



ਪੀਐਨਬੀ ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ  
ਦੇ  
ਫੇਯਰ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

## ਵਿਸ਼ਾ-ਸੂਚੀ

ਸ. ਨੰ	ਖਾਸ	ਪੰਨਾ ਨੰ
1	ਉਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਕਾਰਜ	2
2	ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੋ	2
3	ਵਿਗਿਆਪਨ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ	2
4	ਕਰਜ਼ੇ	3
5	ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਹਵਾਲਾ ਏਜੰਸੀ	5
6	ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ	5
7	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਗਿਲਾ	6
8	ਸਧਾਰਨ	7

## ਸੰਸਕਰਣ ਇਤਿਹਾਸ ਦਾ ਸੰਖੇਪ

ਦੁਆਰਾ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਦੇਣ ਵਾਲੇ	ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ
ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਖਰੜਾ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ	ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਮੁਖੀ - ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾ ਸੰਚਾਲਨ
ਪਾਲਿਸੀ ਦੇ ਨਵੀਨੀਕਰਨ ਦੀਆਂ ਮਿਤੀਆਂ	2011 /V1.0 ਜਨਵਰੀ 2017/V2.0 ਨਵੰਬਰ 2019/V3.0 ਅਕਤੂਬਰ 28, 2020/V4.0
ਮੌਜੂਦਾ ਸੰਸਕਰਣ ਮਿਤੀ/ਨੰ	V5.0

## **ਫੇਡਰਲ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ**

ਪੀ ਐੱਨ ਬੀ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ("ਕੰਪਨੀ") ਨੇ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ (ਐਫ ਪੀ ਸੀ ) ਨੂੰ ਸੋਧਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2021 ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਆਰ ਬੀ ਆਈ ਸਰਕੂਲਰ ਆਰ ਬੀ ਆਈ /2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 ਮਿਤੀ 17 ਫਰਵਰੀ, 2021 ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੀਆਂ ਕਹੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ/ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਲਈ ਸਿਧਾਂਤ ਬਣਾਏ ਗਏ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਮਜ਼ਬੂਤ ਸਬੰਧ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਪਾਲਣ-ਪੋਸ਼ਣ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਲ ਪੁਰਾਣੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਛੱਡ ਦੇਵੇਗਾ।

### **I. ਐਫ ਪੀ ਸੀ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ**

ਇਹ ਕੋਡ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ, ਇਸ ਦੀਆਂ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ ਜਾਂ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ (ਸਵੈ-ਮਾਲਕੀਅਤ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿਵਸਥਾ ਦੇ ਅਧੀਨ) ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ, ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ, ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਉਪਕਰਨਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੋਣ।

### **II. ਲੋਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ**

- i. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- ii. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਫੀਸਾਂ/ਚਾਰਜਾਂ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਮਨਜ਼ੂਰ/ਵੰਡ ਨਾ ਹੋਣ 'ਤੇ ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਫੀਸਾਂ ਦੀ ਰਕਮ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ/ਦੁਰਮਾਨੇ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ। ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਲਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਉਲਟ, ਕਿਸੇ ਵਿਆਜ ਰੀਸੈਟ ਧਾਰਾ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮਾਮਲਾ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਦੂਜੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ/ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ 'ਸਾਰੀਆਂ ਲਾਗਤਾਂ' ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚੇ/ਫੀਸਾਂ ਗੈਰ-ਵਿਤਕਰੇਬਾਜ਼ੀ ਹਨ।
- iii. ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ HFCs ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਨੂੰ ਦਰਸਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- iv. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ। ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਵੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

### **III. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ, ਨਿਯਮ / ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਸੰਚਾਰ**

- i. ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਜੇਕਰ ਇਸ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਨਾਲ ਦੁਬਾਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ii. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ, ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, EMI ਢਾਂਚਾ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ।

- iii. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗੀ।
- iv. ਕੰਪਨੀ ਹਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਰਸੀਦ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹਰੇਕ ਦੀਵਾਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- v. ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ(ਕਾਰਨਾਂ) ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸ ਦੇਵੇਗੀ।

**IV. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ**

- i. ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵੰਡ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
  - ii. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬੋਲੀ ਜਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ), ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਫ਼ੀਸ/ਸ਼ੁਲਕ ਆਦਿ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਅਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
  - iii. ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੀ ਤਬਦੀਲੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਚਾਰਜ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਬਦਲ ਸਕਦਾ ਹੈ।
1. ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਵਾਪਿਸ ਮੰਗਣਾ/ ਵਧਾਉਣ ਦਾ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ, ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

- iv. ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ਼ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਸਿਕਜ਼ਰਿਟੀ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

**V. ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ**

- i. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਵਿਧੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ii. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇਕ ਸੰਗਠਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

**VI. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਗਿਲਾ**

- a. ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਔਨਲਾਈਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਮੇਤ, ਇਸਦੇ ਹਰੇਕ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਸਨੂੰ/ਉਸਨੂੰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ/ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ। ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਿਪਟੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਟੈਲੀਫੋਨ ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਫੋਨ 'ਤੇ ਗੀਲੇਅ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- b. ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗੀ ਜਾਂ ਦੱਸੇਗੀ ਕਿ ਉਸਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਕਿਉਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਛੇ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਲੈਣਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਉਹ ਫਿਰ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਅੱਗੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੇ।
- c. ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਪੀੜਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ (ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਜਿਸ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਸਮਾਂ, ਵਾਧੇ ਲਈ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ, ਆਦਿ) ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਕਿ ਇਹ ਇਸਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।
- d. ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ/ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਕਿ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ NHB ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਂ NHB, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਨੂੰ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਆਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- e. ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਅਜਿਹਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਸਤਰ 1	ਸਤਰ 2	ਸਤਰ 3	ਸਤਰ 4
<ul style="list-style-type: none"> <li>ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਪਣੇ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰ/ਸ਼ਾਖਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਮੁਖੀ ਨੂੰ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ <a href="http://www.pnhousing.com">www.pnhousing.com</a>.</li> </ul> <p>ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 7 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।</p> <p>ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸੈੱਲ ਤੱਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਢੰਗਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:</p> <p>ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਨੰਬਰ 18001208800</p> <p>ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: <a href="mailto:customercare@pnhousing.com">customercare@pnhousing.com</a></p> <p>ਵੈੱਬਸਾਈਟ: <a href="http://www.pnhousing.com">www.pnhousing.com</a></p>	<p>ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਬੁੱਢ ਬਿਜ਼ਨਸ ਹੈਂਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਤੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨੂੰ ਲਿਖ ਕੇ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ। <a href="mailto:nodalofficer@pnhousing.com">nodalofficer@pnhousing.com</a>.</p> <p>ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 7 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।</p> <p><b>ਵਿਕਲਪਕ ਤੌਰ ਤੇ,</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ ਨੂੰ ਇੱਥੇ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ:</li> </ul> <p><b>PNB ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ</b> 9ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਅੰਤਿਕਸ ਭਵਨ, 22 ਕਸਤੂਰਬਾ ਰਾਧੀ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110001 <i>ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਲਿਫਾਫੇ ਦੇ ਸਿਖਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ 'ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੋ</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ਜੇਕਰ ਰੈਜ਼ੋਲਿਊਸ਼ਨ ਅਜੇ ਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਅਤੇ ਸੀਈਓ ਨੂੰ ਲਿਖ ਕੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ <a href="mailto:executivedirector@pnhousing.com">executivedirector@pnhousing.com</a></li> </ul> <p>ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 7 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਅੰਦਰ ਉਪਰੋਕਤ ਤਿਮਾਹੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ, ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:</li> <li><b>ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ, ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਸੁਪਰਵਿਜ਼ਨ ਵਿਭਾਗ, (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ), ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕੋਰ-5ਏ, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੇਟ ਸੈਂਟਰ, ਲੋਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110003</b></li> <li>ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਕੋਲ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ <a href="https://grids.nhbonline.org.in">https://grids.nhbonline.org.in</a> <a href="http://www.nhb.org.in">www.nhb.org.in</a></li> </ul>

## VII. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਢੰਗ

ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (ਜੋ ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗਾ) ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਇਸ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

## VIII. ਐਚ ਐਫ ਐਸ ਸੀ ਦੁਆਰਾ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਗਏ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮ

- i. ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਸਬੰਧਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀ ਲਈ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇਬੰਦੀ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਤਰਕ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਦੰਡਕਾਰੀ ਵਿਆਜ/ਚਾਰਜ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ) ਲਈ ਵੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨੀਤੀ ਤੈਅ ਕਰੇਗਾ।
- ii. ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜਾਬੰਦੀ ਲਈ ਪਹੁੰਚ, ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ) ਨੂੰ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਖਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- iii. ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਸਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- iv. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਕੱਠੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਮੂਲ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵੰਡ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।

## IX. ਵਿਗਿਆਪਨ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ;

- i. ਸਾਰੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਹੈ, ਅਤੇ ਸੱਚ ਹੈ ।
- ii. ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜੇ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਦਰਸਾਵੇਗੀ ਕਿ ਕੀ ਹੋਰ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ ।
- iii. ਕੰਪਨੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਚ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾਉਣ ਦੁਆਰਾ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ ਤਾਂ) ਬਾਰੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਮਦਦ ਲਾਈਨਾਂ ਰਾਹੀਂ; ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ; ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਟਾਫ / ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਗਾਈਡ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- iv. ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਇਹ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ) ਨੂੰ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗੀ।
- v. ਕੰਪਨੀ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿਭਿੰਨ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੇਵਲ ਤਾਂ ਹੀ ਦੱਸੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਸਨੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਤਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਕੇ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ ।
- vi. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀਆਂ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਸੀਆਂ (DSAs) ਲਈ ਆਚਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ ਲਾਗੂ/ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਜ਼ਾਰ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਜੋ ਕਿ ਹੋਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਉਹ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਉਤਪਾਦ ਵੇਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹਨ ।
- vii. ਕੰਪਨੀ ਬੋਰਡ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ (ਡੀਐਸਏ) / ਡਾਇਰੈਕਟ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ (ਡੀਐਮਏ) ਲਈ ਮਾਡਲ ਕੋਡ ਆਫ ਕੰਡਕਟ ਅਪਣਾਏਗੀ ।
- viii. ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਡੀਐਮਏ ਦੇ ਚਾਲ-ਚਲਣ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ/ਕੁਰੀਅਰ ਜਾਂ ਡੀਐਮਏ ਨੇ ਲਗਾਈ ਹੈ ।

ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਲਤ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿਚ ਜਾਂ ਇਸ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਨ ਵੇਲੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪੜਤਾਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਅਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਨੂੰ ਚੰਗਾ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ।

## X. ਗਾਰੰਟੀ

ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਗਾਰੰਟਰ ਹੋਣ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

- i. ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀ/ਉਸਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ;
- ii. ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੀ ਰਕਮ ਉਹ/ਉਹ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸੌਂਪੇਗਾ;
- iii. ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਉਸਨੂੰ/ਉਸਨੂੰ ਆਪਣੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਬੁਲਾਵੇਗੀ;
- iv. ਜਦੋਂ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਹੋਰ ਪੈਸੇ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲਿਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ;
- v. ਕੀ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਇੱਕ ਖਾਸ ਮਾਤਰਾ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹਨ ਜਾਂ ਕੀ ਉਹ ਬੇਅੰਤ; ਅਤੇ
- vi. ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸ ਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- viii. ਜੇਕਰ ਗਾਰੰਟਰ ਬਕਾਏ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਧਨ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਲੈਣਦਾਰ/ਕਰਜ਼ਾਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੰਗ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਵੀ ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਡਿਫਾਲਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਭੌਤਿਕ ਪ੍ਰਤੀਬੁਲ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ।

## XI. ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ

ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਪੁਰਾਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਖਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਡੇਟਾ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ, ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਅਪਵਾਦ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ:

- i. ਜੇਕਰ ਸੂਚਨਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ।
- ii. ਜੇਕਰ ਲੋਕਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਫਰਜ਼ ਬਣਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੇ।
- iii. ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਧੋਖਾਧੜੀ ਆਦਿ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਸ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- iv. ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਾਲ।
- v. ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਬਾਰੇ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇਣ ਉਸ ਨੂੰ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਲਿਖਤੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ।
- vi. ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ।

ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਦੇ ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਬਾਰੇ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।

## XII. ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ

- a. ਹਰ ਕਿਸਮ ਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਲਾਕ-ਇਨ ਪੀਰੀਅਡ 3 ਮਹੀਨੇ ਹੋਵੇਗੀ। ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਦੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:
  - i. ਤਿੰਨ ਮਹੀਨਿਆਂ ਬਾਅਦ ਪਰ ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ - ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾਵਾਂ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਅਧਿਕਤਮ ਵਿਆਜ 4% ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਲ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਹੋਰ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
  - ii. ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਬਾਅਦ ਪਰ ਮਿਆਦ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ - ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਵਿਆਜ ਉਸ ਜਨਤਕ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ ਜਿਸ ਲਈ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ ਚੱਲ ਰਹੀ ਹੈ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਾਲੋਂ 1% ਘੱਟ ਹੋਵੇਗਾ।
  - iii. ਜੇਕਰ ਉਸ ਮਿਆਦ ਲਈ ਕੋਈ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜਿਸ ਲਈ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਚੱਲੀ ਹੈ - ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਦਰ ਤੋਂ 2% ਘੱਟ ਹੈ ਜਿਸ 'ਤੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

ਬੈਕਰੇਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਵਾਪਸੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਦਲਾਲੀ ਪੂਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮਿਆਦ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਅਦਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਵਧੇਰੇ ਦਲਾਲੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ ਵਿੱਚੋਂ ਵਸੂਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

- b. ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਸਮੇਂ ਲਈ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਨਵਿਆਉਣ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾ ਦੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਨੂੰ 7 ਸਾਲਾਂ ਲਈ ਰੀਨਿਊ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਓਵਰਡਿਊ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਨੂੰ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਦੀ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 7 ਸਾਲ ਪੂਰੇ ਹੋਣ 'ਤੇ ਇਨਵੈਸਟਰ ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਫੰਡ (ਆਈ.ਈ.ਪੀ.ਐਫ.) ਵਿੱਚ ਟਰਾਂਸਫਰ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਦਾਅਵਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

## 12. ਸਧਾਰਨ

- i. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਾ ਲਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ)।
- ii. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਅਰਥਾਤ। ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- iii. ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਰਕਮ, ਕਾਰਜਕਾਲ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ 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 ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਯਾਦ ਕਰਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- iv. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਅੱਧੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ ਲਈ ਤੰਗ-ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- v. ਕੰਪਨੀ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ।
- vi. ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਅਧੀਨ ਕੰਪਨੀ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੀ ਪੁਰਵ-ਬੰਦ ਕਰਨ 'ਤੇ ਪ੍ਰੀ-ਭੁਗਤਾਨ ਲੇਵੀ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ:
  - o ਜਿੱਥੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਰੋਤ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬੰਦ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
  - o ਜਿੱਥੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਸਰੋਤਾਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਬੰਦ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

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

ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਕਿ ਕੀ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਫਿਕਸਡ ਜਾਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ 'ਤੇ ਹੈ ਸਾਰੇ ਦੋਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰਾਂ (ਸਥਿਰ ਅਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਾ ਸੁਮੇਲ) ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਫਿਕਸਡ/ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਗੇ। ਦੋਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ ਵਾਲੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਇੱਕ ਵਾਰ ਲੋਨ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਲਈ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਨਿਯਮ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਹ ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਦੋਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰਾਂ ਵਾਲੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਬੰਦ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਹਨ ਇਹ ਵੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ ਲੋਨ ਉਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

- vii. ਕੰਪਨੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ / ਪ੍ਰੀ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਚੰਗੀ ਸਮਝ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC) ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਉਕਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਤਿਆਰ



- ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਚਲਾਈ ਗਈ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਕਾਪੀ ਨੂੰ ਰਸੀਦ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੌਂਪਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- viii. ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਦੰਡ ਵਿਆਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ), ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸਮਾਂ ਮਾਪਦੰਡ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਆਦਿ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ "ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ", "ਬੁੱਕਲੇਟ/ਬਰੋਸ਼ਰ", "ਵੈਬਸਾਈਟ", "ਦਰਸ਼ਨ ਦੇ ਹੋਰ ਢੰਗ" ਅਤੇ "ਹੋਰ ਮੁੱਦਿਆਂ" ਉੱਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।
  - ix. ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵਿੱਚ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ: ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਢੁਕਵੀਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ।
  - x. ਕੰਪਨੀ ਉਮਰ, ਨਸਲ, ਜਾਤ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ, ਧਰਮ, ਜਾਂ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਉਮਰ 'ਤੇ ਪਾਬੰਦੀਆਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਰਹਿਣਗੇ।
  - xi. ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵੈੱਬਸਾਈਟ [www.pnbhousing.com](http://www.pnbhousing.com) 'ਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਆਦਿ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੇ FPC/MITC ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸਕੀਮਾਂ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਜਾਂ ਭਾਗ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ।
  - xii. ਗਾਹਕ ਦੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਲਾਭਪਾਤਰੀ/ਬਿਲਡਰ/ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ NEFT/RTGS ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਕਮਾਈ ਦੇ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
  - xiii. ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਪੋਰਟਲ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਪਾਸਵਰਡ ਨੂੰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਕੇ ਆਈਟੀ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਆਰਜ਼ੀ/ਅੰਤਿਮ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ, ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਆਦਿ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਜਿਹੀ ਸੁਵਿਧਾ ਰਾਹੀਂ ਖਾਤਿਆਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
  - xiv. ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰਾ ਡਾਟਾ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਲੋਨ/ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਹੋਣ ਤੋਂ 5 ਸਾਲਾਂ ਬਾਅਦ ਸਾਫ਼ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ 5 ਸਾਲਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਜਿਹੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਡਾਟਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
  - xv. ਕਰਜ਼ਾ ਵੰਡਣ ਅਤੇ ਰਿਣਦਾਤਾ / ਵਿਕਰੇਤਾ ਦੇ ਨਾਮ ਤੇ ਚੈੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਜੇ ਖਰੀਦ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਿਆ ਅਤੇ ਚੈੱਕ ਨੂੰ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਦੁਬਾਰਾ ਦਰਜ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੇ ਬੰਦ ਹੋਣ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਲਾਗੂ ਦਰ ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇਣਾ ਪਵੇਗਾ।
  - xvi. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੇ (KYC), ਐਂਟੀ ਮਨੀ ਲਾਂਡਰਿੰਗ (AML), ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
  - xvii. ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ "ਰਿਣਦਾਤਾ-ਸਬੰਧਤ" ਅਸਲ ਮੁਸ਼ਕਲ/ਇਸ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਸਦਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਤੇ ਵੰਡ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੋਵੇਗੀ, ਪਰ ਜਾਇਦਾਦ/ਸੰਪੱਤੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਲਈ ਕੋਈ ਵਾਰੰਟੀ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੰਪੱਤੀ ਦੇ ਸਿਰਲੇਖ, ਉਸਾਰੀ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ, ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਦੀ ਪ੍ਰਗਤੀ ਆਦਿ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
  - xviii. ਸਹੀ ਡਾਕ ਪਤਾ, ਈ-ਮੇਲ ਆਈ.ਡੀ., ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਾਧਨ ਨੂੰ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ।
  - xix. EMI ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਜਕਾਲ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਰੱਖਣ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦੀ ਖਾਸ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ EMI ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਪ੍ਰੇਰਤਾ ਕਟੌਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਗ੍ਰਾਹਕ ਕੋਲ ਸਿਰਫ ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ EMI ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਅਜਿਹੀ ਅਦਾਇਗੀ ਘੱਟੋ ਘੱਟ 5 EMIs ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਹੈ।

xx. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦਾ ਵਿਸਤਾਰ: ਜਦੋਂ ਵੀ ROI ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਉਪਰ ਵੱਲ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਆਪ/ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਕੋਲ ਵਿਕਲਪ ਹੋਣਗੇ -

- i) ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਵਧੀ ਹੋਈ EMI ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਂ
- ii) ਲਾਗੂ ਇਕਮੁਸ਼ਤ ਅਦਾਇਗੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੋ ਅਤੇ ਉਸੇ EMI ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਰੱਖੋ ਜਾਂ ਉਹੀ EMI ਜਾਰੀ ਰੱਖੋ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਧਾਓ।

ਉਪਰੋਕਤ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਲਈ ਵੀ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਜਾਣਾ/ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ, ਸੰਚਾਰ/ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।

xxi. ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ROI (ਕਾਰਡ ਦਰਾਂ) ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਵੱਲ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨਵੇਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਵੀ ਇਹੀ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਪੁਰਾਣੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਕੋਲ ਨਵੀਨਤਮ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਦਰ (PNBHFR) ਵਿੱਚ ਬਦਲ ਕੇ ਘਟੀ ਹੋਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਮਾਮੂਲੀ ਫ਼ੀਸ ਅਤੇ ਸੰਪੂਰਨਤਾ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਕੇ ROI ਮੋਡ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

xxii. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੇ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

xxiii. ਕੋਡ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ:

- ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੋਡ ਦੀ ਇਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ;
- ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰੇਗੀ;
- ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਹਰ ਸ਼ਾਖਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰੇਗੀ; ਅਤੇ
- ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।