



## ਰਿਣਦਾਤਿਆਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਆਪਣੇ ਸਰਕੂਲਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ, ਬੈਂਕ ਨੇ ਬੋਰਡ ਓਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਸ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕਰਜ਼ਦਾਤਾਵਾਂ ਲਈ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਹਨ:

### 1. ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ:

ਲੋਨ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਫੀਸ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਮੇਤ ਵਿਆਪਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜੇਕਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਕੋਈ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਹੈ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਸਵੀਕਾਰ ਨਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਫੀਸਾਂ ਦੀ ਰਕਮ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਮਾਮਲੇ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ।, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ, ਚਾਹੇ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ।

### 2. ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

a. ਬੈਂਕ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

b. ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵਿਆਂ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ; ਇਹ ਬਿਨੈਕਾਰ ਤੋਂ ਮੰਗੇ ਜਾਣਗੇ।

c. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਲਈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬੈਂਕੋਲਡ ਸੀਮਾ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ 'ਤੇ ਬਿਨਾਂ ਦੇਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਜਾਣੂ ਕਰਾਏਗਾ।

### 3. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

a. ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਲੋੜ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਉਚਿਤ ਮੁਲਾਂਕਣ ਹੈ। ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਬੈਂਕ ਦੀ ਮੌਜੂਦਾ ਉਧਾਰ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਉਚਿਤ ਮਿਹਨਤ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਯੋਗਤਾ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਵੇਗੀ। ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨੀਤੀ/ਉਤਪਾਦ ਨੋਟਸ ਵਿੱਚ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੀਆਂ ਵਿਧੀਆਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਮੁਲਾਂਕਣ ਸਾਰੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਬੰਧੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗੀ/ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

b. ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਉਸਦੀ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਰੱਖੇਗਾ।

c. ਬੈਂਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸਹੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਕਲਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਖਾਸ ਬੇਨਤੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਨਾਲ .

d. ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਸੁਵਿਧਾ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਗੀਆਂ ਜੋ ਸਿਰਫ਼ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਿਵੇਕ 'ਤੇ ਹਨ। ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰਤਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਨਜ਼ੂਰਸੁਦਾ ਸੀਮਾਵਾਂ ਤੋਂ ਪਰੇ ਡਰਾਇੰਗ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਸੰਪੱਤੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਘਟਨਾ ਵਿੱਚ ਇਸ ਦੇ ਵਰਗੀਕਰਨ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਡਰਾਇੰਗ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨਾ। ਡਿਫਾਲਟ ਜਾਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ। ਬੈਂਕ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੀ ਸਹੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

#### 4. ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਵੰਡ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ। ਬੈਂਕ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕੇਵਲ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਿਯਮ/ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨਹੀਂ)।

#### 5. ਪੇਸਟ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਨਿਗਰਾਨੀ

a. ਸੁਵਿਧਾ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਬੈਂਕ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੁਵਿਧਾ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹਨ ਜਾਂ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਮਿਆਦ ਜੋ ਸੁਵਿਧਾ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਕੋਈ ਸ਼ਰਤ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹੈ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਸੁਰੱਖਿਆ ਖਤਰੇ ਵਿੱਚ)।

b. ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਰਿਣਦਾਤਿਆਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਬਾਰੇ 3 ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਰਿਣਦਾਤਾ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹਨ।

#### 6. ਜਨਰਲ

a. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਤੋਂ, ਜੋ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਲੈਣ ਦਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ।

b. ਬੈਂਕ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ. ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਔਖੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਆਦਿ

c. ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

d. ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।