

---

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ  
ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ

ਵਿਵ੍ਰਿਤੀ ਕੈਪੀਟਲ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮੀਟੇਡ

---



vivriti  
CAPITAL

ਸੰਸਕਰਨ	ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਮਿਤੀ
ਸੰਸਕਰਨ 1	4 ਸਤੰਬਰ 2017
ਸੰਸਕਰਨ 2	24 ਅਕਤੂਬਰ 2018

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੇ ਰਾਹੀਂ DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 ਗ਼ੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸਿਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ।

ਵਿਵ੍ਰਿਤੀ ਕੈਪੀਟਲ (ਹੁਣ ਤੋਂ VCPL) ਦੇ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸਿਸ ਕੋਡ (FPC) ਨੂੰ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸਿਸ ਕੋਡ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਐਫਪੀਸੀ ਵੀਸੀਪੀਐਲ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇਗਾ।

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸਿਸ ਕੋਡ ਦੇ ਉਦੇਸ਼:

ਐਫਪੀਸੀ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

1. ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਵਧੀਆ ਕਾਰਜ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਓ
2. ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਨੈਤਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਯੋਗ ਵਪਾਰਕ ਕਾਰਜ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ
3. ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਬਣੋ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ

ਵਿਵ੍ਰਿਤੀ ਕੈਪੀਟਲ ਦੀਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

- ਕੰਪਨੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰ (ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਐਸਈਏਬੀਆਈ, ਆਈਆਰਡੀਏ ਆਦਿ) ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਮਰੱਥ ਅਥਾਰਿਟੀਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਰਕਾਰ, ਸਥਾਨਕ ਅਥਾਰਿਟੀ ਆਦਿ ਦੁਆਰਾ ਪਾਸ ਕੀਤੇ/ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪਾਬੰਦ ਰਹਿਣ ਲਈ ਹਾਮੀ ਭਰਦੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਧਰਮ, ਜਾਤ, ਲਿੰਗ ਜਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਹਾਮੀ ਭਰਦੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ/ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਭੁਲੇਖਾ-ਪਾਊ ਜਾਂ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਲਤ ਅਗਵਾਈ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਇਸਤਿਹਾਰ ਜਾਂ ਪ੍ਰਚਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ 'ਲੁਕੇ ਖਰਚੇ' ਵਾਲੇ ਤੱਤਾਂ ਜਾਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੀ ਘਾਟ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰਨ ਦੀ ਹਾਮੀ ਭਰਦੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਸਟਡੀ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਣ ਦੇ ਲਈ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕਸਟਡੀ ਵਿੱਚ ਰਹਿੰਦੇ ਹੋਏ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਕਿਆਸੇ, ਅਣਜਾਣੇ ਯੋਧਾਯਤੀ ਦੇ ਭਰਪਾਈ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਸਾਰੇ ਸੰਭਵ ਅਤੇ ਸਹੀ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣ ਦੀ ਹਾਮੀ ਭਰਦੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਵਪਾਰਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਹੋਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਚਾਨਕ ਜਾਂ ਕਲਰਕੀ ਗੜਬੜ ਦਾ ਫਾਇਦਾ ਨਾ ਚੁੱਕਣ ਦੀ ਹਾਮੀ ਭਰਦੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਤੇਜ਼ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਵਾਲੇ ਇੱਕ ਵਿਧੀਵਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹੋਏ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਵਾਂ ਨੂੰ ਉਸੇ ਸਮੇਂ ਹੀ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਿਸਟਮ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਐਫਪੀਸੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਮੰਗ ਕਰਨ 'ਤੇ ਐਫਪੀਸੀ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ, ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਵੀ ਕਰਵਾਏਗੀ।

## ਕਾਰਜ-ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ

### ਕਰਜ਼ੇ

- ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਸੈੱਟ 'ਚ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਲੋਨ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਇਹ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਵਾਲੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਮਾਰਕਿਟ 'ਚ ਦੂਜੇ ਸਾਹੂਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਤੁਲਨਾ ਅਤੇ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਕਰਕੇ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈਣ ਦੇ ਸਮਰੱਥ ਬਣਾਏਗਾ। ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਫ਼ਾਰਮ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਵੱਲੋਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰੇਗਾ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫ਼ਾਰਮ ਡਾਟਾਬੇਸ ਬਣਾਉਣ ਵਾਸਤੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਮਰੱਥ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ ਤੋਂ ਲੋੜੀਂਦੀ ਵਧੀਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਵੀ ਸੂਚੀਬੱਧ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫ਼ਾਰਮ ਉਸੇ ਦੀ ਰਸੀਦ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫ਼ਾਰਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਣਗੇ।
- ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਾਰਾ ਸੰਚਾਰ ਦੇਨਾਂ ਧਿਰਾਂ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗਾ।

### ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

- ਕੰਪਨੀ, ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕਰਜ਼ਦਾਰੀ ਦੀ ਕਰਜ਼ਾ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਬਾਰੇ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗੀ।
- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਬਾਰੇ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਵਿਆਜ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਵਿਧੀ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ 'ਤੇ ਲੱਗਣ ਵਾਲੇ ਦੰਡਯੋਗ ਵਿਆਜ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ 'ਚ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸਹੂਲਤ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਕਾਪੀ, ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ 'ਚ ਕਥਿਤ ਸਾਰੇ ਨੱਥੀ-ਕਾਗਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਵੇਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ 'ਚ ਲੱਗਣ ਵਾਲੇ ਦੰਡਯੋਗ ਵਿਆਜ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ 'ਚ ਸਾਫ਼-ਸਾਫ਼ ਉਜਾਗਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ 'ਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ

- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ 'ਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ 'ਚ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਕੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਧਾਰਾ ਨੂੰ 'ਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਕੇ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ।

### ਪੇਸਟ ਅਦਾਇਗੀ ਨਿਗਰਾਨੀ

- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਫ਼ੈਸਲਾ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ ਤਾਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ 'ਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਰਜ਼ਾ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਪੁੱਛਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਸਮਾਂ ਦਵੇਗੀ

- ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਝੂਠ ਬੋਲਣ ਵਾਲੇ ਕੋਲਾਟ੍ਰੋਲਸ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਦੂਜੇ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਸੈੱਟ-ਆਫ਼ ਜਿਸ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਖਿਲਾਫ਼ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਪੂਰੇ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਰਿਲੀਜ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ 'ਚ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੇ ਉਹਨਾਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਫ਼ਾਇਦਾ ਲਿਆ ਹੈ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਪੂਰੀ ਰਕਮ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੈਸੇ ਉਧਾਰ/ਡ੍ਰਾਅ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਉਪਰੋਕਤ ਸੁਵਿਧਾ ਲਈ ਕੋਲਾਟ੍ਰੋਲ ਨੂੰ ਜਬਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

#### ਡਿਫ਼ੋਲਟ ਦੀ ਸਥਿਤੀ 'ਚ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ਾ

ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਅਹਿਦਨਾਮੇ/ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿਚ ਬਿਲਟ-ਇਨ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਦੀ ਧਾਰਾ ਹੋਵੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਧਾਰਾ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਸ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਧਾਨਾਂ ਨੂੰ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

- ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ਾ ਟ੍ਰੀਗਰ
- ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਦਾ ਸਮਾਂ
- ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ
- ਜਾਇਦਾਦ ਨੂੰ ਵੇਚਣ/ਨਿਲਾਮੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਅੰਤਿਮ ਮੌਕਾ ਦੇਣ ਦਾ ਵਿਧਾਨ
- ਜਾਇਦਾਦ ਨੂੰ ਵੇਚਣ/ਨਿਲਾਮੀ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

#### ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਗਿਣਤੀ

- ਕੰਪਨੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਫੰਡ ਦਾ ਮੁੱਲ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਕੇ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਮੁਕਰੱਰ ਕਰੇਗੀ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੀਆਂ ਦਰਜਾਬੰਦੀਆਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰ ਲੈਣ ਲਈ ਯੁਕਤੀ ਵੇਰਵਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫ਼ਾਰਮ 'ਚ ਜਾਹਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ 'ਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੀਆਂ ਦਰਜਾਬੰਦੀਆਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਜਦੋਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ 'ਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨੂੰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ 'ਤੇ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

#### ਉਗਰਾਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ ਵਸੂਲੀ ਲਈ, ਵੀਸੀਪੀਐਲ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਅਰਥਾਤ: ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਬੇਵਕਤੋਂ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਤੰਗ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਨੁੱਖੀ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ।
- ਵੀਸੀਪੀਐਲ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਮਿਆਦ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਗਹਿਣੇ ਰੱਖੀ ਜਾਇਦਾਦ ਨੂੰ ਛੁਡਾਉਣ ਦੇ ਖ਼ਰਚੇ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜ਼ਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

## ਗੁਪਤਤਾ

ਕੰਪਨੀ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਅੱਗੇ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਦੱਸ ਸਕਦੀ।

- ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਾਨੂੰਨ, ਕਿਸੇ ਅਗਵਾਈ, ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਸਰਕਾਰੀ ਅਥਾਰਿਟੀ ਦੀ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਹਰ ਕਰਨਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈ।
- ਜਾਣਕਾਰੀ ਔਡਿਟਰ, ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਸਲਾਹਕਾਰਾਂ, ਏਜੰਟਾਂ ਜਾਂ ਸਾਹੂਕਾਰ ਦੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਗੁਪਤਤਾ ਦੀ ਡਿਊਟੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹਨ
- ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਸਾਹੂਕਾਰ ਕਿਸੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ, ਅਸਾਈਨਮੈਂਟ, ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਮਝੌਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ
- ਜੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੂਜੇ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੇ ਉਹਨਾਂ ਤੋਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਿਊਰੋ ਤੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਸਹੂਲਤ ਦਾ ਫਾਇਦਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਹੈ।

## ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਮੁਸ਼ਕਲ ਆਉਣ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫ਼ਸਰ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਤੌਰ ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫ਼ਸਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਉਸੇ ਵੇਲੇ ਹੀ ਸਾਰੇ ਯਤਨ ਕਰੇਗਾ। ਪੀੜਤ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੇਖਣ ਵਾਲੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਉਸਨੂੰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਈਡ ਕਰਨਗੇ।

## ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ

ਵੀਸੀਪੀਐਲ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਿੰਤਾ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਤਿੰਨ ਪੜਾਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

### ਪੱਧਰ 1:

ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਉਸਦੀ ਚਿੰਤਾ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸਨੂੰ ਵਪਾਰਕ ਕਾਰਜ-ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ, ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਬੰਧਨ, ਵਸੂਲੀ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਅੱਪਡੇਸ਼ਨ/ਪਰਿਵਰਤਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਦੇ ਬਾਰੇ 'ਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫ਼ਸਰ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫ਼ਸਰ ਦਾ ਨਾਮ: ਵਮਸ਼ੀ ਵਾਸੂਦੇਵਨ, ਮੁਖੀ- ਸੰਸਥਾਗਤ ਜੋਖਮ
- ਪਤਾ: 12ਵੀਂ ਮੰਜਲ, ਪ੍ਰੈਸਟੀਜ ਪੋਲੀਰਨ, ਟੈਨਮਪੀਟ, ਚੌਨਈ- 35
- ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਈਮੇਲ): [grievanceredressal@vivriticapital.com](mailto:grievanceredressal@vivriticapital.com), 044- 40074801

ਨਿਵਾਰਨ ਅਫ਼ਸਰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿਯਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ, ਖ਼ਾਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਕੰਮ ਨੂੰ ਵਿਧੀਵਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਟੀਮ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਬਣਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

### ਪੱਧਰ 2:

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ 16 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪੂਰੇ-ਸਮੇਂ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਨੂੰ ਹੇਠ ਦਿੱਤੀ ਈਮੇਲ id 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ: [vineet@vivriticapital.com](mailto:vineet@vivriticapital.com)

ਪੱਧਰ 3:

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇਸਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਡਿਪਟੀ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ, ਕਨਜ਼ਿਊਮਰ ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਸੈੱਲ,, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਫੋਰਟ ਗਲੇਸਿਸ, ਚੇੰਨਈ

ਨਾਮ: ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ. ਏ. ਬੂਮਾ ਸੰਥਾਕੁਮਾਰੀ

ਫੋਨ: [044 - 2539 9030](tel:044-25399030)

ਈਮੇਲ: [boomasanthakumari@rbi.org.in](mailto:boomasanthakumari@rbi.org.in);

[cepcchennai@rbi.org.in](mailto:cepcchennai@rbi.org.in)

ਸਮੀਖਿਆ

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਸ ਦੁਆਰਾ ਸਲਾਨਾ ਜਾਂ ਜਿਵੇਂ ਅਤੇ ਲੋੜ ਪੈਣ ਦੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ 'ਚ ਕੀਤੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਸੇ ਵੇਲੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।



**vivriti**  
CAPITAL