

ਆਖਰੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ: 12 ਫਰਵਰੀ, 2025

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ (ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼)- ਫਿਊਜ਼ਨ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਫਿਊਜ਼ਨ ਮਾਈਕ੍ਰੋ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ)

ਫਿਊਜ਼ਨ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ਪਹਿਲਾਂ ਫਿਊਜ਼ਨ ਮਾਈਕ੍ਰੋ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣੀ ਜਾਂਦੀ ਸੀ RBI ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ NBFC-MFI ਦੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਅਤੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਅਪਣਾਉਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਵਚਨਬੱਧ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾ ਕੇ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਹੋਵੇ। ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ NBFC-MFI ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਆਪਣੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨਾਲ ਆਪਣੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਅਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਇਹਨਾਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਅਪਣਾਉਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਵਚਨਬੱਧ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਸੰਯੁਕਤ ਦੇਣਦਾਰੀ ਸਮੂਹਾਂ ਨੂੰ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ ਦੇਣ ਦੀ ਵਿਧੀ

ਕਰਜ਼ਾ ਡਿਲੀਵਰੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਪਿੰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਆਯੋਜਿਤ ਪ੍ਰੇਰਣਾ/ਪ੍ਰੋਜੈਕਸ਼ਨ ਮੀਟਿੰਗ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਔਰਤਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਵੰਡਣ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਫਿਰ ਔਰਤਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਪੰਜ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੇ ਗਰੁੱਪ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ 3 ਤੋਂ 6 ਅਜਿਹੇ ਗਰੁੱਪ ਇੱਕ ਸੈਂਟਰ/ਜੇਐਲਜੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਗਰੁੱਪ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਆਮਦਨੀ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਦੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਉਹ ਲੈਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਸਮੂਹ ਦੇ ਗਠਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਸਬੰਧਤ ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਅਫਸਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਦੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਆਈਡੀ ਪਰੂਫ ਅਤੇ ਐਡਰੈੱਸ ਪਰੂਫ ਇਕੱਠਾ ਕਰੇਗਾ। ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, CGI (ਨਿਰੰਤਰ ਸਮੂਹ ਸਿਖਲਾਈ) ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ, ਕਾਰਜਪ੍ਰਣਾਲੀ, ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਬੀਮਾ, ਵਿੱਤੀ ਸਾਖਰਤਾ ਆਦਿ 'ਤੇ ਆਯੋਜਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇੱਕ ਵਾਰ CGI ਪੂਰਾ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮੂਹ ਮਾਨਤਾ ਟੈਸਟ (GRT) ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਮੈਂਬਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦੂਜੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਲੈਂਦੇ ਹਨ। ਸਫਲ GRT ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਲੋਨ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ MIS ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋਣ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਲਈ ਮੁੱਖ ਦਫਤਰ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਟਰਾਂਸਫਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਸ਼ਾਖਾ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਕੇਂਦਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਵੰਡਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਵੰਡ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਕੇਂਦਰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪਿੰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਲਈ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਸਥਾਨ ਅਤੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਹਫਤਾਵਾਰੀ/ਪੱਖਵਾਰ/ਮਾਸਿਕ ਮੀਟਿੰਗ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ (ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਅਫਸਰ) ਗਰੁੱਪਾਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਨੁਸ਼ਾਸਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਫੀਲਡ ਪੱਧਰ 'ਤੇ, ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ, ਏਰੀਆ ਮੈਨੇਜਰ ਅਤੇ ਖੇਤਰੀ ਮੈਨੇਜਰ ਕੇਂਦਰਾਂ/ਪਿੰਡਾਂ ਦੇ ਅਚਾਨਕ ਦੌਰੇ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਮੁੱਖ ਦਫਤਰ ਤੋਂ ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਵੀ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਦੇ ਅਚਾਨਕ ਦੌਰੇ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਗਾਹਕਾਂ ਕੋਲ ਆਪਣੇ ਮੁੱਦਿਆਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਉਜਾਗਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰਨ ਲਈ ਇਹਨਾਂ ਉੱਚ-ਪੱਧਰੀ ਸਟਾਫ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਫੀਲਡ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੀਨੀਅਰ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ/ਮਸਲਿਆਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕੁਝ ਕਾਰਵਾਈਆਂ/ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਫਿਊਜ਼ਨ ਨੇ ਹਰੇਕ ਪਾਸਬੁੱਕ 'ਤੇ ਸਿੱਧਾ ਮੁੱਖ ਦਫਤਰ ਦਾ ਫੋਨ ਨੰਬਰ ਦਿੱਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਉਸ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੱਸ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਫਿਊਜ਼ਨ ਕੋਲ ਮੁੱਖ ਦਫਤਰ ਵਿਖੇ ਟੈਲੀਕਾਲਰਾਂ ਦੀ ਟੀਮ ਵੀ ਹੈ ਜੋ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਫਿਊਜ਼ਨ ਦੁਆਰਾ ਲੋਨ ਉਤਪਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੌਰਾਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਫੀਡਬੈਕ ਮੰਗਦੀ ਹੈ। ਟੈਲੀਕਾਲਰ ਲੋਨ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਲ ਦੌਰਾਨ ਕੇਂਦਰ ਦੇ ਨੇਤਾਵਾਂ/ਕੇਂਦਰ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨੂੰ ਕੇਂਦਰ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਅਤੇ ਫਿਊਜ਼ਨ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਬਾਰੇ ਫੀਡਬੈਕ ਲੈਣ ਲਈ ਵੀ ਕਾਲ ਕਰਦੇ ਹਨ।

A. ਸਾਰੀਆਂ ਉਧਾਰ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

RBI ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਆਪਣੇ ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ (FPC) ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਹੈ। FPC ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ www.fusionfin.com 'ਤੇ FPC ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਲੋਨ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- a) ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੇ (ਕੇਵਾਈਸੀ) ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਡੇਟਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਅੱਗੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਨਾਲ ਇਸਦੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਸਟਾਫ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਮਾਨਤਾਂ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗਾ। ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਭਰੀ ਗਈ ਹੈ:
 - ✓ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਮਿਤੀ
 - ✓ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਪਛਾਣ ਦੇ ਵੇਰਵੇ
 - ✓ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਵੇਰਵੇ
 - ✓ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ
 - ✓ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ
 - ✓ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ
 - ✓ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਵੇਰਵਾ
 - ✓ ਆਮਦਨੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ
 - ✓ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਉਦੇਸ਼
- c) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ / ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

- d) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹ ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਨਾਲ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨੇ ਪੈਂਦੇ ਹਨ।
- ✓ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਆਈਡੀ ਪਰੂਫ਼ ਅਤੇ ਐਡਰੈੱਸ ਪਰੂਫ਼ ਦੋਵਾਂ ਲਈ
 - ✓ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਜੀਵਨ ਸਾਥੀ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਦੀ ਸਾਂਝੀ ਪਾਸਪੋਰਟ ਆਕਾਰ ਦੀ ਫੋਟੋ।
- e) ਈਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਵੇਗੀ। ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਵੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- f) ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਭਰੇ ਹੋਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- g) ਸਾਰੇ ਗੈਰਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦ ਬੀਮਾ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਗੈਰਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦ ਸਿਰਫ਼ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਗੈਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਕੋਈ ਸਿੱਧਾ ਜਾਂ ਅਸਿੱਧਾ ਸਬੰਧ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦ ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਲਈ ਪੂਰਵ ਸ਼ਰਤ ਵਜੋਂ ਕੋਈ ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦ ਨਹੀਂ ਵੇਚਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਇਹ ਦਿਖਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਖਰੀਦ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਵੈਇੱਛਤ ਆਧਾਰ ਤੇ ਹੈ।

ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

- a) ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਮਨੋਨੀਤ ਸਟਾਫ਼ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਜਾਂ ਹੋਰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਮਾਧਿਅਮ ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗਾ
- ✓ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ
 - ✓ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ
 - ✓ ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ
 - ✓ ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ
 - ✓ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ
 - ✓ ਬੀਮਾ ਫੀਸ

ਕਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਵੰਡ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- a) ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ:

- ✓ ਡਿਮਾਂਡ ਪ੍ਰੋਮਿਸਰੀ ਨੋਟ
- ✓ ਸਾਂਝੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ
- ✓ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਚਾਰਜ, ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜੋ ਕੋਈ ਹਨ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਸਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ/ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਿਰਾਸਤ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ।
- c) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ / ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਕਲਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਵੰਡ।
- d) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਵੰਡ ਸਿਰਫ਼ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਹੀ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਵੰਡਣ ਵੇਲੇ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਿਅਕਤੀ ਮੌਜੂਦ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- e) ਹਰੇਕ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਹਰ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਲੋਨ ਪਾਸਬੁੱਕ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਲੋਨ ਪਾਸਬੁੱਕ ਵਿੱਚ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਬੀਮਾ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਅਤੇ ਦਾਅਵਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
- f) ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤੀ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲਵੇਗੀ।
- g) ਕੰਪਨੀ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ 'ਤੇ ਕੋਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ / ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- h) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ/ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋਣ।
- i) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਖਾਸ ਧਾਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ।

ਸੁਰੱਖਿਆ/ਸਮਾਨਤਾ

ਕੰਪਨੀ ਸਮਾਜਿਕ ਸੰਪੱਤੀ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸੁਰੱਖਿਆ/ਗਾਰੰਟੀ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦੀ ਹੈ। STVL (ਵਰਤਿਆ ਵਪਾਰਕ ਵਾਹਨ ਲੋਨ: ਗੈਰ-ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ) ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਵਾਹਨ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਜਮਾਂਦਰੂ ਵਜੋਂ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਜਨਰਲ

- a) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ ਹੈ।

- b) ਜੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਖਾਸ ਬੇਨਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- c) ਕੰਪਨੀ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਔਖੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ।
- d) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਸਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਬੇਰਹਿਮ ਵਿਵਹਾਰ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲਏ ਬਿਨਾਂ ਢੁਕਵੇਂ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਏਜੰਸੀ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

- a) ਕੰਪਨੀ ਘੋਸ਼ਣਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ -
 - i. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਸ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੰਪਨੀ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗੀ।
 - ii. ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਠਹਿਰਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

- a) ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਵਸੂਲੀ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਸਮਰਪਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਅਪਣਾਈ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਸਟਾਫ਼ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਖਿਲਾਫ਼ ਤੁਰੰਤ ਅਨੁਸ਼ਾਸਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਅਤੇ ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਅਫਸਰ ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਸੈਂਟਰ ਫਾਈਲ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਗਾਹਕ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਉਹ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਜਾ ਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- b) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ ਟੋਲ ਫਰੀ ਨੰਬਰ 18001037808 'ਤੇ ਸਾਰੇ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ 'ਤੇ ਸਵੇਰੇ 09:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:30 ਵਜੇ ਤੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- c) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਰੁਚਿਕਾ ਬਹਿਲ ਨੂੰ ਸਵੇਰੇ 09:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:30 ਵਜੇ ਤੱਕ ਸਾਰੇ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। 011-46646634 ਜਾਂ ਕਾਲ ਕਰਨ ਸਮੇਂ nodalofficer@fusionfin.com 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਭੇਜੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਕਲਾਇੰਟ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਨਾਮ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੇਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਉਸ ਨੇ ਲੇਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੀ ਰਸੀਦ ਸਲਿੱਪ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਨਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- d) ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ 6, ਸੰਸਦ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110001 'ਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੇ ਸੁਪਰਵਿਜ਼ਨ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ, ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ 'ਤੇ: 011-23715097 ਜਾਂ ਫੈਕਸ ਨੰ. 011-23358224.
- e) ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਕੋਲ ਇੱਕ ਸੁਝਾਅ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

- f) ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਕੋਲ ਉੱਚ-ਪੱਧਰੀ ਸਟਾਫ਼ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ, ਏਰੀਆ ਮੈਨੇਜਰ ਅਤੇ ਡਿਵੀਜ਼ਨਲ ਮੈਨੇਜਰ) ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਆਪਣੇ ਮੁੱਦਿਆਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਉਜਾਗਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹੋਵੇ। ਫੀਲਡ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੀਨੀਅਰ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ/ਮਸਲਿਆਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕੁਝ ਕਾਰਵਾਈਆਂ/ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਪੂਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.fusionfin.com 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

- ਕੰਪਨੀ ਦੇ CEO/COO ਇੱਕ ਤਿਮਾਹੀ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਾਰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨਗੇ।
- ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਰਿਪੋਰਟ ਇੱਕ ਤਿਮਾਹੀ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਾਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ ਤਿਮਾਹੀ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਾਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।

ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਵਿਰੁੱਧ ਉਪਾਅ/ਨਿਯਮ

- ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ, ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਆਦਿ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖ ਕੇ ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗੀ।
- ਵੱਖ-ਵੱਖ ਉਤਪਾਦ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕਲਾਇੰਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ

- ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗੁਪਤ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਸਿਰਫ਼ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਧੀਨ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ:
 - ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਖੁਲਾਸੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇਜਾਜ਼ਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
 - ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਧਿਰ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
 - ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

- ਇਹ ਅਭਿਆਸ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਰਿਵਾਜ ਹੈ ਅਤੇ ਇੱਕ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਸਮੂਹ ਲਈ ਪਰਸਪਰ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ)।

ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਬਕਾਇਆ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨੋਟਿਸ

- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਬਕਾਇਆ ਨੂੰ ਤੈਅ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ 2-ਹਫ਼ਤੇ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ।

B. ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਗਤੀਵਿਧੀ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਆਮ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕਿਉਂਕਿ ਕੰਪਨੀ NBFC-MFI ਦੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੈ, ਇਹ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਜੋ ਇਸਦੇ ਉਧਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਢਾਂਚੇ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਨ।

ਆਮ ਅਭਿਆਸ

- ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ / ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਇਸਦੇ ਦਫਤਰ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਅਹਾਤੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ/ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਬਿਆਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਇਸਦੇ ਅਹਾਤੇ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਲੋਨ ਕਾਰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਉਧਾਰ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਬਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਸਿਖਲਾਈ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਮੁਫਤ ਹੋਵੇਗੀ। ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਸਿਖਲਾਈ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ / ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਦਰ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ / ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ।
- ਇੱਕ ਘੋਸ਼ਣਾ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਅਣਉਚਿਤ ਸਟਾਫ ਦੇ ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਦਫਤਰ/ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਅਹਾਤੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕੇਵਲਾਈਸੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਸਮਰੱਥਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪੂਰੀ ਮਿਹਨਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸਾਰੀ ਵੰਡ ਸਿਰਫ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਵੰਡ ਕਾਰਜ ਦੀ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਗਤੀਵਿਧੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਕੋਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਇਕੱਠੀ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।

ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ / ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਖੁਲਾਸਾ

- ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਇੱਕ ਬੋਰਡ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦਾ ਮਿਆਰੀ ਰੂਪ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ / ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

b) ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ:

- ਲੋਨ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਕੀਮਤ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਿਰਫ਼ ਤਿੰਨ ਹਿੱਸੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿਆਜ ਚਾਰਜ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਚਾਰਜ ਅਤੇ ਬੀਮਾ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ
- ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ 'ਤੇ ਕੋਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
- ਕੋਈ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚਾ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਮ੍ਹਾਂ/ਮਾਰਜਿਨ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ SHG/JLG ਦਾ ਮੈਂਬਰ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ

NBFC-MFIs (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2011 ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਗ੍ਰਾਂਟ ਅਤੇ ਪਹਿਲੀ ਕਿਸ਼ਤ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਮੋਰਟੇਗੀਅਮ।

- ਇੱਕ ਭਰੋਸਾ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਡੇਟਾ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਸਿਵਾਏ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇ।

c) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ:

- ਵਿਆਜ ਚਾਰਜ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਦਰ
- ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ
- ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਹੀ ਪਛਾਣ ਕਰਦੀ ਹੈ
- ਕੀਮਤ 'ਤੇ ਸਰਲ ਤੱਥ ਪੱਤਰ।
- ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਤੇ ਅੰਤਮ ਡਿਸਚਾਰਜ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਰਸੀਦ।
- ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮੈੱਲ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਦਾ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਜ਼ਿਕਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਫੀਸ ਢਾਂਚੇ ਨੂੰ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਹੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ
- ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ / ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ

d) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਕੁੰਜੀ ਤੱਥ ਬਿਆਨ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

- ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ ਫਿਊਜ਼ਨ ਸਭ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਸ਼ੀਟ (KFS) ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ ਸੰਭਾਵੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਮਦਦ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਉਹ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ
- KFS ਨੂੰ ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਵੈਧਤਾ ਹੋਵੇਗੀ ਤਿੰਨ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ, ਸਮੱਗਰੀ ਤਾਂ KFS ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਮਝਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਨੂੰ KFS ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੀ ਸਮਝ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਹੋਰ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼।

- ਫਿਊਜ਼ਨ KFS ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੁਆਰਾ ਬੰਨ੍ਹਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਮਤੀ ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ। ਅਜਿਹੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਵੈਧਤਾ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ KFS, ਫਿਰ ਫਿਊਜ਼ਨ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਦਾ ਇਕਮਾਤਰ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ KFS ਵਿੱਚ ਦੱਸੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਲੋਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਜਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਬਦਲਣਾ ਇੱਕ ਨਵੇਂ KFS ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ।
- KFS ਦੇ ਭਾਗ 1 ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏਪੀਆਰ) ਦੀ ਗਣਨਾ ਸ਼ੀਟ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਵੱਧ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਅਨੁਸੂਚੀ। APR ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਕਿ ਲੋਨ ਵਿਵਸਥਾ ਦੇ ਭਾਗ 2 ਦੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ KFS ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਗੁਣਾਤਮਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ (ਰਿਕਵੀਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਧਾਰਾ, ਧਾਰਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ, ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਆਦਿ ਦੇ ਵੇਰਵੇ। ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ)
- ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਤੀਜੀ-ਪਾਰਟੀ ਦੀ ਸੇਵਾ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਖਰਚੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਵਾਸਤਵਿਕ ਆਧਾਰ, ਬੀਮਾ ਚਾਰਜ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਚਾਰਜ ਆਦਿ, ਸ਼ਾਲਾਲਸੇਫਾਰਮਪਾਰਟ ਏ.ਪੀ.ਆਰ। ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਫਿਊਜ਼ਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਵਸੂਲੀ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚੇ, ਰਸੀਦਾਂ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਹਰ ਭੁਗਤਾਨ, ਯੋਗ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ।
- ਕੋਈ ਵੀ ਫੀਸ, ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਜੋ KFS ਵਿੱਚ ਉਲਲੇਖਿਤ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ, ਵਿਆਖਿਆਤ ਸਹਮਤੀ ਦੇ ਬਗੈਰ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ।
- ਕੋਐਫਐੱਸ ਨੂੰ ਵੀ ਕਿਰਾਏ ਦੇ ਵਾਂਗ ਜੁੜੇ ਹੋਏ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇਕ ਸਾਰਾਂਸ਼ ਪੇਸ਼ੀ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜ਼ਿਆਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਤੋਂ ਬਚੋ:

- A. ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲੋੜ ਅਤੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਰੱਥਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਮਿਹਨਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸਿਰਫ਼ ਗਾਹਕ ਦੀ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- B. ਇੱਕ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਜੇ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ SHG/JLG ਦਾ ਮੈਂਬਰ ਹੈ।
- C. RBI ਜਾਂ ਕੇਂਦਰ/ਰਾਜ ਸਰਕਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਲਈ ਕੁੱਲ ਕਰਜ਼ ਸੀਮਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ।

ਰਿਕਵਰੀ ਦੇ ਗੈਰ-ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਢੰਗ

- a) ਉਗਰਾਹੀ ਸਾਂਝੀ ਥਾਂ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- b) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਅਜੀਬ ਘੱਟਿਆਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਨਾ ਕਰੋ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਨਾ ਮਿਲੋ। ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਸਵੇਰੇ 09.00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 06.00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਖੇਤ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ।
- c) ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਮਜ਼ਬੂਰ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- d) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੋਸਤਾਂ ਜਾਂ ਸਹਿ-ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- e) ਸਟਾਫ਼ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਂ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- f) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ/ਸੰਪੱਤੀ/ਵੱਕਾਰ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਸਟਾਫ਼ ਨਾ ਤਾਂ ਹਿੰਸਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਧਮਕੀ ਦੇਵੇਗਾ।
- g) ਸਟਾਫ਼ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸੀਮਾ ਜਾਂ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਗੁੰਮਗਾਹ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- h) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਧਮਕੀਆਂ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ।
- i) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ ਜਾਂ ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਲਗਾਤਾਰ 2 ਜਾਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਾਰ ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।
- j) ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ।
- k) ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪਾਸਬੁੱਕ ਵਿੱਚ ਵੇਰਵੇ ਦਰਜ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸਬੂਤ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- l) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ਼ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਭਰਤੀ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਬੋਰਡ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਲਾਗੂ ਹੈ। ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ:
 - ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ਼ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੋ
 - ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਿਖਲਾਈ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ
 - ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਸਿਖਲਾਈ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਜਾਂ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ / ਵਸੂਲੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏ ਬਿਨਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
 - ਸਟਾਫ਼ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਢੰਗਾਂ ਵਿੱਚ ਸਿਰਫ਼ ਜੁਟਾਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਦਰ ਦੀ ਬਜਾਏ ਸੇਵਾ ਦੇ ਖੇਤਰਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ 'ਤੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਜ਼ੋਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

FPC 'ਤੇ ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਹਰ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਅਗਲੀ ਤਿਮਾਹੀ ਲਈ ਇੱਕ ਯੋਜਨਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਅੰਦਰੂਨੀ ਕੰਟਰੋਲ ਸਿਸਟਮ

ਕੰਪਨੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਾਮਜ਼ਦ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਸੌਂਪਣ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸੰਗਠਨਾਤਮਕ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਆਡਿਟ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰੀਖਣ ਸਮੇਤ ਅੰਦਰੂਨੀ ਨਿਯੰਤਰਣ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਸਥਾਪਤ ਕਰੇਗੀ।

ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਪਹਿਲੂ ਨੂੰ ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡਿਟ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਤ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਖੇਤਰੀ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡਿਟ ਦੀ ਇੱਕ ਵਾਧੂ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।