



ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਉਦਯੋਗ ਲਈ ਚਾਲ-ਚਲਣ

ਸਤੰਬਰ 2019

ਜਾਣ-ਪਛਾਣ	3
I. ਪੇਸ਼ਕਸ਼	3
II. ਨੋਟ	4
a. ਵਰਤੋਂ ਯੋਗਤਾ	4
b. ਪਿਛਲੇ ਸੰਸਕਰਣ ਅਤੇ ਸੀਆਰਐੱਲ ਨਾਲ ਅਨੁਕੂਲਤਾ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ	4
ਚਾਲ-ਚਲਣ	5
I. ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਮੂਲੀਅਤ	5
a. ਨਿਰਪੱਖ ਗੱਲਬਾਤ	5
b. ਅਨੁਕੂਲਤਾ (ਬਹੁ/ਵੱਧ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰਨਾ)	5
c. ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ	6
d. ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਗੋਪਨੀਯਤਾ	7
e. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ	7
f. ਹੋਰ	7
II. ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੀ ਸਮੂਲੀਅਤ	9
a. ਭਰਤੀ	9
b. ਜਾਣਕਾਰੀ (ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ)	9
c. ਤੰਦਰੁਸਤੀ	10
III. ਨਿਗਮਤ ਸ਼ਾਸਨ	11
a. ਨੀਤੀਆਂ, ਰਣਨੀਤੀਆਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ	11
b. ਜੋਖਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੇਖਾਪੜਤਾਲ	12
c. ਉਦਯੋਗ ਸਹਿਯੋਗ	12
ਸਮਝੌਤਾ: ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਖੁਲਾਸਾ	13
I. ਦਫ਼ਤਰ	13
II. ਸ਼ਾਖਾ	14
III. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ	15
IV. ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ	16
V. ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡ	17

I. ਪੇਸ਼ਕਸ਼

ਇਹ ਚਾਲ-ਚਲਣ (CoC) ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਵਿੱਚ 'ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਦੇਣ' ਦੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣਾ ਹੈ।

ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਗਾਹਕ ਦੀ ਭਲਾਈ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ, 'ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਦੇਣ' ਦੇ ਕੇਂਦਰ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਮਾਈਕ੍ਰੋ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਸੰਗ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਅਕਾਦਮਿਕ ਕੰਮ, ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਿਤ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ, ਵਿਸ਼ਵਵਿਆਪੀ ਅਤੇ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ, ਵਿਆਪਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ, ਅਨੁਕੂਲਤਾ, ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ, ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੇ ਮੁਢਲੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

ਇਸ ਗਿਆਨ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ, ਕੁਝ ਸਾਲਾਂ ਦਾ ਉਦਯੋਗਾਂ ਦਾ ਚਾਲ-ਚਲਣ ਦਾ ਆਪਣਾ ਤਜਰਬਾ ਅਤੇ ਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਮਾਈਕ੍ਰੋ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇ ਵਿਕਸਤ ਦ੍ਰਿਸ਼, ਇਹ ਚਾਲ-ਚਲਣ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਤੀ 'ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਦੇਣ' ਦੇ ਅਭਿਆਸਾਂ 'ਤੇ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਕਰਨਾ ਜਾਰੀ ਰੱਖਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਮਾਈਕ੍ਰੋ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇ ਗਾਹਕ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਹੀਂ ਸਮਝ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਇਹ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵਧੇਰੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਲੈਣ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਨ।

ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲਾ ਵਤੀਰਾ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਨਿਗਮਤ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੀ ਨੀਤੀ ਦੁਆਰਾ ਬਹੁਤ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਲਈ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਅਤੇ ਨਿਗਮਤ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਗਾਹਕ ਭਲਾਈ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਥੱਮ ਹਨ ਅਤੇ ਚਾਲ-ਚਲਣ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦਾ ਹੈ।

II. ਨੋਟ

a. ਵਰਤੋਂ ਯੋਗਤਾ

1. ਇਹ ਚਾਲ-ਚਲਣ ਮਾਈਕਰੋ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ
 - ਮਾਈਕ੍ਰੋ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ, ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ NBFC-MFI¹ ਲਈ 'ਯੋਗ ਜਾਇਦਾਦਾਂ' ਦੀ ਆਰਬੀਆਈ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਅਨੁਸਾਰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ, ਸਮਝਿਆ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ 'ਯੋਗ ਜਾਇਦਾਦਾਂ' ਦੇ ਮਾਪਦੰਡ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ੇ ਖਾਤੇ, ਮਤਲਬ ਪਹਿਲੇ ਚੱਕਰ ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਵਾਲੇ ਚੱਕਰ ਕਰਜ਼ੇ, ਟਾਪ-ਅਪ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਖਰੀਦ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ, ਚਾਲ-ਚਲਣ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।
 - ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸੰਸਥਾ ਵਜੋਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜੋ NBFC-MFI ਲਈ 'ਯੋਗ ਜਾਇਦਾਦਾਂ' ਦੇ ਮਾਪਦੰਡ ਹੇਠ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਮਾਈਕ੍ਰੋ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।
2. ਉਨ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਲਈ ਜੋ ਸਵੈ-ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਸੰਗਠਨ (ਐੱਸਆਰਓ²) ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਹਨ, ਚਾਲ-ਚਲਣ ਸਦੱਸਤਾ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸ਼ਰਤ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ। ਐੱਸਆਰਓ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਚਾਲ-ਚਲਣ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਲਾਗੂ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
3. ਦੂਜੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ (ਦੇਵੇਂ ਬੈਂਕਾਂ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਾਂ) ਲਈ ਸਿੱਧੇ ਜਾਂ ਅਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਾਈਕਰੋ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ (ਭਾਈਵਾਲੀ ਦੇ ਮਾਡਲ ਦੇ ਤਹਿਤ ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆਕਰਨ, ਸਿੱਧੀ ਅਸਾਈਨਮੈਂਟ ਜਾਂ ਸਹਿ-ਉਤਪਤੀ ਦੁਆਰਾ) ਜੋ ਸਵੈ-ਇੱਛਾ ਨਾਲ ਚਾਲ-ਚਲਣ ਨੂੰ ਉਦਯੋਗ ਦੇ ਮਿਆਰ ਵਜੋਂ ਅਪਣਾਉਣ ਲਈ ਬਹੁਤ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਹਨ।
4. ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਾਈਕਰੋ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁੱਖ ਉਤਪਾਦ ਹੈ ਜੋ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਘੱਟ ਆਮਦਨੀ ਵਾਲੇ ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੇ ਹਿੱਸਿਆਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਚਾਲ-ਚਲਣ ਦਾ ਧਿਆਨ 'ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ' ਅਭਿਆਸ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਬੁਨਿਆਦੀ ਸਿਧਾਂਤ (ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ, ਅਨੁਕੂਲਤਾ, ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ, ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ) ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ 'ਤੇ ਬਹੁਤ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
5. ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਆਰਬੀਆਈ, ਸੇਬੀ, ਆਈਆਰਡੀਏ, ਕੇਂਦਰੀ ਅਤੇ ਰਾਜ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਐਕਟ ਆਦਿ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਨਿਯਮਿਤ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਨੋਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਚਾਲ-ਚਲਣ ਇਨ੍ਹਾਂ ਪਾਲਣਾ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਥਾਂ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦਾ ਹੈ। ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਿਤ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਜੇ ਸੀਓਸੀ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਦੀਆਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਅਨੁਕੂਲ ਨਹੀਂ ਹਨ ਤਾਂ ਨਿਯਮ ਪ੍ਰਬਲ ਹੋਣਗੇ।

b. ਪਿਛਲੇ ਸੰਸਕਰਣ ਅਤੇ ਸੀਆਰਐੱਲ ਨਾਲ ਇਕਸਾਰਤਾ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ

1. ਇਹ ਚਾਲ-ਚਲਣ, ਚਾਲ-ਚਲਣ ਦੇ ਪਿਛਲੇ ਸੰਸਕਰਣ ਦਾ ਇੱਕ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਲਈ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਤੱਤ ਜੋ ਗਾਹਕ ਭਲਾਈ ਦੇ ਕੇਂਦਰੀ ਹਨ, ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਹਾਲਾਂਕਿ ਬਿਹਤਰ ਸਪੱਸ਼ਟਤਾ ਲਈ ਮੁੜ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਅਤੇ ਮੁੜ ਸੰਗਠਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਕੁਝ ਧਾਰਾਵਾਂ ਜਿਹੜੀਆਂ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ 'ਅਨੁਕੂਲ ਨਹੀਂ ਸਨ' ਜਾਂ ਦੁਹਰਾਉਂਦੀਆਂ ਜਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਵਿੱਚ ਯੋਗਦਾਨ ਨਹੀਂ ਪਾਉਂਦੀਆਂ, ਨੂੰ ਹਟਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਸ਼ਾਸਨ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ ਦੇ ਮੱਦੇਨਜ਼ਰ, ਇਹ ਦੇਵੇਂ ਹਿੱਸੇ ਵਧੇਰੇ ਵਿਸਥਾਰ ਨਾਲ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਨਵੇਂ ਸੰਸਕਰਣ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।
2. ਇਹ ਨੋਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ 'ਤੇ ਭਾਰ। ਵੱਡੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਦੇ ਕੇਡ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ ਅਤੇ ਸੀਆਰਐੱਲ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੋਈ ਵੀ ਵਾਧੇ ਨੀਲੇ ਅਤੇ ਇਟਾਲਿਕਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਸੀਆਰਐੱਲ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਮਾਈਕ੍ਰੋ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਵੈ-ਇੱਛਾ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਪਹਿਲੂਆਂ 'ਤੇ ਸਹਿਮਤ ਕਰਨ ਲਈ ਲਿਆਉਣਾ ਹੈ।

¹ https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCircularDetails.aspx?id=9827

² ਐੱਸ.ਆਰ.ਓ. ਨੂੰ ਉਦਯੋਗ ਸੰਗਠਨ ਵਜੋਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜੋ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦੁਆਰਾ ਐੱਨ.ਬੀ.ਐੱਫ.ਸੀ.-ਐੱਮ.ਐੱਫ.ਆਈ ਲਈ ਐੱਸਆਰਓ ਵਜੋਂ ਆਰਬੀਆਈ ਦੀ ਪ੍ਰੈਸ-ਰਿਲੀਜ਼ ਅਨੁਸਾਰ https://rbi.org.in/Scripts/BS_PressReleaseDisplay.aspx?prid=30052 ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੈ।

I. ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਮੂਲੀਅਤ

a. ਨਿਰਪੱਖ ਗੱਲਬਾਤ

1. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਧਰਮ, ਜਾਤੀ, ਵਿਵਾਹਿਕ ਸਥਿਤੀ ਜਾਂ ਜਿਨਸੀ ਰੁਝਾਨ ਆਦਿ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਗਲਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
2. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀ ਇਸਦੇ ਦੁਆਰਾ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ:
 - ਸਤਿਕਾਰ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੇ, ਮਰਿਆਦਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖੇ ਅਤੇ ਸਮਾਜਕ ਅਤੇ ਸਭਿਆਚਾਰਕ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕਰੇ
 - ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮੁੜ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਕਿਸਮ ਦੀ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾ ਕਰੇ ਅਤੇ ਸਿਰਫ ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਕਰੇ। ਕੋਈ ਕਰਮਚਾਰੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਘਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕੰਮ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਸਿਰਫ ਤਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਜਾਂ ਦੋ ਤੋਂ ਵੱਧ ਲਗਾਤਾਰ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਦਿਖਾਈ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।
 - ਜ਼ਬਾਨੀ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਡਰਾਓ ਜਾਂ ਜ਼ਲੀਲ ਨਾ ਕਰੇ
 - ਵਿਖਮ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਅਣਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੋਗ, ਬਿਮਾਰੀ, ਸਮਾਜਿਕ ਮੌਕਿਆਂ ਜਿਵੇਂ ਵਿਆਹ ਅਤੇ ਜਨਮ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਨਾ ਕਰੇ

b. ਅਨੁਕੂਲਤਾ (ਅਨੁਕੂਲਤਾ (ਬਹੁ/ਵੱਧ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰਨਾ))

1. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ (ਆਮਦਨੀ ਅਤੇ ਖਰਚੇ), ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ, ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਅਤੇ ਰਿਣ-ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਰਿਪੋਰਟ (ਸੀ.ਆਈ.ਆਰ) ਅਤੇ ਖੇਤਰ ਪੱਧਰ ਦੀ ਬੁੱਧੀਮਤਾ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।
2. ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਵੈਧ³ ਸੀ.ਆਈ.ਆਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਸੀ.ਆਈ.ਆਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਟੈਪ-ਅਪ ਕਰਜ਼ੇ, ਦੂਜੇ ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਵਾਲੇ ਚੱਕਰ ਕਰਜ਼ੇ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
3. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਲੋੜੀਂਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਵੈਧ ਸੀਆਈਆਰ ਦੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਲਏ ਗਏ ਮਾਈਕ੍ਰੋ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ:
 - ਇਹ ਗਾਹਕ ਲਈ ਚੌਥਾ ਰਿਣਦਾਤਾ ਨਹੀਂ ਬਣਦਾ ਜੇ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਤਿੰਨ (3) ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਕਰਜ਼ੇ ਹਨ। ਐੱਨਬੀਐੱਫਸੀ-ਐੱਮਐੱਫਆਈ ਨੂੰ ਅਤਿਰਿਕਤ ਇਹ ਵੀ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿ 2 ਐੱਨਬੀਐੱਫਸੀ-ਐੱਮਐੱਫਆਈ ਤੋਂ ਵੱਧ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ⁴ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਨਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ।
 - ਇਹ ਪ੍ਰਤੀ ਗਾਹਕ 125,000⁵ ਰੁਪਏ ਦੀ ਕੁੱਲ ਰਿਣਤਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਅਗਲੇ ਨੋਟਿਸ ਤੱਕ ਆਸਾਮ ਵਿੱਚ ਕੁੱਲ ਰਿਣਤਾ 1,00,000 ਰੁਪਏ ਪ੍ਰਤੀ ਗਾਹਕ ਹੈ। ਇਹ ਦੁਹਰਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ⁶ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸੀਆਈਆਰ ਦੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨਾਂਸ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਲਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਅਸੂਰੱਖਿਅਤ ਮਾਈਕ੍ਰੋ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਜ਼ਿਆਂ (ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਅਤੇ ਸਮੂਹ) ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਣ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਕੁਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰੀ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
 - ਇਹ ਉਸ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਜਿਸ ਦੇ ਕੋਲ ਗੈਰ-ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਵਾਲੇ (ਕਰਜ਼ਾ ਬਕਾਇਆ >

³ ਸੀਆਈਆਰ ਨੂੰ ਕੱਢਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 15 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਲਈ ਸੀਆਈਆਰ ਨੂੰ ਵੈਧ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸਦਾ ਅਰਥ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਸੀਆਈਆਰ ਕੱਢਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 15 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।

⁴ ਐੱਨ.ਬੀ.ਐੱਫ.ਸੀ.-ਐੱਮ.ਐੱਫ.ਆਈ. ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ।

⁵ ਇਹ 08 ਨਵੰਬਰ, 2019 ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ 'ਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੀ ਪ੍ਰੈਸ-ਰਿਲੀਜ਼ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ:

<https://www.rbi.org.in/Scripts/NotificationUser.aspx?Id=11727&Mode=0>. ਜ਼ਰੂਰਤ ਅਨੁਸਾਰ ਐੱਸ.ਆਰ.ਓ. ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਰਾਜਾਂ / ਜ਼ਿਲ੍ਹਿਆਂ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਰਜ਼ਾ ਕੈਪਿਟਲ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਨ।

⁶ ਜੇ ਕੋਈ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਮੈਡੀਕਲ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕੁਲ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ 'ਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਬਾਹਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਡੀਪੀਡੀ 90 ਦਿਨ⁷) ਖਾਤੇ ਹਨ ਜਿਸਦਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਬਕਾਇਆ > 1000 ਰੁਪਏ ਹੈ⁸।

c. ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ

1. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ, ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ / ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹਦੇ ਵਿਚ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:
 - ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੀ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਪਤਾ
 - ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਪਤਾ
 - ਉਤਪਾਦ ਵੇਰਵੇ (ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਕਾਰਜਕਾਲ, ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਬਾਰੰਬਾਰਤਾ, ਸੰਤੁਲਨ ਢੰਗ⁹ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ 'ਤੇ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ, ਕੋਈ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਫੀਸਾਂ ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਐੱਨਬੀਐੱਫਸੀ-ਐੱਮਐੱਫਆਈ ਨੂੰ ਕੀਮਤ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਰਬੀਆਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਅਦਾਇਗੀ ਯੋਗ ਕੁੱਲ ਰਕਮ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨਾਲ ਜੁੜੀ ਜੀਵਨ ਬੀਮੇ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਬੀਮਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਰਕਮ ਅਤੇ ਬੀਮਾ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜੇਖਮ ਜੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਅਤੇ ਹੋਰ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ)
 - ਗਾਹਕ ਸਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦਾ ਵੇਰਵਾ
2. ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰਤ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ। *ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।*
3. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਹਰੇਕ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਇੱਕ ਰਸੀਦ/ਲਿਖਤੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
4. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਇਹ ਉਪਾਅ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਿਖਲਾਈ, ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਗੱਲਬਾਤ) ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਕਿ ਗਾਹਕ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਦਾ ਹੈ।
5. *ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੀਆਈਸੀ ਨਾਲ ਚੰਗੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਤਿਹਾਸ, ਲਾਭ, ਜੇਖਮਾਂ ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਵਿੱਤੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਅਤੇ ਬਾਹਰੀ ਯੰਤਰ ਵਿਧੀ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਢਾਂਚੇ ਸਮੇਤ ਸਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਾਲ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਗਰੂਕ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।¹⁰*
6. *ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਗਰੂਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੇਂਦਰ ਦੇ ਨੇਤਾ ਉੱਤੇ ਅੰਨ੍ਹੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਕਿਵੇਂ ਨਕਲੀ ਕਰਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਉਕਾਈ (ਜਿਸ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਾਮ ਤੇ ਸਮੂਹ/ਕੇਂਦਰ ਦੇ ਨੇਤਾ ਦੁਆਰਾ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਭੂਤ ਉਧਾਰ/ਪਾਈਪਲਾਈਨਿੰਗ ਵੀ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਉਸਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਬਰਬਾਦ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਲਾਜ਼ਮੀ ਸਮੂਹ ਸਿਖਲਾਈ/ਸਮੂਹ ਮਾਨਤਾ ਟੈਸਟ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸਮੂਹ ਦੀਆਂ ਮੀਟਿੰਗਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਹਾਜ਼ਰੀ ਨੂੰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।*
7. *ਜੇ ਕਰਜ਼ਾ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸਦਾ ਕਾਰਨ ਦੱਸਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ। ਜਾਂ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦਾ ਸੀਜੀਆਰਐੱਮ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਟਰਨ ਅਰਾਊਂਡ ਟਾਈਮ (ਟੀਏਟੀ) ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਸਕਣ।*
8. *ਸਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਅਨੁਸਾਰੀ ਨੂੰ ਵੇਖੋ।*

d. ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਗੋਪਨੀਯਤਾ

1. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ

⁷ ਜੇ ਬਿਨੈਕਾਰ ਸੀ.ਆਈ.ਆਰ. ਵਿੱਚ ਉਸਦੇ ਅਪਰਾਧਕ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸਥਿਤੀ 'ਤੇ ਮੁਕਾਬਲਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਇਹ ਸਾਂਝਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸਦਾ ਅਪਰਾਧਿਕ ਖਾਤਾ ਉਸ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਮਾਈਕਰੋ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੇ ਕੰਮ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਬੰਦ ਕਰਨ ਲਈ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ. ਢੁਕਵੇਂ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਜਾਂ ਐਸ.ਆਰ.ਓ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਮਸਲਿਆਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਉਸ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

⁸ ਇਸ ਲਈ ਕੁਦਰਤੀ ਆਫ਼ਤਾਂ ਨਾਲ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਛੋਟ ਉਪਲਬਧ ਹੈ ਜੇ ਬੈਂਕਾਂ ਅਤੇ ਐੱਨ.ਬੀ.ਐੱਫ.ਸੀ. ਲਈ ਕੁਦਰਤੀ ਆਫ਼ਤ ਨਾਲ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ

ਇਲਾਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਰਾਹਤ ਉਪਾਵਾਂ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਤਹਿਤ ਯੋਗਤਾ ਪੂਰੀ ਕਰਦੇ ਹਨ

<https://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=11394&Mode=O>,

https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_CircularIndexDisplay.aspx?Id=10531

⁹ ਐੱਨਬੀਐੱਫਸੀ-ਐੱਮਐੱਫਆਈ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ ਸਮੇਤ ਕੀਮਤਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਰਬੀਆਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

¹⁰ ਬਾਹਰੀ ਤੇਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਵਾਧਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਿਤ ਚੈਨਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲੋਕਪਾਲ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਹਨ।

2. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਲਈ ਹਫ਼ਤਾਵਾਰੀ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਯੂਨੀਫਾਰਮ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਡਾਟਾ ਫਾਰਮੈਟ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਸਾਰੇ ਸੀਆਈਸੀ ਦੇ ਨਾਲ ਸਹੀ ਅਤੇ ਵਿਆਪਕ ਗਾਹਕ ਡਾਟਾ ਅਪਲੋਡ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।
3. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੀਆਈਸੀ ਨਾਲ ਡਾਟਾ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਏ ਕਿਸੇ ਵਿਵਾਦ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
ਅਜਿਹੇ ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਹੱਲ 7 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
4. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਗੁਪਤ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਜ਼ਾਹਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:
 - ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਇਹ ਇੱਕ ਨਿਰਧਾਰਤ ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ (ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ, ਕਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ) ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ
 - ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਖੁਲਾਸੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਲਿਖਤੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਆਗਿਆ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਲਈ ਗਈ ਹੈ।
 - ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਪਾਰਟੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ
5. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਲੈਣੀ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ, ਉਸਦੀ ਸੀਆਈਆਰ ਅਤੇ ਉਸ ਵੱਲੋਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨਾ। ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਹਰੇਕ ਉਤਪਾਦ ਲਈ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਬੀਮਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦ ਲਈ, ਵੱਖਰੀ ਅਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਲੈਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

e. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ¹¹

1. ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਮਜ਼ਬੂਤ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿਖੇ ਇੱਕ ਸਮਰਪਿਤ ਫੋਨ-ਨੰਬਰ ਜਾਂ ਇੱਕ ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੁਆਰਾ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੀਜੀਆਰਐੱਮ ਤਕ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
2. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸਾਖਾਵਾਂ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਅਨੁਸਾਰੀ ਵਿੱਚ 'ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਖੁਲਾਸਾ' ਵੇਖੋ।
3. ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਕੋਲ ਸੀਜੀਆਰਐੱਮ ਨੂੰ ਵੇਖਣ ਅਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ (ਈ-ਮੇਲ, ਫੋਨ ਨੰਬਰ) ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
4. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਭਰੋਸਾ ਦਿਵਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਉਸ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਵਰਤਾਓ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

f. ਹੋਰ¹²

1. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਢੁਕਵੇਂ ਆਰਬੀਆਈ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਖਰਚਾ ਲੈਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
2. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਦੀ ਵਿਕਰੀ (ਨਾਨ-ਮਾਈਕਰੋ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦ) ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਅਜਿਹੇ ਉਤਪਾਦ (ਕੀਮਤ, ਲਾਭ, ਵਾਰੰਟੀ, ਵਰਜਨ) ਦੇ ਸਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜ਼ਾਹਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਾਈਕ੍ਰੋ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਲਈ ਪੂਰਵ-ਸ਼ਰਤ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਤਪਾਦ ਨੂੰ ਖਰੀਦਣ ਲਈ ਮਜ਼ਬੂਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
3. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰੈਡਿਟ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਜੀਵਨ ਬੀਮੇ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਸਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਵੇਰਵਿਆਂ ਸਹਿਤ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਾਹਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਪਰੰਤੂ ਇਹਨਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ:
 - ਬੀਮਾਕਰਤਾ ਦਾ ਨਾਂ
 - ਪਾਲਿਸੀ ਨੰਬਰ
 - ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਿਅਕਤੀ
 - ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ
 - ਬੀਮਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਰਕਮ

¹¹ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਸੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐੱਮ. ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ ਐੱਨ.ਬੀ.ਐੱਫ.ਸੀ. ਲਈ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦੇ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ.

(https://rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCircularDetails.aspx?id=9823) ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

¹² 'ਦੂਜਿਆਂ' ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੇ ਸਾਰੇ ਨੁਕਤੇ ਸੀ.ਆਰ.ਐੱਲ ਦੇ ਵਾਧੂ ਨੁਕਤੇ ਹਨ

- ਸਮਾਂ/ਬੀਮਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਅਵਧੀ
 - ਸੁਰੱਖਿਆ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ
 - ਛੋਟ: ਪੂਰਵ-ਸਮਾਪਤੀ, ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਮੁੜ ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਉਕਾਈ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਰਤਾਂ।
 - ਦਾਅਵੇ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ (ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਟੀਏਟੀ ਆਦਿ)
 - ਬੀਮੇ ਲਈ ਸਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ
 - ਹੋਰ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸ਼ਰਤਾਂ
4. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਮੂਲ (ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ) ਗਾਹਕ ਸਹਿਮਤੀ, ਬਕਾਇਆ-ਉੱਦਮ, ਸਮਝੌਤੇ, ਖੁਲਾਸੇ, ਭੁਗਤਾਨ ਦੀਆਂ ਰਸੀਦਾਂ, ਸਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਆਦਿ ਲਈ ਬੁਨਿਆਦੀ ਡਿਜ਼ੀਟਲ (ਮਤਲਬ ਕਾਗਜ਼-ਰਹਿਤ) ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ, ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਮਾਨਦੰਡਾਂ ਨਾਲ ਇਕਸਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਮੋਡ ਨਾਲ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਗਰੂਕ, ਪੜ੍ਹੇ-ਲਿਖੇ ਅਤੇ ਸੁਖੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
 5. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਲਈ, ਜੇ ਕਿਸੇ ਖੇਤਰ ਤੋਂ ਕਾਰਜ ਵਾਪਸ ਲੈ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਸੇਵਾ ਲਈ ਬਦਲਵਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ। ਇੱਕ ਉਦਾਹਰਣ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਮੌਜੂਦਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
 6. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸਮੂਹਾਂ ਜਾਂ ਕੇਂਦਰ ਦੇ ਨੇਤਾਵਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਬੇਈਮਾਨ ਵਿਚੋਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰਦਿਆਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਿੱਧਾ ਸੰਪਰਕ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਮੂਹ/ਕੇਂਦਰ ਦੇ ਨੇਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮੂਹ ਵਿੱਚ ਨੇਤਾਵਾਂ ਦੇ ਅਸਪਸ਼ਟ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਵਾਰੀ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

II. ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੀ ਸਮੁਲੀਅਤ

a. ਭਰਤੀ

1. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਲਿੰਗ, ਧਰਮ, ਜਾਤ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ ਜਾਂ ਜਿਨਸੀ ਰੁਝਾਨ ਆਦਿ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਭਰਤੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਉਮੀਦਵਾਰ ਨਾਲ ਪੱਖਪਾਤ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
2. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਯੋਗਤਾ, ਨੈਤਿਕਤਾ ਅਤੇ ਇਕਸਾਰਤਾ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਉਮੀਦਵਾਰਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
3. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਿਰਫ਼ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਰਾਹਤ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਹਵਾਲਾ ਜਾਂਚ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਦੂਜੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਤੋਂ ਉਮੀਦਵਾਰ ਦੀ ਭਰਤੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਉਮੀਦਵਾਰ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਪੱਤਰ ਦੇ ਜਾਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਉਮੀਦਵਾਰ ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਮਾਲਕ ਤੋਂ ਹਵਾਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇ ਹਵਾਲਾ ਜਾਂਚ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਦਾ ਜਵਾਬ 15 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ (ਬੇਨਤੀ ਭੇਜਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ) ਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਭਰਤੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
4. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ 15 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹਵਾਲਾ ਜਾਂਚ ਲਈ ਦੂਜੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
5. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਕਰਮਚਾਰੀ ਬਿਉਰੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦਾ ਡਾਟਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਮੀਦਵਾਰ ਦੇ ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇ।
6. ਪ੍ਰਦਾਤਾ, ਦੂਜੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਤੋਂ ਭਰਤੀ ਹੋਣ ਵਾਲੇ, ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਭਾਵਤ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਮਾਲਕ ਵਿਚਕਾਰ ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਵਜੋਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
7. ਪ੍ਰਦਾਤਾ, ਦੂਜੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਤੋਂ ਖੇਤਰ ਪ੍ਰਬੰਧਕ¹³ ਦੇ ਅਹੁਦੇ ਤੱਕ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੀ ਭਰਤੀ ਕਰਨਾ, ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸਦੀ ਆਖਰੀ ਪੇਸ਼ਟਿੰਗ (ਜਿਵੇਂ ਸਾਖਾ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ ਜਿੱਥੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਆਖਰੀ ਵਾਰ ਪੇਸਟ 'ਤੇ ਸੀ) ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਲਈ 50 ਕਿਲੋਮੀਟਰ ਦੀ ਦੂਰੀ 'ਤੇ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਧਾਰਾ ਦੇ ਪਿੱਛੇ ਬੁਨਿਆਦੀ ਭਾਵਨਾ ਦਾ ਮਤਲਬ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਹੈ ਕਿ ਕੋਈ ਕਰਮਚਾਰੀ ਉਸ ਦੇ ਖੇਤਰ ਦੀ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਪਿਛਲੇ ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਤੋਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਜਾਣੂ ਹੋਣ ਕਰਕੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ (ਜਿੱਥੇ ਉਹ ਆਖਰੀ ਵਾਰ ਨੌਕਰੀ ਕਰਦਾ/ਦੀ ਸੀ) ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ 'ਤੇ ਕਬਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ।

b. ਸਥਿਤੀ (ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ)

1. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਨੀਤੀਆਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਚਾਲ-ਚਲਣ ਬਾਰੇ ਵਿਆਪਕ ਪ੍ਰੇਰਨਾ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕ-ਇੰਟਰਫੇਸ ਪਹਿਲੂ 'ਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਵਤੀਰਾ, ਉਧਾਰ ਮੁਲਾਂਕਣ, ਡਾਟਾ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ, ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ, ਸੀਜੀਆਰਐੱਮ, ਸੰਬੰਧ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਾ ਆਦਿ।
2. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਉਪਰੋਕਤ ਤੱਤਾਂ ਦੀ ਸਮਝ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮਝ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰਾਲ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਲਈ ਤਾਜ਼ੀ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
3. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਮਹਿਲਾ ਸਹਿਯੋਗੀਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁੱਕਵੀਂ ਗੱਲਬਾਤ ਸਮੇਤ ਲਿੰਗ ਦੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
4. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਚਾਲ-ਚਲਣ ਅਤੇ ਈਮਾਨਦਾਰੀ ਦੇ ਮੁੱਦਿਆਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਨੁਮਾਨਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗੈਰਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਸਮਾਜ-ਵਿਰੋਧੀ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਾ ਹੋਣਾ ਹੈ।
5. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸਾਖਾ-ਪੱਧਰ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਕਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰੇਰਨਾ ਸਿਖਲਾਈ¹⁴ ਪੂਰੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਨਵੇਂ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।
6. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸੀਜੀਆਰਐੱਮ ਲਈ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਰਮਚਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸਿਸਟਮ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਕੁਸਲ ਹੁਨਰਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿਸਥਾਰ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹਨ।
7. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਪ੍ਰੋਰਕ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਢਾਂਚਾ ਇਸ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਕਰੀ ਵਿਹਾਰ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਨਾ ਕਰੇ, ਸੇਵਾ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੇ ਕਾਰਕ, ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਦੇਣ, ਚਾਲ-ਚਲਣ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਇਨਾਮ ਦੇਵੇ ਅਤੇ ਚਾਲ-ਚਲਣ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਨੂੰ ਜ਼ੁਰਮਾਨਾ ਦੇਵੇ। ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸਾਖਾ-ਪੱਧਰ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਉਚਿਤ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ

¹³ ਖੇਤਰ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਸਾਖਾ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸੰਗਠਨਾਤਮਕ ਅਹੁਦੇ ਲਈ ਅਗਲੀ ਉੱਚ ਪੱਧਰੀ ਸਥਿਤੀ 'ਤੇ ਹੈ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਇਸ ਸਥਿਤੀ ਲਈ ਵੱਖਰਾ ਅਹੁਦਾ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮੁੱਖ ਪ੍ਰਬੰਧਕ/ਵਿਭਾਗ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਆਦਿ।

¹⁴ II. b.1 ਵਿੱਚ ਵੇਰਵਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਟੀਚੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਮਾਈਕਰੋ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜ਼ਰੂਰਤ ਅਤੇ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਨੂੰ ਸਮਝਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

c. ਤੰਦਰੁਸਤੀ

1. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੀ ਸਿਹਤ (ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ, ਢੁਕਵਾਂ ਮਿਹਨਤਾਨਾ, ਕੰਮ ਦੇ ਘੰਟੇ, ਕੰਮ ਦੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ, ਨਿੱਜੀ ਕਾਰਨਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰਕ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਲਈ ਛੁੱਟੀਆਂ) ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਮਹੱਤਵ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
2. ਮੁਸ਼ਕਲ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਜਾਣ ਅਤੇ ਨਕਦ-ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੋਖਮਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕੋਲ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣ ਕੀਤਾ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਪ੍ਰੋਟੋਕੋਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਪ੍ਰੋਟੋਕੋਲ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਪਰ ਦੁਰਘਟਨਾ ਫਿਰ ਵੀ ਵਾਪਰੀ ਹੈ।
3. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਉਗਰਾਹੀ ਵਿੱਚ ਘਾਟ ਨਹੀਂ ਇਕੱਠੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਸਾਬਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ।
4. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਕੰਮ ਕਰਨ ਅਤੇ ਵਧਣ ਲਈ ਦੇਨੇ ਲਿੰਗਾਂ ਲਈ ਢੁਕਵਾਂ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਵਾਤਾਵਰਣ ਤਿਆਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
5. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕੋਲ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸੁਣਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਲਾਹ ਦੇਣ ਲਈ ਢੁਕਵਾਂ ਢੰਗ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
6. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਲਈ, ਰੋਜ਼ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ¹⁵ ਲਈ, ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੇ ਆਖਰੀ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ ਤੋਂ 30 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ (ਬਕਾਏ ਦਾ ਅੰਤਮ ਨਿਪਟਾਰਾ, ਨਾ-ਇਤਰਾਜ਼ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਰਾਹਤ ਪੱਤਰ ਸਮੇਤ) ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀਆਂ ਰਾਹਤ ਰਸਮਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।
7. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੰਭਾਵਤ ਮਾਲਕ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੀ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ 15 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹਵਾਲਾ ਜਾਂਚ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
8. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ 3 ਮਹੀਨਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੈ।

¹⁵ ਨਿਯਮਿਤ ਮਾਮਲਾ ਉਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੇ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਪੂਰੀ ਕੀਤੀ, ਕੰਮ ਮੁਕੰਮਲ ਕੀਤੇ, ਪੂਰਾ ਸੌਂਪਿਆ, ਕੋਈ ਬਕਾਇਆ ਵਿੱਤੀ ਅਤੇ ਅਨੁਸ਼ਾਸਨੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ।

III. ਨਿਗਮਤ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ

a. ਨੀਤੀਆਂ, ਨੀਤੀਗਤ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ

1. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨੀਤੀਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ, ਉਤਪਾਦ ਵਿਕਾਸ, ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ, ਮਨੁੱਖੀ ਸਰੋਤ, ਸੀਜੀਆਰਐੱਮ, ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੇਖਾ-ਪੜਤਾਲ, ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਆਦਿ ਨੂੰ ਚਾਲ-ਚਲਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਧਾਰਾਵਾਂ ਨਾਲ ਜੋੜਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ। ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਲਈ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਨੀਤੀਆਂ ਨਾਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਇਕਸਾਰ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ। ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ,
 - a. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕੋਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕਰਮਚਾਰੀ ਗੱਲਬਾਤ ਲਈ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਸ਼ਿਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
ਇਸ ਵਿੱਚ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਉਲੰਘਣ ਤੋਂ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਲਈ ਨੀਤੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
 - b. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ, ਹੱਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ, ਅੰਦਰੂਨੀ ਅਤੇ ਬਾਹਰੀ ਤੰਤਰ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਵਿਧੀ¹⁶, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਅਤੇ ਟੀਏਟ, ਸੀਜੀਆਰਐੱਮ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ / ਲੇਖਾ-ਪੜਤਾਲ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਅਤੇ ਉੱਚ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀਜੀਆਰਐੱਮ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
 - c. ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਕਰਜਿਆਂ ਦੇ ਮੁੜ-ਨਿਰਧਾਰਣ ਸਮੇਤ ਗਾਹਕ ਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਅਪਰਾਧਾਂ ਤੋਂ ਨਿਪਟਣ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਕੋਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪਾਲਿਸੀ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ, ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਕਮਾਈ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੇ ਘਾਟੇ, ਕੁਦਰਤੀ ਆਫ਼ਤਾਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੰਕਟਕਾਲਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕਰਜਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।
 - d. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕੋਲ ਕੁਦਰਤੀ ਆਫ਼ਤਾਂ, ਜਨਤਕ ਖਰਾਬੀ, ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਮੀਡੀਆ, ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰੀ ਵਿਰੋਧ ਆਦਿ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਏ ਸੰਕਟ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਇੱਕ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਢਾਂਚਾ ਹੋਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।
 - e. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕੋਲ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੇ ਡਾਟਾ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਨੀਤੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ (ਕੈਪਚਰ ਕਰਨਾ, ਸੰਚਾਰਿਤ ਕਰਨਾ, ਸਟੋਰ ਕਰਨਾ) ਜੋ ਡਾਟਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਸਰਵ ਵਿਆਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੀਕਾਰੇ ਗਏ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੀ ਹੈ:
 - ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਸੀਮਾ
 - ਉਦੇਸ਼ ਨਿਰਧਾਰਨ
 - ਸੀਮਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ
 - ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਡਾਟਾ
 - ਡਾਟਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੀ ਸੰਭਾਲ
 - ਸੁਚਣਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ
 - ਪਹੁੰਚ ਨਿਯੰਤਰਣ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ
 - ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਡਾਟਾ ਦੀ ਏਨਕ੍ਰਿਪਸ਼ਨ
 - ਨਿੱਜੀ ਡਾਟਾ ਲਈ ਖਤਰਿਆਂ ਨੂੰ ਸਰਗਰਮੀ ਨਾਲ ਪਛਾਣਨ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਡਾਟਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ।
2. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਹਰ ਸਾਲ ਸਾਰੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾਵਾਂ (ਗਾਹਕ ਗ੍ਰਹਿਣ, ਵਿਸਥਾਰ, ਟੀਚੇ, ਕਾਰਜ, ਐੱਚਆਰ, ਸੀਜੀਆਰਐੱਮ ਆਦਿ ਦੇ ਪਹਿਲੂਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ) ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਵਾਉਣਾ ਅਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕਰਵਾਉਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
3. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਲਈ ਬਹੁ-ਅਯਾਮੀ ਲੈਂਜ਼ਾਂ ਦੁਆਰਾ ਇਸਦੇ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਭਲਾਈ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਆਮਦਨੀ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ, ਸੰਪੱਤੀਆਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ, ਮੁਸ਼ਕਤ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣਾ, ਹੁਨਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨਾ ਆਦਿ) 'ਤੇ ਇਸਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
4. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਪੂਰਤੀ ਅਤੇ ਮੰਗ ਦੇ ਦੇਵੇਂ ਕਾਰਕਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਕਸਤ ਕਰਨੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਾਈਕ੍ਰੋ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੀ ਮੌਜੂਦਾ ਪੂਰਤੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਅਤੇ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ. ਤੋਂ ਉਪਲਬਧ ਡਾਟਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਭੂਗੋਲ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਅਤੇ ਮੁੜ-ਅਦਾਇਗੀ ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ

¹⁶ ਬਾਹਰੀ ਤੇਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਵਾਧਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਿਤ ਚੈਨਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲੋਕਪਾਲ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਭੂਗੋਲ ਜੋ ਸੰਤ੍ਰਿਪਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਬਹੁਤ ਸਾਵਧਾਨੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

5. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇਸਦੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ (ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਖਾਮੀਆਂ) ਦੇ ਸਾਲਾਨਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇੱਕ ਨਜ਼ਰ ਚਾਲ-ਚਲਣ ਦੇਖਣਾ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਅਤੇ ਚੋਟੀ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਰਿਪੋਰਟ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇ। ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਲਈ ਵਰਤੀ ਗਈ ਵਿਧੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਗਰੇਸ ਲੇਨ ਪੋਰਟਫੋਲੀਓ (ਜੀਐੱਲਪੀ) > 500 ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਬਾਹਰੀ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ। ਚਾਲ-ਚਲਣ ਉੱਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਰਿਪੋਰਟ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਐਸਆਰਓ ਨਾਲ ਸਾਂਝੀ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
6. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੀਜੀਆਰਐੱਮ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਅਤੇ ਸਮੁੱਚੇ ਪੱਧਰ ਦੇ ਡਾਟਾ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ, ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਬਦਲਾਅ ਦੇ ਸਮੇਂ ਨੂੰ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ, ਹੱਲ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਨੂੰ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਬੋਰਡ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

b. ਜੋਖਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੇਖਾ-ਪੜਤਾਲ

1. ਮੁੱਖ ਜੋਖਮਾਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਕਾਗਰਤਾ, ਵਧੇਰੇ ਸਪਲਾਈ, ਰਾਜਨੀਤਿਕ, ਲੋਕ, ਕੁਦਰਤੀ ਆਫ਼ਤਾਂ ਕਾਰਨ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਤੇ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਜੋਖਮ) ਨੂੰ ਪਛਾਣਣ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕੋਲ ਇੱਕ ਵਿਵਸਥਤ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਢਾਂਚਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
2. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਚਾਲ-ਚਲਣ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਤੱਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ, ਗਾਹਕ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦਾ ਲੇਖਾ-ਪੜਤਾਲ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।
3. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਟੀਚਿਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਅੰਦਰੂਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਰੰਤਰ ਅਸਧਾਰਨ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਵਿਕਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦਾ ਸੂਚਕ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
4. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਕੁੱਲ ਰਿਣਦਾਤਾ, ਰਿਣਦਾਤਾ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕੋਲ ਅਪਰਾਧਿਕ ਖਾਤਾ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਨੂੰ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਨਮੂਨੇ 'ਤੇ ਤਿਆਰੀ ਲੇਖਾ-ਪੜਤਾਲ ਕਰਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕੁਲ ਰਿਣਦਾਤਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਗਿਣਤੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਚਾਲ-ਚਲਣ ਤੋਂ ਉਪਲਬਧ ਡਾਟਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
5. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਅਣਉਪਚਾਰਕ ਬਈਮਾਨ ਵਿਚੋਲਿਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਖਾਸ ਅੰਦਰੂਨੀ ਨਿਯੰਤਰਣ ਦਾ ਵਿਕਾਸ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਣ ਦੇ ਲਈ, ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਿੱਧਾ ਸੰਪਰਕ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਵ-ਵੰਡ ਪੁਸ਼ਟੀਕਰਣ ਕਾਲਾਂ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੀਆਂ ਜਾਂਚਾਂ, ਸਮੂਹ/ਕੇਂਦਰ ਦੇ ਨੇਤਾਵਾਂ ਦਾ ਨਿਯਮਤ ਚੱਕਰ ਅਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੇਖਾ-ਪੜਤਾਲ ਦੌਰਾਨ ਗਾਹਕ ਤਸਦੀਕ ਹੈ।

c. ਉਦਯੋਗ ਸਹਿਕਾਰਤਾ

1. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਉਦਯੋਗ ਪੱਧਰ ਦੇ ਅਭਿਆਸਾਂ, ਖੋਜਾਂ ਆਦਿ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਐਸ.ਆਰ.ਓ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਡਾਟਾ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਐਸ.ਆਰ.ਓ ਨਾਲ ਤਾਲਮੇਲ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਕੇਂਦਰ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
2. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਉਦਯੋਗ-ਪੱਧਰੀ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਆਪਸ ਵਿੱਚ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਸਮਝੌਤਾ: ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਖੁਲਾਸਾ

I. ਦਫ਼ਤਰ

ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ (ਮੁੱਖ/ਖੇਤਰੀ/ਜ਼ੋਨਲ) ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ 'ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖੁਲਾਸੇ' ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਦਿਖਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਕ੍ਰਮ ਸੰਖਿਆ	ਖੁਲਾਸੇ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ	(ਧਾਰਾ/ਪੰਨਾ ਨੰਬਰ) ਤੋਂ ਲਿਆ ਗਿਆ
1	ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦਾ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਜੋ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ ਨਾਲ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਇਕਸਾਰ ਹੈ	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.B.i.a (ਪੰਨਾ 9)
2	ਲਈ ਗਈ ਗਈ ਵਿਆਜ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਦਰ	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.B.i.e (ਪੰਨਾ 9)
3	ਘੋਸ਼ਣਾ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗਾ	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.B.i.f (ਪੰਨਾ 9)
4	ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਉਧਾਰ ਅਭਿਆਸਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.B.i.b (ਪੰਨਾ 9)
5	ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸੈਟਅਪ	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.B.i.e (ਪੰਨਾ 9)
6	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਈਮੇਲ ਪਤਾ) ਜੋ ਜਨਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦੇ ਹਨ	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.A.vi.a (ਪੰਨਾ 6)
7	ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਹੱਲ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਡੀਐੱਨਬੀਐੱਸ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ (ਮੁਕੰਮਲ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ) ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਆਉਂਦਾ ਹੈ।	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.A.vi.b (ਪੰਨਾ 6)
8	ਐੱਨਬੀਐੱਫਸੀ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ: ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਹਨ ¹⁷	ਐੱਨ.ਬੀ.ਐੱਫ.ਸੀ. 2018, ਪਾਠ IV, 15, 1 (ਪੰਨਾ 13) ਚਾਲ-ਚਲਣ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ ਦੀ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ
9	ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਚਾਲ-ਚਲਣ	ਚਾਲ-ਚਲਣ
10	ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ (ਸੀਜੀਆਰਐਮ) ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ:	ਚਾਲ-ਚਲਣ
i	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਚੈਨਲ ਉਪਲਬਧ ਹਨ	
ii	ਵਧਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	
iii	ਵਾਧੇ ਦੇ ਹਰ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਬਦਲਦੇ ਸਮੇਂ ਦਾ ਅਨੁਮਾਨ	
iv	ਐੱਸਆਰਓ ਦਾ ਸੀਜੀਆਰਐਮ ਨੰਬਰ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ	
11	ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ	ਚਾਲ-ਚਲਣ
i	ਰਕਮ	
ii	ਘਟਾਏ ਬਕਾਏ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ	
iii	ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ	
iv	ਕਾਰਜਕਾਲ	
v	ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਬਾਰੰਬਾਰਤਾ	
vi	ਉਦੇਸ਼	

II. ਸ਼ਾਖਾ

¹⁷ ਇਹ ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਐੱਨਬੀਐੱਫਸੀ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੰਪਤੀ ਦਾ ਆਕਾਰ > ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਨਾਲ 100 ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ ਜਾਂ ਉਸਤੋਂ ਵੱਧ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ (ਮੁੱਖ/ਖੇਤਰੀ/ਜ਼ੋਨਲ) ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ 'ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖੁਲਾਸੇ' ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਦਿਖਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਕ੍ਰਮ ਸੰਖਿਆ	ਖੁਲਾਸੇ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ	(ਧਾਰਾ/ਪੰਨਾ ਨੰਬਰ) ਤੋਂ ਲਿਆ ਗਿਆ
1	ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦਾ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਜੋ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ ਨਾਲ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਇਕਸਾਰ ਹੈ	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ 2.B.i.a (ਪੰਨਾ 9)
2	ਲਈ ਗਈ ਗਈ ਵਿਆਜ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਦਰ	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.B.i.e (ਪੰਨਾ 9)
3	ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਉਧਾਰ ਅਭਿਆਸਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਘੋਸ਼ਣਾ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗਾ	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.B.i.f (ਪੰਨਾ 9)
4	ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਉਧਾਰ ਅਭਿਆਸਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.B.i.b (ਪੰਨਾ 9)
5	ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸੈਟਅਪ	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.B.i.e (ਪੰਨਾ 9)
6	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਈਮੇਲ ਪਤਾ) ਜੋ ਜਨਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦੇ ਹਨ	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.A.vi.a (ਪੰਨਾ 6)
7	ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਹੱਲ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਡੀਐੱਨਬੀਐੱਸ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ (ਮੁਕੰਮਲ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ) ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਆਉਂਦਾ ਹੈ।	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.A.vi.b (ਪੰਨਾ 6)
8	ਐੱਨਬੀਐੱਫਸੀ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ: ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਹਨ ¹⁸	ਐੱਨਬੀਐੱਫਸੀ 2018, ਪਾਠ IV, 15, 1 (ਪੰਨਾ 13) ਚਾਲ-ਚਲਣ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ ਦੀ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ
9	ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ	ਚਾਲ-ਚਲਣ
i	ਰਕਮ	
ii	ਘਟਾਏ ਬਕਾਏ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ	
iii	ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ	
iv	ਕਾਰਜਕਾਲ	
v	ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਬਾਰੰਬਰਤਾ	
vi	ਉਦੇਸ਼	
10	ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਕੀਮਤ ਵਿੱਚ ਸਿਰਫ਼ ਤਿੰਨ ਹਿੱਸੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ; ਵਿਆਜ ਖਰਚੇ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਬੀਮਾ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ)	ਚਾਲ-ਚਲਣ
11	ਗ੍ਰਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ (ਸੀਜੀਆਰਐਮ) ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ:	ਚਾਲ-ਚਲਣ
i	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਕੋਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਚੈਨਲ ਉਪਲਬਧ ਹਨ	
ii	ਵਧਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	
iii	ਵਾਧੇ ਦੇ ਹਰ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਬਦਲਦੇ ਸਮੇਂ ਦਾ ਅਨੁਮਾਨ	
iv	ਸੀਜੀਆਰਐਮ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਾ	
v	ਐਸਆਰਓ ਦਾ ਸੀਜੀਆਰਐਮ ਨੰਬਰ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ	

¹⁸ ਇਹ ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਐੱਨਬੀਐੱਫਸੀ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੰਪਤੀ ਦਾ ਆਕਾਰ > ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਨਾਲ 100 ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ ਜਾਂ ਉਸਤੋਂ ਵੱਧ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

III. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ

ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ (ਮੁੱਖ/ਖੇਤਰੀ/ਜ਼ੋਨਲ) ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ 'ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖੁਲਾਸੇ' ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਦਿਖਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ

ਕ੍ਰਮ ਸੰਖਿਆ	ਖੁਲਾਸੇ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ	(ਧਾਰਾ/ਪੰਨਾ ਨੰਬਰ) ਤੋਂ ਲਿਆ ਗਿਆ
1	ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਦਿਲਚਸਪੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਰ NBFC ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਸਾਰਥਕ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣੂ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.A.i.b(ਪੰਨਾ 3)
2	ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.A.i.b(ਪੰਨਾ 3)
3	ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ। ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਿਸ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਨੂੰ ਵੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.A.i.b(ਪੰਨਾ 3)
4	ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ	ਚਾਲ-ਚਲਣ
i	ਰਕਮ	
ii	ਘਟਾਏ ਬਕਾਏ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ	
iii	ਪ੍ਰੈਸੈਂਸਿੰਗ ਫੀਸ	
iv	ਕਾਰਜਕਾਲ	
v	ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਬਾਰੰਬਾਰਤਾ	
vi	ਉਦੇਸ਼	
vii	ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਹੋਰ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ	
5	ਕੇਵਾਈਸੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ	ਚਾਲ-ਚਲਣ
6	ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਡਾਟਾ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ	ਚਾਲ-ਚਲਣ
7	ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਲਿਖਤੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦਾ ਸੀਜੀਆਰਐੱਮ ਚਾਲ-ਚਲਣ ਨੰਬਰ ਹਾਸਲ ਕਰਦੀ ਹੈ	ਚਾਲ-ਚਲਣ

IV. ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ

ਆਰਬੀਆਈ ਐੱਫਪੀਸੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਤਰਜੀਹੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀ ਨੱਥੀਆਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ/ਵੰਡ ਵੇਲੇ, ਹਰੇਕ ਵੰਡ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੱਸਦਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ 'ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਖੁਲਾਸੇ' ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ

ਕ੍ਰਮ ਸੰਖਿਆ	ਖੁਲਾਸੇ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ	(ਧਾਰਾ/ਪੰਨਾ ਨੰਬਰ) ਤੋਂ ਲਿਆ ਗਿਆ
1	ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.A.ii(ਪੰਨਾ 3)
2	ਘਟਾਏ ਬਕਾਏ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.A.ii(ਪੰਨਾ 3)
3	ਐੱਨ.ਬੀ.ਐੱਫ.ਸੀ. ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਰਿਣਦਾਤਾ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਦੀ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਅਦਾਇਗੀ ਖਰਚਿਆਂ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਐੱਨ.ਬੀ.ਐੱਫ.ਸੀ. ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਹੋਣ। ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸਰਤ ਕਰਜ਼ੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.A.iii.a (ਪੰਨਾ 4)
4	ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.B.i (ਪੰਨਾ 9)
5	ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਕੀਮਤ ਵਿੱਚ ਸਿਰਫ਼ ਤਿੰਨ ਹਿੱਸੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ; ਵਿਆਜ ਖਰਚਾ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਖਰਚਾ ਅਤੇ ਬੀਮਾ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ)	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.B.ii (ਪੰਨਾ 9)
6	ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਕੋਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.B.iii (ਪੰਨਾ 9)
7	ਕੋਈ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਮ੍ਹਾਂ/ਹਾਸ਼ੀਏ ਨਹੀਂ ਲਏ ਜਾ ਰਹੇ ਹਨ।	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.B.iv(ਪੰਨਾ 9)
8	ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਐੱਸਐੱਚਜੀ/ਜੇਐੱਲਜੀ ਦਾ ਮੈਂਬਰ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.B.v(ਪੰਨਾ 9)
9	ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਤੇ ਪਹਿਲੀ ਕਿਸ਼ਤ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਤੀ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸਥਾਈ ਅਵਧੀ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਐੱਨ.ਬੀ.ਐੱਫ.ਸੀ-ਐੱਮ.ਐੱਫ.ਆਈ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2011 ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਤ ਹੈ।	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.B.vi (ਪੰਨਾ 10)
10	ਭਰੋਸਾ ਦਿਵਾਇਆ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਡਾਟਾ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.B.vii (ਪੰਨਾ 10)
11	ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੈ।	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.B.i.f (ਪੰਨਾ 9)
12	ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਡਾਟਾ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਲਏ ਬਿਨਾਂ ਸਾਂਝਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤਕ ਨਿਯਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ।	ਚਾਲ-ਚਲਣ

V. ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡ

RBI ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ, ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵੰਡੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਹਰੇਕ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਖੁਲਾਸੇ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ਕ੍ਰਮ ਸੰਖਿਆ	ਖੁਲਾਸੇ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ	(ਧਾਰਾ/ਪੰਨਾ ਨੰਬਰ) ਤੋਂ ਲਿਆ ਗਿਆ
1	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਉਧਾਰ ਅਭਿਆਸਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ 2.B.i.b (ਪੰਨਾ 8)
2	ਲਈ ਗਈ ਵਿਆਜ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਦਰ	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.B.ii.c.i (ਪੰਨਾ 10)
3	ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.B.ii.c.ii (ਪੰਨਾ 10)
4	ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਹੀ ਪਛਾਣ ਕਰਦੀ ਹੈ	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.B.ii.c.iii (ਪੰਨਾ 10)
5	ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਤੇ ਅੰਤਮ ਛੁੱਟੀ ਸਮੇਤ ਸਾਰੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਦੀ ਰਸੀਦ	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.B.ii.c.iii (ਪੰਨਾ 10)
6	ਜੇ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ "ਯੋਗਤਾ ਪੂਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਸੰਪਤੀ" ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਐੱਫ.ਏ.ਕਿਯੂ ¹⁹
7	ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦਾ ਅਤੇ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਦਾ ਵੀ ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇ।	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.B.ii.c.iv (ਪੰਨਾ 10)
8	ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਫੀਸ ਢਾਂਚਾ ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਹੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਐੱਫ.ਪੀ.ਸੀ, 2.B.ii.c.v (ਪੰਨਾ 10)
10	ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦ / ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਜੋ ਪ੍ਰੋਵਾਈਡਰ ਜਾਂ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ	ਚਾਲ-ਚਲਣ
11	ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਕੀਮਤ ਹੇਠਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ > ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ > ਘਟਾਏ ਬਕਾਏ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ > ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਜੀਵਨ ਬੀਮੇ ਲਈ ਬੀਮਾ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ	ਚਾਲ-ਚਲਣ
12	ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਪੂਰਵ-ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਕੋਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ	ਚਾਲ-ਚਲਣ
13	ਐਸਆਰਓ ਦਾ ਸੀਜੀਆਰਐਮ ਨੰਬਰ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ	ਚਾਲ-ਚਲਣ
14	ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਜੀਵਨ ਬੀਮੇ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਮਿਆਦ / ਅਵਧੀ ਵਿੱਚ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਰਕਮ	ਚਾਲ-ਚਲਣ

¹⁹ <https://m.rbi.org.in/Scripts/FAQView.aspx?Id=102>

ਚਾਲ-ਚਲਣ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ sro@mfinindia.org; info@sa-dhan.org 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ www.mfinindia.org ਜਾਂ www.sadhan.org 'ਤੇ ਜਾਓ।