ਫਿਨੇਬਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ

ਲਿਮਟਿਡ ਦਾ

ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ

ਉਦੇਸ਼ਿਕਾ

ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ("FPC") ਨੂੰ ਫਿਨੇਬਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ ("ਫਿਨੇਬਲ" ਜਾਂ "ਕੰਪਨੀ") ਦੁਆਰਾ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("RBI") ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਕਰਜ਼ ਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੀਆਂ NBFC ਵੱਲੋਂ ਅਪਣਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ (FPC) ਬਾਰੇ ਬਣਾਏ, ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਅਧਿਆਇ V ਦੇ ਤਹਿਤ - ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਗੈਰ-ਪ੍ਰਣਾਲੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨੋਨ-ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2016 ਮਿਤੀ 01 ਸਤੰਬਰ, 2016 (29 ਸਤੰਬਰ, 2022 ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ) ਦੇ ਤਹਿਤ। ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ 'ਤੇ ਢੁਕਵੇਂ ਖੁਲਾਸੇ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣ ਦੇ ਆਮ ਸਿਧਾਂਤ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ।

1. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

- ਫਿਨੇਬਲ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਫਿਨੇਬਲ ਦੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਂਦੀ ਹੈ।

- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ, ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਫਿਨੇਬਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਮਿਆਦ ਸ਼ੀਟ/ਅਰਜ਼ੀ/ਪ੍ਰਪੋਜ਼ਲ ਜੋ ਵੀ ਹੋਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ ਪਰ ਇਹਨਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ, ਲੋੜੀਂਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਕਿਸਮ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸਾਂ/ਸ਼ੁਲਕ, ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ, ਫੀਸਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਅਸਵੀਕਾਰ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ, ਕਰਜ਼ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਕਾਗਜ਼ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਮਾਮਲਾ ਜੋਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਚੈਕਲਿਸਟ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ('NBFCs') ਦੁਆਰਾ ਮਿੱਥੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।

- ਫਿਨੇਬਲ ਸਾਰੀਆਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਵੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ

ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

2. **<u>ਕਰਜ਼ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ:</u>**

- ਫਿਨੇਬਲ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਸ਼ੀਟ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਰੂਪ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਐਕਸਪੋਜਰ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗਾ ਕਿਉਕਿ ਇਹ ਫਿਨੇਬਲ ਦੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

    - ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ,
    - ਡਿਫ਼ਾਲਟ ਵਿਆਜ/ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ (ਪ੍ਰਤੀ ਮਹੀਨਾ/ਸਾਲਾਨਾ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ, ਜਿਸਤਰ੍ਹਾਂ ਵੀ ਹੋਣ) ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਖਰਚੇ (ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਲਿਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ)
    - ਗੱਲਬਾਤ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਿਸਚਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ, ਫਿਨੇਬਲ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚੇਤਾਵਨੀਆਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ।
    - ਹੋਰ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਦੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਤੋਂ ਢੁਕਵੀਂ ਹੈ।

- ਫਿਨੇਬਲ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਤ ਨੱਥੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਕਾਪੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਅੰਗ੍ਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਵਿਧੀਵਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

3. **<u>ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ:</u>**

- ਫਿਨੇਬਲ ਅਦਾਇਗੀ ਸਮੇਂ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿਚ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗਾ।

- ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣਗੇ।

- ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਅਦਾਇਗੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ / ਜਲਦੀ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਅਦਾਇਗੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ / ਜਲਦੀ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਫਿਨੇਬਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਅੰਗ੍ਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗਾ।

4. ਆਮ:

- ਫਿਨੇਬਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਹਮਣੇ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਾਹਿਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ)।

- ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟਰਾਂਸਫ਼ਰ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਉਸਤਰਾਂ ਯਾਨੀ, ਫਿਨੇਬਲ ਵੱਲੋਂ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹਾ ਟਰਾਂਸਫ਼ਰ ਕਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

- ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਾਂ ਸਾਰਣੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ, ਤਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਕਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਰਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਭੇਜ ਕੇ, ਨੋਟਿਸ (ਕਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਨੋਟਿਸਾਂ ਸਮੇਤ) ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮਿਲਣੀ ਕਰਕੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਯਾਦ ਕਰਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ। ਫਿਨੇਬਲ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਇਸਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸਵਾਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੁਹਿਰਦਤਾ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਫਿਨੇਬਲ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਢੁਕਵੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

- ਸਾਰੀਆਂ ਫ਼ੀਸਾਂ / ਖਰਚੇ / ਵਿਆਜ, ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਂ ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਮਿੱਥੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਹੋਣਗੇ।

5. ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ:

- ਫਿਨੇਬਲ ਦੇ ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਨੇ ਅਗਲੇ ਪੈਰੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ("GRM") ਬਣਾਈ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਵਿਧੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਫਿਨੇਬਲ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ

ਜਾਵੇਗਾ। ਫਿਨੇਬਲ ਦਾ ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ FPC ਦੇ ਅਨੁਪਾਲਣ ਅਤੇ GRM ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਅਨੁਪਾਲਂਣ ਦੀ ਸੰਗਠਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਹਰ ਸਾਲ ਮੰਡਲ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।

6. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ("GRM")

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਨੇ ਕੰਪਨੀ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ GRM ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ '**Annexure-A'** ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨੱਥੀ ਹੈ।

7. ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ (FPC) ਦੱਸਣ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਢੰਗ:

- ਫਿਨੇਬਲ ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਪਤ FPC ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਕਿਉਂਕਿ ਫਿਨੇਬਲ ਦੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਸਮਝਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ RBI ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੈ।

8. ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਲਗਾਉਣ ਪ੍ਰਤੀ ਅਧਿਨਿਯਮ:

- ਫਿਨੇਬਲ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸਬੰਧਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸ ਲਈ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ।

- ਫਿਨੇਬਲ ਅਰਜ਼ੀ ਫ਼ਾਰਮ ਵਿੱਚ ਵੱਖ - ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵੱਖ- ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਜੋਖਮ ਅਤੇ ਦਲੀਲ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿਚ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਕਰੇਗਾ।

- ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇ ਦੀ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਵੀ ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਅਨੁਬੰਧ ਵਜੋਂ ਫਿਨੇਬਲ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ- **Annexure-B ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ**।

- ਫਿਨੇਬਲ ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੀ ਜਾ ਰਹੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਗਾਈਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਕਰਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।

9. ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਲਗਾਉਣ ਸਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ:

- ਫਿਨੇਬਲ ਦਾ ਮੰਡਲ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗਾ।

FPC ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ:

FPC ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂ ਬਦਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। FPC ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਮੰਡਲ ਦੁਆਰਾ ਸਲਾਨਾ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। RBI ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੋਧ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ, FPC ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਮੰਡਲ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਇਸ FPC ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੀਜ਼ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਕਿਸੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਨੂੰਨ, ਨਿਯਮ, ਵਿਧਾਨ, ਕਨੂੰਨ ਜਾਂ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਨਵੇਂ ਲਾਗੂ ਕਨੂੰਨ ਦੇ ਅਧਿਨਿਯਮ ਨਾਲ, ਇਸ FPC ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਰੋਧਾਭਾਸ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਅਜਿਹੇ ਕਨੂੰਨ, ਵਿਧਾਨ, ਨਿਯਮ, ਨਿਯਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਉਪਬੰਧ ਜਾਂ ਕਨੂੰਨ ਇਸ FPC ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਵੇਗਾ।

Annexure-A

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਨਿਰੰਤਰ ਵਪਾਰਕ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਅਤੇ ਇੱਕ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਫਿਨੇਬਲ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੰਪਰਕ ਪੁਆਇੰਟਾਂ 'ਤੇ ਉੱਚ ਮਿਆਰੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ।

A. ਉਦੇਸ਼

ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਆਵਾਜ਼ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਅਤੇ ਇਹ ਨੀਤੀ ਇੱਕ ਢਾਂਚਾਗਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਢਾਂਚੇ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ। ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੇ ਦੁਹਰਾਅ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਮਜ਼ਬੂਤੀ ਲਈ ਇੱਕ ਸਮੀਖਿਆ ਵਿਧੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੀ ਹੈ:

1. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ;
2. ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਨਾਲ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ;
3. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਤੋਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਉਹ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ;
4. ਕਰਮਚਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਲਈ ਚੰਗੀ ਭਾਵਨਾ ਅਤੇ ਪੱਖਪਾਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ।

B. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਿਪਟਾਉਣ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਮਸ਼ੀਨਰੀ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਉੱਚ ਦਰਜੇ ਦੇ CRM ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਨਿਵੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਸਿਸਟਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ; ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ TATs ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਪੂਰਵ-ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ TATs ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਅਤੇ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਤੋਰਦਾ ਹੈ।

ਇੱਕ ਵਾਰ CRM ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ 14 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸਮੱਸਿਆ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗੀ। ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਢੁਕਵੇਂ ਅਤੇ ਸਹੀ ਵਿਕਲਪਿਕ ਹੱਲ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਦੀ ਹਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਪਰ ਫਿਰ ਵੀ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨਿਵਾਰਣ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

C. ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ

ਹਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਜਾਂਚਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ 14 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਉਚਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਉਚਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਰਸੀਦ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਹੋਣ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

D. ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ, TAT, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀਆਂ ਖਾਮੀਆਂ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਦੂਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਣ ਅਤੇ ਰੁਝਾਨਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

E. ਐਸਕਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ:

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ

ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸੱਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਨੂੰ ਦੱਸਣ। ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਨ:

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: makeiteasy@finnable.com

ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਟੀਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 14 (ਚੌਦਾਂ) ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ

ਜੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦੇ 14 (ਚੌਦਾਂ) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਜਾਂ ਜੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਸਰਕਾਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਤੋਂ ਅਲਾਵਾ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 10 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 7 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰ ਸੱਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਈ-ਮੇਲ ਪਤੇ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ

ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਈਮੇਲ ਲਿੱਖ ਸੱਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।

ਮਿਸ: ਸੁਮਨ ਕੁਮਾਰੀ

ਅਹੁਦਾ: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ

ਪਤਾ: ਇੰਡੀਕਿਊਬ ਲੇਕਸਾਈਡ,

ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ ਮਿਊਨਸਿਪਲ ਨੰ: 80/2 ਵਿੰਗ ਏ ਬੇਲੰਦੂਰ ਪਿੰਡ,

ਵਰਥੁਰ ਹੋਬਲੀ, ਬੈਂਗਲੁਰੂ, ਕੇਏ 560103 IN

ਸੰਪਰਕ: 9741160321

ਈਮੇਲ: gro@finnable.com

Annexure-B

ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ

ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦੇ ਮਾਡਲ, ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ 'ਤੇ ਕੋਡ

ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ RBI ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਨੀਤੀਆਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਕਈ ਕਾਰਕਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰ ਲਏ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮੈਚਿੰਗ ਮਿਆਦ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਬਜ਼ਾਰ ਦੀ ਤਰਲਤਾ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਵਾਹ 'ਤੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ, ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ, ਬਾਜ਼ਾਰ ਵਿੱਚ ਸਾਖ, ਸੰਚਾਲਨ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਅਦਾਇਗੀ, ਲੋੜੀਂਦੀ ਪੂੰਜੀ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਅੰਤਰਨਿਹਿਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਤੇ ਡਿਫ਼ਾਲਟ ਜੋਖਮ, ਉਦਯੋਗ ਦੇ ਰੁਝਾਨ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ। ਇੱਕੋ ਸਮੇਂ ਤੇ ਲਏ ਗਏ ਸਮਾਨ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਸਮਾਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਉੱਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਸਭ ਜਾਂ ਕਈ ਕਾਰਕਾਂ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਨੂੰ

ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਪਰ ਇਹਨਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ:

- ਸਬੰਧਤ ਉਦਯੋਗ ਖੰਡ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਤੇ ਡਿਫ਼ਾਲਟ ਜੋਖਮ;
- ਸਮਾਨ ਸਮਰੂਪ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਇਤਿਹਾਸਕ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ;
- ਬਿਨੈਕਾਰ ਦਾ ਪ੍ਰੋਫ਼ਾਈਲ;
- ਉਦਯੋਗਿਕ ਖੰਡ;
- ਬਿਨੈਕਾਰ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਟਰੈਕ ਰਿਕਾਰਡ;
- ਕਰਜ਼ ਦਾ ਮੁੱਲ;
- ਕਰਜ਼ ਦੀ ਮਿਆਦ;
- ਸਥਾਨ ਦੀ ਅਪਰਾਧ ਪ੍ਰਵਿਰਤੀ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤੀ;
- ਬਿਨੈਕਾਰ ਦਾ ਹੋਰ ਕਰਜ਼ਾ।

- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਮੂਲ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

- ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਦੱਸੀ ਗਈ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ 'ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਰਿਆਇਤ ਦੀ ਆਗਿਆ ਨਹੀਂ ਹੈ।

- ਸਧਾਰਣ ਵਿਆਜ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਐਡਹਾਕ ਸਹੂਲਤਾਂ ਲਈ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੇਰੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਕਾਇਆ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਵਿੱਚ ਡਿਫ਼ਾਲਟ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਲਗਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

- ਵਿਆਜ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਖਰਚੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫ਼ੀਸ, ਭੁਗਤਾਨ ਵਿੱਚ ਦਰ, ਚੈੱਕ ਬਾਊਂਸ ਸ਼ੁਲਕ, ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਸ਼ੁਲਕ, ਆਦਿ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਹੀ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਹਨਾਂ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਸੋਧ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਾਲ ਹੋਵੇਗੀ।

- ਰਿਫੰਡ ਜਾਂ ਸ਼ੁਲਕ/ਦੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਵਿਆਜ/ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦੀ ਛੋਟ ਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ 'ਤੇ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਿਚਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਾ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇੱਕਮਾਤਰ ਵਿਵੇਕ ਹੈ।

- ਵਿਆਜ ਮੁੜ ਨਿਰਧਾਰਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਤੈਅ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- ਵਿਆਜ ਦਰ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।