



ਇਫਕੋ ਕਿਸਾਨ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਟਿਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

(Fair Practice Code)

(ਵਰਜਨ 2.0)



ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਮਾਲਕ ਅਤੇ ਸੰਸਕਰਣ ਨਿਯੰਤਰਣ

ਖਾਸ	ਵੇਰਵੇ
ਵਰਜਨ ਕੰਟਰੋਲ	7 ਨਵੰਬਰ, 2025 ਦੀ ਇਹ ਨੀਤੀ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਾ ਦੂਜਾ ਸੰਸਕਰਣ ਹੈ।
ਵਰਜਨ ਨੰ.	2.0
ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਮਾਲਕ	ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਲਨ ਟੀਮ
ਸਿਫਾਰਸ਼ੀ	ਆਡਿਟ ਕਮੇਟੀ ਦੀ ਮੀਟਿੰਗ ਮਿਤੀ 07 ਨਵੰਬਰ, 2025
ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ	ਬੋਰਡ ਮੀਟਿੰਗ ਮਿਤੀ 07 ਨਵੰਬਰ, 2025

ਵਿਸ਼ੇ-ਸੂਚੀ

1. ਭੂਮਿਕਾ	3
2. ਉਦੇਸ਼	3
3. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ.....	4
4. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ	5
5. ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸਿਜ਼ ਲਈ ਕੀ ਫੈਕਟਸ ਸਟੇਟਮੈਂਟ (KFS)	5
6. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਰਕਮ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ.....	6
7. ਬਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸੁਲਕਾਂ ਦੀ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ	7
8. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਉਪਰੰਤ ਸੰਪਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ	7
9. ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਵਾਹਨਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ	8
10. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ	9
11. ਇੰਟਿਗ੍ਰੇਟਿਡ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021	9
12. ਨਿਆਂਯੁਕਤ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਢੰਗ	10
13. ਸ਼ਾਰੀਰੀਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਬਾਧਿਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ	10
14. ਗੁਪਤਤਾ	10
15. ਐਫ ਪੀ ਸੀ – ਬੋਰਡ ਅਤੇ ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ	10
16. ਸਧਾਰਣ	11
17. ਸਮੀਖਿਆ / ਸੁਧਾਰ	11

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

IFFCO ਕਿਸਾਨ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਟਿਡ ("ਕੰਪਨੀ/IKFL") ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਨਿਵੇਸ਼ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕੰਪਨੀ (NBFC - ICC) ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ ਜੋ RBI (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਨਿਯਮ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ) ("ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਨਿਯਮ") ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੱਧ ਪਰਤ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਨਿਯਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਅਪਣਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਲੋੜ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ, ਬੋਰਡ ਨੇ ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੀਤੀ ("ਨੀਤੀ" ਜਾਂ "FPC") ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ।

ਇਹ ਨੀਤੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਆਪਸੀ ਤਾਲਮੇਲ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਇਸਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ, ਢੁਕਵੇਂ ਖੁਲਾਸੇ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ, ਅਤੇ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਇਸਦੀਆਂ ਸੰਚਾਲਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ, ਕਰਮਚਾਰੀ ਆਚਰਣ ਅਤੇ ਸ਼ਾਸਨ ਢਾਂਚੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤੀਬਿੰਬਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਇਸਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਨੀਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਕਾਰੋਬਾਰਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ IKFL ਦੇ ਸਾਰੇ ਪੁਰਾਣੇ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ, ਨਾਲ ਹੀ ਉਨ੍ਹਾਂ 'ਤੇ ਵੀ ਜੋ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੀ ਪਹਿਲੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੋਈ ਵੀ ਸੋਧ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੀ ਸੋਧ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।

2. ਉਦੇਸ਼

ਇਸ ਕੋਡ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਨ:

ਏ) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।

ਬੀ) ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣਾ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਹੋ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਸੀ) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਉਧਾਰ ਅਭਿਆਸ ਇਸਦੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ, ਕਰਜ਼ਾ ਉਤਪਤੀ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ, ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਡੀ) ਕੰਪਨੀ ਦੀ FPC ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਵਾਬਦੇਹੀ, ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਆਡਿਟਿੰਗ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਈ) ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਸਬੰਧ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।

ਐਫ) ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਵਧਾਉਣਾ।

ਇਹ ਕੋਡ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਅਤੇ ਵੰਡੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

3. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਏ) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ਆਂ) ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਬੀ) ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ NBFCs ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ਆਂ) ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲਏ ਜਾ ਸਕਣ।

ਸੀ) ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੂਚੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

ਡੀ) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਵੇਗੀ। ਉਹ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਉਹ ਵੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵੇ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

4. ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

ਏ) ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰਕ(ਆਂ) ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਮਾਤਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰਕ(ਆਂ) ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਂਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਮੰਜੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਲਿਖਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਬਿਆਜ ਦਰ ਸਮੇਤ ਸਭ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਬਿਆਜ ਦੀ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਦਾ ਉਲੇਖ ਹੋਵੇਗਾ।

ਬੀ) IKFL ਕਰਜ਼ਾਧਾਰਕ ਵੱਲੋਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰੱਖੇਗਾ।

ਸੀ) IKFL ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਤੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਬਿਆਜ ਦਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇ, ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰਕ ਦੀ ਮਾਤਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰਕ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਸਾਰੇ ਨਾਲ ਲੱਗੇ ਕਾਗਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਆਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ, ਜੋ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ ਜਾਰੀਕਰਨ/ ਜਾਰੀਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇ ਚਰਚ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰਕ(ਆਂ) ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣ।

ਡੀ) ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਲੱਗਣ ਵਾਲੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਈ) ਕੰਪਨੀ ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਸੰਬੰਧ/ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਹਨ/ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਵਾਪਸੀ (repossession) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਰਤ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।

ਐਫ) ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਲਈ ਨੋਟਿਸ ਮਿਆਦ, ਨੋਟਿਸ ਮਿਆਦ ਛੋੜਣ ਦੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ, ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਲਿਲਾਮੀ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾਧਾਰਕ(ਆਂ) ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਕਬਜ਼ਾ ਸੌਂਪਣ ਸੰਬੰਧੀ ਪ੍ਰਬੰਧ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣ।

5. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS)

IKFL, RBI ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਰਕੂਲਰ 'ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS)' ("KFS ਸਰਕੂਲਰ") ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ:

ਏ) KFS ਸਰਕੂਲਰ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਆਰੀ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਸੰਭਾਵੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ) ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਅਜਿਹੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਵਿਚਾਰ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਬੀ) ਹਰੇਕ KFS ਦਾ ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਨੰਬਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ ("APR") ਦੀ ਇੱਕ ਗਣਨਾ ਸੀਟ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਉੱਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਸ਼ਡਿਊਲ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ।

ਸੀ) APR ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਲਾਗਤ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਸਾਰੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਕੋਈ ਵੀ ਫੀਸ, ਖਰਚੇ, ਆਦਿ ਜੋ KFS ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਦੱਸੇ ਗਏ ਹਨ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ (ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ) ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਲਏ ਜਾਣਗੇ, ਬਿਨਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇ।

ਡੀ) KFS ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ(ਰਾਂ) ਕੋਲ KFS ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਵੈਧਤਾ ਮਿਆਦ ਹੋਵੇਗੀ।

6. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

ਏ) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਬੀ) IKFL ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ। ਇਸ ਪ੍ਰਭਾਵ ਲਈ ਇੱਕ ਸ਼ਰਤ ਲੇਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਸੀ) ਲੇਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲੇਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਡੀ) IKFL ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ IKFL ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈਂਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ IKFL ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ / ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

7. ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ

ਏ) ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇੱਕ ਕੀਮਤ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਇਸਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਸਥਾਪਤ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਖਰਚੇ ਵਾਜਬ, ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਣਗੇ, ਅਤੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ, ਸਾਰੇ ਉਧਾਰ ਅਭਿਆਸਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਇਕਸਾਰਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਨ।

ਬੀ) ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਪੱਧਰ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਤਰਕ ਦਾ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਸੀ) ਕੰਪਨੀ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਸੂਲੇਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ KFS ਰਾਹੀਂ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਏਗੀ।

8. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ 'ਤੇ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ

IKFL ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ:

ਏ) ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ / ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਅਸਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼) ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਹਟਾਉਣਾ।

ਬੀ) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਤਾਂ ਉਸ ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਸੇਵਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫਤਰ/ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ IKFL ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕਰਕੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ, ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

ਸੀ) ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਡੀ) ਇਕੱਲੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਸੰਯੁਕਤ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੋਸਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਇਸ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਲਿੰਕ ਰਾਹੀਂ ਐਨਲਾਈਨ ਐਕਸੈਸ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

<https://www.iffcokisanfinance.com/information-center.php>.

ਈ) ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, IKFL ਦੇ ਕਾਰਨ, ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ / ਨਿਪਟਾਰਾ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਬਾਅਦ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ, IKFL ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ RBI ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। IKFL ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਦੱਸੇਗਾ।

ਐਫ) ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ/ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, IKFL ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਬਿੰਦੂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲਾਗਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ 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)।

9. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਵਾਹਨਾਂ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਵਾਪਸ ਲੈਣਾ

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਬਿਲਟ-ਇਨ ਰੀ-ਕਬਜ਼ਾ ਧਾਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਹੈ। ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹਨਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਉਪਬੰਧ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

ਏ) ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ।

ਬੀ) ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਮੁਆਫ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸੀ) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।

ਡੀ) ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨੀਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਮ ਮੌਕੇ ਸੰਬੰਧੀ ਉਪਬੰਧ।

ਈ) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਬਜ਼ੇ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਅਤੇ

ਐਫ) ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨੀਲਾਮੀ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।

10. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਹੱਲ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਇਸਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਵਿਧੀਵਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਇੱਕ ਵਿਆਪਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਅਪਣਾਈ ਹੈ। ਇਸ ਵਿਧੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਸਮੇਤ, ਸਾਰੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਆਸਾਨ ਪਹੁੰਚ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਸਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਲਿੰਕ ਰਾਹੀਂ ਔਨਲਾਈਨ ਐਕਸੈਸ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

<https://www.iffcokisanfinance.com/policies.php>

11. ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। IKFL ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਸਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਲਿੰਕ ਰਾਹੀਂ ਔਨਲਾਈਨ ਐਕਸੈਸ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

<https://www.iffcokisanfinance.com/policies.php>

12. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਢੰਗ

ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਦੇਵਾਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਲਿੰਕ ਰਾਹੀਂ ਔਨਲਾਈਨ ਐਕਸੈਸ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ: <https://www.iffcokisanfinance.com/policies.php>.

13. ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਸਮਾਵੇਸ਼ੀ ਅਤੇ ਬਰਾਬਰ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਇਸ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਸਰੀਰਕ ਜਾਂ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਅਤੇ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੋਈ ਫੈਸਲਾ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

14. ਗੁਪਤਤਾ

ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, IKFL ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਰੱਖੇਗਾ। IKFL ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਸਿਵਾਏ ਖਾਸ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਜਦੋਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਜਨਤਾ ਲਈ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਦਾ ਫਰਜ਼ ਹੋਵੇ। ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨਾਲ ਡੇਟਾ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਸਾਂਝਾਕਰਨ ਸਿਰਫ਼ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। IKFL ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਦੂਜਿਆਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕਰੇਗਾ।

15. FPC - ਬੋਰਡ ਅਤੇ ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ

ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਛਿਮਾਰੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਹਨਾਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਨੂੰ ਸੌਂਪੇ ਜਾਣਗੇ, ਅਤੇ ਇੱਕ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਹਰ ਸਾਲ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।

16. ਜਨਰਲ

ਏ) IKFL ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ ਸਿਵਾਏ ਸਬੰਧਤ ਕਰਜ਼ਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ, ਜੋ ਕਿ IKFL ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆ ਸਕਦੀ ਹੈ)।

ਬੀ) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ਖਾਤੇ) ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ / ਜ਼ਬਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਭਾਵ IKFL ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਸੀ) ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, IKFL ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਏਜੰਟ/ਏਜੰਸੀ ਭਾਈਵਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ ਉਗਰਾਹੀ ਦੇ ਯਤਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ, ਰੈਫਰੀ ਅਤੇ ਦੇਸਤਾਂ ਦੀ ਜਨਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਮਾਨ ਕਰਨ ਜਾਂ ਨਿੱਜਤਾ ਵਿੱਚ ਘੁਸਪੈਠ ਕਰਨ ਦੇ ਇਰਾਦੇ ਵਾਲੇ ਕੰਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਮੋਬਾਈਲ 'ਤੇ ਜਾਂ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਰਾਹੀਂ ਅਣਉਚਿਤ ਸੁਨੇਹੇ ਭੇਜਣੇ, ਧਮਕੀ ਭਰੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਅਗਿਆਤ ਕਾਲਾਂ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ/ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ, ਝੂਠੇ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕਰਨਾ, ਆਦਿ। IKFL ਸਟਾਫ਼ ਅਤੇ ਕੁਲੈਕਸ਼ਨ ਏਜੰਟਾਂ/ਏਜੰਸੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹਨ।

ਡੀ) ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਇਸਦਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੇਸ਼ੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਵੇਰੇ 08:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 19:00 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਕਾਲ ਕਰੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਾਲਾਤਾਂ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਘੰਟਿਆਂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਕਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਾ ਪਵੇ।

17. ਸਮੀਖਿਆ / ਸੇਧ (ਸੇਧਾਂ)

ਏ) ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਆਡਿਟ ਕਮੇਟੀ ਦੀ ਸਿਫ਼ਾਰਸ਼ 'ਤੇ ਸਾਲ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਵਾਰ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਬੀ) ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਬਦਲਾਅ: ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ, ਮੁੱਖ ਵਿੱਤੀ ਅਧਿਕਾਰੀ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਪਾਲਣਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਵਿਕਾਸ ਦੇ ਕਾਰਨ ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਬਦਲਾਅ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਅਗਲੀ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖੇ ਜਾਣਗੇ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਉਚਿਤ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਰਕੂਲੇਸ਼ਨ ਦੁਆਰਾ।

ਸੀ) ਹੋਰ ਬਦਲਾਅ: ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਬਦਲਾਅ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਆਡਿਟ ਕਮੇਟੀ ਦੀ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਡੀ) RBI ਅਤੇ IRDAI ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖੀ ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ/ਨਿਰਦੇਸ਼/ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼/ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਨੋਟ ਕੰਪਨੀ ਦੇ FPC ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਸ਼ਕਤੀ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਦੇਣਗੇ।

ਨੋਟ:

ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਜਾਇਦਾਦ ਬਣਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ, ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਬੰਧਤ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਪਹਿਲਾਂ ਲਿਖਤੀ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰੂਪ ਜਾਂ ਸਾਧਨ ਵਿੱਚ ਕਾਪੀ, ਵੰਡ, ਜਾਂ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ।
