



ਜਦੋਂ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਬਦਲਨੀ ਹੋਵੇ

ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ

ਆਖਰੀ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਸ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ: ਫਰਵਰੀ 09, 2024



ਜਦੋਂ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਬਦਲਨੀ ਹੋਵੇ

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਆਈ.ਡੀ.	ਐਮ.ਐਫ.ਐਲ./ਓਪ੍ਰੇਸ਼ਨ/ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ
ਸੰਸਕਰਣ ਸੰਖਿਆ	v.1.4
ਪੰਨਾ ਸੰਖਿਆ	10 ਵਿੱਚੋਂ 2
ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ	09.02.2024

ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ

ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ/ਭੂਮਿਕਾ

ਮਥੂਟ ਫਿਨਕਾਰਪ ਲਿਮਿਟਿਡ ("ਕੰਪਨੀ" ਜਾਂ "ਐਮ.ਐਫ.ਐਲ."), ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ, ਇੱਕ ਗੈਰ-ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੀ, ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ (ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ) ਹੈ ਜੋ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਲੜੀ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗੋਲਡ ਲੇਨ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਅਸੁਰੱਖਿਅਤ ਲੇਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਸੰਸਥਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਦੌਰਾਨ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਪਾਰਕ ਵਿਹਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨੀਤੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਹਿਸਾਬ ਨਾਲ, ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤੇ ਜਾਂ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ("FPC" ਜਾਂ "ਕੋਡ") ਨੂੰ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਹਮੇਸ਼ਾ ਸਰਬੋਤਮ ਵਪਾਰਕ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿਹਾਰਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਢੁਕਵੀਆਂ ਸੋਧਾਂ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਇਸ FPC ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਸਮੁੱਚੀ ਸੰਸਥਾ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਬਣੇ। ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੇ ਉਚਿਤ ਵਿਹਾਰ (ਫੇਅਰ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ), ਇਸਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀਆਂ ਸਮੁੱਚੀ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ, ਇਨ੍ਹਾਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ 'ਚ ਲੇਨ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ, ਅਤੇ ਸਰਵਿਸਿੰਗ ਅਤੇ ਉਗਰਾਹੀ ਅਤੇ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। FPC ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਇਸਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਵਾਬਦੇਹੀ, ਸਿਖਲਾਈ, ਸਲਾਹ, ਨਿਗਰਾਨੀ, ਆਡਿਟਿੰਗ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ, ਅੰਦਰੂਨੀ ਨਿਯੰਤਰਣ, ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੀ ਸਰਵੋਤਮ ਵਰਤੋਂ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹਮਦਰਦੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ, ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਿੱਜੀ ਡੇਟਾ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਰਹਾਂਗੇ।

ਟੀਚੇ

FPC ਦੇ ਟੀਚੇ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ।

- ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਾਸਤੇ, ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਰਤਾਅ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਸਰਬੋਤਮ ਵਿਹਾਰਾਂ ਨੂੰ ਅਪਨਾਉਣਾ।
- ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਨੈਤਿਕ ਵਪਾਰਕ ਵਿਹਾਰਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।
- ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਵਾਲੇ, ਆਪਸੀ ਫਾਇਦੇਮੰਦ ਸੰਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।
- ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸਦਭਾਵਨਾ ਵਾਲਾ ਸੰਬੰਧ ਕਾਇਮ ਰੱਖਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਆਈ.ਡੀ.	ਐਮ.ਐਫ.ਐਲ./ਓਪ੍ਰੇਸ਼ਨ/ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ
ਸੰਸਕਰਣ ਸੰਖਿਆ	v.1.4
ਪੰਨਾ ਸੰਖਿਆ	10 ਵਿੱਚੋਂ 2
ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ	09.02.2024

1. ਉਚਿਤਤਾ

FPC ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮੁੱਖ ਦਫਤਰ, ਜ਼ੋਨਲ ਦਫਤਰਾਂ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕੇਂਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸਥਿਤ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰਾਂ ਅਤੇ ਭਾਰਤ ਭਰ ਵਿੱਚ ਸਥਿਤ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਸਮੇਤ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ। FPC ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਲਈ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੋਵੇਗਾ।

2. ਘੋਸ਼ਣਾ ਅਤੇ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ:

- ਕੰਪਨੀ ਹਮੇਸ਼ਾ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਮੁਨਾਸਬ ਰਹੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਮਰੱਥ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਰਕਾਰ, ਸਥਾਨਕ ਅਥਾਰਟੀ ਆਦਿ ਦੁਆਰਾ ਪਾਸ/ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦਾ ਵਾਅਦਾ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੁਸ਼ਲ, ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਵਚਨਬੱਧ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਅਤੇ ਵਿਹਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਬਿਹਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਲਗਾਤਾਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸਨਅਤ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਤੋਂ ਅੱਗੇ ਰਹੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਧਰਮ, ਜਾਤ, ਲਿੰਗ ਜਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਭੇਦ-ਭਾਵ ਨਾ ਕਰਨ ਦਾ ਵਾਅਦਾ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ/ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਜਾਂ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਜਾਂ ਪ੍ਰਚਾਰ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਵਾਅਦਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਲੁਕਵੇਂ ਖਰਚਿਆਂ ਜਾਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੀ ਘਾਟ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਤਪਾਦ/ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ FPC ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, ਉਸਨੂੰ, FPC ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਮੁਹਈਆ ਕਰਵਾਏਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ ਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖੇਗੀ।

3. ਲੋਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਾਸਤੇ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ

ਲੋਨ ਦੇ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਲੋੜੀਂਦੀ ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ 'ਤੇ ਅਸਰ ਪਾਉਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ। ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ, ਜਾਂ ਉਹ

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਆਈ.ਡੀ.	ਐਮ.ਐਫ.ਐਲ./ਓਪ੍ਰੇਸ਼ਨ/ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜਾਬਤਾ
ਸੰਸਕਰਣ ਸੰਖਿਆ	v.1.4
ਪੰਨਾ ਸੰਖਿਆ	10 ਵਿੱਚੋਂ 2
ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ	09.02.2024

ਜ਼ਰੋਂ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਬਦਲਨੀ ਹੋਵੇ

ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸਮਝ ਸਕੇ, ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ। ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ, RBI ਦੇ KYC ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ, ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ।

4. ਲੋਨ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

ਗੋਲਡ ਲੋਨ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ, ਪਛਾਣ/ਪਤੇ ਦੇ ਸਬੂਤ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰਕੇ ਅਤੇ ਸੇਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਫਿਰ ਗਿਰਵੀ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੋਰ ਕੀਮਤੀ ਸਮਾਨ ਦੇ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਮੁਲਾਂਕਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਸੇ ਦਿਨ ਹੀ ਦੇ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (ਪਲੇਜ ਫਾਰਮ), ਜੋ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਗਿਰਵੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ਵਸਤੂ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ, 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਕ ਵਜੋਂ, ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਪਲੇਜ ਫਾਰਮ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

SME ਲੋਨ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ/ਅਸੁਰੱਖਿਅਤ ਲੋਨ, ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਮੁਕੰਮਲ ਹੋਣ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਵੰਡ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੀ ਕਾਪੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।

5. KYC ਦੀ ਨੀਤੀ, ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ, ਬੀਮਾ ਅਤੇ ਸਟੇਰੇਜ ਦੀ ਨੀਤੀ

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਵਿਧੀਵਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਬਣਾਈ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਹਿਲੂਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ KYC ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਾਸਤੇ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣਾ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੋਨ ਨੂੰ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ 'ਤੇ ਢੁਕਵੀਂ ਸਾਵਧਾਨੀ ਵਰਤਣਾ।
- ਅਮਾਨਤ ਵਜੋਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੇ ਮੁੱਲ ਅਤੇ ਸ਼ੁੱਧਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਉਚਿਤ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਜਦੋਂ ਸੇਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਮਲਕੀਅਤ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗਾ, ਉਸਤੋਂ ਘੋਸ਼ਣਾ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਗਹਿਣਿਆਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਿਰਾਸਤ ਵਿੱਚ ਸਟੋਰ ਕਰਨ ਲਈ ਨਾਮਵਰ ਨਿਰਮਾਤਾ ਦੇ BIS ਮਿਆਰਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਸਟ੍ਰਾਂਗ ਰੂਮ ਜਾਂ ਸੇਫ ਦੀ ਢੁਕਵੀਂ ਸਟੋਰੇਜ ਸਹੂਲਤ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਸਟਰਾਂਗ ਰੂਮ/ਸੇਫ ਦੀਆਂ ਚਾਬੀਆਂ ਦੇ ਸੈੱਟ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਖੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਸਾਂਝੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਸਟਾਫ ਨੂੰ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਾਸਤੇ ਕਿ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ, ਲਗਾਤਾਰ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਗੁਣਵੱਤਾ, ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਸਹੀ ਸਟੋਰੇਜ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡੀਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੇਨੇ ਦੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਅਮਾਨਤ ਵਜੋਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦਾ ਢੁਕਵਾਂ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੀਮਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਆਈ.ਡੀ.	ਐਮ.ਐਫ.ਐਲ./ਓਪ੍ਰੇਸ਼ਨ/ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜਾਬਤਾ
ਸੰਸਕਰਣ ਸੰਖਿਆ	v.1.4
ਪੰਨਾ ਸੰਖਿਆ	10 ਵਿੱਚੋਂ 2
ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ	09.02.2024

ਜ਼ਰੋਂ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਬਦਲਨੀ ਹੋਵੇ

6. ਵਿਆਜ ਦਰ

ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੋਨ ਸਕੀਮਾਂ ਵਾਸਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਕੀਮਾਂ ਵਾਸਤੇ ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਹਰੇਕ ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਹੇਠਾਂ, ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਮੌਜੂਦ ਹੈ। ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੀ ਗਈ ਸਕੀਮ ਤਹਿਤ, ਜੇ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਲਾਨਾ ਦਰ ਬਣਦੀ ਹੈ, ਉਹ ਸਬੰਧਤ ਪਲੇਜ ਫਾਰਮ/ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਹਰੇਕ ਉਤਪਾਦ ਲਈ, ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਅਤੇ LTV ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਵਿਆਜ ਵਸੂਲ ਕਰੇਗੀ। ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਕੀਮਾਂ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਰਾਜਾਂ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਕੀਮ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤੀਬਿੰਬਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ-ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਪਲੇਜ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਰੇਕ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਬਣਾਏ ਗਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਲੇਬਾਂ ਦੇ ਹਿਸਾਬ ਨਾਲ, ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਆਦ ਦੇ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਜਾਂ ਲੋਨ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰਨ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ, ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਛੋਟ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

7. ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ

ਗੋਲਡ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ, ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਲੋਨ ਬੰਦ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੱਕ, ਜਿਨ੍ਹੇ ਦਿੰਨਾ ਤੱਕ ਲੋਨ ਬਕਾਇਆ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਉਸ ਹਿਸਾਬ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਗੋਲਡ ਲੋਨ ਸਕੀਮਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੇਕਰ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 7 ਦਿਨਾਂ ਲਈ ਵਿਆਜ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਹੋਵੇਗਾ। ਸਾਡੀਆਂ ਬੁਲੇਟ ਸਕੀਮਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ, ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਛੋਟ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਸਕੀਮ ਲਈ, ਪਿਛਲੀ ਅਪ ਟੂ ਡੇਟ ਵਿਆਜ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲੈਕੇ, ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਛੋਟ ਸਲੇਬਾਂ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਲੇਬਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਲੇਬ, ਉਸ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਦੇ ਦਿਨ ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ, ਜਿਸ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਪਿਛਲੀ ਵਾਰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਚੁਕਾਇਆ ਗਿਆ ਸੀ ਜਾਂ ਵੰਡ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ। ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ / ਵਸੂਲੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਅਦਾਇਗੀ ਪਹਿਲਾਂ ਚਾਰਜਾਂ/ਖਰਚਿਆਂ ਲਈ, ਫਿਰ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਮੂਲ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਵਰਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। EMI ਗੋਲਡ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਵੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਕੀਮਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ਜਿੱਥੇ ਹਰ ਲੋਨ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਭੁਗਤਾਨ ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ।

8. ਲੋਨ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਲੱਗਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ:

- ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਆਵਸ਼ਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਜੇਕਰ, ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਤਾਂ, ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇਕਰ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ 'ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ' ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਆਈ.ਡੀ.	ਐਮ.ਐਫ.ਐਲ./ਓਪ੍ਰੇਸ਼ਨ/ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ
ਸੰਸਕਰਣ ਸੰਖਿਆ	v.1.4
ਪੰਨਾ ਸੰਖਿਆ	10 ਵਿੱਚੋਂ 2
ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ	09.02.2024

'ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਵਿਆਜ', ਜੋ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਭਾਵ, ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਮਿਸ਼ਰਿਤ ਵਿਆਜ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

- b) ਅਸੀਂ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਅਤਿਰਿਕਤ ਭਾਗ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਅੱਖਰ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ।
- c) ਕੰਪਨੀ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮੰਜੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ।
- d) ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਆਵਸ਼ਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਹੋਵੇਗੀ।
- e) 'ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ' ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ, ਸਮਾਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਲਈ, ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।
- f) ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਦਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਕੀ ਫੈਕਟ ਸਟੇਟਮੈਂਟ (KFS) ਨੂੰ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- g) ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੇ ਆਵਸ਼ਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਵੀ ਨਾਲ ਹੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਾ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਅਤੇ ਉਸਦਾ ਕਾਰਨ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

9. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

- a) ਮੂਲ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਲੋਨ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ ਜੋ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।
- b) ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪੂਰਤੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਹਿਸਾਬ ਨਾਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- c) ਗੋਲਡ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਮਿਤੀ 'ਤੇ ਹੀ, ਸਾਰੀਆਂ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖਿਆ ਵਸਤੂਆਂ (ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ) ਮੁਕਤ ਕਰੇ ਦੇਵੇਗੀ, ਬੇਸ਼ਰਤੇ, ਮਥੂਟ ਫਿਨਕਾਰਪ ਲਿਮਟਿਡ ਦਾ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਹੱਕ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਜੇਕਰ

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਆਈ.ਡੀ.	ਐਮ.ਐਫ.ਐਲ./ਓਪ੍ਰੇਸ਼ਨ/ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜਾਬਤਾ
ਸੰਸਕਰਣ ਸੰਖਿਆ	v.1.4
ਪੰਨਾ ਸੰਖਿਆ	10 ਵਿੱਚੋਂ 2
ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ	09.02.2024

ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਮਥੂਟ ਫਿਨਕਾਰਪ ਲਿਮਿਟਡ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

- d) ਸੁਰੱਖਿਅਤ/ਅਸੁਰੱਖਿਅਤ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਮੁਕਤ ਕਰੇਗੀ। ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਤਰਜੀਹ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਤਾਂ ਉਸ ਆਊਟਲੈਟ/ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਲੋਨ ਖਾਤਾ ਖੁਲਿਆ ਸੀ, ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫ਼ਤਰ ਤੋਂ, ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ਤੋਂ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਦਾ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- e) ਇਕੱਲੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਸੰਯੁਕਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਅਚਨਚੇਤੀ ਘਟਨਾ ਵਾਪਰਨ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

10. ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੇ ਸੇਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਨਿਲਾਮੀ ਦੁਆਰਾ ਵਿਕਰੀ 'ਤੇ ਨੀਤੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਰੱਖੇ, ਸੇਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਨਿਲਾਮੀ ਦੁਆਰਾ ਵਿਕਰੀ ਵਾਸਤੇ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਆਮ ਨੀਤੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਹੋਣਗੇ:

- i) ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਰੱਖੇ ਸੇਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਨੂੰ, ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਰੀਡੀਮ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਵਿਆਜ ਜਾਂ ਮੂਲ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਲੋਨ ਡਿਫਾਲਟ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਨਤਕ ਨਿਲਾਮੀ ਰਾਹੀਂ ਵਿਕਰੀ ਦੁਆਰਾ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕੰਪਨੀ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ, ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 15 ਦਿਨ ਪਹਿਲਾਂ ਨਿਲਾਮੀ ਬਾਰੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਡਾਕ/ਕੂਰੀਅਰ ਰਾਹੀਂ ਉਚਿਤ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗੀ। ਨਿਲਾਮੀ ਬਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਇੱਕ ਸਥਾਨਕ ਅਖਬਾਰ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਅਖਬਾਰ ਵਿੱਚ ਵੀ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਆਈ.ਡੀ.	ਐਮ.ਐਫ.ਐਲ./ਓਪ੍ਰੇਸ਼ਨ/ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ
ਸੰਸਕਰਣ ਸੰਖਿਆ	v.1.4
ਪੰਨਾ ਸੰਖਿਆ	10 ਵਿੱਚੋਂ 2
ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ	09.02.2024

ii) ਨਿਲਾਮੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਕਿਸੇ ਨਿਲਾਮੀਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਰਾਜਾਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਵਲੋਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ, ਮੂਲ ਦੀ ਕੁੱਲ ਰਕਮ ਅਤੇ ਨਵੀਨਤਮ ਵਿਆਜ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਨਿਲਾਮੀ ਕਰਨ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ ਹੋਰ ਬਾਕੀ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਮਿਲਾ ਕੇ, ਵਿਕਰੀ ਤੋਂ ਹੋਈ ਆਮਦਨ ਦੇ ਬਦਲੇ ਐਡਜਸਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਆਮਦਨ ਤੋਂ ਬਕਾਇਆ

ਐਡਜਸਟ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਰਕਮ ਬਚਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਕਿ ਘਾਟਾ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਵਸੂਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਸਰਪਲੱਸ/ਘਾਟੇ ਸਮੇਤ ਨਿਲਾਮੀ ਬਾਰੇ ਵਰਵੇਆਂ ਬਾਰੇ, ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 45 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਵਾਧੂ ਰਕਮ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

iii) ਜੇਕਰ ਲੋਨ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਇਹ ਮੰਨਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹਨ ਕਿ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਨੇ ਤੱਥਾਂ ਦੀ ਗਲਤ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਕੇ ਲੋਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਮੰਗ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਸਮੇਤ ਲੋਨ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਉਪਰੋਕਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪਾਬੰਦ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ, ਬਲਕਿ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਉਸ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੇ ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਨੂੰ, ਉਸ ਸਮੇਂ ਚਲ ਰਹੇ ਹਾਲਤਾਂ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਸਮਝੇ ਗਏ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵੇਚਣ/ਨਿਲਾਮੀ ਕਰਨ ਦੀ ਆਜ਼ਾਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ, ਖਾਸ ਤੌਰ ਤੇ, ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੇ ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਨਿਲਾਮੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਾਸਤੇ ਨਿਲਾਮੀ ਨੀਤੀ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਹੈ।

11. ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਅਸੁਰੱਖਿਅਤ ਲੋਨ ਤੋਂ ਸਬੰਧਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਵਾਸਤੇ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਨਿਰਪੱਖ ਕਰਜ਼ਾ ਵਿਹਾਰ (ਫੇਅਰ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ) ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ

- ਮਥੂਟ ਫਿਨਕਾਰਪ ਲਿਮਿਟਡ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਅਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰੋਬਾਰ (MFL SULB), ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਸਮੇਤ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਨਾਲੇ ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ, ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਅਜਿਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਹੋਵੇ, ਵਿੱਚ ਪਹੁੰਚਾਏਗੀ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ, ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ; ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਨੂੰ ਸਬੰਧਤ ਫੋਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਆਈ.ਡੀ.	ਐਮ.ਐਫ.ਐਲ./ਓਪ੍ਰੇਸ਼ਨ/ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜਾਬਤਾ
ਸੰਸਕਰਣ ਸੰਖਿਆ	v.1.4
ਪੰਨਾ ਸੰਖਿਆ	10 ਵਿੱਚੋਂ 2
ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ	09.02.2024

- iii) ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ, ਸਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ, ਜੋ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- iv) ਆਮ ਵਿਆਜ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਕਾਇਆ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਹੋਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੇਰੀ ਜਾਂ ਡਿਫਾਲਟ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ ਲਗਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਵੱਖ-ਵੱਖ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਲਈ ਇਹਨਾਂ ਅਤਿਰਿਕਤ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਜਾਂ ਮੁਆਫੀ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀ ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- v) **ਸਪੱਸ਼ਟਤਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਰੱਖਣ ਵਾਸਤੇ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।**
- vi) ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਬਾਊਂਸ ਚਾਰਜਿਜ਼ + ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ **ਸਾਰੇ ਚਾਰਜਾਂ ਦੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਨੂੰ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ**
- vii) ਵਿਆਜ ਮਾਸਿਕ, ਤਿਮਾਹੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਕਾਲਕ੍ਰਮ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਵਸੂਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਮਨੋਨੀਤ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਖਾਸ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਉਤਪਾਦ ਨੀਤੀ ਦੁਆਰਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- viii) ਵਿਆਜ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਖਰਚੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ, ਲੋਗਇਨ ਫੀਸ, ਚੈੱਕ ਬਾਊਂਸਿੰਗ ਚਾਰਜ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ/ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜਿਜ਼, ਪਾਰਟ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਚਾਰਜ, ਕੈਸ਼ ਹੈਂਡਲਿੰਗ ਚਾਰਜ, RTGS/ ਹੋਰ ਰਿਮਿਟੈਂਸ ਚਾਰਜ, ਕਈ ਹੋਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨੇ ਡਯੂ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ, NOC ਆਦਿ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਬੇਸ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਗੁਡਜ਼ ਐਂਡ ਸਰਵਿਸ ਟੈਕਸ (GST) ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੈੱਸ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਇਹਨਾਂ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਪਿਛਲੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦੇ ਹਿਸਾਬ ਨਾਲ ਹੋਵੇਗਾ। MFL SULB ਚਾਰਜ ਦੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਨੂੰ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਚਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੁਆਰਾ ਸਮੂਹਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੈਅ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

12. ਗੁਪਤਤਾ

ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨੇਗੀ। ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੀ।

- (a) ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਨਿਯਮਕ ਸੰਸਥਾ ਜਾਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਆਈ.ਡੀ.	ਐਮ.ਐਫ.ਐਲ./ਓਪ੍ਰੇਸ਼ਨ/ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜਾਬਤਾ
ਸੰਸਕਰਣ ਸੰਖਿਆ	v.1.4
ਪੰਨਾ ਸੰਖਿਆ	10 ਵਿੱਚੋਂ 2
ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ	09.02.2024

ਜ਼ਰੋਂ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਬਦਲਨੀ ਰੋਵੇ

- (b) ਜੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨਾ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਫਰਜ਼ ਬਣ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- (c) ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਨ ਵਜੋਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੀ ਰੋਕਥਾਮ)
- (d) ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਆਪਣੇ ਸਮੂਹ/ਐਸੋਸੀਏਟ/ਇਕਾਈਆਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ/ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਿਸ 'ਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

13. ਸਧਾਰਨ ਨਿਯਮ

- a) ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ।
- b) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਅਰਥਾਤ, ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- c) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਾਸਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

14. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਜਕਰਤਾ ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ, ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣੀਆਂ ਜਾਵੇਗਾ। ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰਾਹ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੀ ਹਨ, ਨੂੰ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ customercare@muthoot.com 'ਤੇ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਤ ਨੇਡਲ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ ਜਾਂ ਮੁੱਖ ਦਫਤਰ ਦੇ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਾਸਤੇ, ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਨਾਮ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਨੁਸਾਰ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਵੱਲੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਫਤਰ ਤੱਕ ਮਾਮਲਾ ਲੈਕੇ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>) 'ਤੇ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।



ਜ਼ਰੋਂ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਬਦਲਨੀ ਹੋਵੇ

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਆਈ.ਡੀ.	ਐਮ.ਐਫ.ਐਲ./ਓਪ੍ਰੇਸ਼ਨ/ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ
ਸੰਸਕਰਣ ਸੰਖਿਆ	v.1.4
ਪੰਨਾ ਸੰਖਿਆ	10 ਵਿੱਚੋਂ 2
ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ	09.02.2024

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ, ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਵਿੱਚ, ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, 4ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017 ਵਿਖੇ ਸਥਾਪਤ 'ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ' ਨੂੰ ਵੀ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ, ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਦੇ ਟੇਲ-ਫ਼ੀ ਨੰਬਰ - 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ) 'ਤੇ, ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ 8 ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਦਰਜ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

15. ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੀ ਕਾਰਜ-ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ:

ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੀ ਕਾਰਜ-ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇਕੱਠੀ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੂੰ ਜਮਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।