

ਸ਼੍ਰੀਰਾਮ ਟ੍ਰਾਂਸਪੋਰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀ ਲਿਮਿਟਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੇ ਗੈਰਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਅਮਲ ਪ੍ਰੋਕਟਿਸਸ ਕੋਡ ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਜੋ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਅਤੇ ਵਧੀਆ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਪ੍ਰੋਕਟਿਸ ਦੇ ਇੱਕ ਹਿੱਸੇ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਦੌੜ, ਜਾਤ, ਰੰਗ, ਧਰਮ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ ਜਾਂ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਭੇਦ ਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਗੈਰ, ਸਾਰੀਆਂ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਲਈ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਉਪਲੱਬਧ ਕਰਾਉਣ ਵਾਲੀ ਸਾਡੀ ਨੀਤੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਸਾਡੀ ਨੀਤੀ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰੰਤਰ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਹੈ। ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨਿਰਪੱਖ, ਸਹੀ ਅਤੇ ਅਨੁਕੂਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਹਾਇਤਾ, ਉਤਸ਼ਾਹ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨਗੇ। ਅਸੀਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਇਸਨੂੰ ਰੱਖ ਕੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਵੀ ਸੰਚਾਰ ਕਰਾਂਗੇ।

ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਖਰਚਾ/ਫੀਸ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਸਹੂਲਤ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸੰਭਾਵੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਵਾਅਦਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਹੀ ਉਧਾਰ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਸਾਡੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ, ਸਰਵਿਸਿੰਗ ਅਤੇ ਕੁਲੈਕਸ਼ਨ ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ। ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਜਵਾਬਦੇਹੀ, ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਆਡਿਟਿੰਗ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਿਖਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦਲ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹਨ ਕਿ ਸਾਡਾ ਕਾਰਜ ਨਿਰਪੱਖ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਲਈ ਸਾਡੀ ਮਜ਼ਬੂਤ ਪ੍ਰਤੀਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਕਿ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਉਸ ਪ੍ਰਤੀਬੱਧਤਾ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹਨ।

ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ (ਮੌਜੂਦਾ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜਾਂ ਭਵਿੱਖ ਦੀ ਕਿਸੇ ਤਾਰੀਖ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ)

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਉਪਰੋਕਤ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਚਾਹੇ ਇਹ ਬ੍ਰਾਂਚ 'ਤੇ, ਫੋਨ 'ਤੇ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਜੋ ਅਸੀਂ ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਵਰਤ ਰਹੇ ਹਾਂ ਜਾਂ ਭਵਿੱਖ ਦੀ ਮਿਤੀ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

1) ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ

- (a) ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਦੂਜੀ ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ. ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥ ਪੂਰਣ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਫੈਸਲਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਏਗਾ। ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਰੇਟ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਜੋਖਮਾਂ ਅਤੇ ਤਰਕ ਦੀ ਤਰਤੀਬ ਲਈ ਪਹੁੰਚਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵੈਬ-ਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲੱਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਖਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਵ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

- (b) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ। ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਸਮਾਂ ਮਿਆਦ, ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਨੂੰ ਵੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- (c) ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਸਾਫ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇਗੀ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕੇ.ਵਾਈ.ਸੀ. ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਨਿਯਮਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ ਬਾਰੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ; ਪਰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਹ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ।

2) ਕਰਜ਼ਾ ਮਾਫੀ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਲਿਖਤੀ ਚਿੱਠੀ ਦੇ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵਿਅਕਤ ਕਰੇਗੀ, ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਦੀ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਤੇ ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖੇ।

ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਉਧਾਰਲੈਣਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਹੋਵੇਗੀ।

ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਕਾਪੀ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗੀ।

3) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ

- (a) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਦੇਰ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਬੋਲਡ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (b) ਕੰਪਨੀ ਵੰਡਣ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਦੇ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ ਭੁਗਤਾਨ ਸ਼ੁਲਕ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗੀ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਕੇਵਲ ਸੰਭਾਵੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਹੋਣਗੇ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਹਾਲਤ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (c) ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨੂੰ ਯਾਦ ਕਰਨ/ਵਧਾਉਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਹੋਵੇਗਾ।
- (d) ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਬਿਲਟ-ਇਨ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਵਾਲਾ ਵਰਗ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਅਧਿਕਾਰ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ, ਜਿਸ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਮੁਆਫ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਅਖੀਰਲਾ ਮੌਕਾ ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੈ, ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਲਈ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਲਈ ਮੁੜ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।
- (e) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਦੇਵੇਗੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਦੇ ਬੋਝ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਹੱਕ ਜਾਂ ਹੱਕ ਰੱਖਣ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਬੰਦ ਹੋਣ ਦਾ ਅਜਿਹਾ ਅਧਿਕਾਰ

ਅਮਲ ਵਿਚ ਲਿਆਉਣਾ ਹੈ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤਕ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀ ਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

4) ਗੁਪਤਤਾ

- (a) ਜਦ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਥਾਰਟੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ, ਅਸੀਂ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਮਝਾਂਗੇ
- (b) ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਥਾਰਟੀ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ, ਅਸੀਂ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਦਰਸਾਏਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਖਾਸ ਅਸਾਮੀਆਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਸੀਵਿਯਾਨਿਕ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਪਵੇ ਤਾਂ
 - ਜੇ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਲਈ ਜਨਤਾ ਨੂੰ ਕੋਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ
 - ਜੇ ਸਾਡੀ ਇਲਚਸਪੀ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੀ ਰੋਕਥਾਮ) ਬੈਂਕਾਂ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ/ਸਾਡਾ ਗਰੁੱਪ ਅਤੇ ਸਹਿਯੋਗੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।
 - ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਇਸ ਕਾਰਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।

5) ਜਨਰਲ

- (a) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ-ਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਬਚੇਗੀ, ਪਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ (ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਨਹੀਂ ਸੀ, ਰਿਣਦਾਤਾ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆਈ ਸੀ)।
- (b) ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਮਿਲਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਦੱਸੇਗੀ। ਅਜਿਹੇ ਤਬਾਦਲੇ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨ ਨਾਲ ਮੇਲ-ਜੋਲ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਸਮਝੌਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- (c) ਲੋਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਅਣਉਚਿਤ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰੰਤਰ ਘੰਟਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨੀ ਨਾਲ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ।

ਹੋਰ ਸਹਾਇਤਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬਿਨੈਕਾਰ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਾਖਾ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਬ੍ਰਾਂਚ ਅਧਿਕਾਰੀ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਲਈ ਇਹ ਮਾਮਲਾ ਉਠਾਉਣਗੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਝਗੜੇ ਸੁਣੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੰਪੂਰਨ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਪਟ ਜਾਣਗੇ।

ਹੇਠ ਲਿਖੀ 'ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ' ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਫੈਸਲੇ ਦਾ ਪੱਧਰ	ਨਿਵਾਰਣ ਪੱਧਰ
ਸ਼ਾਖਾ ਪੱਧਰ ਜ਼ੋਨਲ	ਦਫ਼ਤਰ ਦਾ ਪੱਧਰ

ਜ਼ੋਨਲ ਦਫਤਰ ਦੇ ਪੱਧਰ	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ
--------------------	---------------------

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ – ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ : ਸ਼੍ਰੀ ਰਾਜੇਸ਼ ਮਹੇਸ਼ਵਰੀ

Email : rajesh.maheshwari@stfc.in

ਤੁਸੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਸਾਡੇ ਦਫਤਰ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸੰਚਾਰ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ

ਸ਼੍ਰੀਰਾਮ ਟ੍ਰਾਂਸਪੋਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀ ਲਿਮਿਟਡ

ਕੋਰਪੋਰੇਟ ਆਫਿਸ, ਵਕਹਾਰਟ ਟਾਵਰ,

ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਵੈਸਟ ਵਿੰਗ, ਜੀ ਬਲਾਕ,

ਬਾਂਦਰਾ ਕੁਰਲਾ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਬਾਂਦਰਾ (ਈਸਟ)

ਮੁੰਬਈ -400 051

ਫੋਨ ਨੰਬਰ +91 22 40959595

ਜੇਕਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ ਦੇ ਅਫਸਰ ਕੋਲ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ

ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ, ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ,

ਫੋਰਟ ਗਲਾਸੀਸ, ਰਾਜਾਜੀ ਸਲਾਈ, ਚੇਨਈ - 600 001, ਭਾਰਤ

ਟੈਲੀਫੋਨ: +91 44 25361631

ਈਮੇਲ: dnbschennai@rbi.org.in

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਕੰਮ ਕਾਜ ਦੀ ਸਮਕਾਲੀਨ ਰਿਪੋਰਟ, ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ ਤੇ ਬੋਰਡ/ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਨੂੰ ਸੌਂਪ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਇਸ ਵੱਲੋਂ ਦਰਸਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸਝਾਅ

ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਨ ਲਈ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਲਈ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ 'ਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਨਿਗਰਾਨੀ

ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫ਼ਸਰ ਹੈ। ਸਾਡੀਆਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡਿਟ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕੋਡ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਉਚਿਤ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਦੀ ਇਕ ਸਮੀਖਿਆ ਜਿਸ ਵਿਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਸੰਕਲਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਰੰਤਰ ਬੋਰਡ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਕੋਡ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ' ਤੇ ਉਪਲੱਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਾਪੀਆਂ ਬੇਨਤੀ' ਤੇ ਉਪਲੱਬਧ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।