

# ਨਵੀ ਫਿਨਸਵ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੀ

## ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

(ਪਹਿਲਾਂ ਚੈਤਨਿਆ ਰੂਰਲ ਇੰਟਰਮੀਡੀਏਸ਼ਨ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣੀ ਜਾਂਦੀ ਸੀ)



ਸੰਸਕਰਣ ਨੰ	FPC/3.1/2020-21
ਮੂਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਨੀਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ	14 ਮਾਰਚ 2016
ਨੀਤੀ ਦੀ ਸੋਧੀ/ਸੋਧਾਈ ਮਿਤੀ	30 ਸਤੰਬਰ 2021
ਨੀਤੀ ਮਾਲਕ	ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ
ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ	ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰ
ਦਸਤਖਤ	Sd/-

## ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਨਵੀ ਫਿਨਸਵ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ ("N.F.P.L. ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ), ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("RBI") ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਮੌਜੂਦਾ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਡਿਜੀਟਲ ਨਿੱਜੀ ਲੋਨ ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਹੈ।

N.F.P.L. ਨੇ 1 ਜੁਲਾਈ, 2015 ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ - ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸਿਸ ਕੋਡ ("ਸਰਕੂਲਰ") ਦੇ ਅਧੀਨ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ") ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ("ਕੋਡ" ਜਾਂ "ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ") ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਅਤੇ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ (ਜੋ ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਜੋ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ) ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਕੋਡ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ।

### ਉਦੇਸ਼

ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਕੋਡ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- ਬੁਨਿਆਦੀ ਮਾਪਦੰਡ ਸਥਾਪਤ ਕਰਕੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਨੈਤਿਕ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸਨਮਾਨਯੋਗ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਸਰਕੂਲਰ ਅਤੇ ਕੋਡ ਦੇ ਅਧੀਨ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ;
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਕਿਰਿਆਵਿਧੀ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦ ਲਾਗੂ ਭਾਰਤੀ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ;

### ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

N.F.P.L. ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਈਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ, ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਕੇ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

N.F.P.L. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਅਸਪਸ਼ਟਤਾ ਦੇ, ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਇਸਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ, ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

N.F.P.L. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸਮਝੇਗਾ ਅਤੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ (a) ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਬਿਊਰੋ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨਾ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ (b) ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਨੇ ਅਜਿਹੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।

N.F.P.L. ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਕੋਡ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗਾ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਸਲ, ਜਾਤ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ, ਧਰਮ ਅਤੇ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।

## ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗਤਾ

ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।

ਕਰਜ਼ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ Navi ਐਪ, ਜਾਂ ਡਿਜੀਟਲ ਪਾਰਟਨਰ ਜਾਂ ਏਜੰਟਾਂ ਜਾਂ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੇ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ। ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ Navi ਐਪ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਹੋਰ ਵਿਧੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ:

- a) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- b) ਕਰਜ਼ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ (ਅਰਥਾਤ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਫੀਸ/ ਖਰਚੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਅਦਾਇਗੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਕਰਜ਼ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਫਾਰਮ, ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਸੰਕੇਤ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- c) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦਾ ਸੰਕੇਤ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- d) ਕਰਜ਼ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸੌਂਪ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- e) N.F.P.L. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗੀ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ।
- f) N.F.P.L. ਆਪਣੇ ਵਿਵੇਕ ਤੇ, ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ/ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ, ਕਰਜ਼ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀਆਂ ਦੀ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਸੰਸਾਧਿਤ ਕਰੇਗੀ। N.F.P.L. ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਇਤਰਾਜ਼, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।
- g) ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿਤਰਣ ਸਮਾਂ -ਸਾਰਣੀ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਸਬੰਧੀ N.F.P.L. ਉਧਾਰ ਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ। ਉਪਰੋਕਤ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

## ਕਰਜ਼ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

ਕਰਜ਼ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

- a. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਸ਼ਰਤਾਂ ਭਾਵ ਵਿਆਜ ਖਰਚੇ, ਮਿਆਦ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੋਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਪ੍ਰੈਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ, ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ, ਸਮਾਨ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਕਿਸ਼ਤ (ਈ.ਐੱਮ.ਆਈ), ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵੇ ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਜਦੋਂ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼

ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

- b. N.F.P.L. ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕਰਜ਼ੇ/ਸੁਵਿਧਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ 'ਬੇਲਡ ਵਿੱਚ' ਬਕਾਏ ਦੇ ਡਿਫਾਲਟ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵਸੂਲਿਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ / ਲਿਕ੍ਵਿਡੈਟ ਨੁਕਸਾਨ / ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗੀ।
- c. ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਰਜ਼ਾ ਵੰਡ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਬਿਨੈਕਾਰ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ N.F.P.L. ਦੁਆਰਾ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਡਿਜੀਟਲ/ ਭੌਤਿਕ ਤੌਰ ਤੇ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- d. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਰਸੀਦ ਇਸ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਡਿਜੀਟਲ/ਭੌਤਿਕ ਤੌਰ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।

### ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

- a. N.F.P.L. ਵਿਤਰਣ ਦਾ ਸਮਾਂ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਅਦਾਇਗੀ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ।
- b. N.F.P.L. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵਤ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਉਪਯੁਕਤ ਸ਼ਰਤ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- c. ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਧੀਨ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ / ਜਲਦੀ ਕਰਨ ਦਾ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- d. ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਜੇ ਕਿ N.F.P.L. ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਸੈੱਟ-ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਤੁਰੰਤ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ N.F.P.L. ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਤੱਕ / ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

### ਆਮ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ

N.F.P.L. ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ, (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਾ ਕੀਤਾ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਤੇ ਧਿਆਨ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ)।

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, N.F.P.L. ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ/ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਕੁਲੈਕਸ਼ਨ ਏਜੰਟ ਅਣਉਚਿਤ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਣਗੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਬੇਵਕਤ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਧੱਕਾ ਮੁੱਕੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। N.F.P.L. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਉਸਦੇ ਸਟਾਫ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਕੋਈ ਬਦਸਲੂਕੀ

ਵਾਲਾ ਵਿਵਹਾਰ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਿਸ ਲਈ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਅਸਮਰਥਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ ਤੇ / ਨੇਤਰਹੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਵਿਸਥਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

RBI/2019-20/30 DNBR (PD) CC.No.101/03.10.001/2019-20 ਮਿਤੀ 02 ਅਗਸਤ, 2019 ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ 'ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੇਨ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜਿਜ਼/ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ' 'ਤੇ N.F.P.L. ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਮਿਆਦ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੇ ਖਰਚੇ/ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏ ਜਾਣਗੇ।

### **ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ**

N.F.P.L. ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਨੇ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਪਯੁਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਇਹ ਵਿਧੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ। ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਆਡਿਟ ਕਮੇਟੀ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ ਤੇ ਪ੍ਰਸਤੁਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

### **ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ**

N.F.P.L. ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ, ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ / ਸਥਾਨਾਂ ਤੇ ਜਿੱਥੇ ਵਪਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ:

- a. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਪਤਾ ਵੀ) ਜਿਸ ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਜਨਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- b. ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਆਰ.ਬੀ. ਆਈ ਦੇ ਡੀ.ਐੱਨ.ਬੀ.ਐੱਸ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ ਦੇ ਅਫਸਰ-ਇਨਚਾਰਜ (ਸੰਪੂਰਨ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ) ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਐੱਨ.ਬੀ.ਐੱਫ.ਸੀ ਦਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ ਆਉਂਦਾ ਹੈ।
- c. **ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੀਤੀ।**

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਵਿਧੀ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਕੋਡ ਦੇ ਅਨੁਬੰਧ 1 ਦੇ ਨਾਲ ਜੋੜਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।

### **ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਢੰਗ**

N.F.P.L. ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗਾ। ਕੋਡ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

### **ਵਿਆਜ ਦਰ ਲਈ ਨੀਤੀ**

ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਲਈ ਵੱਖੋ ਵੱਖਰੀਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਜੋਖਮ ਅਤੇ ਮੂਲ ਕਾਰਨ ਦੇ ਗ੍ਰੇਡੇਸ਼ਨ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਗ੍ਰੇਡੇਸ਼ਨ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਵੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀ ਵੈਬ ਸਾਈਟ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

### **ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ**

**N.F.P.L.** ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਸਾਰੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਹੈ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਇਹ ਕੋਡ **N.F.P.L.** ਵਿਕਰੀ ਸਹਿਯੋਗੀ/ ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਦੀ ਹੱਦ ਤੱਕ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਉਹ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਕਰੀ ਲਈ ਮਿਲਣਗੇ।

### **ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੂਚਨਾ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ)**

**N.F.P.L.** ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦੇਵੇਗੀ:

- a. ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣਾ;
- b. ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਖਾਤੇ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਕਿ ਕਿੰਨਾ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ;
- c. ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਵਿਰੁੱਧ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ; ਅਤੇ
- d. ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਸੂਲੀ ਅਧਿਕਾਰ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

**N.F.P.L.** ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ ਨੂੰ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਮੁਖਤਿਆਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜ਼ਰੂਰਤ ਅਨੁਸਾਰ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

### **ਇਕੱਤਰ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ**

ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕੁਲੈਕਸ਼ਨ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।

### **ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ**

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਬੀਮਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀ ਮੰਗ ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਆਈ.ਆਰ.ਡੀ.ਏ (IRDA) ਨਿਯਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਅਨੁਬੰਧ 2 ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਏਜੰਟਾਂ ਅਤੇ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ ਲਈ ਕੋਡ ਆਫ ਕੰਡਕਟ, ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

### **ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ**

**N.F.P.L.** ਦੀ ਇੱਕ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੀਤੀ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸੂਚਨਾ, ਤਕਨਾਲੋਜੀ (ਵਾਜਬ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਭਿਆਸਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਨਿੱਜੀ ਡੇਟਾ ਜਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ) ਨਿਯਮਾਂ, 2011 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ, ਸਟੋਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

ਕੰਪਨੀ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ ਦੀ ਅੰਤਰੀਵ ਭਾਵਨਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕੀਤੇ ਜਾਂ ਤਿਆਗਣ ਬਗ਼ੈਰ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕੋਡਾਂ ਵਿੱਚ ਸੇਧ, ਪਰਿਵਰਤਨ ਅਤੇ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਅਪਡੇਟਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਨਾਵੀ ਫਿਨਸਰਵ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ ਦੀ  
ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪਾਲਿਸੀ  
(ਪਹਿਲਾਂ ਚੈਤਨਿਆ ਰੂਰਲ ਇੰਟਰਮਿਡੀਏਸ਼ਨ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਸਰਵਿਸੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ  
ਹੈ)



ਸੰਸਕਰਣ ਨੰ	CGR/3.2/2021-22
ਮੂਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਪਣਾਈ ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਮਿਤੀ	30 ਅਪ੍ਰੈਲ 2016
ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਸੋਧਣ/ਬਦਲਣ ਦੀ ਮਿਤੀ	24 ਅਗਸਤ 2020 18 ਫਰਵਰੀ 2021 28 ਮਈ 2021 06 ਸਤੰਬਰ 2021 16 ਸਤੰਬਰ 2021
ਪਾਲਿਸੀ ਦਾ ਮਾਲਕ	CEO
ਪ੍ਰਵਾਨਕਰਤਾ	ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ
ਦਸਤਖਤ	Sd/-

ਹਵਾਲਾ: RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.N0.54/03.10.119/2015-16 ਮਿਤੀ 1 ਜੁਲਾਈ 2015



## ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

### 1. ਉਦੇਸ਼

Navi Finserv Private Limited ਵਿਖੇ ਗਾਹਕ ਪਹਿਲਾਂ ਇੱਕ ਮੁੱਖ ਮੁੱਲ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪਾਲਿਸੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮੁੱਖ ਮੁੱਲ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਿਯਮਕ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੀ ਹੈ।

Navi Finserv Private Limited (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ "ਕੰਪਨੀ" ਵਜੋਂ ਬੁਲਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ RBI ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ - ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 01 ਜੁਲਾਈ, 2015 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪਾਲਿਸੀ/ਵਿਧੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪਾਲਿਸੀ ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- ਸਭ ਤੋਂ ਉੱਤਮ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ;
- ਇਸ ਫੰਕਸ਼ਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਨਿਯਮਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ।

### 2. ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ

**ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਉਲਾਹਮਾ:** "ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਉਲਾਹਮਾ" ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਨਾਲ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਮੌਖਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦਾ ਪ੍ਰਗਟਾਵਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਇੱਕ ਅਸਲੀ ਕਾਰਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਕੁਝ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਗਲਤਫਹਿਮੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਗੈਰ-ਵਾਜਬ ਉਮੀਦ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

**ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਆਮ ਵਰਗੀਕਰਨ:**

- **ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ:** ਗਲਤ ਵਿਕਰੀ/ ਗਲਤ ਖਰਚੇ ਕੱਟਣਾ/TDS ਸੰਬੰਧੀ
- /ਸੇਵਾ ਖਰਚ ਸੰਬੰਧਤ, ਚੈਕ ਜਾਂ eNach ਕਲੀਅਰੈਂਸ ਸੰਬੰਧਤ।
- **ਬ੍ਰਾਂਚ ਸੰਬੰਧਤ:** ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਬੁਨਿਆਦੀ ਸਹੂਲਤਾਂ/ ਮਾਹੌਲ/ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ/ ਲੰਬੀ ਕਤਾਰ, ਆਦਿ।
- **ਸਟਾਫ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ:** ਕਥਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ/ ਭੱਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਕਥਿਤ ਰਿਸ਼ਵਤਖੋਰੀ ਆਦਿ।
- **ਕਰਜ਼ ਸੰਬੰਧੀ:** ਵੰਡ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ, ਕਰਜ਼ ਸੰਬੰਧੀ ਸੇਵਾਂ, ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਫਾਲੋ-ਅੱਪ, ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦਾ ਗਲਤ ਵਿਵਹਾਰ, ਲਿੰਗ, ਜਾਤ, ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ, ਕਰਜ਼ ਸੰਬੰਧੀ ਯੋਧਾਯਤੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਹੋਰ ਕਰਜ਼ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ।
- **ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿਹਾਰ/ ਏਜੰਟ ਸੰਬੰਧੀ/ ਵਿਕਰੇਤਾ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ:** ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ/ਭੱਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਗਲਤ ਵਿਕਰੀ, ਫੀਸਾਂ/ ਕਮੀਸ਼ਨ/ ਵਾਧੂ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ, ਇਸ ਵਿੱਚ ਕੁਨੈਕਟਰਾਂ, ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੁਆਰਾ ਗਲਤ ਵਿਵਹਾਰ/ਭੱਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਪੁਸ਼ਟੀਕਰਨ ਏਜੰਸੀਆਂ ਅਤੇ ਵਿਕਰੇਤਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।

### 3. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਕਈ ਚੈਨਲ ਖੋਲ੍ਹੇਗੀ। ਇਹ ਚੈਨਲ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਹਨ:

- A) ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਵਿਖੇ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

## B) ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ।

### 1) ਪਹਿਲਾ ਪੱਧਰ:

- ਪਹਿਲੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ, ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਉਲਾਹਮਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਟੀਮ ਤੱਕ ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਈਮੇਲ: [help@navi.com](mailto:help@navi.com)

ਫੋਨ: (+91) 81475 44555

- TAT: ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਈਮੇਲ 'ਤੇ ਜਾਂ ਫੋਨ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਟੀਮ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਨ ਲਈ ਮਿਆਰੀ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਸਮਾਂ 48 ਕੰਮਕਾਜੀ ਘੰਟੇ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਹੱਲ ਲਈ 3 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਭ ਤੋਂ ਉੱਤਮ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
  - ਜਿਹੜੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਨੁਸਾਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਜਾਂ ਜਿਹੜੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ, ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਦੂਜੇ ਪੱਧਰ ਤੇ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

### - ਦੂਜਾ ਪੱਧਰ:

ਦੂਜੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ, ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਮੇਲਬਾਕਸ ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ (7) ਸੱਤ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਅਵਧੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ।

ਨਾਮ: ਸੁਗੰਧਾ ਸ਼ਰਮਾ

ਅਹੁਦਾ – ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਬੰਧਕ

ਪਤਾ – Navi Finserv Private Limited , ਕੋਰਮੰਗਲਾ ਤੀਜਾ ਬਲਾਕ, ਬੈਂਗਲੋਰ 560095 ਈਮੇਲ –

[grievance@navi.com](mailto:grievance@navi.com)

### - ਤੀਜਾ ਪੱਧਰ:

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ (10) ਦਸ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਮੇਲਬਾਕਸ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਨੋਡਲ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ (7) ਸੱਤ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਅਵਧੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ।

ਤੀਜੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ, ਗਾਹਕ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ RBI ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਨਾਮ: ਡਿੰਪਲ ਜੇ ਸ਼ਾਹ

ਅਹੁਦਾ – ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ

ਪਤਾ – Navi Finserv Private Limited , ਕੋਰਮੰਗਲਾ ਤੀਜਾ ਬਲਾਕ, ਬੈਂਗਲੋਰ 560095 ਈਮੇਲ –

[nodaloffice@navi.com](mailto:nodaloffice@navi.com)

- ਚੌਥਾ ਪੱਧਰ: ਗਾਹਕ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 15 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਅਵਧੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ

ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਅਫਸਰ- ਇਨ- ਚਾਰਜ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ,  
ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ (DNBS), ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ,  
ਨਰੁਪਬੁੰਗਾ ਰੋਡ,  
ਬੈਂਗਲੋਰ - 560001  
ਈਮੇਲ: dnbsbangalore@rbi.org.in

- ਬੀਮਾਕਰਤਾ ਦੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਬੀਮਾ ਸੰਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ 14 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਮਾਪਨ ਹੋਣਗੀਆਂ।

## 5) ਪੰਜਵਾਂ ਪੱਧਰ:

### NBFCs ਲਈ RBI ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ - 2018

ਜੇਕਰ NBFC ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ NBFC ਦੇ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਉਲਾਹਮਾ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਬਾਅਦ, ਗਾਹਕ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ "ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2018" ਦੇ ਤਹਿਤ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਉਪਰੋਕਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਵਿੱਚ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਬੀਤ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਉਲਾਹਮੇ ਲਈ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜਵਾਬ/ਨਿਵਾਰਣ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਉੱਚ ਪੱਧਰ ਤੱਕ ਲਿਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਹਾਲਾਂਕਿ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਕ੍ਰਮ ਵਿੱਚ ਹੀ ਪੜਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਇਹ ਸੁਝਾਅ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇ।

ਪਤਾ:

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ  
ਫੋਰਟ ਗਲੇਸਿਜ਼, ਚੇਨਈ - 600001  
ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ: 044 - 25395964  
ਫੈਕਸ ਨੰ: 25395488  
ਈਮੇਲ: [cms.nbfcochennai@rbi.org.in](mailto:cms.nbfcochennai@rbi.org.in)

- 6) ਉਪਰੋਕਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸੰਪੱਤੀ ਦੀ ਮੁੜ-ਜਬਤੀ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ। ਰਿਕਵਰੀ ਟੀਮ ਦੀ ਮਦਦ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਜਾਂਚ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

## C) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ

ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ (CRM) ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹੈ। ਪ੍ਰਣਾਲੀ (a) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, (b) ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ TATs ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ (c) ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਸ਼ਿਤ TATs ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਅਤੇ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਭੇਜਦੀ ਹੈ।

ਇੱਕ ਵਾਰ CRM ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਆ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਉਲਾਹਮੇ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਜੁੰਮੇਵਾਰ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਢੁਕਵੇਂ ਵਿਕਲਪਕ ਹੱਲ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਦੀ ਹਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਹੱਲ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਉੱਪਰ ਦੱਸੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

### **ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਵਰਗੀਕਰਨ:**

- ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਲਾਂ ਨੂੰ ਟ੍ਰੈਕ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕਰਨ ਲਈ CRM ਦੁਆਰਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- CRM ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟ, ਉੱਚ, ਮੱਧਮ, ਆਦਿ ਵਜੋਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਅਤੇ ਟੈਗ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਤਰਜੀਹ ਨੂੰ ਟ੍ਰੈਕ ਕਰੇਗਾ।

### **ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ:**

- CRM ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਫੀਡਬੈਕ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਫੀਡਬੈਕ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

### **D) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ**

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ, TATs, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀਆਂ ਕਮੀਆਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਬੀਮਾ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਡੇਟਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਬੀਮਾਕਰਤਾ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

### **E) ਬੋਰਡ ਅਤੇ ਆਡਿਟ ਕਮੇਟੀ ਦੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ:**

- ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ: (a) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ; (b) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੀ ਸਮੁੱਚੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ, ਅਤੇ (c) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡਿਟ ਟੀਮ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਆਡਿਟ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੀ ਕੁਤਾਹੀ, ਜੇਕਰ ਸਾਲ ਦੌਰਾਨ ਕੋਈ ਹੋਵੇ।
- ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਰਿਪੋਰਟ ਤਿਆਰੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।

### **F) ਵੈੱਬਸਾਈਟ**

ਪਾਲਿਸੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਖੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਨਾਵੀ ਫਿਨਸਰਵ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ  
ਦਾ  
ਸਿੱਧੀ ਵਿਕਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ  
(ਪਹਿਲਾਂ ਚੈਤਨਿਆ ਰੂਰਲ ਇੰਟਰਮਿਡੀਏਸ਼ਨ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਸਰਵਿਸੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ ਵਜੋਂ  
ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ)



ਸੰਸਕਰਣ ਨੰ	1.0
ਮੂਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਪਣਾਈ ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਮਿਤੀ	24 ਮਾਰਚ, 2021
ਪਾਲਿਸੀ ਦਾ ਮਾਲਕ	CEO
ਪ੍ਰਵਾਨਕਰਤਾ	ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰ
ਦਸਤਖਤ	

## ਅਨੁਸੂਚੀ A

### NAVI FINSERV PRIVATE LIMITED

ਦਾ

ਸਿੱਧੀ ਵਿਕਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ

(ਪਹਿਲਾਂ ਚੈਤਨਿਆ ਰੂਰਲ ਇੰਟਰਮਿਡੀਏਸ਼ਨ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਸਰਵਿਸੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ)

#### **ਪਿਛੋਕੜ**

ਸਿੱਧੀ ਵਿਕਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ("ਕੋਡ") ਲਈ Navi Finserv Private Limited (Navi) ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ (ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਸਮੇਤ) ਜਾਂ Navi Finserv Private Limited ਦੇ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵੰਡ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।

Navi ਦੇ ਸਿੱਧੀ ਵਿਕਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (FPC) ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ RBI ਦੁਆਰਾ ਲਾਜ਼ਮੀ NBFCs ਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿੱਚ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਮਾਣ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਬਣਾਈ ਗਈ ਹੈ। ਪਾਲਿਸੀ ਸਿਸਟਮਚਾਰ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ 'ਤੇ ਬਣਾਈ ਗਈ ਹੈ। ਪਾਲਿਸੀ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਮਾਨਤਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ।

Navi ਆਪਣੇ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਨੈਟਵਰਕ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ, ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ (ਕਾਂ) ("ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ") ਨੂੰ ਸਾਧਨ ਦੇਣ ਲਈ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੇਵਾ ਸਹਿਯੋਗੀਆਂ - ਸਿੱਧੀ ਵਿਕਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ("DSAs"), ਸਿੱਧੀ ਵਿਕਰੀ ਕਾਰਜਕਾਰੀਆਂ ("DSEs") (ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦੋਵੇਂ) ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦਿੰਦੀ ਹੈ।

#### **1. ਵਿਹਾਰਕਤਾ**

ਕੋਡ ਨੂੰ Navi ਅਤੇ DSA/DSEs ਵਿਚਕਾਰ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਕੋਡ Navi ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ ਜਾਂ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵੰਡ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਸਿੱਧੀ ਵਿਕਰੀ ਏਜੰਟ (DSA), ਸਿੱਧੀ ਵਿਕਰੀ ਟੀਮ (DST), ਇਸਦੇ ਟੈਲੀ-ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਕਾਰਜਕਾਰੀ (TMEs) ਅਤੇ ਖੇਤਰੀ ਵਿਕਰੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ, ਅਰਥਾਤ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿਕਾਸ ਕਾਰਜਕਾਰੀ (BDEs) ਨੂੰ Navi ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਸਿੱਧੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਕੋਈ ਵੀ DSA, DST, TME ਜਾਂ BDE ਬਲੈਕਲਿਸਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਜ਼ਰੂਰਤ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ DSA, DST, TME ਜਾਂ BDE ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਨੂੰ ਸਥਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਖਤਮ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

#### **2. ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ ਨੂੰ ਟੈਲੀ-ਕਾਲ ਕਰਨਾ (ਕੋਈ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ)**

ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ Navi ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ Navi ਦੇ ਸੰਬੰਧਤ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਸੇਰਸਿੰਗ ਲਈ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

- a) ਜਦੋਂ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ ਨੇ Navi ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ, ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ, ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ Navi ਵਿਖੇ ਸੰਬੰਧ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਰਾਹੀਂ ਉਤਪਾਦ ਲੈਣ ਦੀ ਇੱਛਾ ਜ਼ਾਹਰ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ, ਗਾਹਕ, ਵਪਾਰਕ ਇਕਾਈ, ਬਿਲਡਰ ਜਾਂ Navi ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਰੈਫਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- b) ਜਦੋਂ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ ਦਾ ਨਾਮ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ ਜਾਂ ਪਤਾ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ ਅਤੇ DSA ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਜਾਂ ਟੀਮ ਮੁੱਖੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਸੂਚੀਆਂ, ਡਾਇਰੈਕਟਰੀਆਂ, ਡੇਟਾਬੇਸ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਲਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਉਸਦੀ ਰਜ਼ਾਮੰਦੀ ਲੈਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ।
- c) TME ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਾਲ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਸਦਾ ਨਾਮ/ਨੰਬਰ ਕਿਸੇ ਵੀ "ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਨਾ ਕਰੋ" ਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਫਲੈਗ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।

### 3. ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ

- a) ਟੈਲੀਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਸੰਪਰਕ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੇਰੇ 09:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 19:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਉਦੋਂ ਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਕਾਲ ਤੋਂ ਉਸਨੂੰ ਅਸੁਵਿਧਾ ਹੋਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- b) ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਂ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਕਾਲਾਂ ਉਦੋਂ ਹੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਜਦੋਂ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ ਨੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ DSA, DST, TME ਜਾਂ BDE ਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤਾ ਹੋਵੇ।
- c) ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ ਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼/ਕਾਰੋਬਾਰੀ/ਦਫਤਰ ਦਾ ਦੌਰਾ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੇਰੇ 09:30 ਵਜੇ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 19:00 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸੀਮਿਤ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਂ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਦੌਰਾ ਉਦੋਂ ਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ ਨੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ DSA, DST, TME ਜਾਂ BDE ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ/ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਜਾਂ ਜ਼ੁਬਾਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤਾ ਹੋਵੇ।

### 4. ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕਰੋ

DSA, DST ਜਾਂ BDE ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ/ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਬਾਰੇ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਿਰਫ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ/ਪਰਿਵਾਰਕ ਸਦੱਸ ਨਾਲ ਚਰਚਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

### 5. ਕੋਈ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਬਿਆਨ/ਗਲਤ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀ/ਗਲਤ ਵਿਕਰੀ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਹੀਂ ਹੈ

DSA, DST, TME ਜਾਂ BDE ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ/ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਇਹ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

- a) Navi ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਤਪਾਦ/ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ ਨੂੰ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨਾ;
- b) Navi ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਨਾਮ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ ਨੂੰ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ Navi ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਵਜੋਂ ਝੂਠੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ;
- c) ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਹੂਲਤ/ਸੇਵਾ ਲਈ Navi ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਕੋਈ ਝੂਠੀ/ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਕਰਨਾ;



d) ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ, ਕਰਜ਼ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀਆਂ ਰਕਮਾਂ, ਸੁਰੱਖਿਆ/ਕਲੈਟਰਲ, ਜਿਸ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਗਲਤ ਦੱਸ ਕੇ Navi ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ/ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਗਲਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵੇਚਣਾ।

ਸੇਵਾ ਦੇ ਉੱਚ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਦੇ ਉੱਦੇਸ਼ ਲਈ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਜਾਂ Navi ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸਿਖਲਾਈ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਆਯੋਜਨ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ।

## 6. ਟੈਲੀਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਸਿਸਟਮਚਾਰ

### ਪ੍ਰੀ - ਕਾਲ

- a) ਸਵੇਰੇ 09:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਾਮ 19:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੋਈ ਕਾਲ ਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਉਦਾਂ ਬੇਨਤੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ;
- b) ਕੋਈ ਸੀਰੀਅਲ ਕਾਲਿੰਗ ਨਹੀਂ।

### ਕਾਲ ਦੌਰਾਨ

- a) ਆਪਣੀ, ਆਪਣੀ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਮੁਖੀ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰੋ;
- b) ਅੱਗੇ ਵਧਣ ਦੀ ਅਨੁਮਤੀ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰੋ;
- c) ਜੇਕਰ ਅਨੁਮਤੀ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਮੁਆਫੀ ਮੰਗੋ ਅਤੇ ਨਿਮਰਤਾ ਨਾਲ ਡਿਸਕਨੈਕਟ ਕਰੋ;
- d) ਆਪਣੀ ਕਾਲ ਦਾ ਕਾਰਨ ਦੱਸੋ;
- e) ਕਦੇ ਵੀ ਰੋਕੋ ਨਾ ਜਾਂ ਬਹਿਸ ਨਾ ਕਰੋ;
- f) ਜਿੰਨੀ ਹੱਦ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ, ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਗੱਲ ਕਰੋ ਜੋ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ/ਗਾਹਕ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਅਰਾਮਦਾਇਕ ਹੋਵੇ;
- g) ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਵਪਾਰਕ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਰੱਖੋ;
- h) ਅਗਲੀ ਕਾਲ ਜਾਂ ਅਗਲੀ ਮੁਲਾਕਾਤ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੋ;
- i) ਆਪਣੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ ਦਾ ਨਾਮ ਜਾਂ Navi ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਦੱਸੋ ਜੇਕਰ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ/ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪੁੱਛੇ ਗਏ ਹਨ;
- j) ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ/ਗਾਹਕ ਦਾ ਉਸ ਦੇ ਸਮੇਂ ਲਈ ਧੰਨਵਾਦ ਕਰੋ।

### ਕਾਲ ਤੋਂ ਬਾਅਦ

- a) Navi ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟਾਂ/ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦਿਓ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੇ "ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਨਾ ਕਰੋ" ਨੂੰ ਫਲੈਗ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਇੱਛਾ ਜ਼ਾਹਰ ਕੀਤੀ ਹੈ।

## 7. ਤੋਹਫ਼ੇ ਜਾਂ ਰਿਸ਼ਵਤ

DSA, DST, TME ਜਾਂ BDE ਨੂੰ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ ਤੋਂ ਤੋਹਫ਼ੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਰਿਸ਼ਵਤ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ DSA, DST, TME ਜਾਂ BDE ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ/ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਰਿਸ਼ਵਤ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਕਿਸਮ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਇਸ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਬਾਰੇ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

## 8. ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ/ ਸੰਪਰਕ ਸਮੇਂ ਵਰਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ

DSA, DST ਜਾਂ BDE ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ/ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਨੂੰ ਇਹ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

- ਨਿੱਜੀ ਜਗ੍ਹਾਂ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕਰੋ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ ਤੋਂ ਲੋੜੀਂਦੀ ਦੂਰੀ ਬਣਾਈ ਰੱਖੋ;
- ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ ਦੀ ਇੱਛਾ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਉਸ ਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼/ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਨਾ ਹੋਵੇ;
- ਵੱਡੀ ਗਿਣਤੀ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ ਦੇ ਨਿਵਾਸ/ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਨਾ ਜਾਓ;
- ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕਰੋ;
- ਜੇਕਰ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹੈ ਅਤੇ ਮੁਲਾਕਾਤ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰਫ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਸਦੱਸ/ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਵਿਅਕਤੀ ਮੌਜੂਦ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ ਵੱਲੋਂ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਨਾਲ ਮੁਲਾਕਾਤ ਖਤਮ ਕਰ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜਦੋਂ ਮੁਲਾਕਾਤ ਨਾਲ ਉਸਨੂੰ ਅਸੁਵਿਧਾ ਦੀ ਉਮੀਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ;
- ਜੇਕਰ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ/ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪੁੱਛਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ, ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ ਦਾ ਨਾਮ ਜਾਂ Navi ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਦਿਓ;
- ਸੰਭਾਵੀ ਨਾਲ ਚਰਚਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵਪਾਰ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਰੱਖੋ - ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਦੂਰੀ ਬਣਾਈ ਰੱਖੋ।

## 9. ਪੱਤਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣਾ

ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਕੋਈ ਵੀ ਸੰਚਾਰ ਸਿਰਫ Navi ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਤਰੀਕੇ ਅਤੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

## 10. ਰਿਕਾਰਡ/ਕਿਤਾਬਾਂ ਅਤੇ ਐਮਪੈਨਲਮੈਂਟ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

- Navi ਕੋਲ ਸਾਰੀਆਂ ਕਿਤਾਬਾਂ, ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਅਤੇ ਸਿੱਧੀ ਵਿਕਰੀ ਸੰਬੰਧੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ;
- ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਗੁਪਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਲੀਕ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ DSA, DST, TME ਜਾਂ BDE ਦੀ ਗਾਹਕ ਡੇਟਾ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਜੁੰਮੇਵਾਰੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਨਿਯੰਤਰਣਾਂ ਨੂੰ ਐਮਪੈਨਲਮੈਂਟ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ;;
- Navi ਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ DSA, DST, TME ਅਤੇ BDE ਦੇ ਇੱਕ ਅੱਪ-ਟੂ-ਡੇਟ ਡੇਟਾਬੇਸ ਨੂੰ ਵੀ ਬਣਾਈ ਰੱਖੇਗੀ;
- ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀ ਨਿਰੰਤਰਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਅਚਨਚੇਤ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ;
- Navi ਕੋਲ ਭਾਵੇਂ ਆਪਣੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਜਾਂ ਬਾਹਰੀ ਆਡੀਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ, ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਏਜੰਟਾਂ ਦੁਆਰਾ DSA, DST, TME ਅਤੇ BDE 'ਤੇ ਆਡਿਟ ਕਰਨ ਦਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਆਡਿਟ ਜਾਂ ਸਮੀਖਿਆ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਅਤੇ Navi ਲਈ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ DSA, DST, TME ਜਾਂ BDE 'ਤੇ ਕੀਤੀਆਂ ਖੋਜਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ;
- ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ DSA, DST, TME ਜਾਂ BDE ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ, ਸਟੋਰ ਕੀਤੇ ਜਾਂ ਪ੍ਰੋਸੈਸ ਕੀਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ, ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿਓ;

- g) ਸੂਚੀਬੱਧਤਾ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਪ੍ਰੋਸਪੈਕਟ/ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ;
- h) ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ Navi ਦੀ ਕਾਨੂੰਨੀ/ਨਿਯਾਮਕ ਜੁੰਮੇਵਾਰੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ DSA, DST, TME ਜਾਂ BDE ਦੁਆਰਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਡੇਟਾ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਲਈ ਵਿਵਸਥਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

#### **11. DSA, DST, TME ਜਾਂ BDE ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ/ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ**

DSA, DST, TME ਜਾਂ BDE ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ/ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ DSA, DST, TME ਜਾਂ BDE ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਦੇ ਉੱਚ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਦੇ ਉੱਦੇਸ਼ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਜਾਂ Navi ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੰਚਾਲਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਿਖਲਾਈ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ।

\*\*\*\*\*