

**MUTHOOT HOMEFIN (INDIA)  
LIMITED FAIR PRACTICES CODE**

**ਮੁਥੂਟ ਹੋਮਫਿਨ (ਇੰਡੀਆ)  
ਲਿਮਿਟੇਡ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ**

ਮੁਥੂਟ ਹੋਮਫਿਨ (ਇੰਡੀਆ) ਲਿਮਿਟੇਡ ("MHIL" ਜਾਂ "ਕੰਪਨੀ") ਨੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ("ਕੋਡ") ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ, ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਸੰਭਾਵੀ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ ਤੋਂ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ

**1. OBJECTIVES OF THE CODE ਕੋਡ ਦੇ ਉਦੇਸ਼**

ਕੋਡ ਨੂੰ ਇਸ ਲਈ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

1. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
2. ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਓ ਤਾਂ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਹੋ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ;
3. ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਮਾਰਕੀਟ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
4. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ MHIL ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ
5. ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ

**2. APPLICATION OF THE CODE ਕੋਡ ਦਾ ਅਰਜ਼ੀ**

ਇਸ ਕੋਡ ਦੇ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਚਾਹੇ ਉਹ MHIL ਜਾਂ ਕਾਊਂਟਰ ਦੇ ਪਾਰ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੁਆਰਾ, ਓਵਰਥੈਫੋਨ, ਬਾਈਪੋਸਟ, ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਡਿਵਾਈਸਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੋਣ

**3. TO ACT FAIRLY AND REASONABLY IN ALL DEALINGS WITH BORROWERS, BY**

**ENSURING THAT:** ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਦੇਹਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਤਰਕ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨਾ, ਦੁਆਰਾ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ:

1. ਅਸੀਂ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਸਟਾਫ ਦੇ ਅਨੁਯਾਈਆਂ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਲਈ ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ
2. ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅੱਖਰ ਅਤੇ ਲਗਨ ਵਿੱਚ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ
3. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸਾਡਾ ਵਿਵਹਾਰ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ

#### 4. ADVERTISING, MARKETING AND SALES: ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਐਂਡ ਸੇਲਜ਼:

1. ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰਕ ਸਮੱਗਰੀ ਸਾਫ਼, ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਨਾ ਕਰਣ
2. ਜਿੱਥੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਇਹ ਵੀ ਦਰਸਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਕੋਈ ਹੋਰ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ
3. ਅਸੀਂ ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸਾਂ ਦੇ ਰਾਹੀਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ; ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਹੈਲਪ-ਲਾਈਨਾਂ ਰਾਹੀਂ; ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ; ਮਨੋਨੀਤ ਸਟਾਫ/ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ ਦੁਆਰਾ; ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਗਾਈਡ / ਟੈਰਿਫ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ
4. ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲੈਂਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੇ ਕੋਈ ਅਜਿਹੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ) ਨੂੰ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣ ਜਿਵੇਂ ਕਿ MHIL ਹੋਵੇਗੀ
5. ਅਸੀਂ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੋਂ, ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਸੰਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕੇਵਲ ਤਾਂ ਹੀ ਦੱਸੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਸਨੇ /ਉਸਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਹੋਵੇ

ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਇਸੇ ਲਈ ਮੇਲ ਜਾਂ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਰਾਹੀਂ ਕੁਝ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ

6. ਸਾਡੀਆਂ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਸੀਆਂ (ਡੀਐਸਏ) ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਜ਼ਾਰ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਵਰਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਆਪ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਉਹ ਉਤਪਾਦ ਵੇਚਣ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹਨ

7. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਕਿ MHIL ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ / ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ DSA ਨੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਲਤ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਰੁੱਝਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਨੂੰ ਪੁਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ

## 5. LOANS ਕਰਜ਼ੇ

(i) Applications for loans and their processing ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

1. ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਸੋਰਸਿੰਗ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਅਸੀਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਫੀਸਾਂ/ਚਾਰਜ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਖਰਚੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮਾਮਲੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਹੋਰ HFC ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ

2. ਅਸੀਂ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਾਂਗੇ ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਪੱਧਰ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਜਿਸ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ

ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਉਸ ਨੂੰ ਵੀ ਰਸੀਦ ਵਿਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਤਜਵੀਜ਼ ਨੂੰ ਅੰਤਿਮ ਫੈਸਲੇ ਲਈ ਅੱਗੇ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ

(i) Loan appraisal and terms/conditions ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

1. ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ MHIL ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ
2. MHIL ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਲਿਖ ਕੇ ਭੇਜੇਗੀ
3. MHIL ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡਣ ਦੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਹਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ ਸਾਰੇ ਨਕਲਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗੀ

(i) Communication of rejection of LoanApplication ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਸੰਚਾਰ

MHIL ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ (ਕਾਰਨਾਂ) ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗਾ

(ii) Disbursement of loans including changes in terms and conditions

ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

1. ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵੰਡ ਅਤੇ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵੰਡ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ
2. ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵਾਂਗੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸ/ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ
3. ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੀ ਤਬਦੀਲੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਨੋਟੀਕਲੋਜ਼ ਦੇ ਰਾਹੀਂ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਸਵਿਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਬਿਨਾਂ ਟੋਪਿਆਨੀ ਵਾਧੂ ਚਾਰਜ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਲਏ

4. ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵਾਂਗੇ

5. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਰੀਲੀਜ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ /ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ /ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇ ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦੇ ਦਾਅਵੇ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਨਾਲ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਹਨਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਇਹ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ, ਫਿਰ ਵੀ ਉਚਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ

#### 4. GUARANTORS ਗਾਰੰਟਰਸ

ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਗਾਰੰਟਰ ਹੋਣ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ

1. ਉਸਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ;
2. ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸੌਂਪੇਗਾ;
3. ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਉਸਨੂੰ /ਉਸਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਬੁਲਾਵਾਂਗੇ;

4. ਕੀ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਉਸਦੇ/ਉਸਦੇ ਹੋਰ ਪੈਸਿਆਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ;

5. ਕੀ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਇੱਕ ਖਾਸ ਮਾਤਰਾ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹਨ ਜਾਂ ਉਹ ਅਸੀਮਤ ਹਨ;

5. ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਦਾ ਜਿਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਉਸਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ

6. ਅਸੀਂ ਉਸਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਭੌਤਿਕ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦੇ ਰਹਾਂਗੇ ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ

#### 5. PRIVACY AND CONFIDENTIALITY ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ

ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗੋਪਨੀਯ ਵਜੋਂ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਸੀਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਖਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਡੇਟਾ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ /ਨਹੀਂ ਤਾਂ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ/ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ/ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸਮੂਹ ਵਿੱਚ, ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਅਸਧਾਰਨ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ:

i. ਜੇ ਉਪ-ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਹੈ

ii. ਜੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨਾ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਫਰਜ਼ ਹੈ

iii. ਜੇਕਰ ਸਾਡੀਆਂ ਦਿਲਚਸਪੀਆਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣਾ) ਪਰ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, ਸਮੂਹ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ, ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਖਾਤਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ

iv. ਜੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਆਗਿਆ ਨਾਲ

v. ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਸ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਲਵਾਂਗੇ

vi. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੋ ਅਸੀਂ ਉਸ ਬਾਰੇ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ

vii. ਅਸੀਂ ਸਾਡੇ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਨਹੀਂ ਵਰਤਾਂਗੇ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ

## 6. CREDIT REFERENCE AGENCIES ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ

1. ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਸ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਜਦੋਂ ਉਹ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਦਰਭ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈਕਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਾਂ

ਅਸੀਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਬਕਾਇਆ ਹਨ ਜੇਕਰ:

a. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਆਪਣੀਆਂ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਨਾਲ ਪਿੱਛੇ ਪੈ ਗਿਆ ਹੈ;

b. ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਅਤੇ

c. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੇ ਸਾਡੀ ਰਸਮੀ ਮੰਗ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਉਸ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋਣ ਵਾਲਾ ਕੋਈ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨਹੀਂ ਬਣਾਇਆ ਹੈ

3. ਇਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾ ਰਹੇ ਹਾਂ ਜੋ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇਣੀਆਂ ਹਨ ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ, ਅਸੀਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਦਰਭ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ 'ਤੇ ਕੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ

4. ਅਸੀਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜੇਕਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਹੈ

5. ਜੇਕਰ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਇੱਕ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਟਰੇਫਰੈਂਸੀਏਜੰਸੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ

#### 7. COLLECTION OF DUES: ਬਕਾਇਆ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨਾ:

9.1 ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਾਂਗੇ ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਜ਼ਮੀਨ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਜ਼ਮਾਨਤ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈ ਕੇ ਯਾਦ ਕਰਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ

9.2 ਸਾਡੀ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਨੀਤੀ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰੇਰਨਾ 'ਤੇ ਬਣਾਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਸੀਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਭਰੋਸੇ ਅਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜਿਸਨੂੰ ਬਕਾਇਆ/ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਬਜ਼ਿਆਂ ਦਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਆਪਣੀ/ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਲੈਟਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਉਸਦਾ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ

9.3 ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਜਾਂ / ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮੁੜ-ਜਬਤ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:

1. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਆਪਣੀ/ਉਸਦੀ ਪਸੰਦ ਦੀ ਥਾਂ 'ਤੇ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਸਥਾਨ ਦੀ ਗੈਰ-ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਉਸ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਕਾਰੋਬਾਰ / ਕਿੱਤੇ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ
2. ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ MHIL ਨੂੰ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਜਾਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ
3. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਆਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ
4. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਸਿਵਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ
5. ਸਾਡੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ 0700 ਵਜੇ ਤੋਂ 1900 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੇ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਕਿੱਤੇ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਿਤੀਆਂ



## ਲਈ ਹੋਰ ਲੋੜ ਨਾ ਪਵੇ

6. ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕਾਲਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਸਨਮਾਨਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ
  7. ਕਾਲਾਂ ਦਾ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਸੰਖਿਆ ਅਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਦੀ ਸਮਗਰੀ ਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਰੂਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ
  8. ਬਕਾਇਆਂ ਬਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਜਾਂ ਮਤਭੇਦਾਂ ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਅਤੇ ਤਰਤੀਬਵਾਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ
  9. ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਸਥਾਨ ਦੇ ਦੌਰੇ ਦੌਰਾਨ, ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ
  10. ਅਣਉਚਿਤ ਮੌਕਿਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਸੋਗ ਜਾਂ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਬਿਪਤਾ ਵਾਲੇ ਮੌਕਿਆਂ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਲ ਕਰਨ/ਮੁਲਾਕਾਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ
-

## 10. COMPLAINTS AND GRIEVANCES: ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

### Internal Procedures ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ

1. ਸਾਡੇ ਹਰੇਕ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਉਣ ਲਈ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਇੱਕ ਪੁਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ
2. MHIL ਦਾ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗਾ ਅਜਿਹੀ ਵਿਧੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ
3. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ MHIL ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਉਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਕਿੱਥੇ ਲੱਭਿਆ ਜਾਵੇਗਾ
4. ਜੇਕਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ:
  - I. ਇਹ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ
  - II. ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ
  - III. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ
  - IV. ਕਦੋਂ ਅਰਪਣੀ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰਨੀ ਹੈ
  - V. ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਕਿਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ
  - VI. ਜੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੈ
  - VII. MHIL ਦਾ ਸਟਾਫ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਵਾਲ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰੇਗਾ
5. ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਸਨੂੰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ/ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਿਪਟੇਗਾ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਾਡੇ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਟੈਲੀਫੋਨ ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਫੋਨ 'ਤੇ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ
6. ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਸਦਾ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਾਂਗੇ ਜਾਂ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਛੇ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇਸਦੀ ਹੋਰ ਕਿਉਂ ਲੋੜ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਜੇਕਰ ਉਹ ਅਜੇ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਕਿਵੇਂ ਲੈਣਾ ਹੈ
7. ਇਸਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਯਕੀਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤਸਦੀਕਸ਼ੁਦਾ ਹੈ

## 11. GENERAL ਆਮ ਤੌਰ

ਅਸੀਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ:

1. ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਦੱਸੇ ਗਏ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੋ ਉਦੇਸ਼, ਜੇਕਰ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
2. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨ ਲਈ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਅਤੇ ਪੁਲਿਸ/ਹੋਰ ਜਾਂਚ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ
3. ਅਸੀਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦੇਵਾਂਗੇ ਕਿ ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਵਾਜਬ ਦੇਖਭਾਲ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਉਸ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ
4. ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ: ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਢੁਕਵੀਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ

5. ਅਸੀਂ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਸਾਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸਕੀਮਾਂ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਜਾਂ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ

6. ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ, ਫੈਰੋਫਾਲੋਅ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ

7. ਕੋਡ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਅਸੀਂ:

1. ਜੇਕਰ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕੋਡ ਦੀ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ

2. ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਓ;

3. ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਹਰ ਸ਼ਾਖਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਓ; ਅਤੇ

4. ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਸਾਡੇ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਢੁਕਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ

8. ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਸਾਲਾਨਾ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਾਂ ਜਦੋਂ MHIL ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜ ਮਹਿਸੂਸ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ

\*\*\*\*\*

