

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਹਾਊਸਿੰਗ ਵਿੱਤ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜੋ ਸੰਭਾਵਿਤ/ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਬਣਾਉਂਦੇ/ਬਣਾਉਂਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ) ਦੁਆਰਾ /2020 21/73DOR.FIN.AAVAS.CC.No.120/03.10.136/2020-21 ਦੁਆਰਾ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ-ਨਾਨ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ-ਹਾਊਸਿੰਗ ਵਿੱਤ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2021 ਮਿਤੀ 17 ਫਰਵਰੀ, 2021 ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਇਸ ਖੇਤਰ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਰਬੋਤਮ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਭਿਆਸ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, **Aavas Financiers Limited** ("AAVAS") ਨੇ ਇੱਕ "ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ" ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਸੀ। ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦਾ ਮੂਲ ਤੱਤ AAVAS ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੋਵਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਾ ਹੈ।

2. ਕੋਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ

ਇਹ AAVAS ਜਿਵੇਂ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਲਨ/ਸੇਵਾ ਸਥਾਨਾਂ ਤੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਕਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ। ਬ੍ਰਾਂਚ, ਖੇਤਰ ਅਤੇ ਕੋਰਪੋਰੇਟ ਦਫਤਰ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ, ਫੋਨ 'ਤੇ, ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰੇਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਉਪਕਰਣਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ, ਸਲਾਹਕਾਰਾਂ, ਸਹਿਭਾਗੀਆਂ ਅਤੇ ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ (ਸਵੈ-ਮਲਕੀਅਤ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਧੀਨ) ਦੁਆਰਾ ਕੋਡ ਦੀ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

3. ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆਵਾਂ

- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰਾ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਅਜਿਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸਮਝ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- AAVAS ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ), ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ ਤੋਂ ਇੱਕ ਪਰਿਵਰਤਨਸ਼ੀਲ ਦਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਉਲਟ, ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਮਾਯੋਜਨ ਧਾਰਾਵਾਂ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਹੋਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਜਾਗਰ ਕਰੇਗਾ। ਦੂਜੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ, AAVAS ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ 'ਤੇ "ਕੁੱਲ ਲਾਗਤਾਂ" ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ/ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀਆਂ ਲਾਗਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਫੀਸਾਂ ਪੱਖਪਾਤੀ ਨਾ ਹੋਣ।
- AAVAS ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ, ਅਪਾਹਜ/ਅਯੋਗ ਜਾਂ ਨੇਤਰਹੀਣ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ। AAVAS ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨਾਲ ਮਨੁੱਖੀ ਪਹੁੰਚ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਹੋਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਇੱਛਾਵਾਂ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀਆਂ ਨੂੰ ਪਹਿਲ ਦੇਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, AAVAS ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ, ਕਮਜ਼ੋਰ, ਅਪਾਹੀਜਾਂ ਅਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਸਮੇਤ, ਅਨਪੜ੍ਹ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਵਰਗੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਆਸਾਨ ਅਤੇ ਸੁਵਿਧਾ ਜਨਕ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਯਤਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਦੂਜੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥ ਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ AAVAS ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। 'ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ', 'ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ' ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਦਰਸਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- AAVAS ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰੇਗਾ। ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਅੰਤਮ ਤਾਰੀਖ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

4. ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਮੁਲਾਂਕਣ, ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਸੰਚਾਰ

- ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, AAVAS ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੁਹਾਡੀ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਜੇ ਇਸ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਨਾਲ ਤੁਰੰਤ ਦੁਬਾਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- AAVAS ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਪੱਤਰ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ, ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ, ਈਐਮਆਈ ਢਾਂਚਾ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਦੰਡਾਤਮਕ ਚਾਰਜ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਰਿਕਾਰਡ ਲਈ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਗੇ।
- AAVAS ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨੂੰ ਬੋਲਡ ਕਰਕੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਚਾਰਜ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗਾ।
- AAVAS ਹਰੇਕ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਹਵਾਲਾ ਦਿੱਤੇ ਹਰੇਕ ਘੇਰੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗਾ।

- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਉਸ ਨੂੰ/ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨ ਵਿੱਚ AAVAS ਵੱਲੋਂ ਅਸਮਰੱਥਾ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

5. ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ।

- AAVAS ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਿਮਤੀਸੂਚਾ ਭੁਗਤਾਨ ਅਨੁਸੂਚੀ (ਅਸਲ ਜਾਂ ਸੋਧਿਆ) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ/ਮਨਜ਼ੂਰੀਆਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- AAVAS ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਅਗਾਊਂ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਸ਼ਡਿਊਲ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਦੰਡਾਤਮਕ ਚਾਰਜ, ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ, ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸ/ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, AAVAS ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ "ਸੰਭਾਵਤ" ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਗਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਧਾਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- ਜੇ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਖਰਚਿਆਂ ਜਾਂ ਸੋਧੇ ਹੋਏ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ 60 (ਸੱਠ) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ (ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇ) ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਬੰਦ ਜਾਂ ਬਦਲ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਕੋਲ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਬੋਰਡ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ AAVAS ਆਰਓਆਈ ਸਵਿੱਚ/ਪਰਿਵਰਤਨ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੌਜੂਦਾ ਲਾਗੂ ਫੈਲਾਅ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਲਾਗੂ ਫੈਲਾਅ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੈ। ਸਾਰੇ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਵੰਡੇ ਗਏ ਮਾਮਲਿਆਂ ਲਈ, ਸਵਿੱਚ/ਪਰਿਵਰਤਨ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਸਵਿੱਚ/ਪਰਿਵਰਤਨ ਫੀਸ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਚਾਰਜਾਂ ਅਤੇ ਐਮ. ਆਈ. ਟੀ. ਸੀ. ਦੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸੁਵਿਧਾ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਵੇਲੇ ਮੁੱਖ ਬਕਾਇਆ (ਪੀ. ਓ. ਐੱਸ.) 'ਤੇ ਲਗਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੁੱਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ੇ ਵਿੱਚੋਂ ਅਣ-ਵੰਡੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਉੱਤੇ ਕੋਈ ਸਵਿੱਚ ਫੀਸ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਹ ਸੁਵਿਧਾ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਆ ਐਨਆਈਐੱਲ ਈਐੱਮਆਈ/ਪੀਐੱਮਆਈ ਦੇ ਨਾਲ ਨਿਯਮਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਲੋਡੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਅਤੇ AAVAS ਦਰਮਿਆਨ ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਕੋਲ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਆਪਣੀ ਈਐੱਮਆਈ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਈਐੱਮਆਈ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਆਪਣੀ ਬਚੀ ਹੋਈ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਫੈਲਾਅ ਦੀ ਰੀਸੈਟ ਸਵਿੱਚ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਅਗਲੇ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਅਗਲੀ ਚੱਕਰ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਵੇਗੀ।
- AAVAS ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ, AAVAS ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- AAVAS ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਲਾਈਅਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ। ਜੇ ਸੈੱਟ ਆਫ਼ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ AAVAS ਸਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹਨ। ਲਗਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੁੱਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ੇ ਵਿੱਚੋਂ ਅਣ-ਵੰਡੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਉੱਤੇ ਕੋਈ ਸਵਿੱਚ ਫੀਸ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

6. ਬੋਰਡ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

- AAVAS ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਨੇ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਵਿਧੀ ਨੇ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦੀ ਸੁਣਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ।
- AAVAS ਦਾ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਨਿਰਪੱਖ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

7. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਹੱਲ

- AAVAS ਕੋਲ ਆਪਣੇ ਹਰੇਕ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਐਨਲਾਈਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਸਾਡੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਧੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ: -

ਕਦਮ 1:

ਨਜ਼ਦੀਕੀ AAVAS FINANCIERS LIMITED ਸ਼ਾਖਾ 'ਤੇ ਜਾਓ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸਮੱਸਿਆ ਦਰਜ ਕਰੋ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਹਰੇਕ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ "ਕੰਪਲੇਟ ਐਂਡ ਗਰੀਵੀਏਨਸ ਰਜਿਸਟਰ" ਵਿੱਚ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰੋ (ਖੁੱਲ੍ਹਣ ਦਾ ਸਮਾਂ: ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:30 ਵਜੇ ਤੱਕ)।

ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ 'ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

ਸਾਡਾ ਕੇਂਦਰੀ ਗਾਹਕ ਸੰਬੰਧ ਪ੍ਰਬੰਧਨ (ਸੀਆਰਐਮ) ਸੈੱਲ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਢੰਗਾਂ ਰਾਹੀਂ: -
ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਨੰ:- + 91-0141-6618888
ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ:-customercare@aavas.in
ਵੈਬਸਾਈਟ: www.aavas.in

ਅਸੀਂ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਵਾਂਗੇ।

ਕਦਮ 2:

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਅਜੇ ਵੀ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਮਤੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ 15 ਦਿਨ ਤੁਸੀਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੋਡਲ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਲਿਖ, ਡਾਕ ਜਾਂ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਪ੍ਰਤਿਭਾ ਸ਼ਰਮਾ (ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ)
AAVAS FINANCIERS LIMITED
201-202, ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਲ, ਸਾਊਥੈਂਡ ਸਕੁਏਅਰ
ਮਾਨਸਰੋਵਰ ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਅਲ ਏਰੀਆ, ਜੈਪੁਰ-302020
ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ: pratibha.sharma@aavas.in
ਦਫ਼ਤਰ: + 91 141-4659230
ਮੋਬਾਈਲ: + 91 8003999547

ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਾਂਗੇ ਜਾਂ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਉਸ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਕਿਉਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

ਕਦਮ 3:

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਪਾਲਣਾ ਅਜੇ ਵੀ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਣਸੁਲਝੀ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਿੱਧੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ:

ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ,
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ,
ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਲ, ਕੋਰ-5ਏ, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੇਟ ਸੈਂਟਰ,
ਲੋਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110003

ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ <https://grids.nhbonline.org.in> 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- ਜੇ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ AAVAS ਉਸ ਨੂੰ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ/ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇਗਾ। ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ AAVAS ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਟੈਲੀਫੋਨ ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਫੋਨ' ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, AAVAS ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗਾ ਜਾਂ ਦੱਸੇਗਾ ਕਿ ਉਸ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਕਿਉਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੇ ਛੇ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਕਿਵੇਂ ਲਿਆਉਣਾ ਹੈ ਜੇ ਉਹ ਅਜੇ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- AAVAS ਨੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ (ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਜਿਸ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਾਂ, ਵਾਧੇ ਲਈ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਆਦਿ) ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕੀਤਾ। ਪੀਡਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਇਹ ਇਸ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।
- AAVAS ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ/ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ AAVAS ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦਾ ਤਾਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਐਨਐੱਚਬੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਐਨਐੱਚਬੀ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਕੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

8. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਤਰੀਕੇ

- ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ) AAVAS ਦੁਆਰਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਬੋਰਡਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਇਸ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿਤਧਾਰਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ AAVAS ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

9. AAVAS ਦੁਆਰਾ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਗਏ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮ

- AAVAS ਬੋਰਡ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜਾਬੰਦੀ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਤਰਕ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- AAVAS ਬੋਰਡ ਨੇ ਵੀ ਦੰਡਾਤਮਕ ਚਾਰਜ/ਹੋਰ ਦੋਸ਼ਾਂ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਲਈ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨੀਤੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜਾਬੰਦੀ ਲਈ ਪਹੁੰਚ, ਅਤੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਚਾਰਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਵੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ ਜਾਂ ਸਬੰਧਿਤ ਅਖ਼ਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਚਾਰਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਸਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਸੂਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ।
- ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਮੁੱਲ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵੰਡ ਦਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸੰਕੇਤ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

10. AAVAS ਦੁਆਰਾ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ

- AAVAS ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੇਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ। (ਸਜ਼ਾ ਸਮੇਤ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ)। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਬਾਰੇ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। AAVAS ਨੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਸੰਚਾਲਨ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ ਇੱਕ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।

11. ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦੰਡਕਾਰੀ ਖਰਚੇ

AAVAS ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਹੋਏ' ਫੇਅਰ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ-ਲੋਨ ਅਕਾਊਂਟਸ ਵਿੱਚ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ 'ਮਿਤੀ 18 ਅਗਸਤ, 2023 ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

12. ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਇੰਸਟਾਲਮੈਂਟ (ਈ. ਐੱਮ. ਆਈ.) ਅਧਾਰਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਇੰਟਰੈਸਟ ਰੇਟ ਦਾ ਰਾਖਵਾਂਕਰਨ

AAVAS ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ 18 ਅਗਸਤ, 2023 ਨੂੰ 'ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕ੍ਰਿਸ਼ਤਾਂ (ਈ. ਐੱਮ. ਆਈ.) ਅਧਾਰਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਰੀਸੈਟ' ਬਾਰੇ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

13. ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਲੈਂਡਿੰਗ ਕੰਡਕਟ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ 'ਤੇ ਮੂਵੇਬਲ/ਇਮਮੂਵੇਬਲ ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ।

AAVAS ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ 13 ਸਤੰਬਰ, 2023 ਨੂੰ 'ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਸੰਚਾਲਨ-ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ' ਬਾਰੇ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।

14. ਵਿਗਿਆਪਨ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ

AAVAS ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਗੇ ਕਿ:

- AAVAS ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗਾ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਵਿਗਿਆਪਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਤੱਥਵਾਦੀ ਹੈ।
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਜੋ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, AAVAS ਇਹ ਵੀ ਦਰਸਾਏਗਾ ਕਿ ਕੀ ਹੋਰ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਪੂਰਾ ਵੇਰਵਾ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।
- ਇਹ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਹੈਲਪ-ਲਾਈਨਾਂ ਰਾਹੀਂ, AAVAS ਦੀ ਵੈੱਬ-ਸਾਈਟ 'ਤੇ, ਨਾਮਜ਼ਦ ਸਟਾਫ਼/ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਗਾਈਡ/ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, AAVAS ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਉਸੇ ਹੱਦ ਤੱਕ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਅਭਿਆਸ ਨੂੰ AAVAS ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਆਪ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।
- AAVAS ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਗੇ। ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਮੋਸ਼ਨਲ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਿਰਫ ਤਾਂ ਹੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਜਾਂ ਤਾਂ ਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤਾ ਹੈ।
- AAVAS ਆਪਣੇ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ/ਡਾਇਰੈਕਟ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਨੂੰ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਲਾਗੂ/ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਜਦੋਂ ਉਹ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਵੇਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕਿ AAVAS ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ/ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਲਤ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜਾਂ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸਮੱਸਿਆ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ।

15. ਗਾਰੰਟਰ

AAVAS ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਗਾਰੰਟਰ ਮੰਨਦਾ ਹੈ,

- ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ;
- ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੀ ਰਕਮ ਜੋ ਉਹ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ AAVAS ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧ ਕਰੇਗਾ; ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ AAVAS ਉਸ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਬੁਲਾਉਣਗੇ;
- ਕੀ AAVAS ਨੇ AAVAS ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਹੋਰ ਪੈਸਿਆਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲਿਆ ਹੈ ਜੋ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ;
- ਕੀ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸ ਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਇੱਕ ਖਾਸ ਮਾਤਰਾ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਹਨ ਜਾਂ ਉਹ ਬੇਅੰਤ ਹਨ; ਅਤੇ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸ ਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜਿਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ AAVAS ਉਸ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਗੇ
- AAVAS ਉਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਭੌਤਿਕ ਪ੍ਰਤੀਬੱਧਤਾ/ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ।

16. ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਅਤੀਤ) ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। AAVAS ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਦੱਸੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮੂਹ ਦੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਅਸਧਾਰਨ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਜਦੋਂ AAVAS ਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ:

- ਜੇ AAVAS ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਹੈ;
- ਜੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਲਈ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਕੋਈ ਫਰਜ਼ ਹੈ;
- ਜੇ AAVAS ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ [ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ] ਪਰ AAVAS, ਇਸ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ [ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤੇ ਸਮੇਤ] ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਵਰਤੇਗਾ, ਸਮੂਹ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ;
- ਜੇ ਗਾਹਕ ਇਸ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇ AAVAS ਕੋਲ ਸਮੂਹ/ਸਹਿਯੋਗੀ/ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਆਗਿਆ ਹੈ ਜਦੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ ਉਤਪਾਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਝੌਤਾ ਕੀਤਾ ਹੈ;
- ਜੇ ਸਬੰਧਿਤ ਗਾਹਕ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਆਗਿਆ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ

17. ਜਨਰਲ

- AAVAS ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ। (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਗਿਆ ਹੈ)।
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਜਿਵੇਂ ਕਿ AAVAS ਦੇ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਤਾਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਸੂਚਿਤ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, AAVAS ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਭੁਗਤਾਨ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਜੇ ਕੋਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਯਾਦ ਦਿਵਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, AAVAS ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਣਾ ਚਾਹੀਦਾ। ਬੇਲੋੜੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਆਦਿ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ। ਕਿਉਂਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਸਟਾਫ ਦਾ ਅਸਲੀਲ ਵਿਵਹਾਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ AAVAS ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- AAVAS ਨੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।
- AAVAS ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਲੇਵੀ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ: (ਓ). ਜਿੱਥੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਰੋਤ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਬੰਦ ਹੈ। (ਅ). ਜਿੱਥੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਅਧਾਰ ਉੱਤੇ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਉੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ

ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਸਰੋਤਾਂ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

"ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ "ਆਪਣੇ ਸਰੋਤ" ਸ਼ਬਦ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਬੈਂਕ/ਐੱਚਐੱਫਸੀ/ਐੱਨਬੀਐੱਫਸੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸਰੋਤ।

- ਸਾਰੇ ਦੇਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ (ਫਿਕਸਡ ਅਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਾ ਸੁਮੇਲ) ਵਾਲੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਫਿਕਸਡ/ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੇਜ਼ਰ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਗੇ, ਇਹ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੇਜ਼ਰ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਲੋਨ ਫਿਕਸਡ ਜਾਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ 'ਤੇ ਹੈ। ਦੇਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ ਵਾਲੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਨਿਰਧਾਰਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਲੋਨ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲਈ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੇਜ਼ਰ ਨਿਯਮ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਹ ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਦੇਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ ਵਾਲੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਬੰਦ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਹ ਵੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ ਵਾਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਉਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- AAVAS ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੇਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗਾ।
- AAVAS ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦਰਮਿਆਨ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਚੰਗੀ ਸਮਝ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ, AAVAS, ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (ਐੱਮ. ਆਈ. ਟੀ. ਸੀ.) ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗਾ। AAVAS ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਕਾਪੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੌਂਪਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੁੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਦੰਡ ਫੀਸ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਵੱਖ ਵੱਖ ਮੁੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੇਵਾ ਚਾਰਜ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਦੰਡ ਚਾਰਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼, ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਆਦਿ।
- AAVAS ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ, AAVAS ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ: ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਢੁਕਵੀਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ।
- AAVAS ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤੀ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, AAVAS, ਟ੍ਰਿਸਟੀਗੀਟ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ ਆਦਿ ਦੇ ਵਿਸਤਾਰ ਵਿੱਚ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ AAVAS ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ।
- ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, AAVAS ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਣਾ ਚਾਹੀਦਾ। ਬੇਲੋੜੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਆਦਿ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ। ਕਿਉਂਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਸਟਾਫ ਦਾ ਅਸਲੀਲ ਵਿਵਹਾਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ AAVAS ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- AAVAS ਨੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।
- AAVAS ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੇਜ਼ਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਲੇਵੀ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ:

(ਏ) ਜਿੱਥੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਰੋਤ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਬੰਦ ਹੈ।

(ਸ) ਜਿੱਥੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਸਰੋਤਾਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ "ਆਪਣੇ ਸਰੋਤ" ਸ਼ਬਦ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਬੈਂਕ/ਐੱਚਐੱਫਸੀ/ਐੱਨਬੀਐੱਫਸੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸਰੋਤ।

- ਸਾਰੇ ਦੋਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ (ਫਿਕਸਡ ਅਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਾ ਸੁਮੇਲ) ਵਾਲੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਫਿਕਸਡ/ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਗੇ, ਇਹ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਲੋਨ ਫਿਕਸਡ ਜਾਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ 'ਤੇ ਹੈ। ਦੋਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ ਵਾਲੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਨਿਰਧਾਰਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਲੋਨ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲਈ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਨਿਯਮ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਹ ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਦੋਹਰੇ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ ਵਾਲੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਬੰਦ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਹ ਵੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ ਵਾਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਉਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- AAVAS ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪ੍ਰੀ ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗਾ।
- AAVAS ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦਰਮਿਆਨ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਚੰਗੀ ਸਮਝ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ, AAVAS, ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (ਐੱਮ. ਆਈ. ਟੀ. ਸੀ.) ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗਾ। AAVAS ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਕਾਪੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੌਂਪਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੁੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੇਵਾ ਚਾਰਜ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਦੰਡ ਚਾਰਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼, ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਆਦਿ। AAVAS ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ,
- AAVAS ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ: ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਢੁਕਵੀਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ।
- AAVAS ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤੀ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, AAVAS ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗਤ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ ਆਦਿ ਦੇ ਵਿਸਤਾਰ ਵਿੱਚ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ AAVAS ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ।
- ਕੋਡ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਕਰਨ ਲਈ AAVAS ਨੂੰ:
 - i. ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ
 - ii. ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜਾਂ ਤਾਂ ਕਾਊਂਟਰ' ਤੇ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਓ;
 - iii. ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਹਰ ਸ਼ਾਖਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਓ; ਅਤੇ
 - iv. ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਢੁਕਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।