ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ

ਸੰਸਕਰਣ BR26

ਵਰਥਨਾ ਫਾਇਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ 13 ਮਈ 2026 ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ

VARTHANA FINANCE PRIVATE LIMITED

ਸਮੱਗਰੀ ਸੂਚੀ

1. ਭੂਮਿਕਾ
2. ਵਚਨਬੱਧਤਾ
3. ਕਰਜ਼ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ
4. ਕਰਜ਼ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ
5. ਕਰਜ਼ ਦੀ ਜਾਰੀਕਰਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ
6. ਚੱਲ ਸੰਪਤੀ / ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ
7. ਚੱਲ ਸੰਪਤੀ / ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ
8. ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ
9. ਆਮ ਪ੍ਰਬੰਧ
10. ਗੋਪਨੀਯਤਾ
11. ਵਿਗਿਆਪਨ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ
12. ਜ਼ਮਾਨਤਦਾਰ
13. ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ / ਸੰਦਰਭ ਏਜੰਸੀਆਂ
14. ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ
15. ਸੰਸਕਰਣ ਨਿਯੰਤਰਣ

1. ਭੂਮਿਕਾ

ਵਰਥਨਾ ਫਾਇਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਪਹਿਲਾਂ ਥਿਰੁਮੇਨੀ ਫਾਇਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੇ ਨਾਮ ਨਾਲ ਜਾਣੀ ਜਾਂਦੀ ਸੀ) (ਅੱਗੇ "ਕੰਪਨੀ" ਜਾਂ "ਵਰਥਨਾ" ਵਜੋਂ ਉਲੇਖਿਤ) ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (Reserve Bank of India) ਵਿੱਚ ਰਜਿਸਟਰਡ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਜਮ੍ਹਾਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ (NBFC) ਹੈ। ਇਹ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ "ਵਰਥਨਾ" ਬ੍ਰਾਂਡ ਨਾਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਹਨਾਂ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਰਥਨਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ, ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਮਿਡਲ ਲੇਅਰ NBFCs 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਸਕੇਲਜ਼ ਬੇਸਡ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨਜ਼ (Scales Based Regulations) ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੈ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ "ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ – ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਣ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025" ਦੇ ਅਧਿਆਇ III – ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਆਚਰਣ (Responsible Lending Conduct) ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ (RBI/DOR/2025-26/362, DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26, ਮਿਤੀ 28 ਨਵੰਬਰ 2025)।

ਅਗਾਂਹ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੇ RBI ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਡ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਸਕੀਮ, ਨਵੰਬਰ 2021 (ਇਸ ਤੋਂ ਅੱਗੇ "ਸਕੀਮ") ਰਾਹੀਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (NBFCs) ਲਈ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਸਕੀਮ ਦਾ ਦਾਇਰਾ ਯੋਗ ਗੈਰ-ਜਮ੍ਹਾਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ NBFCs (NBFC-NDs) ਤੱਕ ਵੀ ਵਧਾ ਦਿੱਤਾ ਹੈ। ਇਹ ਸੰਹਿਤਾ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਬਿਹਤਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ, ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ।

ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਪਿਛਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸੰਸਕਰਣਾਂ ਦੀ ਥਾਂ ਲੈਂਦੀ ਹੈ।

ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਲਾਗੂਤਾ

ਇਹ ਸੰਹਿਤਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਓਰੋਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਿਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਰਹੇਗੀ।

2. ਵਚਨਬੱਧਤਾ

ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖਤਾ, ਵਾਜਬਤਾ, ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ। ਨਾਲ ਹੀ, ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਤੀ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਮਿਆਰੀ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

a. ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪਸੰਦ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝ ਸਕਣ:
   i. ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
   ii. ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਲਾਭ ਅਤੇ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ।
b. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਅੱਖਰ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾ ਦੋਹਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੀਆਂ।
c. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀਆਂ ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਠੀਕ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਮੇਂ-ਸਿਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਰਹੇਗੀ।
d. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸੰਭਾਵੀ ਜਾਂ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਮਰ, ਨਸਲ, ਜਾਤ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੀ ਸਥਿਤੀ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
e. ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਹਰ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਦਿਖਾਈ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ।
f. ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਤੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੰਭਾਵੀ ਜਾਂ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

3. ਕਰਜ਼ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

a. ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਾਰੀ ਸੰਚਾਰ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸਮਝਦਾ ਹੋਵੇ।

b. ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਰਜ਼ਦਾਤਾ ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨਾਲ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕਰ ਸਕੇ ਅਤੇ ਸੋਚ-ਵਿਚਾਰ ਕਰਕੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈ ਸਕੇ। ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਵੀ ਉਲੇਖ ਹੋਵੇਗਾ।

c. ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹਰ ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਰਸੀਦ (Acknowledgement) ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਲੱਗਣ ਵਾਲੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦਾ ਵੀ ਜ਼ਿਕਰ ਹੋਵੇਗਾ।

d. ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਹੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

e. ਜੇ ਲੋੜੀਂਦਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਉਸਦੇ ਨਿਵਾਸ ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਏਜੰਸੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਉਸਦੇ ਨਿਵਾਸ ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਾਲੇ ਪਤੇ ਦਾ ਭੌਤਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੌਰਾ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

4. ਕਰਜ਼ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

a. ਹਰ ਕਰਜ਼ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ (Sanction Letter) ਰਾਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (Key Fact Statement) ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਕਰਜ਼ ਰਕਮ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਵਿਆਜ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ, ਕਰਜ਼ ਦੀ ਮਿਆਦ, ਪਹਿਲਾਂ ਭੁਗਤਾਨ (Pre-payment) ਲਈ ਲਾਗੂ ਸ਼ੁਲਕ, ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ (Penal Charges) ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨੇ। ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲੱਗਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਿਆਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ (Loan Agreement) ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ (Bold) ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

b. ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਸਮਝ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਏ ਜਾਣਗੇ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ 'ਤੇ ਦਸਤਖ਼ਤ ਕਰ ਸਕੇ।

c. ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ, ਹਸਤਾਖਰ ਕੀਤਾ ਹੋਇਆ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤਾ (Executed Loan Agreement) ਅਤੇ ਉਸ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਸਾਰੇ ਸੰਲਗਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਤੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਉਸਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਲਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ, ਇਸ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਸਮਝ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

5. ਕਰਜ਼ ਦੀ ਜਾਰੀਕਰਨ**,** ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ

a. ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਸਮਝ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਸੂਚਨਾ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕ, ਪਹਿਲਾਂ ਭੁਗਤਾਨ (Pre-payment) ਸ਼ੁਲਕ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਉਲੇਖ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕੇਵਲ ਭਵਿੱਖ ਤੋਂ (Prospectively) ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ।

b. ਕਰਜ਼ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਮੰਗ (Recall of Loan), ਭੁਗਤਾਨ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਕਰਨ (Accelerated Payment) ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਕਾਰਵਾਈ ਸੰਬੰਧੀ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਲਿਆ ਗਿਆ ਹਰ ਫ਼ੈਸਲਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ (Sanction Letter) ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ (Loan Agreement) ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੀ ਹੋਵੇਗਾ।

6. ਚੱਲ ਸੰਪਤੀ / ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ

a. ਜਦੋਂ ਕਰਜ਼ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪੂਰੀ ਵਸੂਲੀ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਰੱਖੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਮਾਨਤਾਂ (Securities) ਜਾਰੀ ਕਰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਸਬੰਧੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਲੀਨ (Lien) ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਜੇਕਰ ਅਜਿਹਾ Set-off ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗੀ।

b. ਕਰਜ਼ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚਾਰਜ (Charges) ਨੂੰ ਹਟਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇਗੀ।

c. ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਹ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਸ ਬੈਂਕਿੰਗ ਆਊਟਲੈੱਟ/ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇ ਜਿੱਥੇ ਉਸਦਾ ਕਰਜ਼ ਖਾਤਾ ਸੰਭਾਲਿਆ ਗਿਆ ਸੀ ਜਾਂ ਵਰਥਨਾ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫ਼ਤਰ ਤੋਂ, ਜਿੱਥੇ ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣ, ਉਸਦੀ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਅਨੁਸਾਰ।

d. ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਦਾ ਉਲੇਖ ਕਰਜ਼ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ (Loan Sanction Letter) ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

e. ਇਕੱਲੇ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਮੌਤ ਵਰਗੀਆਂ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਥਿਤੀਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਹ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੋਰ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

7. ਚੱਲ ਸੰਪਤੀ / ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

a. ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ (Charge Satisfaction Form) ਦਾਖਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਸ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਇਹ ਦੇਰੀ NBFC ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਹਰ ਦੇਰੀ ਵਾਲੇ ਦਿਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ₹5,000 ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਅਦਾ ਕਰੇਗੀ।

b. ਜੇਕਰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗੁੰਮ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨੀ ਹੋ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਵਰਥਨਾ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਜਾਂ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰਾ ਖਰਚਾ ਵੀ ਖੁਦ ਭਰੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਉਪਰੋਕਤ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਵੀ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਥਨਾ ਨੂੰ ਵਾਧੂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਸਮਾਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਲਈ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ (ਅਰਥਾਤ ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਉਪਰੰਤ) ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

c. ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਧੀਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਅਧੀਨ ਹੋਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

8. ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ **(Penal Charges)**

a. ਕਰਜ਼ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਲਗਾਇਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਜੁਰਮਾਨਾ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ (Penal Charges) ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ "ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ (Penal Interest)" ਵਜੋਂ

ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਦਾ ਪੂੰਜੀਕਰਨ (Capitalisation) ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ੁਲਕਾਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਸ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਚੱਕਰਵੱਧੀ (Compounding) ਸੰਬੰਧੀ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਇਸ ਲਈ, ਵਰਥਨਾ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਿਆਜ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਆ EMI ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ) 'ਤੇ, ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ ਹੋਣ ਤੱਕ, ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੰਵਿਦਾਤਮਕ ਵਿਆਜ ਦਰ (Contracted Rate of Interest) ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਨਾ ਕਿ ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ ਦਰ (Penal Rate of Interest) ਅਨੁਸਾਰ।

ਨੋਟ: ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਗਈ ਚੂਕ (Default) ਵੀ ਕਰਜ਼ ਅਦਾਇਗੀ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਮੰਨੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਚੂਕ ਲਈ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਕੇਵਲ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ (Penal Charges) ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੀ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਨਾ ਕਿ ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ (Penal Interest) ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ। ਅਜਿਹੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਤਾ ਦੀ ਸੰਚਾਲਕ ਮੰਡਲ (Board) ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਭੇਦਭਾਵ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ, ਕੇਵਲ ਬਕਾਇਆ (Default) ਰਕਮ 'ਤੇ ਹੀ ਲਗਾਏ ਜਾਣਗੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਦਾ ਪੂੰਜੀਕਰਨ (Capitalisation) ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ, ਅਰਥਾਤ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ੁਲਕਾਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਬਕਾਇਆ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਜਾਂ ਨਵੇਂ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ ਵੀ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏ ਜਾਣਗੇ।

b. ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਹਿੱਸਾ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

c. ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ ਦੀ ਰਕਮ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਦੀ ਗੰਭੀਰਤਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ। ਇੱਕੋ ਕਰਜ਼/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

d. ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ (ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ ਲਿਆ ਹੈ) ਲਈ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ, ਸਮਾਨ ਕਿਸਮ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।

e. ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਲਗਾਉਣ ਦਾ ਕਾਰਨ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ (Loan Agreement) ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (Key Fact Statement – KFS) ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਮਿਆਰੀ ਫਾਰਮੈਟ ਅਨੁਸਾਰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕ (Interest Rates and Service Charges) ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਵਰਗੀਕਰਨ (Risk Gradation) ਲਈ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਪੱਧਤੀ ਵੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

f. ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਸੰਬੰਧੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕੋਈ ਯਾਦ-ਦਿਹਾਨੀ (Reminder) ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਉਸ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜਦੋਂ ਵੀ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਉਸ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਲਗਾਉਣ ਦਾ ਕਾਰਨ ਵੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

9. ਆਮ ਪ੍ਰਬੰਧ

a. ਵਰਥਨਾ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖ਼ਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਜੋ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ (Sanction Letter) ਜਾਂ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ (Loan Agreement) ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਹਨ, ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਾ ਦੱਸੀ ਗਈ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆਉਂਦੀ ਹੈ।

b. ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਬੈਲੈਂਸ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ (Balance Transfer) ਲਈ ਕੋਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਬਾਰੇ ਫ਼ੈਸਲਾ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਅਜਿਹਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਕਰਾਰਕ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

c. ਟਰਮ ਲੋਨ (Term Loan) ਦੀ ਅਗਾਊਂ ਅਦਾਇਗੀ (Pre-payment) ਲਈ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸ਼ੁਲਕ ਅਦਾਇਗੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਰਕਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

d. ਵਰਥਨਾ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਬੇਜਾ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਜਾਂ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ (Muscle Power) ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ। ਇਸ ਲਈ, ਫ਼ੀਲਡ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਨਿਯਾਮਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਵਰਥਨਾ ਦੀ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸਨਮਾਨਪੂਰਵਕ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ।

e. ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਸੰਚਾਲਕ ਮੰਡਲ (Board) ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬੋਰਡ ਅੱਗੇ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗਾ।

f. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਤੇ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ (Grievance Redressal-cum-Nodal Officer) ਦਾ ਨਾਮ, ਪਤਾ, ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ, ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਆਦਿ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹਰ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ।

g. ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ (Department of Non-Banking Supervision), ਬੈਂਗਲੁਰੂ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਆਉਂਦਾ ਹੈ।

h. ਵਰਥਨਾ ਸਰੀਰਕ ਜਾਂ ਨਜ਼ਰ ਦੀ ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ ਜਾਂ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਵਰਥਨਾ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੀਆਂ।

10. ਗੋਪਨੀਯਤਾ

ਕੰਪਨੀ ਸਿਰਫ਼ ਉਹੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸਨੂੰ ਉਹ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪ੍ਰੋਫ਼ਾਈਲ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਮਝਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੋਪਨੀਯ ਮੰਨੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੇ ਪੱਖ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਜਦ ਤੱਕ: ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਸਰਕਾਰੀ ਅਥਾਰਟੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਯਾਮਕ ਸੰਸਥਾਵਾਂ (Regulators) ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਏਜੰਸੀਆਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਨਾ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ। ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਸਹਾਇਕ ਸੇਵਾਵਾਂ (Support Services) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਤੀਜੇ ਪੱਖ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲੈਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਹ ਤੀਜਾ ਪੱਖ ਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਉਸੇ ਪੱਧਰ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਖੁਦ ਸੰਭਾਲਦੀ ਹੈ।

11. ਵਿਗਿਆਪਨ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ

a. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸ ਦੇ ਸਾਰੇ ਵਿਗਿਆਪਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪੱਸ਼ਟ, ਸਹੀ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਨਾ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਹੋਵੇ।

b. ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪ੍ਰਚਾਰਕ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ (Promotional Offers) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੇਵਲ ਤਦੋਂ ਹੀ ਭੇਜੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਨੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਸਹਿਮਤੀ (Consent) ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ।

12. ਜ਼ਮਾਨਤਦਾਰ

ਜਦੋਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਕਰਜ਼ ਲਈ ਜ਼ਮਾਨਤਦਾਰ (Guarantor) ਵਜੋਂ ਸਵੀਕਾਰਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ (Acknowledgement) ਦੇ ਨਾਲ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ:

a. ਜ਼ਮਾਨਤ ਪੱਤਰ / ਜ਼ਮਾਨਤਨਾਮਾ (Letter/Deed of Guarantee), ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਜ਼ਮਾਨਤਦਾਰ ਵਜੋਂ ਉਸ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਜ ਹੋਣਗੇ।
b. ਜੇਕਰ ਉਹ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਾ, ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਜ਼ਮਾਨਤਦਾਰ ਹੈ, ਕਰਜ਼ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਚੂਕ (Default) ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਬਾਰੇ ਜ਼ਮਾਨਤਦਾਰ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਿਰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

13. ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ **/** ਸੰਦਰਭ ਏਜੰਸੀਆਂ

ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ (ਜ਼ਮਾਨਤਦਾਰ ਸਮੇਤ) ਦੇ ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਤੀ ਬਕਾਇਆ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ / ਸੰਦਰਭ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ:

a. ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ ਦੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਦੇਯ ਰਕਮਾਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਵਿੱਚ ਪਿੱਛੇ ਰਹਿ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।
b. ਜੇਕਰ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਵਿਰੁੱਧ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ।
c. ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਦਾ ਕਰਜ਼ ਕਾਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਰਾਹੀਂ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਵਸੂਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।
d. ਜੇਕਰ ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਜਿਹੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੋਵੇ। ਇਸ ਸਬੰਧੀ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਧਾਰਾ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ (Loan Agreement) ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜਿਸ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਨਾਲ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਲਈ ਉਸਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

14. ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇੱਕ ਵੱਖਰੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ (Customer Grievance Redressal Policy) ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਸੰਸਕਰਣ ਨਿਯੰਤਰਣ

ਸੰਸਕਰਣ	ਤਿਆਰੀ / ਸੋਧਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ	ਆਡਿਟ ਕਮੇਟੀ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਮਿਤੀ	ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਮਿਤੀ
ਸੰਸਕਰਣ 1.0/2019-20	ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ।	14 ਅਗਸਤ 2019	14 ਅਗਸਤ 2019
ਸੰਸਕਰਣ 1.1/2020-21	ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਕੁਝ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਨਾਲ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ।	26 ਮਈ 2020	27 ਮਈ 2020
ਸੰਸਕਰਣ 1.2/2021-22	"RBI Integrated Ombudsman Scheme, November 2021" ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ।	15 ਫ਼ਰਵਰੀ 2022	16 ਫ਼ਰਵਰੀ 2022
ਸੰਸਕਰਣ 1.2/2022-23	ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ – ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਨਹੀਂ।	17 ਮਈ 2022	18 ਮਈ 2022
ਸੰਸਕਰਣ BR23	ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ – ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਤੇ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਤੇ ਫਾਰਮੈਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ।	16 ਮਈ 2023	17 ਮਈ 2023
ਸੰਸਕਰਣ BR24	ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ – RBI Master Directions 2023 (ਮਿਤੀ 19.10.2023), ਅਧਿਆਇ VII – ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਅਨੁਸਾਰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਲਗਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਨੂੰ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ (Penal Charges) ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ।	14 ਮਈ 2024	15 ਮਈ 2024
ਸੰਸਕਰਣ BR25	ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ – ਕੋਈ	13 ਮਈ 2025	14 ਮਈ 2025

	ਤਬਦੀਲੀ ਨਹੀਂ।		
ਸੰਸਕਰਣ BR26	ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ – RBI Responsible Business Conduct Directions, 2025 (ਮਿਤੀ 28 ਨਵੰਬਰ 2025) ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੇ ਗਏ।	12 ਮਈ 2026	13 ਮਈ 2026