

ਟ੍ਰਿਲੀਅਨ ਲੋਨਜ਼ ਫਿਨਟੇਕ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ  
ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਟ੍ਰਿਲੀਅਨ ਲੋਨਜ਼ ਫਿਨਟੇਕ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ	ਮੰਜੂਰੀ ਦੀ ਮਿਤੀ: 24 <sup>th</sup> ਨਵੰਬਰ, 2023
ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ	ਸੰਸਕਰਣ: 3.0

## ਵਿਸ਼ਾ - ਸੂਚੀ

ੳ. ਲੋਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ.....	2
ਅ. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ .....	3
ੲ. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ.....	3
ਸ. ਵਸੂਲਿਆ ਗਿਆ ਵਿਆਜ .....	4
ਹ. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਾਹਨਾਂ ਦਾ ਜਬਤੀ (ਆਟੋ ਲੋਨ).....	4
ਕ. ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ ਸਰੋਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ.....	4
ਖ. ਗੋਲਡ ਲੋਨ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ KYC, ਮੁਲਾਂਕਣ, ਬੀਮਾ, ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਸਟੇਰੇਜ, ਨਿਲਾਮੀ ਆਦਿ.....	5
ਗ. ਜਨਰਲ/ਆਮ .....	6
ਘ. ਬਕਾਏ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ.....	7
ਙ. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ.....	8
ਚ. ਸਮੀਖਿਆ.....	8

## ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (FPC) ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਟ੍ਰਿਲੀਅਨ ਲੋਨਜ਼ ਫਿਨਟੇਕ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਟਰਿਲੀਅਨ/ਕੰਪਨੀ) ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਵਿਖੇ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ -ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ NBFCs-ਬੇਸ ਲੇਅਰ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਕੋਡ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਹਨ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ
- ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਲੈ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰਦੇ ਹਨ; ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪੇਸ਼ਗੀ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਮਾਪਦੰਡ
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨਾ

### ੳ) ਲੋਨ ਅਤੇ ਓਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ

1. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰਾ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
2. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ NBFCs ਜਾਂ ਰਿਣਦਾਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।
3. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦਾ ਇੱਕ ਸਿਸਟਮ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ। ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦਾ ਵੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
4. ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸ ਅਨੁਸਾਰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
5. ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਏਗੀ।

ਕੰਪਨੀ KYC ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ KYC ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਸਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ / ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਤਰ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਵਧੇਰੇ ਵੇਰਵੇ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

#### **ਅ) ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ**

1. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮੰਜੂਰੀ ਬਾਰੇ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਅਜਿਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਕੀ ਤੱਥ ਸ਼ੀਟ (KFS) ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਨੂੰ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਮੇਤ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, APR (ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ), ਬਕਾਇਆ ਵਿਆਜ, ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਆਦਿ।
2. ਕੰਪਨੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਬੋਲਡ ਕੀਤੇ ਹੋਏ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਚਾਰਜ ਜਾਂ ਫੀਸ ਦਾ ਵੀ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗੀ।
3. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਸਵੀਕਾਰਤਾ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗੀ।

#### **ਬ) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ**

1. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਸਮਝਦਾ ਹੈ - ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ, ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
2. ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਦੇਬਾਰਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
3. ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਅਦਾਇਗੀ ਹੋਣ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ, ਜੋ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਲੀਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਣਗੀਆਂ, ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਸੈੱਟ-ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਤਕ

ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ/ਭੁਗਤਾਨ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

### ਸ) ਵਸੂਲਿਆ ਗਿਆ ਵਿਆਜ

1. ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਏ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਲੈਣ 'ਤੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਚਾਰਜ ਨਾ ਲਾਏ ਜਾਣ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ "ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ" ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਈ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ '[www.trillionloans.com](http://www.trillionloans.com)' 'ਤੇ ਪਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ, ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇਬੰਦੀ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦਰ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਤਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
2. ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਲਾਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

### ਹ) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਾਹਨਾਂ ਦਾ ਜਬਤੀ (ਆਟੋ ਲੋਨ)

ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਜਬਤੀ ਦੀ ਧਾਰਾ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨਯੋਗ ਹੋਵੇਗੀ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ:

1. ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਨੋਟਿਸ ਪੀਰਿਯਡ
2. ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਪੀਰਿਯਡ ਮੁਆਫ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ
3. ਲਾਗੂ ਵਾਹਨ ਨੂੰ ਜਬਤ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ
4. ਲਾਗੂ ਵਾਹਨ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਿਮ ਮੌਕੇ ਬਾਰੇ ਵਿਵਸਥਾ
5. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ
6. ਲਾਗੂ ਵਾਹਨ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

### ਕ) ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ ਸਰੋਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ

ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਲਗਾਏ ਜਾਣਗੇ, ਉੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ:

1. ਲੇਨ ਦੇਣਾ, ਸਰਵਿਸਿੰਗ ਅਤੇ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ - ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਰਕਮ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਆਦੇਸ਼ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਵਰ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵੰਡਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਸਹਿ-ਉਧਾਰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਪੈਸੇ ਦਾ ਪ੍ਰਵਾਹ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਅੰਤਮ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਵੰਡ, ਬਸ਼ਰਤ ਲੇਨ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਅੰਤ-ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ।
2. ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਸਾਰੀ ਲੇਨ ਸਰਵਿਸਿੰਗ, ਅਦਾਇਗੀ, ਸਿੱਧੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
3. ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ।
4. ਕੁਲੈਕਸ਼ਨ ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ ਕਿ ਉਹ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਾਮ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਜਿਸ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਉਹ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।
5. ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ, ਪਰ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਸੰਚਾਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੈਟਰ ਹੈਡ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
6. ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਉੱਤੇ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਤੌਰ ਤੇ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
7. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

**ਖ) ਗੋਲਡ ਲੇਨ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ KYC, ਮੁਲਾਂਕਣ, ਬੀਮਾ, ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਸਟੇਰੇਜ, ਨਿਲਾਮੀ ਆਦਿ**

ਜਦੋਂ ਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਗੋਲਡ ਦੇ ਬਦਲੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਹਿਲੂਆਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ:

1. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣ ਕਿ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ KYC ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।
2. ਸੰਪੱਤੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਜੋਂ ਲਿੱਤੇ ਗਏ ਗਹਿਣਿਆਂ ਲਈ ਸਹੀ ਜਾਂਚ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।
3. ਸੇਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਮਾਲਕੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਘੋਸ਼ਣਾ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
4. ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਗਹਿਣਿਆਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਿਰਾਸਤ ਵਿੱਚ ਸਟੋਰ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਮੇਕ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਟਰਾਂਗ ਰੂਮ ਜਾਂ ਸੇਫ ਦੀ ਢੁਕਵੀਂ ਸਟੇਰੇਜ ਸੁਵਿਧਾ ਹੋਵੇਗੀ।
5. ਸੇਨੇ ਦੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਗੁਣਵੱਤਾ, ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਭੰਡਾਰਨ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਜ਼ਮਾਨਤ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਜੋਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦਾ ਉਚਿਤ

ਬੀਮਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

6. ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਨਿਲਾਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਅਗਾਊਂ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਿੱਤਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਟਕਰਾਅ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਿਲਾਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਮੂਹ ਕੰਪਨੀਆਂ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਇਕਾਈਆਂ ਸਮੇਤ ਨਿਲਾਮੀ ਦੌਰਾਨ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਸੰਬੰਧ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਆਯੋਜਿਤ ਨਿਲਾਮੀ ਵਿੱਚ ਭਾਗ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।
7. ਨਿਲਾਮੀ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
8. ਨਿਲਾਮੀ ਦਾ ਐਲਾਨ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਦੋ ਅਖਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸਤਿਹਾਰ ਜਾਰੀ ਕਰਕੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਇੱਕ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਦੂਜਾ ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਅਖਬਾਰ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਨਿਲਾਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਜ਼ਾਹਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਯੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਸਮੇਤ ਲਾਮਬੰਦੀ, ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਫਰਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਕਵਰ ਕਰੇਗੀ।
9. ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਵੱਧ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਕੋਈ ਵੀ ਰਕਮ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੇ ਨਾਲ ਸਮਝੌਤੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

#### ਗ) ਆਮ/ਜਨਰਲ

1. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ।
2. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਅਣਉਚਿਤ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਐਥੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਆਦਿ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਟਾਫ ਤੋਂ ਰੁੱਖੇ ਵਿਵਹਾਰ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
3. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਭਾਵ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਅਜਿਹੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
4. ਕੰਪਨੀ ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਫਲੇਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੇਨ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ

ਲਵੇਗੀ।

5. ਕੰਪਨੀ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ/ ਨੇਤਰਹੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਮੌਜੂਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।

**ਘ) ਬਕਾਏ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ:**

ਕੰਪਨੀ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ, ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਸਾਧਨਾਂ ਬਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸੇਧ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰੇਗੀ। ਰਿਕਵਰੀ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ:

(ਉ) ਕਿਸੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਟੈਲੀਫੋਨ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ 0800 ਵਜੇ ਤੋਂ 1900 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸੀਮਿਤ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਕਿੱਤੇ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਾਲਾਤ ਹੋਰ ਮੰਗ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ।

(ਅ) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸਦੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਵਿੱਚ ਉਸ ਨਾਲ ਰੁਜ਼ਗਾਰ / ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਉਸਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(ਏ) ਅਣਉਚਿਤ ਮੌਕੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਸੋਗ ਜਾਂ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਬਿਪਤਾ ਵਾਲੇ ਮੌਕਿਆਂ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਲਾਂ / ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

(ਸ) ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰਵਾਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਥਾਰਟੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ;

(ਹ) ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

(ਕ) ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਸਿਵਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੋਵੇਗੀ।

(ਖ) ਕੰਪਨੀ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਯਤਨਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਗਏ ਸੰਚਾਰ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਦਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ।

(ਗ) ਵਿਵਾਦਾਂ ਜਾਂ ਮਤਭੇਦਾਂ ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਅਤੇ ਵਿਵਸਥਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਮੱਦਦ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

(ਘ) ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਥਾਨ ਦੇ ਦੌਰੇ ਦੌਰਾਨ, ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਮਰਿਆਦਾ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।



### ਝ) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਟ੍ਰਿਲੀਅਨ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ("ਬੋਰਡ") ਨੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਚਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦੀ ਸੁਣਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਆਸਾਨ ਸੰਦਰਭ ਲਈ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ [www.trillionloans.com](http://www.trillionloans.com) 'ਤੇ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

### ਚ) ਸਮੀਖਿਆ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ (ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਸਾਲਾਨਾ) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ / ਬੋਰਡ ਦੀ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।