਾ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ। DMIHFC ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਕਾਏ ਦੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਬਕਾਏ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਕਾਫੀ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।
- c. ਸਾਰੇ ਸਟਾਫ਼ ਮੈਂਬਰਾਂ ਜਾਂ DMIHFC ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਜਾਂ/ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜ਼ਬਤੀ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- d. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸ/ਉਸਦੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਾਨ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ, ਤਾਂ ਉਸ/ਉਸਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਉਸ/ਉਸਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ/ਉਸਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ/ਕਿੱਤੇ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- e. DMIHFC ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਹੀ ਦੱਸ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- f. ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- g. ਸਾਡੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਸਵੇਰੇ 8.00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 7.00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੇ।
- h. ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕਾਲਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- i. ਕਾਲਾਂ ਦਾ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਸੰਖਿਆ ਅਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- j. ਬਕਾਏ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਵਾਦਾਂ ਜਾਂ ਮਤਭੇਦਾਂ ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਅਤੇ ਵਿਵਸਥਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- k. ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਲਈ ਦੌਰੇ ਦੌਰਾਨ, ਸਿਸਟਮ ਅਤੇ ਸਿਸਟਮ ਬਣਾਈ ਰੱਖੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- l. ਅਣਉਚਿਤ ਮੌਕੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਸੋਗ ਜਾਂ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਬਿਪਤਾਪੂਰਨ ਮੌਕੇ ਕਾਲਾਂ/ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਬਕਾਏ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- m. ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਏਜੰਟ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਿਖਤੀ ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ।
- n. ਕੰਪਨੀ ਸਿਰਫ਼ ਗਾਹਕ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਰੰਟਰ (ਸਿਰਫ਼ ਜੇ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੋਵੇ) ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ/ਸੰਪਰਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
- o. ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਸਿਰਫ਼ ਕਰਮਚਾਰੀ ਹੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਵਿਹੜੇ ਦਾ ਦੌਰਾ ਕਰਨਗੇ ਰਿਕਵਰੀ/ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਗਤੀਵਿਧੀ ਲਈ ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਅਜਿਹੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਦੇ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- p. ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਨਾਗਰਿਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

16. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਖੁਲਾਸੇ

- a. ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਫੀਸ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ, ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਆਦਿ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ RBI ਦੁਆਰਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ/ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- b. ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾ ਕੇ, ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ ਕੋਡ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾ ਕੇ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ, ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ ਇਸ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸ ਦੇ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- c. ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਚੰਗੀ ਸਮਝ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ MITC (ਭਾਵ KFS ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਵੇਰਵਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ), ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਦਸਤਖਤ ਕਰਵਾਏਗੀ ਅਤੇ ਰਸੀਦ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਸਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- d. ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਗਰੇਡੇਸ਼ਨ ਲਈ ਪਹੁੰਚ, ਅਤੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਖਰਚੇ/ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ) ਵੀ ਇਸ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- e. ਕੰਪਨੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ: ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਢੁਕਵੀਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ
- f. DMIHFC ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੁੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੇਵਾ ਚਾਰਜ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ), ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਉਤਪਾਦ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਆਦਿ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- g. DMIHFC 'ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ', 'ਬੁੱਕਲੈੱਟ/ਬਰੋਸ਼ਰ', 'ਵੈੱਬਸਾਈਟ', 'ਡਿਸਪਲੇਅ ਦੇ ਹੋਰ ਢੰਗ' ਅਤੇ 'ਹੋਰ ਮੁੱਦਿਆਂ' 'ਤੇ ਆਰ. ਬੀ. ਆਈ. ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਲਗ XII ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।

17. FPC ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ:

FPC ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂ ਤਬਦੀਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। FPC ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। RBI ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੋਧ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ, ਇਸ FPC ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਇਸ FPC ਵਿੱਚ ਕੁਝ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨ, ਨਿਯਮ, ਜਾਂ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਨਵੇਂ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ FPC ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਰੋਧਾਭਾਸ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਅਜਿਹੇ ਕਾਨੂੰਨ, ਕਾਨੂੰਨ, ਨਿਯਮ, ਨਿਯਮ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਬੰਧ ਇਸ FPC 'ਤੇ ਹਾਵੀ ਹੋਣਗੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

❖ ਮੁੱਖ ਪੈਰਾਮੀਟਰ:

GRM ਦੇ ਕੁਝ ਮੁੱਖ ਮਾਪਦੰਡ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

- a. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਵਿਵਾਦਾਂ/ਸਵਾਲਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਇੱਕ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਨਾ।
- b. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਹੈ, ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ, ਜਦੋਂ ਵੀ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- c. ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਨੂੰ ਇੱਕ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ/ਜਵਾਬ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਜੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਦਨਾਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗੀ ਜਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਕਾਰਨ ਦੱਸੇਗੀ ਕਿ ਉਸ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਕਿਉਂ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਛੇ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਜੇ ਅਜੇ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੋਰ ਕਿਵੇਂ ਲੈ ਕੇ ਜਾਣਾ ਹੈ।
- d. ਕੰਪਨੀ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰੀਡਰੈਸਲ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- e. ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਚੁੱਕਿਆ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ। ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕਰਨ/ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ, ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਉਸ ਨੂੰ ਇੱਕ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ/ਜਵਾਬ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਜੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਹਰੇਕ ਗਾਹਕ ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਲੱਖਣ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੀ ਹੋਣ ਕਰਕੇ, ਇਸਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ 30 ਦਿਨ ਲੱਗ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

❖ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਅਤੇ ਟਾਈਮਲਾਈਨਜ਼:

DMIHFC ਵਿੱਚ, ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਬਹੁ-ਪੱਧਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

- ਲੈਵਲ 1- ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਪੱਧਰ 'ਤੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ/ਕੇਂਦਰੀ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਐਂਟਰੀ ਕਰੇਗਾ। ਉਪਰੋਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ 15 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਲੈਵਲ 2- ਜੇ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰੀਡਰੈਸਲ ਅਫਸਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਉਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸਵੀਕਾਰ/ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਕਤ ਰਸੀਦ/ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੇਂ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ

ਵਧੀਆ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ	ਰੋਹਨ ਉਪਾਧਿਆਏ ਆਪਰੇਸ਼ਨ ਦੇ ਮੁਖੀ DMI ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਐਮਬੀਡੀ ਹਾਊਸ, ਗੁਲਾਬ ਭਵਨ, 6, ਬਹਾਦੁਰ ਸਾਹ ਜਫਰ ਮਾਰਗ, ਆਈ.ਪੀ. ਐਸਟੇਟ, ਸੈਂਟਰਲ ਦਿੱਲੀ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ, ਦਿੱਲੀ, ਭਾਰਤ, 110002।
ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ	011-69223700
ਈਮੇਲ ਪਤਾ	dmi@dmihousingfinance.in

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਟੈਲੀਫੋਨ ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗੀ ਜਾਂ ਦੱਸੇਗੀ ਕਿ ਉਸ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।

- ਲੈਵਲ 3- ਜੇ ਗਾਹਕ **Grievance Redressal Officer** ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬਿਜ਼ਨਸ ਹੈੱਡਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਤਾਂ ਉਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਕਾਫ਼ੀ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਵੀ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ dmi@dmihousingfinance.in ਤੇ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਲੈਵਲ 4- ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਜਾਂ ਉਪਰੋਕਤਦੱਸੀ ਗਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ (ਭਾਵ 30 ਦਿਨਾਂ) ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਤਾਂ ਗਾਹਕ HFCs ਲਈ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ (NHB) ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਐਨਲਾਈਨ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਕੇ: [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(n5nz5nlf05ue3vgq0q4qwcyc\)\)/Complainant/Default](https://grids.nhbonline.org.in/(S(n5nz5nlf05ue3vgq0q4qwcyc))/Complainant/Default) ਜਾਂ ਐਂਡਲਾਈਨ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ:-

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਨੂੰ,
ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ,
ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ (NHB)
4 ਫਲੋਰ, ਕੋਰ 5-ਏ, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬਿਟੇਟ ਸੈਂਟਰ, ਲੇਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ – 110003
ਵੈੱਬਸਾਈਟ: <https://grids.nhbonline.org.in>

❖ ਹੋਰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ:

- a) ਇਹ ਅੱਗੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ RBI ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਬਾਰੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ NBFC ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿੱਚ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ, DSA ਲਈ DMI HFC ਦੇ ਆਦਰਸ਼ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ, ਅਤੇ

RBI/NHB ਦੇ ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਉਪਰੋਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠੇਗੀ।

- b) ਉਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਜਿਸ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਾਂ, ਵਾਧਾ ਲਈ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ, ਆਦਿ) ਹਰੇਕ ਸ਼ਾਖਾ, ਕਾਰਪੋਰੇਟ/ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦੇ ਬਾਹਰ ਵਿਧੀਵਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- c) ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹਰ ਤਿਮਾਹੀ ਵਿੱਚ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।