

ਚੋਲਾਮੰਡਲਮ ਇਨਵੈਸਟਮੈਂਟ ਐਂਡ ਫਾਇਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀ ਲਿਮਿਟਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ

ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ **ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਹਦਾਇਤਾਂ, 2025** ਦੇ ਅਧਿਆਇ III ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਇਸ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਸੁਝਬੁਝ ਨਾਲ ਫ਼ੈਸਲੇ ਲੈਣ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ।

ਇਹ ਸੰਹਿਤਾ ਕਰਜ਼ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਯਥੇਚਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਖੁਲਾਸੇ ਦੇ ਆਮ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਅਪਣਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਸੰਹਿਤਾ ਚੋਲਾਮੰਡਲਮ ਇਨਵੈਸਟਮੈਂਟ ਐਂਡ ਫਾਇਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀ ਲਿਮਿਟਡ ("ਕੰਪਨੀ") ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਉਦੇਸ਼

ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਨ:

- ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।
- ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਮਿੱਤਰਤਾਪੂਰਨ ਸੰਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।
- ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਾਮਕ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।
- ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਬਣਾਉਣਾ।

ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਹੈ ਅਤੇ ਵਾਹਨ ਵਿੱਤੀ ਸਹਾਇਤਾ, ਜਾਇਦਾਦ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰਜ਼ਾ, ਗ੍ਰਹਿ ਕਰਜ਼ਾ, ਸੂਖਮ ਅਤੇ ਮੱਧਮ ਉਦਯੋਗ ਕਰਜ਼ੇ, ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ, ਖਪਤਕਾਰ ਅਤੇ ਸੂਖਮ ਉਦਯੋਗ ਕਰਜ਼ੇ, ਟਿਕਾਊ ਉਪਭੋਗਤਾ ਵਸਤੂਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਸੋਨੇ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਸਮੇਤ ਕਈ ਉਤਪਾਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਹਰੇਕ ਉਤਪਾਦ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਪੱਤਰ ਉਸ ਉਤਪਾਦ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵੱਖਰੇ ਹੋਣਗੇ।

ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰਾ ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਹ ਭਾਸ਼ਾ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸਮਝਦਾ ਹੋਵੇ, ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜਿਸ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ ਉਸ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਰਜ਼ੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕਰਕੇ ਸੁਝਬੁਝ ਨਾਲ ਫ਼ੈਸਲੇ ਲਏ ਜਾ ਸਕਣ।

ਅਰਜ਼ੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਅਰਜ਼ੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤੀ-ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਪੂਰੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਆਮ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਪ੍ਰਾਪਤੀ-ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਅੰਦਰ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਜੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹੋਣ ਤਾਂ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

ਕਰਜ਼ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀਆਂ ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਯੋਗ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਇਹ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਕਰਜ਼ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਸਾਧਨ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਰਜ਼ ਰਕਮ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ, ਸਾਰੇ ਸ਼ੁਲਕ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸਮੇਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖੇਗੀ।

ਕਰਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਤੀ ਅਤੇ ਉਸ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਸਾਰੇ ਪਰਿਸ਼ਿਸ਼ਟਾਂ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਆਂ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਸਮਝ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

ਕਰਜ਼ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏਗੀ।

ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਦੀ ਰਕਮ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਉਲੰਘਣਾ ਦੇ ਪੱਧਰ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵਰਗ ਵਿੱਚ ਭੇਦਭਾਵਪੂਰਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

ਜਦੋਂ ਵੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਸੰਬੰਧੀ ਯਾਦ ਦਿਹਾਣੀਆਂ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਹਰ ਘਟਨਾ ਅਤੇ ਉਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕਰਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ

ਕੰਪਨੀ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ।

ਕਰਜ਼ ਰਕਮ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕਾਂ, ਅਗਾਊਂ ਅਦਾਇਗੀ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਸਮਝ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ਼ ਭਵਿੱਖ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ।

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਆਮ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰੇਗੀ।

ਕਰਜ਼ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਮੰਗ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਸੰਬੰਧੀ ਕੋਈ ਵੀ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕੇਵਲ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮਾਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਬਾਕੀ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਪੂਰੀ ਵਸੂਲੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਾਰੀਆਂ ਜਮਾਨਤਾਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕੋਈ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਦਾਅਵਾ ਨਾ ਹੋਵੇ।

ਆਮ

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਜੋ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹਨ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਪਹਿਲਾਂ ਨਾ ਦੱਸੀ ਗਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆਈ ਹੋਵੇ।

ਜੇ ਕਰਜ਼ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਲਿਖਤੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰੇ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇਕੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਇਤਰਾਜ਼ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਅਸਮਰੱਥਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੋਈ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।

ਸਰੀਰਕ ਜਾਂ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਅਸਮਰੱਥ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਕਰਜ਼ ਵਸੂਲੀ ਸੰਬੰਧੀ ਕੰਪਨੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵੈਧ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਹੀ ਅਪਣਾਏਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਤੰਗ-ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਜਾਂ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ

ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ ਦਾ ਗਠਨ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਕਮੇਟੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਰੁਝਾਨਾਂ, ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮੂਲ ਕਾਰਨਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਨਾਲ ਜਨਤਾ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕੇਗੀ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਕਾਰਜ ਦੀ ਨਿਯਮਿਤ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੰਯੁਕਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਅੱਗੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਸੂਚਨਾ-ਦਾਤਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੀਤੀ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਸ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਕਰਮਚਾਰੀ, ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਸਪਲਾਇਰ ਦੁਆਰਾ ਨੀਤੀ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਨਾਮਜ਼ਦ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਦੇ ਸਕਣਗੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ: ਸ਼੍ਰੀ ਕ੍ਰਿਸ਼ਨਕੁਮਾਰ ਕੇ.ਪੀ.

ਪਤਾ :

ਏਐਸਵੀ ਆਦਰਸ਼ ਕੰਪਲੈਕਸ, 719, ਪਥਾਰੀ ਰੋਡ,
ਮਾਊਂਟ ਰੋਡ ਦੇ ਨੇੜੇ,
ਥਾਊਜ਼ੈਂਡ ਲਾਈਟ ਮੈਟਰੋ ਸਟੇਸ਼ਨ ਦੇ ਨੇੜੇ,
ਰਾਜ ਵੀਡੀਓ ਵਿਜ਼ਨ ਦੇ ਪਿੱਛੇ,
ਅੰਨਾ ਸਾਲਾਈ,
ਚੇਨਈ - 600002

ਦੂਰਭਾਸ਼ : 044-40906097

ਈ-ਮੇਲ ਪਤਾ : gro@chola1.murugappa.com

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਤੀਹ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਇੰਚਾਰਜ ਅਧਿਕਾਰੀ

ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ
ਚੇਨਈ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ
ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ
ਫੋਰਟ ਗਲੇਸਿਸ, ਨੰਬਰ 16, ਰਾਜਾਜੀ ਸਾਲਾਈ
ਚੇਨਈ - 600001

ਦੂਰਭਾਸ਼ : 044-25399189

ਅਤਿਅਧਿਕ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦਾ ਨਿਯੰਤਰਣ

ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਲਾਭ ਅੰਸ਼, ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗੀ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਨੀਤੀਆਂ ਅਨੁਸਾਰ ਉਚਿਤ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗੀ।

ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਵੱਖਰੀਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪੱਧਰਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਰਜ਼ੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਹੋ ਸਕੇ।

ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਵਾਹਨਾਂ ਦੀ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ, ਨਿਯਮ, ਸ਼ਰਤਾਂ, ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਤੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।