

FAIR PRACTICE CODE

(Punjabi)

ਸੁਪਰੀਮ ਫਿਨਕਾਰਪ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਸੰਸਕਰਨ 1.2 ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਦੀ ਤਾਰੀਖ 20 ਨਵੰਬਰ, 2023

1. ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ

ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਸੁਪਰੀਮ ਫਿਨਕਾਰਪ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਅਗੇ ਤੋਂ "SFPL" ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਉਲੇਖਿਤ) ਦੁਆਰਾ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਨੈਨ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਇਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਤਹਤ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਿਸਦੇ ਅਧੀਨ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਨੈਨ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਇਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਕੰਪਨੀ- ਸਕੇਲ ਬੇਸਡ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਨਿਦੇਸ਼, 2023 (ਜੋ 10 ਨਵੰਬਰ, 2023 ਤੱਕ ਅਪਡੇਟ ਹੈ)।

ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹੇਠਾਂ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਨੈਨ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਇਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀਆਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਿਆਰੀਆਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਡੀਲ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਕੋਡ ਦੇ ਨਾਲ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਸਮਝਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਹਰ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਪੈਸ਼ ਆਏਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇਹ ਕੋਡ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਪਾਰਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ।

2. ਉਦੇਸ਼

1. ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਡੀਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਿਆਰੀਆਂ ਸੈੱਟ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰੋਤਸਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।
2. ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ ਤਾਂ ਕਿ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸਮਝ ਆ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕਿੰਨੇ ਉਮੀਦ ਰੱਖ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੋ ਅਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਰਹੇ ਹਾਂ।
3. ਗਾਹਕ ਅਤੇ SFPL ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਸਬੰਧ ਵਿਕਸਿਤ ਅਤੇ ਸੰਭਾਲਣਾ।
4. ਨੈਨ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਇਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ।

3. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਰੋਜ਼

ਇਹ ਕੋਡ SFPL ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਉਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਉਸਦੇ ਵਪਾਰਕ ਕਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸਦਾ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧਿਤਵ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਹਨ, ਚਾਹੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕਾਊਂਟਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ, ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਡਿਵਾਈਸ ਦੁਆਰਾ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੇ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

4. ਸਾਡੇ ਵਾਅਦੇ

- SFPL ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸਭ ਡੀਲਿੰਗਜ਼ ਵਿੱਚ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ, ਤਾਂ ਕਿ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦਾ ਮਿਆਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

- SFPL ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਥਿਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬਿਆਜ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਚਾਰਜ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਲਾਭਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- SFPL ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਹਮੇਸ਼ਾ ਸਹਾਨੂਭੂਤੀ ਨਾਲ ਸੁਣੇਗਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਕੋਡ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।
- SFPL ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸਭ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਰੱਖੇਗਾ ਅਤੇ ਤੀਜੇ ਪੱਖ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾ ਦੇਵੇਗਾ ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਦੁਆਰਾ ਇਹ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਾਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੋਵੇ।
- SFPL ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਜਾਤ, ਧਰਮ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੀ ਸਥਿਤੀ ਜਾਂ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਰੋਕਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ ਜਾਰੀ ਰਹਿਣਗੀਆਂ ਹਨ।

5. ਲਾਜ਼ਮੀ ਖੁਲਾਸੇ

SFPL ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗਾ, ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ:

- ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾ ਕੇ।
- ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ/ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਰਾਹੀਂ।
- ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਲਈ ਫੋਨਾਂ ਜਾਂ ਹੈਲਪਲਾਈਨਾਂ ਰਾਹੀਂ।
- ਸੇਵਾ ਗਾਈਡ/ਟੈਰਿਫ਼ ਸ਼ਡਿਊਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.supremefincorp.com 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਕੇ।

6. ਵਿਗਿਆਪਨ, ਵਿਕਰੀ ਅਤੇ ਮਾਰਕੇਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਨੀਤੀਆਂ

SFPL ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸਾਰੇ ਵਿਗਿਆਪਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰਕ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਹੋਣ ਅਤੇ ਭਰਮਾਉਣ ਵਾਲੀ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਨਿਰਪੱਖ ਨੀਤੀ ਕੋਡ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵਿਕਰੀ ਸਹਿਯੋਗੀਆਂ/ਨਮਾਇੰਦਿਆਂ 'ਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਉਹ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਤਪਾਦ ਵੇਚਣ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਮੀਡੀਆ ਜਾਂ ਪ੍ਰਚਾਰਕ ਲਿਟਰੇਚਰ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ/ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ SFPL ਦੂਸਰੇ ਫੀਸਾਂ ਜਾਂ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਹੋਰ ਹਨ।

7. ਕਰੇਡਿਟ ਰਿਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਜ਼

SFPL ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਰੇਡਿਟ ਰਿਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਜ਼ ਨੂੰ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇਵੇਗਾ:

- ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ।
 - ਜਦੋਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਆਪਣੀਆਂ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਵਿੱਚ ਪਿੱਛੇ ਰਹਿ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਕਰਜ਼ਾ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਅਗਲੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
 - ਗ੍ਰਾਹਕ ਵਿਰੁੱਧ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ।
 - ਗ੍ਰਾਹਕ ਵਿਰੁੱਧ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ।
- SFPL ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਰੇਡਿਟ ਰਿਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਜ਼ ਨੂੰ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ ਕਾਨੂੰਨ ਇਸ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇਵੇ ਜਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੇ ਇਸ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ।

8. ਆਪਣਾ ਗ੍ਰਾਹਕ ਜਾਣੇ (KYC) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

SFPL ਆਪਣੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ KYC ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਣ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸੇਗਾ

ਕਿ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ, ਖਾਤੇ ਦੀ ਚਾਲੂਕਾਰੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀ ਪਛਾਣ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹੜੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ।

SFPL KYC ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਭਰਨ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ SFPL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ

www.supremefincorp.com 'ਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਲਈ ਪਾਇਗਾ।

SFPL ਸਿਰਫ਼ ਉਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹਾਸਲ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ KYC, ਐਂਟੀ-ਮਨੀ ਲਾਂਡਰਿੰਗ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ, ਤਾਂ ਇਸਨੂੰ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮੰਗਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

9. ਕਰਜ਼ੇ

ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

- ਗ੍ਰਾਹਕ ਨਾਲ ਸਾਰਾ ਸੰਚਾਰ ਉਸ ਦੀ ਮੂਲ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਸਮਝ ਅਨੁਸਾਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜੋ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੇ ਹਿਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ NBFCs ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੁਰੂਸਤ ਫੈਸਲਾ ਲੈ ਸਕੇ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਉਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣਗੇ ਜੋ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੋਣਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਕਿੰਨੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਗ੍ਰਾਹਕ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਅਪਡੇਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਜੇ SFPL ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ, ਤਾਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀਆਂ ਜਾਂ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਜਾਚ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ:

- ਕੰਪਨੀ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਸੈਨਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਰਕਮ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗੀ। ਇਸ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਨੂੰ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਮੰਜੂਰੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਰਿਕਾਰਡ 'ਤੇ ਰੱਖੇਗੀ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਅਗ੍ਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਗਾਢੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਅਗ੍ਰੀਮੈਂਟ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤੇ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਕਾਪੀ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਜਾਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਵਾਹਨ ਵਿੱਤੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਕੇਸ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ਾ ਅਗ੍ਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲਾ ਰੀ-ਪਜੈਸ਼ਨ ਕਲੋਜ਼ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਵਪਾਰਕ ਵਾਹਨਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਅਗ੍ਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਹੋਣਗੀਆਂ:
 - ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ।
 - ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਰੱਦ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
 - ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।
 - ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਚੁਕਾਉਣ ਲਈ ਆਖਰੀ ਮੌਕਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਵਿਧਾਨ।
 - ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।
 - ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।

ਲੇਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ

- ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੋ ਕਿ ਲੇਨ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਰੋਅਰ ਤੋਂ ਵਸੂਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਨੂੰ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ' ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਬਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ ਅਗਾਊਂ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਗਏ ਬਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕਾਂ ਦਾ ਮੁੜ ਪੂੰਜੀਕਰਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਯਾਨੀ, ਇਸੇ ਸੁਲਕਾਂ 'ਤੇ ਹੋਰ ਬਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਲੇਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬਿਆਜ ਦੇ ਕਾਯਮ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਵੀਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਨੂੰ ਬਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਨਿਯਮਾਂ ਪੂਰੀ ਨਿਡਰਤਾ ਅਤੇ ਸੱਚਾਈ ਨਾਲ ਮੰਨੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ ਜਾਂ ਲੇਨ ਉੱਤੇ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਸੁਲਕਾਂ (ਜੋ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਾਂ ਨਾਲ ਜਾਣੇ ਜਾਂਦੇ ਹੋਣ) ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ। ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕਾਂ ਦੀ ਰਕਮ ਯਥਾਯੋਗ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਲੇਨ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ, ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਲੇਨ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ।
- ਜਿਹੜੇ ਲੇਨ 'ਵਿਅਕਤਿਗਤ ਬੇਰੋਅਰਾਂ', ਜਿਹਨਾਂ ਨੇ ਵਪਾਰ ਲਈ ਲੇਨ ਨਹੀਂ ਲਿਆ, ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤਿਗਤ ਬੇਰੋਅਰਾਂ ਨਾਲੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਸਮਾਨ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਗਲਤੀ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਕੀ ਫੈਕਟ ਸਟੇਟਮੈਂਟ (KFS) ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗੀ, ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਬਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਸੁਲਕਾਂ ਹੇਠਾਂ ਵੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਜਦੋਂ ਕਦੇ ਬੇਰੋਅਰਾਂ ਨੂੰ ਲੇਨ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਯਾਦ ਦਿਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ, ਤਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕਾਂ ਦੀ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜਦੋਂ ਵੀ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇ, ਉਸਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਬਾਰੇ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਉੱਪਰੋਕਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ 1 ਜਨਵਰੀ 2024 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਨੀਤੀ ਦਾ ਮੁੜ ਅਸੈਸਮੈਂਟ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏ ਕਿ ਇਹ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਨਵੇਂ ਲੇਨ, ਜੋ ਉਕਤ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ, ਲਈ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ। ਜਿਹੜੇ ਮੌਜੂਦਾ ਲੇਨ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕਾਂ ਦੀ ਨਵੀਂ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਅਗਲੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਜਾਂ ਨਵੀਨੀਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਜਾਂ ਉਕਤ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਛੇ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਜੋ ਵੀ ਪਹਿਲਾਂ ਹੋਵੇ, ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਹੋਣ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ:

1. ਕੰਪਨੀ ਬੇਰੋਅਰ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਜਾਰੀਗਣ ਸਮਾਰੂਹ, ਬਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਸੁਲਕਾਂ, ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਸੁਲਕ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
2. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਬਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੁਲਕਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ਼ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਹੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ। ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਯੋਗ ਸ਼ਰਤ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
3. ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਮੰਗਣ ਜਾਂ ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਨਾਲ ਸੰਗਤ ਹੋਵੇਗਾ।
4. ਬੇਰੋਅਰ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸੁਰੱਖਿਆਵਾਂ ਉਸ ਵੇਲੇ ਛੱਡ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਜਦੋਂ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਜਾਂ ਲੇਨ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਹੋਵੇਗੀ, ਇਸ ਸ਼ਰਤ 'ਤੇ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਬੇਰੋਅਰ ਖ਼ਿਲਾਫ਼ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਜਾਇਜ਼ ਹੱਕ ਜਾਂ ਲਾਇਨ ਦਾ ਦਾਅਵਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸੈੱਟ ਆਫ਼ ਦੇ ਹੱਕ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਬੇਰੋਅਰ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ

ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਰੱਖਣ ਦੇ ਹੱਕ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਖਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਹ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਸ ਵੇਲੇ ਤੱਕ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸੰਬੰਧਤ ਦਾਅਵਾ ਨਿਪਟਾਯਾ ਜਾਂ ਅਦਾਇਗੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ।

ਜਿੰਮੇਵਾਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇਣ ਦਾ ਚਲਣ – ਵਿਆਕਤੀਗਤ ਲੋਨ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਉੱਪਰ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ

1. ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ:

- ਕੰਪਨੀ ਪੂਰੀ ਰਕਮ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਮੂਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਰਿਹਾਅ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਿਤੇ ਗਏ ਚਾਰਜ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗੀ।
- ਬੋਰੋਅਰ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੂਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਲੋਨ ਦੀ ਸੇਵਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਬੈਂਕਿੰਗ ਆਊਟਲੈਟ/ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫਤਰ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਮੂਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦਾ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਥਾਂ, ਉਕਤ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਲੋਨ ਮੰਜੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਜੇਕਰ ਮੁੱਖ ਬੋਰੋਅਰ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਬੋਰੋਅਰਾਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਉੱਪਜੇ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਮੂਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕਾ ਤੈਅ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਤਰੀਕਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

2. ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

- ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਰਿਹਾਈ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ:
ਜੇਕਰ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਰਕਮ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮਾਂ ਲੰਘਣ ਉੱਪਰ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਮੂਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਸੈਟਿਸਫੈਕਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਭਰਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਬੋਰੋਅਰ ਨੂੰ ਇਸ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਣ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਬੋਰੋਅਰ ਨੂੰ ਹਰ ਦਿਨ ਦੀ ਦੇਰੀ ਲਈ ₹5,000 ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਵਜੋਂ ਦੇਵੇਗੀ।
- ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਖੋਹ ਜਾਣ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ:
ਜੇਕਰ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਮੂਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਹਿੱਸੇ ਵਿੱਚ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਉਹ ਗੁੰਮ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਬੋਰੋਅਰ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਹ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਪ੍ਰਤੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕੇ। ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਦੀ ਸੰਬੰਧਤ ਲਾਗਤ ਭਰੇਗੀ, ਸਾਥੇ ਉਪਰੋਕਤ ਧਾਰਾ (ii) ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਵੀ ਅਦਾਇਗਾ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਮਿਲੇਗਾ, ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੇ ਦੰਡ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ (ਅਰਥਾਤ, ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ) ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕਾਨੂੰਨੀ ਹੱਕਾਂ:
ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਹੇਠ ਦਿੱਤਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਬੋਰੋਅਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਹੱਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

3. ਲਾਗੂਤਾ:

ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ 1 ਦਸੰਬਰ 2023 ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਰਿਹਾਈ ਲਈ ਯੋਗ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਮੂਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।

ਫਲੇਟਿੰਗ ਬਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਸਮਜੋਤਿਆਂ ਦੇ ਮੁੜ ਸੈਟਿੰਗ – EMI ਆਧਾਰਤ ਵਿਆਕਤੀਗਤ ਲੋਨਾਂ ਲਈ

1. EMI ਆਧਾਰਿਤ ਫਲੇਟਿੰਗ ਰੇਟ ਵਿਆਕਤੀਗਤ ਲੋਨ ਦੀ ਮੰਜੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਬੋਰੋਅਰ ਦੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਰੱਥਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਜਾਂ EMI ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਦੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਯਥੇਚਿਤ ਗੁੰਜਾਇਸ਼/ਮਾਰਜਿਨ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, EMI ਆਧਾਰਿਤ ਫਲੇਟਿੰਗ ਰੇਟ ਵਿਆਕਤੀਗਤ ਲੋਨਾਂ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ, ਵੱਧ ਰਹੀਆਂ ਬਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਬਿਨਾਂ ਬੋਰੋਅਰਾਂ ਨਾਲ ਸਹੀ ਸੂਚਨਾ ਜਾਂ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਜਾਂ EMI ਰਕਮ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਕਈ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਹਨ।
2. ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਨੀਤੀ ਢਾਂਚਾ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ:
 - ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਚਿਨ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਇਹ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਬਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਲੋਨ ਉੱਤੇ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ EMI ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸ਼ਤ ਦੀ ਮਿਆਦ (ਟੇਨਰ) ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਆ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਉਕਤ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ EMI/ ਟੇਨਰ ਵਿੱਚ ਹੋਈ ਵਾਧੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਉਚਿਤ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸਾਂਝੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
 - ਕੰਪਨੀ ਬਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦੇ ਰੀਸੈਟ ਸਮੇਂ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਵਿਕਲਪ ਦੇਵੇਗੀ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਲੋਨ ਨੂੰ ਫਲੇਟਿੰਗ ਦਰ ਤੋਂ ਫਿਕਸਡ ਦਰ 'ਤੇ ਬਦਲ ਸਕਣ। ਇਹ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਇਹ ਵੀ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਲੋਨ ਦੇ ਟੇਨਰ ਦੌਰਾਨ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਬਦਲਾਅ ਕਿੰਨੀ ਵਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਹੋਵੇਗੀ।
 - ਕੰਪਨੀ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਚੋਣ ਦੇਵੇਗੀ:
 - (a) EMI ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਟੇਨਰ ਨੂੰ ਲੰਬਾ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਦੋਹਾਂ ਚੋਣਾਂ ਦਾ ਮਿਲਾ ਕੇ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪ ਚੁਣਨਾ।
 - (b) ਲੋਨ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਪੂਰੀ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਿਕ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਅਗਾਊਂ ਭੁਗਤਾਨੀ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ। ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜਾਂ/ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਪੈਨਲਟੀ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁਕਮਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
 - ਫਲੇਟਿੰਗ ਤੋਂ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਦੇ ਚਾਰਜਾਂ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਸਬੰਧਤ ਸੇਵਾ ਚਾਰਜਾਂ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਲਾਗਤਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਵੀ ਇਹ ਚਾਰਜ/ਲਾਗਤ ਬਦਲੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
 - ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗੀ ਕਿ ਫਲੇਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਟੇਨਰ ਦੀ ਲੰਬਾਈ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾ ਹੋਵੇ ਕਿ ਇਹ ਨੈਗੇਟਿਵ ਐਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਦਾ ਕਾਰਣ ਬਣੇ।
 - ਕੰਪਨੀ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਪ੍ਰਦਾਨ/ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਏਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ: ਹੁਣ ਤੱਕ ਵਸੂਲ ਕੀਤੇ ਮੂਲ ਰਕਮ ਅਤੇ ਬਿਆਜ ਦੀ ਰਕਮ, EMI ਦੀ ਰਕਮ, ਬਾਕੀ EMI ਦੀ ਗਿਣਤੀ, ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੇ ਪੂਰੇ ਟੇਨਰ ਲਈ ਸਾਲਾਨਾ ਬਿਆਜ ਦਰ/ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (APR)।
 - ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗੀ ਕਿ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਸਧਾਰਨ ਅਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਲਈ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਹੋਵੇ।
3. ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਾਲੇ ਲੋਨਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਹੁਕਮ ਸਮਾਨ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਅੰਤਰਾਲਾਂ ਦੇ ਲੋਨਾਂ ਲਈ ਵੀ, ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਢਾਲੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।
4. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗੀ ਕਿ ਇਹ ਹੁਕਮ ਦੋਨੋਂ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਲੋਨਾਂ 'ਤੇ ਮੁਹੱਈਆ ਅਤੇ ਯਥਾਵਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ 31 ਦਸੰਬਰ, 2023 ਤੱਕ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ। ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਇੱਕ ਸੂਚਨਾ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਜਨਰਲ ਨੀਤੀਆਂ:

1. ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ:
 - ਕੰਪਨੀ ਸਿਰਫ ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਦੇਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਅਗ੍ਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹਨ ਜਾਂ ਜਦ ਗ੍ਰਾਹਕ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਾ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਕੋਈ ਨਵਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਹਮਣੇ ਆਵੇ।
2. ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਟਰਾਂਸਫਰ:
 - ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਟਰਾਂਸਫਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ, ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਵਿਰੋਧ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦੇ।
3. ਫੋਰਕਲੇਜ਼ਰ ਚਾਰਜਾਂ ਤੇ ਪਾਬੰਦੀ:
 - ਗੈਰ-ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਫਲੇਟਿੰਗ ਦਰ ਦੇ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਵਿੱਚ ਫੋਰਕਲੇਜ਼ਰ ਚਾਰਜ ਜਾਂ ਪ੍ਰੀ-ਪੈਮੈਂਟ ਪੈਨਲਟੀ ਨਹੀਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

10. ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ

ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ:

ਜਦੋਂ SFPL ਕਰਜ਼ੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਦ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਅਵਧੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

ਜੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਭੁਗਤਾਨ ਤਹਿ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਮਾਰੂਪਤਾ ਅਨੁਸਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ, ਤਾਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਪਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਹ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜਣਾ, ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ, ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

SFPL ਸਟਾਫ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ ਦੀ ਸੂਚਨਾ:

SFPL ਸਟਾਫ ਜਾਂ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਉਹ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਦਿਖਾਉਣ ਲਈ ਬਾਧ ਰਹੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ। ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਵਹਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਯੋਗਤਾਪੂਰਨ ਤਰ੍ਹਾਂ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੇ ਘਰ ਦੌਰੇ ਦੌਰਾਨ ਨਿਯਮ:

- ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸ ਦੀ ਚੁਣੀ ਹੋਈ ਥਾਂ ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਥਾਂ ਚੁਣੀ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੇ ਘਰ ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰ/ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਦੀ ਥਾਂ ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸਟਾਫ ਪਹਿਲੇ ਹੀ ਮੌਕੇ 'ਤੇ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਦੱਸੇਗਾ।
- ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਗ੍ਰਾਹਕ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਵਵਹਾਰ ਨਰਮ ਅਤੇ ਸ਼ਾਲੀਨ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ ਨੂੰ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨਾਲ ਕਾਰੋਬਾਰ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਹੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਦ ਤਕ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀ ਕਾਰੋਬਾਰੀ/ਵਿੱਤੀ ਹਾਲਾਤ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਹੋਰੇ ਨਾ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੋਵੇ।
- ਕਾਲਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ, ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਵਾਰਤਾਲਾਪ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਝਗੜੇ ਜਾਂ ਮੁਅੱਮਲੇ ਦਾ ਸੰਮਾਨਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਯੋਗ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੇ ਘਰ ਜਾ ਕੇ ਵੀ ਵਵਹਾਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਅਤੇ ਸੱਭਿਆਚਾਰਿਕ ਰਹੇਗਾ।

ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਮਾਧਮ:

SFPL ਦੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਮਾਧਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

- ਨੇੜਲੀ ਸ਼ਾਖਾ 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ (ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬ੍ਰੈਂਸਰ/ਵੈੱਬਸਾਈਟ/ਅਨੁਸੂਚੀਆਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ ਅਨੁਸਾਰ)।
- ਫੋਨ, ਫੈਕਸ, ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ।

11. ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

SFPL ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਚੱਖਟ ਵਿੱਚ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸੰਕਲਪਿਤ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

ਪਹਲਾ ਕਦਮ:

- ਗ੍ਰਾਹਕ ਸ਼ਾਖਾ ਇੰਚਾਰਜ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਰੱਖੀ ਕਿਤਾਬ ਵਿੱਚ ਐਂਟਰੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ (ਸਵੇਰੇ 10:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ)।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵੀ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 15 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਦੂਜਾ ਕਦਮ:

- ਜੇਕਰ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਣ ਜਾਂ 15 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਾ ਮਿਲੇ, ਤਾਂ ਉਹ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸੂਚਨਾਵਾਂ 'ਤੇ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰੈਡਰੈੱਸਲ ਅਫਸਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:
 - ਈਮੇਲ: customercare@supremefincorp.com
 - ਫੋਨ: +91-11-41323147 (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 10 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ ਤੱਕ)।
 - ਪਤਾ:
The Grievance Redressal Officer,
Supreme Fincorp Private Limited,
2nd Floor, Harsha Bhawan, 13/29, E- Block, Middle Circle, Connaught Place, New Delhi- 110001।

ਤੀਜਾ ਕਦਮ:

- ਜੇਕਰ 30 ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸ਼ਿੱਧੇ ਨਿਯੰਤਰਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (RBI) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:
 - ਪਤਾ:
Officer-In-Charge,
The Reserve Bank of India,
Department of Non-Banking Supervision,
6, Sansad Marg, New Delhi- 110001।

ਨੋਟ:

SFPL ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਜਾਂ ਵਿਜ਼ੂਅਲੀ ਅਯੋਗਤਾ ਵਾਲੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ। ਇਹ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਲਈ ਸਹਿਯੋਗ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਪ੍ਰਤੀਬੱਧ ਹੈ।

12. ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਨ ਨੀਤੀ

SFPL ਨੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਨੀਤੀ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀ ਹੈ ਕਿ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਚਾਰਜ ਵਧੇਰੇ ਨਹੀਂ ਲਏ ਜਾਣਗੇ।

- ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਨ ਲਈ ਨੀਤੀ SFPL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.supremefincorp.com 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

13. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ ਵਿੱਚ ਸੋਧਾਂ

SFPL ਨੂੰ ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਵਿੱਚ ਸੋਧ/ਬਦਲਾਅ/ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ, ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫਤਰ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਵੀ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।