ORIX Leasing & Financial Services India Limited

(ਸੀਆਈਐਨ: U74900MH2006PLC163937)

ਉੱਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ

V.7

A. ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ:

ਕੰਪਨੀ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ) ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਹੈ ਜੋ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ। ਇਹ ਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ (ਜ਼ਾਬਤਾ) ਆਰਬੀਆਈ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰ. RBI/DoR/2023-24/105 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 ਦੇ **ਅਧਿਆਏ VII –ਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ** ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨਿਰਦੇਸ਼ – ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਮਿਤੀ 19 ਅਕਤੂਬਰ, 2023 ਨੂੰ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ("ਆਰਬੀਆਈ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼") 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਤੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

B. ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ

I. '**ਗਾਹਕ**' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਗਾਹਕ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਐਕਟ, 2013 ਦੇ ਤਹਿਤ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਹਨ ਜਾਂ ਇੱਕ ਕੰਪਨੀ ਹਨ ਅਤੇ ਜਿੰਨਾਂ ਨੇ ਜਾਂ ਜਿਸ ਨੇ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ ਜਾਂ ਤਾਂ ਜਾਇਦਾਦ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ ਜਾਂ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਕਰਜ਼ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਵਪਾਰਕ ਵਾਹਨ ਕਰਜ਼ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਵਰਟੀਕਲਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਲਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਵਜੋਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

II. '**ਸਮਾਨ ਕਿਸ਼ਤਾ**' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਹੈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮਿਆਦਾਂ ਦੀ ਬਰਾਬਰ ਕਿਸ਼ਤ।

III. '**ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ**' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਵਿਧੀ ਜਾਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।

IV. '**ਵਿਆਜ ਦਰ**' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਵਿਆਜ ਦਰ (ਜਾਂ ਤਾਂ ਸਥਾਈ ਜਾਂ ਅਸਥਾਈ) ਕਰਜ਼ 'ਤੇ ਖਰਚਾ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਅੰਤਰਾਲ ਦੇ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।

V. '**ਕਰਜ਼**' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਕੁੱਲ ਰਕਮ ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਵਾਪਿਸ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਹੋਰ ਲਾਗਤ, ਚਾਰਜ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀਯੋਗ ਹੈ।

VI. '**ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ**' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ ਅਰਜ਼ੀ ਜਾਂ ਇੱਕ ਫਾਰਮ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਨਾ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਦੀ ਗਾਰੰਟੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕਰਜ਼ ਦੇਵੇਗੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

VII. '**ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ**' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਲਿਖਤੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ, ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹਾ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਹਸਤਾਖਰ ਕੀਤੇ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਬਣਦਾ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ, ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਲਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਿਸ ਵਿੱਚ *ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ* ਕਰਜ਼ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

VIII. "**ਕਰਜ਼ ਦੀ ਮਿਆਦ**" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਉਹ ਮਿਆਦ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਾਲਿਸੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ OLFS ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

IX. '**ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (ਐਮਆਈਟੀਸੀ)**' ਕਰਜ਼ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਰਜ਼ ਦੀਆਂ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਹਨ ਜਿੰਨਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਨਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜੋ ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਵਿਸਤਾਰ ਸਹਿਤ ਹਨ।

X. '**ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼',** ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਰਜ਼ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਇਸਦਾ ਅਰਥ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ ਹੋਣਗੇ[1] ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ (a) ਖਪਤਕਾਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ [2], (b) ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀਆਂ ਦੀ ਸਿਰਜਣਾ/ਵਿਸਤਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਮਕਾਨ ਆਦਿ)।

XI. '**ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ**' ਦਾ ਅਰਥ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਐਮਆਈਟੀਸੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲਿਆ ਗਿਆ ਜੁਰਮਾਨਾ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

C. ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੇ ਉਦੇਸ਼:

ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

I. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਉੱਚਿਤ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਵਿਵਹਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ:
II. ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣੀ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਹੋ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ;
III. ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਉਚਿੱਤ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
IV. ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਿਯੰਤਰਕ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ; ਅਤੇ
V. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਕਾਰਜ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨਾ।

D. ਕਵਰੇਜ:

ਉੱਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਖੇਤਰਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ:

I. ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ
II. ਕਰਜ਼ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸੰਚਾਰ ਵਿਵਸਥਾ।
III. ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ
IV. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਵੰਡ।
V. ਸਮਾਨ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਧਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ 'ਤੇ ਅਸਥਾਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਮੁੜ-ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਨਾ
VI. ਚੱਲ / ਅਚਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ
VII. ਸਰਵਜਨਿਕ।
VIII. ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ
IX. ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ
X. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ
XI. ਜ਼ਾਬਤੇ ਦਾ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ
XII. ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਚਾਰਜ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਨਿਯਮ;
XIII. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸੰਪਤੀਆਂ 'ਤੇ ਮੁੜ-ਅਧਿਕਾਰ।
XIV. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ (ਇੱਕ ਅਨੁਬੰਧ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ)

[1] ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਦਾ ਅਰਥ ਆਮ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ

[2] ਆਟੋ ਕਰਜ਼ (ਵਪਾਰਕ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ), ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੁਆਰਾ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ (ਕਾਰੋਬਾਰ / ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ), ਪੇਸ਼ੇਵਰਾਂ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ (ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ), ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਪਤ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਸਮਾਜਿਕ ਸਮਾਰੋਹ, ਆਦਿ)

E. ਉਪਰੋਕਤ ਹਰੇਕ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਉੱਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ:

I. ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

(1) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਾਰਾ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਤਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜੇ ਚੁਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

(2) ਜਿਸ ਕਰਜ਼ ਦੇ ਲਈ ਅਪਲਾਈ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਉਸਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਾਰੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿੱਚ ਉਹ ਮਾਮਲੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲਏ ਜਾ ਸਕਣ।

(3) ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਲਈ ਅਪਲਾਈ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਉਹ ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹਨ।

(4) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਸੂਚਨਾ ਲਈ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਦੇਵੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(5) ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਉੱਚਿਤ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵਿਆਂ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

II. **ਕਰਜ਼ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸੰਚਾਰ ਵਿਵਸਥਾ:**

(1) ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਉਚਿਤ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਕਾਰੋਬਾਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

(2) ਕਰਜ਼ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਐਮਆਈਟੀਸੀ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਣ ਵਾਲਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਂ ਤਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਾਂ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੇ ਚੁਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ।

(1) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ (ਜਿਸ ਵੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇਹ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ) ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗੀ।

(2) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਅਨੁਲੱਗਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਨਕਲ ਦੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਨਕਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗੀ, ਜੇ ਚੁਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

(3) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਸਵੈ-ਘੋਸ਼ਣਾ ਪੱਤਰ ਵੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਸਮਝ ਲਿਆ ਹੈ, ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਸਵੈ-ਘੋਸ਼ਣਾ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗੀ।

ਜਨਤਕ

III. **ਕਰਜ਼ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ:**

ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ:

(1) ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਗਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(2) ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਪੂੰਜੀਗਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਭਾਵ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(3) ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਰਕਮ ਵਾਜ਼ਬ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਕਰਜ਼/ਉਤਪਾਦ ਲਈ ਐਮਆਈਟੀਸੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਮਿਆਰ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗੀ।

(4) ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ (ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ), ਸਮਾਨ ਐਮਆਈਟੀਸੀ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।

(5) ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਐਮਆਈਟੀਸੀ/ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ("ਕੇਐਫਐਸ") ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ORIX India - OLFS: Fees & Charges ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

(6) ਐਮਆਈਟੀਸੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਯਾਦ-ਦਹਾਨੀਆਂ (ਰਿਮਾਇੰਡਰਾਂ) ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਨੋਟ: ਇਸ ਧਾਰਾ ਨੰਬਰ III ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ 01 ਜਨਵਰੀ, 2024 ਤੋਂ ਨਵੇਂ ਕਰਜ਼ ਲਈ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ ਲਈ 01 ਜੁਲਾਈ, 2024 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

IV. **ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਵੰਡ:**

(1) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੋਏ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਦਾਇਗੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।

(2) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ (ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਅਦਾਇਗੀ) ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਸੇਵਾ ਖਰਚ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ, ਹੋਰ ਫੀਸਾਂ/ ਚਾਰਜ/ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਪਤੇ 'ਤੇ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਈਮੇਲ ਪਤੇ 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਮੋਬਾਈਲ 'ਤੇ ਐਸਐਮਐਸ ਰਾਹੀਂ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਜੇ ਚੁਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇੱਥੇ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਬਦਲਾਅ ਸੰਭਾਵਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ORIX - OLFS: Fees & Charges (orixindia.com) 'ਤੇ ਵੀ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਉਪਯੁਕਤ ਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਜਾਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(3) ਕੰਪਨੀ ਆਮ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਵਿਵਹਾਰ, ਮੌਜੂਦਾ ਲਾਗੂ ਨੀਤੀਆਂ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਅਦਾਇਗੀ ਦਾ ਨਿਰੀਖਣ ਕਰੇਗੀ।

(4) ਕੰਪਨੀ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ ਤੇਜ਼ੀ ਲਿਆਉਣ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਸਿਰਫ ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੀ ਕਰੇਗੀ।

(5) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੈਧ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪੂਰਵ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਕੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨ ਤੋਂ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਨੋਟਿਸ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

(6) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਵੰਡ ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਮੋਡ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਐਨਈਐਫਟੀ / ਆਰਟੀਜੀਐਸ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕੁਝ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਚੈੱਕ ਰਾਹੀਂ ਕਰਨੀ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਐਨਈਐਫਟੀ/ਆਰਟੀਜੀਐਸ/ਚੈੱਕ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਵੰਡ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਫੰਡਾਂ ਦੇ ਅਸਲ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਸੂਲ ਕਰੇਗੀ।

(7) ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਵੰਡ ਜਾਂ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਮਿਆਦ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਸੂਲ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਲਈ ਕਰਜ਼ ਬਕਾਇਆ ਹੈ।

(8) ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਬਰਾਬਰ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਗਾਊਂ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਜਾਵੇਗੀ ਨਾ ਕਿ ਪੂਰੀ ਕਰਜ਼ ਰਕਮ 'ਤੇ।

V. **ਸਮਾਨ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਧਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ 'ਤੇ ਅਸਥਾਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਮੁੜ-ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਨਾ**

ਸਮਾਨ ਕਿਸ਼ਤ ਅਧਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ 'ਤੇ ਅਸਥਾਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਮੁੜ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ:

(1) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ, ਕਰਜ਼ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਤਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਜੇ ਚੁਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ (ਜਾਂ ਤਾਂ ਪੱਤਰ/ ਐਸਐਮਐਸ / ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ) ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ ਜਿਸ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਮਾਨ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਹੋਣਗੀਆਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ।

(2) ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਂ ਤਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਭੇਜੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਕਰਨ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਜਿਸ ਤੋਂ ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਵਿਕਲਪ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸੰਚਾਰ ਦੇ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ:

(i) ਲਾਗੂ ਸਮਾਨ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ; @
(ii) ਸਮਾਨ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ; @; ਜਾਂ
(iii) ਕਰਜ਼ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ ਦਾ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ*

@ ਅਜਿਹੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਮੁਕਤੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ

* ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(3) ਜੇ ਗਾਹਕ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀ ਤਬਦੀਲੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦੱਸੀ ਗਈ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਵੇਗੀ।

(4) ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਖ਼ਰਚਿਆਂ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਲਾਗਤਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ/ਲਾਗਤਾਂ ਦੀ ਸੋਧ ਦੇ ਸਮੇਂ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(5) ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਾਖਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਟੀਮ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਈਮੇਲ (Customercare@orixindia.com) ਲਿਖ ਕੇ ਹੁਣ ਤੱਕ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਮੂਲ ਅਤੇ ਵਿਆਜ; ਸਮਾਨ ਕਿਸ਼ਤ ਦੀ ਰਕਮ; ਬਾਕੀ ਬਰਾਬਰ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਸਮੁੱਚੀ ਕਰਜ਼ ਮਿਆਦ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰ (ਸਲਾਨਾ) ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਤੱਕ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ORIX India - Contact Us 'ਤੇ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਨੋਟ: ਇਸ ਧਾਰਾ ਨੰਬਰ V ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ 31 ਦਸੰਬਰ, 2023 ਨੂੰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਲਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ ਅਤੇ ਇਸ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਲਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਵੇਂ ਕਰਜ਼ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ। ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਇੱਕ ਸੰਚਾਰ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਪਰੋਕਤ ਉਪ ਧਾਰਾ (2) ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਵਿਕਲਪਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

VI. **ਚੱਲ /ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ:** ਇਸ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ।

(1) ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਗਾਹਕ:

(a) ਉਪਰੋਕਤ ਧਾਰਾ IV (5) ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਚੱਲ / ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੀਈਆਰਐਸਏਆਈ ਕੋਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਚਾਰਜ ਜਾਂ ਹੋਰ ਰਜਿਸਟਰੀ / ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਾਰਜ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗੀ।

(b) ਗਾਹਕ/ਗਿਰਵੀਦਾਰ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਉਸ ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਸੀ (ਸੇਵਾ ਸ਼ਾਖਾ) ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਨੇੜੇ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਦਿੱਲੀ ਵਿੱਚ ਸਥਿਤ ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ 71/2 ਡੀ, ਰਾਮਾ ਰੋਡ, ਨਜਫਗੜ੍ਹ ਰੋਡ ਇੰਡਸਟਰੀਅਲ ਏਰੀਆ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ -110015 ਸਥਿਤ ਉਸ ਦੀ ਪਸੰਦ ਅਨੁਸਾਰ ਇਹ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ [3] ।

(c) ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਲਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਿਰਵੀਦਾਰ (ਜੋ ਗਾਹਕ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ) ਦੁਆਰਾ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਗਈ ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ (ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਾਇਦਾਦ) ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਅਸਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖਣ ਸਮੇਂ ਗਿਰਵੀਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ) ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਗਿਰਵੀਦਾਰ/ਮਾਲਕ ਨੂੰ ਸੌਂਪੇ ਜਾਣਗੇ ਨਾ ਕਿ ਗਾਹਕ

[3] ਅਸਲ ਚੱਲ / ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ 01 ਦਸੰਬਰ, 2023 ਨੂੰ ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਰੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ

ਨੂੰ। ਜੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਗਿਰਵੀਦਾਰ/ਮਾਲਕ ਹਨ, ਤਾਂ ਅਸਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸਾਰੇ ਗਿਰਵੀਦਾਰ/ਮਾਲਕਾਂ ਨੂੰ ਸੌਂਪਣੇ ਪੈਣਗੇ। ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਅਜਿਹੇ ਕੇਸ ਵਿੱਚ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਉਸ ਦਿਨ ਤੋਂ ਗਿਣੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸਾਰੇ ਗਿਰਵੀਦਾਰ/ਮਾਲਕ ਉਪਰੋਕਤ ਉਪ-ਧਾਰਾ (b) ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਉਕਤ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾ ਰਹੇ ਹਨ ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਗਿਰਵੀਦਾਰ/ਮਾਲਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਮੁਖਤਾਰਨਾਮਾ (ਪਾਵਰ ਆਫ਼ ਅਟਾਰਨੀ) ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਜਿਹੜੇ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਗਿਰਵੀਦਾਰ/ਮਾਲਕ(ਮਾਲਕਾਂ) ਦੇ ਹੱਕ ਵਿੱਚ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਸਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (ਜਿਸ ਨੂੰ 'ਉਪਲਬਧ ਵਿਅਕਤੀ' ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਨੂੰ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਜਾਣ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਜੋ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਸਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰ ਦਾ ਦੌਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ਸਾਰੇ ਗਿਰਵੀਦਾਰ ਮਾਲਕਾਂ ਦੇ ਕੇਵਾਈਸੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਉਪਲਬਧ ਨਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਤੋਂ ਅਧਿਕਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹਨ।

(d) ਇੱਕੋ ਇੱਕ ਗਿਰਵੀਦਾਰ (ਜੋ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਸੰਯੁਕਤ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਸਹਿ-ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ) ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਅਨਿਸ਼ਚਿਤ ਘਟਨਾ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ, ਅਸਲ ਚੱਲ / ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਜਿਹੇ ਗਹਿਣੇ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ ਉੱਤਰਾਧਿਕਾਰੀ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਜਾਂ ਅਸਲ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਦੀ ਕਾਪੀ ਜਾਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕੋਈ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਇਹ ਸਥਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਸਪੁਰਦਗੀ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿਅਕਤੀ ਮ੍ਰਿਤਕ ਦੇ ਗਹਿਣੇ ਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ:

(i) ਮ੍ਰਿਤਕ ਗਿਰਵੀਦਾਰ/ਚੱਲ ਜਾਂ ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਮਾਲਕ ਦੇ ਮੌਤ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਦੀ ਕਾਪੀ ਮ੍ਰਿਤਕ ਗਿਰਵੀਦਾਰ/ਮਾਲਕ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

(ii) ਉੱਤਰਾਧਿਕਾਰੀ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਜਾਂ ਅਸਲ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਦੀ ਕਾਪੀ ਜੋ ਮ੍ਰਿਤਕ ਗਿਰਵੀਦਾਰ/ਮਾਲਕ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

(iii) ਸਾਂਝੇ ਗਿਰਵੀਦਾਰਾਂ/ਮਾਲਕਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬਚੇ ਹੋਏ ਗਿਰਵੀਦਾਰ/ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਮਾਲਕ ਨੂੰ ਅੰਡਰਟੇਕਿੰਗ ਕਮ ਮੁਆਵਜ਼ਾ (ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਅਨੁਸਾਰ) ਦਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇਦਾਰ ਨਹੀਂ ਹੈ ਅਤੇ ਬਚੇ ਹੋਏ ਗਿਰਵੀਦਾਰ/ਮਾਲਕ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗੀ ਗਈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਸਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਤੀਜੇ ਵਿਅਕਤੀ ਤੋਂ ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਤੋਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

(iv) ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਅਸਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸਪੁਰਦਗੀ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਨਵੀਨਤਮ ਕੇਵਾਈਸੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀ।

(v) ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਅਸਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸਪੁਰਦਗੀ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ।

(vi) ਜੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ ਹਨ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਅਸਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸਾਰੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣੇ ਪੈਣਗੇ। ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਅਜਿਹੇ ਕੇਸ ਵਿੱਚ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਉਸ ਦਿਨ ਤੋਂ ਗਿਣੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸਾਰੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ ਉਪਰੋਕਤ ਉਪ ਧਾਰਾ (b) ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਆਪਣੇ ਦੁਆਰਾ ਪਸੰਦ ਕੀਤੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੇ

ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਮੁਖਤਾਰਨਾਮਾ (ਪਾਵਰ ਆਫ਼ ਅਟਾਰਨੀ) ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਜਿਹੜੇ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ ਦੇ ਹੱਕ ਵਿੱਚ

ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਸਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (ਜਿਸ ਨੂੰ 'ਉਪਲਬਧ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ' ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਨੂੰ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਜਾਣ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਜੋ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਸਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰ ਦਾ ਦੌਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ/ਹਨ, ਸਾਰੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਦੇ ਕੇਵਾਈਸੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਗੈਰ-ਉਪਲਬਧ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਤੋਂ ਅਧਿਕਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹਨ

ਇਹ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਉਪਰੋਕਤ ਉਪ ਧਾਰਾ (i) ਤੋਂ ਉਪ ਧਾਰਾ (vi) ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

(e) ਜੇ ਗਿਰਵੀਦਾਰ/ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਾਇਦਾਦ ਦਾ ਮਾਲਕ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ, ਭਾਰਤ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਰਹਿ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਕਤ ਗਿਰਵੀਦਾਰ/ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਮਾਲਕ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਗਿਰਵੀਦਾਰ/ਮਾਲਕ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਦੇ ਵਸਨੀਕ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਦੂਤਘਰ ਦੁਆਰਾ ਵਿਧੀਵਤ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮੁਖਤਾਰਨਾਮਾ (ਪਾਵਰ ਆਫ ਅਟਾਰਨੀ) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ, ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੇ ਹੱਕ ਵਿੱਚ ਜੋ ਉਸਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਅਸਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

(f) ਇਸ ਉਪ-ਧਾਰਾ ਦੀ ਉਪ ਧਾਰਾ (c) ਜਾਂ (d) ਜਾਂ (e) ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਬੰਧਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਕੋਲ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਖਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਜੇ ਦੇਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਪੱਖਪਾਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ ₹5,000/- ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ।

(g) ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਹਾਨੀ/ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਨਕਲਾਂ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਉਪਰੋਕਤ ਪੈਰਾ (f) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸਬੰਧਤ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗੀ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮਿਆਦ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(2) ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਗਾਹਕ:

ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਸਬੰਧ ਹੈ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਗਾਹਕ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮਾਨ ਪਹੁੰਚ (ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਸਿਰਫ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਅਸਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦਾ ਸਬੰਧ ਹੈ) ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਾਰਨ ਨਾ ਹੋਣ।

VII. **ਸਰਵਜਨਿਕ:**

(a) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਦਾ ਕਾਰਨ ਨਹੀਂ ਬਣੇਗੀ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਈ ਹੈ)।

(b) ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਅਰਥਾਤ, ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੇ।

(c) ਕਰਜ਼ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ 'ਚ, ਕੰਪਨੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵੈਧ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਬੇਲੋੜੀ ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨੀ ਜਾਂ ਜਨਤਕ ਨਿਰਾਦਰ, ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਡਰਾਉਣ-ਧਮਕਾਉਣ ਵਾਲੇ ਭਾਵ ਜਿਵੇਂ ਕਿ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਅਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਸਮੇਂ ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ (ਭਾਵ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਾਮ 7 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਫੋਨ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ), ਜਦ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਖੁਦ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸਲਾਹ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ, ਕਰਜ਼ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਸਰੀਰਿਕ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ, ਆਦਿ, ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕੁਲੈਕਸ਼ਨ ਕਾਰਜਕਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਵੇਗੀ।

(d) ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਜਾਂ ਆਰਬੀਆਈ ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਖਰਚੇ / ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ / ਖਰਚੇ ਵਸੂਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

(e) ਕੰਪਨੀ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ/ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਆਯੋਜਿਤ ਸਾਰੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿੱਚ, ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸੰਮੇਲਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਗਾਰੰਟੀ ਸ਼ੁਦਾ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ।

VIII. ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ:

(a) ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਿਆ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਇਸ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੇ ਅਨੁਬੰਧ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨੱਥੀ ਹੈ।

(b) ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨਗੇ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਅਰਧ-ਸਾਲਾਨਾ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।

IX. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਅਨੁਬੰਧ ਵੇਖੋ।

X. ਲੋਕਪਾਲ:

ਕੰਪਨੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 (ਯੋਜਨਾ) ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਨੇ ਉਕਤ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਅਤੇ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ(ਅਫ਼ਸਰਾਂ) ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ORIX - OLFS: Ombudsman (orixindia.com) 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

XI. ਜ਼ਾਬਤੇ ਦਾ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ

ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਤਧਾਰਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਜ਼ਾਬਤੇ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.orixindia.com 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

XII. ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਚਾਰਜ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਨਿਯਮ:

(a) ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉੱਚਿਤ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ

(b) ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਮੌਰਗਜ ਰੈਫਰੈਂਸ ਰੇਟ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ / ਸੰਚਾਲਨ, ਮਾਰਜਿਨ, ਪ੍ਰੋਵੀਜ਼ਨਿੰਗ, ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਦੀ ਲਾਗਤ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ ਅਤੇ ਅਗਾਊਂ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਦਾ ਆਧਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ https://www.orixindia.com/olfs-fees-charges.php 'ਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ

(c) ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਅਧਾਰ ਦੇ ਦਰਜੇਬੰਦੀ ਲਈ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਿਸ ਤੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਲਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ https://www.orixindia.com/olfs-governance.php 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਦਾ ਦਰਜਾ' ਵੇਖੋ।

(d) ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ ਜੋਖਮ ਲਈ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(e) ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਗਈ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਚਾਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ 'ਤੇ ਹੋਣਗੇ।

XIII. **ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸੰਪਤੀਆਂ 'ਤੇ ਮੁੜ-ਅਧਿਕਾਰ**

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਲੋੜੀਂਦੇ ਮੁੜ-ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਖੰਡ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।

XIV. **ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ**

ਇਹ ਹੀ ਇਸ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੇ ਅਨੁਬੰਧ ਵਜੋਂ ਨੱਥੀ ਹੈ

F. ਸੋਧ:

ਬੋਰਡ ਇਸ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੋਧਣ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਕਾਰਨ ਦੱਸੇ, ਜਾਂ ਸੋਧਣ ਦਾ ਆਪਣਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰਾਖਵਾਂ ਰੱਖਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੀ ਕੋਈ ਸੋਧ ਜਾਂ ਤਬਦੀਲੀ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਲਾਜ਼ਮੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਇਸ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ।

<u>ਅਨੁਬੰਧ</u>

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ

(1) **ਜਾਣ-ਪਛਾਣ:**

(a) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕੋਲ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਮਾਰਕੀਟ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਈ ਚੈਨਲਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸੁਝਾਵ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਨੂੰ ਨਿਰੰਤਰ ਸੁਧਾਰਣ ਲਈ ਸੰਪੂਰਨ ਪਹੁੰਚ ਹੈ।

(b) ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਕਈ ਚੈਨਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਅਹਿਸਾਸ ਹੈ ਕਿ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ/ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਵਰਗਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਨਦਾਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਤੇਜ਼ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਨ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਸੁਧਾਰਾਤਮਕ ਅਤੇ ਰੋਕਥਾਮ ਦੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਨ।

(c) ਇਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਢਾਂਚੇ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਹਿੱਸਿਆਂ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇਸ ਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ।

(2) **ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ:**

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।

2.1 **ਪੁੱਛਗਿੱਛ:** ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਹੈ

(a) ਕੋਈ ਸ਼ੱਕ / ਪੁੱਛਗਿੱਛ
(b) ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ / ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਮੰਗ / ਦੋਬਾਰਾ ਜਾਂਚ
(c) ਗਾਹਕ ਜਾਂਚ ਸਥਿਤੀ / ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਗਤੀ
(d) ਸੇਵਾ / ਜਮ੍ਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਸਮਾਂ (ਟੀਏਟੀ) ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛ / ਦੋਬਾਰਾ ਜਾਂਚ।

ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਨਾਂ:

(a) ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਦੀ ਗੈਰ-ਰਸੀਦ (ਟੀਏਟੀ ਨਾਲ)
(b) ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ (ਟੀਏਟੀ ਨਾਲ)

2.2. **ਸ਼ਿਕਾਇਤ:** ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ

(c) ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ ਵਿਰੋਧ
(d) ਸੇਵਾਵਾਂ/ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਗੈਰ-ਅਨੁਪਾਲਨ 'ਤੇ ਵਿਵਾਦ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਗਾਹਕ
(e) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਲਤੀ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਉਦਾਹਰਨ:

(a) ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਪਤਾ ਬਦਲਣ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ
(b) ਮਨਜ਼ੂਰ ਰਕਮ ਦੇ ਮੁਕਾਬਲੇ ਘੱਟ ਵੰਡ ਕੀਤੀ ਗਈ ਰਕਮ
(c) ਵੰਡ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ (ਟੀਏਟੀ ਨਾਲ)

(3) **ਆਮ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:**

(a) ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਬਿੰਦੂ: ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ: ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਚੈਨਲਾਂ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਹ ਹਨ:

(i) ਸ਼ਾਖਾ;
(ii) ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ; + 91-9877333444
(iii) ਵੈੱਬਸਾਈਟ: ਈਮੇਲ- customercare@orixindia.com

(b) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਰੋਤ**:** ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸਿੱਧੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਮੇਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਿਯੰਤਰਣ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੇਂਦਰੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(c) ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਅਨਸਰਣ: ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ - ਜਾਂ ਤਾਂ ਜ਼ੁਬਾਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਈਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਜੇਕਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਤੇ ਉਸੇ ਦਿਨ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਉੱਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਣਾਈ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੀ ਗਈ ਹਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

(d) ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਵਿਧੀ: ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਵਿਧੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਕੇਸਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(e) ਟਰਨ ਅਰਾਉਂਡ ਸਮਾਂ: ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ/ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਤੇ ਅੰਤਮ ਹੱਲ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।

ਲੜੀ ਨੰ.	**ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ**	**ਟਰਨ ਅਰਾਉਂਡ ਸਮਾਂ (ਟੀਏਟੀ) ਸਮੱਸਿਆ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ**
1	ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ	T + 30
2	ਛੋਟ/ ਰਿਫੰਡ	T + 30
3	ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਅਤੇ ਕਲੋਜ਼ਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼	T + 30
4	ਹੋਰ	T + 30

(f) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਵਾਧਾ : ਉਪਰੋਕਤ ਦੱਸੀ ਗਈ ਸਮੁੱਚੀ ਅਧਿਕਤਮ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਸੰਸਥਾ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਵਾਧੇ ਦਾ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਹ ਵਾਧਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਦਾ ਹੇ ਕਿ ਹੱਲ ਨਾ ਹੋਈਆ ਫਰਿਆਦਾਂ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਉੱਚ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਕੱਲ ਭੇਜਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

ਪਹਿਲਾਂ ਪੱਧਰ	ਸ਼ਾਖਾ ਪ੍ਰਬੰਧਕ /ਸ਼ਾਖਾ-ਇੰਚਾਰਜ ਦਾ ਉਧਾਰਕਰਤਾ/ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਿੱਧਾ ਸੰਪਰਕ
ਦੂਜਾ ਪੱਧਰ	ਸਬੰਧਤ ਕਾਰੋਬਾਰ ਮੁਖੀ
ਤੀਜਾ ਪੱਧਰ	ਗ੍ਰਿਵੈਂਸ ਰੈਡਰਸਲ ਸੈੱਲ (ਜੀਆਰਸੀ) @ grcell@orixindia.com

(g) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ, ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਨਿਗਰਾਨੀ/ ਵਾਧੇ ਦੀ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਣਸੁਲਝੀ ਨਾ ਰਹੇ।

(h) ਜੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ/ਗਾਹਕ ਉਪਰੋਕਤ ਖੰਡ (f) ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਵਾਧੇ ਦੀ ਵਿਧੀ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਮੱਸਿਆ ਦੇ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਫਰੰਟ ਆਫਿਸ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਹੱਲ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਸ੍ਰੀ ਅਦਿੱਤਿਆ ਸ਼ਰਮਾ
71/2 ਡੀ, ਰਾਮਾ ਰੋਡ,
ਨਜਫਗੜ੍ਹ ਰੋਡ ਇੰਡਸਟਰੀਅਲ ਏਰੀਆ,
ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110015
ਟੈਲੀਫੋਨ: 011-45623200/300; ਫੈਕਸ: 011-41023285
ਈਮੇਲ: gro@orixindia.com

ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾ/ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ **ਸਿਰਫ਼ ਈਮੇਲ** ਰਾਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਵਿਕਲਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਉਧਾਰਕਰਤਾ/ਗਾਹਕ ਇਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਸ਼੍ਰੀ ਗੌਰਵ ਭਾਟੀਆ, ਪ੍ਰਮੁੱਖ
ਜ਼ੋਖਿਮ ਅਧਿਕਾਰੀ 71/2
ਡੀ, ਰਾਮਾ ਰੋਡ,
ਨਜਫਗੜ੍ਹ ਰੋਡ ਇੰਡਸਟਰੀਅਲ ਏਰੀਆ,
ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110015
ਟੈਲੀਫੋਨ: 011-45623200/300; ਫੈਕਸ: 011-41023285
ਈ-ਮੇਲ: gaurav.bhatia@orixindia.com

(i) ਉਧਾਰਕਰਤਾ/ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਸਲਾਹ ਦੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਅਤੇ ਸਮਾਂਬੱਧ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਸਮੱਸਿਆ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਅੰਤਰਿਮ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗੀ।

(j) ਜੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ/ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਹੱਲ ਪਿਛਲੇ ਪੈਰੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਹੀਂ

ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਨਿਗਰਾਨ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ ਦੇ ਮੁਖੀ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਹੈ:

ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨ ਵਿਭਾਗ
ਮੁੰਬਈ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ
ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ,
ਮੁੰਬਈ ਸੈਂਟਰਲ ਰੇਲਵੇ ਸਟੇਸ਼ਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ
ਬਾਈਕੁਲਾ, ਮੁੰਬਈ - 400 008

(k) ਕਰਮਚਾਰੀ ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ: ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਚੈਨਲਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਹਾਇਕ ਵਿਭਾਗਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਕਾਰਜਾਤਮਕ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸਾੱਫਟ ਸਕਿੱਲਜ਼ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ।

(4) **ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ:**

ਗਾਹਕ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਸਰੀਰਕ/ਨੇਤਰਹੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ *ਸੰਬੰਧਿਤ ਅੰਤਰਾਂ ਨੂੰ ਵਿਚਾਰੇ ਜਾਣ 'ਤੇ*ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ।

(5) **ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਨਿਰੀਖਣ:**

(a) ਤਿਮਾਹੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਮੂਲ-ਕਾਰਨ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ / ਸੰਚਾਲਨ ਕਰਨਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਉਹ ਖੇਤਰਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਦੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਅਤੇ ਕਿਸਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ / ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਤਮਕ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।

(b) ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਵਿੱਚ ਮਾਮਲੇ ਦੇ ਸਮਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ (ਸਮਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਉੱਚਿਤਤਾ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸਮਾਂਬੱਧਤਾ) ਵੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਦੇ ਮੁੱਖ ਪਹਿਲੂ ਉੱਚ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੂੰ ਉਜਾਗਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਅਤੇ ਸਮਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਾਰ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੇ ਕੈਲੰਡਰ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਦੇ ਵਜੋਂ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸੋਧ ਦਾ ਇਤਿਹਾਸ

ਸੋਧ ਦੀ ਮਿਤੀ	ਸੰਸਕਰਣ	ਵੇਰਵਾ	ਲੇਖਕ	ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ
27-07-2010	1	ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਖਰੜਾ	ਸ਼੍ਰੀ ਜੈ ਗਾਂਧੀ ਜਾਂ ਸ਼੍ਰੀ ਪਾਰਥਸਾਰਥੀ ਰੇ	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ
29-06-2012	2	ਆਰਬੀਆਈ ਪਰਿਪੱਤਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ	ਸ਼੍ਰੀ ਪਾਰਥਸਾਰਥੀ ਰੇ	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ
22-03-2013	3	ਆਰਬੀਆਈ ਪਰਿਪੱਤਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਮਿਤੀ ਫਰਵਰੀ 18, 2013	ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਸ਼ੁਚੀ ਸਿੰਘਵੀ	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ
31-03-2017	4	ਆਰਬੀਆਈ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, 2016 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ	ਸਕੱਤਰੇਤ ਵਿਭਾਗ	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ
24-08-2022	5	ਆਰਬੀਆਈ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, 2016 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ	ਸਕੱਤਰੇਤ ਵਿਭਾਗ	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ
22-12-2023	6	ਆਰਬੀਆਈ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ	ਸਕੱਤਰੇਤ ਵਿਭਾਗ	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ
04-06-2024	7	ਆਰਬੀਆਈ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ	ਸਕੱਤਰੇਤ ਵਿਭਾਗ	ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ