

ਆਦਿਤਯਾ ਬਿਰਲਾ ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਸੰਹਿਤਾ (ਐਫ.ਪੀ.ਸੀ.) ਪਾਲਿਸੀ

ਉਪਯੁਕਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਸੰਹਿਤਾ

ਐਫ.ਪੀ.ਸੀ. ਪਾਲਿਸੀ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਸਰਕੂਲਰਾਂ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ

1. ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ./2015-16/16 ਡੀ.ਐਨ.ਬੀ.ਆਰ. (ਪੀ.ਡੀ.) ਸੀ.ਸੀ. ਨੰ . 054 /03.10.119/2015-16 ਮਿਤੀ 01 ਜੁਲਾਈ, 2015

2. ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ./2019-20/258 ਡੀ.ਓ.ਆਰ. (ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ.) (ਪੀ.ਡੀ.) ਸੀ.ਸੀ. ਨੰ. 112/03.10.001/2019-20 ਮਿਤੀ 24 ਜੂਨ, 2020

3. ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ./ਡੀ.ਐਨ.ਬੀ.ਆਰ./2016-17/45 ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਡੀ.ਐਨ.ਬੀ.ਆਰ. ਪੀ.ਡੀ. 008/03.10.119/2016-17 (17 ਫਰਵਰੀ 2020 ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ)

ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਸੰਹਿਤਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਉਪਰੋਕਤ ਦੱਸੇ ਗਏ ਆਰਬੀਆਈ ਸਰਕੂਲਰਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ. ਲਈ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਸੰਹਿਤਾ ਹੈ। ਇਹ ਪਾਲਿਸੀ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵੇਲੇ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਪਰਮਾਣ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਇੱਕ ਢਾਂਚਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਐਫ.ਪੀ.ਸੀ. ਸੰਹਿਤਾ ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

ਐਫ.ਪੀ.ਸੀ. ਉਪਰੋਕਤ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ ਤੇ, ਫੋਨ ਉੱਤੇ, ਇੰਟਰਨੈਟ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਮੌਜੂਦਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ।

ਸੰਹਿਤਾ ਦਾ ਉਦੇਸ਼

ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ

- ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਨੂੰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ।
- ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਯੋਗ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਧੇਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ।

- ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਵਧਾਉਣਾ

ਰਿਣਾਂ ਅਤੇ ਇੰਨਾਂ ਦੀ ਪੜੀਆ ਲਈ ਆਵੇਦਨ

- ਰਿਣਾਂ ਅਤੇ ਇੰਨਾਂ ਦੀ ਪੜੀਆ ਲਈ ਆਵੇਦਨ (ਏ) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਪੱਤਰ ਵਿਵਹਾਰ ਪ੍ਰਾਦੇਸ਼ਿਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਮਝ ਵਿੱਚ ਆਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। (ਬੀ) ਆਵੇਦਨ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਸਾਰੀ ਜਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਦਾ ਸਮਾਵੇਸ਼ ਹੋਏਗਾ, ਤਾਂਕਿ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਐਨਬੀਐਫਸੀਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਨਾਲ ਅਰਥਪੂਰਣ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਇੱਕ ਜਾਣਕਾਰ ਨਿਰਣੈ ਲੈ ਸਕੇ। ਰਿਣ ਆਵੇਦਨ

ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਇਸਦੇ ਨਾਲ ਜਮਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਏਗੀ।

ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਕੋਲ ਰਿਣ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹੈ

।

ਰਿਣ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ / ਸ਼ਰਤਾਂ

- ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਸਵੀਕਾਰ ਪੱਤਰ ਦੇ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲਿਖਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਨਾਲ, ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀ ਸੀਮਾ ਦੀ ਰਕਮ, ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਛੂਟ / ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਆਵੇਦਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਸਮੇਤ ਅਤੇ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਇੰਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ ।
- ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਸਵੀਕਾਰ ਪੱਤਰ ਦੇ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਦੇਸ਼ਿਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਿਵੇਂ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਨਾਲ, ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀ ਸੀਮਾ ਦੀ ਰਕਮ, ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਆਵੇਦਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਸਮੇਤ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਇੰਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ । ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਰਿਣ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਹਰ ਇਕਵਾਰ ਦੇ ਨਾਲ, ਕਾੱਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ/ ਵੰਡ/ ਪੋਸਟ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਰਿਣ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਸਵਾਗਤ ਪੱਤਰ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ।
- ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਏ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕੋਈ ਵੀ ਧਾਰਾ ਰਿਣ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਬੋਲਡ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ।

ਰਿਣ ਦੀ ਵੰਡ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ

- ਇਸ ਦੀ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਵੈਬਸਾਈਟ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਜਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਲਈ ਵਿਸ਼ਿਸ਼ਟ, ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ । ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਇਹ ਵੀ ਸੁਨਿਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਛੂਟ / ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵਤ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਹੋਣ ।
- ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਤੇਜ਼ੀ ਲਿਆਉਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ।
- ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਮਾਨਤਾਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ । ਜੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਸਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਏਗਾ

ਜਿਸ ਅਧੀਨ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ / ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ ।

ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਤੋਂ ਲਿਤਾ ਗਿਆ ਰਿਣ

- ਸੈਰਸਿੰਗ ਏਜੰਟ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ) ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਲਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਮਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਵੇਗਾ ।
- ਏਜੰਟ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ, ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਏਜੰਟਾਂ ਦਾ ਨਾਮ ਦੱਸਣ ਦੀ ਹਦਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ ਜਿਸ ਨਾਲ ਉਹ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ ।
- ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ, ਪਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦੇ ਲੈਟਰ ਹੈਡ ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ।
- ਰਿਣ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਹਵਾਲੇ ਕੀਤੇ ਸਾਰੇ ਘੋਰਿਆਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਰਿਣ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਰਿਣ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ / ਵੰਡ ਵੇਲੇ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ ।
- ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਨੂੰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਠੇਸ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਜਨਰਲ

- ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਦੇਣ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਰਿਣ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ (ਜਦ ਤੱਕ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਜੋ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆ ਸਕਦਾ ਹੈ) ।
- ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਪਹੁੰਚਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ । ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਤਬਾਦਲਾ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ।
- ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਬਕਾਏਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਅਨੁਚਿਤ ਉਤਪੀਡਣ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦਾ, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ, ਰਿਣ / ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦਾ । ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦੇ ਸਟਾਫ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਏਜੰਸੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ ।

• ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਉਪਾਅ ਵਜੋਂ ਅਤੇ ਬੈਂਕਾਂ ਅਤੇ ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ. ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਵੱਖ ਵੱਖ ਰਿਣ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇਕਸਾਰਤਾ ਲਿਆਉਣ ਲਈ, ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੋਨਜ਼ ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਫੀਸ / ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ ।

ਬੋਰਡ ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

• ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ।

• ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ । ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇਕ ਸੰਗਠਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਏਗੀ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਸਾਡਾ ਮੁੱਖ ਫੋਕਸ ਹੈ ।

ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਸਾਰਥਕ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਇੱਕ ਵਿਧੀਵਤ ਸਿਸਟਮ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ । ਇਹ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਮੰਗਿਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸਹੀ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਹੈ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਦਿੱਤੇ ਢੰਗ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੈ ।

ਏ. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਫਰਿਆਦਾਂ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਮਸ਼ੀਨਰੀ

ਉਹ ਗਾਹਕ ਜੋ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ

ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਤੱਕ (ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ) ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਚੈਨਲਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ।

• 1800-270-7000 ਤੇ ਸਾਡੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ

• ਸਾਨੂੰ [care.finance@adityabirlacapital.com](mailto:care.finance@adityabirlacapital.com) ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ

• ਸਾਨੂੰ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ ਤੇ ਲਿਖੋ:

ਆਦਿਤਯਾ ਬਿਰਲਾ ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

10 ਵੀਂ ਮੰਜਿਲ, ਆਰ-ਟੈਕ ਪਾਰਕ, ਨਿਰਲਾੱਨ ਕੰਪਲੈਕਸ,

ਵੈਸਟਰਨ ਐਕਸਪ੍ਰੈਸ ਹਾਈਵੇ ਦਾ, ਗੋਰੇਗਾਂਓ ਪੂਰਵ,

ਮੁੰਬਈ - 400 063

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਜਾਂ ਜੇ ਉਹ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ.

ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਹੱਲ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਜਾ

ਸਕਦੇ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਇਸ

\_\_\_\_\_ ਪ੍ਰਕਾਰ ਹੈ:

ਮਿੱਸ ਸਮਿਤਾ ਨਾਡਕਰਨੀ

ਫੋਨ: +91-22-62257642

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: grievance.finance@adityabirlacapital.com

ਜੇ ਉਪਰੋਕਤ ਚੈਨਲਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਪ੍ਰਤਿਕ੍ਰਿਆ ਸੰਤੋਖਜਨਕ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਸਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਦੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ:

ABFL.GrievanceHead@adityabirlacapital.com

ਅਸੀਂ ਇਸ ਚੈਨਲ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਪੱਤਰ/ਈਮੇਲ ਨੂੰ 5 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਭਰੋਸਾ ਦਿਵਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ।

ਜੇ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਹੱਲ ਨਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੁਪਰਵੀਜ਼ਨ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ ਆਉਂਦਾ ਹੈ।

ਡੀ.ਐਨ.ਬੀ.ਐਸ. ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ

ਡਿਪਟੀ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ, ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ

ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ

1 ਲੀ ਮੰਜਿਲ, ਗਾਂਧੀ ਬ੍ਰਿਜ ਦੇ ਨੇੜੇ

ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ - 380014

ਟੈਲਿ: 079 - 27540093/27540943

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: dnbsahmedabad@rbi.org.in

ਬੀ. ਲਾਜ਼ਮੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਜਰੂਰਤਾਂ

ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਸਾਡੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਬੰਧ ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਇਕਾਈ ਦੀ ਵਿਧੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਬੰਦ ਹੋਣ ਨੂੰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ।

ਉਹ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਗੇ ਕਿ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪੱਧਰ ਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਉਚਿਤ ਪੱਧਰ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਧਾਈ ਗਈ ਹੈ । ਜਦ ਕਿ ਅੰਤਮ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿਚ ਪਹੁੰਚੀਏ ਜਿੱਥੇ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾ ਕਰਨੀ ਪਵੇ, ਅਸੀਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਇਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਤੰਤਰ ਕਾਰਜ ਵਿਧੀ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਫੈਲਣ ਦੇ

ਕਾਰਨ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਦੁਹਰਾਓ ਦੀ ਰੋਕਥਾਮ 'ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਨਜ਼ਰੀਏ ਤੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਹੈ ।

ਸੀ. ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਉਪਰੋਕਤ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ (ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਤੇ ਪੁਆਇੰਟ (ਏ) ਵੇਖੋ) । ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. 5 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ / ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ । ਇਕ ਵਾਰ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਹੋ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਜਾਂ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੇ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੋਰ ਸਮੇਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਇਰਾਦਾ ਰੱਖਦਾ ਹੈ ।

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਾਡੇ ਅੰਤ ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਪਰਿਪੇਖ ਵਿੱਚ ਵੇਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਹਰ ਸੰਭਵ ਕੋਣਾਂ ਤੋਂ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ।

ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁੱਦੇ ਤੇ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦੇ ਸਟੈਂਡ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ।

ਜਿਹੜੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਮਸਲਿਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਲਈ ਕੁਝ ਸਮਾਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ।

ਉਪਰੋਕਤ ਪੌਲਿਸੀ ਦੀ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ, ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਵੀ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਤਬਦੀਲੀ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਫਰਿਆਦਾਂ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਵਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਚੈਨਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ ।

ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਸੰਹਿਤਾ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਢੰਗ

ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਸੰਹਿਤਾ, ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਇਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਰਜਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਪਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ । ਬੇਨਤੀਆਂ ਤੇ ਕਾਪੀਆਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ।

ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮ

• ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ ।

• ਏਬੀਐਫਐਲ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ, ਰਿਣ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪੂੰਜੀ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ।

• ਵਸੂਲੀ ਗਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਕਰਜਦਾਰ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਤਾਕਤ, ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਵਾਤਾਵਰਣ, ਮੁਕਾਬਲੇ, ਕਰਜਦਾਰ ਦਾ ਪਿਛਲਾ ਇਤਿਹਾਸ ਆਦਿ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਅਪਗ੍ਰੇਡ ਕਰਨ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ।

- ਐਕਸਪੋਜਰ ਲਈ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਕਰਜਦਾਰ ਜਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਬਿਨੈਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ, ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜਦਾਰ ਨੂੰ ਉਹ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਸ਼ੁਲਕ ਲਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ।

ਵਧੇਰੇ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ । ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਰਿਣ ਦੀਆਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਬਾਰੇ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕੀਆ ਸੰਹਿਤਾ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ।

ਗੁਪਤਤਾ

ਏ) ਜਦ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਰੱਖੇਗਾ ।

ਬੀ) ਜਦ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਸਾਧਾਰਨ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਸੈਂਦੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਜ਼ਾਹਰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ:

- ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਨਿਯਮਕ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ।
- ਜੇ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਜਨਤਾ ਦਾ ਫਰਜ਼ ਬਣਦਾ ਹੈ ।
- ਡੇਟਾ ਨੂੰ ਕਰਜਦਾਰ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਸਮੂਹ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ।
- ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ।

ਵਿਵਿਧ

ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਏ.ਬੀ.ਐਫ.ਐਲ. ਸੋਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਜਾਂ ਵਪਾਰਕ ਵਾਹਨ ਵਿੱਤ ਦੇ ਜਮਾਂ ਕਰਨ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਰਿਣ ਦੇਣ ਦੀ ਕਲਪਨਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ । ਇਨ੍ਹਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਸਤਹ ਨੂੰ ਜੋੜਨ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਐਫ.ਪੀ.ਸੀ. ਪੌਲਿਸੀ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਦੱਸੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ।