

## ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

(ਸਰਕੂਲੇਸ਼ਨ ਦੁਆਰਾ 01 ਅਕਤੂਬਰ, 2024 ਨੂੰ ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮੋਧਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ)

ਸੰਸਕਰਣ-4.0

---

**ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ:** 410-412,18/12, 4 ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਡਬਲਯੂ.ਈ.ਏ (W.E.A), ਆਰੀਆ ਸਮਾਜ ਰੋਡ, ਕਰੋਲ ਬਾਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110005, **ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫ਼ਤਰ:** 716-717, 7ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਟਾਵਰ - ਬੀ, ਵਰਲਡ ਟ੍ਰੇਡ ਟਾਵਰ, ਸੈਕਟਰ - 16, ਨੌਇਡਾ, 201301, ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, **ਫੋਨ:** +91 120 4290650/52/53/54/55, **ਈਮੇਲ:** info@cslfinance.in, **ਵੈੱਬਸਾਈਟ:** www.cslfinance.in

## ਮੁੱਖਬੰਧ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ (RBI)) ਨੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ. (NBFCs)) ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਭਿਆਸਾਂ ਲਈ ਮਿਆਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇਸਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ ਡੀ.ਐਨ.ਬੀ.ਆਰ (DNBR) (ਪੀ.ਡੀ (PD)) ਸੀ.ਸੀ.(CC) ਨੰਬਰ 054/03.10.119/2015-16 ਮਿਤੀ 01 ਜੁਲਾਈ, 2015 ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਤਾਵਾਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਵਿਆਜ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵੀਡੀਓ ਡੀ.ਓ.ਐਸ.ਸੀ.ਓ.ਪੀ.ਪੀ.ਜੀ.ਐਸ.ਈ.ਸੀ.(DoS.CO.PPG.SEC.).1/11.01.005/2024-25, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ, **ਸੀ.ਐਸ.ਐਲ (CSL) ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ ("ਸੀ.ਐਸ.ਐਲ (CSL)")** ਨੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ/ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ (RBI) ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਵਧੀਆ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸੋਧਾਂ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਆਰਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋ ਸਕੇ।

ਸੀ.ਐਸ.ਐਲ (CSL) ਦੀ ਨੀਤੀ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇਕਸਾਰ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਦੀ ਹੈ। ਸੀ.ਐਸ.ਐਲ (CSL) ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨਿਰਪੱਖ, ਬਰਾਬਰ ਅਤੇ ਇਕਸਾਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਹਾਇਤਾ, ਉਤਸ਼ਾਹ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੇ। ਸੀ.ਐਸ.ਐਲ (CSL) ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ("ਐਫ.ਪੀ.ਸੀ (FPC)") ਨੂੰ ਅਪਲੋਡ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (ਐਫ.ਪੀ.ਸੀ (FPC)) ਬਾਰੇ ਵੀ ਦੱਸੇਗੀ।

ਸੀ.ਐਸ.ਐਲ (CSL) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਐਫ.ਪੀ.ਸੀ (FPC) ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਪੂਰੇ ਸੰਗਠਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ। ਐਫ.ਪੀ.ਸੀ (FPC) ਪ੍ਰਤੀ ਇਸਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਵਾਬਦੇਹੀ, ਸਿਖਲਾਈ, ਸਲਾਹ, ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ, ਆਡਿਟ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਅਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਨਿਯੰਤਰਣਾਂ, ਅਤੇ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੀ ਅਨੁਕੂਲ ਵਰਤੋਂ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਸੀ.ਐਸ.ਐਲ (CSL) ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਟੀਮ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵੀ ਕਿ ਇਸਦੇ ਕਾਰਜ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਬਰਾਬਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸਦੀ ਮਜ਼ਬੂਤ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਇਸ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹਨ।

**ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (ਐਫ.ਪੀ.ਸੀ (FPC)) ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਖੇਤਰਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਨਾ ਹੈ:**

- ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ
- ਕਰਜ਼ੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ / ਸ਼ਰਤਾਂ
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਤੇ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣਾ
- ਆਮ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

**ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:**

1. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰਾ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗਾ। ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ(ਫਾਰਮਾਂ) ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਲੋਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜੋ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਭਰੇ ਹੋਏ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

---

**ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ:** 410-412,18/12, 4 ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਡਬਲਯੂ.ਈ.ਏ (W.E.A), ਆਰੀਆ ਸਮਾਜ ਰੋਡ, ਕਰੋਲ ਬਾਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110005, **ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫਤਰ:** 716-717, 7ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਟਾਵਰ - ਬੀ, ਵਰਲਡ ਟ੍ਰੇਡ ਟਾਵਰ, ਸੈਕਟਰ - 16, ਨੋਇਡਾ, 201301, ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, **ਫੋਨ:** +91 120 4290650/52/53/54/55, **ਈਮੇਲ:** info@cslfinance.in, **ਵੈੱਬਸਾਈਟ:** www.cslfinance.in

2. ਸੀ.ਐੱਸ.ਐੱਲ (CSL) ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੇ ਸੰਭਾਵੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ, ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸੀ.ਐੱਸ.ਐੱਲ (CSL) ਦੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜਾਬੰਦੀ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਤਰਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਸੰਭਾਵੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਸੁਝਾਵਾਨ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।
3. ਸੀ.ਐੱਸ.ਐੱਲ (CSL) ਸੰਭਾਵੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ੇ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਲਈ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਇੱਕ ਸੰਕੇਤਕ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਅਜਿਹੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

### ਕਰਜ਼ੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ / ਸ਼ਰਤਾਂ

1. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
2. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਦਾਨਗੀ ਤੇ, ਇੱਕ ਸਮਝੌਤਾ/ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਕਾਰਜਕਾਲ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਦੇ ਨਾਲ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਕਰਜ਼ੇ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਨਾਲ ਹੀ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਗੂੜ੍ਹੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।
3. ਸੀ.ਐੱਸ.ਐੱਲ (CSL) ਕਰਜ਼ੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਸਾਰੇ ਨੱਥੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

### ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ

1. ਕੰਪਨੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੈਅ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਤੋਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕੋਈ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ।
2. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨ ਦਾ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਦੂਜਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ/ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ।
3. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕਰਜ਼ੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਸਿਰਫ਼ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ।
4. ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਬੁਝੀਆਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਅਦਾਇਗੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਲੀਨ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਸੈੱਟ-ਆਫ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜੇ

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈਂਟ-ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਬਚੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

### **ਕਰਜ਼ੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਤੇ ਵਿਆਜ ਲਗਾਉਣਾ:**

#### **1. ਵਿਆਜ ਵਸੂਲੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ:**

- i. ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤ ਤੇ ਵਿਆਜ ਉਸ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਫੰਡ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਚੈੱਕ ਕਲੀਅਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- ii. ਹਾਲਾਂਕਿ, ਖਾਸ ਮਾਮਲਿਆਂ ਲਈ ਛੋਟਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਧਾਰਾ 2.2 ਅਤੇ 2.3 ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਵਿਆਜ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਘਟਨਾ ਦੇ ਵਾਪਰਨ/ਹੋਣ ਤੇ ਜਾਂ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਉਪ-ਧਾਰਾ 2.2 ਅਤੇ ਧਾਰਾ 2.3 ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਕਿਉਂਕਿ ਸੀ.ਐਸ.ਐਲ (CSL) ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਕਰਕੇ ਕੀਤੇ ਵਾਅਦੇ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਫੰਡ ਰੱਖੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

#### **2. ਕਰਜ਼ੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਵਸੂਲੀ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ:**

##### **2. 1. ਤਾਜ਼ਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ (ਜਿੱਥੇ ਕੋਈ ਰਜਿਸਟਰਡ ਗਿਰਵੀਨਾਮਾ / ਬਰਾਬਰੀ ਵਾਲਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਗਿਰਵੀਨਾਮਾ / ਲੀਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ):**

- a. ਕਰਜ਼ਾ ਸੀ.ਐਸ.ਐਲ (CSL) ਦੁਆਰਾ ਉਦੋਂ ਹੀ ਵੰਡਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- b. ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤ ਤੇ ਵਿਆਜ ਚੈੱਕ ਕਲੀਅਰ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਫੰਡ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤੋਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

##### **2. 2. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ (ਜਿੱਥੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਗਿਰਵੀਨਾਮਾ / ਬਰਾਬਰੀ ਵਾਲਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਗਿਰਵੀਨਾਮਾ / ਲੀਅਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ):**

ਇਹਨਾਂ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ, ਕਿਉਂਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਗਿਰਵੀਨਾਮਾ ਡੀਡ/ਲੀਅਨ ਵਿੱਚ ਇਸਦੇ ਲਾਗੂਕਰਨ ਅਤੇ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਲਈ ਭਰੇ ਜਾਣਗੇ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਅਤੇ ਐਲਐਮਐਸ (LMS) ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਤੇ, ਸੀ.ਐਸ.ਐਲ (CSL) ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਵਾਅਦੇ ਲਈ ਇਸਦੇ ਫੰਡ ਨੂੰ ਬਲੌਕ ਕਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

ਹਾਲਾਂਕਿ, ਆਰਬੀਆਈ (RBI) ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ "ਰਿਣਦਾਤੇਆਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ - ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣਾ ਵਿਡੀ ਡੋਸ.ਸੀਓ.ਪੀਪੀਜੀ. ਐਸ.ਈ.ਸੀ (DoS.CO.PPG.SEC.)1 / 11.01.005 / 2024-25" ਦੇ ਮੱਦੇਨਜ਼ਰ, ਕਰਜ਼ੇ ਸਹੂਲਤ ਤੇ ਵਿਆਜ ਚੈੱਕ ਕਲੀਅਰ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਫੰਡ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਫੰਡ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਹੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ ਜਦੋਂ ਰਜਿਸਟਰਡ ਗਿਰਵੀਨਾਮਾ, ਬਰਾਬਰੀ ਵਾਲਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਗਿਰਵੀਨਾਮਾ, ਜਾਂ ਲੀਨ ਸੀ.ਐਸ.ਐਲ (CSL) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

##### **2. 3. ਬੈਲੇਂਸ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਸਹੂਲਤ ਦਾ ਟਾਪ-ਅੱਪ:**

---

**ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ:** 410-412,18/12, 4 ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਡਬਲਯੂ.ਈ.ਏ (W.E.A), ਆਰੀਆ ਸਮਾਜ ਰੋਡ, ਕਰੋਲ ਬਾਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110005, **ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫ਼ਤਰ:** 716-717, 7ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਟਾਵਰ - ਬੀ, ਵਰਲਡ ਟ੍ਰੇਡ ਟਾਵਰ, ਸੈਕਟਰ - 16, ਨੋਇਡਾ, 201301, ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, **ਫੋਨ:** +91 120 4290650/52/53/54/55, **ਈਮੇਲ:** info@cslfinance.in, **ਵੈੱਬਸਾਈਟ:** www.cslfinance.in

### ਇਹਨਾਂ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇ (2) ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ:

- i. ਪਹਿਲੀ ਕਿਸ਼ਤ ਬੀਟੀ (BT) ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਕੰਮਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ; ਅਤੇ
- ii. ਦੂਜੀ ਕਿਸ਼ਤ/ਟੈਂਪ ਅੱਪ ਰਕਮ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਲਈ ਐਨਓਸੀ (NOC), ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਅਸਲ ਸਿਰਲੇਖ ਡੀਡ ਅਤੇ ਚੇਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਸੀਐਸਐਲ (CSL) ਦੇ ਹੱਕ ਵਿੱਚ ਮਾਲ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਗਿਰਵੀਨਾਮੇ/ਲੀਅਨ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

### ਇਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਵਿਆਜ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ:

- i. ਬੀਟੀ (BT) ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪਹਿਲੀ ਕਿਸ਼ਤ ਤੇ ਵਿਆਜ ਉਸ ਦਿਨ ਤੋਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦਿਨ ਚੈੱਕ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੌਂਪਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਕਿਉਂਕਿ ਚੈੱਕ ਭੁਨਾਉਣ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਇਸਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਬੀਟੀ (BT) ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਕੋਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਆਪਣੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਲਈ ਬੀਟੀ (BT) ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸੀਐਸਐਲ (CSL) ਚੈੱਕ ਜਾਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਚੈੱਕ ਦੀ ਕਲੀਅਰੈਂਸ ਲਈ ਰੋਕੀ ਗਈ ਰਕਮ ਤੇ ਵਿਆਜ ਲਗਾਉਣਾ ਜਾਰੀ ਰੱਖੇਗਾ।
- ii. ਇੱਕ ਵਾਰ ਦੂਜੀ ਕਿਸ਼ਤ ਜਾਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪੂਰੀ ਕਰਜ਼ਾ ਰਾਸ਼ੀ ਤੇ ਵਿਆਜ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

### 3. ਅਨੁਪਾਤਕ ਵਿਆਜ ਗਣਨਾ

- i. ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ, ਵਿਆਜ ਅਨੁਪਾਤ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਸਿਰਫ਼ ਉਸ ਸਮੇਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੌਰਾਨ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਅਸਲ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਆ ਸੀ।
- ii. ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਪੂਰੇ ਮਹੀਨੇ ਲਈ ਬਕਾਇਆ ਨਹੀਂ ਸੀ, ਤਾਂ ਪੂਰੇ ਮਹੀਨੇ ਦਾ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

### 4. ਪੇਸ਼ਗੀ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ

- i. ਜਿਹੜੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਪੇਸ਼ਗੀ ਵਿੱਚ ਇਕੱਠੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ ਲਈ ਵਰਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਮੂਲ ਰਕਮ ਨੂੰ ਉਸ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਵਸਥਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ii. ਜੇਕਰ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਪੇਸ਼ਗੀ ਵਿੱਚ ਇਕੱਠੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਤਾਂ ਪੂਰੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਤੇ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

### 5. ਵਾਧੂ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ

- i. ਸੀਐਸਐਲ (CSL) ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਉਪਰੋਕਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਕਾਰਨ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਜਾਂ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਹਨ।
- ii. ਅਜਿਹੀ ਵਾਧੂ ਰਕਮ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

### 6. ਕਰਜ਼ਾ ਵੰਡਣ ਦਾ ਢੰਗ

---

**ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ:** 410-412, 18/12, 4 ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਡਬਲਯੂ.ਈ.ਏ (W.E.A), ਆਰੀਆ ਸਮਾਜ ਰੋਡ, ਕਰੋਲ ਬਾਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110005, **ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫ਼ਤਰ:** 716-717, 7ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਟਾਵਰ - ਬੀ, ਵਰਲਡ ਟ੍ਰੇਡ ਟਾਵਰ, ਸੈਕਟਰ - 16, ਨੋਇਡਾ, 201301, ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, **ਫੋਨ:** +91 120 4290650/52/53/54/55, **ਈਮੇਲ:** info@cslfinance.in, **ਵੈੱਬਸਾਈਟ:** www.cslfinance.in

- i. CSL (ਸੀ.ਐਸ.ਐਲ) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਚੈੱਕਾਂ ਰਾਹੀਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਨਾਲ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਦੇਰੀ ਅਤੇ ਗਲਤੀਆਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਆਨਲਾਈਨ ਖਾਤਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦੇਵੇਗਾ।
- ii. ਜਿੱਥੇ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਉੱਥੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਕਲੀਅਰ ਹੋਣ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਉਸ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਆਜ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਦੀਆਂ ਤਰੀਕਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

## 7. ਗਾਹਕ ਸੰਚਾਰ

- i. ਵਿਆਜ ਵਸੂਲੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਪਸ਼ਟ ਸੰਚਾਰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਮਿਤੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਜਿਸ ਤੋਂ ਵਿਆਜ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ ਦਾ ਆਧਾਰ।
- ii. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੇਸ਼ਗੀ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਰਿਫੰਡ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਕਰਜ਼ੇ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

## ਆਮ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ

1. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ। (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆਈ ਹੈ)।
2. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਤਬਦੀਲ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੀ ਤਬਦੀਲੀ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।
3. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਬੇਲੋੜੀ ਪ੍ਰੋਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਅਜੀਬ ਸਮੇਂ ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਤੰਗ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਇਸਦੇ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
4. ਸੀ.ਐੱਸ.ਐੱਲ (CSL) ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੇ ਸਮਝੌਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜ਼ਬਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ ਖਰਚੇ/ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਲਵੇਗੀ।
5. ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਤੇ ਲਗਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

## ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

1. ਸੀ.ਐੱਸ.ਐੱਲ (CSL) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਚਾਹਵਾਨ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਗੱਲ ਤੇ ਵੀ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੈ।
2. ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਸੀ.ਐੱਸ.ਐੱਲ (CSL) ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗਾ; ਸੀ.ਐੱਸ.ਐੱਲ (CSL) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸੇਗਾ ਕਿ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਕਿਵੇਂ ਲਿਜਾਣਾ ਹੈ।
3. ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ, ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਸਮੇਤ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ/ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ/ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਸੀ.ਐੱਸ.ਐੱਲ (CSL) ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

4. ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਗਿਲੇ ਦੀ ਸ਼ੁਰਤ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:
- ਨਾਮ - ਸ਼੍ਰੀ ਅਸ਼ੋਕ ਕੁਮਾਰ ਕਬੂਰੀਆ, ਨੋਡਲ  
ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਅਹੁਦਾ - ਡਾਇਰੈਕਟਰ  
ਈਮੇਲ - info@cslfinance.in  
ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ.- 0120-4290650/52/54
5. ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੁਣਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ/ਅਹੁਦੇ ਤੋਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਪੱਧਰ ਉੱਚਾ ਹੋਵੇ ਜਿਸਦੇ ਵਿਰੁੱਧ/ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਸਾਡੀ ਇਹ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਰਹੇਗੀ ਕਿ ਅਸੀਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ/ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਗਿਲੇ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਇੱਕ (1) ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਿਮ ਜਾਂ ਹੋਰ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੀਏ।
6. ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਝਗੜੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਆਰਬੀਆਈ (RBI) ਦੇ ਡੀਐਨਬੀਐਸ (DNBS) ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:
- ਨਾਮ ਸ਼੍ਰੀ ਜੀ.ਸੀ. ਤਾਲੁਕਦਾਰ  
ਅਹੁਦਾ - ਸਹਾਇਕ ਜਨਰਲ  
ਮੈਨੇਜਰ ਈਮੇਲ -  
rdnewdelhi@rbi.org.in  
ਟੈਲੀਫੋਨ - 011 - 23731054
7. ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਹਰ ਕੈਲੰਡਰ ਤਿਮਾਹੀ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਇਸ ਸਬੰਧੀ ਇੱਕ ਰਿਪੋਰਟ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਬੋਰਡ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

### ਕੁਦਰਤੀ ਆਫ਼ਤ:

ਸੀ.ਐਸ.ਐਲ (CSL) ਦੁਆਰਾ ਦਰਸਾਈਆਂ ਅਤੇ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਆਮ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਮਾਰਗ ਦੇ ਅਧੀਨ ਲਾਗੂ ਹਨ। ਫੋਰਸ ਮੇਜਰ ਦੀ ਸ਼ੁਰਤ ਵਿੱਚ, ਸੀ.ਐਸ.ਐਲ (CSL) ਗਾਹਕ/ਗਾਹਕਾਂ, ਹੋਰ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਅਤੇ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਤਸੱਲੀ ਲਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ (FPC) ਦੇ ਅਧੀਨ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

---XX---

---

**ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ:** 410-412,18/12, 4 ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਡਬਲਯੂ.ਈ.ਏ (W.E.A), ਆਰੀਆ ਸਮਾਜ ਰੋਡ, ਕਰੋਲ ਬਾਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110005, **ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫ਼ਤਰ:** 716-717, 7ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਟਾਵਰ - ਬੀ, ਵਰਲਡ ਟ੍ਰੇਡ ਟਾਵਰ, ਸੈਕਟਰ - 16, ਨੌਇਡਾ, 201301, ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, **ਫੋਨ:** +91 120 4290650/52/53/54/55, **ਈਮੇਲ:** info@cslfinance.in, **ਵੈੱਬਸਾਈਟ:** www.cslfinance.in