



ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ (Fair Practices Code – FPC)



ਵਿਸ਼ਾ-ਸੂਚੀ

1. ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ	3
2. ਉਦੇਸ਼	3
3. ਸੰਹਿਤਾ ਦਾ ਟੀਚਾ	4
4. ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ	4
5. ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ	4
6. ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਲਾਗੂਯੋਗਤਾ	5
7. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ	5
8. ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਨਿਯਮ	5
9. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ	6
10. ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਿਗਰਾਨੀ	6
11. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ-ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ (Settlement) 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ	7
12. ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦੰਡਕਾਰੀ ਚਾਰਜ (Penal Charges)	8
13. ਹੋਰ ਆਮ ਉਪਬੰਧ:	8
14. ਵੱਧ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਨਿਯਮਨ	9
15. ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਵਿੱਤ-ਪੇਸ਼ਿਤ ਹਾਈਪੋਥੀਕੇਟਿਡ (Hypothecated) ਸੰਪਤੀਆਂ ਦਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ (Repossession)	9
16. ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਪੱਖੋਂ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ	10
17. ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਅਗਾਊਂ ਅਦਾਇਗੀ (Pre-payment) ਚਾਰਜ	10
18. ਸਟਾਫ਼ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ (Recovery Agents) ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ	11
19. ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀਕਰਨ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜ	12
20. ਨਿੱਜਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ (Privacy and Confidentiality)	12
21. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ (Grievance Redressal Mechanism)	13
22. ਅਣਕਿਆਸੀਆਂ ਹਾਲਤਾਂ (Force Majeure)	13
23. ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ	14
24. ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਪਾਲਣਾ (Regulatory Compliance) ਅਤੇ ਤਰਜੀਹ	14
25. ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ	14



ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ

1. ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (“RBI”) ਨੇ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸਬੰਧੀ ਵਿਆਪਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੀਆਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (“NBFCs”) ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ (Board of Directors) ਵੱਲੋਂ ਤਿਆਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ (stakeholders) ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦਾ ਟੀਚਾ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ, ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਅਪਣਾਏ ਜਾਂਦੇ ਵਿਵਹਾਰਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਮੁਫਿਨ ਗ੍ਰੀਨ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (Mufin Green Finance Limited) (“ਕੰਪਨੀ”) ਇਸ ਦੁਆਰਾ RBI ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ (“FPC”) ਪੇਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ। RBI ਵੱਲੋਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਣ ਵਾਲੇ ਮਿਆਰਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ FPC ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੀਆਂ ਸੋਧਾਂ ਵੀ ਕਰੇਗੀ। ਹੇਠਾਂ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ NBFCs ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਸਬੰਧੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕੁਸ਼ਲਤਾ, ਗਾਹਕ-ਕੇਂਦਰਿਤਤਾ (customer-orientation) ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਵਰਨੈਂਸ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਧਿਆਨ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ, ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ (regulatory) ਲੋੜਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਚਲਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

2. ਉਦੇਸ਼

ਕੰਪਨੀ ਨੇ FPC ਨੂੰ ਇਸ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਹੈ ਕਿ ਜਦੋਂ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ, ਵਿਕਰੇਤਾਵਾਂ (vendors) ਆਦਿ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਵਿਵਹਾਰਾਂ (best practices) ਦਾ ਤਾਲਮੇਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਕਰਜ਼ਾ ਵਿਵਹਾਰ (Fair lending practices) ਇਸ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ, ਕਰਜ਼ਾ ਸ਼ੁਰੂਆਤ (loan origination), ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ, ਅਤੇ ਸਰਵਿਸਿੰਗ ਅਤੇ ਉਗਰਾਹੀ (collection) ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। FPC ਪ੍ਰਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਜਵਾਬਦੇਹੀ, ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਆਡਿਟਿੰਗ (auditing) ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਹੋਵੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਜਿਹੇ ਵਿਵਹਾਰ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹਨ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੋਣ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕੰਮਕਾਜ ਨਿਰਪੱਖ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਪ੍ਰਤੀ ਮਜ਼ਬੂਤ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਵੇ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਉਸ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹੋਣ।



3. ਸੰਹਿਤਾ ਦਾ ਟੀਚਾ

- (a) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਿਆਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਵਿਵਹਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- (b) ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਭਰੋਸਾ ਬਣਾਉਣਾ;
- (c) ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਸਬੰਧੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ (compliance) ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ;
- (d) ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨਾ।

4. ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ

- (a) “ਬੋਰਡ” (“Board”) ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ।
- (b) “ਕੰਪਨੀ” (“Company”) ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਮੁਫਿਨ ਗ੍ਰੀਨ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (Mufin Green Finance Limited) (MGFL)।
- (c) “ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ” (“Directors”) ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਵਿੱਚ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਜਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ।
- (d) “FPC” ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ (Fair Practice Code)

5. ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

FPC ਦਾ ਸਾਰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਹਿਲੂਆਂ ਵਿੱਚ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਭਾਵਨਾ ਅਤੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੇਵਾਂ ਪੱਖੋਂ (in spirit and in letter) ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ:

- (a) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਤਰਕਸੰਗਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਕਿ:
 - a) ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਵਿਵਹਾਰ FPC ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀਆਂ ਵਿਆਪਕ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਗੇ;
 - b) ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੌਜੂਦਾ ਸਮੇਂ ਲਾਗੂ ਸਬੰਧਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ (regulations) ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੀਆਂ;
 - c) ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਇਮਾਨਦਾਰੀ, ਸੱਚਾਈ (integrity) ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇਗਾ।
- (b) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਸ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿਆਪਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਕੀ ਹਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਕਿਹੜੇ ਲਾਭ ਅਤੇ ਜੋਖਮ (risks) ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ:
 - a) ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਰਲ ਢੰਗ ਨਾਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ;
 - b) ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਕੇ।
- (c) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਹਰ ਸੰਭਵ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਸ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਸ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ-ਮੁਕਤ ਅਨੁਭਵ ਮਿਲੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕੀਤੀ ਗਈ ਗਲਤੀ (commission) ਅਤੇ/ਜਾਂ ਭੁੱਲ-ਚੁੱਕ (omissions) ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ:



- a) ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇਗੀ;
- b) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਢੰਗ ਨਾਲ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਨੁਸਾਰ ਨਜਿੱਠੇਗੀ;
- c) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰੇਗੀ;
- d) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ(ਤਾਂ) ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਉਸ ਦੇ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ (Escalation) ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਰੱਖੇਗੀ;

6. ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਲਾਗੂਯੋਗਤਾ

FPC ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਿਆਪਕ ਖੇਤਰਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ:

- a) ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ
- b) ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਨਿਯਮ
- c) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਣ
- d) ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਿਗਰਾਨੀ/ਮਾਨੀਟਰਿੰਗ
- e) ਹੋਰ ਆਮ ਉਪਬੰਧ

7. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ

- (a) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ (third parties) ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਸਰਕਾਰੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਹੋਵੇਗੀ।
- (b) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ / ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ।
- (c) ਕੰਪਨੀ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਇਹ ਪੁਸ਼ਟੀ ਲਵੇਗੀ ਕਿ ਉਸ ਨੇ ਉਸ ਨੂੰ ਜਾਣੀ ਅਤੇ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਉਸ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝ ਲਿਆ ਹੈ।
- (d) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ NBFCs ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਸੂਚਿਤ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈ ਸਕੇ। ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ।
- (e) ਕੰਪਨੀ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਰਸੀਦ (acknowledgement) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਉਹ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ, ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹਰ ਪੱਖੋਂ ਮੁਕੰਮਲ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵਿਆਂ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਉਹ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

8. ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਨਿਯਮ



- (a) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਵੱਲੋਂ ਅਪਣਾਈਆਂ ਜੋਖਮ-ਆਧਾਰਿਤ (risk-based) ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਸਾਰੀਆਂ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ
- (b) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਕਰਜ਼ਾ ਮੋੜਨ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਯੋਗਤਾ (merit) ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- (c) ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਸ਼ੁਚਨਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ/ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ (Sanction Letter) ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ (annualized rate of interest) ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- (d) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਆਪਣੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਕ ਵਜੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇਣਗੇ।
- (e) ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ (loan agreement) ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਅਨੁਬੰਧਾਂ (annexures) ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

9. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ

- (a) ਕਰਜ਼ਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਿਸ਼ਪਾਦਨ (execution) ਸਮੇਤ ਸਾਰੀਆਂ ਰਸਮੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਪੂਰੀਆਂ ਹੋਣ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਵੰਡ ਮੰਗ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (b) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ – ਵੰਡ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਚਾਰਜ, ਅਗਾਊਂ ਅਦਾਇਗੀ ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਸਮੇਤ – ਬਾਰੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ/ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ।
- (c) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਚਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ਼ ਭਵਿੱਖੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਾਲ (prospectively) ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਉਪਬੰਧ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

10. ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਿਗਰਾਨੀ

- (a) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਮੰਗਣ (recall)/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ (accelerate) ਸਬੰਧੀ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਫ਼ੈਸਲਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- (b) ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਵਾਪਸ ਮੰਗਣ ਜਾਂ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਸਮਾਂ ਦੇਵੇਗੀ।



- (c) ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਗ੍ਰਹਿਣ-ਅਧਿਕਾਰ (lien) ਦੇ ਅਧੀਨ, ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਪੂਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ-ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਮਾਨਤਾਂ (securities) ਜਾਰੀ ਕਰ ਦੇਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੇ ਸਮਾਯੋਜਨ (set off) ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਅਧੀਨ ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ/ਅਦਾਇਗੀ ਹੋਣ ਤੱਕ ਜ਼ਮਾਨਤਾਂ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

11. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ-ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ (Settlement) 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ

- (a) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮੁੜ-ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 (ਤੀਹ) ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਚਾਰਜਾਂ (charges) ਨੂੰ ਹਟਾਏਗੀ।
- (b) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਤਰਜੀਹ ਅਨੁਸਾਰ, ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਤਾਂ ਉਸ ਆਊਟਲੈੱਟ/ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ, ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸਰਵਿਸਿੰਗ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ, ਜਾਂ MGFL ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫ਼ਤਰ ਤੋਂ, ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣ, ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (c) ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ MGFL ਵੱਲੋਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (d) ਇਕੱਲੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਅਚਨਚੇਤ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ MGFL ਵੱਲੋਂ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਵਿਧੀ ਜਾਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਨੁਸਾਰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕਰਜ਼ਦਾਰ(ਾਂ) ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਉਕਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- (e) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮੁੜ-ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 (ਤੀਹ) ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ (charge satisfaction form) ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫ਼ਲ ਰਹਿਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, MGFL ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇ, ਉਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ ₹5,000 ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ।
- (f) ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗੁੰਮ ਹੋਣ/ਨੁਕਸਾਨੇ ਜਾਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਉੱਪਰ ਧਾਰਾ (e) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਖਰਚੇ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ 30 (ਤੀਹ) ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ।



ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਵਾਲੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ (ਅਰਥਾਤ ਕੁੱਲ 60 (ਸੱਠ) ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ) ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

12. ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦੰਡਕਾਰੀ ਚਾਰਜ (Penal Charges)

- (a) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਲਗਾਇਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਜੁਰਮਾਨਾ 'ਦੰਡਕਾਰੀ ਚਾਰਜ' ('penal charges') ਵਜੋਂ ਵਸੂਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਦੰਡਕਾਰੀ ਵਿਆਜ (penal interest) ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੋ ਅਗਾਊਂ ਰਕਮਾਂ (advances) 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਦੰਡਕਾਰੀ ਚਾਰਜਾਂ ਦਾ ਪੂੰਜੀਕਰਨ (capitalise) ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਅਰਥਾਤ ਅਜਿਹੇ ਦੰਡਕਾਰੀ ਚਾਰਜਾਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਸ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੇ ਚੱਕਰਵਾਧੇ (compounding) ਦੀਆਂ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਅਸਰ ਨਹੀਂ ਪਵੇਗਾ।
- (b) ਦੰਡਕਾਰੀ ਚਾਰਜਾਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਨੁਪਾਤ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖ਼ਾਸ ਕਰਜ਼ਾ / ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੱਖਪਾਤੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।
- (c) 'ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ' ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਦੰਡਕਾਰੀ ਚਾਰਜ, ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਦੰਡਕਾਰੀ ਚਾਰਜਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।
- (d) ਦੰਡਕਾਰੀ ਚਾਰਜਾਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ MGFL ਵੱਲੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਜਿਵੇਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (Key Fact Statement – KFS) ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਸਾਹਮਣੇ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ (Interest Rate Policy) ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (e) ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਯਾਦ-ਪੱਤਰ (reminders) ਭੇਜੇ ਜਾਣਗੇ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਦੰਡਕਾਰੀ ਚਾਰਜਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਦੰਡਕਾਰੀ ਚਾਰਜ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਘਟਨਾ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਕਾਰਨ ਬਾਰੇ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (f) MGFL ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਹਿੱਸਾ (component) ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
- (g) MGFL ਕੋਲ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ (Interest Rate Policy) ਲਾਗੂ ਹੈ। MGFL ਵੱਲੋਂ ਦੰਡਕਾਰੀ ਚਾਰਜ ਲਗਾਉਣ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ MGFL ਉਕਤ ਨੀਤੀ ਤੋਂ ਸੇਧ ਲਵੇਗੀ।

13. ਹੋਰ ਆਮ ਉਪਬੰਧ:



- (a) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਾ ਆਈ ਹੋਵੇ)।
- (b) ਕੰਪਨੀ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
- (c) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ (transfer) ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ – ਅਰਥਾਤ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ – ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 (ਇੱਕ) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦੱਸੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- (d) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਾਡੀ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਸਟਾਫ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ – ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੇਵਕਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਤੰਗ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਡੰਡੇ ਦੇ ਜ਼ੋਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। RBI ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ (RBI Directions) ਅਨੁਸਾਰ ਉਗਰਾਹੀ ਏਜੰਟਾਂ (Collection Agents) ਸਬੰਧੀ ਇੱਕ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ (Code of Conduct) ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- (e) ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਅਗਾਊਂ ਰਕਮਾਂ 'ਤੇ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ (cost of funds), ਮਾਰਜਿਨ, ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ (risk premium) ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਸਬੰਧਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ (Interest rate policy) ਅਪਣਾਈ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦੱਸੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

14. ਵੱਧ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਨਿਯਮਨ

- (a) ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਅਗਾਊਂ ਰਕਮਾਂ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸਬੰਧਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ (interest rate model) ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜਾਬੰਦੀ (gradations of risk) ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਤਰਕ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (b) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੀ ਦਰਜਾਬੰਦੀ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਅਖ਼ਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਹੋਵੇ, ਅੱਪਡੇਟ (update) ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (c) ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ।

15. ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਵਿੱਤ-ਪੇਸ਼ਿਤ ਹਾਈਪੋਥੀਕੇਟਿਡ (Hypothecated) ਸੰਪਤੀਆਂ ਦਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ (Repossession)



ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਇੱਕ ਅੰਦਰੂਨੀ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ (re-possession) ਧਾਰਾ ਹੈ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨਯੋਗ ਹੈ। ਵਧੇਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਸਬੰਧੀ ਉਪਬੰਧ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- a) ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ;
- b) ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਅਧੀਨ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਛੋਟ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ;
- c) ਜ਼ਮਾਨਤ (security) ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ;
- d) ਜ਼ਮਾਨਤ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮੁੜ-ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਿਮ ਮੌਕੇ ਸਬੰਧੀ ਉਪਬੰਧ;
- e) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਬਜ਼ਾ ਵਾਪਸ (repossession) ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; ਅਤੇ
- f) ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ / ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।

16. ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਪੱਖੋਂ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਪੱਖੋਂ ਅਪਾਹਜ (physically/visually challenged) ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। MGFL ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੀਆਂ। MGFL ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿੱਚ, ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸੰਧੀਆਂ (international conventions) ਦੁਆਰਾ ਗਾਰੰਟੀਸ਼ੁਦਾ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਮਾਡਿਊਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਸਥਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਅਧੀਨ ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।

17. ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਅਗਾਊਂ ਅਦਾਇਗੀ (Pre-payment) ਚਾਰਜ

- (a) ਜਿੱਥੇ ਅਗਾਊਂ ਅਦਾਇਗੀ MGFL ਦੀ ਪਹਿਲਕਦਮੀ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ, ਉੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਕੋਈ ਚਾਰਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ।
- (b) ਅਗਾਊਂ ਅਦਾਇਗੀ ਚਾਰਜਾਂ ਦੀ ਲਾਗੂਯੋਗਤਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਅਗਾਊਂ ਰਕਮਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (Key Facts Statement – KFS) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਹੈ, ਉੱਥੇ ਇਸ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ KFS ਵਿੱਚ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। MGFL ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਅਜਿਹਾ ਅਗਾਊਂ ਅਦਾਇਗੀ ਚਾਰਜ ਨਹੀਂ ਵਸੂਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਇੱਥੇ ਨਿਰਦਿਸ਼ਟ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਗਟ ਨਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।



- (c) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਅਗਾਊਂ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕੋਈ ਵੀ ਅਜਿਹੇ ਚਾਰਜ / ਫੀਸ ਪਿਛਲੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ (retrospectively) ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ, ਜੋ MGFL ਵੱਲੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਮੁਆਫ਼ (waive off) ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਨ।

18. ਸਟਾਫ਼ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ (Recovery Agents) ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ

- (a) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦਾ ਆਚਰਣ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਭਰਤੀ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਦੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਵੱਲੋਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ। ਅਜਿਹੀ ਨੀਤੀ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ, ਸਟਾਫ਼ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਿਖਲਾਈ ਸਾਧਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਢੁਕਵਾਂ ਵਿਵਹਾਰ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਦੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ। ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਆਚਰਣ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਮਿਹਨਤਾਨਾ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ (compensation matrix) ਵਿੱਚ ਵੀ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (b) MGFL ਵੱਲੋਂ ਵਸੂਲੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਆਪਸੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੈਅ ਕੀਤੇ ਇੱਕ ਨਿਰਧਾਰਤ/ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਜਾਂ ਵੱਧ ਲਗਾਤਾਰ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ / ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫ਼ਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ ਜਾਂ ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਥਾਂ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਹੋਵੇਗੀ।
- (c) MGFL ਜਾਂ ਉਸ ਦਾ ਏਜੰਟ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕੋਈ ਸਖ਼ਤ ਤਰੀਕੇ ਨਹੀਂ ਅਪਣਾਏਗਾ। ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਆਮ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਨੂੰ ਸੀਮਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਿਵਹਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਖ਼ਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ:
- ਧਮਕੀ ਭਰੀ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ
 - ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਾਲ ਕਰਨਾ
 - ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੇਸਤਾਂ ਜਾਂ ਸਹਿ-ਕਰਮੀਆਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ
 - ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਂ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ
 - ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ/ਸੰਪਤੀਆਂ/ਸਾਥ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਹਿੰਸਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਜਾਂ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਧਮਕੀ
 - ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਹੱਦ ਜਾਂ ਮੁੜ-ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨਾ।
- (d) ਕੰਪਨੀ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਲਈ ਉਚਿਤ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ (due diligence) ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਣਾਈ ਰੱਖੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ, ਵਸੂਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਕਵਰ ਹੋਣਗੇ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਸ ਵੱਲੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਪਿਛੋਕੜ (antecedents) ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪੁਲਿਸ ਤਸਦੀਕ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਤੈਅ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਪਿਛੋਕੜ ਦੀ ਮੁੜ-ਤਸਦੀਕ ਕਿੰਨੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਤਰਾਲ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।



- (e) ਕੰਪਨੀ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਏਜੰਟ MGFL ਜਾਂ ਏਜੰਸੀ ਵੱਲੋਂ ਉਸ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ MGFL ਤੋਂ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ (authorisation letter) ਵੀ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖੇਗਾ/ਰੱਖੇਗੀ।
- (f) ਜਿੱਥੇ ਵਸੂਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੌਰਾਨ MGFL ਵੱਲੋਂ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਸੀ ਬਦਲੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਉੱਥੇ MGFL ਵੱਲੋਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਨਵਾਂ ਏਜੰਟ ਆਪਣੇ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਨੋਟਿਸ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖੇਗਾ/ਰੱਖੇਗੀ।
- (g) ਨੋਟਿਸ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ, ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ, ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਸੀ ਅਤੇ MGFL ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
- (h) MGFL ਵੱਲੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੇ ਨਵੀਨਤਮ ਵੇਰਵੇ MGFL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ।

19. ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀਕਰਨ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜ

- (a) ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀਕਰਨ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜ ਕਰਜ਼ਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਜ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦ, ਭੂਗੋਲਿਕ ਸਥਾਨ, ਗਾਹਕ ਹਿੱਸੇ (customer segment) ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਲਾਗਤ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹਨ।
- (b) ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਚਾਰਜ ਹਰੇਕ ਮਾਮਲੇ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ (case to case basis) ਵਸੂਲੇ ਜਾਣਗੇ।
- (c) ਸੇਵਾ ਕਰ (Service Tax) ਅਤੇ ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਟੈਕਸ ਸਰਕਾਰ ਵੱਲੋਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣਗੇ।

20. ਨਿੱਜਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ (Privacy and Confidentiality)

ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (Personal Information) ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ (principles & policies) ਤੋਂ ਸੇਧਿਤ ਹੋਵੇਗੀ। ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਖਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਡਾਟਾ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਪਵਾਦੀ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਆਪਣੇ ਸਹਿਯੋਗੀ ਅਦਾਰਿਆਂ (affiliates) ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ:

- (a) ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਸੰਸਥਾ ਜਾਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨ ਅਧੀਨ ਹੋਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੋਵੇ;
- (b) ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਸ ਦੇ ਸਮੂਹ / ਸਹਿਯੋਗੀ (associate) / ਇਕਾਈਆਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਜਾਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਹਿਮਤ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ/ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤਾ ਹੋਵੇ;
- (c) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਮੌਜੂਦ ਉਸ ਬਾਰੇ ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਅਧੀਨ ਉਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਹੱਦ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।



21. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ (Grievance Redressal Mechanism)

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਉਹਨਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦਾ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਇਹ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਕੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਜਵਾਬ ਭੇਜਦੀ ਹੈ;

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰੇ/ਹੱਲ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ (Grievance Redressal Mechanism/ Grievance Redressal Policy) ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (grievance redressal officer) ਅਤੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ (principal nodal officer) ਕੋਲ ਅੱਗੇ ਵਧਾ (escalate) ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਡਿਜੀਟਲ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ (digital lending) ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ MGFL ਵੱਲੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਲੈਂਡਿੰਗ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਈਡਰਾਂ (Lending Service Providers – LSP) ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਵੱਲੋਂ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਡਿਜੀਟਲ ਕਰਜ਼ਾ ਸਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵਾਂ ਨੋਡਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੋਵੇ। ਅਜਿਹਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਸਬੰਧਤ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਐਪਸ (Digital Lending Apps – DLA) ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠੇਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ, ਉਸ ਦੇ LSPs ਦੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ 'ਤੇ ਅਤੇ DLAs 'ਤੇ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਵਿੱਚ ਵੀ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ DLA ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਹ ਦੁਹਰਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਕੰਪਨੀ 'ਤੇ ਹੀ ਬਣੀ ਰਹੇਗੀ।

22. ਅਣਕਿਆਸੀਆਂ ਹਾਲਤਾਂ (Force Majeure)

ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਦਰਸਾਈਆਂ ਅਤੇ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਆਮ ਸੰਚਾਲਨ ਮਾਹੌਲ ਅਧੀਨ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਕਿਆਸੀਆਂ ਹਾਲਤਾਂ (Force Majeure) ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ, ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਅਤੇ ਆਮ ਜਨਤਾ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਨੁਸਾਰ FPC ਅਧੀਨ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਰਹੇ।



23. ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ (ਸਾਲ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਵਾਰ) ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ GRC ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਨੂੰ ਉਸ ਵੱਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਨੋਟ: 'ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ' ('Fair Practices Code') ਸਬੰਧੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ, MGFL ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਉਸ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ।

24. ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਪਾਲਣਾ (Regulatory Compliance) ਅਤੇ ਤਰਜੀਹ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਮਰੱਥ ਅਥਾਰਟੀ ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ, ਵਿਨਿਯਮਾਂ (regulations), ਅਧਿਸੂਚਨਾਵਾਂ (notifications), ਸਰਕੂਲਰਾਂ ਜਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਟਕਰਾਅ ਜਾਂ ਅਸੰਗਤੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਉਪਬੰਧ ਪ੍ਰਬਲ ਹੋਣਗੇ।

25. ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ, ਅਤੇ ਹਰ ਸਾਲ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਵਾਰ, ਜਾਂ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਵਿਨਿਯਮਾਂ, RBI ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ (RBI Directions) ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਲੋੜਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਤਬਦੀਲੀ ਕਾਰਨ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਉਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਵੀ, ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੋਧ ਨੂੰ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
