ਮਨਾਪੁਰਮ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ
Make Life Easy

ਉਚਿਤ ਕਾਇਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ (FAIR PRACTICE CODE)

MANAPPURAM FINANCE LIMITED
Make Life Easy

A) *ਮੁੱਖਬੰਧ/ਭੂਮਿਕਾ*

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਦੁਆਰਾ ਸਰਕੂਲਰ ਡੀ.ਐਨ.ਬੀ.ਐਸ.ਸੀ.ਸੀ.ਪੀ.ਡੀ. ਨੰਬਰ 266/03.10.01/2011-12 ਮਿਤੀ 26.03.2012 ਰਾਹੀਂ ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀਜ. ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਾਇਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ ਸਬੰਧੀ ਹਦਾਇਤਾਂ ਸਿਰਲੇਖ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਮੰਨਪੁਰਮ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਦਾ ਕੰਪਨੀ) ਨੇ ਨਵੇਂ ਉਚਿਤ ਕਾਇਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ ਨੇਮਬੱਧ ਰੂਪ ਦਿੱਤਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਮੌਜੂਦ ਕੋਡ ਦੀ ਥਾਂ ਲਵੇਗਾ।

ਇਹ ਉਚਿਤ ਕਾਇਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਮੁੱਖ ਦਫਤਰ, ਵਲੱਪੜ, ਥਰਿੱਸੁਰ, ਕੇਰੇਲਾ, ਵਿਭਿੰਨ ਸੈਂਟਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸਥਿਤ ਪ੍ਰਾਦੇਸ਼ਿਕ ਦਫਤਰ ਅਤੇ ਭਾਰਤ ਭਰ ਵਿੱਚ ਫੈਲੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਉਚਿਤ ਕਾਇਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੁਲਾਜ਼ਮਾਂ ਅਤੇ ਅਫਸਰਾਂ ਲਈ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੋਵੇਗਾ।

B) *ਉਦੇਸ਼*

ਉਚਿਤ ਕਾਇਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੇ:-

i) ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਰਤਾਰੇ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਵਿਹਾਰ ਅਪਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ii) ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੀ ਤਸੱਲੀ ਲਈ ਚੁਣੌਤੀਪੂਰਨ ਤਲ-ਚਿੰਨ੍ਹ ਨੀਅਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਉਚੇਰੇ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਮਾਪਦੰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

iii) ਵਪਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ, ਇਮਾਨਦਾਰ, ਸਦਾਚਾਰਕ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਵਿਹਾਰ ਅਪਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

iv) ਮੌਜੂਦਾ/ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਨਵੇਂ ਬਣਨ ਵਾਲੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੀ ਜਰੂਰੀ ਸੂਚਨਾ ਅਤੇ ਨਿਵੇਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੋਹਾਂ ਪੱਖਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਆਪਸੀ ਦੀਰਘਕਾਲੀਨ ਰਿਸ਼ਤਾ ਕਾਇਮ ਕਰਨ ਦੀ ਪੁਰਜ਼ੋਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

v) ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੇ ਲਗਾਤਾਰ ਵਧਦੇ ਆਧਾਰ ਨੂੰ ਸੌਖਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਬਾਰੀਕੀ ਨਾਲ ਅਜਿਹੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪਰਿਚੈ ਸ਼ੱਕੀ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਮੁਜਰਮਾਨਾ ਪਿਛੋਕੜ ਹੋਵੇਗਾ।

C) *ਘੋਸ਼ਣਾਵਾਂ/ਪਾਬੰਦੀਆਂ*

i) ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤਰਕਾਂ (ਰਿਜਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਐਸ.ਈ.ਬੀ.ਆਈ., ਆਈ.ਆਰ.ਡੀ.ਏ. ਆਦਿ) ਅਤੇ ਯੋਗ ਸ਼ਕਤੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਰਕਾਰ, ਸਥਾਨਕ ਸ਼ਕਤੀ ਆਦਿ ਦੁਆਰਾ ਪਾਸ/ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੋਧਾਂ ਨੂੰ ਮੰਨਣ ਲਈ ਪਾਬੰਦ ਹੈ।

ii) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਕਾਰਗਰ, ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਅਤੇ ਮਿਲਣਸਾਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪੂਰਨ ਤਸੱਲੀ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਪਾਬੰਦ ਹੈ।

iii) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਨੀਅਤ ਅੰਦਰੂਨੀ ਤਲ-ਚਿੰਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪਾਬੰਦ ਹੈ ਅਤੇ ਇੰਡਸਟਰੀ ਵਿਚਲੇ ਮੌਜੂਦਾ ਅਮਲਾਂ ਵਿੱਚ ਅੱਗੇ ਰਹਿਣ ਲਈ ਯਤਨਸ਼ੀਲ ਰਹੇਗੀ।

iv) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਵਿੱਚ ਧਰਮ, ਜਾਤ, ਲਿੰਗ ਜਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕੋਈ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਰੱਖਣ ਨੂੰ ਪਾਬੰਦ ਹੈ।

v) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਨਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਾਫ ਸੁਥਰੀ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੌਜੂਦਾ/ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਨਵੇਂ ਬਣਨ ਵਾਲੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੇਣ ਲਈ ਪਾਬੰਦ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜੀ ਜਾਂ ਪ੍ਰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਪੈਣ ਨੂੰ ਪਾਬੰਦ ਹੈ।

vi) ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਤਪਾਦਨ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਦੂਰ ਰਹਿਣ ਲਈ ਪਾਬੰਦ ਰਹੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਕਿਸਮ ਦੇ ਲੁਕੇ ਹੋਏ ਚਾਰਜਸ ਜਾਂ ਅਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਹੋਵੇਗੀ।

vii) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਦੇਸ਼ਿਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਤੇ ਅੰਗ੍ਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਨੂੰ ਪਾਬੰਦ ਰਹੇਗੀ।

viii) ਕੰਪਨੀ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀ ਵਜੋਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਏ ਸਮਾਨ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਲਈ ਸਾਰੇ ਸੰਭਵ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਉਪਰਾਲੇ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਸਾਮਾਨ ਦੇ ਕਿਸੇ ਐਕਸੀਡੈਂਟ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਜਾਣੇ ਬੁੱਝੇ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਪਾਬੰਦ ਹੈ।

ix) ਕੰਪਨੀ ਵਪਾਰ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀ ਕਿਸੇ ਬਿਨਾਂ ਜਾਣ ਬੁੱਝ ਕੇ ਕੀਤੀ ਗਲਤੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਕਲੈਰੀਕਲ ਗਲਤੀ ਦਾ ਨਾਜਾਇਜ਼ ਫਾਇਦਾ ਨਾ ਚੁੱਕਣ ਲਈ ਪਾਬੰਦ ਹੈ।

x) ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਅਜਿਹਾ ਸੰਰਚਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਬੰਧ ਜਿਹੜਾ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇ ਅਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਵਾਂ ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇ ਨੂੰ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਪਾਬੰਦ ਹੈ।

xi) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਉਚਿਤ ਕਾਇਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ ਅਪਲੋਡ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀ ਮੰਗ ਤੇ ਐਫ.ਪੀ.ਸੀ. ਦੀ ਕਾਪੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਪਾਬੰਦ ਹੈ।

D) *ਜਾਇਜ਼ ਪ੍ਰਚਲਨ*

I) **ਕਰਜ਼ੇ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ**

i) ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਸਾਰੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਵਿਖੇ ਨਵੇਂ ਬਣਨ ਵਾਲੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ/ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਫਾਰਮ ਪ੍ਰਾਦੇਸ਼ਿਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮੁਫ਼ਤ ਵਿੱਚ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਏਗੀ ਅਤੇ ਨਾਲ ਲੱਗਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵੀ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ। ਸਾਰੇ ਕੇਸਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਫਾਰਮ ਦੇ ਬਦਲੇ ਹਰ ਇੱਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਪਾਲਿਸੀ ਵਜੋਂ ਅਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੀ ਤਸੱਲੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਦਰਖਾਸਤ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਮੰਜੂਰ/ਰਿਜੈਕਟ ਦੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਤਕਸੀਮੀ ਅਤੇ ਗਹਿਣੇ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਸਾਮਾਨ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਵੀ ਨਾਲੋ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ii) ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ੇ/ਉਤਪਾਦਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੀ ਜਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਮਿਲਣ ਵਾਲੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਖਰਚੇ, ਪੀਨਲ/ਓਵਰਡਿਊ ਵਿਆਜ, ਵਿਆਜ ਕੱਢਣ ਦੀ ਵਿਧੀ, ਵਿਆਜ ਤੇ ਛੂਟ ਵਗੈਰਾ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੇਵੇਗੀ ਤਾਂ ਕਿ ਗ੍ਰਾਹਕ/ਨਵੇਂ ਬਣਨ ਵਾਲੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਪਹਿਲਾਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੇ ਆਪਣਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈ ਸਕਣ ਦੇ ਸਮਰਥ ਹੋਣ। ਗ੍ਰਾਹਕ/ਨਵੇਂ ਬਣਨ ਵਾਲੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਮੰਗ ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਜਾਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਸਬੰਧੀ ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਤਫਸੀਲ ਨਾਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

iii) ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਗੱਲ ਲਈ ਪਾਬੰਦ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਲੋਨ/ਕਰਜ਼ਾ ਜਾਰੀ ਪੱਤਰ (ਪਾਉਨ ਟਿਕਟ) ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਦੇਸ਼ਿਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲੋਨ/ਕਰਜ਼ੇ ਸਬੰਧੀ ਸਾਰੀ ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਲੋਨ/ਕਰਜ਼ਾ ਜਾਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ ਨੰਬਰ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਲੋਨ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਵੀ ਹੋਵੇਗਾ। ਲੋਨ/ਕਰਜ਼ਾ ਜਾਰੀ ਪੱਤਰ (ਪਾਉਨ ਟਿਕਟ) ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਅਫਸਰ ਦੇ ਦਸਤਖਤ ਅਤੇ ਇਹ ਗਹਿਣੇ ਰੱਖੇ ਸਮਾਨ ਦੀ ਰਸੀਦ ਵਜੋਂ ਵੀ ਕੰਮ ਆਵੇਗੀ।

iv) ਆਮ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ/ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਵ ਜਾਂ ਤਬਦੀਲੀ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਵਿੱਤੀ ਤੌਰ ਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਖਾਸ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਜਦੋਂ ਅਜਿਹੇ ਬਦਲਾਵ ਜਾਂ ਤਬਦੀਲੀ ਕਰਨੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋ ਜਾਵੇਗੀ, ਤਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਸਬੰਧੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

II) **ਵਿਕਰੀ ਅਤੇ ਤਰੱਕੀ**

i) ਬਾਹਰੀ ਅਤੇ ਖੁਦਗਰਜ਼ ਮਨੋਰਥਾਂ ਲਈ ਜਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੇ ਉਲਟ ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਉਤਪਾਦਨ ਦੀ ਤਰੱਕੀ ਜਾਣ ਬੁੱਝ ਕੇ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਪਾਬੰਦ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਉਸ ਦਾ ਵਿਕਰੀ ਅਤੇ ਤਰੱਕੀ ਵਿੱਚ ਰੁੱਝਿਆ ਸਟਾਫ ਟਰੇਂਡ ਅਤੇ ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੀ ਮੱਦਦ ਕਰੇ ਨਾ ਕਿ ਉਸ ਨੂੰ ਹੋਰ ਉਲਝਾਵੇ।

ii) ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਗੈਰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਵਾਧਾ ਕਰਕੇ ਮੁਨਾਫਾ ਨਾ ਕਮਾਉਣ ਲਈ ਪਾਬੰਦ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਮਾਰਕੀਟ ਵਿਚਲੀ ਮਾੜੀ ਸਥਿਤੀ ਦਾ ਨਾਜਾਇਜ਼ ਫਾਇਦਾ ਨਾ ਚੁੱਕਣ ਲਈ ਵੀ ਪਾਬੰਦ ਹੋਵੇਗੀ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵੱਖ ਵੱਖ ਚੀਜ਼ਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਜ਼ ਦੀ ਕੀਮਤ, ਰਿਸਕ ਪ੍ਰੀਮੀਯਮ, ਲੋਨ ਸਕੀਮ, ਲੋਨ ਪ੍ਰਤੀ ਗ੍ਰਾਮ, ਮੁਨਾਫਾ ਮਾਰਜਿਨ ਆਦਿ ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਸਬੰਧੀ ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਪਾਲਨਾ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਨਿਯੰਤਰਕਾਂ ਵਲੋਂ ਜਾਰੀ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਨਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗਾ।

iii) ਲੋਨ ਸਕੀਮਾਂ ਸਬੰਧੀ ਪੂਰੀ ਅਤੇ ਅਪਡੇਟਡ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਲੋਨ ਪ੍ਰਤੀ ਗ੍ਰਾਮ, ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਡਿਸਪਲੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਬਾਂਚਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਡਿਸਪਲੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਪੂਰੀ ਜਾਂ ਚੁਣੀ ਹੋਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੀਡੀਆ ਚੈਨਲਾਂ, ਪੋਸਟਰਾਂ, ਬਰੋਸ਼ਰਾਂ, ਨੋਟਿਸਾਂ ਰਾਹੀਂ ਡਿਸਪਲੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਡਿਸਪਲੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜਿਸ ਸਬੰਧੀ ਫੈਸਲਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

III) **ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ, ਲੀਅਨ ਵਰਤੋਂ ਅਤੇ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀ ਦੀ ਡਿਲਿਵਰੀ ਬਾਰੇ**

i) ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਸਹੀ ਵਪਾਰ ਵਜੋਂ ਆਮ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਮੰਗ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਪਰ ਖਾਸ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋ ਰਿਹਾ ਹੋਵੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਹਿਣੇ ਰੱਖੇ ਸੋਨੇ ਵਿੱਚ ਨਾਕਾਬਿਲੇ ਬਰਦਾਸ਼ਤ ਗਿਰਾਵਟ, ਗਹਿਣੇ ਰੱਖੇ ਸੋਨੇ ਦੀ ਕੁਆਲਿਟੀ ਵਿੱਚ ਖਰਾਬੀ, ਜਾਂ ਨਿਯੰਤਰਕਾਂ ਦੀ ਕਿਸੇ ਸ਼ਰਤ ਜਾਂ ਹਦਾਇਤ ਦੀ ਪਾਲਨਾ ਕਰਨ ਲਈ। ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਕੇਸਾਂ ਵਿੱਚ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਸਹੀ ਨੋਟਿਸ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਮੰਗਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ii) ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਸੰਭਵ ਨਰਮ ਅਤੇ ਪ੍ਰੇਰਣਾਦਾਇਕ ਯਤਨ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਗਹਿਣੇ ਰੱਖੇ ਸੋਨੇ ਨੂੰ ਵੇਚਣਾ ਨਾ ਪਵੇ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਸਖਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣ ਨੂੰ ਵਧਾਵਾ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ।

iii) ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ/ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਸੈਟਲ ਹੋਣ ਤੇ ਗਹਿਣੇ ਰੱਖੇ ਸੋਨੇ ਨੂੰ ਬਿਲਕੁਲ ਉਸੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਮੋੜਨ ਲਈ ਪਾਬੰਦ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਸ ਨੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਤੋਂ ਲਿਆ ਸੀ। ਜੇਕਰ ਸਟਾਫ ਦੀ ਮਿਸਹੈਂਡਲਿੰਗ ਕਾਰਨ ਗਹਿਣੇ ਰੱਖੇ ਸੋਨੇ ਦਾ ਕੋਈ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਖਰਚੇ ਤੇ ਉਸਦੀ ਮੁਰੰਮਤ ਕਰਵਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹਾ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਬਣਦਾ ਹਰਜ਼ਾਨਾ ਦੇਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਗਹਿਣੇ ਰੱਖਣ ਵੇਲੇ ਸੋਨੇ ਤੇ ਕਿਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਆਦਿ ਪਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਇਸ ਸਬੰਧੀ ਵੇਰਵਾ ਕਰਜ਼ਾ ਜਾਰੀ ਪੱਤਰ (ਪਾਉਨ ਟਿਕਟ) ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

iv) ਕੰਪਨੀ ਗਹਿਣੇ ਰੱਖੇ ਸੋਨੇ ਤੇ ਲੋਨ/ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸਰਪਲਸ ਕੈਸ਼ ਤੇ ਸਿਰਫ ਜਾਇਜ਼ ਲੀਅਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰੱਖੇਗੀ। ਅਜਿਹੇ ਲੀਅਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਸਿਰਫ ਇਸ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇਕਰ ਗ੍ਰਾਹਕ ਵੱਲ ਭਾਵੇਂ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਜਾਂ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਬਕਾਇਆ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਲੀਅਨ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ।

v) ਕੰਪਨੀ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕੈਸ਼ ਪੇਮੈਂਟ ਲਈ ਇੱਕ ਹਸਤਾਖਰ ਸਹਿਤ ਜਾਂ ਸਿਸਟਮ ਜੈਨਰੇਟਡ ਰਸੀਦ ਤੁਰੰਤ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਚੈਕਾਂ, ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟਾਂ ਅਤੇ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਟਰਾਂਸਫਰਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪੇਮੈਂਟ ਇਸ ਸ਼ਰਤ ਤੇ ਮੰਜੂਰ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਗਹਿਣੇ ਰੱਖੇ ਸੋਨੇ ਸਿਰਫ ਰਕਮ ਪ੍ਰਾਪਤ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਮੋੜੇ ਜਾਣਗੇ।

vi) ਹਾਲਾਂਕਿ ਲੋਨ/ਕਰਜ਼ਾ ਜਾਰੀ ਪੱਤਰ (ਪਾਉਨ ਟਿਕਟ) ਵਿੱਚ ਸਾਰੀ ਲਾਗੂ ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ ਪਰ ਕੰਪਨੀ ਫਿਰ ਵੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਮਿਆਦ ਪੱਤਰ, ਸਲਾਹਾਂ, ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਮੂਲ ਦੇ ਪੇਮੈਂਟ ਦੀ ਡਿਊ ਮਿਤੀ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ, ਕੋਰੀਅਰ ਰਾਹੀਂ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ. ਰਾਹੀਂ ਜਾਰੀ ਕਰਦੀ ਰਹੇਗੀ।

vii) ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਚੱਲਣ ਦੌਰਾਨ ਜਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਸੈਟਲ ਕਰਨ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਗ੍ਰਾਹਕ ਜਾਂ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਮੰਗ ਤੇ ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ ਦੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਦੇਣ ਨੂੰ ਪਾਬੰਦ ਰਹੇਗੀ। ਪਰ ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ ਬੰਦ ਹੋਣ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਅਜਿਹੀ ਕਿਸੇ ਲੋਨ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

viii) ਕੰਪਨੀ ਗਹਿਣੇ ਰੱਖੇ ਸੋਨੇ ਨੂੰ ਵੇਚਣ ਦਾ ਉਪਰਾਲਾ ਸਿਰਫ ਉਸ ਵੇਲੇ ਕਰੇਗੀ ਜਦੋਂ ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਕੋਈ ਚਾਰਾ ਨਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪਹਿਲਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਮੋੜਨ ਲਈ ਨੋਟਿਸ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਨੋਟਿਸ ਪਾਉਨ ਟਿਕਟ ਵਿੱਚ ਕਰਜ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਧੀਨ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤਰਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਨਾ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗਾ। ਜਦੋਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਭੇਜੇ ਨੋਟਿਸ ਦਾ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਗਹਿਣੇ ਪਏ ਸੋਨੇ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਨਿਲਾਮੀ ਰਾਹੀਂ ਵੇਚ ਕੇ ਆਪਣਾ ਲੋਨ ਸੈਟਲ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ix) ਜਦੋਂ ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਪਾਉਨ ਟਿਕਟ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਜਾਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਤਹਿਤ ਅਜਿਹੇ ਗਹਿਣੇ ਰੱਖੇ ਸੋਨੇ ਨੂੰ ਵੇਚਣ ਲਈ ਮਜ਼ਬੂਰ ਹੈ ਤਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਨਿਲਾਮੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਇੱਕ ਨੋਟਿਸ ਜ਼ਰੂਰ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

x) ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਵਧਾਵਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਲੋਨੇ/ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਬਕਾਏ ਦੇ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਹਿਣੇ ਰੱਖੇ ਸੋਨੇ ਦੀ ਡਿਲਿਵਰੀ ਤੁਰੰਤ ਲੈ ਲਈ ਜਾਵੇ। ਪਰ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਜੇਕਰ ਉਹ ਗਹਿਣੇ ਰੱਖੇ ਸੋਨੇ ਦੀ ਡਿਲਿਵਰੀ ਤੁਰੰਤ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰਥ ਹੈ, ਬਿਨਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕਿਸੇ ਅਣਗਹਿਲੀ ਕਰਕੇ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਸੇਫ ਕਸਟਡੀ ਚਾਰਜਸ ਦੇਣੇ ਪੈਣਗੇ ਜੋ ਕਿ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਦੱਸੇ ਹੋਣਗੇ, ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਵਿੱਚ ਡਿਸਪਲੇ ਕੀਤੇ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਵੀ ਹੋਣਗੇ।

xi) ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ/ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜੀ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵੇਲੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੇ ਗਲਤ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ।

IV) **ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ**

i) ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਗਿਲੇ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਹੋਣ।

ii) ਕੰਪਨੀ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇਵੇਗੀ ਜਿਸ ਤਹਿਤ ਗ੍ਰਾਹਕ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਪੂਰੀ ਜਾਂ ਥੋੜ੍ਹੀ ਰਕਮ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾ ਸਕੇਗਾ ਪਰ ਗਹਿਣੇ ਰੱਖੇ ਸੋਨੇ ਦੀ ਡਿਲਿਵਰੀ ਸਿਰਫ ਉਸੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਤੋਂ ਮਿਲੇਗੀ ਜਿਥੋਂ ਲੋਨ/ਕਰਜ਼ਾ ਲਿਆ ਹੋਵੇਗਾ।

iii) ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਦਾ ਵਿਸਤਾਰ ਵਿੱਚ ਵੇਰਵਾ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਤਹਿਤ ਸਬੰਧਤ ਅਫਸਰਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦੇ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪੋਸਟਲ ਅਡ੍ਰੈਸ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ/ਈਮੇਲ-ਅਡ੍ਰੈਸ, ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਆਦਿ ਦਾ ਵਿਸਤਾਰ ਵਿੱਚ ਵੇਰਵਾ ਦਿੱਤਾ ਹੋਵੇ।

iv) ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਅਜਿਹਾ ਟ੍ਰੇਨਿੰਗ ਸਿਸਟਮ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਤਹਿਤ ਸਾਰੇ ਮੁਲਾਜ਼ਮ ਅਤੇ ਅਫਸਰ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨਾਲ ਦੋਸਤ ਪੱਖੀ ਵਤੀਰਾ ਰੱਖਣਗੇ ਅਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨਾਲ ਮਾੜਾ ਵਰਤਾਓ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ।

v) ਕੰਪਨੀ ਵੱਖਰੀ ਵੱਖਰੀ ਟਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਦੀ ਟਾਈਮ ਲਿਮਟ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਬੰਧੀ ਹਦਾਇਤਾਂ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਡਿਸਪਲੇ ਕਰੇਗੀ।

vi) ਕੰਪਨੀ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁਸੀਬਤਾਂ ਖਾਸ ਤੌਰ ਤੇ ਗਰੀਬ ਵਰਗ ਦੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਵੱਲ ਹਮਦਰਦੀ ਵਾਲਾ ਵਤੀਰਾ ਰੱਖੇਗੀ।

V) **ਫੁਟਕਲ**

i) ਕੰਪਨੀ ਆਮ ਵਪਾਰਕ ਸਮਾਂ, ਛੁੱਟੀਆਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚਲੀ ਸੋਧ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਸਾਰੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰੈਸ ਨੋਟ ਰਾਹੀਂ ਡਿਸਪਲੇ ਕਰੇਗੀ।

ii) ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ/ਵਿਅਕਤੀਆਂ, ਏਜੰਸੀ ਜਾਂ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਪਰੰਤੂ ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਨਿਯੰਤਰਕ ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਧੀਨ ਅਜਿਹੀ ਪਾਲਨਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕੇਗੀ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੋਂ ਅਜਿਹੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਲਈ ਪਾਬੰਦ ਹੋਵੇਗੀ।