



ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ "NBFC ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਸੰਬੰਧੀ ਨਿਰਦੇਸ਼" ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿੱਤੀ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਨਿਰਣਾ ਲੈਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ। ਇਹ ਸੰਹਿਤਾ ਲੋਨ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਉਚਿਤ ਖੁਲਾਸੇ ਦੇ ਆਮ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਡੀਲ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਅਪਣਾਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਸੰਹਿਤਾ ਹਿੰਦੂਜਾ ਲੇਲੈਂਡ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਡ/Hinduja Leyland Finance Ltd ("ਕੰਪਨੀ") ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਕੋਡ ਦੇ ਉਦੇਸ਼

ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਇਸ ਕੋਡ ਦੇ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਹਨ:

- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਾਂ ਵਿੱਚ ਮਿਆਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਫੁੱਲਤ ਕਰੋ;
- ਉਧਾਰ ਲੈਣਦਾਰਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਚੰਗੇ ਰਿਸ਼ਤੇ;
- ਗ੍ਰਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਤਾਮੀਲ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ;
- ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨਾ,

(i) ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ

- ਏ. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਲਈ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਭਾਸ਼ਾਈ ਬੋਲੀ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਬੋਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਬ. ਹਰੇਕ ਉਤਪਾਦ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਰੇਕ ਉਤਪਾਦ ਲਈ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਫਾਰਮ ਵੱਖਰੇ ਹੋਣਗੇ।
- ਸੀ. ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਦੂਜੀ ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ. ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਚੁੱਕਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵੀ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਏਗਾ ਜੋ ਕਿ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਫਾਰਮ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ਡੀ. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਲਈ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਈ. ਕੰਪਨੀ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਜੇ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵੇ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਇਹ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗਾ।



(ii) ਲੇਨ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ / ਸ਼ਰਤਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਹੀ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ। ਇਹ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕਰਜ਼ ਪਾਲਸੀ ਅਤੇ ਐਸ ਓ ਪੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

a. ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇੱਕ ਭਾਸ਼ਾਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿਚ ਸੰਬੋਧਨ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਬੋਲੀਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੇ ਗਏ ਇਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇਗੀ।

ਦੰਡ ਚਾਰਜ / ਡਿਫਾਲਟ ਖਰਚੇ / ਵਾਧੂ ਵਿੱਤ ਖਰਚੇ

b. ਜੇਕਰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਪੇਸ਼ਗੀ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਦਾ ਕੋਈ ਪੁੰਜੀਕਰਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਅਰਥਾਤ ਅਜਿਹੇ ਚਾਰਜਾਂ ਤੇ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

c. ਇਸ ਨਾਲ ਲੇਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਮਿਸ਼ਰਤ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਧਾਰਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

d. ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਵਾਜਬ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮੰਨਜ਼ੂਰ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਹੋਣਗੇ।

e. ਕੰਪਨੀ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਤੇ ਉਚਿਤ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਲਗਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ/ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ ਵਿੱਚ ਇਸਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਚਾਰਜ ਸਿਰਲੇਖ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ।

f. ਅਜਿਹੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜਾਂ ਤੇ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

g. ਵਪਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਮੰਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੇਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ, ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ 'ਤੇ ਸਮਾਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

h. ਕੰਪਨੀ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ।

i. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਕਲਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।



(iii) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ

ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਵੰਡ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗੀ।

- a. ਏ. ਕੰਪਨੀ ਵੰਡਣ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਦੇ ਖਰਚੇ, ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਹੋਣਗੇ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤਾ ਵਿੱਚ ਇਸ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨ ਹੋਣਗੇ।
- b. ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨੂੰ ਯਾਦ ਕਰਨ / ਵਧਾਉਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਨਾਲ ਮੇਲ ਖਾਂਦਾ ਹੈ।
- c. ਸੀ. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਦੇਵੇਗੀ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ, ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਜਾਂ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ। ਜੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਨਾਲ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖਣ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਤਕ ਕਿ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਨੂੰ ਸੈਟਲ / ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

(iv) ਜਨਰਲ

- a. ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ ਦਖਲ-ਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਬਚੇਗੀ, ਲੇਕ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ (ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਨਹੀਂ ਸੀ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੋਟਿਸ ਵਿਚ ਆਈ ਸੀ.)।
- b. ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਭਾਵ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਦੱਸੇਗੀ। ਅਜਿਹੇ ਤਬਾਦਲੇ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨ ਨਾਲ ਮੇਲ-ਜੋਲ ਵਿਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਸਮਝੌਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- c. ਕੰਪਨੀ ਲੇਨ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਕਮਜ਼ੋਰ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਨਾਈ ਗਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ-ਲਿੰਕਡ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਭਾਗ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ ਹੈ।
- d. ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਨੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਵਿਧੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਏ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣੇ ਜਾਣ ਅਤੇ ਨਿਬੇੜੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਬਾਰੇ ਇਕ ਰਿਪੋਰਟ ਨੂੰ ਤਿਆਰੀ ਅੰਤਰਾਲਾਂ ਤੇ ਬੋਰਡ ਕੋਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।



- e. ਕੰਪਨੀ ਵੱਖਰੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਫਰੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ।
- f. ਕੰਪਨੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਪਾਵੇਗੀ।
- g. ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਰਕਮ ਦੀ ਅਸਲ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲ ਕਰੇਗੀ, ਨਾ ਕਿ ਲੋਨ ਦੀ ਮੰਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਜਾਂ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤਾ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ, ਜੇਕਰ ਉਹ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਲੋਨ ਮਿਲਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹਨ।
- h. ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਲੋਨ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਜਾਂ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਸਿਰਫ ਉਸ ਮਿਆਦ ਲਈ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਲੋਨ ਬਕਾਇਆ ਸੀ, ਨਾ ਕਿ ਪੂਰੇ ਮਹੀਨੇ ਲਈ ਵਸੂਲੇਗੀ।
- i. ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਅਗਾਊਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਨਹੀਂ ਵਸੂਲੇਗੀ, ਬਲਕਿ ਵਿਆਜ ਲੈਣ ਲਈ ਪੂਰੀ ਲੋਨ ਰਕਮ ਦੀ ਗਣਨਾ ਕਰੇਗੀ।

(v) ਵਾਹਨਾਂ ਦਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਕਰਨਾ

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ਾ ਕਰਨ ਦੀ ਧਾਰਾ ਬਣਾਈ ਹੈ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ ਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਯੋਗ ਹੈ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਕਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿਚ ਵਿਵਸਥਾ ਹੋਵੇਗੀ:

- a) ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਸਮਾਂ ਮਿਆਦ;
- b) ਬੀ) ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਛੱਡ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ;
- c) ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਬਜ਼ੇ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ;
- d) ਡੀ) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਵਿਕਰੀ / ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਤਾ ਨੂੰ ਆਖਰੀ ਮੌਕਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ;
- e) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੁੜ ਜਮਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ
- f) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਵਿਕਰੀ / ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ.

ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਇਕ ਕਾਪੀ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਵੰਡ ਸਮੇਂ ਹੋਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿਚ ਦਿੱਤੇ ਹਰ ਇਕ ਨਕਲ ਦੇ ਨਾਲ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ।

ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੋਈਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।



(vi) ਡਿਜਿਟਲ ਲੋਨ

ਜਦੋਂ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਖੁਦ ਦੇ ਡਿਜਿਟਲ ਲੋਨ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬਾਹਰੀ ਲੋਨ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਦੁਆਰਾ ਲੋਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਚੁਣਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਹੋਵੇਗੀ।

(vii) ਗੁਪਤਾ

ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰ ਨਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ, HLF ਸਾਰੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਰੱਖੇਗਾ। ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰ ਨਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ, ਅਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਟ੍ਰਾਂਜ਼ੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਨਹੀਂ ਦੱਸਾਂਗੇ:

- (a) ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਵਿਧਾਨਕ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਹੈ
- (b) ਜੇਕਰ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਜਨਤਾ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਇੱਕ ਫਰਜ਼ ਹੈ
- (c) ਜੇਕਰ ਸਾਡੇ ਹਿੱਤ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੀ ਰੋਕਥਾਮ) ਬੈਂਕਾਂ / ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ / ਸਾਡੇ ਸਮੂਹ ਅਤੇ ਸਹਿਯੋਗੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।
- (d) ਅਸੀਂ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਦੇਣ ਲਈ ਇਸ ਕਾਰਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।

(viii) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

1. ਸੰਬੰਧਿਤ ਮੈਨੇਜਰ ਦਾ ਨਾਂ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਾ – ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ।
2. ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਂ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਾ
3. ਅਫਸਰ ਇੰਚਾਰਜ, ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੁਪਰਵਿਜ਼ਨ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਫੋਰਟ ਗਲੇਸ਼ਿਸ, ਰਾਜਾਜੀ ਸਲਾਈ, ਚੇਂਨਈ – 600001

ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਪਰੋਕਤ ਅਨੁਸਾਰ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਦੇ ਪਹਿਲੇ ਪੱਧਰ ਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (GRO) ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ



ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਵਾਮਸੀ ਕੁਮਾਰ

ਹਿੰਦੁਜਾ ਲੇਲੈਂਡ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ,

ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫ਼ਤਰ ਨੰਬਰ 27-A, ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਅਲ ਅਸਟੇਟ, ਗਿੰਡੀ, ਚੇੰਨਈ-600032

ਜਾਂ nodalofficer.grievance@hindujaleylfinance.com ਨੂੰ ਈਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਹੱਲ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (GRO) ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਅਫ਼ਸਰ ਇੰਚਾਰਜ,

ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੁਪਰਵਿਜ਼ਨ ਵਿਭਾਗ,

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਫੋਰਟ ਗਲੇਸ਼ਿਸ, ਰਾਜਾਜੀ ਸਲਾਈ, ਚੇੰਨਈ – 600001

ਜਾਂ dnbschennai@rbi.org.in 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ

(ix) ਨਿਗਰਾਨੀ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਹਿਤ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਨੂੰ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਆਖਰੀ ਵਾਰ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮੰਨਜ਼ੂਰੀ 15 ਮਈ, 2024 ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ।