



Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

ਓਕਸੀਜ਼ੋ ਫਾਈਨੈਂਸੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਟਿਡ (ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਓਕਸੀਜ਼ੋ)

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਟ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਆਧਾਰਿਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ, 2023

ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਅਥਾਰਟੀ

ਅਥਾਰਟੀ	ਅਹੁਦਾ
ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ	ਵਿੱਤ, ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰੋਮੋਸ਼ਿੰਗ ਵਿਭਾਗ
ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ	ਸੰਚਾਲਨ ਕਮੇਟੀ
ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ	ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼

ਸੰਸਕਰਣ ਇਤਿਹਾਸ

ਸੰਸਕਰਣ	ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ	ਸੰਖੇਪ ਵੇਰਵਾ
1.0	30-09-2020	ਨਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ
2.0	04-02-2022	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਡਾਕ ਪਤਾ
2.1	26.05.2022	GRO ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ
2.2	15.02.2023	ਸੰਚਾਲਨ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ
2.3	23.05.2023	ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਨੋਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ
2.4	15.04.2024	ਸੰਚਾਲਨ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ
2.4	28.05.2024	ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਨੋਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ

1. ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ) ਨੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਐੱਨਬੀਐੱਫਸੀ) ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਹਨ ਜਿਸ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੌਰਾਨ ਨਿਰਪੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਭਿਆਸਾਂ ਲਈ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। **ਓਕਸੀਜ਼ੋ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਟਿਡ ("ਕੰਪਨੀ")** ਇਸ ਰਾਹੀਂ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ("ਐੱਫਪੀਸੀ") ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ ਐੱਫਪੀਸੀ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਸੋਧਾਂ ਵੀ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਜੋਂ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਨੂੰ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਐੱਫਪੀਸੀ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਆਮ ਸੰਚਾਲਨ ਵਾਤਾਵਰਣ ਦੇ ਤਹਿਤ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

2. ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼

ਐੱਫਪੀਸੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੇ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ।

- a. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਕੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਕਿ:
 - i. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸ ਐੱਫਪੀਸੀ ਵਿੱਚ ਵਿਆਪਕ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਗੀਆਂ;
 - ii. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਸਮੇਂ ਲਾਗੂ ਹੈ;
 - iii. ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਈਮਾਨਦਾਰੀ, ਅਖੰਡਤਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ;
 - iv. ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵੇਲੇ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰੇਗੀ;
 - v. ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸਦਭਾਵਨਾਪੂਰਨ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰੇਗੀ;
 - vi. ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨਾ।
- b. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ/ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਇਹ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਸਦੇ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿਆਪਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਕੀ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਕਿਹੜੇ ਲਾਭ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:
 - i. ਸਰਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ;
 - ii. ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਨਾ।
- c. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਸ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਿੱਚ ਦਿੱਕਤਾਂ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਤਜਰਬਾ ਹੋਵੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕੋਈ ਗਲਤੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਭੁੱਲਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਇਹ ਹੋਵੇਗਾ:
 - i. ਗਲਤੀਆਂ ਨਾਲ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਾ;
 - ii. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨਾਲ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਿਪਟਰਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਹੋਣ ਤੱਕ ਨਿਪਟਾਰਾ।

- iii. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰਾ।
- iv. ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ(ਆਂ) ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਅਗਲੇਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਣਾ;

3. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਾ ਲਾਗੂ ਹੋਣਾ

ਐਂਫਪੀਸੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਿਆਪਕ ਖੇਤਰਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ:

- i. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ
- ii. ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ
- iii. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ
- iv. ਗਾਰੰਟਰ
- v. ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਿਗਰਾਨੀ/ਮਾਨੀਟਰਿੰਗ
- vi. ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ
- vii. ਹੋਰ ਆਮ ਪ੍ਰਬੰਧ

i. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- a. ਸੰਭਾਵਿਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ।
- b. ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ, ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿਆਪਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਉਕਤ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- c. ਕੰਪਨੀ ਡੇਟਾਬੇਸ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣ ਲਈ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ ਤੋਂ ਲੋੜੀਂਦੀ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸੂਚੀ ਵੀ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- d. ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇਣ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰੇਗਾ।
- e. ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਸਮੇਤ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਭਰੇ ਹੋਏ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਅਧਿਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ।
- f. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਅਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- g. ਕਿਸੇ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਸੋਰਸਿੰਗ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਅਸੀਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਫੀਸਾਂ/ਖਰਚਿਆਂ, ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਵਿਕਲਪਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ, ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮਾਮਲੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ ਐਂਨਬੀਐੱਫਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰਥਕ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।

ii. ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

- a. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਜੋਖਮ-ਅਧਾਰਤ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ

ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗੀ।

- b. ਕੰਪਨੀ, ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਚੁਕਾਉਣ ਦੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗੀ।
- c. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਲੋਨ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕਾਰਤਾ ਦੇ ਸੰਕੇਤ ਵਜੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇਣਗੇ। ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਆਪਕ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ, ਸਹਿ-ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਗਾਰੰਟਰ ਵੇਰਵੇ, ਫੰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਂ ਉਦੇਸ਼, ਪ੍ਰੀ-ਭੁਗਤਾਨ ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
- d. ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਬੋਲਡ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- e. ਲੋਨ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀਆਂ ਅੰਤਿਕਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ।
- f. ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਡਿਫਾਲਟ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਬੋਲਡ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

iii. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

- a. ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਵੰਡ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਮੰਗ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਲੋਨ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਸਮੇਤ ਸਾਰੀਆਂ ਰਸਮੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ।
- b. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਵੰਡ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ, ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- c. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਧਾਰਾ ਹੋਵੇਗੀ।
- d. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਐਨਬੀਐਫਸੀ, ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਤ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਭਾਵ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਕੀਤੀਆਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ, ਅਧਿਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।

iv. ਗਾਰੰਟਰ

ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਕਿਸੇ ਲੋਨ ਲਈ ਗਾਰੰਟਰ ਬਣਨ ਦਾ ਇਰਾਦਾ ਰੱਖਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

- a. ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ।
- b. ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੀ ਰਕਮ ਜੋ ਉਹ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਵਚਨਬੱਧ ਕਰੇਗਾ।
- c. ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਉਸਨੂੰ ਆਪਣੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ
- d. ਕੀ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸ ਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਮਾਤਰਾ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਹਨ ਜਾਂ ਅਸੀਮਤ ਹਨ; ਅਤੇ
- e. ਉਹ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਜਿਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਉਸਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ; ਕੰਪਨੀ ਉਸਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪਦਾਰਥਕ ਮਾੜੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ।

v. ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ

- a. ਲੋਨ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਫੈਸਲਾ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

- b. ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਲੋਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਵਿੱਚ ਤੇਜ਼ੀ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- c. ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਪਈਆਂ ਜਾਇਦਾਦਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਅਦਾਇਗੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਛੱਡਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੇ ਕਿਸੇ ਜਾਇਦਾਦ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਲੀਅਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੇ ਉਸ ਨੂੰ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਕੁੱਲ ਰਕਮ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੈਸੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ/ਕੱਢਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾਇਆ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸੰਚਾਲਨ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੰਭਾਵਿਤ ਡਿਫਾਲਟ ਤੋਂ ਆਪਣੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਮਾਨਤ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

vi. ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ

- a. ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਸਵਾਗਤ ਪੱਤਰ/ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ/ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ/ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗੀ।
- b. ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀਆਂ ਸਹਿਮਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਬਕਾਏ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- c. ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਕਾਲ/ ਈਮੇਲ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਆਹਮੇ-ਸਾਹਮਣੇ ਦੀ ਮੀਟਿੰਗ / ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਜਾਂ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਯਾਦ ਦਿਵਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- d. ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਦੀ ਨੀਤੀ/ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਸਮਝਾਉਣ 'ਤੇ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੀ ਹੈ। ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਜਾਂ/ਅਤੇ ਸਕਿਊਰਿਟੀ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਸਟਾਫ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ, ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਅਧੀਨ ਆਪਣਾ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ।
- e. ਸਟਾਫ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਅਤੇ/ ਜਾਂ ਸਕਿਊਰਿਟੀ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਕਰਨ ਦੌਰਾਨ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:
 - a. ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸਦੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ ਦੀ ਗੈਰ-ਹਾਜ਼ਰੀ ਵਿੱਚ, ਉਸਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ/ ਕਿੱਤੇ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਅਤੇ ਜੇ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੇਵਾਈਸੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਉਸਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
 - b. ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ।
 - c. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
 - d. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਸੱਭਿਅਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੋਵੇਗੀ।
 - e. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੇ ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਕਿੱਤੇ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਨਾ ਹੋਵੇ।
 - f. ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕਾਲਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
 - g. ਬਕਾਏ ਬਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਜਾਂ ਮਤਭੇਦਾਂ ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਅਤੇ ਵਿਵਸਥਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੱਲ

- ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- h. ਬਕਾਏ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਜਾਣ ਦੌਰਾਨ, ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਤੌਰ ਤਰੀਕੇ ਬਣਾਕੇ ਰੱਖੇ ਜਾਣਗੇ।
 - i. ਅਣਉਚਿਤ ਮੌਕਿਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਸੋਗ ਜਾਂ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਦੁਖਦਾਈ ਮੌਕਿਆਂ ਸਮੇਂ ਬਕਾਏ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਲਾਂ / ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- f. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਸਦੇ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- g. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਲੇਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਸ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:
- a. ਸਕਿਉਰਿਟੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਜਾਂ ਬੁਲਾਉਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ
 - b. ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਹਟਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ;
 - c. ਸਕਿਉਰਿਟੀ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ;
 - d. ਸਕਿਉਰਿਟੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਲੇਨ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਿਮ ਮੌਕੇ ਬਾਰੇ ਵਿਵਸਥਾ;
 - e. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; ਅਤੇ
 - f. ਸਕਿਉਰਿਟੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

vii. ਹੋਰ ਆਮ ਪ੍ਰਬੰਧ:

- a. ਕੰਪਨੀ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਲੇਨ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲੇਨ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ (ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਹਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ, ਉਸਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ)।
- b. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਉਧਾਰ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਜਾਂ ਧਰਮ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
- c. ਲੇਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਆਮ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲਵੇਗੀ, ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਜਾਇਜ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਹੱਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ।
- d. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀਆਂ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਇਸ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- e. ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਆਪਣੇ ਲੇਨ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਬਾਕੀ ਬਚੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਾਰੀਆਂ ਰਸਮੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ। ਜੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਉੱਪਰ ਦੱਸੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ, ਤਾਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- f. ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਉਪਾਅ ਵਜੋਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੇਨਾਂ ਦੀ ਪੂਰਵ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇਕਸਾਰਤਾ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਵੀ। ਕੰਪਨੀ ਤੁਰੰਤ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਾਲ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੇਨ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪੂਰਵ ਅਦਾਇਗੀ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।
- g. ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਨੁਸਾਰ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਅਨੁਸਾਰ।

4. ਗੁਪਤਤਾ

- a. ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਕੰਪਨੀ ਉਸਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸਮਝੇਗੀ।
- b. ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ

ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੀ:

- i. ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਸੰਸਥਾ ਜਾਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ;
- ii. ਜੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਕਿਸੇ ਫਰਜ਼ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ;
- iii. ਜੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੀ ਰੋਕਥਾਮ);
- iv. ਜੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸਮੂਹ / ਸਹਿਯੋਗੀ / ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ / ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ;

5. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਸਾਰੇ ਯਤਨ ਕਰੇਗਾ। ਸਬੰਧਤ ਕਰਮਚਾਰੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦਾ ਮਾਰਗ ਦਰਸ਼ਨ ਕਰਨਗੇ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ।

6. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਆਪਣੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਦੋ ਪੱਧਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਹੈ।

ਪੱਧਰ 1:

ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਆਪਣੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ, ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਬੰਧਨ, ਰਿਕਵਰੀ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨ/ਬਦਲਣ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ:	ਸ਼੍ਰੀ ਅਭਿਸ਼ੇਕ ਗੋਇਲ
ਪਤਾ:	#101, ਪਹਿਲੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਵਿਪੁਲ ਅਗੋਰਾ ਮਾਲ, ਐਮਜੀ ਰੋਡ, ਗੁੜਗਾਓ-122001
ਟੈਲੀਫੋਨ:	011-41054262/0124-4006603
ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ:	grievanceredressal@oxyzo.in

ਪੱਧਰ 2:

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਇਸ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ: ਡਿਪਟੀ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ, ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਸੰਸਦ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ 110001

7. ਬੋਰਡ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ:

ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਉਚਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਲੋਨ ਦੇਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਵੀ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਗਠਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਾਲ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕੇਸ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ।

8. ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਬਾਰੇ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ

- ਓਕਸੀਜ਼ੋ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦਰ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਜੋਖਮ ਅਤੇ ਤਰਕ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਨੂੰ ਅਪਗ੍ਰੇਡ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਓਕਸੀਜ਼ੋ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਓਕਸੀਜ਼ੋ ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੀ ਜਾ ਰਹੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਸੂਲੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।

9. ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਓਕਸੀਜ਼ੋ ਦਾ ਬੋਰਡ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਚਾਰਜ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਦਿਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ।

10. ਫੋਰਸ ਮੈਜਿਊਰ

ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਦੱਸੀਆਂ ਅਤੇ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਆਮ ਸੰਚਾਲਨ ਵਾਤਾਵਰਣ ਦੇ ਤਹਿਤ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਫੋਰਸ ਮੈਜਿਊਰ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ, ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਅਤੇ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਨਤਾ ਦੀ ਸਮੁੱਚੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਐਫਪੀਸੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੀ।

ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਮੁੱਲ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸੰਗਿਕਤਾ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ, ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
