
ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ

ਅਨੁਪਾਲਨ ਵਿਭਾਗ

UGRO ਕੈਪਿਟਲ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਵਿਸ਼ਾ- ਸੂਚੀ

1	ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ.....	3
2	ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸ	4
	2.1 ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ	4
	2.2 ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ	4
	2.3 ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਸਮੇਤ.....	5
3	ਆਮ	6
	3.1 ਗੁਪਤਤਾ.....	6
	3.2 ਵਿਆਜ ਦਰ	6
	3.3 ਜੁਰਮਾਨਾ ਸੁਲਕ	6
	3.4 ਹੋਰ ਆਮ ਪਹਿਲੂ.....	7
4	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ	7
	ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ	9
5	ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ	10

1 ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ (ਇਸ ਦੇ ਬਾਅਦ ਤੋਂ 'ਕੋਡ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਦਰਭਿਤ) ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਵਲੋਂ 01 ਜੁਲਾਈ, 2015 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ - ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ - ਆਰਬੀਆਈ/2015-16/16 ਡੀਐਨਬੀਆਰ (ਪੀਡੀ) CC.No.054/03.10.119/2015-16 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਕੋਡ ਵਿੱਚ UGRO ਕੈਪੀਟਲ ਲਿਮਿਟਡ (ਇਸ ਦੇ ਬਾਅਦ ਤੋਂ 'ਕੰਪਨੀ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਦਰਭਿਤ) ਵਲੋਂ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਆਮ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਨੂੰ ਇਹ ਮੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ: –

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਡੀਲ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਭਿਆਸ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਸੰਬੰਧ
- ਗਾਹਕ ਦੀ ਆਪਸੀ ਤਾਲਮੇਲ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਪਾਲਣਾ
- ਮਜ਼ਬੂਤ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਹਰੇਕ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਜਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਸਰੋਤ, ਲੋਨ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ, ਲੋਨ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਲਈ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਕੋਡ ਨੂੰ 2 ਨਵੰਬਰ 2018 ਦੀ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ ਵਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

2 ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸ

ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਲਾਈਫਸਾਈਕਲ ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਮੁੱਖ ਭਾਗਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।



2.1 ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ

- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਕਿ ਹੋਰ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵਲੋਂ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵਲੋਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਅਪਲਾਈ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜੋੜ ਦੇਵੇਗਾ।
- ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਤਰਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਲਈ 'ਦਾ ਤਰੀਕਾ' ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਦੇਵੇਗੀ। ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਉਹ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਨੂੰ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਉਸ ਨੂੰ ਵੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਅਤਿਰਿਕਤ ਵੇਰਵੇ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

2.2 ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ

- ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ 'ਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਰੱਖੇਗੀ। ਦੇਰ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਿਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਦੰਡ (ਅਤਿਰਿਕਤ) ਵਿਆਜ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹਾਈਲਾਈਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਲੋਨ ਦੇ ਅਸਵੀਕਾਰ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਇਹ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਲੋਂ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਐਨਕਲੇਜ਼ਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

2.3 ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਸਮੇਤ

- ਕੰਪਨੀ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਆਰਟੀਜੀਐਸ/ਐਨਈਐਫਟੀ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਤਰੀਕੇ ਰਾਹੀਂ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਕਰੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਜਿੱਥੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਚੈੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਕੇ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਵਿਆਜ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਫੰਡ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਦੀ ਵਾਸਤਵਿਕ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੇ ਸੈਂਕਸ਼ਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਜਾਂ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਜਾਂ ਚੈੱਕ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ, ਚੈੱਕ ਡਿਸਬਰਸਲ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਜਿੱਥੇ ਕਿਤੇ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਮੋਰਟੋਰੀਅਮ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਵਿਆਜ ਅਜਿਹੇ ਵਿਆਜ ਮੋਰਟੋਰੀਅਮ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਲਗਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਤਾਰੀਖ ਅਸਲ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਲੋਨ ਡਿਸਬਰਸਲ ਜਾਂ ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਵਿਆਜ ਸਿਰਫ ਉਸ ਅਵਧੀ ਲਈ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਲਈ ਲੋਨ ਬਕਾਇਆ ਸੀ ਅਤੇ ਪੂਰੇ ਮਹੀਨੇ ਲਈ ਨਹੀਂ।
- ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਵਿਆਜ ਸਿਰਫ ਅਜਿਹੀ ਐਡਵਾਂਸ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦੀ ਨੈੱਟ ਲੋਨ ਰਕਮ 'ਤੇ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਫੰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਦੀ ਵਾਸਤਵਿਕ ਤਾਰੀਖ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਅਕਾਊਂਟ ਵਿੱਚ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੈਪਚਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਹਰੇਕ ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟ ਦੇ ਅਕਾਊਂਟ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਦਿਖਾਈ ਦਿੰਦੀ ਹੈ।
- ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਭਾਵ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁੱਕਵੇਂ ਕਲਾਉਜ਼ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਹਾਈਲਾਈਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ/ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਵੇਲੇ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਯੋਗ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਹਰੇਕ ਐਨਕਲੇਜ਼ਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਸ਼ੈਡਿਊਲ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕ, ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਸ਼ੁਲਕ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਲਿਖਤ ਵਿੱਚ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗੀ।
- ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਰੀਕਾਲ/ਐਕਸਲਰੇਟ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਸੈਂਕਸ਼ਨ ਲੈਟਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਪੈਂਡਿੰਗ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਬਮਿਟ ਨਾ ਕਰਨ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੋਰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਲੋਨ ਨੂੰ ਕੈਂਸਲ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ ਰਿਫੰਡ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਲੋਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸਿਕਿਓਰਟੀਜ਼ ਨੂੰ ਪੂਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੇ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਲੇਮ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈਂਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਕਲੇਮ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੰਪਨੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਲੇਮ ਸੈਟਲ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਸਿਕਿਓਰਟੀਜ਼ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

3 ਆਮ

3.1 ਗੁਪਤਤਾ

ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਆਦਰ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰਾ ਸੰਚਾਰ ਨਿਮਰਤਾ ਨਾਲ ਹੋਵੇਗਾ। ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਵਲੋਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਕੰਪਨੀ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਥਰਡ ਪਾਰਟੀ ਨੂੰ ਟ੍ਰਾਂਜ਼ੈਕਸ਼ਨ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ:

- ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਨੂੰਨ ਜਾਂ ਨਿਯਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।
- ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਜਨਤਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ।
- ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ/ਸਮੂਹ ਕੰਪਨੀਆਂ ਅਤੇ ਸਹਿਯੋਗੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਹੈ। (ਜਿਵੇਂ ਕਿ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਜ਼ੈਕਸ਼ਨ, ਸੱਕੀ ਟ੍ਰਾਂਜ਼ੈਕਸ਼ਨ ਆਦਿ.)

3.2 ਵਿਆਜ ਦਰ

- ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨਹੀਂ ਵਸੂਲੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਇੱਕ ਕੀਮਤ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਫੰਡ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਆਦਿ ਦੀ ਲਾਗਤ ਦੇ ਕਾਰਕ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਲੋਨ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇ ਅਤੇ ਤਰਕ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਹੋਸਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰਾਂ ਹੋਣਗੀਆਂ।
- ਕੰਪਨੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਸ਼ੁਲਕ/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ।

3.3 ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ

- ਕੰਪਨੀ ਧਿਰਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ, ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਕੀ ਫੈਕਟ ਸਟੇਟਮੈਂਟ (ਕੋਐਫਐਸ) ਵਿੱਚ, ਜੋ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਗਾਹਕਾਂ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ 'ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕ' ਦੇ ਤਹਿਤ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਿਖਾਏਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਦੇ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਭੇਜਣ ਵੇਲੇ, ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗੀ, ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਵੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਦੱਸੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵਲੋਂ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੇ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦਾ ਜੁਰਮਾਨਾ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ' ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਨਾ ਹੀ ਇਸ ਨੂੰ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਨੂੰ ਪੂੰਜੀਗਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਅਤਿਰਿਕਤ ਭਾਗ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

- ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਲਈ ਦੰਡਾਤਮਕ ਸ਼ੁਲਕ ਸਮਾਨ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਸ਼ੁਲਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।

3.4 ਹੋਰ ਆਮ ਪਹਿਲੂ

- ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਵਲੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਲੈਂਡਰ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ ਹੈ।
- ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਅਕਾਊਂਟ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਅਕਾਊਂਟ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਅਜਿਹੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ, ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਲੋਨ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਅਣਉਚਿਤ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬੇਵਕਤ ਲਗਾਤਾਰ ਤੰਗ ਕਰਨਾ, ਲੋਨ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। ਇਸ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਡੀਲ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

4 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਮਜ਼ਬੂਤ ਸੰਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਔਕੜਾਂ ਨੂੰ ਕੁਸ਼ਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਮਹੱਤਵ ਨੂੰ ਸਮਝਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰ ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀ ਗਈ ਏਜੰਸੀ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਮੱਸਿਆ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਔਕੜਾਂ ਦਾ ਵੀ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਵਾਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਵਸਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕੋਲ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਕਈ ਤਰੀਕੇ ਹਨ ਅਤੇ ਹੇਠਾਂ ਉਹ ਮਾਧਿਅਮ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ:

ਐਸਕਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ			
ਲੈਵਲ	ਸੰਪਰਕ ਵਿਅਕਤੀ/ਟੀਮ	ਉਹ ਮਾਧਿਅਮ, ਜਿਸ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ
ਲੈਵਲ 1	ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਟੀਮ	<ul style="list-style-type: none"> i. ਈ-ਮੇਲ – ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ customercare@ugrocapital.com 'ਤੇ ਲਿੱਖ ਸਕਦੇ ਹਨ ii. ਟੈਲੀਫੋਨ - ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ: 1800-202-8476 ਜਾਂ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ: 022 4182 1600 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ (ਟੈਲੀਫੋਨ ਲਾਈਨ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਪਹਿਲੇ ਦੇ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਐਤਵਾਰ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਸਵੇਰੇ 9.30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6.30 ਵਜੇ ਤੱਕ ਖੁੱਲ੍ਹੀ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ) i. ਪੱਤਰ - ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ UGRO ਕੈਪਿਟਲ ਲਿਮਿਟੇਡ, ਇਕਵਿਨੋਕਸ ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਪਾਰਕ, ਟਾਵਰ 3, ਫੋਰਥ ਫਲੋਰ, ਬੀਕੇਸੀ ਦੇ ਨੇੜੇ, ਐਲਬੀਐਸ ਰੋਡ, ਕੁਰਲਾ, ਮੁੰਬਈ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ - 400070 ਦੇ ਐਡਰੈੱਸ 'ਤੇ ਲਿੱਖ ਸਕਦੇ ਹਨ 	ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਵਿਵਾਦ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਵਸਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ.
ਲੈਵਲ 2	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਜੀਆਰਓ)	<p>ਜੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਤੋਂ ਵਿਵਾਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਵਸਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਜੀਆਰਓ ਕੋਲ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. ਈ-ਮੇਲ – ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ grievance@ugrocapital.com 'ਤੇ ਲਿੱਖ ਸਕਦੇ ਹਨ ii. ਟੈਲੀਫੋਨ - ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ 022 6826 9135 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ (ਟੈਲੀਫੋਨ ਲਾਈਨ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਖੁੱਲ੍ਹੀ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ) <p>(ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਧਿਆਨ ਦਿਓ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਿਰਫ ਉਦੋਂ ਹੀ ਜੀਆਰਓ ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਵਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਮਾਧਾਨ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ. ਜੀਆਰਓ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜਣ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਐਕੜ ਦਾ ਟਿਕਟ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੋਵੇਗਾ।)</p>	ਜੀਆਰਓ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਵਸਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ.
ਲੈਵਲ 3	ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਮੇਟੀ	<p>ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਮਾਧਾਨ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੇ ਐਡਰੈੱਸ 'ਤੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ 'ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਮੇਟੀ' ਤੇ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ:</p> <p>ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਮੇਟੀ UGRO ਕੈਪਿਟਲ, ਇਕਵਿਨੋਕਸ ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਪਾਰਕ, ਟਾਵਰ 3, ਫੋਰਥ ਫਲੋਰ, ਬੀਕੇਸੀ ਦੇ ਨੇੜੇ, ਐਲਬੀਐਸ ਰੋਡ, ਕੁਰਲਾ,</p>	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ.

		ਮੁੰਬਈ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ – 400070	
ਲੈਵਲ 4	ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦਾ ਇੰਚਾਰਜ ਅਧਿਕਾਰੀ	ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਔਕੜਾਂ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਕੋਲ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ: ਐਡਰੈੱਸ: ਚੀਫ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ, ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਸੈਂਟਰ- 1, ਵਰਲਡ ਟ੍ਰੇਡ ਸੈਂਟਰ, ਮੁੰਬਈ – 400005 ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ: 022 – 22150573 ਫੈਕਸ ਨੰ: 22180157	-

- “ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ (ਆਰਬੀਆਈ/2017-18/133 ਡੀਐਨਬੀਆਰ.ਪੀਡੀ.ਸੀਸੀ.ਨੰ. 091/03.10.001/2017-18 ਅਤੇ ਆਰਬੀਆਈ/2015- 16/16 ਡੀਐਨਬੀਆਰ (ਪੀਡੀ) CC.No.054/03.10.119/2015-16) ਸੀਈਪੀਡੀ ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਨੰ. CEPD.PRS.No.4535/13.01.004/2018/19 ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੇ, ਜਿਸ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਅਪ੍ਰੈਲ 26, 2019 ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਹੇਠਾਂ ਲਿੱਖੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਹੋਣਗੀਆਂ, -
 - ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਅਤੇ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।
 - ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ (ਸੀਈਪੀਡੀ), ਆਰਬੀਆਈ, ਕੇਂਦਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਨਾਲ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ, ਨਾਲ ਹੀ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਵਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਕੰਪਨੀ ਵਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਈ-ਮੇਲ ਐਡਰੈੱਸ 'ਤੇ ਨਜ਼ਰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਨੁਪਾਲਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।

ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

- ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਅਧਿਕਤਮ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦੀ ਸੀਮਾ ਤੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ। ਉਹ ਸਮਾਧਾਨ ਲਈ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਰਸੀਦ ਭੇਜਣ ਲਈ ਵੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹਨ।
- ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਟੀਮ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਭੇਜਣ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਕਿਹੜੇ ਵਿਕਲਪਿਕ ਉਪਾਅ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

- ਜੇ ਕਿਸੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਮੈਨੇਜਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰਥ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਕੋਲ ਭੇਜ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੁਚਿਤ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ।

5 ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

- ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜਾਂ ਵੈਧਾਨਿਕ ਲੋੜ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਲਾਨਾ ਰੀਵਿਊ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਰੀਵਿਊ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਵਲੋਂ ਅਪਰੂਵ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸਬਮਿਟ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਦੇ ਵੱਖੋ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗੀ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਵਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਦੇ ਕੋਲ ਸਬਮਿਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

-----X-----X-----