ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਆਦਿੱਤਿਆ ਬਿਰਲਾ ਕੈਪੀਟਲ ਲਿਮਟਿਡ

ਸੰਸਕਰਨ 1.1

ਅੰਦਰੂਨੀ

Aditya Birla Capital Limited
Corporate Office:
One World Center, Tower 1, 18th Floor, Jupiter Mill Compound,
841, Senapati Bapat Marg, Elphinstone Road, Mumbai, Maharashtra - 400 013
Tel: +91 22 6723 9101 | abc.secretarial@adityabirlacapital.com | www.adityabirlacapital.com
For customer care and other queries : care.finance@adityabirlacapital.com
Toll-free no.: 1800-270-7000

Registered Office:
Indian Rayon Compound,
Veraval, Gujarat – 362 266
Tel: +91 28762 43257
CIN: L67120GJ2007PLC058890

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਵੇਰਵੇ:

ਪਰਟੀਕੁਲਰਸ	ਵੇਰਵੇ
ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਸਿਰਲੇਖ	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ
ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਮਾਲਕ	ਅਨੁਪਾਲਣਾ
ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕੋਡ	ਏਬੀਸੀਐਲ-ਐਫਪੀਸੀ
ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸੰਸਕਰਨ ਨੰਬਰ	1.1
ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਰਗੀਕਰਨ	ਅੰਦਰੂਨੀ
ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ	ਏਬੀਸੀਐਲ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ 30 ਅਕਤੂਬਰ, 2025 ਨੂੰ

ਸੰਸਕਰਨ ਕੰਟਰੋਲ:

ਸੰਸਕਰਨ ਨੰਬਰ	ਤਾਰੀਕ	ਜਿਸ ਦੁਆਰਾ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ	ਬਦਲਾਵ ਦੀ ਕਿਸਮ
1.0	31 ਮਾਰਚ,2025	ਅਨੁਪਾਲਣ	ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਸੰਸਕਰਨ
1.1	30 ਅਕਤੂਬਰ, 2025	ਅਨੁਪਾਲਣ	ਸੋਧ

ਮਨਜ਼ੂਰੀ:

ਵੱਲੋ/ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	**Date**	**Remarks**
ਏਬੀਸੀਐਲ ਬੋਰਡ	31 ਮਾਰਚ, 2025	-
ਏਬੀਸੀਐਲ ਬੋਰਡ	30 ਅਕਤੂਬਰ, 2025	ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅੱਪਡੇਟਸ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਰਿਵੀਜ਼ਨ

ਵਿਸ਼ਾ-ਵਸਤੂ

ਪਰਟੀਕੁਲਰਸ	ਪੇਜ ਨੰਬਰ
ਓਮਨੀਬਸ ਧਾਰਾ	4
ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼	4
ਬਗੈਰ ਭੇਦਭਾਵ ਵਾਲੀ ਨੀਤੀ	4
ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	4
ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ	3
ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਵੇਰਵੇ (ਕੇਐਫਐਸ)	5
ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਵੇਰਵਾ	5
ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਤੋਂ ਲਿਆ ਗਿਆ ਕਰਜ਼ਾ	5
ਆਮ	6
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਤੰਤਰ	6
ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਲਾਪ ਸਕੀਮ, 2021	7
ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਤਰੀਕਾ	7
ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰੀ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣਾ-ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ’ਤੇ ਚੱਲ-ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ	7
ਸਮਾਨ ਮਹੀਨਾਵਾਰੀ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (ਈਐਮਆਈ) ’ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਨਿੱਜੀ ਲੋਨ ’ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈੱਟ ਕਰਨਾ	7
ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਤ ’ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਫਰੇਮਵਰਕ ਪਾਲਿਸੀ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼	8
ਐਫਪੀਸੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਤੰਤਰ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	9
ਫੁਟਕਲ	9
ਗੁਪਤਤਾ	9

ਓਮਨੀਬੱਸ ਧਾਰਾ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ) ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ’ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੁਲਰਸ/ਨਿਰਦੇਸ਼/ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼/ਮਾਰਕ-ਦਰਸ਼ਨ ਨੋਟਸ ਏਬੀਸਐੈਲ ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਲਈ ਡਾਇਰੈਕਟਿੰਗ ਫੋਰਸਸ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਜਗਾ ਲੈਣਗੇ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਦੂਸਰੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਇਹ ਸਰਕੁਲਰਸ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

ਸਰਕੁਲਰ	ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ
ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ – ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਔਫ ਇੰਡੀਆ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ-ਸਕੇਲ ਆਧਾਰਿਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨਜ਼, 2023 ਤਾਰੀਖ, 19 ਅਕਤੂਬਰ, 2023 ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ’ਤੇ ਬਦਲਾਵ ਨਾਲ	ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ-17 ਜੁਲਾਈ 2025 ਨੂੰ
ਲੋਨ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੇਐਫਐਸ), ਤਾਰੀਖ 15 ਅਪਰੈਲ, 2024, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ’ਤੇ ਬਦਲਾਵ ਦੇ ਨਾਲ	15 ਅਪਰੈਲ, 2024
ਰਿਣਦਾਤਾਵਾਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ – ਵਿਆਜ ਲੈਣਾ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ’ਤੇ ਬਦਲਾਵ ਦੇ ਨਾਲ	29 ਅਪਰੈਲ, 2024
ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਔਫ ਇੰਡੀਆ (ਕਰਜ਼ਿਆਂ ’ਤੇ ਪੂਰਵ-ਅਗਾਇਗੀ ਸ਼ੁਲਕ) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025	2 ਜੁਲਾਈ, 2025

ਕੋਡ ਦੇ ਉਦੇਸ਼

ਕੋਡ ਨੂੰ ਇਸ ਮਕਸਦ ਲਈ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ :

- ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਡੀਲ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਪੱਕਾ ਕਰਨਾ
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਦਿਵਾਉਣ ਲਈ ਜ਼ਿਆਦਾ ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਪੱਕਾ ਕਰਨਾ ਉਤਪਾਦ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਸੋਚ-ਸਮਝ ਕੇ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ
- ਆਦਿੱਤਿਆ ਬਿਰਲਾ ਕੈਪੀਟਲ ਲਿਮਟਿਡ (“ਏਬੀਸੀਐਲ” / “ਕੰਪਨੀ”) ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦਾ ਭਰੋਸਾ ਬਨਾਉਣਾ

ਇਹ ਕੋਡ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਦੇ ਦੁਆਰਾ ਲਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸੋਚ-ਸਮਝ ਕੇ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਅਤੇ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ’ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਗੈਰ-ਭੇਦਭਾਵ ਵਾਲੀ ਨੀਤੀ

ਏਬੀਸੀਐਲ ਆਪਣੇ ਐਪਲੀਕੈਂਟਸ ਨੂੰ ਲਿੰਗ, ਨਸਲ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ/ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਬੰਧਕ ਐਪਲੀਕੈਂਟਸ ਨੂੰ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ’ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ

- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸਾਰੀ ਗੱਲਬਾਤ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਅਜਿਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਸਮਝਦੇ ਹਨ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ’ਤੇ ਅਸਰ ਪਾਏ, ਤਾਂ ਜੋ ਕਿ ਦੂਸਰੀਆਂ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸਹੀ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸੋਚ-ਸਮਝ ਕੇ ਫੈਸਲਾ

ਲੈ ਸਕੇ।

- ਕਰਜ਼ਾ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਨਾਲ ਜਮਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਕਰਜ਼ਾ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਲਿਖੀ ਹੋਈ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਏਬੀਸੀਐਲ ਸਾਰੀਆਂ ਕਰਜ਼ਾ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਲਈ ਇਕ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤਰਾਂ ਨਾਲ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਂ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੇ ਸਟੇਟਸ ’ਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਪਾਉਣ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਮੈਨੇਜਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸਰਵਿਸ ਟੀਮ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਨੰਬਰ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ’ਤੇ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

- ਏਬੀਸੀਐਲ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਆਮ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਇਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰਾਂ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਰਕਮ ਲਿਖ ਕੇ ਦੱਸੇਗਾ। ਉਸ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਲਗਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਏਬੀਸੀਐਲ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਮੰਨਣ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖੇਗਾ।
- ਏਬੀਸੀਐਲ ਕਰਜ਼ਾ ਕਰਾਰ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਕਰਾਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਐਨਕਲੋਜ਼ਰ ਦੀ ਇਕ ਕਾਪੀ ਦੇਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇ, ਬਿਹਤਰ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਆਮ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਫਿਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਮਝ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਨਾਲ ਹੀ ਕਰਜ਼ਾ ਐਨਕਲੋਜ਼ਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਇਕ-ਇਕ ਕਾਪੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵਿਤਰਣ/ਵਿਤਰਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦੇਵੇਗਾ। ਦੇਰ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ’ਤੇ ਲੱਗਣ ਵਾਲੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ ਨਾਲ ਜੁੜੀ ਕੋਈ ਵੀ ਧਾਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਬੋਲਡ ਵਿੱਚ ਲਿਖੀ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਾਰ/ਕਰਜ਼ਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਵਿੱਚ ਇਕ ਬਿਲਟ-ਇਨ ਰੀਪੋਜ਼ੈਸ਼ਨ ਧਾਰਾ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਿ ਉਸ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ ’ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਏਬੀਸੀਐਲ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪੋਜ਼ੈਸ਼ਨ ਲੈਣ ਲਈ ਨੋਟਿਸ ਪੀਰੀਅਡ, ਨੋਟਿਸ ਪੀਰੀਅਡ ਵਿੱਚ ਛੋਟ ਦੇ ਹਾਲਾਤ, ਸੰਪੱਤੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨੀਲਾਮੀ, ਉਧਾਰਕਰਤਾ(ਵਾਂ) ਨੂੰ ਰਿਪੋਜ਼ੈਸ਼ਨ ਦੇਣ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਤਜ਼ਵੀਜ਼ਾਂ ਵੀ ਹੋਣਗੀਆਂ।

ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਵੇਰਵੇ (ਕੇਐਫਐਸ)

ਏਬੀਸੀਐਲ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਸਰਕੁਲਰCL shall abide by guidelines as enumerated in the Circular ‘ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਵੇਰਵੇ (ਕੇਐਫਐਸ)’ (“ਕੇਐਫਐਸ ਸਰਕੁਲਰ”) ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੀ ਦੂਸਰੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਇਹ ਗੱਲਾਂ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ:

- ਕੇਐਫਐਸ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸਾਰੇ ਰਿਟੇਲ ਅਤੇ ਐਮਐਸਐਮਈ ਟਰਮ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੇਐਫਐਸ ਸਰਕੁਲਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਮਾਨਕ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ(ਵਾਂ) ਦੀ ਸਮਝ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੇਐਫਐਸ ਅਜਿਹੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ(ਵਾਂ) ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਕਰਾਰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸੋਚ-ਸਮਝ ਕੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਮਿਲ ਸਕੇ।
- ਹਰੇਕ ਕੇਐਫਐਸ ਦਾ ਇਕ ਅਨੋਖਾ ਪ੍ਰਪੋਜ਼ਲ ਨੰਬਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਫੀਸਦੀ ਦਰ (“ਏਪੀਆਰ”) ਦੀ ਇਕ ਗਣਨਾ ਸ਼ੀਟ ਅਤੇ

ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਅਨੁਸੂਚੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ।

- ਏਪੀਆਰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਲਈ ਸਾਲਾਨਾ ਕਰੈਡਿਟ ਲਾਗਤ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਕਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਸਾਰੇ ਦੂਸਰੇ ਸ਼ੁਲਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਕੋਈ ਵੀ ਫੀਸ, ਸ਼ੁਲਕ ਆਦਿ ਜੋ ਕਿ ਕੇਐਫਐਸ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਟੇਜ ’ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਾਫ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਗੈਰ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਆਰਈ ਦੁਆਰਾ ਤੀਸਰੀ ਧਿਰ ਦੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਵੱਲੋਂ ਅਸਲ ਆਧਾਰ ’ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਸ਼ੁਲਕ, ਜਿਵੇਂਕਿ ਬੀਮਾ ਸ਼ੁਲਕ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਸ਼ੁਲਕ ਆਦਿ ਵੀ ਏਪੀਆਰ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅੱਲਗ ਤੋਂ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੈਐਫਐਸ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਲਈ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੇ ਇਸ ਨੂੰ ਸਮਝ ਲਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਏਬੀਸੀਐਲ ਇਸ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗਾ।
- ਕੇਐਫਐਸ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਹੋਣ ਵਾਸਤੇ 7 ਦਿਨ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮਾਂ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 3 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ ਦੀ ਵੈਧ ਮਿਆਦ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ 7 ਦਿਨ ਤੋਂ ਘੱਟ ਸਮੇਂ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ 1 ਦਿਨ ਦੀ ਵੈਧ ਮਿਆਦ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਕੇਐਫਐਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਕਰਾਰ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਦੇ ਤੌਰ ’ਤੇ ਦਿਖਾਉਣ ਲਈ ਇਸ ਸਾਰਾਂਸ਼ ਬਕਸੇ ਦੇ ਤੌਰ ’ਤੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਵਿਤਰਣ

- ਏਬੀਸੀਐਲ ਆਪਣੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ(ਵਾਂ) ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ(ਵਾਂ) ਦੀ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਵਿਤਰਣ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕ, ਪੂਰਵ-ਅਦਾਇਗੀ ਸ਼ੁਲਕ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਵ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਏਬੀਸੀਐਲ ਇਹ ਵੀ ਪੱਕਾ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸ਼ੁਲਕ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਸਿਰਫ ਅੱਗੇ ਤੋਂ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ। ਇਸ ਬਾਰੇ ਇਕ ਸ਼ਰਤ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਸਬੰਧਿਤ ਕਰਜ਼ਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਏਬੀਸੀਐਲ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਚੁਕਾਉਣ ’ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਮਿਲਣ ’ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸੁਰੱਖਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਰਿਲੀਜ਼ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਏਬੀਸੀਐਲ ਦਾ ਉਧਾਰਕਰਤਾ(ਵਾਂ) ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਦੂਸਰੇ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕੋਈ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਲੀਅਨ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ-ਔਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ(ਵਾਂ) ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦੇ ਦਾਅਵੇ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਏਬੀਸੀਐਲ ਨੂੰ ਸਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦੀ ਸੈਟਲਮੈਂਟ/ਅਦਾਇਗੀ ਤੱਕ ਸੁਰੱਖਿਆਵਾਂ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ।

ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, 2025 ਦੀ ਪਾਲਣਾ

ਏਬੀਸੀਐਲ, ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਡਿਟੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ’ਤੇ ਬਦਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਆਮ

- ਏਬੀਸੀਐਲ ਆਪਣੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ(ਵਾਂ) ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ, ਸਿਵਾਏ ਉਹਨਾਂ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਜੋ ਕਿ ਸਬੰਧਿਤ ਕਰਜ਼ਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਿ ਉਧਾਰਕਰਤਾ(ਵਾਂ) ਨੇ ਪਹਿਲਾਂ ਨਾ ਦੱਸੀ

ਹੋਵੇ, ਏਬੀਸੀਐਲ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਾ ਆਵੇ)

- ਜੇਕਰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ(ਵਾਂ) ਤੋਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਟਰਾਂਸਫਰ/ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਮਿਲਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਏਬੀਸੀਐਲ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਮਿਲਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਤਬਦੀਲੀ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਹਿਸਾਬ ਨਾਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਕਰਾਰ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਆਪਣੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ(ਵਾਂ) ਤੋਂ ਬਕਾਇਆ ਪੈਸੇ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਏਬੀਸੀਐਲ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਏਜੰਟ/ਏਜੰਸੀ ਭਾਈਵਾਲ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਾ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਕੰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ, ਬੋਲ ਕੇ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰਾਂ ਦੀ ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਬੇਵਜਾ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾ(ਵਾਂ) ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ, ਰੈਫਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਦੋਸਤਾਂ ਨੂੰ ਸਭ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਬੇਇੱਜ਼ਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਦੇਣ ਦੇ ਇਰਾਦੇ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮ, ਮੋਬਾਈਲ 'ਤੇ ਜਾਂ ਫਿਰ ਸ਼ੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਜ਼ਰੀਏ ਗਲਤ ਸੰਦੇਸ਼ ਭੇਜਣਾ, ਧਮਕੀ ਭਰੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਗੁੰਮਨਾਮ ਕਾਲ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਾ/ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਨਾ, ਝੂਠੀਆਂ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਕਹਿਣਾ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਏਬੀਸੀਐਲ ਸਟਾਫ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕੁਲਨੈਕਸ਼ਨ ਏਜੰਟ/ਏਜੰਸੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਕਿ ਇਹ ਪੱਕਾ ਹੋ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਡੀਲ ਕਰਨ ਲਈ ਪੂਰੀ ਤਰਾਂ ਨਾਲ ਟਰੇਂਡ ਹਨ।
- ਏਬੀਸੀਐਲ ਜਾਂ ਉਸ ਦਾ ਨੁਮਾਇੰਦਾ ਬਕਾਇਆ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਵੇਰੇ 08:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 19:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਕਾਲ ਕਰੇਗਾ।
- ਜੇਕਰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਸਿਰਫ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਮਕਸਦ ਨਾਲ, ਬਕਾਇਆ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਲਈ ਗਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਏਬੀਸੀਐਲ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਸ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਵੈਲਿਊਏਸ਼ਨ ਅਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਪਾਉਣ ਦੀ ਪੂਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਵੇ।
- ਏਬੀਸੀਐਲ ਆਪਣੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਲੋਕਾਂ(ਬੀਡਬਲਿਊਡੀ) ਨੂੰ ਹਰੇਕ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।

ਸਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਤੰਤਰ

- ਏਬੀਸੀਐਲ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਸਾਡਾ ਮੁੱਖ ਮੰਤਵ ਹੈ।
- ਏਬੀਸੀਐਲ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੁਲਝਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਨੂੰ ਹੋਰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਮਤਲਬ ਵਾਲਾ ਅਤੇ ਅਸਰਦਾਰ ਬਨਾਉਣ ਲਈ, ਏਬੀਸੀਐਲ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੁਲਝਾਉਣ ਦਾ ਇਕ ਢਾਂਚਾਗਤ ਤਰੀਕਾ ਬਨਾਇਆ ਹੈ। ਇਹ ਤਰੀਕਾ/ਸਿਸਟਮ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਮੰਗਿਆ ਗਿਆ ਹੱਲ ਸਹੀ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨਾਂ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੋਵੇ।
- ਏਬੀਸੀਐਲ ਅਸਮਰੱਥ ਲੋਕਾਂ (ਪੀਡਬਲਿਊਡੀ) ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨਾਲ ਬਰਾਬਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਦੇਖੇਗਾ।
- ਜੋ ਗਾਹਕ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਉਹ ਇਹਨਾਂ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:
  - ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਐਤਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 9:00 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਵਿਚਾਲੇ): 1800-270-7000
  - ਈਮੇਲ ਕਰੋ: care.finance@adityabirlacapital.com (ਸਵਾਲ/ਬੇਨਤੀ ਉਠਾਉਣ ਲਈ)

    grievance.finance@adityabirlacapital.com (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਠਾਉਣ ਲਈ)
  - ਸਾਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖੋ:

    ਆਦਿੱਤਿਆ ਬਿਰਲਾ ਕੈਪੀਟਲ ਲਿਮਟਿਡ
    10ਵੀ ਮੰਜ਼ਿਲ,ਆਰ-ਟੈਕ ਪਾਰ, ਨਿਰਲੋਨ ਕੰਪਲੈਕਸ,
    ਔਫ ਵੈਸਟਰਨ ਐਕਸਪਰੈੱਸ ਹਾਈਵੇ, ਗੋਰੇਗਾਓਂ ਈਸਟ
    ਮੁੰਬਈ - 400 063.
- ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮਿਲਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਏਬੀਸੀਐਲ 5 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਐਕਨੌਲੈਜਮੈਂਟ/ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼

ਕਰੋਗੇ। ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਬੰਦ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਕ ਮਹੀਨੇ/30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣਾ ਆਖਰੀ ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਜਾਂ ਫਿਰ ਇਕ ਮਹੀਨੇ/30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਮੰਗਦੇ ਹੋਏ ਇਕ ਸੂਚਨਾ ਭੇਜੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਤੈਅ ਟਰਨ-ਅਰਾਉਂਡ-ਟਾਈਮ (ਟੀਏਟੀ) ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਪੱਕਾ ਕਰੇਗੀ।

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਵਾਧਾ ਤੰਤਰ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਲੋਪਕਾਲ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਾਉਣ ਵਾਲੇ ਪੋਰਟਲ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾ ’ਤੇ ਉਪਲੱਬਧ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਚੈਨਲ ਵੀ ਆਊਟਸੋਰਸ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਫਿਨਟੈਕ/ਡਿਜੀਕਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਦੇ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ (ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਵੈਬ ਆਧਾਰਿਤ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਜਿਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿ ਯੂਜ਼ਰ ਇੰਟਰਫੇਸ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਜਿਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਐਪ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਰੱਖੇ ਗਏ ਲੈਂਡਿੰਗ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਚਲਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਐਪ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ) ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਦੇਖਣਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਇੰਸ਼ੋਰੈਂਸ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਐਂਡ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਅਥਾਰਿਟੀ ਔਫ ਇੰਡੀਆਂ (“ਆਈਆਰਡੀਏਆਈ”) ਦੇ ਨਾਲ ਇਕ ਸੰਯੁਕਤ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਏਜੰਟ ਦੇ ਤੌਰ ’ਤੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਕੋਲ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਔਫ ਮਿਊਚੁਅਲ ਫੰਡਸ ਔਫ ਇੰਡੀਆ ਤੋਂ ਬੀਮਾ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਮਿਊਚੁਅਲ ਫੰਡਸ ਦੀ ਵੰਡ ਲਈ ਮਿਊਚੁਅਲ ਫੰਡ ਡਿਸਟਰੀਬਿਊਸ਼ਨ ਲਾਇਸੰਸ ਵੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਾਇਸੰਸ ਹਾਸਲ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਤੌਰ ’ਤੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਬੀਮੇ ਅਤੇ ਮਿਊਚੁਅਲ ਫੰਡ ਡਿਸਟਰੀਬਿਊਸ਼ਨ ਬਿਜਨੈੱਸ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੁਲਝਾਉਣ ਦੇ ਚੈਨਲ ਵੀ ਉਪਲੱਬਧ ਹੋਣਗੇ।

ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 202

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ- ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਏਬੀਸੀਐਲ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਅਤੇ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ’ਤੇ ਉਪਲੱਬਧ ਹੈ।

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਤਰੀਕਾ

ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਹਿੱਤਧਾਰਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ’ਤੇ ਪਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜ਼ਿਮੇਦਾਰੀ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣਾ-ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ’ਤੇ ਚੱਲ-ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ

ਏਬੀਸੀਐਲ ਇਹਨਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਮੰਨੇਗੀ:

- ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ, ਅਸਲੀ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (ਸੰਪੱਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼) ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਸ਼ੁਲਕ ਹਟਾਉਣਾ।

- ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਸੰਪੱਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਂ ਤਾਂ ਉਸ ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਸਰਵਿਸ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ ਜਾਂ ਫਿਰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕਿਸੇ ਦੂਸਰੀ ਸ਼ਾਖਾ/ਦਫਤਰ ਤੋਂ, ਜਿੱਥੇ ਕਿ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲੱਬਧ ਹੋਣ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਏਬੀਸੀਐਲ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਦੱਸ ਕੇ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਨ।

- ਸੰਪੱਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਜਗਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਇਕੱਲੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਮੌਤ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਿਸਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਦੱਸੀ ਗਈ ਹੈ।
- ਜੇਕਰ ਏਬੀਸੀਐਲ ਦੇ ਕਾਰਨ ਸੰਪੱਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਸਬੰਧਿਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਭਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਏਬੀਸੀਐਲ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਬਦਲੇ ਗਏ ਆਰਬੀਆਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਲਈ ਹਰਜਾਨਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਏਬੀਸੀਐਲ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵ(ਵਾਂ) ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵੀ ਦੱਸੇਗੀ।
- ਸੰਪਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਕੁਝ ਹਿੱਸੇ ਜਾਂ ਪੂਰੇ ਨੁਕਸਾਨ/ਹਾਨੀ ਹੋਣ 'ਤੇ ਏਬੀਸੀਐਲ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸੰਪੱਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਸੈਰਟੀਫਾਈਡ ਕਾਪੀ ਪਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਪੁਆਇੰਟ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਰਜਾਨਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਉਸ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਖਰਚੇ ਵੀ ਉਠਾਏਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਹ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪੂਰੀ ਕਰਨ ਲਈ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਮਿਲੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦਾ ਜੁਰਮਾਨਾ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ (ਯਾਨੀ ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ) ਕੈਲਕੂਲੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸਮਾਨ ਮਹੀਨਾਵਾਰੀ ਕਿਸ਼ਤਾ (ਈਐਮਆਈ) 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈੱਟ ਕਰਨਾ

- ਵਪਾਰਕ/ਵਿੱਤੀ (ਪਾਤਰ ਕਰਜ਼ੇ) ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਦੂਸਰੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਸਮਾਨ ਕਿਸ਼ਤ (ਚਾਹੇ ਸਮਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਵੇ) 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ (ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੇ ਗਏ ਹਨ) ਅੱਗੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਪੈਰਾਗਰਾਫ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੇ:

  - **ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ** ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ **ਲੋਕਾਂ** ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ (ਏ) ਉਪਭੋਗਤਾ ਕਰੈਡਿਟ (ਹੇਠਾਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ), (ਬੀ) ਸਿੱਖਿਆ ਕਰਜ਼ਾ (ਸੀ) ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀਆਂ (ਜਿਵੇਂਕਿ ਹਾਊਸਿੰਗ ਆਦਿ) ਬਨਾਉਣ/ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ (ਡੀ) ਵਿੱਤੀ ਸੰਪੱਤੀਆਂ (ਸ਼ੇਅਰ, ਡਿਬੈਂਚਰ ਆਦਿ) ਵਿੱਚ ਨਿਵੇਸ਼ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ।

  - **ਉਪਭੋਗਤਾ ਕਰੈਡਿਟ** ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ **ਲੋਕਾਂ** ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਜਿਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿ ਇਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ (ਏ) ਕੰਜ਼ਿਊਮਰ ਡਿਊਰੇਬਲਸ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ, (ਬੀ) ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਰਿਸੇਵੇਬਲਸ (ਸੀ) ਆਟੋ ਕਰਜ਼ੇ (ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਉਪਯੋਗ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ), (ਡੀ) ਸੋਨਾ, ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣੇ, ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀ, ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ (ਐਫਸੀਐਨਆਰ(ਬੀ) ਸਮੇਤ, ਸ਼ੇਅਰ ਅਤੇ ਬੌਂਡ ਆਦਿ ਨਾਲ ਸੀਕਿਓਰਡ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ (ਬਿਜਨੈਸ/ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਮਕਸਦ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ), (ਈ) ਪੇਸ਼ੇਵਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ (ਬਿਜਨੈੱਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ) ਅਤੇ (ਐਫ) ਦੂਸਰੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਮਕਸਦ (ਜਿਵੇਂਕਿ ਸਾਮਾਜਿਕ ਸਮਾਗਮ ਆਦਿ) ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚ (ਏ) ਸਿੱਖਿਆ ਕਰਜ਼ੇ (ਬੀ) ਅਚੱਲ ਸੰਪੱਤੀਆਂ (ਜਿਵੇਂਕਿ ਹਾਊਸਿੰਗ ਆਦਿ) ਬਨਾਉਣ/ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ (ਸੀ) ਵਿੱਤੀ ਸੰਪੱਤੀਆਂ (ਸ਼ੇਅਰ, ਡਿਬੈਂਚਰ ਆਦਿ) ਵਿੱਚ ਨਿਵੇਸ਼ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ (ਡੀ) ਕੇਸੀਸੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਿਸਾਨਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਪਭੋਗਤਾ ਕਰਜ਼ੇ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹਨ। ਕੈਪੀਟਲ ਐਡੀਕੁਏਸੀ ਫਰੇਮਵਰਕ ਦੇ ਤਹਿਤ ਰਿਸਕ ਵੇਟਿੰਗ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਮੌਜੂਦਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।

- ਪਾਤਰਤਾ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਏਬੀਸੀਐਲ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਹ ਸਾਫ-ਸਾਫ ਦੱਸੇਗਾ:
  - ✓ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਕਰਾਰ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ/ਸਾਲਾਨਾ ਪਰਸੈਂਟੇਜ ਰੇਟ (ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ
  - ✓ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਇਕ ਹਿੱਸੇ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਦਾ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਅਸਰ ਦੱਸਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਕਿ ਈਐਮਆਈ, ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਦੋਨਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਦੇ ਕਾਰਨ ਈਐਮਆਈ/ਸਮੇਂ/ਜਾਂ ਦੋਨਾਂ ਵਿੱਚ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਧੇ ਬਾਰੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ(ਵਾਂ) ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸਹੀ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਜਦੋਂ ਵੀ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵੱਧਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਿਆਦ ਦੀ ਦਰ ਰੀਸੈੱਟ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਕੋਲ ਇਹ ਵਿਕਲਪ ਮੌਜੂਦ ਹੋਣਗੇ:

  ਏ. ਏਬੀਸੀਐਲ ਦੁਆਰਾ ਤੈਅ ਦਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਬਚੇ ਹੋਏ ਹਿੱਸੇ ਲਈ ਸਥਿਰ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਸਵਿੱਚ ਕਰਨਾ

  ਬੀ. ਈਐਮਆਈ ਰਾਸ਼ੀ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ; ਜਾਂ

  ਸੀ. ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣਾ (ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਨਾਲ ਨੈਗੇਟਿਵ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ; ਉਤਪਾਦ ਨੀਤੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਅਧਿਕਤਮ ਮਨਜ਼ੂਰ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਅੱਗੇ ਨਹੀਂ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ); ਜਾਂ

  ਡੀ. (ਬੀ) ਅਤੇ (ਸੀ) ਵਿਕਲਪ ਦਾ ਸੁਮੇਲ; ਜਾਂ

  ਈ. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਚੀ ਹੋਈ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ/ਅੰਸ਼ਿਕ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨਾ।
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ, ਉਧਾਰਕਰਤਾ(ਵਾਂ) ਨੂੰ ਏਬੀਸੀਐਲ ਦੁਆਰਾ ਤੈਅ ਦਰ 'ਤੇ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਸ਼ੁਲਕ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਅਧੀਨ 2 (ਦੋ) ਵਾਰ (ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ-ਫਲੋਟਿੰਗ ਨਾਲ ਸਥਿਰ ਅਤੇ ਦੂਸਰੀ ਵਾਰ-ਸਥਿਰ ਨਾਲ ਫਟੋਲਿੰਗ) ਸਵਿੱਚ ਵਿਕਲਪ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਕ ਵਾਰ ਜਦੋਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਆਪਣੇ ਵਿਕਲਪ ਖਤਮ ਕਰ ਲੈਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਸਥਿਰ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਵਾਪਸ ਸਵਿੱਚ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਏਬੀਸੀਐਲ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ 'ਫਲੋਟਿੰਗ ਤੋਂ ਸਥਿਰ ਦਰ 'ਤੇ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਉਲਟ ਸਵਿੱਚ ਕਰਨ' ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਸ਼ੁਲਕ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿਕਲਪ ਨੂੰ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਨ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਦੂਸਰੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ/ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗਾ। ਬੋਰਡ ਔਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ 'ਵਿਆਜ ਦਰ ਫਰੇਮਵਰਕ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਦੂਸਰੇ ਸ਼ੁਲਕ ਤੈਅ ਕਰਨ ਦੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਵਿੱਚ ਓਵਰ ਲਈ ਲਾਗੂ ਸ਼ੁਲਕ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੋਸਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਦੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹਨ। ਇਹਨਾਂ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਵਿੱਚ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਵ ਬਾਰੇ ਵੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ(ਵਾਂ) ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਇਹ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਰੀਸੈੱਟ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਮਿਆਦ 'ਤੇ ਅਸਰ ਪਵੇਗਾ (ਸਬੰਧਿਤ ਉਤਪਾਦ ਨੀਤੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ), ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਧਾਰਕਰਤਾ(ਵਾਂ) ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਵਿਕਲਪ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰ ਸਕਣਗੇ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਉਹ ਲਾਗੂ ਸ਼ੁਲਕ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਰੀਸੈੱਟ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ(ਵਾਂ) ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਸਹੀ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਗੱਲਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ:

  ਏ. ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਰੀਸੈਟ (ਵੱਧਣ/ਘੱਟਣ) ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਦੇ ਨਾਲ;

  ਬੀ. ਅਜਿਹੇ ਰੀਸੈੱਟ ਦਾ ਅਸਰ (ਜਿਵੇਂਕਿ ਮਿਆਦ, ਈਐਮਆਈ ਜਾਂ ਦੋਨਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ);

  ਸੀ. ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਉਪਲੱਬਧਤਾ, ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਕੋਲ ਉਹ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਏਬੀਸੀਐਲ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਦੱਸ ਕੇ ਆਪਣਾ ਵਿਕਲਪ ਚੁਣ ਸਕਦਾ ਹੈ ਹਾਲਾਂਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰਾਂ/ਥੋੜਾ ਪਹਿਲਾਂ ਚੁਕਾਉਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਵੀ ਚੁਣ ਸਕਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ

  ਡੀ. ਉਹ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਂ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿ ਬਦਲੀ ਹੋਈ ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਲਈ ਉਪਲੱਬਧ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਏਬੀਸੀਐਲ ਆਪਣੇ ਮੌਜੂਦਾ ਪਾਤਰ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਵਿੱਚ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਅਤੇ ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਸ਼ੇਅਰ ਕਰੇਗਾ/ਉਪਲੱਬਧ ਕਰਾਏਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿ ਹੁਣ ਤੱਕ ਵਸੂਲਿਆ ਗਿਆ ਮੂਲਧਨ ਅਤੇ ਵਿਆਜ, ਈਐਮਆਈ ਰਾਸ਼ੀ, ਬਾਕੀ ਈਐਮਆਈ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ/ਸਾਲਾਨਾ ਪਰਸੈਂਟੇਜ ਰੇਟ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

- ਏਬੀਸੀਐਲ ਨੇ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਲਈ ਲੱਗਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨੂੰ ਤੈਅ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਫੰਡ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਰਿਸਕ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਬਣਾਇਆ ਹੈ।
- ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਕਾਫੀ ਹੱਦ ਤੱਕ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਜ਼ੋਖਮ ਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂਕਿ ਵਿੱਤੀ ਤਾਕਤ, ਬਿਜਨੈੱਸ, ਬਿਜਨੈੱਸ 'ਤੇ ਅਸਰ ਪਾਉਣ ਵਾਲਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਮਾਹੌਲ, ਮੁਕਾਬਲੇਬਾਜ਼ੀ, ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦਾ ਪਿਛਲਾ ਇਤਿਹਾਸ ਆਦਿ।
- ਐਕਪੋਜ਼ਰ ਲਈ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਾਫ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਿ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਕਿ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਕਿਹੜੀਆਂ ਦਰਾਂ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- ਏਬੀਸੀਐਲ, ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਤੈਅ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਹਿ-ਬੰਧਨਕਾਰੀ ਜਾਂ ਸਹਿ-ਬੰਧਨਕਾਰੀ ਦੇ ਬਗੈਰ ਨਿੱਜੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬਿਜਨੈੱਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਦੂਸਰੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰਾਂ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪੂਰਵ-ਅਦਾਇਗੀ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ।
- 1 ਜਨਵਰੀ, 2026 ਤੋਂ ਏਬੀਸੀਐਲ, ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਤੈਅ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਐਮਐਸਈ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬਿਜਨੈੱਸ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਸ਼ੁਲਕ/ਪੂਰਵ ਅਦਾਇਗੀ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵੀ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗਾ।
- ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਸ਼ੁਲਕ/ਪੂਰਵ-ਅਦਾਇਗੀ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਾ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਸ਼ਰਤ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰਵ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਫੰਡ ਦੇ ਸਰੋਤ 'ਤੇ ਧਿਆਨ ਦਿੱਤੇ ਬਗੈਰ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਕੁਝ ਹਿੱਸਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਪੂਰਾ ਅਤੇ ਬਗੈਰ ਕਿਸੇ ਨਿਊਨਤਮ ਲੌਕ-ਇਨ ਪੀਰੀਅਡ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ। ਸਥਿਰ ਅਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਦੇ ਸਮੁਲੇ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਪੂਰਵ-ਅਦਾਇਗੀ ਸ਼ੁਲਕ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਪੂਰਵ-ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਾ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ 'ਤੇ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।
- ਏਬੀਸੀਐਲ ਕੋਈ ਸ਼ੁਲਕ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗੀ ਜਿੱਥੇ ਕਿ ਪੂਰਵ-ਅਦਾਇਗੀ ਉਸ ਦੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਪੂਰਵ-ਅਦਾਇਗੀ ਸ਼ੁਲਕ ਬਾਰੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਕਰਾਰ ਵਿੱਚ ਸਾਫ-ਸਾਫ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ 'ਦੰਡ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸ਼ੁਲਕ ਤੈਅ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਅਤੇ ਨੀਤੀ' ਅਪਣਾਈ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਏਬੀਸੀਐਲ 29 ਅਪਰੈਲ, 2024 ਨੂੰ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਸਰਕੂਲਰ 'ਰਿਣਦਾਤਾ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ-ਵਿਆਜ ਲਗਾਉਣਾ' ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਏਬੀਸੀਐਲ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਸੂਲਣ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਉੱਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਿ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਨਹੀਂ ਹਨ।
- ਏਬੀਸੀਐਲ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦੰਡ ਸ਼ੁਲਕ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਕਿ ਹੋਰਨਾਂ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ:
  - ➢ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਯਾਨੀ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਸ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕੰਪਾਊਂਡਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਘਟਕ ਨਹੀਂ ਜੋੜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
  - ➢ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਉੱਚਿਤ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਕਰਜ਼ੇ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵਪੂਰਨ ਹੋਏ ਬਗੈਰ ਕਰਜ਼ਾ ਕਰਾਰ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਹੋਵੇਗੀ।
  - ➢ 'ਵਪਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਕੰਮਾਂ ਲਈ ਨਿੱਜੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ' ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ ਕਰਜ਼ਾ ਕਰਾਰ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਸਮਾਨ ਗੈਰ-ਅਨੁਪਾਲਣਾ ਲਈ ਗੈਰ-ਨਿੱਜੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ

ਹੋਵੇਗਾ।

- ➢ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਕਰਜ਼ਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ ਵਿੱਚ ਸਾਫ ਤੋਂ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ। ਦੰਡਾਤਮਕ ਅਤੇ ਦੂਸਰੇ ਸ਼ੁਲਕ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ 'ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕ' ਟੈਬ ਵਿੱਚ ਵੀ ਦਿਖਾਏ ਗਏ ਹਨ।
- ➢ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਭੇਜਦੇ ਸਮੇਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ ਬਾਰੇ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ ਲਗਾਉਣ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਕਾਰਨ ਬਾਰੇ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਐਫਪੀਸੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਤੰਤਰ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਏਬੀਸੀਐਲ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਤੰਤਰ ਦੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਦੀ ਤਿਮਾਹੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ 'ਤੇ ਇਕ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਫੁਟਕਲ

ਹਾਲੇ ਏਬੀਸੀਐਲ ਸੋਨੇ ਦੀ ਜਵੈਲਰੀ ਜਾਂ ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਵਾਹਨ ਦੇ ਫਾਈਨੈਂਸ ਦੇ ਬਦਲੇ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਉਤਪਾਦ ਲਾਈਨਾਂ ਨੂੰ ਜੋੜਣ 'ਤੇ, ਐਫਪੀਸੀ ਨੂੰ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਗੁਪਤਤਾ

- ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਾ ਕਰੇ, ਏਬੀਸੀਐਲ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨੇਗਾ।
- ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਾ ਕਰੇ, ਏਬੀਸੀਐਲ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਖਾਸ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵੇਰਵੇ ਨਹੀਂ ਦੱਸੇਗਾ:
  - ➢ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ
  - ➢ ਜੇਕਰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੱਸਣਾ ਜਨਤਾ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।
  - ➢ ਡੈਟਾ ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਗਰੁੱਪ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
  - ➢ ਏਬੀਸੀਐਲ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਮਕਸਦ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਦੇਣ ਲਈ ਇਸ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।