FAIR PRACTICE CODE (FPC)

Aditya Birla Capital Limited

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

Version: ABCL FPC Policy/01/04/25/1.0

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (FPC)

ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼

ਕੋਡ ਨੂੰ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ :

- ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ
- ਵਧੇਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਜਿਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ.
- ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਏਬੀਸੀ ਕੰਪਨੀ) ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਬਣਾਉਣਾ

ਕੋਡ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਅਤੇ ਵੰਡੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਗੈਰ-ਭੇਦਭਾਵ ਨੀਤੀ

ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਆਪਣੇ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਿੰਗ, ਨਸਲ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਹੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- ਕਰਜ਼ਦਾਰ(ਆਂ) ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ(ਆਂ) ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ।
- ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ਆਂ) ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ NBFCs ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ਆਂ) ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੂਚੀ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਰਸੀਦ ਰਸੀਦ ਉਸ ਸਮੇਂ ਦੀ ਸੀਮਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਏਗੀ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਅਪਡੇਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਨੰਬਰ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ਆਂ) ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ਆਂ) ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਉਕਤ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ। ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

- ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਨਾਲ ਹੀ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨੱਥੀ ਪੱਤਰਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ / ਵੰਡ / ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਦੇਰ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕੋਈ ਵੀ ਧਾਰਾ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

- ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਕਰਜ਼ਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਇੱਕ ਬਿਲਟ-ਇਨ ਰਿਪੋਸੈਸ਼ਨ ਧਾਰਾ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

- ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਲਈ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ, ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਛੋਟ ਲਈ ਹਾਲਾਤ, ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨੀਲਾਮੀ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ(ਆਂ) ਨੂੰ ਰਿਪੋਸੈਸ਼ਨ ਦੇਣ ਸੰਬੰਧੀ ਉਪਬੰਧ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੇਏਫਸੀ)

ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਰਕੂਲਰ ਕੀ ਫੈਕਟ ਸਟੇਟਮੈਂਟ (ਕੇਏਫਸੀ) ਫਾਰ ਲੋਨ ਐਂਡ ਐਡਵਾਂਸ (ਕੇਏਫਸੀ ਸਰਕੂਲਰ) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ:

- ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਅਤੇ MSME ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੇਏਫਸੀ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਿਆਰੀ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਸੰਭਾਵੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ(ਆਂ) ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੇਏਫਸੀ ਅਜਿਹੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ(ਆਂ) ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਵਿਚਾਰ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- ਹਰੇਕ ਕੇਏਫਸੀ ਦਾ ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨੰਬਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਅਪ੍ਰੈਲ) ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਉੱਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਸ਼ਡਿਊਲ ਦੀ ਇੱਕ ਗਣਨਾ ਸ਼ੀਟ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ।

- ਅਪ੍ਰੈਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਲਾਗਤ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਸਾਰੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਕੋਈ ਵੀ ਫੀਸ, ਖਰਚੇ, ਆਦਿ ਜੋ ਕੇਏਫਸੀ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਦੱਸੇ ਗਏ ਹਨ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ਆਂ) ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਲਏ ਜਾਣਗੇ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ਆਂ) ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ।

- ਕੇਏਫਸੀ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦੀ ਰਸੀਦ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ਆਂ) ਦੁਆਰਾ ਇਸਨੂੰ ਸਮਝਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਤੱਕ ਰਿਕਾਰਡ 'ਤੇ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।

- ਕੇਏਫਸੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ (ਆਂ) ਕੋਲ 7 ਦਿਨ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 3 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਵੈਧਤਾ ਮਿਆਦ ਹੋਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਹੋਣ ਲਈ ਸੱਤ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਘੱਟ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ 1 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨ ਦੀ ਵੈਧਤਾ ਮਿਆਦ ਹੋਵੇਗੀ।

- ਕੇਏਫਸੀ ਨੂੰ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸੰਖੇਪ ਬਾਕਸ ਵਜੋਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

- ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਆਪਣੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ। ਇਸ ਪ੍ਰਭਾਵ ਲਈ ਇੱਕ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

- ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

- ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਧਾਰਕ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ) ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ / ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਜ਼ਾ

ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ NBFC ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ RBI ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ:

- ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਾਮ ਦਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਏਜੰਟਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਉਹ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ) ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।
- ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਪਰ ਕਰਜ਼ਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਦੇ ਲੈਟਰ ਹੈੱਡ 'ਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ) ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ, ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਐਨਕਲੋਜ਼ਰਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ, ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ।

- ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ।

ਜਨਰਲ

- ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ (ਰਾਂ) ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ ਸਿਵਾਏ ਸਬੰਧਤ ਕਰਜ਼ਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ, ਜੋ ਕਿ ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆ ਸਕਦੀ ਹੈ)।

- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ਰਾਂ) ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਯੋਗ ਖਾਤੇ/ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਭਾਵ ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

- ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਏਜੰਟ/ਏਜੰਸੀ ਭਾਈਵਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ, ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ ਉਗਰਾਹੀ ਦੇ ਯਤਨਾਂ ਵਿੱਚ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਜ਼ੁਬਾਨੀ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਡਰਾਉਣ-ਧਮਕਾਉਣ ਜਾਂ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ, ਰੈਫਰੀ ਅਤੇ ਦੋਸਤਾਂ ਦੀ ਜਨਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਮਾਨ ਕਰਨ ਜਾਂ ਨਿੱਜਤਾ ਵਿੱਚ ਘੁਸਪੈਠ ਕਰਨ ਦੇ ਇਰਾਦੇ ਵਾਲੇ ਕੰਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਮੋਬਾਈਲ 'ਤੇ ਜਾਂ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਰਾਹੀਂ ਅਣਉਚਿਤ ਸੁਨੇਹੇ ਭੇਜਣਾ, ਧਮਕੀ ਭਰੀਆਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਅਗਿਆਤ ਕਾਲਾਂ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ/ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ, ਝੂਠੀਆਂ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀਆਂ ਕਰਨਾ, ਆਦਿ। ਸਟਾਫ ਅਤੇ ਉਗਰਾਹੀ ਏਜੰਟਾਂ/ਏਜੰਸੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹਨ।

- ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਇਸਦਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੋਸ਼ੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਵੇਰੇ 08:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 19:00 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਕਾਲ ਕਰੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਘੰਟਿਆਂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਾ ਪਵੇ।

- ਕੰਪਨੀ, ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਦੋਸ਼ੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਲਈ ਗਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਸਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਸਿਰਫ਼ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਜਾਇਦਾਦ ਨੂੰ ਮਨਘੜਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਾਂਝਾ ਕਰਨਾ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਵੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

- ਏਬੀਸੀਐੱਲ 'ਤੇ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਸਾਡਾ ਮੁੱਖ ਧਿਆਨ ਹੈ ।

- ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਹੋਰ ਅਰਥਪੂਰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਨੇ ਇੱਕ ਢਾਂਚਾਗਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬਣਾਈ ਹੈ। ਇਹ ਵਿਧੀ/ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਮੰਗਿਆ ਗਿਆ ਨਿਵਾਰਣ ਨਿਆਂਪੂਰਨ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਹੈ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਦਿੱਤੇ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੈ।

- ਗਾਹਕ ਜੋ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਉਹ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਚੈਨਲਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ :
    - ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਐਤਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ :
    - ਈਮੇਲ ਕਰੋ : care.finance@adityabirlacapital.com (ਸਵਾਲ / ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਲਈ)
      grievance.finance@adityabirlacapital.com (ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਰਨ ਲਈ)
    - ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖੋ :

ਆਦਿੱਤਿਆ ਬਿਰਲਾ ਕੈਪੀਟਲ ਲਿਮਟਿਡ
10ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਲ, ਆਰ-ਟੈਕ ਪਾਰਕ, ਨਿਰਲੋਨ ਕੰਪਲੈਕਸ,
ਵੈਸਟਰਨ ਐਕਸਪ੍ਰੈੱਸ ਹਾਈਵੇਅ ਤੋਂ ਦੂਰ, ਗੋਰੇਗਾਉਂ ਈਸਟ,
ਮੁੰਬਈ-400 063.

- ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੈ, ਏਬੀਸੀਐੱਲ 5 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ/ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ/30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਜਾਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ/30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਮੰਗਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਟਰਨ-ਅਰਾਊਂਡ-ਟਾਈਮ (TAT) ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਵਿਧੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪੋਰਟਲ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਚੈਨਲ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਫਿਨਟੈਕ/ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ (ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਵੈੱਬ-ਅਧਾਰਿਤ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਜੋ ਉਪਭੋਗਤਾ ਇੰਟਰਫੇਸ ਵਾਲੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦਿੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਐਪਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਵਿਸਥਾਰ ਲਈ ਲਗਾਏ ਗਏ ਉਧਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੰਚਾਲਿਤ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ) ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠਣਗੇ ।

- ਕੰਪਨੀ ਬੀਮਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਅਥਾਰਟੀ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (OIRDAIO) ਨਾਲ ਇੱਕ ਕੰਪੋਜ਼ਿਟ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈ ਅਤੇ ਕ੍ਰਮਵਾਰ ਬੀਮਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਮਿਉਚੁਅਲ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਲਈ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਆਫ਼ ਮਿਉਚੁਅਲ ਫੰਡ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਤੋਂ ਮਿਉਚੁਅਲ ਫੰਡ ਵੰਡ ਲਾਇਸੈਂਸ ਵੀ ਰੱਖਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਚੈਨਲ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਾਇਸੰਸਸ਼ੁਦਾ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਬੀਮਾ ਅਤੇ ਮਿਉਚੁਅਲ ਫੰਡ ਵੰਡ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੇ।

ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਅਤੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਢੰਗ

ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ।

ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਆਚਰਣ - ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ

੦ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ :

- ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ (ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼) ਦੀ ਰਿਹਾਈ ਅਤੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਹਟਾਉਣਾ।

- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਸ ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਸੇਵਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫ਼ਤਰ/ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕਰਕੇ ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ, ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

- ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

- ਇਕੱਲੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਸੰਯੁਕਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੋਸਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

- ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਦੇ ਕਾਰਨ, ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਬਾਅਦ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫ਼ਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ, ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਰਬੀਆਈ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਦੱਸੇਗਾ।

- ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ/ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਭਾਵੇਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਬਿੰਦੂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਖਰਚੇ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ 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)।

ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) ਅਧਾਰਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰੋ

- ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ (ਹੇਠਾਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ) ਜੋ ਕਿ ਕਾਰੋਬਾਰ/ਵਪਾਰਕ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਸਮਾਨ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (ਆਵਰਤੀ ਅਵਧੀ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ) 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ(ਵਿਅਕਤੀਆਂ) ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ, ਯੋਗ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਅਗਲੇ ਪੈਰਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

  - ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ (a) ਖਪਤਕਾਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ (ਹੇਠਾਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ}, (b) ਸਿੱਖਿਆ ਕਰਜ਼ਾ, (c) ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀਆਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ, ਰਿਹਾਇਸ਼, ਆਦਿ) ਦੀ ਸਿਰਜਣਾ/ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ, ਅਤੇ (d) ਵਿੱਤੀ ਸੰਪਤੀਆਂ (ਸ਼ੇਅਰ, ਡਿਬੈਂਚਰ, ਆਦਿ) ਵਿੱਚ ਨਿਵੇਸ਼ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ।

  - ਖਪਤਕਾਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ (a) ਖਪਤਕਾਰ ਟਿਕਾਊ ਚੀਜ਼ਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ, (b) ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਾਪਤੀਆਂ, (c) ਆਟੋ ਲੋਨ (ਵਪਾਰਕ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ), (d) ਸੋਨੇ, ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ, ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ, ਸਥਿਰ ਦੁਆਰਾ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮਾਂ (FCNR(B) ਸਮੇਤ), ਸ਼ੇਅਰ ਅਤੇ ਬਾਂਡ, ਆਦਿ, (ਕਾਰੋਬਾਰੀ / ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ), (e) ਪੇਸ਼ੇਵਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ (ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ), ਅਤੇ (f) ਹੋਰ ਖਪਤ ਉਦੇਸ਼ਾਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮਾਜਿਕ ਸਮਾਰੋਹ, ਆਦਿ) ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ।

- ਯੋਗ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ:
  - ✓ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ / ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਜਿਵੇਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ); ਅਤੇ
  - ✓ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਜਿਸ ਨਾਲ EMI

- ਟੈਨਰ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਆਉਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਇੱਕ ਉਦਾਹਰਣ ਦੁਆਰਾ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ। ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ, ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਕਾਰਨ EMI/ਟੈਨਰ/ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ਆਂ) ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- ਜਦੋਂ ਵੀ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਕਾਰਨ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਰੀਸੈਟ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਕੋਲ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਿਕਲਪ ਹੋਣਗੇ :
  a. ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਬਾਕੀ ਹਿੱਸੇ ਲਈ ਇੱਕ ਸਥਿਰ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਬਦਲੋ
  b. EMI ਰਕਮ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ; ਜਾਂ
  c. ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣਾ (ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ; ਉਤਪਾਦ ਨੀਤੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਨੂੰ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਆਗਿਆਯੋਗ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ); ਜਾਂ
  d. ਵਿਕਲਪ (b) ਅਤੇ (c) ਦਾ ਸੁਮੇਲ; ਜਾਂ
  e. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਾਕੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ/ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰੋ।

- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ(ਆਂ) ਨੂੰ ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਰ 'ਤੇ 2 (ਦੋ) ਵਾਰ (ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਤੋਂ ਸਥਿਰ ਅਤੇ ਦੂਜੀ ਵਾਰ- ਫਲੋਟਿੰਗ ਤੋਂ ਸਥਿਰ) ਸਵਿੱਚ ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ। ਇੱਕ ਵਾਰ ਜਦੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੇ ਆਪਣੇ ਵਿਕਲਪ ਖਤਮ ਕਰ ਲਏ ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਥਿਰ ਦਰ 'ਤੇ ਵਾਪਸ ਜਾਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

- ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਤੋਂ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ 'ਤੇ ਸਵਿੱਚ ਓਵਰ ਕਰਨ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਉਲਟ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੇਵਾ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ; ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਜੋਗ। ਸਵਿੱਚ ਓਵਰ ਲਈ ਲਾਗੂ ਖਰਚੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰ ਫਰੇਮਵਰਕ ਅਤੇ ਦੰਡ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨੀਤੀ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਹਨ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੋਸਟ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚਾਰਜਾਂ ਦੀ ਸ਼ਡਿਊਲ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹਨ। ਉਕਤ ਚਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਬਾਰੇ ਵੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਇਹ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਂਟ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਪਹਿਲਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਮਿਆਦ 'ਤੇ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ (ਸੰਬੰਧਿਤ ਉਤਪਾਦ ਨੀਤੀ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ), ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਲਾਗੂ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈਂਟ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗਾਂ ਰਾਹੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ :
  a. ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਨਾਲ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦੇ ਰੀਸੈਂਟ (ਵਾਧਾ/ਘਟਾਓ) ਦੇ ਵੇਰਵੇ;
  b. ਅਜਿਹੇ ਰੀਸੈਂਟ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਿਆਦ, EMI ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ);
  c. ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਅਤੇ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਨੂੰ ਦੱਸ ਕੇ ਆਪਣੇ ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ / ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਵਰਤਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ
  d. ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੋਧਿਆ ਹੋਇਆ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਬਿਆਨ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ।

- ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਆਪਣੇ ਮੌਜੂਦਾ ਯੋਗ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗਾਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਅਤੇ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀਆਂ ਨੂੰ ਤਿਮਾਹੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਾਂਝਾ / ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਏਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੁਣ ਤੱਕ ਵਸੂਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮੂਲ ਅਤੇ ਵਿਆਜ, EMI ਰਕਮ, ਬਾਕੀ EMI ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ / ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ।

ਵਿਆਜ ਦਰ ਫਰੇਮਵਰਕ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਦੰਡ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

- ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਨੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ।
- ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਗ੍ਰੇਡੇਸ਼ਨ 'ਤੇ ਬਹੁਤ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿੱਤੀ ਤਾਕਤ, ਕਾਰੋਬਾਰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਵਾਤਾਵਰਣ, ਮੁਕਾਬਲਾ, ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦਾ ਪਿਛਲਾ ਇਤਿਹਾਸ ਆਦਿ।
- ਐਕਸਪੋਜ਼ਰ ਲਈ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ ।
- ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ।
- ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਸਹਿ-ਦੇਣਦਾਰਾਂ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਦੰਡ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਢਾਂਚਾ ਅਤੇ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਈ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਏਬੀਸੀਐੱਲ 29 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2024 ਨੂੰ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਦਾਤਾਵਾਂ ਲਈ ਸਰਕੂਲਰ ਮਾਮਲੇ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਸੂਲਣ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਨੁਚਿਤ ਅਭਿਆਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਨਹੀਂ ਹਨ।
- ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦੰਡ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ, ਜੋ ਕਿ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ :
    - ਦੰਡ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਭਾਵ, ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਮਿਸ਼ਰਿਤ ਵਿਆਜ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਹਿੱਸਾ ਨਹੀਂ ਜੋੜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
    - ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ਾ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗੀ।
    - ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਸਮਾਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।
    - ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਭੇਜਣ ਵੇਲੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਵੀ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਕਾਰਨ ਬਾਰੇ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

FPC ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਤਿਮਾਹੀ ਸਮੀਖਿਆ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਵਿਵਿਧ

ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਜਾਂ ਵਪਾਰਕ ਵਾਹਨ ਵਿੱਤ ਦੇ ਜਮਾਂਦਰੂ ਵਿਰੁੱਧ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੀ ਕਲਪਨਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਉਤਪਾਦ ਲਾਈਨਾਂ ਨੂੰ ਜੋੜਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, FPC ਨੂੰ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਗੁਪਤਤਾ

- ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨੇਗਾ
- ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਪਵਾਦ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ:
  - ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ
  - ਜੇਕਰ ਜਨਤਾ ਦਾ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਦਾ ਫਰਜ਼ ਹੈ ।
  - ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਸਮੂਹ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨਾਲ ਡੇਟਾ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ
  - ਏਬੀਸੀਐੱਲ ਇਸਨੂੰ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਵਰਤੇਗਾ ।