



ਰੋਹਾ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

(ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੁਆਰਾ 14 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2026 ਨੂੰ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ)

A. ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨਿਯੰਤਰਣ

ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਕਿਸਮ	ਵੇਰਵਾ
ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸਿਰਲੇਖ	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ
ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕੋਡ	RHF-FPC
ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਰਜਨ ਨੰਬਰ	5.0
ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ	16-05-2019
ਆਖਰੀ ਸਮੀਖਿਆ ਮਿਤੀ	14-04-2026
ਅਗਲੀ ਸਮੀਖਿਆ ਮਿਤੀ	

ਵਿਸ਼ਾ-ਵਸਤੂ

1	ਜਾਣ-ਪਛਾਣ	3
2	ਉਦੇਸ਼	3
3	ਕੇਡ ਦਾ ਉਪਯੋਗ	3
4	ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ	3-4
5	ਖੁਲਾਸਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ	4-5
6	ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ	5
7	ਲੋਨ	5-6
8	ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਵਧੀਕ ਵਿਆਜ ਦਾ ਅਧਿਨਿਯਮ	6
9	ਵਸੂਲਿਆ ਗਿਆ ਵਧੀਕ ਵਿਆਜ	7
10	ਲੋਨ ਦੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ	7-8
11	ਗਾਰੰਟਰ	8
12	ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ	8-9
13	ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ	9
14	ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ/ਉਗਰਾਹੀ	9-10
15	ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ	10-11
16	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਵਾਰਣ	11-13
17	ਸਰਬਜਨਕ	13-14

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ:

ਇਹ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ (FPC) ਰੋਹਾ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ "RHFPL" ਜਾਂ "ਦ ਕੰਪਨੀ" ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਦੁਆਰਾ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ RBI/DoR/2025-26/365 DoR.FIN.REC.284/03-10-119/2025-26 ਮਿਤੀ 28 ਨਵੰਬਰ, 2025 ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 ਮਿਤੀ 28 ਨਵੰਬਰ, 2025 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਨੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਅਤੇ ਸੋਧਿਆ ਸੀ। ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪਹਿਲਾਂ ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ।

RHFPL ਨੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਪਾਰਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ।

RHFPL ਦੀ ਨੀਤੀ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇਕਸਾਰ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨਿਰਪੱਖ, ਨਿਆਂਪੂਰਨ ਅਤੇ ਇਕਸਾਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਹਾਇਤਾ, ਉਤਸ਼ਾਹ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨਗੇ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (FPC) ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾ ਕੇ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਹਰੇਕ ਸ਼ਾਖਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਕੋਡ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾ ਕੇ ਅਤੇ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇ ਕੇ ਵੀ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗੀ।

RHFPL ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ FPC ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਪੂਰੀ ਸੰਸਥਾ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ। RHFPL ਦੀ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਟੀਮ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੱਸੇ ਗਏ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਇਸਦੇ ਕਾਰਜ ਸਾਰੇ ਹਿੱਤਧਾਰਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਆਪਣੀ ਮਜ਼ਬੂਤ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹਨ ਕਿ ਉਹ ਉਧਾਰ ਸਮੇਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਬਰਾਬਰੀ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਇਸ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹਨ।

2. ਉਦੇਸ਼:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਡੀਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।
- ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਆ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਰੱਖ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਮੁਕਾਬਲੇਬਾਜ਼ੀ ਰਾਹੀਂ ਬਾਜ਼ਾਰ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।
- ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਿਆਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ।
- ਗਾਹਕ ਅਤੇ RHFPL ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ
- ਹਾਊਸਿੰਗ ਵਿੱਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ।

3. ਕੋਡ ਦਾ ਉਪਯੋਗ:

ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਹੋਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ RHFPL ਦੇ ਡਿਜੀਟਲ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਚੈਨਲ ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ (ਸਵੈ-ਮਾਲਕੀਅਤ ਵਾਲੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਧੀਨ) ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜਾਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝੇ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

4. ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ:

RHFPL ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਤਰਕਸੰਗਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਕੇ ਕਿ:

- ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਸਟਾਫ਼ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਲਈ ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਡਾ ਵਿਹਾਰ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਹੈ।
- ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਸਪੱਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਅਸਪਸ਼ਟਤਾ ਦੇ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ, ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਅਸੀਂ ਇਸ ਕੋਡ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਮੱਦੇਨਜ਼ਰ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗਲਤੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਨ ਲਈ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਧਿਆਨ ਦੇਵਾਂਗੇ।
- ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਰੱਖਾਂਗੇ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨਾ ਹੋਣ ਤੱਕ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਰੈਗੂਲੇਟਰਾਂ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਏਜੰਸੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕੋਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਦੇਵਾਂਗੇ।
- ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ / ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ 'ਸਾਰੀ ਲਾਗਤ' ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ **FPC ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ RBI ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧਿਆਇ X** ਦੇ ਅਧੀਨ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ।
- ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ।
- RHFPL ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗਾ। ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਉਹ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਉਹ ਵੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- RHFPLs ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਹਰੇਕ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ, ਰਸੀਦ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ, ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ

ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਹਰੇਕ ਐਨਕਲੋਜ਼ਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਜ਼ਰੂਰ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

- ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਮਰ, ਨਸਲ, ਜਾਤ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਪਾਬੰਦੀਆਂ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਲਾਗੂ ਰਹਿਣਗੀਆਂ।

5. ਖੁਲਾਸਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ:

RHFPL ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਹਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ:

- a) ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾ ਕੇ।
- b) ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਟੈਰਿਫ ਸ਼ਿਡਿਊਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ।
- c) ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ।
- d) ਮਨੋਨੀਤ ਸਟਾਫ਼/ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਰਾਹੀਂ।

RHFPL ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਫੀਸਾਂ/ਖਰਚੇ, ਜੇਕਰ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਮਨਜ਼ੂਰ/ਵੰਡੀ ਨਹੀਂ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਫੀਸਾਂ ਦੀ ਰਕਮ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਖਰਚੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ/ਜੁਰਮਾਨਾ, ਲੋਨ ਨੂੰ ਫਿਕਸਡ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਲਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਉਲਟ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਆਜ ਰੀ-ਸੈੱਟ ਧਾਰਾ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਮਾਮਲੇ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੇਗਾ। ਦੂਜੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ, RHFPL ਇੱਕ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ/ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ 'ਸਾਰੀ ਲਾਗਤ' ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚੇ/ਫੀਸਾਂ ਪੱਖਪਾਤ ਰਹਿਤ ਹੋਣ।

6. ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ: RHFPL:

- a. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਸਾਰੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪੱਸ਼ਟ, ਤੱਥਾਂ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- b. ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਜੇ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, RHFPL ਇਹ ਵੀ ਦਰਸਾਏਗਾ ਕਿ ਹੋਰ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਜੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
- c. RHFPL ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾ ਕੇ; ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਹੈਲਪਲਾਈਨਾਂ ਰਾਹੀਂ; ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ; ਮਨੋਨੀਤ ਸਟਾਫ਼/ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ ਰਾਹੀਂ; ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਗਾਈਡ/ਟੈਰਿਫ ਸ਼ਿਡਿਊਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ (ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- d. ਜੇਕਰ RHFPL ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲੈਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ RHFPL ਇਹ ਮੰਗ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀ ਧਿਰਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀ ਧਿਰਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ) ਨੂੰ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣ ਜਿਵੇਂ RHFPL ਸੰਭਾਲੇਗਾ।
- e. RHFPL, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ

ਦੱਸ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਾਰ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਸਨੇ ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਕੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।

- f. ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਸੀਆਂ (DSAs) ਲਈ ਇੱਕ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਸ ਲਈ ਹੋਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਵੇਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਫ਼ੋਨ ਰਾਹੀਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- g. ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ / ਕੋਰੀਅਰ ਏਜੰਸੀ ਜਾਂ DSA ਨੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਲਤ ਕਾਰਜ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ।

7. ਲੋਨ:

7.1 ਲੋਨ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- a. ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ HFCs ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਦਰਸਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ।
- b. RHFPL ਨੂੰ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤਿਆਰ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਉਹ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਉਹ ਵੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- c. ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਬਿਨੈਕਾਰ ਤੋਂ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਜੇਕਰ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ/ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਤੁਰੰਤ ਉਸ ਨਾਲ ਦੁਬਾਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇਗੀ।

7.2 ਲੋਨ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

- a. ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ RHFPL ਦੁਆਰਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਜੇਕਰ RHFPL ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਦੁਬਾਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇਗੀ।
- b. RHFPL ਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਤਰੀਕਾ, EMI ਢਾਂਚਾ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ) ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਲਿਖਤੀ

ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

- c. RHFPL ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰ ਨਾਲ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰੇਗਾ।
- d. RHFPL, ਲੋਨ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਹਰੇਕ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ, ਰਸੀਦ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ, ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਹਰੇਕ ਐਨਕਲੇਜ਼ਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਜ਼ਰੂਰ ਦੇਵੇਗਾ।

7.3 ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਸੰਚਾਰ

ਜੇਕਰ RHFPL ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦਾ, ਤਾਂ ਇਸਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ (ਕਾਰਨਾਂ) ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸਣੇ ਪੈਣਗੇ।

7.4 ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ

- a. ਵੰਡ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- b. RHFPL ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਵੰਡ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ), ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸ/ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। RHFPL ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- c. ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੀ ਤਬਦੀਲੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦੇ ਇਸਨੂੰ ਬਦਲ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- d. ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ, ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- e. RHFPL ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ 'ਤੇ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰਨੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ, ਜੇ ਕਿ RHFPL ਦੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਲੀਅਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈਂਟ ਆਫ਼ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ RHFPL ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।
- f. RHFPL ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਲੋਨ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨ 'ਤੇ ਸਾਰੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ।

8. ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਵਧੀਕ ਵਿਆਜ ਦਾ ਅਧਿਨਿਯਮ

- a. RHFPL ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗਾ ਅਤੇ ਲੋਨ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਲਈ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ।
- b. RHFPL ਕੋਲ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ) ਲਈ ਇੱਕ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨੀਤੀ ਹੋਵੇਗੀ।

9. ਵਸੂਲਿਆ ਗਿਆ ਵਧੀਕ ਵਿਆਜ

RHFPL ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ (ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ) ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ।

10. ਲੋਨ ਦੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ

ਪਰਸਨਲ ਲੋਨ ਦੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ/ਨਿਪਟਾਰਾ 'ਤੇ ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ

RHFPL ਰਿਹਾਇਸ਼ੀ ਅਤੇ ਵਪਾਰਕ ਦੇਵਾਂ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀਆਂ ਦੇ ਨਿਰਮਾਣ/ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਲੋਨ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। 13 ਸਤੰਬਰ 2023 ਨੂੰ HFCs ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਆਚਰਣ 'ਤੇ RBI ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, RBI ਨੇ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਹਟਾਉਣ ਦਾ ਆਦੇਸ਼ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।

ਚੱਲ / ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ:

RHFPL ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਜਾਂ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਇਕੱਲੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

I. **ਇਕੱਲੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਜਾਂ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ** ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਘਟਨਾ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, RHFPL ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਾਪਸ ਕਰੇਗਾ।

- ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਦਾਅਵਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ/ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮਰੱਥ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਸਬੂਤ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

1. RHFPL* ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਦੀ ਕਾਪੀ
 - ✓ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ
 - ✓ ਜੀਵੰਤ ਮੈਂਬਰ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ
 - ✓ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ ਵਸੀਅਤ
 - ✓ ਜਾਇਦਾਦ ਬਾਰੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਮੈਜਿਸਟ੍ਰੇਟ / ਸਬ ਡਿਵੀਜ਼ਨਲ ਮੈਜਿਸਟ੍ਰੇਟ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਮਾਲੀਆ ਇੰਤਕਾਲ ਆਦੇਸ਼

2. ਮਿਤਕ ਉਧਾਰਕਰਤਾ/ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਅਸਲ ਮੌਤ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ
3. ਦਾਅਵੇਦਾਰ ਦੀ ਫੋਟੋ ਅਤੇ ਦਸਤਖਤ ਸਬੂਤ ਦੇ ਨਾਲ ਸਵੈ-ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕੇਵਾਈਸੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼।*

II. ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਘਟਨਾ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਪਰ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਨਹੀਂ, RHFPL ਅਸਲ ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਜੇਕਰ ਲਏ ਗਏ ਹਨ, ਸਾਂਝੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਾਰੇ ਬਚੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ 'ਤੇ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ।

1. ਮਿਤਕ ਉਧਾਰਕਰਤਾ/ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਅਸਲ ਮੌਤ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ
2. ਦਾਅਵੇਦਾਰ ਦੀ ਫੋਟੋ ਅਤੇ ਦਸਤਖਤ ਸਬੂਤ ਦੇ ਨਾਲ ਸਵੈ-ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕੇਵਾਈਸੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼।*

*ਅਜਿਹੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਅਸਲ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰ ਤਸਦੀਕ ਲਈ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।

ਨੋਟ: ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕੋਈ ਵੀ ਬਕਾਇਆ ਅਜਿਹੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਦਾ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ।

ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

- ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਬਾਅਦ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਕੋਲ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, RHFPL ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦੱਸੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ RHFPL ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ ₹5,000/- ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।
- ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਗੁੰਮ ਹੋਣ/ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਭਾਵੇਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, RHFPL ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਖਰਚੇ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, RHFPL ਨੂੰ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਭਾਵ, ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ)।
- ਇਹਨਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਪੱਖਪਾਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਹੋਵੇਗਾ।

11. ਗਾਰੰਟਰ:

ਜਦੋਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦਾ ਗਾਰੰਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ RHFPL ਉਸਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ-

- a. ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ;
- b. ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਤੀ ਉਹ ਕਿੰਨੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਸਮਰਪਿਤ ਕਰੇਗਾ/ਕਰੇਗੀ;

- c. ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ RHFPL ਉਸਨੂੰ ਆਪਣੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਅਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰੇਗਾ;
- d. ਕੀ RHFPL ਕੋਲ ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਉਸਦੇ ਹੋਰ ਪੈਸਿਆਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ/ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ;
- e. ਕੀ ਗਾਰੰਟਰ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਇੱਕ ਖਾਸ ਮਾਤਰਾ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਹਨ ਜਾਂ ਉਹ ਅਸੀਮਤ ਹਨ; ਅਤੇ
- f. ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਰੰਟਰ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਉਹ ਤਰੀਕਾ ਜਿਸ ਨਾਲ RHFPL ਉਸਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।
- g. ਜੇਕਰ ਗਾਰੰਟਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟਰ/ਕਰਜ਼ਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੰਗ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ; ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਫ਼ੀ ਸਾਧਨ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਅਜਿਹੇ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਵੀ ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਡਿਫਾਲਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- h. RHFPLs ਉਸਨੂੰ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਤਬਦੀਲੀ/ਬਦਲਾਅ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਰੱਖਣਗੇ, ਜਿਸਦਾ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ।

12. ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ:

ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ (ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਹੁਣ RHFPL ਦਾ ਗਾਹਕ ਨਾ ਹੋਵੇ) ਅਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸੇਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। RHFPL ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਡੇਟਾ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ, ਸਮੂਹ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਸਮੇਤ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਪਵਾਦ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ:

- a. ਜੇਕਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ।
- b. ਜੇਕਰ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਦਾ ਫਰਜ਼ ਹੈ।
- c. ਜੇਕਰ RHFPL ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ) ਪਰ ਇਸਨੂੰ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, ਸਮੂਹ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ, ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਖਾਤਿਆਂ (ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤੇ ਸਮੇਤ) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।
- d. ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ RHFPL ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਾਲ।
- e. ਜੇਕਰ RHFPLs ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਸਦੀ ਲਿਖਤੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਲੈਣੀ ਪਵੇਗੀ।
- f. ਗਾਹਕ ਨੂੰ RHFPL ਦੁਆਰਾ ਰੱਖੇ ਗਏ ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਹੱਦ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- g. RHFPLs, RHFPLs ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।

13. ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ

- ਕੰਪਨੀ, ਬੋਰਡ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਐਸਟ ਲਾਇਬਿਲਟੀ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਕਮੇਟੀ ("ALCO") ਜਾਂ ਉਸ ਅਥਾਰਟੀ ਜਿਸ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਸੌਂਪ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ, ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਲੋਨ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਲਈ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗੀ। ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਪੱਧਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਤਰਕ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾ/ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- RHFPL ਕੀਮਤ ਨੀਤੀ ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜੋਖਮ ਅਧਾਰਿਤ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਦਾ ROI ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਤੈਅ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ:
 - ਇੱਕ ਦਿੱਤੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਦੀ ਲਾਗਤ
 - ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਕਿਸਮ (HL ਅਤੇ LAP)
 - ਗਾਹਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਜੋਖਮ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:
 - ਗਾਹਕ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਜਿਸਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਕੋਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
 - ਇਹ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਕੋਰ ਹਰੇਕ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਦੀ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ। ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ। ਹੋਰ ਕੇਸ-ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਜੋਖਮ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ RBI ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ ਇੱਕ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੀਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- RHFPL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਬੈਚਮਾਰਕ ਹਵਾਲਾ ਦਰ/ਮੁੱਖ ਉਧਾਰ ਦਰ, ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਰੇਂਜ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਗ੍ਰੇਡੇਸ਼ਨ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਬੈਚਮਾਰਕ ਹਵਾਲਾ ਦਰ/ਮੁੱਖ ਉਧਾਰ ਦਰ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਰੇਂਜ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ RHFPL ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਇਸਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਸੂਲੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਦਾ ਪਤਾ ਹੋਵੇ।
- ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਉਗਰਾਹੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਮੂਲਧਨ ਵਿਚਕਾਰ ਵੰਡ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਅਸਲ ਫੰਡ ਵੰਡਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲੇਗੀ ਜਾਂ ਚੈੱਕ ਦੁਆਰਾ ਲੇਨ ਵੰਡੇ ਜਾਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਵਿਆਜ ਉਸ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵਸੂਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਚੈੱਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੌਂਪਿਆ ਗਿਆ ਸੀ।
- ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਲੇਨ ਦੀ ਵੰਡ ਜਾਂ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਵਿਆਜ ਸਿਰਫ਼ ਉਸ ਸਮੇਂ ਲਈ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਸਮੇਂ ਲਈ ਲੇਨ ਬਕਾਇਆ ਸੀ, ਨਾ ਕਿ ਪੂਰੇ ਮਹੀਨੇ ਲਈ।
- ਜੇਕਰ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਵਸੂਲੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਕੰਪਨੀ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਚੈੱਕਾਂ ਰਾਹੀਂ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਬਜਾਏ ਲੇਨ ਵੰਡ ਲਈ ਆਨਲਾਈਨ ਖਾਤਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਵੀ ਕਰੇਗੀ।

14. ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ/ਵਸੂਲੀ:

ਜਦੋਂ ਵੀ ਲੇਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ RHFPL ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਏਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ

ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਜ਼ਬਤ ਕਰਕੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਯਾਦ ਦਿਵਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।

RHFPL ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਨੀਤੀ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰੇਰਣਾ 'ਤੇ ਬਣੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। RHFPL ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। RHFPL ਦਾ ਸਟਾਫ਼ ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਜਾਂ/ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜ਼ਬਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਦੱਸੇਗਾ ਅਤੇ RHFPL ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ, RHFPL ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਆਪਣਾ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ। RHFPL ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਕਾਏ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਬਕਾਏ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।

ਸਾਰੇ ਸਟਾਫ਼ ਮੈਂਬਰਾਂ ਜਾਂ ਉਗਰਾਹੀ ਕਰਨ ਜਾਂ/ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ 'ਤੇ ਕਬਜ਼ਾ ਕਰਨ ਲਈ RHFPL ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:

- a. ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸਦੀ ਪਸੰਦ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕੋਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਜਗ੍ਹਾ ਨਾ ਹੋਣ 'ਤੇ ਉਸਦੇ ਰਿਹਾਇਸ਼ੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਉਸਦੇ ਰਿਹਾਇਸ਼ੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰ / ਕਿੱਤੇ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- b. RHFPL ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਦੀ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਹੀ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- c. ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- d. ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਇੱਕ ਨੈਤਿਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- e. RHFPLs ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਵੇਰੇ 7 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 7 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੇ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਕਿੱਤੇ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਿਤੀਆਂ ਇਸ ਤੋਂ ਉਲਟ ਨਾ ਹੋਣ।
- f. ਗਾਹਕ ਦੀ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਕਾਲਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦਾ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- g. ਕਾਲਾਂ ਦਾ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਦਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀਕਰਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- h. ਬਕਾਏ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਵਾਦਾਂ ਜਾਂ ਮਤਭੇਦਾਂ ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਅਤੇ ਵਿਵਸਥਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- i. ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਜਾਣ ਵੇਲੇ, ਸਦਾਚਾਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- j. ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਸੋਗ ਜਾਂ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਬਿਪਤਾ ਭਰੇ ਮੌਕਿਆਂ ਵਰਗੇ ਅਣਉਚਿਤ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਾਲਾਂ/ਮੁਲਾਕਾਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

15. ਲੇਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ

ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ 'ਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ:

1. RHFPL, ਆਪਣੇ ਬੋਰਡ ਜਾਂ ALCO ਜਾਂ ਉਸ ਅਥਾਰਟੀ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਜਿਸਨੂੰ ਬੋਰਡ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਸੌਂਪ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ, ਫੀਸ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਏਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
2. ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ/ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇਕਰ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚ' ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਕਿ ਐਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਲਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
3. ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੁੰਜੀਕਰਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, RHFPL ਨੂੰ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ/ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਮਿਸ਼ਰਿਤਤਾ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਰੀ ਰਹੇਗਾ।
4. ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਲੋਨ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।
5. 'ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ' ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ, ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ ਜੇ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹਨ।
6. ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ 'ਤੇ ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ।
7. RHFPL ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ("MITC") ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਇਸਨੂੰ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
8. ਜਦੋਂ ਵੀ, RHFPL ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਯਾਦ-ਪੱਤਰ ਭੇਜੇਗਾ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

16. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਵਾਰਨ:

ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖਤੀ, ਜ਼ੁਬਾਨੀ, ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਟੈਲੀਫੋਨ 'ਤੇ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

RHFPL ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਨਿਵਾਰਨ/ਫੀਡਬੈਕ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿਭਾਗ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ:

- 1800 266 2111 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ
- ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: customerservice@rohahousing.com / grievances@rohahousing.com
- ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਪੱਤਰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ- ਰੋਹਾ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਡ, A-45, ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸਿਵਟੈਕ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਨੋਇਡਾ ਸੈਕਟਰ-4, ਨੋਇਡਾ-201301
- Website: www.rohahousing.com

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:

ਸਵਾਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ।

ਪੱਧਰ 1:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ: ਗਾਹਕ ਲਿਖਤੀ, ਜ਼ੁਬਾਨੀ, ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਟੈਲੀਫੋਨ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ	ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਇਸ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਸਵੇਰੇ 10:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਕੰਮਕਾਜੀ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਕਸੇ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵੀ ਪਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
ਸਾਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੋ	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 1800 266 2111 'ਤੇ ਕਾਲ ਸੇਂਟਰ 'ਤੇ ਵੀ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।
ਈ-ਮੇਲ	customerservice@rohahousing.com / grievances@rohahousing.com
ਸਾਨੂੰ ਲਿਖੋ	ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਸੈਲ, ਰੋਹਾ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਡ, A-45, ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸਿਵਟੈਕ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਨੋਇਡਾ ਸੈਕਟਰ-4, ਨੋਇਡਾ-201301
ਵੈਬਸਾਈਟ	www.rohahousing.com ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਭਰ ਕੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

ਇਸ ਪੱਧਰ 'ਤੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਪੱਧਰ 2:

ਜੇਕਰ ਪੱਧਰ 1 'ਤੇ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਉਮੀਦਾਂ 'ਤੇ ਖਰਾ ਨਹੀਂ ਉਤਰਦਾ ਜਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (GRO) ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ 'ਤੇ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਨਾਮ: ਸ਼੍ਰੀ ਮ੍ਰਿਣਾਲ ਅਗਰਵਾਲ (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ) ਈਮੇਲ
 ਆਈਡੀ: GRO@rohahousing.com
 ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ: 18002662111
 ਪਤਾ: ਰੋਹਾ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਡ, A-45, ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸਿਵਟੈਕ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਨੋਇਡਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (GRO) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸੱਤ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਰਸੀਦ/ਜਵਾਬ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਵਿਲੱਖਣ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪਛਾਣ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਭਵਿੱਖ ਦੀ ਸਾਰੀ ਗੱਲਬਾਤ ਅਤੇ ਪੱਤਰ ਵਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਇਸ ਨੰਬਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ

ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰੇਗਾ। ਰਸੀਦ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਲਿਖਿਆ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਗੇ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਦੌਰਾਨ, ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੱਸੇਗੀ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜੇਕਰ ਉਹ ਫਿਰ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਤਾਂ ਉਸਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਕਿਵੇਂ ਲਿਜਾਣਾ ਹੈ।

ਪੱਧਰ 3:

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਤੋਂ ਵੀ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਤਾਂ ਉਹ ਗਾਹਕ/ਅਪੀਲਕਰਤਾ ਨੂੰ ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ (MD & CEO) ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ 'ਤੇ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਸ਼੍ਰੀ ਸੁਨੀਲ ਕਪੂਰ

ਰੋਹਾ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਡ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ

A-45, ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸਿਵਟੈਕ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਨੋਇਡਾ ਸੈਕਟਰ-4, ਨੋਇਡਾ-201301

ਈਮੇਲ: ceo.hf@rohahousing.com

ਨੋਟ: ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦੇ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠੇਗੀ।

ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ <https://grids.nhbonline.org.in> ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਆਨਲਾਈਨ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਆਫਲਾਈਨ/ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਦੁਆਰਾ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਕੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ, ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕੋਰ- 5A, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੇਟ ਸੈਂਟਰ, ਲੋਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110003

17. ਸਰਬਜਨਕ:

RHFPL, ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸਦੇ ਘਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਵਪਾਰਕ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਏਜੰਸੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਉਸਦੇ ਘਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਵਪਾਰਕ ਪਤਿਆਂ 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ

ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗਾ।

- RHFPL ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ ਸਿਵਾਏ ਲੇਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਾ ਆਈ ਹੋਵੇ)।
- ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, HFC ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਭਾਵ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਜਦੋਂ ਵੀ ਲੇਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ RHFPL ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਏਗਾ।

ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ 'ਤੇ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਕਰ ਕੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਉਸਨੂੰ ਯਾਦ ਦਿਵਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।

- ਲੇਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, RHFPL ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਅਣਉਚਿਤ ਘੰਟਿਆਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਲੇਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। ਕਿਉਂਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਸਟਾਫ ਵੱਲੋਂ ਰੁੱਖਾ ਵਿਹਾਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, RHFPL ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸਟਾਫ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ।
- RHFPL ਕੋਲ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਹੈ।
- RHFPL ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ, ਲੇਨ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀਆਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇਗਾ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਉਸਦੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰੇ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਪੁਲਿਸ/ਹੋਰ ਜਾਂਚ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦੇਵੇਗੀ ਕਿ ਜੇਕਰ ਉਹ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਉਹ ਵਾਜਬ ਦੇਖਭਾਲ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਇਸਦੇ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਨਸਲ, ਜਾਤ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਾ ਕਰਨਾ।

RHFPL ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ:

ਹਿੰਦੀ ਜਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਢੁਕਵੀਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ।

RHFPL ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, HFCs ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ, ਆਦਿ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ RHFPLs ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ ਹੈ।

ਕੋਡ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ, RHFPL:

- ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ
- ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਣਾ;
- ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਹਰੇਕ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਣਾ; ਅਤੇ
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

The above terms and conditions have been read by the Borrower/read over to the borrower, understood and agreed upon by Borrower. Additionally, in accordance with RBI guidelines, any future changes will be updated on the Company's website at www.rohahousing.com.

ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪੜ੍ਹੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ/ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਸੁਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ, ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਆਰਬੀਆਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.rohahousing.com 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

<p>ਰੋਹਾ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ ਲਈ</p> <p>ਅਧਿਕਾਰਤ ਹਸਤਾਖਰਕਰਤਾ</p>	<p>ਉਧਾਰਕਰਤਾ (ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ) ਦੇ ਦਸਤਖਤ ਜਾਂ ਅੰਗੂਠੇ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨ</p>
---	---

ਮਿਤੀ: _____

ਸਥਾਨ: _____

-----XXX-----