

ਈਪੀਮਨੀ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ

# ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਕੋਡ

---

ਵਿਸਥਾਰਤ ਨੀਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼

## ਸਮੱਗਰੀ ਸੂਚੀ

ਕ੍ਰਮ ਨੰਬਰ	ਵੇਰਵਾ	ਸਫ਼ਾ ਨੰਬਰ
1	ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ	3
2	ਜਾਣ-ਪਛਾਣ	3
3	ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਕੋਡ ("ਕੋਡ") ਦੇ ਉਦੇਸ਼	3
4	ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ:	3
	4.1 ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ:	3
	4.2 ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ:	4
	4.3 ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	4
	4.4 ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ / ਵੰਡ ਅਤੇ ਨਿਯਮ / ਸ਼ਰਤਾਂ	4
	4.5 ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਦੰਡ ਚਾਰਜ	5
	4.6 ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਜ਼ਾ	5
	4.7 ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਨਿਯਮ	6
	4.8 ਗੁਪਤਤਾ	6
	4.9 ਜਨਰਲ	7
	4.10 ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ	7
5	ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ	8

## 1. ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ

ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਕੋਡ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਅਪਣਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਝਲਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਕੋਡ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("ਆਰਬੀਆਈ") ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

## 2. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਡੋਮੇਨ ਨਾਮ flexiloans.com ("ਵੈੱਬਸਾਈਟ") ਈਪੀਮਨੀ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ (ਜਿਸਨੂੰ "ਕੰਪਨੀ" ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ) ਦੁਆਰਾ ਮਾਲਕੀ ਅਧੀਨ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਆਰਬੀਆਈ ਕੋਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਦਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਨੰਬਰ 119, ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਗ੍ਰੀਨਵੇਜ਼ ਟਾਵਰ, ਸੇਂਟ ਮੈਰੀ ਰੋਡ, ਅਭਿਰਾਮਪੁਰਮ, ਚੇਨਈ 600018, ਤਮਿਲਨਾਡੂ, ਭਾਰਤ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫ਼ਤਰ 7ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸਾਉਥ ਐਨੈਕਸ, ਟਾਵਰ 2, ਵਨ ਵਰਲਡ ਸੈਂਟਰ, 841, ਸੇਨਾਪਤੀ ਬਾਪਤ ਮਾਰਗ, ਐਲਫਿਨਸਟੋਨ, ਸੈਦਹਮ ਨਗਰ, ਲੋਅਰ ਪਰੇਲ, ਮੁੰਬਈ-400013, ਭਾਰਤ ਵਿਖੇ ਸਥਿਤ ਹੈ। ਇਹ ਵਿਅਕਤੀਆਂ, ਭਾਈਵਾਲੀ ਫਰਮਾਂ, ਕੰਪਨੀਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਇਕਾਈਆਂ ਸਮੇਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਪਾਰਕ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਪੂੰਜੀ ਕਰਜ਼ਾ, ਬਿੱਲ/ਵਿਕਰੇਤਾ ਵਿੱਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਸਬੰਧਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਗਿਰਵੀ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰਦੀ ਹੈ।

## 3. ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਕੋਡ ("ਕੋਡ") ਦੇ ਉਦੇਸ਼:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਚੰਗੀਆਂ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ;
- ਨਸਲ, ਜਾਤ, ਰੰਗ, ਧਰਮ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ, ਉਮਰ, ਅਧਿਗਤਾ ਆਦਿ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੱਖਪਾਤ ਤੋਂ ਮੁਕਤ, ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਨਿਰਪੱਖ ਸਬੰਧ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ.;
- ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਮਿਆਰਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ;
- ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹਰ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ;
- ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨਾ।

ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਫੋਨ 'ਤੇ, ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਉਪਕਰਣਾਂ ਦੁਆਰਾ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਵਰਤ ਰਹੀ ਹੈ ਜਾਂ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

## 4. ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ:

### 4.1 ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ:

- ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ, ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਵਿੱਚ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਇਸਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

- ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਮੁੱਦਿਆਂ ਅਤੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨਾ
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕ ਕਰਨਾ।

#### 4.2 ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ:

- ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਨਾ।
- (ਕਾਂ) ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਹੀ ਉਤਪਾਦ ਚੁਣਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ ਜੋ ਉਸ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੂਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹ ਦਿਲਚਸਪੀ ਰੱਖਦੇ ਹਨ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੱਚੀ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਪਤੇ ਨੂੰ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਤੋਂ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਨਿਯਮਕ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼। ਹਨ।

#### 4.3 ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ/ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਾਂਝੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ। ਜਿਸ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਉਸ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

#### 4.4 ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ / ਵੰਡ ਅਤੇ ਨਿਯਮ / ਸ਼ਰਤਾਂ

- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ(ਕਾਂ) ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ, ਦੇਰ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਵਸੂਲਣਯੋਗ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਅਤੇ ਘੋਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਹਵਾਲਾ ਦਿੱਤੇ ਸਾਰੇ ਨੱਥੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ-ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਏਗੀ।

- ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਹੋਏ ਬਦਲਾਵ ਬਾਰੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪੈਸੇ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦਾ ਸ਼ੁੱਠ, ਬਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕ, ਅਗਰੇਪੇਸ਼ੀ ਦੇ ਸ਼ੁਲਕ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਮੂਲ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਵਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾ ਸਕਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦੇਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਲਿਖਤ ਵਿੱਚ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕਰਕੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰੇ ਐਸੇ ਬਦਲਾਵ ਅਗੇ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਸਮੇਂ ਲਈ ਹੋਣ ਅਤੇ ਇਹ ਸਾਰੇ ਬਦਲਾਵ ਠੀਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ।
- ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਮੰਗਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਭੁਗਤਾਨੀ ਉੱਤੇ ਜਾਂ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਉੱਤੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਸਾਰੀਆਂ ਸੁਰੱਖਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਰਿਹਾ ਕਰੇਗੀ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਗਾਹਕ ਵਿਰੁੱਧ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕੋਈ ਵਾਜਬ ਹੱਕ ਜਾਂ ਦਾਅਵਾ ਹੋਵੇ। ਜੇਕਰ ਐਸਾ ਸੈੱਟ ਆਫ ਦਾ ਹੱਕ ਵਰਤਣਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੰਪਨੀ ਸੁਰੱਖਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕ ਰੱਖਦੀ ਹੈ ਜਦ ਤੱਕ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵਾ ਨਿਪਟਾਰਾ / ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ।

#### 4.5 ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਦੰਡ ਚਾਰਜ

- ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਕਰਾਰ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਗਾਉਂਦੀ ਹੈ, ਇਸਨੂੰ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਾ' ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਪੂੰਜੀਕਰਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਭਾਵ ਇਹਨਾਂ 'ਤੇ ਅਗਲੇਰੀ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਕਰਜ਼ੇ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ - ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਵਿਧਿਵੱਤ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਸਬੰਧੀ ਇੱਕ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਈ ਹੈ।
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਖਾਸਾ ਕਰਜ਼ਾ ਕਰਾਰ-ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

#### 4.6 ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਜ਼ਾ

- ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੀਆਂ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਰੋਤ ਏਜੰਟਾਂ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਏਜੰਟ ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ) ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ, ਜੋ ਏਜੰਟਾਂ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੀਆਂ ਹਨ, ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਾਮ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਖੁਲ੍ਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਹ ਉਸ ਏਜੰਟ ਦਾ ਨਾਮ ਵੀ ਖੁਲ੍ਹਾ ਕਰਨਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਾਹ ਤੋਂ ਉਹ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।
- ਮੰਜੂਰੀ ਦੇ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ, ਪਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਮੰਜੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ / ਜਾਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਤੱਥਾਂ ਦਾ ਬਿਆਨ (KFS) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਟਰ ਹੈੱਡ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸਭ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਮੰਜੂਰੀ/ਵਿਤਰਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ (MITC) ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ MITC/ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸੰਲਗਨਾਂ ਦੀ ਕਾਪੀ / ਈ-ਕਾਪੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

- ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੀਆਂ ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਰੀਖਣ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸੁਧਾਰ ਯੰਤਰ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਯੋਗ ਪ੍ਰਯਾਸ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਤੀ ਹਮੇਸ਼ਾ ਭਰੋਸਾ ਕਰੇਗੀ ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ੀਆਂ 'ਤੇ ਜੋ ਸਮਝ-ਸਮਝ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰੇ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

#### 4.7 ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਨਿਯਮ

- ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਬੋਰਡ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੁਲਕਾਂ ਲਈ ਰਾਹਤ ਨੁਕਤੇ ਨੂੰ ਅਤੇ ਰਿਜ਼ਕ ਦਾ ਬਿਆਸ ਲਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਤੇ ਦੂਸਰਾ ਆਗਾਜ਼ ਮਾਡਲ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮੀਖਿਆ ਪ੍ਰੀਮਿਅਮ, ਲਾਭ ਅਤੇ ਖਤਰੇ ਵਗੈਰਾ ਜਿਵੇਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਅਤੇ ਅਗ੍ਰੀਮੈਂਟਸ ਦੀ ਦਰ ਨੁਕਤੇ ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਖਤਰੇ ਦੇ ਗ੍ਰੇਡਿਏਸ਼ਨ ਦਾ ਉਪਯੋਗ ਅਤੇ ਵਿਭਾਜਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਅਤੇ ਵਿਭਿੰਨ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਭਾਗਾਂ ਲਈ ਵਿਭਿੰਨ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਲਈ ਕਾਰਨ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮੰਜੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਖਤਰੇ ਦੇ ਗ੍ਰੇਡਿਏਸ਼ਨ ਦੀ ਦਰ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲੱਬਧ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਦੋਂ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਸ਼ੈਲੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਹੋਵੇਗੀ
- ਕੰਪਨੀ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

#### 4.8 ਗੁਪਤਤਾ

- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸਮਝੇਗੀ; ਇਹ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਸਾਡੇ ਬਕਾਇਆ ਸਾਰੇ ਪੈਸਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਇਸ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ:
  - ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਲੇਨ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦਾ ਹੈ
  - ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਸਰਕਾਰ, ਕੰਪਨੀ, ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ ਦੇ ਤਹਿਤ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ।
  - ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੇ NBFCs ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿੱਚ ਰਿਸਕ ਅਤੇ ਕੋਡ ਆਫ ਕੰਡਕਟ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ 'ਤੇ RBI ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿਵਸਥਾ ਕੀਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਕਤ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ 'ਜਾਣਨ ਦੀ ਲੋੜ' ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ।
  - ਜੇਕਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨਾ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਕੋਈ ਫਰਜ਼ ਹੈ;

- ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ) ਪਰ ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਖਾਤਿਆਂ [ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤੇ ਸਮੇਤ] ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।;
- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵਿਹਾਰ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ।

#### 4.9 ਜਨਰਲ

- ਕੰਪਨੀ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ / MITC / ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ / KFS ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਨੋਟਿਸ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਈ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ)
- ਕੰਪਨੀ ਲੇਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ। ਇਹ ਇਸਦੀ ਨੀਤੀ ਸੰਚਾਲਨ ਸੰਹਿਤਾ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਕਿ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਰਿਕਵਰੀ ਦੇ ਅਨੈਤਿਕ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਾ ਲੈਣ।
- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ (ਅਪੰਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਸਮੇਤ) ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜੋ ਕੋਡ ਆਫ ਕੰਡਕਟ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੈ।
- ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

#### 4.10 ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ

- ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪੈਦਾ ਹੋਏ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਮੁਖੀ, ਪਾਲਣਾ ਮੁਖੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਇਹ ਫੋਰਮ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ।
- ਕੋਡ ਦੀ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਦੀ ਅਨੁਸਾਰੀ ਦੀ ਆਵਾਜ਼ਾਈ ਦੀ ਨਿਰੀਖਣ ਹੋਵੇਗੀ ਭਾਵੇਂ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ 'ਤੇ। ਇਸ ਨਿਰੀਖਣਾਂ ਦੀ ਸੰਗ੍ਰਹਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤੀ ਅੰਤਰਾਲ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਇਹ ਕੋਡ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਦੇ ਨਾਲ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਸਮੇਤ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਪਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨਾਂ (ਵਾਂ) ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

**ਵੈੱਬਸਾਈਟ:** <https://flexiloans.com/regulatory/>

**ਨਾਮ:** ਸ਼ੀਮਤੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਾਵੰਤ

**ਪਤਾ:** 4ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸਾਉਥ ਅਨੇਕਸੀ, ਟਾਵਰ 2, ਵਨ ਵਰਲਡ ਸੈਂਟਰ, 841, ਸੈਨਾਪਤੀ ਬਾਪਤ ਮਾਰਗ, ਏਲਫਿੰਸਟਨ, ਸੈਧਾਮ ਨਗਰ, ਲੇਅਰ ਪਰੇਲ, ਮੁੰਬਈ-400013, ਭਾਰਤ।

**ਫੋਨ:** 8879758863

**ਈ-ਮੇਲ:** nodal.grievance@epimoney.com

- ਇਹ ਨੋਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਾਵੰਤ ਇੱਕ ਰਿਣਦਾਤਾ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਫਿਨਟੈਕ/ਡਿਜੀਟਲ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਨੋਡਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ ਵੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਲਈ ਐਲਐਸਪੀ ਵੀ ਹੈ।

ਜਦੋਂ ਕੰਪਨੀ ਸੋਨੇ ਜਵੈਲਰੀ ਜਾਂ ਵਾਣਜਾਰੀ ਵਾਹਨ ਫਾਇਨਾਂਸ ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਲੋਨਾਂ ਜਾਂ ਵਾਹਨ ਫਾਇਨਾਂਸ ਜਾਂ ਵਾਹਨ ਫਾਇਨਾਂਸ ਨਾਲ ਗਿਰਵੀ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਯੋਜਨਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਲੋਨਾਂ ਤੋਂ ਜੁੜੀਆਂ ਲੋਨ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤਾ ਵਾਸਤੇ, ਤਾਂ ਕੋਡ ਨੂੰ ਤਾਜ਼ਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਦੀਤੇ ਗਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਅਨੁਕੂਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

## 5. ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।