



ਡੀਐਮਐਏ (DMI) ਹਾਉਸਿੰਗ

ਡੀਐਮਐਏ (DMI) ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ  
ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਡ ਦਾ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ  
ਕੇਡ

## ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਸੰਖੇਪ:

ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਨਾਮ	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ
ਜਾਰੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ	ਜੁਲਾਈ 17, 2013
ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ	ਸਾਲਾਨਾ
ਮਾਲਕ / ਸੰਪਰਕ	ਅਨੁਸਰਨ ਵਿਭਾਗ
ਮਨਜ਼ੂਰਕਰਤਾ	ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ

ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਤਾਰੀਖ	ਅਗਲੀ ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਮਿਤੀ	ਟਿੱਪਣੀਆਂ/ਚਰਚਾਵਾਂ/ਬਦਲਾਅ
09 ਮਾਰਚ 2022	ਮਾਰਚ, 2023 ਨੂੰ ਜਾਂ ਪਹਿਲਾਂ	ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਮੰਨਜ਼ੂਰੀਆਂ/ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਆਮ ਸੁਮੇਲ।
27 ਮਾਰਚ 2023	ਮਾਰਚ, 2024 ਨੂੰ ਜਾਂ ਪਹਿਲਾਂ	ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ
29 ਫਰਵਰੀ 2024	ਫਰਵਰੀ, 2025 ਨੂੰ ਜਾਂ ਪਹਿਲਾਂ	ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ



## 1. ਭੂਮਿਕਾ:

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (“ਐਫਪੀਸੀ (FPC) ਜਾਂ ਕੋਡ”) ਡੀਐਮਆਈ ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਡ (“ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC)” ਜਾਂ “ਕੰਪਨੀ”) ਦੁਆਰਾ ਉੱਤਮ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨਾਲ ਸੁਮੇਲ ਹਾਸਿਲ ਕਰਨ ਦੀ ਇੱਛਾ ਨਾਲ ਜਦੋਂ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਜਿਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ/ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ, ਵਿਕ੍ਰੇਤਾਵਾਂ, ਆਦਿ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੀ ਹੈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਉੱਤੇ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਚੈਪਟਰ XIII - ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀ - ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ, 2021 (“ਆਰਬੀਆਈ (RBI) ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ”) (ਜਿਵੇਂ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਉੱਤੇ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀ ਵਜੋਂ ਰਜਿਸਟਰਡ ਵਿੱਤੀ ਸਿਸਟਮ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਹਾਉਸਿੰਗ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਡਿਲਿਵਰੀ ਵਿਧੀ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਆਰਥਿਕ ਵਿਕਾਸ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਪਾਇਆ ਜਾਵੇ। ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦਰਮਿਆਨ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬਿਹਤਰ-ਸੁਚਿਤ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਸੰਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੁਝ ਵਿਆਪਕ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਮੰਨਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਸਮਰਥਨ ਵਿੱਚ, ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਨੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉੱਤਮ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਵੀਕਾਰ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਇਹ ਕੋਡ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਹਨ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਕੰਪਨੀ, ਇਸਦੀ ਸਹਿਯੋਗੀ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਜਾਂ ਡੀਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ (ਸਵੈ-ਮਾਲਕੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਆਉਟਸੋਰਸਿੰਗ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਧੀਨ) ਦੁਆਰਾ ਕਾਉਂਟਰ ਉੱਤੇ, ਫੋਨ ਉੱਤੇ, ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ, ਇੰਟਰੈਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਡਿਵਾਇਸਾਂ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਉੱਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ।

## 2. ਉਦੇਸ਼:

ਐਫਪੀਸੀ (FPC) ਦਾ ਸਾਰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਹਿਲੂਆਂ ਵਿੱਚ ਹੈ ਜੋ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਕੇਂਦਰੀ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪਾਲਣ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਮਨਤਮ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨਾ;
- ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣਾ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਇਸ ਬਾਰੇ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਕੀ ਜਾਇਜ਼ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ;
- ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੁਆਰਾ, ਮਾਰਕੀਟ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨਾ;
- ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਦੇ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨਾ;
- ਹਾਉਸਿੰਗ ਵਿੱਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ;
- ਪੇਸ਼ੇਵਰ, ਕੁਸ਼ਲ, ਨਿਮਰ, ਧਿਆਨਪੂਰਵਕ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ;
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਗਿਆਪਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰ ਰਹਿਣਾ;
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ, ਖਰਚਿਆਂ, ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਦਾ ਸਹੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਖੁਲਾਸਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ
- ਸੰਸਥਾ ਦਰਮਿਆਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਵਾਦ ਜਾਂ ਮਤਭੇਦਾਂ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਦੀ ਚੰਗੀ ਨੀਅਤ ਨਾਲ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨਾ।

## 3. ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ:

- “ਬੋਰਡ” ਦਾ ਮਤਲਬ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ।
- “ਕੰਪਨੀ” ਦਾ ਮਤਲਬ ਡੀਐਮਆਈ (DMI) ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਡ
- “ਡਾਇਰੈਕਟਰ” ਦਾ ਮਤਲਬ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਵਿੱਚ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਜਾਂ ਕਈ ਡਾਇਰੈਕਟਰ।
- “FPC” ਦਾ ਮਤਲਬ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ;
- “RBI” ਦਾ ਮਤਲਬ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ।

## 4. ਕੋਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ:

- ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

1 ਆਉਟਸੋਰਸ ਕੀਤੇ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਦੇ ਕੇਸ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਆਈਟੀ (IT) ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਆਉਟਸੋਰਸਿੰਗ ਉੱਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨਪੂਰਵਕ ਪਾਲਣ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ

- ਕੋਡ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜ਼ਬਰਦਸਤ ਘਟਨਾ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਸਧਾਰਨ ਉਪਰੇਟਿੰਗ ਵਾਤਾਵਰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਲਾਗੂ ਹੈ।
- ਕੋਡ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਅਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੇ।
- ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਗੇ।

## 5. ਕਰਜ਼ੇ:

### (i) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਬੇਨਤੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ:

- ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਿਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣ।
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ, ਪੂਰੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਨਾਲ ਦੇ ਨਾਲ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਫੀਸਾਂ / ਖਰਚਿਆਂ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਮਨਜ਼ੂਰ / ਵਿਤਰਨ ਨਾ ਹੋਣ 'ਤੇ ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਫੀਸ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਵਿਆਜ / ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਫਿਕਸਡ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਉਲਟ ਬਦਲਣਾ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਆਜ ਰੀਸੈਟ ਧਾਰਾ ਦੀ ਹੋਂਦ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਮਾਮਲਾ ਬਾਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਦੀ ਦਿਲਚਸਪੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰੇ। ਦੂਜੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ, ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ / ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ 'ਸਾਰੀ ਕੀਮਤ' ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਵੀ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚੇ / ਫੀਸਾਂ ਬਿਨਾਂ ਭੇਦਭਾਵ ਵਾਲੀਆਂ ਹਨ।
- ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ ਐਚਐਫਸੀ (HFCs) ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਨੂੰ ਅੰਕਿਤ ਕਰਦਾ ਹੋਵੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਦਰਖਾਸਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਸਮਾਂ ਸਾਰਨੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਦਰਖਾਸਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਵੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਬੇਨਤੀਆਂ ਅਧਿਕਤਮ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸੂਚਨਾ ਵਿੱਚ ਅੰਕਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

### (ii) ਕਰਜ਼ਾ ਮੁੱਲ ਨਿਰਧਾਰਨ ਅਤੇ ਨਿਯਮਸ਼ਰਤਾਂ

- ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋਨ ਬੇਨਤੀ ਉੱਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਦੁਆਰਾ ਦਰਖਾਸਤ ਦੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਇੱਕਠੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣ। ਜੇਕਰ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈਂਦੀ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਦੁਬਾਰਾ ਤੁਰੰਤ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੇ।
- ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਢੰਗ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ (ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਜੋ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ) ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗਾ, ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਸਮੇਤ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ, ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ, ਈਐਮਆਈ ਢਾਂਚੇ, ਅਦਾਇਗੀ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਰਿਕਾਰਡ 'ਤੇ ਰੱਖੇ।
- ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਦੇਰੀ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦਾ ਵਿਆਜ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਗੂੜ੍ਹੇ ਅਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ।
- ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਜਾਰੀ / ਵਿਤਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਖਿਲਾਫ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਅੰਕਿਤ ਹਰੇਕ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਹਰੇਕ ਲਈ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

### (iii) ਕਰਜ਼ਾ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਇੰਨਕਾਰੀ ਦਾ ਸੰਚਾਰ

- ਜੇ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀ ਮਨਾਹੀ ਲਈ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

### (iv) ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ

- ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

- ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਦੇ ਨਾਲ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਨੂੰ (ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ) ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਅਦਾਇਗੀ ਖਰਚੇ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸ/ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ. ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ ਨੂੰ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵਤ ਤੌਰ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਅਨੁਕੂਲ ਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਜੇ ਅਜਿਹਾ ਬਦਲਾਵ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਹੈ, ਉਹ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤੇ ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਵਾਧੂ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਅਦਾ ਕੀਤੇ ਇਸਨੂੰ ਸਵਿੱਚ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਧੀਨ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦੇ ਮੁੜਵਾਪਿਸ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਸਕਿਉਰਿਟੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਦੇ ਨਿਰਣੈ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਹੱਕਦਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰਨੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ। ਜੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸੰਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ /ਭੁਗਤਾਨ ਤੱਕ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

#### 6. ਡੀਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ:

ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਦੀ ਆਉਟਸੋਰਸਿੰਗ ਉਸਦੀ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਘਟਾਉਂਦੀ, ਕਿਉਂਕਿ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਰਨ ਦੀ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀ ਸਿਰਫ ਉਸ ਉੱਤੇ ਹੈ। ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਡੀਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨ ਸੌਂ ਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ ਅਤੇ/ ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਰਿਕਵਰ ਕਰੇ ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਐਫਪੀਸੀ (FPC) ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਸ਼ਾਬਦਿਕ ਅਤੇ ਅਸਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਇਸ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰੇ, ਜੋ ਇਸਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ:

- ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਿਲ ਡੀਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣ।
- ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਿਲ ਡੀਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਾਹਮਣਿਓਂ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਾਮ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਤ ਹੋਣ, ਜਿਸਦੀ ਜਗ੍ਹਾ ਉਹ ਉਸ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਦਰਖਾਸਤ ਦੀ ਮੰਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਪਰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਟਰ ਹੈੱਡ ਉੱਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਜਾਰੀ / ਵਿਤਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਅੰਕਿਤ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਹਰੇਕ ਲਈ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਾਮਲੀਅਤ ਵਾਲੇ ਡੀਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਦੀ ਉਸਾਰੀ ਪ੍ਰਤੀ ਉਪਯੁਕਤ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ।

#### 7. ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀ:

ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਦਿੱਕਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਚਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਵਿਧੀ (“ਜੀਆਰਐਮ (GRM)”) ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਏ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ।

ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਨੂੰ ਐਫਪੀਸੀ (FPC) ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਜੀਆਰਐਮ (GRM) ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸਮੂਹਿਕ ਰਿਪੋਰਟ ਸਮੇਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਜੋ ਕਿ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਹਰ ਤਿਮਾਹੀ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

#### 8. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ:

ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਕੋਲ ਇਸਦੇ ਦਫਤਰਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਜੋ ਆਨ-ਲਾਈਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਹੋਣ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸਿਕਵੇ ਪ੍ਰਾਪਤ, ਰਜਿਸਟਰ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦਾ ਸਿਸਟਮ ਅਤੇ ਵਿਧੀ ਹੋਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਵਿਧੀ ‘**ਨੱਥੀ-A**’ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਹੈ।

## 9. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੇਂਦਰ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਢੰਗ:

- ਐਫਪੀਸੀ (FPC) ਜਿਵੇਂ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਨਿਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਜੇ ਆਰਬੀਆਈ (RBI) ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਆਰਬੀਆਈ (RBI) ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਉੱਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇ।
- ਇਸ ਐਫਪੀਸੀ (FPC) ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਆਰਬੀਆਈ (RBI) ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਅੰਕਿਤ ਤੱਤਾਂ ਦੇ ਤਿਆਗ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਡ੍ਰਾਫਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਐਫਪੀਸੀ (FPC) ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ, ਕਈ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇ।

## 10. ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦੀ ਨਿਯਮਾਵਲੀ:

- ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਸੰਬੰਧਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਹਾਜ਼ੀਆ ਅਤੇ ਜੇਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾਵਾਂ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਜੇਖਮ ਅਤੇ ਤਰਕ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ ਨੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ/ ਖਰਚਿਆਂ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਲਈ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਨੀਤੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ।
- ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੇਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਨਜ਼ਰੀਆ, ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ) ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਇਆ ਜਾਵੇ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਤ ਅਖ਼ਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਵਿੱਚ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਹਨ।
- ਉਧਾਰ ਕਰਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਮੂਲ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵੰਡ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਉਂਦੀਆਂ ਹੋਣ।

## 11. ਵਸੂਲਿਆ ਗਿਆ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ:

- ਹਾਲਾਂਕਿ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਇੱਕ ਖਾਸ ਪੱਧਰ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਮੰਨਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਤਾਂ ਸਥਾਈ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਆਮ ਵਿੱਤੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ (ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਸਮੇਤ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗਾ।
- ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਬਾਰੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਵਿੱਚ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰੇ ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਜਾ ਸਕੇ।

## 12. ਵਿਗਿਆਪਨ, ਮਾਰਕਿਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ:

ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਇਹ ਕਰੇਗਾ;

- ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਸਾਰੇ ਵਿਗਿਆਪਨ ਅਤੇ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰੀ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਹੈ, ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ।
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਡੀਆ ਜਾਂ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਗਿਆਪਨ ਜੋ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਦਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇ, ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਇਹ ਵੀ ਅੰਕਿਤ ਕਰੇ ਕਿ ਹੋਰ ਫੀਸ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਸਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਬੇਨਤੀ ਉੱਤੇ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
- ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਉੱਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਦੀਆਂ ਬੁੱਝਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾ ਕੇ; ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਹੈਲਪ-ਲਾਈਨਾਂ ਰਾਹੀਂ; ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ; ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਸਟਾਫ / ਸੇਵਾ ਡੈਸਕ ਰਾਹੀਂ; ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਗਾਈਡ / ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ।
- ਜੇ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤੀਸਰੀ ਧਿਰ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਹਾਸਿਲ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ ਤੋਂ ਲੋੜ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਸਰੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਉਸੇ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਡਿਗਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੇ ਕੋਈ ਵੀ ਤੀਸਰੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ) ਨੂੰ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਖੇ ਜਿਵੇਂ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ ਕਰਦੀ।
- ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC), ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਕਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਉਤਪਾਦਾਂ / ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਵਿਗਿਆਪਨ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਸਿਰਫ ਤਾਂ ਹੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਉਸੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ ਉੱਤੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ / ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ।
- ਆਪਣੀਆਂ ਡਾਇਰੈਕਟ ਵਿਕਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ (ਡੀਐਸਏ (DSAs)) ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰੇ ਜਿਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮਾਰਕਿਟ ਉਤਪਾਦਾਂ / ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਹੋਰ ਮੁੱਦਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੀਆਂ ਪਹਿਚਾਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹਨ ਜਦੋਂ ਉਹ ਨਿਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਉਤਪਾਦ ਵੇਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਦੇ ਹਨ।

- ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਨੇ ਆਪਣੇ ਡਾਇਰੈਕਟ ਵਿਕਰੀ ਏਜੰਟਾਂ (ਡੀਐਸਏ)/ਡਾਇਰੈਕਟ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ (ਡੀਐਮਏ) ਲਈ ਮਾਡਲ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਨਾਲ ਆਰਬੀਆਈ (RBI) ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਨੱਥੀ X ਅਨੁਸਾਰ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਵੇਲੇ ਕਿ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ ਦਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ / ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ ਡੀਐਸਏ ਗਲਤ ਆਚਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਜਾਂਚ ਲਈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਅਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ ਲਏ ਜਾਣ।

### 13. ਗਾਰੰਟਰ:

ਜਦੋਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਗਾਰੰਟਰ ਬਣਨ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰਿਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

- ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ;
- ਜਿੰਨੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਲਈ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧ ਹੋਵੇਗਾ;
- ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਉਸਨੂੰ ਉਸਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਅਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਬੁਲਾਏਗਾ;
- ਕੀ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਕੋਲ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਉਸਦੇ ਹੋਰ ਪੈਸਿਆਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਹੈ ਜੇ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ;
- ਕੀ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਇੱਕ ਖਾਸ ਰਕਮ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹਨ ਜਾਂ ਕੀ ਉਹ ਅਸੀਮਿਤ ਹਨ; ਅਤੇ
- ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਰੰਟਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਉਸਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜਿਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਉਸਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ
- ਜੇਕਰ ਗਾਰੰਟਰ ਬਕਾਏ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਧਨ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਲੈਣਦਾਰ /ਰਿਣਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੰਗ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਜਾਣੂ ਡਿਫਾਲਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ ਉਸ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਭੌਤਿਕ ਮਾੜੇ ਬਦਲਾਅ(ਬਦਲਾਵਾਂ) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦਾ ਰਹੇਗਾ ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ।

### 14. ਗੋਪਨੀਅਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ:

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਵਜੋਂ ਮੰਨੀ ਜਾਵੇ [ਭਾਵੇਂ ਗਾਹਕ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਦੇ ਗਾਹਕ ਹੁਣ ਨਾ ਰਹੇ ਹੋ] ਅਤੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਤ ਹੋਣ।

- i. ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ, ਚਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ, ਕਿਸੇ ਨੂੰ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀਆਂ/ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਗਰੁੱਪ ਦੀਆਂ ਇਕਾਈਆਂ, ਵੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ, ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਡੇਟਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਸਾਧਾਰਨ ਕੇਸਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ:
  - ਜੇਕਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ।
  - ਜੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ।
  - ਜੇ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਦੀਆਂ ਦਿਲਚਸਪੀਆਂ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਨ ਵਜੋਂ, ਧੋਖਾ ਰੋਕਣ ਲਈ), ਪਰ ਇਹ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤੇ ਸਮੇਤ) ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ, ਗਰੁੱਪ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਵਰਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ।
  - ਜੇ ਗਾਹਕ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹੇ, ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਇਜ਼ਾਜਤ ਦੇ ਨਾਲ ਹੋਵੇ।
  - ਜੇ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਇਹ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇਹ ਉਸਦੀ ਲਿਖਤੀ ਆਗਿਆ ਹਾਸਿਲ ਕਰੇ।
- ii. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੇ ਮੌਜੂਦ ਕਾਨੂੰਨੀ ਫਰੇਮਵਰਕ ਅਧੀਨ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਹੱਦ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ ਜੇ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਉਸ ਬਾਰੇ ਰੱਖਦੀ ਹੈ।
- iii. ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਦੁਆਰਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਐਚਐਫਸੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਰਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਨਾ ਕਰੇ।

### 15. ਆਮ:

- i. ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ, ਸਿਵਾਏ ਉਹਨਾਂ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ, ਜੇ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ)।
- ii. ਉਧਾਰ ਵਾਲੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਯਾਨਿ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਜ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ। ਅਜਿਹੇ ਟਰਾਂਸਫਰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੀ।



- iii. ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਉਸ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ 'ਤੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਅਸਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਉਸ ਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪਤੇ 'ਤੇ ਨਿਯੁਕਤ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਦੌਰਾ ਕਰਕੇ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਦੱਸੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਤਸਦੀਕ ਕਰੇਗਾ, ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- iv. ਜੇ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਅਤੇ ਪੁਲਿਸ/ ਹੋਰ ਜਾਂਚ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਜੇ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਹਿਯੋਗ ਲਈ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- v. ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦੇਵੇਗਾ ਕਿ ਜੇ ਗਾਹਕ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਬਿਨਾਂ ਵਾਜਬ ਦੇਖਰੇਖ ਦੇ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇਸਦੇ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- vi. ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਤ ਕਰੇਗੀ: ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਉਚਿਤ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ।
- vii. ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਦਿਖਾਈ ਦਿੰਦੀ ਅਪੰਗਤਾ ਜਾਂ ਸਰੀਰਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਯੋਗ ਦਰਖਾਸਤਕਰਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ, ਆਦਿ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਯੋਗਤਾ ਦੇ ਅਧਾਰ ਉੱਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਸ ਵਿੱਚ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਵੱਖਰੇ ਭਾਗਾਂ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀਆਂ ਸਕੀਮਾਂ ਵਿੱਚ ਸੰਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ ਹੈ।
- viii. ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਜਾਂ ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ, ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰੇਗਾ।
- ix. ਕੋਡ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਕਰਨ ਲਈ, ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC):
  - ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ (ਜੇ ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ)।
  - ਇਹ ਕੋਡ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਕਾਉਂਟਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ;
  - ਇਹ ਕੋਡ ਹਰ ਸ਼ਾਖਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ; ਅਤੇ
  - ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

## 16. ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਦਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ:

- i. ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਮੁੜਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਸਮਾਂ ਸਾਰਣੀ ਰਾਹੀਂ ਮੁੜਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਮੁੜਭੁਗਤਾਨ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ, ਉਸ ਇਲਾਕੇ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ / ਜਾਂ ਸਕਿਉਰਿਟੀ ਉੱਤੇ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਕਰਕੇ ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- ii. ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਦੀ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਨੀਤੀ ਨਿਮਰਤਾ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਉੱਤੇ ਤਿਆਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਲੰਮੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦਾ ਹੈ। ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਦਾ ਸਟਾਫ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਬਕਾਏ ਜਾਂ / ਅਤੇ ਸਕਿਉਰਿਟੀ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੈ, ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਖੁਦ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਥਾਰਟੀ ਪੱਤਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਤੇ, ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਅਧੀਨ ਉਸਦਾ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਤ ਕਰੇਗਾ। ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਕਾਏ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਏਗੀ ਅਤੇ ਬਕਾਏ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।
- iii. ਸਟਾਫ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਨੂੰ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਜਾਂ / ਅਤੇ ਸਕਿਉਰਿਟੀ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੈ, ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:
  - ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸਦੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਅਤੇ ਉਸਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਜਗ੍ਹਾ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਜੇ ਉਸਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਕਾਰੋਬਾਰ / ਕਿੱਤੇ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
  - ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਦੀ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
  - ਗਾਹਕ ਦੀ ਗੋਪਨੀਅਤਾ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
  - ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ 0700 ਘੰਟਿਆਂ ਅਤੇ 1900 ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਕਿੱਤੇ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਾਲਾਤ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ।
  - ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕਾਲਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਦੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦਾ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
  - ਕਾਲਾਂ ਦਾ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਸੰਖਿਆ ਅਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਦੀ ਸਮਗਰੀ ਦਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀਕਰਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
  - ਬਕਾਏ ਸਬੰਧੀ ਵਿਵਾਦਾਂ ਜਾਂ ਮਤਭੇਦਾਂ ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਅਤੇ ਵਿਵਸਥਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੁਲਝਾਉਣ ਲਈ ਸਾਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

- ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਥਾਨਾਂ ਦੇ ਦੌਰੇ ਦੇ ਦੌਰਾਨ, ਸਿਸਟਮਚਾਰ ਅਤੇ ਇੱਜ਼ਤ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
  - ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਕਾਲਾਂ/ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਅਣਉਚਿਤ ਮੌਕਿਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਸੋਗ ਜਾਂ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਦੁਖਦਾਈ ਮੌਕਿਆਂ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- iv. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ. ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਗਲਤ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਸਰੀਰਿਕ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। ਕਿਉਂਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਸਟਾਫ ਦੁਆਰਾ ਬਦਸਲੂਕੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਗੇ ਕਿ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਚੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ।
  - v. ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਸਿਵਲ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
  - vi. ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC), ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਆਰਬੀਆਈ (RBI) ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਅੰਤਿਕਾ XI ਅਨੁਸਾਰ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਪਣਾਏਗਾ।
  - vii. ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹਾਉਸਿੰਗ ਲੇਨ ਦੇ ਪੂਰਵ-ਕਲੇਜ਼ਰ 'ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਸੂਲੀ ਲੈਣੀ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ:
    - a) ਜਿੱਥੇ ਹਾਉਸਿੰਗ ਕਰਜ਼ਾ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਤੋਂ ਪੂਰਵ-ਬੰਦ ਹੈ।
    - b) ਜਿੱਥੇ ਹਾਉਸਿੰਗ ਲੇਨ ਫਿਕਸਡ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਹੈ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਆਪਣੇ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਬੰਦ ਹੈ।

ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ "ਆਪਣੇ ਸ਼੍ਰੇਣੀ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ/ ਐਚਐਫਸੀ/ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸ਼੍ਰੇਣੀ।

ਸਾਰੀ ਦੇਹਰੀ/ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ (ਫਿਕਸਡ ਅਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਾ ਸੁਮੇਲ) ਹਾਉਸਿੰਗ ਲੇਨ ਫਿਕਸਡ/ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੇਜ਼ਰ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਤ ਕਰਨਗੇ, ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਿਆਂ ਕਿ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੇਜ਼ਰ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਲੇਨ ਫਿਕਸਡ ਜਾਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ 'ਤੇ ਹੈ। ਦੇਹਰੀ/ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ ਵਾਲੇ ਹਾਉਸਿੰਗ ਲੇਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਦੇ ਬਾਅਦ, ਲੇਨ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਲੇਨ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਲਈ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੇਜ਼ਰ ਨਿਯਮ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਹ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੇ ਦੇਹਰੀ/ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰਾਂ ਵਾਲੇ ਹਾਉਸਿੰਗ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੈ ਜੋ ਅੱਗੇ ਤੋਂ ਬੰਦ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਹਨ। ਇਹ ਵੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਫਿਕਸਡ ਦਰ ਕਰਜ਼ਾ ਉਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

- viii. ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਿਅਕਤੀ(ਆਂ) ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੇਨ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੇਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗਾ।
- ix. ਐਚਐਫਸੀ (HFC) ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਹਾਉਸਿੰਗ ਲੇਨ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਚੰਗੀ ਸਮਝ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ, ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ ਅਜਿਹੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਆਰਬੀਆਈ (RBI) ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੀ ਅੰਤਿਕਾ XII ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੁਝਾਅ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਲੇਨ ਦੀਆਂ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (ਐਮਆਈਟੀਸੀ) ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਸਕਿਉਰਿਟੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਵਾਧੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ ਦੁਆਰਾ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜੋ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਵੇ ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦਰਮਿਆਨ ਜਾਰੀ ਹੋਈ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਕਾਪੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਸੂਚਨਾ ਅਧੀਨ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।
- x. ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਕਈ ਮੁੱਖ ਮੁੱਦੇ ਪੇਸ਼ ਕਰੇ ਜਿਵੇਂ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ (ਜੇ ਹੈ), ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਸੇਵਾ, ਉਤਪਾਦ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਕਈ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸੀਮਾ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਢੰਗ, ਆਦਿ, ਜੋ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕੰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ। ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ ਆਰਬੀਆਈ (RBI) ਮਾਸਟਰ ਫਾਰਮੈਟ ਦੀ ਅੰਤਿਕਾ XIII ਅਨੁਸਾਰ "ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ", "ਕਿਤਾਬਚੇ/ ਬਰੋਸ਼ਰ", "ਵੈਬਸਾਈਟ", "ਡਿਸਪਲੇ ਦੇ ਹੋਰ ਢੰਗਾਂ" ਅਤੇ "ਹੋਰ ਮੁੱਦਿਆਂ" ਉੱਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰੇਗਾ।

## 17. ਐਫਪੀਸੀ (FPC) ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ:

ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਐਫਪੀਸੀ (FPC) ਨੂੰ ਬਦਲਿਆ ਜਾਂ ਸੋਧਿਆ ਜਾਵੇ। ਐਫਪੀਸੀ (FPC) ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਸਾਲਾਨਾ ਅਧਾਰ ਉੱਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ। ਆਰਬੀਆਈ (RBI) ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਧ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਬਦਲਾਅ ਦੇ ਕਾਰਨ, ਇਸ ਐਫਪੀਸੀ (FPC) ਵਿੱਚ ਲਾਜ਼ਮੀ ਬਦਲਾਅ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ।

ਇਸ ਐਫਪੀਸੀ (FPC) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੱਲ ਹੈ ਕਿ, ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ, ਨਿਯਮਾਵਲੀਆਂ, ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਸੋਧਾਂ ਕਾਰਨ ਨਵੇਂ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਧਿਨਿਯਮ ਦੇ ਇਸ ਐਫਪੀਸੀ (FPC) ਦੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੱਤਭੇਦ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਉਸ ਕਾਨੂੰਨ, ਨਿਯਮਾਂ, ਨਿਯਮਾਵਲੀਆਂ ਜਾਂ ਅਧਿਨਿਯਮ ਵਿੱਚ ਧਾਰਾਵਾਂ ਇਸ ਐਫਪੀਸੀ (FPC) ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ।

**ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਵਿਧੀ**

❖ **ਮੁੱਖ ਮਾਪਦੰਡ:**

ਹੇਠਾਂ ਜੀਆਰਐਮ (GRM) ਦੇ ਮੁੱਖ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਕੁੱਝ ਇਹ ਹਨ:

- ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮਾਂ ਸਾਰਨੀ ਦਰਮਿਆਨ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਝਗੜਿਆਂ/ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਦੇ ਹੱਲ।
- ਸਾਰੀਆਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਝਗੜਿਆਂ/ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਿਆ ਜਾਣਾ ਅਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ ਉੱਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੁਣਿਆ ਜਾਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏ ਅਤੇ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇ। ਜੇ ਮਾਮਲਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਜਾਂ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਫਿਰ ਗਾਹਕ ਜਿੰਨੀ ਛੇਤੀ ਹੋ ਸਕੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੁਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

❖ **ਵਾਧਾ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਅਤੇ ਸਮਾਂਸਾਰਨੀਆਂ:**

- ਡੀਐਮਆਈਐਚਐਫਸੀ (DMIHFC) ਵਿਖੇ, ਅਸੀਂ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਬਹੁ-ਪਧਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਦਿੱਕਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਢੰਗ ਸਿਸਟਮ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਉਸ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

- **ਪੱਧਰ 1-** ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਪੱਧਰ ਉੱਤੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ **ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ** ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਜੋ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਦਿੱਕਤ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਸਮੇਤ ਦਾਖਿਲਾ ਕਰੇਗਾ। ਉਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਮਿਲਣ ਦੇ **15 ਦਿਨਾਂ** ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- **ਪੱਧਰ 2-** ਜੇ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਦਿੱਕਤ ਪ੍ਰਤੀ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ **ਦਿੱਕਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਫਸਰ** ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਉਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਦਿੱਕਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ **7 ਦਿਨਾਂ** ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ/ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਕਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਸੁਚਨਾ/ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਢੁਕਵੀਂ ਵਿਆਖਿਆ ਦੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਦਿੱਕਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ **30 ਦਿਨ** ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਵਧੀਆ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਦਿੱਕਤ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਫਾਰਵਰਡ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਪੱਤਰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕਰਦਿਆਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ:

<b>ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ:</b>	ਅੰਕਿਤ ਜੈਨ ਨਿਤੀਸ਼ ਭਾਰਦਵਾਜ ਡੀਐਮਆਈ (DMI) ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਡ Express Building, 3 <sup>rd</sup> Floor, 9-10, Bahadur Shah Zafar Marg, New Delhi 110002
<b>ਸੰਪਰਕ ਨੰ.</b>	011-49834444
<b>ਈਮੇਲ ਪਤਾ</b>	dmi@dmihousingfinance.in

- ਜੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ, ਕੰਪਨੀ ਉਸਨੂੰ **ਹਫਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ** ਰਸੀਦ/ ਜਵਾਬ ਭੇਜਣਾ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੇਗਾ।
- ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫੋਨ ਉੱਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਟੈਲੀਫੋਨ ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਨੂੰ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ ਨੂੰ ਦੱਸੀ ਗਈ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਢੁਕਵੀਂ ਮਿਆਦ ਦਰਮਿਆਨ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇ।
- ਮੁੱਦੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਆਪਣਾ ਆਖਰੀ ਜਵਾਬ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਭੇਜੇਗਾ ਜਾਂ ਸਮਝਾਏਗਾ ਕਿ ਇਸਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਸਮੇਂ ਦੀ ਕਿਉਂ ਲੋੜ ਹੈ ਅਤੇ **ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਛੇ ਹਫਤਿਆਂ** ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਯਤਨ ਕਰੇਗਾ।

- **ਪੱਧਰ 3-** ਜੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਫਸਰ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਫਿਰ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬਿਜ਼ਨੈੱਸ ਹੈੱਡ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਦਿੱਕਤ ਦਾ ਹੱਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਦਿੱਕਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਨਾਲ ਹੀ ਢੁਕਵੀਂ ਵਿਆਖਿਆ ਵੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਦਿੱਕਤ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ [dmi@dmihousingfinance.in](mailto:dmi@dmihousingfinance.in) ਫਾਰਵਰਡ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਪੱਤਰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

- ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਜਾਂ ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ (ਯਾਨਿ 30 ਦਿਨ) ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਬੈਂਕ (ਐਨਐਚਬੀ) ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸੈੱਲ ਨਾਲ ਐਚਐਫਸੀ (HFC) ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਕੇ: <https://grids.nhbonline.org.in> ਜਾਂ ਆਫਲਾਈਨ ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ, ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਜੋ ਕਿ ਐਨਐਚਬੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਲਿੰਕ ਉੱਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ: [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(n5nz5nlf05ue3vgq0q4qwcyc\)\)/Complainant/Default](https://grids.nhbonline.org.in/(S(n5nz5nlf05ue3vgq0q4qwcyc))/Complainant/Default), ਹੇਠਾਂ ਪਤੇ ਉੱਤੇ ਭੇਜੋ:-

- o **ਸੇਵਾ ਵਿਖੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਸੈੱਲ**, ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ, ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਹਾਉਸਿੰਗ ਬੈਂਕ (NHB), 4<sup>ਥੀ</sup> ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕੋਰ 5-A, ਭਾਰਤੀ ਰੈਬੀਟੈਟ ਸੈਂਟਰ, ਲੋਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110003.

**ਵੈੱਬਸਾਈਟ:** <https://grids.nhbonline.org.in>

- ਇਹ ਅੱਗੇ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਆਰਬੀਆਈ (RBI) ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਐਨਬੀਐਫਸੀ (NBFCs) ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿੱਚ 9 ਨਵੰਬਰ, 2017 ਦੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਅਤੇ ਡੀਐਸਏ (DSAs) ਲਈ ਡੀਐਮਆਈ (DMI) ਐਚਐਫਸੀ (HFC) ਦੇ ਆਦਰਸ਼ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਉਪਰੋਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠੇਗੀ।
- ਉਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਢੰਗ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਦਾ ਸਮਾਂ ਬਦਲਣਾ, ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ, ਆਦਿ) ਨੂੰ ਹਰ ਸ਼ਾਖਾ, ਕਾਰਪੋਰੇਟ/ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਦਿਖਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਪ੍ਰਾਪਤ ਅਤੇ ਹੱਲ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਨੂੰ ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਸਾਰਨੀ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

\*\*\*\*\*