

**Capri Global Housing Finance Limited**  
**ਫੈਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ (Fair Practices Code)**  
**(ਅਕਤੂਬਰ 2023 ਵਿੱਚ ਆਖਰੀ ਵੇਖਾ ਗਿਆ)**

**1. ਪਰਿਚਿਤੀ**

1934 ਦੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਐਕਟ, ਸੈਕਸ਼ਨ 45K, 45L ਅਤੇ 45M ਦੀ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਭਿਆਸ ਅਤੇ 1987 ਦੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਜਿੰਗ ਬੈਂਕ ਐਕਟ ਦੇ ਸੈਕਸ਼ਨ 30, 30A, 32 ਅਤੇ 33 ਦੀ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਨਾਲ, ਬੋਰਡ ਨੇ ਫੈਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਿਕਾਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਹੈ ਵਿਜ਼ ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ/ਸਰਕੁਲਰ ਨੰਬਰ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ./2020-21/73 ਡੀ.ਓ.ਆਰ.ਫਿਨ.ਏਚ.ਐਫ.ਸੀ.ਸੀ. ਨੰਬਰ 120/03.10.136/2020-21, 17 ਫਰਵਰੀ 2021 ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਕੋਡ ਚਾਹਤ ਹੈ ਕਿ ਚੰਗੀ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰ ਅਮਲਾਂ ਨੂੰ ਬਢਾਵਾ ਮਿਲੇ, ਵਾਧਾ ਖੁਲਾਪਣ, ਬਾਜ਼ਾਰੀ ਬਲਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰੋਤਸਾਹਤ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਗਰਾਹਕ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦਰਮਿਆਨ ਇਕ ਇਮਾਨਦਾਰ ਅਤੇ ਮਿੱਠੀ ਸਬੰਧੀਬਾਜ਼ੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਅਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀ ਕਨਫੀਡੈਂਸ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹਾਊਜਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ।

ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਉਦੇਕਤੀਆਂ ਹਨ।

**1.2 ਉਦੇਸ਼:**

- ✓ ਗਰਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੁਝਾਅ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰ ਅਮਲਾਂ ਨੂੰ ਬਢਾਉਣਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਸੈੱਟ ਕਰਕੇ;
- ✓ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ ਤਾਂ ਕਿ ਗਰਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਉਹ ਸੱਚਾਈਆਂ ਵਿੱਚ ਬੇਹਤਰ ਸਮਝ ਪਾ ਸਕਣ;
- ✓ ਬਾਜ਼ਾਰੀ ਬਲਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰੋਤਸਾਹਤ ਕਰਨਾ, ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੁਆਰਾ ਉੱਚ ਚੱਲਣ ਮਾਪਦੰਡ ਹਾਸਿਲ ਕਰਨ ਲਈ;
- ✓ ਗਰਾਹਕ ਅਤੇ ਸੀ.ਜੀ.ਏਚ.ਐਫ.ਐਲ. ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਇਮਾਨਦਾਰ ਅਤੇ ਮਿੱਠੀ ਸਬੰਧੀਬਾਜ਼ੀ ਪ੍ਰਮੋਟ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ
- ✓ ਹਾਊਜਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ।

**1.3 ਕੋਡ ਦੀ ਲਾਗੂਅਤ**

ਇਹ ਕੋਡ ਸਭ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ, ਚਾਹੇ ਇਹ CGHFL, ਇਸ ਦੇ ਸਬਸਿਡੀਅਰੀਜ਼ ਜਾਂ ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ (ਆਪਣੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਵਾਲਾ ਜਾਂ ਆਉਟਸੋਰਸਿੰਗ ਮੁਆਹਿਰੇ ਅਧੀਨ) ਕਾਊਂਟਰ ਪਰ, ਫੋਨ ਦੁਆਰਾ, ਪੋਸਟ ਦੁਆਰਾ, ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਉਪਕਰਣਾਂ ਦੁਆਰਾ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ।

**2. ਟਾਂ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਲਈ ਆਵੇਗਾ।**

2.1 ਟੀ ਨੂੰ ਸਭ ਸੰਦੇਸ਼ਾਂ ਮਾਤਾ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚ ਜਾਂ ਉਹ ਸਭ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿਚ ਭੇਜੀ ਜਾਣਗੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ □ ਟੀ ਸਮਝਦਾ ਹੈ।

2.2 ਸੀਜੀਐਚਐਫਐਲ □ ਟੀ ਨੂੰ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਸਭ ਜਾਣਕਾਰੀ □ ਟੀ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰੋਸੈਸ ਕਰਨ ਲਈ ਚੁਕਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਫੀਸ/ਚਾਰਜ, ਜੇ □ ਟੀ ਦੀ ਰਕਮ ਸੰਮਤ ਨਹੀਂ ਹੈ/ਵੰਡਾਈ ਨਹੀਂ ਗਈ ਹੋਵੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਚੋਣਾਂ ਅਤੇ ਚਾਰਜ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋ, ਅਤੇ ਤਿਲਮਿਲਾਵਾਂ ਰੇਟਾਂ ਤੋਂ ਪੱਕੇ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਣਵਾ ਯਾ ਉਮਰਾ ਉਲਟਾ, ਕੋਈ ਰੀਸੈਟ ਕਲੋਜ਼ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ □ ਟੀ ਦੀ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮਾਮਲਾ ਜੋ ਮੁਦਾਂ ਤੇ ਅਸਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਸਾਰੇ ਤੌਰ ਤੇ, ਸੀਜੀਐਚਐਫਐਲ ਨੂੰ 'ਸਭ ਮੁਲ' ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ □ ਟੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ/ਮੌਜੂਦਗੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਚਾਰਜ ਦੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਇਸ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਚਾਰਜ/ਫੀਸ ਨੈਂ-ਵੱਖਰੇ ਹੋਣ।

2.3 ਠ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ □ ਠੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਤਾਂ ਕਿ ਹੋਰ ਐਚਐਫ਼ਸੀਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਪਰਿਸਥਿਤੀਆਂ ਨਾਲ ਤੁਲਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਮਾਨਦ ਤਾਕਤ ਹੋ ਸਕੇ ਅਤੇ □ ਠੀ ਵਿਚਾਰਿਤ ਨਿਰਣਯ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। □ ਠ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਸਾਬ ਸੁਮਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਕਿ ਆਵੇਗਾ।

2.4 ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਭ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੇ ਸਵੀਕਾਰ ਦੇ ਲਈ ਸਾਰੇ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੇ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਲਈ ਇਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਬਿਹਤਰ ਹੈ, ਸਵੀਕਾਰ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾ ਵੀ ਨਾਲ ਸੰਦੇਸ਼ ਜਾਵੇਗਾ।

### 3. ਲੋਨ ਅਪ੍ਰੋਜ਼ਲ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਅਸਵੀਕਰਨ ਦੀ ਸੰਚਾਰਨਾ:

CGHFFL ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਖ਼ਤਰਾ-ਆਧਾਰਿਤ ਅਸੈਸਮੈਂਟ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਹਰ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਖ਼ਤਰੇ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਨ ਅਤੇ CGHFFL ਦੀਆਂ ਮੌਜੂਦਾ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਯਥੇਚਿਤ ਪੜਤਾਲ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਸਮਝੌਤਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

#### A. ਲੋਨ ਅਪ੍ਰੋਜ਼ਲ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਸ਼ਰਤਾਂ:

a) ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ CGHFFL ਦੁਆਰਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਇਕੱਠੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਜੇਕਰ ਇਸ ਲਈ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

b) CGHFFL ਬੋਰੋਅਰ ਨੂੰ ਸੈਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਰਾਹੀਂ ਮੂਲ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਬੋਰੋਅਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਵੀਕਰਿਤ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਟਰਮਜ਼ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ, EMI ਸਟ੍ਰਕਚਰ, ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜਜ਼, ਪੈਨਲ ਵਿਆਜ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਬੋਰੋਅਰ ਦੁਆਰਾ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ 'ਤੇ ਰੱਖੇਗਾ।

c) CGHFFL ਲੋਨ ਅਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਦੇਰ ਨਾਲ ਰਿਪੇਮੈਂਟ ਲਈ ਲਗੇ ਪੈਨਲ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਗਾਢੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰ ਦਰਸਾਏਗਾ।

d) CGHFFL ਹਰੇਕ ਬੋਰੋਅਰ ਨੂੰ ਸੈਕਸ਼ਨ/ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇ ਮੌਕੇ ਤੇ ਲੋਨ ਅਗਰੀਮੈਂਟ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਲੋਨ ਅਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਹੋਏ ਸਾਰੇ ਅਨੁਕੂਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

e) ਜੇਕਰ CGHFFL ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੋਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ, ਤਾਂ ਇਸ ਦੇ ਅਸਵੀਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

### 4. ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਸਹਿਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ

a) ਰਕਮ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦਾ ਕਾਰਵਾਈ ਲੋਨ ਅਗਰੀਮੈਂਟ/ਸੈਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਤਹਿ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

b) CGHFFL ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਨੂੰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਬੋਰੋਅਰ ਨੂੰ ਮੂਲ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਰਕਮ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਾਂਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪੈਨਲ ਵਿਆਜ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ), ਸੇਵਾ ਸੁਲਕ, ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਸੁਲਕ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸ/ਸੁਲਕ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। CGHFFL ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੁਲਕਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕੇਵਲ ਅਗੇ ਤੋਂ ਹੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ। ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਅਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

c) ਜੇਕਰ ਇਹ ਤਬਦੀਲੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਵਿੱਚ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬਿਨਾ ਕਿਸੇ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਬਿਨਾ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਸ਼ੁਲਕ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦੇ ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਸਵਿੱਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

d) ਅਨੁਬੰਧ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਯਾਦ ਕਰਨ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲੈਣ ਦਾ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈਣ ਅਗਰੀਮੈਂਟ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

CGHFL ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਉੱਪਰੰਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ, ਸਿਵਾਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਜਬ ਹੱਕ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲਈ ਜੇ ਕਿ CGHFLs ਬੋਰੋਅਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਹੱਕ ਵਰਤਿਆ ਜਾਣਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੋਰੋਅਰ ਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਕੇ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬਾਕੀ ਦੇ ਦਾਵਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਅਤੇ ਉਹ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ CGHFLs ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਵਾ ਨਿਪਟਿਆ/ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

#### 4A. ਡਿਜਿਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਲੋਨ ਪ੍ਰਦਾਨ

ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਨੂੰ ਆਉਟਸੋਰਸ ਕਰਨ ਨਾਲ CGHFL ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਘਟਦੀਆਂ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਕਿਉਂਕਿ ਨਿਯਮਕ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਸਿਰਫ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਹੈ। ਜਿੱਥੇ ਵੀ CGHFL ਬੋਰੋਅਰਾਂ ਨੂੰ ਸੇਰਸ ਕਰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਆਪਣੇ ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਡਿਜਿਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਰੱਖੀ ਵਿੱਚ ਲਾਉਂਦੇ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:

- ✓ ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਕਿਰਤੀ ਡਿਜਿਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਮ CGHFL ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ✓ ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਕਿਰਤੀ ਡਿਜਿਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਕਿਸ CGHFL ਦੀ ਵਕਾਲਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।
- ✓ ਸੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਪਰ ਲੋਨ ਅਗਰੀਮੈਂਟ ਦੇ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਸੈਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਸੰਬੰਧਿਤ CGHFL ਦੇ ਲੈਟਰਹੈੱਡ 'ਤੇ ਬੋਰੋਅਰ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ✓ ਲੋਨ ਅਗਰੀਮੈਂਟ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਉਸ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਅਨੁਕੂਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ-ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਲੋਨ ਸੈਕਸ਼ਨ/ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਦੇ ਸਮੇਂ ਹਰੇਕ ਬੋਰੋਅਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ✓ HFCs ਦੁਆਰਾ ਕਿਰਤੀ ਡਿਜਿਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਮਾਨਟਰਿੰਗ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- ✓ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਪੂਰੀਆਂ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ।

#### 4B. ਡਿਜਿਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਲਈ ਹਦਾਇਤਾਂ

CGHFL 2 ਸਤੰਬਰ 2022 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ 'ਡਿਜਿਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਲਈ ਹਦਾਇਤਾਂ' ਸਬੰਧੀ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਾਰ ਵਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸੁਧਾਰ ਅਨੁਸਾਰ, ਇਹ ਹਦਾਇਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਸਮੇਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ।

#### 4C. ਡਿਜਿਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਵਿੱਚ ਡੀਫਾਲਟ ਲਾਸ ਗੈਰੰਟੀ (DLG) ਲਈ ਹਦਾਇਤਾਂ

CGHFL 8 ਜੂਨ 2023 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ 'ਡਿਜਿਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਵਿੱਚ ਡੀਫਾਲਟ ਲਾਸ ਗੈਰੰਟੀ (DLG) ਲਈ ਹਦਾਇਤਾਂ' ਸਬੰਧੀ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਾਰ ਵਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸੁਧਾਰ ਅਨੁਸਾਰ, ਇਹ ਹਦਾਇਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਸਮੇਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ।

## 5. ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ:

- ✓ CGHFFL ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਨੂੰ ਸੰਸਥਾ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਗਿਲੇ-ਸ਼ਿਕਵੇਂ ਨਿਪਟਾਰਾ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਗਿਲੇ-ਸ਼ਿਕਵੇਂ ਹੱਲ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਣ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਲੈਂਡਿੰਗ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ।
- ✓ CGHFFL ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਨੂੰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸਿਜ਼ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸਮਾਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ। ਐਸੀ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸਮੁੱਚਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਿਆਂ 'ਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

## 6. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਗਿਲੇ-ਸ਼ਿਕਵੇਂ ਨਿਵਾਰਨ:

- ✓ CGHFFL ਹਰੇਕ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਗਿਲੇ-ਸ਼ਿਕਵੇਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਿਸਟਮ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਰੱਖੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆਨਲਾਈਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ CGHFFL ਇੱਕ ਹਫਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਸਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ/ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ CGHFFL ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਟੈਲੀਫੋਨ ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ ਤੇ ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਬੰਧੀ ਸੰਕਲਪ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ✓ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, CGHFFL ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗਾ ਜਾਂ ਇਹ ਸਮਝਾਏਗਾ ਕਿ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਕਿਉਂ ਲੱਗੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇਹ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗਾ ਕਿ ਜੇਕਰ ਉਹ ਅਜੇ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅਗੇ ਕਿਵੇਂ ਲੈ ਕੇ ਜਾਇਆ ਜਾਵੇ।
- ✓ CGHFFL ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ (ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਜਿਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਸਮੱਸਿਆ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ, ਵਾਧੂ ਲਈ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਆਦਿ) ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਇਸਨੂੰ ਆਪਣੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਇਆ ਜਾਵੇ। CGHFFL ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ/ਸ਼ਾਖਾਂ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ NHB ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ NHB, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਨੂੰ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਬੇਰਡ ਤੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਲਈ ਵੱਖਰੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ ਉੱਤਰਾਈ ਹੈ।

## ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸੰਚਾਲਨ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਨਾਲ ਪ੍ਰਸਤੁਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ

ਨਿਯਮ ਦਾ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਲਨ ਦਾ ਢੰਗ। ਨਿਯਮਿਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਥਮਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪਿਆਰਾ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਹ ਭਾਸ਼ਾ ਜੋ ਉਧਾਰਕ ਵਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ - ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਨਾਂਤਰ ਨੀਤੀ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸੇ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿਸਾਬ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ।

## 7. ਹੋਮ ਫਾਇਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਲੱਗਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਅਤਿ-ਬਧਿਆ ਵਾਧੂ ਦੀ ਨਿਯਮਿਤ ਨਿਗਰਾਨੀ

- ✓ CGHFFL ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਬੁਨਿਆਦੀ ਫੈਕਟਰ ਵਿਚਾਰ ਕਰਕੇ ਵਾਧੂ ਦੇ ਮਾਡਲ ਦੀ ਮੰਨਦੀ ਵੱਖਰੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਧਨ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਅਤੇ ਲੋਨ ਅਤੇ ਅੱਗੇ ਚੱਲਣ ਲਈ ਵਾਧੂ ਦੇ ਦਰ ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇਗਾ। ਵਾਧੂ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੀ ਗ੍ਰੇਡੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਦੀ ਵੀਕਲਪ ਲਈ ਬੋਰੋਅਰ ਜਾਂ ਕਸਟਮਰ ਵਲੋਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। CGHFFL ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਪੈਨਲ ਵਾਧੂ / ਚਾਰਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਲਈ ਵੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਨੀਤੀ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- ✓ ਵਾਧੂ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੀ ਗ੍ਰੇਡੇਸ਼ਨ, ਅਤੇ ਪੈਨਲ ਵਾਧੂ (ਜੇ ਕੋਈ) ਵੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਖਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਛਪਵਾਏ ਜਾਣਗੇ। ਜੇਕਰ ਵਾਧੂ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ✓ ਵਾਧੂ ਅਤੇ ਪੈਨਲ ਵਾਧੂ (ਜੇ ਕੋਈ) ਦੀ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਵੱਧ ਪਕੜ ਹੋਵੇ ਕਿ ਉਸ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਦੀ ਬਿੱਲ ਤੇ ਕਿਉਂਕਿ ਲਾਗੂ ਹੋਣੀਆਂ ਵਾਧੂ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਪਤਾ ਹੋਵੇ।
- ✓ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀ ਕੀਤੇ ਕਿਸਤਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧੂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਧਾਨ ਵਿੱਚ ਵੱਖਰੀ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

#### 8. ਹੋਮ ਫਾਇਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਲੱਗਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਅਤਿ-ਬਧਿਆ ਵਾਧੂ

- ✓ ਜੇਕਰ ਵਾਧੂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਨੇ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਪਰ ਕੁਝ ਸ਼ਰਤ 'ਤੇ ਵਾਧੂ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਹੋਰ ਵਾਧੂ ਦਿਖਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਨ ਤਾਂ ਹੀ ਸੁਸਟੀਨੇਬਲ ਹੋਣੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਨ ਹੀ ਸਾਮਾਨਿਆ ਵਿੱਤੀਆ ਅਮਲ ਨਾਲ ਮੇਲ ਖਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਹਨ। CGHFFL ਵਾਧੂ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪੈਨਲ ਵਾਧੂ, ਜੇ ਕੋਈ) ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਤਰੀਕੇ ਦਾ ਨਿਰਧਾਰਣ ਕਰੇਗੀ।
- ✓ ਇਸ ਸਲਾਹ ਅਨੁਸਾਰ, ਚੋਟੀ ਦੀ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਵਾਧੂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟਤਾ ਬਾਰੇ ਹਾਲਾਤ ਰੱਖਣ ਲਈ ਵੇਖਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਵਾਦ ਵਿੱਚ ਪੂਰੀ ਸਪੱਸ਼ਟਤਾ ਨੁਸ਼ਕਣ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਯੰਤਰ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

#### 8A: ਠ ਖਾਤਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ

ਇਹ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ ਜਨਵਰੀ 01, 2024 ਤੋਂ ਸਭ ਨਵੀਨ ਲੋਨਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਨਵੀਂ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਲਿਆਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ/ ਨਵੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਮੌਜੂਦਾ ਲੋਨਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਨਵੇਂ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ ਵਿਚਾਰਣਾ ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ ਅਗਲੇ ਸਮੀਖਿਆ ਜਾਂ ਨਵੀਂ ਮਿਤੀ ਜਾਂ ਜੂਨ 30, 2024 ਜਿਸ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੈ, ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- ✓ ਗੈਰ-ਮਨਾਂ ਠ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਮੁਖਾਬਲੇ ਅਗਰ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ 'ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ' ਵਜੋਂ ਦੇਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਹ 'ਵਾਧੂ ਵਾਧੂ' ਵਾਲੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਧੂ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਨਹੀਂ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਉਧਾਰਾਂ 'ਤੇ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਐਸੇ ਚਾਰਜ ਦੀ ਮੁਦਰੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ, ਅਰਥਾਤ ਇਸ ਤੋਂ ਵਾਧੂ ਵਾਧੂ 'ਤੇ ਹੋਰ ਵਾਧੂ ਨਿਕਾਸੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ। ਤਾਂ ਹੀ, ਇਹ ਵਾਧੂ ਵਾਧੂ ਵਿੱਚ ਵਾਧੂ ਵਿੱਚ ਵੱਧ ਵਾਧੂ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- ✓ CGHFFL ਵਾਧੂ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਧੇਰਾ ਘਟਨਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਦੇਖੇਗਾ ਕਿ ਲੇਖ ਅਤੇ ਮਨੋਰੰਜਨ ਵਿੱਚ ਇਹ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਿਕਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ✓ CGHFFL ਵਾਧੂ ਦੇ ਉਪਰ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ ਜਾਂ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਗਈ ਨੀਤੀ ਦਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ ਵੀ ਨਾਮ ਵਿਚ ਹੋਵੇ।
- ✓ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਮਿਆਰਕ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਠ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਮਨਾਂ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਇਹ ਵਿਚਾਰਣਾ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੋਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਠ/ਉਤਪਾਦ ਵਰਗ ਅੰਦਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਨਾਇੰਟ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇ।

- ✓ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਠੀਕਾਂ ਨੂੰ ਮਨੀਲੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਮਾਨਕ ਠੀਕਾਂ ਦੇ ਲਈ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ ਵਿਗਤਨਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਮਨਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਉਹ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਅਨੁਸਾਰ ਵਧੇਰੇ ਨਹੀਂ ਹੋਣ ਚਾਹੀਦੇ।
- ✓ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਨੂੰ CGHFL ਵਿੱਚ ਠੀਕਾਂ ਨੂੰ ਠ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਵਧੇਰੇ ਮੁਖਤਰਮ/ਮੁਖਰਿਯੁਕਤੀ ਦੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ (ਜੋ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ) ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਟ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ CGHFL ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵਾਧੂ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਚਾਰਜ ਅਧ 'ਤੇ ਵੇਖਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ✓ ਜਦੋਂ ਠੀਕਾਂ ਨੂੰ ਠ ਦੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਮਨਾਂ ਦੀ ਯਾਦ ਦਿਲਾਈ ਜਾਵੇਗੀ, ਤਾਂ ਲਾਗੂ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ ਦਾ ਸੰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਵਧ ਵਾਧੂ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਉਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਵੀ ਸੰਜਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

**8B: ਇਕੁਆਲਾ ਮਹੀਨਾਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਤਾਂ ਉੱਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਬਿਹਤਰੀਨ ਵਾਧੂ ਦੀ ਰੀਸੈਂਟ (EMI) ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਠ (ਸ਼ਾਮਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਠ)**

- a) ਸਵੀਕ੍ਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੇ, CGHFL ਨੇ ਠੀਕਾਂ ਨੂੰ ਸੱਚੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਕਿ ਵਾਧੂ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕਿਸਤੇ 'ਤੇ ਬਦਲਾਅ ਦੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦੇ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਵਾਦ ਕਰਨ ਲਈ, ਜੋ ਈਮਈ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਅਤੇ ਟੇਨਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਲਈ ਲੀਡ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉੱਪਰੋਲਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਈਮਈ/ਟੇਨਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੱਧ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨੂੰ ਠੀ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
  - b) ਵਾਧੂ ਦਰਾਂ ਦੀ ਪੁਨਰਿਧਾਰਣ ਦੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ, CGHFL ਨੇ ਠੀਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਬੋਰਡ ਮਨਜ਼ੂਰ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਸਥਿਰ ਦਰ ਵਿੱਚ ਸੌਵਿੱਚ ਕਰਨ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਦਿੱਤੀ ਹੈ। ਨੀਤੀ, ਇੰਟਰ ਅਲੀਆ, ਸਵਿੱਚ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਠੀ ਨੂੰ ਕਿੰਨੀ ਵਾਰ ਸੌਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਇਹ ਵੀ ਦਿਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
  - c) ਠੀਕਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ (ਇ) ਈਮਈ ਵਿਚ ਵਧੀਆਈ ਜਾਂ ਟੇਨਰ ਦੀ ਲੰਬਾਈ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੇ ਲਈ; ਅਤੇ, (ਇਹ) ਦੋਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਜੋੜਨ ਲਈ, ਠੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਭੀ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਪੂਰਾ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ ਪੁਰਵਭੁਗਤਾਨ, ਪਾਰਟ ਵਾਰੀ ਜਾਂ ਪੂਰੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਿਪੇਇ, ਇਸ ਨੂੰ ਚੁਣਨ ਦਾ ਚੋਣ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਪੁਰਵਭੁਗਤਾਨ ਚਾਰਜ/ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੇਖੇ ਵਰਤਮਾਨ ਹਦਾਇਤਾਂ ਲਈ ਸਬਜੈਕਟ ਹੋਣਗੇ।
  - d) ਸੱਭ ਲਾਗੂ ਚਾਰਜ ਲੇਨ ਸਵਿੱਚ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਫਲੋਟਿੰਗ ਤੋਂ ਸਥਿਰ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸ ਸਮੇਂ ਅਭਿਗਮਨ ਦੀ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਚਾਰਜ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਵਾਧੂ ਚਾਰਜ/ਲਾਗੂ ਚਾਰਜ ਦੇ ਸਨੱਖਿਆਤ ਖਤ ਅਤੇ ਸਮਯ ਸਮੇਂ CGHFL ਦੁਆਰਾ ਸੁਪਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਰਜ/ਲਾਗੂ ਚਾਰਜ ਦੀ ਚੁਸਾਂਤਾ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ 'ਚ ਦਿਖਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
  - e) CGHFL ਨੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਵਾਧੂ ਦਰ ਦਾ ਲੇਨ ਦਾ ਟੇਨਰ ਵੱਲ ਲੰਬਾਈ ਨੂੰ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਮੇਰਟੀਜ਼ੇਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਖਤਮ ਹੋਣ ਦਿੱਤਾ।
  - f) CGHFL ਨੇ ਠੀਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ/ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਦੁਆਰਾ, ਪ੍ਰਤਿ ਤਿੰਨ ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੀ ਅੰਤ ਉੱਤੇ ਇੱਕ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ/ਸੰਬਾਲਣਯੋਗ ਕਰਨ ਦਾ ਵਾਅਦਾ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਕਿਮਤ ਅਤੇ ਮਸ਼ਤਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦਾ ਸਹੀਯੰਤਰ, ਈਮਈ ਮਾਪਣਾ, ਬਾਕੀ ਈਮਈ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਠ ਦੀ ਲੰਬਾਈ ਲਈ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ / ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ (APR) ਦੀ ਨਿਮਲਤਾ ਵਿੱਚ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। CGHFL ਨੇ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਕਿ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਠੀ ਵੱਲੋਂ ਸਹਜ ਅਤੇ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝਣ ਲਈ ਹੋਣਗੇ।
- ✓ ਬਰਾਬਰ ਮਹੀਨਾਂ ਦੀ ਕਿਸਤ ਦੇ ਲੇਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ, ਇਹ ਹੁਕਮਾਂ ਅਲਾਵਾ, ਨਿਯਮ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦਰਮਿਆਨ, ਵੱਖਰੀ ਅੰਤਰਾਲਕ ਕਿਸਤਾਂ ਦੀ ਸਭ ਤੋਂ ਬਰਾਬਰ ਕਿਸਤ ਆਧਾਰਤ ਲੇਨਾਂ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ।
  - ✓ CGHFL ਨੇ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਕਿ ਉੱਪਰੋਲਾਂ ਹੁਕਮਾਂ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਲੇਨਾਂ ਤੇ ਸੇਜ਼ੀਆਲੀ ਤੌਰ ਤੇ 31 ਦਸੰਬਰ, 2023 ਤੱਕ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਠੀਕਾਂ ਨੂੰ ਚੁਣਨ ਦੇ ਉਪਲਬਧ ਵਿਕਲਪਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਦੁਆਰਾ, ਸੰਚਿਤ ਦੇਣ ਲਈ ਸੰਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

**9. ਪ੍ਰਚਾਰ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ**

CGHFL ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ:

- a) ਸਾਰੇ ਵਿਗਿਆਪਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰਕ ਸਮਗਰੀ ਸਾਫ਼ ਅਤੇ ਤੱਥਾਤਮਕ ਹੋਵੇ।
- b) ਜੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਡੀਆ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਪ੍ਰੋਮੋਸ਼ਨਲ ਲਿਟਰੇਚਰ ਵਿੱਚ ਉਸ ਸਰਵਿਸ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਧਿਆਨ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਜ਼ਾਪਤੀ ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੰਦਰਭਿਤ ਬਿਆਜ਼ ਤੇ ਅਨੁਭਵ ਕਰਨ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸਨੇ ਵੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਦੇਣ ਲਈ ਪੂਰੀ ਵਿਵਰਣ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਲਾਈਨ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।
- c) ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਚ ਨੋਟਿਸਾਂ ਰੱਖਣ ਦੁਆਰਾ; ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਮਦਦ-ਲਾਈਨਾਂ ਦੁਆਰਾ; ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ; ਡਿਜ਼ਾਈਨੇਟਡ ਸਟਾਫ਼ / ਮਦਦ ਡੈਸਕ; ਜਾਂ ਸਰਵਿਸ ਗਾਈਡ / ਟੈਰਿਫ ਸਕੈਡਿਊਲ ਦੁਆਰਾ ਵਾਰੇ ਬਿਆਜ਼ ਅਤੇ ਚਾਰਜ (ਜੇ ਕੋਈ) ਤੇ ਸਾਧਾਰਣ ਦਰਾਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।
- d) ਜੇ ਉਸਨੇ ਥਰਡ ਪਾਰਟੀਆਂ ਦੀ ਸਹਿਯੋਗ ਸਰਵਿਸ ਲਈ ਲਾਭ ਲਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਤੀਜੇ ਪਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੇ ਕੋਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ) ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤਾ ਦੇ ਦਰਜੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਦਾਵਾ ਕਰੇ।
- e) ਉਹ ਸਮਾਰੂਪਾ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿਭਿੰਨ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਮਾਰੂਪਾ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਚਿਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੂਜੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ / ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਚਾਰਕ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਨੂੰ ਸਮਾਰੂਪਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇ ਉਹ / ਉਸਨੇ ਆਪਣੀ ਸਹਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ ਕਿ ਉਸਨੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ / ਸੇਵਾ ਲਈ ਲੈਣ ਹੈ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਲਈ।
- f) ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੈਲਿੰਗ ਐਜੰਸੀਆਂ (DSAs) ਲਈ ਇਕ ਆਚਾਰ ਕੋਡ ਦੀ ਨਿਰਧਾਰਤੀ ਕਰਨ ਜੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਪਣਨ ਲਈ ਲਿਆਏ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਹ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਪਛਾਣਣ ਦਾ ਆਗਾਜ਼ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਫੋਨ ਦੁਆਰਾ ਉਤਪਾਦ ਵੇਚਣ ਲਈ ਪਹੁੰਚਣਗੇ।
- g) ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਬੋਰਡ ਦੀ ਮਨਦੀ ਨਾਲ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੈਲਿੰਗ ਐਜੰਸੀਆਂ (DSAs) / ਡਾਇਰੈਕਟ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਐਜੰਸੀਆਂ (DMAs) ਲਈ ਮਾਡਲ ਆਚਾਰ ਦੀ ਅਪਣਾਉਣਾ।
- h) ਜੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲੀ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧਿਕ / ਕੂਰੀਅਰ ਐਜੰਸੀ ਜਾਂ DSA ਨੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਲਤ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਲੈਣਾ ਹੋਇਆ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸੋਧ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸੁਰੂਆਤੀ ਕਦਮ ਉਠਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੋਧ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਉਠਾਏ ਜਾਣਗੇ।

## 10. ਗਾਰੰਟਰ:

ਜਦੋਂ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਕਿਸੇ ਨ ਦੀ ਗਾਰੰਟੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, CGHFL ਉਸਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਗੇ ਅਧਿਕਾਰਣ ਹੇਤੂ:

- a) ਉਸ ਦਾ ਗਾਰੰਟਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਾ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ;
- b) ਉਸ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਉਸ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦੀ ਰਕਮ;
- c) ਉਸਨੂੰ ਉਸਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ CGHFL ਉਸ ਤੋਂ ਕਦੇ ਮੰਗ ਕਰੇਗਾ;
- d) ਕੀ CGHFL ਉਸਦੇ ਹੋਰ ਪੈਸੇ ਵਰਤ ਸਕਦੀ ਹਨ ਜੇ ਉਸਨੇ ਗਾਰੰਟੀ ਵਜੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ;
- e) ਕੀ ਉਸਦੀ ਗਾਰੰਟੀ ਦੇ ਸ਼ਾਨਦਾਰ ਗਾਰੰਟੀ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਹਨ; ਅਤੇ
- f) ਉਸਦੀ ਗਾਰੰਟੀ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦਾ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਤ ਅਤੇ ਵੀ ਕਿਵੇਂ CGHFL ਉਸਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।
- g) ਜੇ ਗਾਰੰਟਰ ਖ਼ਣਦਾਤਾ / ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮੰਗ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ, ਪਰ ਉਸ ਕੋਲ ਬਕਾਏ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਸਤੁਤਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਵੀ ਇਕ ਇਚਛਾ ਅਕਾਰਣ ਦਿਫਾਲਤੀ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਨੂੰ ਬੁਝਾਉਣ ਦੀ ਆਰਥਿਕ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਟੀਰੀਅਲ ਪ੍ਰਤਿਕੂਲ ਬਦਲਾਅ/ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਰੱਖੇਗੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਉਸਨੂੰ ਉਸ ਗਾਰੰਟਰ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਖੜ੍ਹਾ ਹੋਣ ਲਈ ਕੁਝ ਹੋਰ ਦਿਲਚਸਪੀ ਵਾਲਾ ਵਿਕਾਸ ਹੋਇਆ ਹੈ।

## 11. ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਰਹਿਣਸ਼ੀਲਤਾ

ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ / ਠਾਕਰੀ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਰਹਿਣਸ਼ੀਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਾਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਸਨੇ ਹੋਰ ਸਾਡਾ ਗਾਹਕ ਨਹੀਂ ਰਹਿੰਦਾ) ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਸਿੱਧਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਦਿਖਾਏਗੀ, ਸਮੇਤ ਗਰੁੱਪ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ, ਬਿਨਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਸਾਧਾਰਣ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ:

- ਜੇ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਹੈ
- ਜੇ ਸਾਰੇਆਮ ਜਨਤਾ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਖਾਣ ਦੀ ਕਰਤਵਾ ਹੈ
- ਜੇ CGHFFL ਦੇ ਮਹਿਸੂਸ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਓਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਨ ਵਜੋਂ, ਫ੍ਰੰਡ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ) ਪਰ ਇਹ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਖਾਤੇ (ਗਾਹਕ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ ਸਮੇਤ) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵਰਤਿਆ ਨਹੀਂ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ, ਸਮੇਤ ਗਰੁੱਪ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ, ਵਿਪਣਨ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ।
- ਜੇ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਖਾਣ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਆਗਿਆ / ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ।
- ਜੇ CGHFFL ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਦਰਭ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਨੂੰ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਸਦੀ ਲਿਖਤੀ ਅਨੁਮਤੀ ਲਈ ਹਾਸਲ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਕਿਹੜੇ ਉਸਦੇ / ਉਸਦੀ ਅਧੀਨ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢੰਗ ਦੇ ਅਧੀਨ ਉਸਦੇ / ਉਸਦੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਕਿਹੜੇ ਖਾਸ ਅਧਿਕਾਰ ਹਨ ਜੋ CGHFFL ਉਸ ਨੂੰ ਰੱਖਦੀ ਹੈ।

CGHFFL ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਵਿਪਣਨ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਰਤਣਾ ਨਹੀਂ ਚਾਹੁੰਦੀ, ਸਮੇਤ CGHFFLs, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਦੇ ਲਈ ਆਧਾਰਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਉਪਰੋਕਤ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦੀ ਰੋਸ਼ਨੀ ਵਿੱਚ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਵਸਥਾ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵਿਤੀਅਕ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ੀ ਲਈ CGHFFL ਦੇ ਗਰੁੱਪ / ਸਹਿਬੰਧੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨਾਲ ਗਾਹਕ (ਗਾਹਕ) ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ।

## 12. ਆਮ:

12.1 CGHFFL ਠੀ ਦੀ ਮਾਮਲਾਂ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਦਖਲ-ਦਿਹਾਲ ਤੋਂ ਬਚਣਗੇ ਬਿਨਾਂ (ਜੇ ਨਾਲ ਦਿਲਾਈ ਗਈ ਨਹੀਂ ਗਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ CGHFFL ਦੀ ਨੋਟਿਸ ਵਿੱਚ ਆ ਸਕਦੀ ਹੈ)।

12.2 ਜੇ ਠੀ ਤੋਂ ਠੀ ਖਾਤਾ ਨੂੰ ਹੋਰ NBFC, ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਵਿਤੀਅਕ ਸੰਸਥਾ 'ਤੇ ਸਥਾਨਾਂਤਰ ਦੀ ਬਾਰੇ ਬਾਹਰੀ ਦਾਖਲਾ ਮਿਲੇ ਤਾਂ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਅਨੁਸਾਰ CGHFFL ਦੀ, ਜੇ ਹੋਰ, ਅਗਲੇ 21 ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਤਾਰੀਖ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨੂੰ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਸਥਾਨਾਂਤਰ ਲੈਣ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਦਾਖਲੇ ਨੂੰ ਸਾਫ਼ ਇਕਤਰਤਾਂ ਮਾਮਲੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮ, ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਮਾਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਹਨ ਵਾਰੇ।

12.3 CGHFFL ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰ, ਅਵਧੀ ਅਤੇ ਮਾਪਦੰਡ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਸਮਝ ਦੇਵੇਗਾ। ਪਰ ਜੇ ਗਾਹਕ ਵਾਪਸੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਵਿਧੀ ਨਾ ਮਾਨਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਅਨੁਸਰਾਂਗ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜਣਾ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਦੌਰੇ ਅਤੇ / ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਵਾਪਸੀ ਨੂੰ ਸਾਥ ਲੈਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।

12.4 ਠਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, CGHFL ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਜੇਕਰ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ ਪਈ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਉਧਾਰਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਈ ਬਾਰ ਤੱਕ ਉਸ ਦੀ ਨਾਰਾਜ਼ਗੀ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਰੱਖਣਾ, ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਸਰਕਾਰੀ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਧੀਗਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਅਨੁਸਰਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਰਿਪੋਰਟਸਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਤਮੀਜ਼ੀ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੰਵਾਦ ਕਰਨ ਲਈ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ।

12.5 ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ NHB/RBI ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲੈਣਾ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੌਕਰਾਨੇ ਦੇ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ।

12.6 ਨਿਮਣਲਿਖਤ ਸਥਿਤੀਆਂ ਅਧੀਨ, CGHFL ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰੀ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਲੋੜੀ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦਾ:

- ✓ ਜੇਕਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਦੀ ਆਧਾਰਿਤ ਹੋ ਅਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਸਰੋਤ ਤੋਂ ਪ੍ਰੀ-ਬੰਦ ਹੋਇਆ ਹੋ।
- ✓ ਜੇਕਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਫਿਕਸਡ ਡਰ ਦੀ ਆਧਾਰਿਤ ਹੋ ਅਤੇ □ ਠ ਆਪਣੀਆਂ ਸਰੋਤਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰੀ-ਬੰਦ ਹੋਇਆ ਹੋ।

ਸਭ ਦੋਹਾਂ / ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ (ਫਿਕਸਡ ਅਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਦੀ ਮਿਸ਼ਰੀਤ) ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਨੂੰ ਫਿਕਸਡ / ਫਲੋਟਿੰਗ ਡਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰੀ-ਬੰਦ ਮਾਪਦੰਡ ਆਪਲਾਈ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਜਦੋਂ ਕਿ ਪ੍ਰੀ-ਬੰਦ, ਉਸ ਸਮੇਂ ਫਿਕਸਡ ਜਾਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਡਰ 'ਤੇ ਹੋਵੇ। ਇੱਕ ਦੋਹਾਂ / ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਪ੍ਰੀ-ਬੰਦ ਦੀ ਮਿਸ਼ਰੀਤ ਵਾਪਸੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਜਦ ਕਿ ਲੋਨ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਡਰ ਲੋਨ 'ਤੇ ਬਦਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਫਿਕਸਡ ਡਰ ਅਵਧੀ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ। ਇਸ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿ ਫਿਕਸਡ ਡਰ ਲੋਨ ਇੱਕ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਡਰ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਵਧੀ ਲਈ ਫਿਕਸ ਹੈ।

12.7 ਕੰਪਨੀ ਅਨੁਕੂਲ ਲੋਨ ਹੋਰਾਂ ਦੀ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਬਿਜ਼ਨਸ ਲਈ ਨਾ ਸਮਾਇਆ ਫਲੋਟਿੰਗ ਡਰ ਟਰਮ ਲੋਨ 'ਤੇ ਪੂਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ/ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਯਕਤੀ ਦੇਹਾਣ ਦੇ ਉਪਰਾਂਤ ਨਹੀਂ ਲੈਣਗੇ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਕਿ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਇਕੱਲੇ ਠਕਾਰਾਂ ਨਾਲ (ਸੰਗ ਨੂੰ)।

12.8 ਸਮ ਝਦਾਰੀ ਅਤੇ ਵੱਧੀਆ ਲੱਭਣ ਦੇ ਲਈ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਮੁੱਖ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਵਿਆਖਿਆਨ ਦੀ ਤਕਨੀਕੀ ਵਿੱਚ ਵਿਆਖਿਆਨਾ ਦੇਣ ਲਈ, CGHFL ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਐਸੇ ਲੋਨ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC) ਵਾਲਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਵਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਉਪਯੋਗੀਤਾ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਮਝ ਲਈ ਹੋਵੇ। ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਾਲਤਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋਨ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਹੋਵੇਗਾ। CGHFL ਨੂੰ ਸਿਫਾਰਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇਹਰਾਂਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਠਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਣ ਯੋਗ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ। ਦੇਹਰਾ ਪ੍ਰਤੀ ਕਾਪੀ ਸਹੀ ਕੀਤੀ CGHFL ਅਤੇ ਠਕਾਰ ਵਿੱਚੋਂ ਠਕਾਰ ਨੂੰ ਸ਼੍ਰੀਕਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

12.9 CGHFL ਸੇਵਾ ਸੈਂਚਾਈ, ਡਰ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੇਵਾ (ਜੇ ਕੋਈ), ਪੇਸ਼ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਉਤਪਾਦ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਵੇਲੇ ਲਈ ਨਿਯਮ ਵਿਭਾਗਾਂ ਅਤੇ ਅਸਮਿੱਤ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ, ਆਦਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ / CGHFL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ / ਛਪਾਈ ਅਤੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਮੀਡੀਆ ਦੁਆਰਾ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ 'ਤੇ ਸੇਵਾ ਦੀ ਕਿਸਮ, ਡਰ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੇਵਾ (ਜੇ ਕੋਈ), ਉਤਪਾਦ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਵੇਲੇ ਲਈ ਨਿਯਮ ਵਿਭਾਗਾਂ ਅਤੇ ਅਸਮਿੱਤ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ, ਆਦਿ ਦਿਖਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

12.10 ਸੀਜੀਐਚਐਫਐਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇੱਕ ਜਾਂ ਉਪਰੋਕਤ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿਖਾਵਾ ਕਰੇਗਾ। ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਉਪਯੁਕਤ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ

12.11 ਉਧਾਰਣਾ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸੀਜੀਐਚਐਫਐਲ ਲਿਆਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਅਗੇ, ਸੀਜੀਐਚਐਫਐਲ ਅੰਧੇ ਯਾ ਦੀਵਾਂਗੇ ਯਾਂ ਭੌਤਿਕ ਚੈਲੇਂਜਡ ਅਰਜ਼ੀਦਾਰਾਂ

ਨੂੰ ਦੀਵਾਲੀਆਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ, ਆਦਿ ਲੰਬੇਸ਼ਰਟਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਤਾਂ ਕਿ ਸਮਾਜ ਦੀਆਂ ਵੱਖਰੀ ਹਿਸਾਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਜਾਂਦੀ ਸਕੇ।

12.12 ਕੋਡ ਦਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ, ਸੀਜੀਐਚਐਫਐਲ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇਗਾ:

- ✓ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ✓ ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਮਾਂਗ ਤੇ ਉਤਾਰਨ ਲਈ ਯਾਂਤ੍ਰਿਕ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਮੇਲ ਦੇ ਨਾਲ ਉਪਲੱਬਧ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ✓ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ ਉੱਤੇ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦਿਖਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- ✓ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਅਤੇ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਾਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ।

### 13. ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਦੇਰਾਨ ਜਾਂ ਜਿਵੇਂ ਜਰੂਰ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਕਮ ਤੋਂ ਕਮ ਇੱਕ ਵਾਰ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਜੇ ਕੋਈ ਨਿਯਮਾਂ ਤੇ ਵਿਕਾਸ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸੋਧਾਂ ਨੂੰ ਲਾਉਣ ਲਈ ਬੋਰਡ ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ / ਮੁੱਖ ਕਾਰਵਾਈਕਾਰੀ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਦਾ ਉੱਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦਾ ਸਾਰਾ ਭਾਰ ਕਮਪਲਾਈਅੰਸ ਗਰੁੱਪ 'ਤੇ ਹੈ।

*(In case of any inconsistency of lack of clarify in the translated document English version of the document is to be referred.)*

(ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਕਿਸੇ ਅਸੰਗਤਤਾ ਜਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟਤਾ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਅਨੁਵਾਦਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਸੰਸਕਰਣ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ)