

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦਾ ਕੋਡ - ਪਾਲ ਮਰਚੈਂਟਸ ਵਿੱਤ

ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ) ਨੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਐਨਬੀਐਫਸੀ) ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ 'ਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਸਨ, ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਭਿਆਸਾਂ ਲਈ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦੇ ਹਨ। 26 ਮਾਰਚ 2012 ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ DNBS.CC.PD.No.266/03.10 ਦੁਆਰਾ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਪਾਲ ਮਰਚੈਂਟਸ ਫਾਈਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ (ਕੰਪਨੀ) ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (FPC) ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। 01/2011-12 ਨੂੰ "NBFCs ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ", ਸਰਕੂਲਰ ਨੰ. DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 ਮਿਤੀ 1 ਜੁਲਾਈ, 2015 ਅਤੇ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ DNBR.PD.07 ਦੇ ਸਿਰਲੇਖ ਨਾਲ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ। /03.10.119/2016-17 ਮਿਤੀ 01 ਸਤੰਬਰ 2016 (ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ) FPC ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮੁੱਖ/ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕੇਂਦਰਾਂ ਅਤੇ ਭਾਰਤ ਭਰ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਸਥਿਤ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ। ਵਿੱਚ ਸਥਿਤ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। FPC ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ 'ਤੇ ਪਾਬੰਦ ਹੋਵੇਗਾ।

FPC ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ।

1. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਧੀਆ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣਾ।
2. ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ, ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਨੈਤਿਕ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ।
3. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਇਨਪੁਟਸ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਆਪਸੀ ਲਾਭਕਾਰੀ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।
4. ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।
5. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ।

ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਸੰਹਿਤਾ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਖੇਤਰਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦੀ ਹੈ।

1. ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।
2. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ।
3. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ।
4. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਖੁਲਾਸਾ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਵਰਗੀਕਰਣ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ।
5. ਕੇਵਾਈਸੀ, ਮੁਲਾਂਕਣ, ਬੀਮਾ, ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਸਟੇਰੇਜ, ਨਿਲਾਮੀ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਨੀਤੀ।
6. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

1. ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- a) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- b) ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿਆਪਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਇਹ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਮਾਰਕੀਟ ਵਿੱਚ ਦੂਜੇ ਰਿਣਦਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕਰਕੇ ਇੱਕ ਸੁਝਾਵਨ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰੇਗਾ। ਉਕਤ ਫਾਰਮ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵੀ ਦਰਸਾਏਗਾ।

- c) ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- d) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹਸਤਾਖਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹਸਤਾਖਰ ਕੀਤੇ ਉਸ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

2. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

- a) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਇੱਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਾਧਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗਾ।
- b) ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਅਨੁਬੰਧਾਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਵਿੱਚ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਹਰ ਇੱਕ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਰਿਣਦਾਤਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- c) ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉੱਚ/ਦੁਰਮਾਨੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਕਾਪੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।

3. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ।

- a) ਲੋਨ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੁਰੱਖਿਆ 'ਤੇ ਚਾਰਜ ਬਣਾਉਣ ਸੰਬੰਧੀ ਰਸਮੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਵੰਡਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- b) ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- c) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਚੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- d) ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- e) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕੋਈ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗੀ, ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।
- f) ਨਿਲਾਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦਾ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- g) 5 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸੋਨੇ ਦੇ ਜਮਾਂਦਰੂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਵਿੱਤੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਪੈਨ ਕਾਰਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ 'ਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

4. ਵਿਆਜ ਦਰ

- a) ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸ ਲਈ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਨ ਲਈ ਚੁਕਵੀਆਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ, ਵੰਡਣ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ, ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਅੰਦਰੂਨੀ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।

- c) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰਾਂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ।
- d) ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- f) ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਵਰਗੀਕਰਨ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਕੀਮਾਂ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਤਰਕ ਦਾ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਵੀ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- f) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਵਰਗੀਕਰਣ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਵੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- g) ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਵਿਆਜ ਭੁਗਤਾਨ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਲੈਬ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਵੱਧ ਜਾਣ ਤੋਂ ਰੋਕਣ ਲਈ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਲਗਾਉਣਾ, ਆਦਿ ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- h) ਕੰਪਨੀ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਕੀਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਮਿਆਦ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ, ਭਾਵੇਂ ਸਹਿ-ਉਪਯੋਗੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ।

5. ਕੇਵਾਈਸੀ, ਮੁਲਾਂਕਣ, ਬੀਮਾ, ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਸਟੇਰੇਜ, ਨਿਲਾਮੀ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਨੀਤੀ।

ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਹਿਲੂਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ:

- a) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ ਕਿ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੇਵਾਈਸੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਕੋਈ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਧਿਆਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- b) ਸੰਪੱਤੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਜੋਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੇ ਮੁੱਲ ਅਤੇ ਸ਼ੁੱਧਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।
- c) ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਮਾਲਕੀ ਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕਰਨ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ
- d) ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਜਿਸ ਦੀ ਨਿਯਮਤ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਬੰਧਤ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡੀਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰੀਖਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਪਾਲਿਸੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਸੋਨੇ ਦੇ ਜਮਾਂਦਰੂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰਜ਼ਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੇ ਸਟੇਰੇਜ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸਹੂਲਤ ਨਹੀਂ ਹੈ। e) ਜਮਾਂਦਰੂ ਵਜੋਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਬੀਮਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਮਲਕੀਅਤ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਘੋਸ਼ਣਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- f) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਪੁਰਵ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਨਾਲ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਨਿਲਾਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ। ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਹਿੱਤਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਟਕਰਾਅ ਨਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਨਿਲਾਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਜਿਹੀ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਨਿਲਾਮੀ ਦੌਰਾਨ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਸਮੂਹ ਕੰਪਨੀਆਂ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਇਕਾਈਆਂ ਨਾਲ ਦੂਰੀ ਬਣਾਈ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇ।
- g) ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਘੋਸ਼ਣਾ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 2 ਅਖਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਜਾਰੀ ਕਰਕੇ ਜਨਤਾ ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਇੱਕ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਦੂਜਾ ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਅਖਬਾਰ ਵਿੱਚ।
- h) ਪਾਲਿਸੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਪਨੀ ਆਯੋਜਿਤ ਨਿਲਾਮੀ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।
- i) ਗਿਰਵੀ ਰੱਖਿਆ ਸੋਨੇ ਦੀ ਨਿਲਾਮੀ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨਿਲਾਮੀਕਰਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਹੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- j) ਧੋਖਾਧੜੀ ਦਾ ਮੁਕਾਬਲਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲਾਮਬੰਦੀ, ਅਮਲ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਕਰਤੱਵਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

6. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਹੁਦੇਦਾਰਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਏ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਵਿਧੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ:

- a) ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਤੋਂ ਹੇਠਾਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਦੁਆਰਾ ਸੁਣੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਏ ਜਾਣਗੇ।

b) ਜੇਕਰ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਿਜ਼ਨਸ ਹੈੱਡ ਕੋਲ ਮਾਮਲਾ ਉਠਾਉਣਾ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਿਸਦਾ ਪਤਾ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਅਹਾਤੇ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

c) ਜੇਕਰ ਬਿਜ਼ਨਸ ਹੈੱਡ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ ਅਤੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ:

ਮਿਸਟਰ. ਸ਼ਾਇਬੂ ਗੀਵਰਗੀਸ ਚੈਰਿਅਨ, ਪੂਰੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ

ਪਤਾ: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ,

ਪਾਲ ਮਰਚੈਂਟਸ ਫਾਈਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ, (ਪਹਿਲਾਂ ਪਾਲ ਫਿਨਕੈਪ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ)

ਐਸਸੀਓ 829 - 830 ਸੈਕਟਰ 22 - ਏ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160022.

ਫੋਨ ਨੰਬਰ: 0172-5292655

ਈ-ਮੇਲ: info@paulfincap.com

d) ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ-ਇਨ-ਚਾਰਜ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

ਚੀਫ਼ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ,

ਸੈਕਟਰ 17 ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ

ਫੋਨ ਨੰਬਰ: 0172-2721434

ਈ-ਮੇਲ: rakeshtrpathy@rbi.org.in

ਕੰਪਨੀ ਬਕਾਇਆ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ 09:30 ਘੰਟਿਆਂ ਤੋਂ 18:30 ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਕਾਲ ਕਰੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਖਾਸ ਹਾਲਾਤ ਨਾ ਹੋਣ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਘੰਟਿਆਂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਕਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਜਨਰਲ

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਦੇਣ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ)।

ਜੇਕਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕੋਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕੋਈ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ; ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਦੀ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਅੱਖੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਤੰਗ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਢੰਗ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (ਜੋ ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗਾ) ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੋਸਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸਮੀਖਿਆ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਪੂਰਣ-ਸਮੇਂ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਦੁਆਰਾ ਤਿਮਾਹੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇਕਸਾਰ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਹਰ ਸਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।

ਪਾਲ ਮਰਚੈਂਟ ਫਾਈਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਲਈ

(ਪਹਿਲਾਂ ਪਾਲ ਫਿਨਕੈਪ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ)

ਹਸਤਾਖਰ ਕਰਨ ਵਾਲਾ/- ਸ਼ਾਇਬੂ ਗੀਵਰਘੀਸ ਚੈਰਿਅਨ (ਪੂਰਾ ਸਮਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ)

ਡੀਆਈਐਨ 07319125