FAIR PRACTICE CODE (FPC)

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (FPC)

Digamber Capfin Limited

Document Control Page

Document Name	:	**Digamber Capfin Limited – Fair Practice Code (FPC)/ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (FPC)**
Version		**1.10**

Document Owner	:	**Digamber Capfin Limited**
Reviewed By	:	**Board of Directors**
Approved By	:	**Board of Directors**

Classification	:	**Digamber Capfin Limited and its Stakeholders**
Distribution List	:	**Digamber Capfin Limited/ ਦਿਗੰਬਰ ਕੈਪਫਿਨ ਲਿਮਿਟੇਡ**

Revision History	
Dates	**Status**
27.04.2017	**Amend**
31.03.2018	**Reviewed**
24.08.2019	**Reviewed**
05.09.2020	**Reviewed**
29.06.2021	**Reviewed**
24.08.2021	**Reviewed**
26.05.2022	**Reviewed**
09.02.2024	**Amended**
25.02.2025	**Amended**
03.01.2026 (Adjourned meeting held on 29.12.2025)	**Amended**

Table of Contents

1. INTRODUCTION AND APPLICABILITY OF THE CODE/ ਕੋਡ ਦੀ ਜਾਣ-ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਲਾਗੂਕਰਨ 3
2. APPLICATIONS FOR LOANS AND THEIR PROCESSING/ ਲੋਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ 3
3. LOAN APPRAISAL AND TERMS AND CONDITIONS/ ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ 4
4. PENAL CHARGES IN LOAN ACCOUNT/ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ 5
5. DISBURSEMENT OF LOANS INCLUDING CHANGES IN TERMS AND CONDITIONS/ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ 7
6. RESPONSIBLE LENDING CONDUCT/ ਜਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਸੰਚਾਲਨ 7
7. ACCESSIBILITY AND INCLUSIVE CUSTOMER SERVICE/ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਸਮਾਵੇਸ਼ੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ 9
8. GENERAL/ ਜਨਰਲ 10
9. RESPONSIBILITY OF BOARD OF DIRECTORS/ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ 13
10. GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM/ OMBUDSMAN COMMITTEE/ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ/ਲੋਕਪਾਲ ਕਮੇਟੀ 13
11. LANGUAGE AND MODE OF COMMUNICATING FAIR PRACTICE CODE/ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡਾਂ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਢੰਗ 14
12. REGULATION OF EXCESSIVE INTEREST CHARGED BY NBFCS/ NBFCs ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮ 14
13. COMPLAINTS ABOUT EXCESSIVE INTEREST CHARGED BY NBFCS/ NBFCs ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 15
14. DISCLOSURES IN LOAN AGREEMENT / LOAN CARD/ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ/ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਖੁਲਾਸਾ 15
15. NON-COERCIVE METHODS OF RECOVERY/ ਰਿਕਵਰੀ ਦੇ ਗੈਰ-ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਤਰੀਕੇ 17
16. ENGAGEMENT OF RECOVERY AGENTS/ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ 18
17. CUSTOMER COMMUNICATION GUIDELINES / ਗਾਹਕ ਸੰਚਾਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ 18
18. CONTENT ON THE WEBSITE/ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਸਮੱਗਰੀ 20
19. RESPONSIBILITIES FOR OUTSOURCED ACTIVITIES/ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ 20

1. INTRODUCTION AND APPLICABILITY OF THE CODE/ ਕੋਡ ਦੀ ਜਾਣ-ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਲਾਗੂਕਰਨ

The Reserve Bank of India, by its notification no. RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 dated July 01 2015 along with new amended guidelines wide notification no. RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 issued on 14th March, 2022 and modification and as per Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023 dated October 19, 2023 (as amended from time to time), if any, has prescribed the broad guidelines on fair practices that are to be framed and approved by the Board of Directors of all Non-Banking Financial Companies (NBFCs) and should be published and disseminated on the web-site of the Company for the information of the public.

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੇ ਨਵੇਂ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ 01 ਜੁਲਾਈ, 2015 ਨੂੰ ਵਿਆਪਕ ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਨੰਬਰ RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC ਨੰਬਰ 054/03.10.119/2015-16 ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਹੈ। RBI/DOR/2021-22/89 DOR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 14 ਮਾਰਚ, 2022 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਰ ਸੋਧਾਂ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਮਿਤੀ 19 ਅਕਤੂਬਰ, 2023 (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ), ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (NBFCs) ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿਆਪਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਜਨਤਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

Digamber Capfin Limited (hereinafter referred to as “DCL” or “the Company”) is a public limited company incorporated under the provisions of the Companies Act, 1956 and is a Systematically Important Non-Deposit Taking (NBFC-ND-SI) and holding certificate of registration of NBFC-MFI as per RBI guidelines.

ਦਿਗੰਬਰ ਕੈਪਫਿਨ ਲਿਮਟਿਡ (“DCL” ਜਾਂ “ਕੰਪਨੀ” ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਇੱਕ ਪਬਲਿਕ ਲਿਮਟਿਡ ਕੰਪਨੀ ਹੈ ਜੋ ਕੰਪਨੀਜ਼ ਐਕਟ, 1956 ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀਗਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੈਰ-ਜਮਾ ਕਰਵਾਉਣਾ (NBFC-ND-SI) ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈ। RBI ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ NBFC-MFI ਦੇ ਰਜਿਸਟਰੇਸ਼ਨ ਦਾ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਰੱਖਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ।

DCLs is primarily engaged in the business of on lending to JLGs. The company provides microfinance loans under JLG model to poor women residents of urban, semi-urban & rural areas.

DCL ਦਾ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਜੇਐਲਜੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਹਿਰੀ, ਅਰਧ-ਸ਼ਹਿਰੀ ਅਤੇ ਪੇਂਡੂ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਰਹਿਣ ਵਾਲੀਆਂ ਗਰੀਬ ਔਰਤਾਂ ਨੂੰ JLG ਮਾਡਲ ਦੇ ਤਹਿਤ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।

2. APPLICATIONS FOR LOANS AND THEIR PROCESSING/ ਲੋਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ

(a) DCL shall ensure that the applications for loans are accepted as per the internal policies laid down by the management of the Company. DCL shall ensure that it will not discriminate in providing loan facilities to physically/ visually challenged applicants on

grounds of disability including technologically challenged persons. DCL and its branches shall make all possible efforts for aiding the physically/ visually challenged applicants during the Loan Procedures.

DCL ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਅੰਦਰੂਨੀ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ। DCL ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਸਮਰੱਥ ਜਾਂ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਹੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਤਕਨੀਕੀ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਵਿਅਕਤੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ) ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਅਸਮਰੱਥਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵਿਤਕਰਾ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। DCL ਅਤੇ ਇਸ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੌਰਾਨ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਸਮਰੱਥ ਜਾਂ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਹੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਯਤਨ ਕਰਨਗੀਆਂ।

(b) All communications to the borrower shall be in the language as understood by the borrower;

ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ;

(c) Loan application forms should include necessary information which affects the interest of the borrower, so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other NBFCs can be made and informed decision can be taken by the borrower. The loan application form shall indicate the documents required to be submitted with the application form.

ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ NBFCs ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਹੋਵੇਗਾ।

(d) DCL shall put in place a system of giving acknowledgment for receipt of all loan applications or otherwise. Preferably, the time limit within which the loan applications will be disposed of should also be mentioned in the acknowledgement.

DCL ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰੇਗਾ। ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਉਸਦਾ ਵੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

3. LOAN APPRAISAL AND TERMS AND CONDITIONS/ ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

a) DCL shall convey in writing to the borrower, in language as understood and confirmed by the borrower, in case of sanction of loan, the sanction letter shall contain the amount of loan sanctioned along with the terms and conditions including annualized rate of interest and method of application thereof and keep the acceptance of these terms and conditions by the borrower in its record and a copy of all the documents executed shall be provided to the borrower. In case of delayed repayment, the penalty to be charged shall be shown in bold letters in the loan related agreement or terms and conditions;

DCL ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਅਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕੀਤੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਵਿਧੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੋ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਮਝੌਤੇ ਜਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿਖਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।;

b) DCL will invariably furnish a copy of loan agreement or otherwise along with a copy of each enclosure quoted in the loan agreement or otherwise to all clients at the time of sanction/disbursement of loan in language as understood by the borrower.

DCL ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ ਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਹਰੇਕ ਨੱਥੀ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ /ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

c) DCL shall disclose pricing related information including any fees to be charged to a prospective borrower in a standardised simplified factsheet. Any fees to be charged to the borrower by DCL/ its partners/ agent shall be explicitly disclosed in the above-mentioned Factsheet. The borrower shall not be charged any amount which is not explicitly mentioned in the factsheet.

DCL ਇੱਕ ਸਟੈਂਡਰਡ ਸਿਮਲੀਫਾਈਡ ਫੈਕਟਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ, ਸੰਭਾਵੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਲਈ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫੀਸ ਸਮੇਤ, ਕੀਮਤ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ। DCL/ਇਸ ਦੇ ਭਾਈਵਾਲਾਂ/ਏਜੰਟਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਖਰਚੇ ਦਾ ਉਪਰੋਕਤ ਤੱਥ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਕੋਈ ਰਕਮ ਨਹੀਂ ਵਸੂਲੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸਦਾ ਫੈਕਟਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

d) DCL shall mention the penal interest charged for late repayment, if any, in bold in the loan agreement or otherwise;

DCL ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਦੇ ਵਿੱਚ ਬੋਲਡ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗਾ।

4. PENAL CHARGES IN LOAN ACCOUNT/ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ

a) Penalty, if charged, for non-compliance of material terms and conditions of loan contract by the borrower shall be treated as 'penal charges' and shall not be levied in the form of 'penal interest' that is added to the rate of interest charged on the advances. There shall be no capitalisation of penal charges i.e., no further interest computed on such charges. However, this will not affect the normal procedures for compounding of interest in the loan account.

ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇਕਰ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ 'ਦੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ' ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ 'ਦੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਤਰੱਕੀ 'ਤੇ. ਪੈਨਲ

ਚਾਰਜਿਜ਼ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਭਾਵ, ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੇ ਮਿਸ਼ਰਨ ਲਈ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

b) DCL shall not introduce any additional component to the rate of interest and ensure compliance to these guidelines in both letter and spirit.

DCL ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਭਾਗ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਅੱਖਰ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ।

c) DCL shall formulate a Board approved policy on penal charges or similar charges on loans, by whatever name called.

DCL ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਜਾਂ ਸਮਾਨ ਚਾਰਜਿਜ਼ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ ਵੀ ਨਾਂ ਹੋਵੇ।

d) The quantum of penal charges shall be reasonable and commensurate with the non-compliance of material terms and conditions of loan contract without being discriminatory within a particular loan/product category.

ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ/ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਨਾਲ ਮੇਲ ਖਾਂਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।

e) The penal charges in case of loans sanctioned to 'individual borrowers, for purposes other than business', shall not be higher than the penal charges to non-individual borrowers for similar non-compliance of material terms and conditions.

'ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ' ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਦੰਡਕਾਰੀ ਚਾਰਜ, ਸਮਾਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।

f) The quantum and reason for penal charges shall be clearly disclosed by DCL to the customers in the loan agreement and most important terms & conditions/Key Fact Statement (KFS)/ Factsheet as, in addition to being displayed on website of DCL.

DCL ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਕੀ ਫੈਕਟ ਸਟੇਟਮੈਂਟ (ਕੇਐਫਐਸ)/ਫੈਕਟਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ, DCL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਦੰਡਕਾਰੀ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਦਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

g) Whenever reminders for non-compliance of material terms and conditions of loan are sent to borrowers, the penal charges shall be communicated. Further, any instance of levy of penal charges and the reason therefor shall also be communicated.

ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਉਦਾਹਰਣ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

5. DISBURSEMENT OF LOANS INCLUDING CHANGES IN TERMS AND CONDITIONS/ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ

a) DCL shall give a notice well in advance to the borrower in language as understood by the borrower, of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, service charge, prepayment charges, or any other charge. Changes in interest rates and charges shall be effected only prospectively and a suitable condition in this regard shall be incorporated in the loan agreement or otherwise;

DCL, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਚਾਰਜ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਚਾਰਜ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਇੱਕ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕੇਵਲ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਜਾਂ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

b) Decision to recall / accelerate payment or performance under the agreement shall be in consonance with the loan agreement or otherwise.

ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।

c) DCL shall release all securities (if taken) on repayment of all dues or on realisation of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim it may have against borrower. If such right of set off is to be exercised, the borrower shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which DCL is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled/paid.

DCL ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ DCL ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

6. RESPONSIBLE LENDING CONDUCT/ ਜਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਸੰਚਾਲਨ

Release of movable/immovable property documents on repayment/ settlement of personal loans/ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ

a) DCL shall release all the original movable / immovable property documents and remove charges registered with any registry within a period of 30 days after full repayment/settlement of the loan account.

DCL ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੇ ਖਰਚੇ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗਾ।

b) The borrower shall be given the option of collecting the original movable/ immovable property documents either from the banking outlet/branch where the loan account was serviced or any other office of the DCL where the documents are available, as per her/his preference.

ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਤਾਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਆਊਟਲੈਟ/ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸੇਵਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ ਜਾਂ DCL ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫ਼ਤਰ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ਤੋਂ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

c) The timeline and place of return of original movable/immovable property documents shall be mentioned in the loan sanction letters issued.

ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

d) In order to address the contingent event of demise of the sole borrower or joint borrowers, DCL shall have a well laid out procedure for return of original movable/immovable property documents to the legal heirs. Such procedure shall be displayed on the website of DCL along with other similar policies and procedures for customer information.

ਇਕੱਲੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਸੰਯੁਕਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸੰਕਟਕਾਲੀਨ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ, DCL ਕੋਲ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਇੱਕ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ। ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ DCL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

e) In case of delay in releasing of original movable/immovable property documents or failing to file charge satisfaction form with relevant registry beyond 30 days after full repayment/ settlement of loan, DCL shall communicate to the borrower reasons for such delay. In case where the delay is attributable to the DCL, it shall compensate the borrower at the rate of ₹5,000 for each day of delay.

ਜੇਕਰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਸਬੰਧਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ DCL ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਗੇ। ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਦੇਰੀ DCL ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਇਹ ਹਰ ਦਿਨ ਦੇਰੀ ਲਈ 5,000 ਰੁਪਏ ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।

f) In case of loss/damage to original movable/immovable property documents, either in part or in full, DCL shall assist the borrower in obtaining duplicate/certified copies of the movable/immovable property documents and shall bear the associated costs, in addition to paying compensation as indicated at clause (ii) above. However, in such cases, an additional time of 30 days will be available to the DCL to complete this procedure and the delayed period penalty will be calculated thereafter (i.e., after a total period of 60 days).

ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ/ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, DCL ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ

ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸਬੰਧਿਤ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗਾ ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ DCL ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਅਰਥਾਤ, ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ)।

g) The compensation provided shall be without prejudice to the rights of a borrower to get any other compensation as per any applicable law.

ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਪੱਖਪਾਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਹੋਵੇਗਾ।

7. ACCESSIBILITY AND INCLUSIVE CUSTOMER SERVICE/ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਸਮਾਵੇਸ਼ੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ

1. Inclusive Service Commitment/ਸਮਾਵੇਸ਼ੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ

The Company shall provide non-discriminatory and equitable services to all customers, including persons with disabilities, persons with special needs, senior citizens, and technologically challenged customers, in line with applicable laws and regulatory guidelines.

ਕੰਪਨੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ—ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ, ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਲੋੜਾਂ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ, ਬਜ਼ੁਰਗ ਨਾਗਰਿਕ ਅਤੇ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ—ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿਤਕਰੇ ਦੇ ਅਤੇ ਬਰਾਬਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

2. Reasonable Assistance/ ਵਾਜਬ ਸਹਾਇਤਾ

Reasonable assistance shall be provided to such customers, including assisted processes and additional time, without compromising dignity, privacy, or confidentiality.

ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ-ਯੁਕਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ; ਇਹ ਸਭ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਨਮਾਨ, ਨਿੱਜਤਾ ਜਾਂ ਗੁਪਤਤਾ ਨਾਲ ਸਮਝੌਤਾ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

3. Alternate Service Channels/ ਸੇਵਾ ਦੇ ਬਦਲਵੇਂ ਸਾਧਨ

In cases where customers are unable to access digital channels independently, the Company shall, wherever feasible, provide assisted or alternate service mechanisms. Customers shall not be denied services solely due to technological limitations.

ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਸੁਤੰਤਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਚੈਨਲਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਉੱਥੇ ਕੰਪਨੀ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਸਹਾਇਤਾ-ਯੁਕਤ ਜਾਂ ਵਿਕਲਪਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਏਗੀ। ਸਿਰਫ਼ ਤਕਨੀਕੀ ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਵਾਂਝਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

4. Clear Communication/ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸੰਚਾਰ

The Company shall ensure that product features, terms, and obligations are explained in a clear and understandable manner, including in language understood by them, where required.

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਤਪਾਦ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ, ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਸਮਝਣ ਯੋਗ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਮਝਾਇਆ ਜਾਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਅਜਿਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਜੋ ਸਬੰਧਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਂਦੀ ਹੋਵੇ।

5. Grievance Redressal/ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

Complaints relating to accessibility or service difficulties of customers with disabilities or special needs shall be addressed through the Company's grievance redressal mechanism.

ਅਪਾਹਜਤਾਵਾਂ ਜਾਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਲੋੜਾਂ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਸੰਬੰਧੀ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

8. GENERAL/ ਜਨਰਲ

a) The interest rate will be fixed and not on floating basis.

ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਥਿਰ ਹੋਵੇਗੀ ਨਾ ਕਿ ਫਲੋਟਿੰਗ ਆਧਾਰ ਤੇ।

b) DCL will refrain from interference in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement or otherwise, unless new information, not earlier disclosed by the borrower, has come to its notice;

DCL ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਉਸਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗੀ;

c) In case of receipt of request from the borrower for transfer of borrower account, the consent or otherwise i.e., objection of DCL, if any, should be conveyed within 21 days from the date of receipt of request. Such transfer shall be as per contractual terms entered into with the borrower and in consonance with statutes, rules, regulations and guidelines as may be applicable from time to time;

ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਅਰਥਾਤ, DCL ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ;

d) In the matter of recovery of loans, DCL shall resort only to remedies which are legally and legitimately available to it and will not resort to undue harassment viz. persistently bothering the borrowers at odd hours, use of muscle power for recovery of loans etc.;

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, DCL ਸਿਰਫ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਉਪਾਵਾਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲਵੇਗਾ ਜੋ ਇਸ ਲਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਜਾਇਜ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ ਅਤੇ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ;

e) DCL shall ensure that its staff is adequately trained to deal with the borrowers (including physically/ visually challenged borrowers) in an appropriate manner;

DCL ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਇਸਦਾ ਸਟਾਫ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ (ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ / ਨੇਤਰਹੀਣ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਸਮੇਤ) ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਕਾਫ਼ੀ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੈ;

f) DCL shall not charge foreclosure charges/ pre-payment penalties;

DCL ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਵਸੂਲੇਗਾ

g) The FPC in language as understood by the borrower shall be displayed by DCL in its office, branch premises and on its website;

ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ FPC DCL ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਦਫ਼ਤਰ, ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਅਹਾਤੇ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ;

h) A statement shall be made in language as understood by the borrower and displayed by company in their premises and in loan cards articulating their commitment to transparency and fair lending practices;

ਕੰਪਨੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਉਧਾਰ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਬਿਆਨ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਅਹਾਤੇ ਅਤੇ ਲੋਨ ਕਾਰਡਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ;

i) Field staff shall be trained to make necessary enquiries with regard to existing debt of the borrowers and income of borrowers;

ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਆਮਦਨੀ ਬਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ

j) Training offered to the borrowers shall be free of cost. Field staff shall be trained to offer such training and also make the borrowers fully aware of the procedure and systems related to loan / other products;

ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਿਖਲਾਈ ਮੁਫਤ ਹੋਵੇਗੀ। ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਸਿਖਲਾਈ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ / ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ;

k) The minimum, maximum and average interest rates charged on microfinance loans along

with grievance Redressal system set up by DCL shall be displayed in all offices, in the literature (information booklets/ pamphlets) issued by the company and details on its website.

DCL ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਪਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਨਾਲ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ, ਅਧਿਕਤਮ ਅਤੇ ਔਸਤ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ, ਸਾਹਿਤ (ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਤਾਬਚੇ/ਪੰਫਲੇਟ) ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

l) A declaration that DCL will be accountable for preventing inappropriate staff behavior and timely grievance Redressal shall be made in the loan agreement or otherwise and also in the FPC displayed in its office/branch premises;

DCL ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਚਿਤ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਦਫ਼ਤਰ/ਸ਼ਾਖਾ ਅਹਾਤੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ FPC ਵਿੱਚ ਵੀ ਘੋਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ;

m) The KYC Guidelines of RBI shall be complied with. Due diligence shall be carried out to ensure the repayment capacity of the borrowers;

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕੇਵਾਈਸੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਰੱਥਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਢੁੱਕਵੀਂ ਮਿਹਨਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ;

n) As per the applicable provisions of the RBI on NBFC-MFIs, all sanctions and disbursement of loans should be done only at a central location (head office) and more than one individual should be involved in this function. In addition, there should be close supervision of the disbursement function;

NBFC-MFIs 'ਤੇ ਲਾਗੂ RBI ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਤੇ ਵੰਡ ਸਿਰਫ਼ ਇੱਕ ਕੇਂਦਰੀ ਸਥਾਨ (ਮੁੱਖ ਦਫ਼ਤਰ) ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਓਪਰੇਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਿਅਕਤੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਵੰਡ ਕਾਰਜ ਦੀ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ;

o) Adequate steps may be taken to ensure that the procedure for application of loan is not cumbersome and loan disbursements are done as per pre-determined time structure.

ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਮੁਸ਼ਕਲ ਨਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਪੂਰਵ-ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਢਾਂਚੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

p) The Company has a Board approved Interest Rate Policy which governs the methodology behind the rate of interest charged from the borrowers as well as approach for gradation of risks and rationale for charging different rate of interest to different categories of borrowers. The Policy shall be made available on the website of the Company.

ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਇੱਕ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਤਰਕ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਪਾਲਿਸੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

9. RESPONSIBILITY OF BOARD OF DIRECTORS/ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

The Board of Directors of DCL shall also lay down the appropriate grievance redressal mechanism within the organization. Such a mechanism shall ensure that all disputes arising out of the decisions of lending institution's functionaries are heard and disposed of at least at the next higher level.

DCL ਦਾ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀ ਵਿਧੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ।

The Board of Directors of DCL shall periodically review the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the Grievances Redressal Committee/ Ombudsman committee. A consolidated report of such reviews shall be submitted to the Board at regular intervals, as may be prescribed by it.

DCL ਦਾ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਕਮੇਟੀ/ਲੋਕਪਾਲ ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇਕਸਾਰ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

10. GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM/ OMBUDSMAN COMMITTEE/ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ/ਲੋਕਪਾਲ ਕਮੇਟੀ

An Ombudsman Committee comprising is constituted to resolve all disputes involving loan sanction, disbursement, recovery, foreclosure, closure, repayment, interest charged, etc. . The Committee shall ensure that all disputes arising out of the decisions of lending institutions' functionaries are heard and disposed of as earliest.

ਇੱਕ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕਮੇਟੀ ਬਣਾਈ ਗਈ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ, ਵੰਡ, ਵਸੂਲੀ, ਫੌਰਕਲੋਜ਼ਰ, ਬੰਦ ਕਰਨ, ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ, ਵਿਆਜ ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ। , ਕਮੇਟੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ।

DCL will display at its branches or places where business is transacted the name and contact details of the Nodal Officer who can be approached for resolution of complaints received from the borrowers.

DCL ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਜਾਂ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

DCL will also display at its branches or places where business is transacted the contact details of the Regional Office of Department of Non-Banking Supervision of the Reserve Bank of India, under whose jurisdiction the registered office of DCL falls, which can be approached if the complaint / dispute is not redressed within a period of one month by the ombudsman committee/ Grievances Redressal Committee of DCL.

DCL ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਜਾਂ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ DCL ਦਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਆਉਂਦਾ ਹੈ, ਜਿੱਥੋਂ DCL ਦੀ ਲੋਕਪਾਲ ਕਮੇਟੀ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਕਮੇਟੀ, ਜੇਕਰ ਇਕ ਮਹੀਨਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੂਚਿਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

The Company has put in place a Client Grievance Redressal Mechanism which is in line with the Reserve Bank- Integrated Ombudsman Scheme, 2021.

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ।

Note: Terms of Reference of Ombudsman Committee is separately prescribed.

ਨੋਟ: ਲੋਕਪਾਲ ਕਮੇਟੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ।

11. LANGUAGE AND MODE OF COMMUNICATING FAIR PRACTICE CODE/ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡਾਂ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਢੰਗ

Fair Practices Code (which shall preferably be in the language as understood by the borrower) based on the guidelines outlined hereinabove shall be put in place by DCL with the approval of its Board of Directors. The same shall be put up on its website, for the information of various stakeholders.

ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (ਜੋ ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ) ਨੂੰ DCL ਦੁਆਰਾ ਇਸਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਇਸਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

12. REGULATION OF EXCESSIVE INTEREST CHARGED BY NBFCS/ NBFCs ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮ

The Board of DCL shall adopt an interest rate model taking into account relevant factors such as cost of funds, margin and risk premium and determine the rate of interest to be charged for loans and advances. The rate of interest and the approach for gradations of risk and rationale for charging different rate of interest to different categories of borrowers shall be disclosed to the borrower or customer in the application form and communicated explicitly in the sanction letter.

DCL ਦਾ ਬੋਰਡ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਲਈ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਤਰਕ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

The rates of interest and the approach for gradation of risks shall also be made available on the website of the Company or published in the relevant newspapers. The information published on the website or otherwise published shall be updated whenever there is a change in the rates of interest.

ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੀ ਗਰੇਡਿੰਗ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਖਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

The rate of interest must be annualised rate so that the borrower is aware of the exact rates that would be charged to the account.

ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਇੱਕ ਸਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ।

13. COMPLAINTS ABOUT EXCESSIVE INTEREST CHARGED BY NBFCS/ NBFCs ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

The Reserve Bank has been receiving several complaints regarding levying of excessive interest and charges on certain loans and advances by NBFC. Though interest rates are not regulated by the Reserve Bank, rates of interest beyond a certain level may be seen to be excessive and can neither be sustainable nor be conforming to normal financial practice.

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਕੁਝ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸ 'ਤੇ NBFC ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਜਾ ਰਹੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਕਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਮਿਲ ਰਹੀਆਂ ਹਨ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਇੱਕ ਖਾਸ ਪੱਧਰ ਤੋਂ ਉੱਪਰ ਦੀਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਅਤੇ ਨਾ ਤਾਂ ਟਿਕਾਊ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਆਮ ਵਿੱਤੀ ਵਿਵਹਾਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦੇਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

DCL shall lay out appropriate internal principles and procedures in determining interest rates and processing and other charges. In this regard, the guidelines indicated in the Fair Practices Code about transparency in respect of terms and conditions of the loans are to be kept in view.

DCL ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਸੰਬੰਧੀ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

14. DISCLOSURES IN LOAN AGREEMENT / LOAN CARD/ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ/ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਖੁਲਾਸਾ

a) DCL will have board approved standard format of loan agreement or otherwise. The loan agreement or otherwise shall preferably be in language as understood by the borrower;

DCL ਕੋਲ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਮਿਆਰੀ ਫਾਰਮੈਟ ਹੋਣਗੇ ਜਾਂ ਹੋਰ। ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ;

b) In loan agreement or otherwise following shall be disclosed:

ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

- All the terms and conditions of the loan;

  ਲੋਨ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ;

- That the pricing of the loan involves only three components viz; the interest charge, the processing charge and the insurance premium (which includes the administrative charges in respect thereof);

  ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਕੀਮਤ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਿਰਫ ਤਿੰਨ ਹਿੱਸੇ ਹਨ; ਵਿਆਜ ਖਰਚੇ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ ਅਤੇ ਬੀਮਾ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ (ਇਸ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ);

- That there will be no penalty charged on delayed payment;

  ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ 'ਤੇ ਕੋਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ;

- That no Security Deposit / Margin is being collected from the borrower;

  ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ/ਮਾਰਜਿਨ ਇਕੱਠਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ;

- That the borrower cannot be a member of more than one SHG / JLG;

  ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ SHG/JLG ਦਾ ਮੈਂਬਰ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ;

- The moratorium period between the grant of the loan and the due date of the repayment of the first instalment (as guided by the NBFC-MFIs (Reserve Bank) Directions, 2011 and amendments thereafter);

  ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਗ੍ਰਾਂਟ ਦੀ ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਪਹਿਲੀ ਕਿਸ਼ਤ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਮੋਰਟੋਰੀਅਮ ਦੀ ਮਿਆਦ (NBFC-MFI (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2011 ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਦੀਆਂ ਸੋਧਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਤ);

- An assurance that the privacy of borrower data will be respected.

  ਇੱਕ ਭਰੋਸਾ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਡੇਟਾ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

c) The loan card should reflect the following details as specified in the Non-Banking Financial Company - Reserve Bank of India (Regulatory Framework for Microfinance Loans) Directions, 2022 and amendments thereafter:

   ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਲਈ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਫਰੇਮਵਰਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2022 ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਦੀਆਂ ਸੋਧਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

   - Information which adequately identifies the borrower;

     ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਹੀ ਪਛਾਣ ਕਰਦੀ ਹੈ;

   - Simplified factsheet on pricing which includes effective rate of interest charged;

     ਕੀਮਤ ਤੇ ਸਟੈਂਡਰਡ ਸਿਮਲੀਫਾਈਡ ਫੈਕਟਸ਼ੀਟ ਜਿਸ ਵਿਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਦਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ

   - All other terms and conditions attached to the loan;

     ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ;

   - Acknowledgements by the Company of all repayments including instalments received and the final discharge; and;

ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਤੇ ਅੰਤਮ ਡਿਸਚਾਰਜ ਸਮੇਤ ਸਾਰੀਆਂ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ; ਅਤੇ;

- Details of the grievance redressal system, including the name and contact number of the nodal officer of the Company

  ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਸਮੇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ

d) Non-credit products issued shall be with full consent of the borrowers and fee structure shall be communicated in the loan card itself;

ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਫੀਸ ਢਾਂਚੇ ਨੂੰ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਹੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ;

e) All entries in the Loan Card should be in the language as understood by the borrower.

ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਐਂਟਰੀਆਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।

15. NON-COERCIVE METHODS OF RECOVERY/ ਰਿਕਵਰੀ ਦੇ ਗੈਰ-ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਤਰੀਕੇ

As specified in the NBFC-MFIs (Reserve Bank) Directions, 2011 and amendments made thereafter, recovery should normally be made only at a central designated place. Field staff shall be allowed to make recovery at the place of residence or work of the borrower only if borrower fails to appear at central designated place on two or more successive occasions.

ਜਿਵੇਂ ਕਿ NBFC-MFI (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2011 ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਦੀਆਂ ਸੋਧਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹਨ, ਉਗਰਾਹੀ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਿਰਫ਼ ਕੇਂਦਰੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਜਾਂ ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਹੀ ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਲਗਾਤਾਰ ਦੋ ਜਾਂ ਵੱਧ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਕੇਂਦਰੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।

DCL or its agent shall not engage in any harsh methods towards recovery. Without limiting the general application of the foregoing, following practices shall be deemed as harsh:

DCL ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਏਜੰਟ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਢੰਗਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ। ਉਪਰੋਕਤ ਦੀ ਆਮ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਸੀਮਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਸਖਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ:

i. Use of threatening or abusive language.

   ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ।

ii. Persistently calling the borrower and/ or calling the borrower before 9:00 a.m. and after 6:00 p.m.

   ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਾਲ ਕਰਨਾ।

iii. Harassing relatives, friends, or co-workers of the borrower.

   ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੋਸਤਾਂ ਜਾਂ ਸਹਿਕਰਮੀਆਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ।

iv. Publishing the name of borrowers.

ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਂ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ।

v. Use or threat of use of violence or other similar means to harm the borrower or borrower's family/ assets/ reputation.

ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ/ਸੰਪੱਤੀ/ਵੱਕਾਰ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਹਿੰਸਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਧਮਕੀ ਦੇਣਾ।

vi. Misleading the borrower about the extent of the debt or the consequences of non-repayment.

ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸੀਮਾ ਜਾਂ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨਾ।

The Company shall make endeavour to identify repayment difficulties and shall provide necessary guidance about the recourse available.

ਕੰਪਨੀ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੀਆਂ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਪਲਬਧ ਸਾਧਨਾਂ ਬਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।

16. ENGAGEMENT OF RECOVERY AGENTS/ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ

The company if engages any recovery agents, it shall adhere to the guidelines as presecribed in the Master Direction- Reserve Bank of India (Regulatory Framework for Microfinance Loans) Directions, 2022 (as amended from time to time) issued by Reserve Bank of India.

ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਟ (recovery agent) ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ 'ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ - ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਢਾਂਚਾ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2022' (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ) ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ।

17. CUSTOMER COMMUNICATION GUIDELINES / ਗਾਹਕ ਸੰਚਾਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

a) Treat the customer with dignity. During all conversations – communication (whether over telephone / in writing / during visits), professionalism and transparency should be displayed and the employee should not treat it as personal.

ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਤਿਕਾਰਪੂਰਵਕ ਪੇਸ਼ ਆਓ। ਸਾਰੀ ਗੱਲਬਾਤ ਜਾਂ ਸੰਚਾਰ ਦੌਰਾਨ (ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ 'ਤੇ ਹੋਵੇ, ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ, ਜਾਂ ਮੁਲਾਕਾਤ ਦੌਰਾਨ ਹੋਵੇ), ਪੇਸ਼ੇਵਰਤਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦਿਖਾਈ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ; ਨਾਲ ਹੀ, ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਇਸ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਹੀਂ ਲੈਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।

b) Preferably use the language which the customer is comfortable in.

ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਸਹਿਜ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦਾ ਹੋਵੇ।

c) Strictly avoid use of tough/aggressive/threatening/abusive language, either verbal or in writing. Care should be taken to strictly avoid threatening/harassing the customer.

ਜ਼ੁਬਾਨੀ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਸਖ਼ਤ/ਹਮਲਾਵਰ/ਧਮਕੀ ਭਰੀ/ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੋ। ਇਹ ਧਿਆਨ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਧਮਕਾਇਆ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

d) In case any customer resorts to abusive or threatening tactics, the employee should leave the customer premises/politely disconnect the call and promptly inform the name of such customer to the Company.

ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਜਾਂ ਧਮਕੀ ਭਰੇ ਤਰੀਕੇ ਅਪਣਾਉਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਉਸ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਥਾਨ ਤੋਂ ਚਲੇ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਿਮਰਤਾ ਨਾਲ ਫ਼ੋਨ ਕੱਟ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਤੁਰੰਤ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕ ਦਾ ਨਾਮ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

e) Employee should not promise or commit any type of written communication on behalf of the Company.

ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਲਿਖਤੀ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਵਾਅਦਾ ਜਾਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ।

f) Employee should not mislead the customer on the action proposed and consequences thereof.

ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ।

g) Employee should not mislead the customer about their true business or organization name, or falsely represent or imply that he/she is an attorney, government official, officer of any Court, Police Station, etc.

ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਅਸਲ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਨਾਮ ਬਾਰੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ, ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਗਲਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਇਹ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਸੰਕੇਤ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕੋਈ ਵਕੀਲ, ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਥਾਣੇ ਆਦਿ ਦਾ ਕੋਈ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੈ।

h) Without prior permission from the Company, employee should not make any promise or commitment to any customer on behalf of the Company

ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਪੂਰਵ ਇਜਾਜ਼ਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ, ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਕੋਈ ਵਾਅਦਾ ਜਾਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ।.

18. CONTENT ON THE WEBSITE/ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਸਮੱਗਰੀ

Appropriate disclosure regarding this Policy shall be made on the Company website at https://www.digamberfinance.com/code.php

ਇਸ ਨੀਤੀ ਬਾਰੇ ਢੁਕਵਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ https://www.digamberfinance.com/code.php ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

The information published in the website shall be updated whenever there is a change in the policy.

ਜਦੋਂ ਵੀ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

19. RESPONSIBILITIES FOR OUTSOURCED ACTIVITIES/ ਆਉਟਸੋਰਸਡ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

The Company shall be accountable for inappropriate behaviour by its employees or employees of the outsourced agency and shall provide timely grievance redressal. This declaration shall be made in the loan agreement or otherwise and also in the FPC displayed in the Company's office/ branch premises/ website.

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਘੋਸ਼ਣਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ/ਸ਼ਾਖਾ ਪਰਿਸਰ/ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ FPC ਵਿੱਚ ਵੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

Digamber Capfin Limited

Address: J 54-55, Anand Moti, Himmat Nagar, Gopalpura, Tonk Road, Jaipur-302018, Rajasthan.