



ਮੇਲਾ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਆਫ
ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਵਿੱਤ ਨਿੱਜੀ ਸੀਮਤ

1. ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ:

ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਵਿੱਤ ਨਿੱਜੀ ਸੀਮਤ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਰੈਫਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਨੂੰ ਜਿਵੇਂ ' **ਦ ਕੰਪਨੀ** ' ਜਾਂ ' **ਡੀਐਮਆਈ** ') ਹੈ ਏ ਗੈਰ-ਜਮਾ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ('RBI') ਨਾਲ ਨਿਯਮਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ (ND-NBFC) ਨੂੰ ਲੈਣਾ। ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ, ਛੋਟਾਂ ਅਤੇ ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਨਿਯਮ ਲਈ ਢਾਂਚਾ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਪਰਤ NBFC (NBFC-ML) ਵਜੋਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।, ਜਿਵੇਂ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਤੋਂ ਸਮਾਂ ਨੂੰ ਸਮਾਂ। ਦ ਕੰਪਨੀ ਹੈ ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗੁੱਝਿਆ ਹੋਇਆ ਵਿੱਚ ਦ ਉਧਾਰ ਦੇਣਾ ਕਾਰੋਬਾਰ।

ਵਿੱਚ ਅਨੁਸਾਰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ("**RBC ਨਿਰਦੇਸ਼**") ਦੇ ਅਧਿਆਇ III ਦੇ ਨਾਲ, ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ("**NBFCs**") ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਹੈ, ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ('ਐਫਪੀਸੀ') ਨਿਰਧਾਰਤ ਵਿੱਚ ਦ ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ। ਡੀਐਮਆਈ, ਹੋਣਾ ਏ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਹੋਣਾ ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ, ਨੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ ਇਹ ਐਫਪੀਸੀ ਲਈ ਦ ਉਧਾਰ ਦੇਣਾ ਵਿੱਚ ਕਾਰੋਬਾਰ ਅਨੁਸਾਰ ਨਾਲ ਦੱਸੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼

2. ਉਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ:

ਡੀਐਮਆਈ ਨੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯਤਨ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਐਫਪੀਸੀ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਇਹ ਐਫਪੀਸੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਦਾ ਇਰਾਦਾ ਰੱਖਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਐਫਪੀਸੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਵੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਣ।

ਇਹ ਐਫਪੀਸੀ ਕਰੇਗਾ ਲਾਗੂ ਕਰੇ ਪਾਰ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂ ਦੇ ਦ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਧਾਰ ਦੇਣਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਾਰਜ ਸਮੇਤ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ, ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਤੀ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ, ਸਰਵਿਸਿੰਗ, ਉਗਰਾਹੀ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਆਦਿ। FPC ਪ੍ਰਤੀ DMI ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਵਾਬਦੇਹੀ, ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਆਡਿਟਿੰਗ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਡਿਜ਼ਾਈਨ ਕੀਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹਨ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਇਸਦਾ ਕਾਰਜ ਪ੍ਰਤੀਬੱਧਤਾ ਕਰਨਾ ਏ ਮਜ਼ਬੂਤ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦ ਐਫਪੀਸੀ ਅਤੇ ਕਿ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ FPC ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹਨ।

3. ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ:

- "**ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ**" ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਲਾਗਤ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਸਾਰੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- "**ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ**" ਮਤਲਬ ਏ ਵਿਅਕਤੀ ਹੋਰ ਨਾਲੋਂ ਇੱਕ ਵਕੀਲ ਵਿਧੀਵਤ ਨਿਯੁਕਤ ਅਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਧਿਕਾਰਤ।
- "**ਬੋਰਡ**" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕੰਪਨੀ ਐਕਟ, 2013 ਦੇ ਤਹਿਤ ਗਠਿਤ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼।
- "**ਸ਼ਿਕਾਇਤ**" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦਾ ਦੋਸ਼ ਲਗਾਉਣ ਵਾਲੀ ਕੋਈ ਵੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ, ਇਸ 'ਤੇ ਰਾਹਤ ਮੰਗਦੇ ਹੋਏ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ;
- "**ਗਾਹਕ**" ਤੋਂ ਭਾਵ ਹੈ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ NBFC ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਇਸਦਾ ਬਿਨੈਕਾਰ ਹੈ;
- "**ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਘਾਟ**" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਕਮੀ ਜਾਂ ਅਯੋਗਤਾ, ਜੋ ਕਿ NBFC ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- "**ਡਾਇਰੈਕਟਰ**" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਤੋਂ।
- "**FPC**" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ।
- "**ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ**" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਡੀਐਮਆਈ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਸੁਤੰਤਰ ਅਥਾਰਟੀ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਜੋ ਡੀਐਮਆਈ ਦੀ ਸਬੰਧਤ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਦੁਆਰਾ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਦ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- "**ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ**" ਜਾਂ "**KFS**" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥਾਂ ਦਾ ਬਿਆਨ, ਸਰਲ ਅਤੇ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਆਸਾਨ

ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਜੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

- k) "ਲੋਕਪਾਲ/ ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ" ਮਤਲਬ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨਿਯੁਕਤ ਨਾਲ ਦ ਰਿਜ਼ਰਵ ਕਰੇ ਬੈਂਕ ਜਿਵੇਂ ਇਸ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ।
- l) "ਯੋਜਨਾ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 ਜੋ ਕਿ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਮਿਤੀ 12 ਨਵੰਬਰ, 2021 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਜਾਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ (RB-IOS), 2026 ਜੋ ਕਿ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਮਿਤੀ 16 ਜਨਵਰੀ, 2026 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

4. ਡੀਐਮਆਈ ਦੇ ਸਾਰੇ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮ:

(i) ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

- ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਜਿਵੇਂ ਪ੍ਰਤੀ ਦ ਕਰਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦ ਨੋਟਸ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ ਨਾਲ ਦ ਕੰਪਨੀ।
- ਡੀਐਮਆਈ ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ। ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਘੋਸ਼ਣਾ/ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ।
- ਜਿਵੇਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, DMI, ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਪੜਾਅ 'ਤੇ, ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ/ਚਾਰਜ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਪਰ ਇਹਨਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਵੀ, ਪਰਤਾਵਾਂ ਨਹੀਂ ਫੀਸ ਵਿੱਚ ਕੇਸ ਦੇ ਅਸਵੀਕਾਰ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ ਆਦਿ, ਜੋ ਕਿ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦ ਦਿਲਚਸਪੀ ਦੇ ਦ ਗਾਹਕ ਤਾਂ ਕਿ ਏ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਨਾਲ ਦ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਨਾਲ ਹੋਰ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ ਬਣਾਇਆ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ ਲਿਆ ਗਿਆ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ।
- ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਨਾਲ ਉਹ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ 60 ਦਿਨਾਂ ਤੱਕ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ, ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਪੜਾਅ 'ਤੇ, ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਰਸਾਏਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੇ (KYC ਨਿਯਮਾਂ) ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਕੱਠੇ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਪਈ ਤਾਂ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਵੀ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਲੋੜ ਹੋਵੇ। ਗਾਹਕ ਇਹ ਵੀ ਕਰੇਗਾ ਸੂਚਿਤ ਰਹੇ ਬਾਰੇ ਦ ਸਮਾਂ-ਖੇਤਰਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਹੜਾ ਦ ਪੂਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਇੱਛਾ ਹੋਣਾ ਪੂਰਾ ਹੋਇਆ ਵਿੱਚ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਆਮ ਤਰੀਕਾ।

(ii) ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ:

- ਕੰਪਨੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗੀ।
- ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਕਰੇਗਾ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਕਰਨਾ ਦ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਇਆ ਨਾਲ ਦ ਗਾਹਕ ਅਤੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਜੇਕਰ ਡੇਟਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਇਸਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਡੀਐਮਆਈ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ) ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਟਰਮ ਸ਼ੀਟ ਜਾਂ ਕੋਐਫਐਸ ਦੇ ਨਾਲ ਲਿਖਤੀ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਰੂਪ ਰਾਹੀਂ ਦੱਸੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ:
 - ਦ ਰਕਮ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਨਾਲ ਦ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਸਮੇਤ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ;
 - ਡਿਫਾਲਟ ਵਿਆਜ / ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ (ਪ੍ਰਤੀ ਮਹੀਨਾ/ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ)

ਜਿਵੇਂ ਦ ਕੇਸ ਮਈ ਹੋਣਾ) ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਨਾਲ ਦ ਗਾਹਕ ਵਿੱਚ ਸੰਬੰਧ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਤਰੀਕਾ;

- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ;
- ਗਾਹਕ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਇਰਾਦਾ ਰੱਖਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹਾਂ-ਪੱਖੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦੁਆਰਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਅਤੇ ਵੰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- ਡੀਐਮਆਈ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦੇਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਨਾਲ ਕਾਪੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਘੇਰੇ ਹਵਾਲਾ ਦਿੱਤਾ ਵਿੱਚ ਦ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਦ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਵਿਧੀਵਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। .
- ਕੁੰਜੀ ਤੱਥ ਬਿਆਨ
 - ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਸੰਭਾਵੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਇੱਕ KFS ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ RBI ਨਿਯਮਾਂ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਿਆਰੀ ਫਾਰਮੈਟ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇੱਕ ਸੁਚਿਤ ਵਿਚਾਰ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਣ। KFS ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
 - KFS ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਮਝਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਉਸਨੇ ਇਸਨੂੰ ਸਮਝ ਲਿਆ ਹੈ।
 - KFS ਨੂੰ ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੱਤ ਦਿਨ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਇਸਦੀ ਵੈਧਤਾ ਮਿਆਦ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਤਿੰਨ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਸੱਤ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਘੱਟ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨ ਦੀ ਵੈਧਤਾ ਮਿਆਦ ਹੋਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੈਧਤਾ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਸਹਿਮਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ KFS ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਬੰਨ੍ਹਿਆ ਹੋਵੇਗਾ।
 - KFS ਵਿੱਚ APR ਦੀ ਇੱਕ ਗਣਨਾ ਸ਼ੀਟ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਵੱਧ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਮੇਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਸ਼ਡਿਊਲ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। APR ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
 - ਕੋਈ ਵੀ ਫੀਸ, ਖਰਚੇ, ਆਦਿ ਜੋ KFS ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਦੱਸੇ ਗਏ ਹਨ, NBFCs ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਲਏ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
 - ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਤੀਜੀ-ਪਿਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਵੱਲੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਅਸਲ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਖਰਚੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੀਮਾ ਖਰਚੇ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਖਰਚੇ ਆਦਿ, ਵੀ APR ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਬਣਨਗੇ ਅਤੇ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਹਰੇਕ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਰਸੀਦਾਂ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
 - ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ KFS ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਦੰਡ ਖਰਚੇ
 - NBFC ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ 'ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ', ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਵਿੱਚ ਡਿਫਾਲਟ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, 'ਪੈਨਲ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਕਿ ਐਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਲਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੁੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਭਾਵ, ਅਜਿਹੇ ਚਾਰਜਾਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਜੋੜਨ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
 - ਡੀਐਮਆਈ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਆ/ਦੰਡੀ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ। ਡੀਐਮਆਈ ਨੇ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨੇ/ਦੰਡੀ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ।
 - ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਰਜ਼ੇ

ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।

- 'ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ' ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।
- ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਯਾਦ-ਪੱਤਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

(iii) ਵੰਡ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਅਤੇ ਬਦਲਾਅ ਵਿੱਚ ਸ਼ਰਤਾਂ & ਸ਼ਰਤਾਂ:

- ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ, ਵੰਡ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ। ਇਹ ਖਰਚੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਆਸਾਨ ਹਵਾਲੇ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੇ।
- ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, DMI ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ।
- ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਕਰੇਗਾ ਰਿਹਾਈ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ 'ਤੇ ਮੁੜਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਜਾਂ 'ਤੇ ਅਹਿਸਾਸ ਦੇ ਦ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ DMI ਦੇ ਅਧੀਨ, ਜੋ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈੱਟ ਆਫ਼ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ ਬਾਰੇ ਦ ਉਹੀ ਨਾਲ ਪੂਰਾ ਬਾਰੇ ਦ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵੇ ਅਤੇ ਦ ਹਾਲਾਤ ਅਧੀਨ ਜਿਸ ਲਈ ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

(iv) ਬਕਾਏ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ

- ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਿਸਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੌਰਾਨ ਹਰ ਸਮੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਸਾਡਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰੇਰਣਾ 'ਤੇ ਬਣਿਆ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ।
- ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਤਣਾਅ ਸੰਪਤੀਆਂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੀਤੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਕਾਰਨ ਤਣਾਅ ਸੰਪਤੀਆਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਵਿਕਲਪ ਦਿੰਦੀ ਹੈ।

(v) ਜਨਰਲ:

- ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਇੱਛਾ ਨਹੀਂ ਦਖਲ ਦੇਣਾ ਵਿੱਚ ਦ ਮਾਮਲੇ ਦੇ ਦ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸਿਵਾਏ ਲਈ ਦ ਉਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਾ ਆਵੇ)।
- ਵਿੱਚ ਕੇਸ ਦੇ ਰਸੀਦ ਦੇ ਬੇਨਤੀ ਤੋਂ ਦ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਲਈ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ, ਦ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਭਾਵ, ਇਤਰਾਜ਼ ਤੋਂ ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ, ਜੇ ਕੋਈ ਵੀ, ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ ਪਹੁੰਚਾਇਆ ਗਿਆ ਦੇ ਅੰਦਰ 21 ਦਿਨ ਤੋਂ ਦ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਇੱਕ NBFC ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਅਜੀਬ ਘੰਟਿਆਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। ਕਿਉਂਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਵੱਲੋਂ ਰੁੱਖਾ ਵਿਵਹਾਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਇੱਕ NBFC ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸਟਾਫ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ

ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ।

(vi) ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) ਅਧਾਰਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨਾ

- ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ, ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਕਰਦਾ ਹੈ ਨਹੀਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਕਰਜ਼ਾ ਤੇ ਤੈਰਦਾ ਹੋਇਆ ਦਰ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ ਪਰ ਜੇ ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਵੀ ਅਜਿਹਾ ਹੀ ਕਰਨ ਲਈ, DMI ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਪਣਾਏਗਾ।
 - ਤੇ ਦ ਸਮਾਂ ਦੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਈਐਮਆਈ ਆਧਾਰਿਤ ਤੈਰਦਾ ਹੋਇਆ ਦਰ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ, ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਲੈ ਸਕਦਾ ਹੈ ਵਿੱਚ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਢੁਕਵਾਂ ਹੈਂਡਰੂਮ/ਮਾਰਜਿਨ ਉਪਲਬਧ ਹੈ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਸਮਰੱਥਾ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ ਲਈ ਲੰਬਾਈ ਦੇ ਮਿਆਦ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਵਾਧਾ ਵਿੱਚ ਈਐਮਆਈ, ਵਿੱਚ ਦ ਦਿਸ਼ ਦੇ ਸੰਭਵ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਬਾਹਰੀ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਦਰ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ।
 - ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਡੀਐਮਆਈ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਨਾਲ ਈਐਮਆਈ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਆ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਪਰੋਕਤ ਕਾਰਨ ਈਐਮਆਈ/ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਵਾਧਾ ਤੁਰੰਤ ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
 - ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਵੇਲੇ, ਡੀਐਮਆਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਨੀਤੀ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਇਹ ਵੀ ਦਰਸਾਏਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਇੱਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਿੰਨੀ ਵਾਰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
 - ਦ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਕਰੇਗਾ ਵੀ ਹੋਣਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਦ ਚੋਣ ਨੂੰ ਚੋਣ ਕਰੇ ਲਈ:
 - a) ਵਾਧਾ ਵਿੱਚ ਈਐਮਆਈ ਜਾਂ ਲੰਬਾਈ ਦੇ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਲਈ ਏ ਸੁਮੇਲ ਦੇ ਦੋਵੇਂ ਵਿਕਲਪ; ਅਤੇ,
 - b) ਨੂੰ ਪ੍ਰੀਪੇ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਜਾਂ ਵਿੱਚ ਪੂਰਾ, ਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਬਿੰਦੂ ਦੌਰਾਨ ਦ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦ ਕਰਜ਼ਾ।
 - ਜ਼ਬਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਖਰਚੇ/ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਮੌਜੂਦਾ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ।
 - ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਤੋਂ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਖਰਚੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਡੀਐਮਆਈ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ/ਲਾਗਤਾਂ ਦੀ ਸੇਧ ਦੇ ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਲਾਗੂ ਖਰਚੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
 - ਡੀਐਮਆਈ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਨਾ ਹੋਵੇ।
 - ਡੀਐਮਆਈ ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ, ਢੁਕਵੇਂ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਸਾਂਝਾ/ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਏਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ, ਅੱਜ ਤੱਕ ਵਸੂਲੀ ਗਈ ਮੂਲ ਰਕਮ ਅਤੇ ਵਿਆਜ, ਈਐਮਆਈ ਰਕਮ, ਬਾਕੀ ਈਐਮਆਈ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ/ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏਪੀਆਰ) ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਡੀਐਮਆਈ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਰਲ ਅਤੇ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝੀਆਂ ਜਾਣ।

(vii) ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ

- ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਦੇ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੇ ਜਾਣਗੇ। ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਕਰੇਗਾ ਨਹੀਂ ਚਾਰਜ ਜ਼ਬਤ ਖਰਚੇ/ ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਤੈਰਦਾ ਹੋਇਆ ਦਰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ੇ।
- ਤੈਰਨ ਲਈ ਦਰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਸੁਖਮ ਅਤੇ ਛੋਟੇ ਉੱਦਮਾਂ (MSEs) ਨੂੰ ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ 01 ਜਨਵਰੀ, 2026 ਨੂੰ ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜਾਂ ਨਵਿਆਏ ਗਏ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ₹50 ਲੱਖ ਤੱਕ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰ ਰਕਮ/ਸੀਮਾ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।
- ਉਪਰੋਕਤ ਉਪਬੰਧ ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ (ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰਾ) ਲਈ ਵਰਤੇ ਗਏ ਫੰਡਾਂ ਦੇ ਸਰੋਤ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਲਾਕ-ਇਨ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।
- ਦੇਹਰੀ ਜਾਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰਾਂ (ਭਾਵ, ਸਥਿਰ ਅਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰਾਂ ਦਾ ਸੁਮੇਲ) ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਪੁਰਵ-

ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਇਸ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਕੀ ਕਰਜ਼ਾ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ 'ਤੇ ਹੈ।

- ਹੋਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਅਦਾਇਗੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਰਕਮ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਹੋਣਗੇ।
- ਨਕਦ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ਓਵਰਡ੍ਰਾਫਟ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਹੂਲਤ ਬੰਦ ਕਰਨ 'ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ NBFC ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਹੂਲਤ ਨੂੰ ਨਵਿਆਉਣ ਦੇ ਆਪਣੇ ਇਰਾਦੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੋਈ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਸਹੂਲਤ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ 'ਤੇ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਵੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਕੋਈ ਵੀ ਖਰਚਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਜਿੱਥੇ NBFC ਦੇ ਕਹਿਣ 'ਤੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ kFS ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ। NBFC ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਵੀ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਨਹੀਂ ਲਏ ਜਾਣਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਇੱਥੇ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ NBFC ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਮੁਆਫ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕੋਈ ਵੀ ਚਾਰਜ / ਫੀਸ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

(viii) ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਜਾਰੀਕਰਨ

- ਵਿੱਚ ਕੇਸ ਦੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਉਧਾਰ ਦੇਣਾ, ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਕਰੇਗਾ ਰਿਹਾਈ ਸਾਰੇ ਦ ਅਸਲੀ ਚੱਲਣਯੋਗ / ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਹਟਾਓ ਖਰਚੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਨਾਲ ਕੋਈ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਏ ਮਿਆਦ ਦੇ 30 ਦਿਨ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਤੋਂ ਬਾਅਦ।
 - ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਪਸੰਦ ਅਨੁਸਾਰ, ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਤਾਂ ਉਸ ਆਉਟਲੈਟ/ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਸੇਵਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ ਜਾਂ ਡੀਐਮਆਈ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫਤਰ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
 - ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਜਾਂ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
 - ਇਕੱਲੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਸੰਯੁਕਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ / ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ। ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ
 - ਜੇਕਰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਬੰਧਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਕੋਲ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ DMI ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦੱਸੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ DMI ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ INR 5,000 ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।
 - ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ/ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਭਾਵੇਂ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰਾ, DMI ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਖਰਚੇ ਵੀ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, DMI ਨੂੰ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਭਾਵ, ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ)।
- (ix) ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ: ਕੰਪਨੀ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਹੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਪਾਰਕ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਅਪੰਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।

- (x) **ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ:** ਡੀਐਮਆਈ ਨੇ ਆਪਣੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ, ਦੱਸੇ ਗਏ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ("ਜੀਆਰਐਮ") ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਵਿੱਚ ਦ ਅਗਲਾ ਪੈਰਾ। ਅਜਿਹੇ ਏ ਵਿਧੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦ ਉੱਭਰ ਰਿਹਾ ਬਾਹਰ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਦੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹਨ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਤੇ ਅਗਲਾ ਉੱਚ ਪੱਧਰ। ਦ ਬੋਰਡ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਕਰੇਗਾ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਦ ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਦ ਐਫਪੀਸੀ ਅਤੇ ਦ ਜੀਆਰਐਮ ਦਾ ਕੰਮਕਾਜ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਹਰ ਸਾਲ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (xi) **ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ("GRM"):** ਕੰਪਨੀ, ਆਪਣੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ, ਕਰੇਗਾ ਗੇਟ ਲੈਣਾ ਦ ਨੀਤੀ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ (" GRM ") ਕਿਹੜਾ ਹੈ ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ' **ਅਨੈਕਸਰ ਏ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨੱਥੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।** ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਉਪਰੋਕਤ GRM ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਈ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠੇਗਾ।
- (xii) **ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਮੋਡ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨਾ ਦ ਐਫਪੀਸੀ:** ਡੀਐਮਆਈ, ਵਿੱਚ ਅਨੁਸਾਰ ਨਾਲ ਦ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ 'ਤੇ ਐਫਪੀਸੀ ਅਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, ਐਫਪੀਸੀ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕਰਨਗੇ।
- (xiii) **ਕੋਡ ਨਾਲ ਸਤਿਕਾਰ ਨੂੰ ਰੇਟ ਕਰੋ ਦਿਲਚਸਪੀ ਦੀ ਗੱਲ:**

- ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਡੀਐਮਆਈ ਦੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਮੌਜੂਦ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਡੀਐਮਆਈ, ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ, ਆਪਣੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਜੋਖਮ ਦੇ ਪੱਧਰਾਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਗਣਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਆਰਬੀਆਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਡੀਐਮਆਈ ਦੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਤਰਕ ਨੂੰ ਦਰਸਾਏਗੀ।
- ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਵੀ DMI ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਡੀਐਮਆਈ ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੀ ਜਾ ਰਹੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਅਸਲ ਵੰਡ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਹੋਵੇਗੀ, ਨਾ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ।

5. ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਵਾਧੂ ਨਿਯਮ :

(i) ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ/ਐਪਸ ("DLAs") ਰਾਹੀਂ DMI ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਨਿਯਮ

ਜਿੱਥੇ ਕਿਤੇ ਵੀ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਰੋਤ ਕਰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਕਰੇਗੀ:

- a. ਇਹਨਾਂ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇ
- b. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਾਮ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- c. ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਪਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕਰੇ।
- d. ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਹਵਾਲੇ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ।
- e. ਜੁੜੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਬਣਾਈ ਰੱਖੇ।

- f. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੋ
- g. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਉਧਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ (LSPs) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਗੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਤੁਲਨਾ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਬਰਾਬਰ ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੇ।

6. ਵਾਧੂ ਨਿਯਮ ਲਈ ਵਾਹਨ ਵਿੱਤ :

ਡੀਐਮਆਈ ਵਾਹਨਾਂ ਦੇ ਵਿੱਤ ਪੇਸ਼ਣ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਵਿਚੇਲਿਆਂ ਰਾਹੀਂ, ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਹੋਏ ਲਿਖੇ ਪਹਿਲੂਆਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ:

- (i) ਡੀਐਮਆਈ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਅੰਦਰੂਨੀ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ਾ ਧਾਰਾ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਯੋਗ ਹੈ।
- (ii) ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਇੱਛਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਿੱਚ ਦ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਦੇ ਦ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਸੰਬੰਧੀ:
 - (a) ਨੋਟਿਸ ਮਿਆਦ ਪਹਿਲਾਂ ਲੈਣਾ ਕਬਜ਼ਾ;
 - (b) ਹਾਲਾਤ ਅਧੀਨ ਕਿਹੜਾ ਨੋਟਿਸ ਮਿਆਦ ਇੱਛਾ ਹੋਣਾ ਮੁਆਫ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ;
 - (c) ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੈਣਾ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇ ਸੁਰੱਖਿਆ/ ਵਾਹਨ;
 - (d) ਏ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਅੰਤਿਮ ਮੌਕਾ ਨੂੰ ਹੋਣਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਨੂੰ ਦ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਲਈ ਮੁੜਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਜਾਇਦਾਦ/ਵਾਹਨ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ;
 - (e) ਦ ਵਿਧੀ ਲਈ ਦੇਣਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਦੇ ਦ ਵਾਹਨ/ ਵਾਹਨ; ਅਤੇ
 - (f) ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਦੇ ਦ ਜਾਇਦਾਦ/ ਵਾਹਨ।

ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਕਾਪੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਐਨਕਲੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇਵੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮਿਆਂ/ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਿਆਂ ਦਾ ਇੱਕ ਮੁੱਖ ਹਿੱਸਾ ਹੈ।

7. ਐਨਬੀਐਫਸੀ- ਮਾਈਕ੍ਰੋ ਵਿੱਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ (ਐਨਬੀਐਫਸੀ-ਐਮਐਫਆਈ) ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ੇ:

ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਕਰਦਾ ਹੈ ਨਹੀਂ ਕਲਪਨਾ ਕਰਨਾ ਚੁੱਕਣਾ ਬਾਹਰ ਐਨਬੀਐਫਸੀ-ਐਮਐਫਆਈ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਇਸ ਲਈ ਅਜਿਹੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਹਨ ਨਹੀਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਦ ਕੰਪਨੀ। ਦ ਕੰਪਨੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀ ਕਿਸਦਾ ਘੋਰ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ ਹੈ ₹25,000/- ਪ੍ਰਤੀ ਮਹੀਨਾ ਤੋਂ ਵੱਧ। ਇਸ ਲਈ, ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ- ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਫਰੇਮਵਰਕ ਫਾਰ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੇਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2022 ਮਿਤੀ 14 ਮਾਰਚ, 2022 ("ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨਜ਼ ਔਨ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੇਨ") ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਉਪਬੰਧ ਕੰਪਨੀ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹਨ।

8. ਕੋਡ ਦੇ ਆਚਰਣ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਦੁਆਰਾ ਡਿਜੀਟਲ ਰਿਣਦਾਤਾਵਾਂ ਦਾ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਦੇ ਭਾਰਤ (ਡੀਐਲਏਆਈ):

ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰੇਗਾ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ ਨਾਲ ਦ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਦ ਕੋਡ ਦੇ ਆਚਰਣ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਡਿਜੀਟਲ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਦੇ ਭਾਰਤ (ਡੀ.ਐਲ.ਏ.ਆਈ.) 'ਤੇ ਸਤੰਬਰ 23, 2023 ਦੇ ਕਿਹੜਾ ਦ ਕੰਪਨੀ ਹੈ ਏ ਮੈਂਬਰ।

9. ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਚੁਣੌਤੀਪੂਰਨ:

ਡੀਐਮਆਈ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗਤ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਡੀਐਮਆਈ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਪਾਰਕ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੇ।

10. ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੋ ਦੇ ਦ ਐਫਪੀਸੀ:

ਦ ਐਫਪੀਸੀ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਜਾਂ ਸੋਧਿਆ ਹੋਇਆ ਨਾਲ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਦ ਬੋਰਡ। ਦ ਐਫਪੀਸੀ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਨਾਲ ਬੋਰਡ 13 ਨਵੰਬਰ, 2025 ਨੂੰ BOD ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਜੋਖਮ ਵਰਗੀਕਰਨ ਦੇ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ। ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਉੱਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਸੋਧਾਂ ਵਿੱਚ ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿੱਚ ਬਦਲੇ ਦ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਦ ਕੰਪਨੀ,

ਜ਼ਰੂਰੀ ਬਦਲਾਅ ਵਿੱਚ ਇਹ ਐਫਪੀਸੀ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ।

ਇਸ FPC ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੀਜ਼ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਵਿਰੋਧਾਭਾਸ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦਾ ਇਸ FPC ਦੇ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨ, ਨਿਯਮ, ਨਿਯਮ, ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਇਸਦੀ ਸੇਧ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਕਿਸੇ ਨਵੇਂ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਅਜਿਹੇ ਕਾਨੂੰਨ, ਕਾਨੂੰਨ, ਨਿਯਮ, ਨਿਯਮ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਉਪਬੰਧ ਇਸ FPC ਉੱਤੇ ਭਾਰੂ ਹੋਣਗੇ।

ਅਨੁਬੰਧ ਏ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੀਡਰੈਸਲ ਵਿਧੀ

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਡੀ.ਐਮ.ਆਈ. ਵਿੱਤ ਨਿੱਜੀ ਸੀਮਤ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਰੈਫਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜਿਵੇਂ ਦ "ਕੰਪਨੀ" ਜਾਂ "ਡੀਐਮਆਈ") ਹੈ ਰਜਿਸਟਰਡ ਜਿਵੇਂ ਏ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਨਾਲ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ, ਛੋਟਾਂ ਅਤੇ ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਨਿਯਮਨ ਲਈ ਢਾਂਚਾ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 (ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ) ("RBC ਨਿਰਦੇਸ਼") ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਗੈਰ-ਜਮਾਤ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ('NBFC') ਅਤੇ NBFC - ਮੱਧ ਪਰਤ ਵਜੋਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ।

RBC ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇ ਅਧਿਆਇ II ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, DMI ਨੇ ਇਹ ਵਿਧੀ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਜਿਸਨੂੰ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ "ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ" ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਨਿਰਧਾਰਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉਠਾਉਣ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਮੁੱਦੇ ਇੱਕ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾ ਸੀਮਾ. ਸਾਡਾ ਸਮਰਪਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਟੀਮ ਹਰੇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਵੇਗੀ। ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਸੁਣੇ ਗਏ ਅਤੇ ਮੁੱਲਵਾਨ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਨ।

2. ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ

ਇਹ ਵਿਧੀ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ, ਹਿੱਸੇਦਾਰ, ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੇ ਦ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ (NBFC)। ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ, ਨਿਵੇਸ਼ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਪਰ ਇਹਨਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ। ਇਹ ਵਿਧੀ ਹੈ ਇਰਾਦਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਲਈ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ ਪਰਸਪਰ ਪ੍ਰਭਾਵ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆਹਮੇ-ਸਾਹਮਣੇ ਸੰਚਾਰ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਗੱਲਬਾਤ, ਅਤੇ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਪੱਤਰ ਵਿਹਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵੀ ਤੀਸਰਾ ਪੱਖ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਰੁੱਝਿਆ ਹੋਇਆ ਨਾਲ ਦ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਵਿੱਚ ਡਿਲੀਵਰ ਕਰਨਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ। ਸਾਰੇ ਸ਼ਾਮਲ ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਿਧੀ ਨਾਲ ਜਾਣੂ ਹੋਣ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

3. ਉਦੇਸ਼ ਦੇ ਵਿਧੀ

- (i) ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ ਹਨ ਹਮੇਸ਼ਾ ਇਲਾਜ ਕੀਤਾ ਕਾਫ਼ੀ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਪੱਖਪਾਤ।
- (ii) ਸਾਰੇ ਮੁੱਦੇ ਉਭਾਰਿਆ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਹਨ ਡੀਲ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ 'ਤੇ ਸਮਾਂ।
- (iii) ਗਾਹਕ ਹਨ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਦੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਚੋਣ ਕਰੇ ਲਈ ਵਿਕਲਪਕ ਉਪਾਅ, ਜੇਕਰ ਉਹ ਸਾਡੀ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ

ਇਹ ਵਿਧੀ DMI ਦੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ DMI ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਂਦੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਇਸਦਾ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਪੱਤਰ ਵਿਹਾਰ ਅਤੇ ਪਰਸਪਰ ਪ੍ਰਭਾਵ ਚੈਨਲ। ਇਹ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਦ ਮਾਮਲੇ ਕਿਹੜਾ ਹਨ ਅਧੀਨ -ਨਿਆਂ।

4. ਮੁੱਖ ਪੈਰਾਮੀਟਰ

ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਨ ਕੁਝ ਦੇ ਦ ਕੁੰਜੀ ਪੈਰਾਮੀਟਰ ਦੇ ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ (" ਜੀਆਰਐਮ ") ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ :

- (i) ਮਤਾ ਦੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ ਵਿਵਾਦ/ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਏ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ ਫਰੇਮ.

- (ii) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਵਿਵਾਦ/ਸਵਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੁਣੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ।
- (iii) ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਲਵੇਗੀ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਹੱਲ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ("CMS") ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

5. ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ

ਗਾਹਕ ਪਰਸਪਰ ਪ੍ਰਭਾਵ ਹਨ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਜਿਵੇਂ ਅਧੀਨ:

- i. ਸਵਾਲ (ਸ) - ਗਾਹਕ ਲੋੜਾਂ ਜੋ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਏ ਨੂੰ ਅਤੇ ਬੰਦ ਤੁਰੰਤ, ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਲੋੜ ਦੇ।
- ii. ਬੇਨਤੀਆਂ (ਆਰ) - ਗਾਹਕ ਲੋੜਾਂ ਕਿਹੜਾ ਲੋੜ ਹੋਰ ਅੱਗੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹਨ ਨਹੀਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ।
- iii. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ (ਸੀ) - ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ ਉਭਾਰਿਆ ਵਿੱਚ ਦ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ :
 - a. ਬੰਦ ਨਾ ਹੋਣਾ ਦੇ ਬੇਨਤੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਾਅਦਾ ਕੀਤਾ ਸਮਾ ਸੀਮਾ (ਟੈਟ);
 - b. ਘਾਟ ਵਿੱਚ ਵਾਅਦਾ ਕੀਤਾ ਕਾਰਵਾਈ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਨੂੰ ਦ ਗਾਹਕ ;
 - c. ਉਲੰਘਣਾ ਦੇ ਸਹਿਮਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਦੇ ਦ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ;
 - d. ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕਰਨਾ ਦੇ ਸਮੱਗਰੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜਿਵੇਂ ਲੋੜੀਂਦਾ ਅਧੀਨ ਦ ਮੇਲਾ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ;
 - e. ਐਕਸ਼ਨ ਅਤੇ ਵਿਵਹਾਰ ਦੇ ਦ ਕੰਪਨੀ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਸਾਥੀ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਵਿੱਚ ਗਲਤ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੇ ਘਟਨਾ ਦੇ ਤੱਥਾਂ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।
 - f. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵਿਵੇਕ ਅਨੁਸਾਰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ।

6. ਚੈਨਲ, ਵਾਧਾ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਅਤੇ ਸਮਾਂ-ਰੇਖਾਵਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਡੀਐਮਆਈ ਦੇ ਅੰਦਰ

ਡੀਐਮਆਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਹਿੱਸਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਖਪਤ ਕਰਜ਼ੇ, ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ, ਅਤੇ ਐਮਐਸਐਮਈ ਕਰਜ਼ੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਉੱਚ ਨੈੱਟ-ਵਰਥ ਵਿਅਕਤੀਗਤ (ਐਚਐਨਆਈ) ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸ਼ੇਅਰਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰਜ਼ੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਕਿਉਂਕਿ ਗਾਹਕ ਖੰਡ ਅਤੇ ਸਵਾਲ/ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰੇਗਾ ਵੱਖਰਾ ਹੋਣਾ ਇਸ ਲਈ ਦ ਕੰਪਨੀ ਹੈ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਨੂੰ ਕੋਲ ਹਰੇਕ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਹਿੱਸੇ ਲਈ ਵੱਖਰਾ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਅਤੇ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ।

(1) **ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਚੈਨਲ:** ਗਾਹਕ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਪ੍ਰਸ਼ਨ/ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

(a) **ਵੌਇਸ ਸਪੋਰਟ** - ਦ ਗਾਹਕ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਸਾਡੇ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ 8:00 ਵਜੇ ਤੱਕ 08064-807- 777 'ਤੇ ।

(b) **ਈਮੇਲ ਸਹਾਇਤਾ** - ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ customercare@dmifinance.in 'ਤੇ ਲਿਖੋ (**ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਈਮੇਲ ਵਿੱਚ ਆਪਣਾ ਲੋਨ ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਦੱਸਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ**)। ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗਾ ਇੱਕ ਸਵੈਚਾਲਿਤ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਇੱਛਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇ ਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਟੀਮ ਦੇ ਅੰਦਰ 3 ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਿਨ ਪਰ ਉੱਥੇ ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਦ ਟੀਮ ਮਈ ਵੀ ਜਵਾਬ ਦੇਣ/ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮਾਂ ਲਓ।

(2) **ਵਾਧਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦ ਕੰਪਨੀ:**

(a) **ਪੱਧਰ 1:** ਏ ਗਾਹਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਵਧਾਓ ਦ ਮਾਮਲਾ grievance@dmifinance.in 'ਤੇ ਵਿੱਚ ਜੇਕਰ ਉਹ ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਟੀਮ ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ਵਿਵਾਦ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਉਸਦੀ ਰਜਿਸਟਰਡ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ 'ਤੇ 5 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ/ਹੱਲ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

(b) **ਪੱਧਰ 2:** ਏ ਗਾਹਕ ਨਹੀਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾਲ ਦ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇ ਕੋਈ ਵੀ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਪੱਧਰ 1, ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਹੋਰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਓ ਦ ਮਾਮਲਾ/ ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ:

ਨਾਮ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ	ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਆਸ਼ੀਸ਼ ਸਰੀਨ ਸੀਨੀਅਰ ਉਪ ਰਾਸ਼ਟਰਪਤੀ - ਗਾਹਕ ਸਫਲਤਾ ਐਕਸਪ੍ਰੈਸ ਇਮਾਰਤ, ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, 9-10, ਬਹਾਦਰ ਸ਼ਾਹ ਜ਼ਫ਼ਰ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ- 110002
ਸੰਪਰਕ ਨੰ.	011-41204444
ਈਮੇਲ ਪਤਾ	head.services@dmifinance.in 'ਤੇ ਜਾਓ।

- (3) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ DM1 ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਸੁਣਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ RBI CMS ਪੋਰਟਲ - 1 'ਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। <https://cms.rbi.org.in>

ਆਪਣਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ (ਫਾਰਮੈਟ) ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭੇਜੋ:

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੇਂਦਰ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ
ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ,
ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017 ਟੇਲ ਫ੍ਰੀ
ਨੰਬਰ - 14448

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰਨੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਜਾਣਨ ਲਈ CRPC ਟੇਲ-ਫ੍ਰੀ ਹੈਲਪਲਾਈਨ 14448 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

7. ਡਿਸਪਲੇ ਦੇ ਦ ਨੀਤੀ

ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰੀ ਅਹਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਦੇ ਦ ਕੰਪਨੀ। ਦ ਗਾਹਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਵੀ ਪਹੁੰਚ ਦ ਨੀਤੀ 'ਤੇ ਦ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦੇ ਦ ਕੰਪਨੀ <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> ਲਿੰਕ ਰਾਹੀਂ।

8. ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਫਾਈਲਿੰਗ ਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਦ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ

www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/ 'ਤੇ ਕਲਿੱਕ ਕਰਕੇ ਕਈ ਸੇਵਾ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਵਿੱਚ ਕੇਸ ਗਾਹਕ ਹਨ ਨਹੀਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਦੇ ਨਾਲ ਰੈਜ਼ੋਲਿਊਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਨਾਲ ਸਾਡਾ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਕਾਰਜਕਾਰੀ, ਦ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਦ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹਨ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ :

a) ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਦ ਕੰਪਨੀ:

ਦ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਦ ਕੰਪਨੀ ਮਈ ਹੋਣਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ 'ਤੇ:

ਨਾਮ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ	ਆਸ਼ੀਸ਼ ਸਰੀਨ ਮੁੱਖ ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਅਧਿਕਾਰੀ ਐਕਸਪ੍ਰੈਸ ਇਮਾਰਤ, ਤੀਜਾ ਫਰਮ, 9-10, ਬਹਾਦਰ ਸ਼ਾਹ ਜ਼ਫ਼ਰ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ- 110002
ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ	011-41204444
ਈਮੇਲ ਪਤਾ	grievance@dmifinance.in 'ਤੇ head.services@dmifinance.in 'ਤੇ ਜਾਓ।

b) ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਫਾਈਲਿੰਗ ਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਦ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ:

ਕਦਮ 1. ਲਿਖਿਆ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਤੇ ਦ ਅੰਤ ਦੇ 30 ਦਿਨ।

ਕਦਮ 2. ਜੇ ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਾਲ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਰਹਿਣਾ

ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾਲ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਜਵਾਬ ਹੈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਤੋਂ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਜੇ ਗਾਹਕ ਹੈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ।

ਕਦਮ 3. ਫਾਈਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਲੋਕਪਾਲ:

- ਐਨਲਾਈਨ 'ਤੇ ਸੀ.ਐੱਮ.ਐੱਸ. ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>) ਜਾਂ
- ਈਮੇਲ ਤੇ CRPC@rbi.org.in; ਜਾਂ
- ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨੂੰ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ & ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੇਂਦਰ (ਸੀ.ਆਰ.ਪੀ.ਸੀ.), ਰਿਜ਼ਰਵ ਕਰੋ ਬੈਂਕ ਦੇ ਭਾਰਤ, ਚੌਥਾ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ-160 017. ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਨਾਲ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰ - 14448 (ਸਮਾਂ - ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ)।

9. ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸੁਧਾਰ

ਆਧਾਰਿਤ 'ਤੇ ਦ ਖੋਜਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸੰਭਾਲਿਆ ਨਾਲ ਦ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ, ਏ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜੜ੍ਹ ਕਾਰਨ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਹੈ ਕਰਵਾਇਆ ਗਿਆ 'ਤੇ ਦ ਸਿਖਰ ਵਰਗ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪਛਾਣ ਕਰੋ ਕੋਈ ਵੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪਾੜੇ ਅਤੇ ਲੈਪਸ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ। ਇਸ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਤੋਂ ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੂਝ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਨੂੰ ਸਾਰੀਆਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਟੀਮਾਂ ਨਾਲ ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਹਿਯੋਗੀ ਪਹੁੰਚ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਸੁਧਾਰਾਤਮਕ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਸਮਾਨ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੇ ਦੁਹਰਾਓ ਨੂੰ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ।

10. ਸਮੀਖਿਆ ਦੇ ਦ ਜੀ.ਆਰ.ਐਮ.

ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ 13 ਨਵੰਬਰ, 2025 ਨੂੰ ਬੀਓਡੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਜੋਖਮ ਵਰਗੀਕਰਨ ਦੇ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰੇਗਾ। ਜੇਕਰ, ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਸੋਧਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਵਾਲੇ ਕੋਈ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਬਦਲਾਅ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਉਸ ਅਨੁਸਾਰ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਜੋ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀਆਂ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ SBR ਫਰੇਮਵਰਕ ਅਤੇ RBI ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ/ਸਰਕੂਲਰਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਪੜ੍ਹਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।