

## ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪੱਤਰਕਾਰਾਂ (BC/ਬੀ.ਸੀ) ਦੁਆਰਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ IBL/ਆਈ.ਬੀ.ਐਲ ਦਾ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

### ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇੰਡਸਲੈਂਡ ਬੈਂਕ ਲਿਮਿਟੇਡ ("IBL/ਆਈ.ਬੀ.ਐਲ" ਜਾਂ "ਅਸੀਂ" ਜਾਂ "ਸਾਡੇ") ਦਾ ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਬੁਨਿਆਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਸਮਾਜ ਦੇ ਆਰਥਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਮਜ਼ੋਰ ਵਰਗਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਲਈ ਆਰਥਿਕ ਮੌਕਿਆਂ ਨੂੰ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਧਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਬਦਲੇ ਵਿੱਚ ਉਕਤ ਵਰਗ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਜੀਵਨ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ: IBL/ਆਈ.ਬੀ.ਐਲ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਉਪਰੋਕਤ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਨੂੰ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਵਸਤੂਆਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸਦੇ ਨੈਟਵਰਕ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਹਨਾਂ ਦੀ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜੀਵਨ ਪੱਧਰ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਆਮਦਨੀ ਪੈਦਾ ਕਰਦੇ ਹਨ। IBL/ਆਈ.ਬੀ.ਐਲ ਆਪਣੇ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਮੂਲ ਮੁੱਲਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹੈ:

- ✓ **ਸਹੀ ਫੋਕਸ - ਗਾਹਕ ਪਹਿਲਾਂ:** ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਲੋਕ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ ਲਈ ਉੱਚਤਮ ਮੁੱਲ ਬਣਾਉਣ 'ਤੇ ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਹਨ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕਰਨਾ, ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣਾ, ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ(ਟ੍ਰਾਂਸਪੈਰੈਂਟ) ਹੋਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- ✓ **ਸਹੀ ਅਰਥ - ਹਮੇਸ਼ਾ ਨੈਤਿਕਤਾ:** ਅਸੀਂ ਹਮੇਸ਼ਾ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਰਿਸ਼ਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਨੈਤਿਕ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਾਂਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਸ਼ਬਦਾਂ ਅਤੇ ਆਤਮਾ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਲਣਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਰਿਸ਼ਵਤ ਨਾ ਦੇਣਾ, ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਕਮਿਸ਼ਨ ਨਾ ਲੈਣਾ, ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸ਼ਾਰਟ-ਕਟ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- ✓ **ਸਹੀ ਤਰੀਕਾ - ਇਕਸਾਰ ਗੁਣਵੱਤਾ:** ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਸਾਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਗਾਹਕਾਂ ਤੱਕ ਲਾਗਤ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚਣ ਦੇ ਯੋਗ(ਈਨੇਬਲ) ਬਣਾਏਗਾ। ਅਸੀਂ ਨਵੀਨਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਪਰ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਜੋ ਨਿਰੰਤਰ ਗੁਣਵੱਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ।

ਇਮਾਨਦਾਰੀ, ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ, ਅਤੇ ਨੈਤਿਕ ਵਿਵਹਾਰ ਦੇ ਉੱਚੇ ਮਿਆਰਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਸਾਡੇ ਵਪਾਰਕ ਮਾਡਲ ਲਈ ਬੁਨਿਆਦੀ ਹਨ।

### ਸਾਡੇ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

- ਇਸਦੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਪੂਰੀ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਂਦਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ (ਮੌਖਿਕ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ) ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।
- ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਜਾਤ, ਭਾਸ਼ਾ, ਨਸਲ, ਧਰਮ ਅਤੇ ਲਿੰਗ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੇਨ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਵੇਗਾ ਜੇ ਕਿ 3,00,000/-ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ ਵਾਲੇ ਪਰਿਵਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕੋਲੈਟਰਲ ਮੁਕਤ ਕਰਜ਼ੇ ਵਜੋਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਪਰਿਵਾਰ ਦਾ ਮਤਲਬ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਪਰਿਵਾਰਕ ਯੂਨਿਟ ਹੋਵੇਗਾ, ਭਾਵ ਪਤੀ, ਪਤਨੀ, ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਣਵਿਆਹੇ ਬੱਚੇ।)
- ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੇਨਾਂ ਲਈ ਮਾਸਿਕ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ ਦੇ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 50% ਤੱਕ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਮਾਸਿਕ ਲੇਨ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਆਊਟਫਲੋ ਨੂੰ ਸੀਮਤ ਕਰੇਗਾ।

- ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ. ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਤੇ ਸਟੀਕ ਡੇਟਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣਗੇ।
- 

### **ਲੇਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ, ਮੁਲਾਂਕਣ/ਮਨਜ਼ੂਰੀ, ਵੰਡ, ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ:**

- ਮੁਫਤ ਟ੍ਰੇਨਿੰਗ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਲੇਨ/ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਣੂ ਕਰਾਉਂਦਾ ਹੈ।
- ਲੇਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਸਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- IBL ਸਾਰੀਆਂ ਲੇਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਰਸੀਦ, ਲੇਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਲੇਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ(ਟ੍ਰਾਂਸਪੇਰੈਂਟ) ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣ।

### **ਲੇਨ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ / ਲੇਨ ਕਾਰਡ / ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ ਖੁਲਾਸਾ:**

IBL/ਆਈ.ਬੀ.ਐਲ ਹਰੇਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੇਨ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਪਾਸਬੁੱਕ/ਲੇਨ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ, ਕੀਮਤ 'ਤੇ ਇੱਕ ਸਰਲ ਤੱਥ ਪੱਤਰ, ਅਤੇ ਵੰਡੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

- IBL ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕੀਮਤ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਲੈਂਦਾ ਹੈ। ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ।
- IBL ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕੀਮਤ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਉਤਪਾਦ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ ਲੈਂਦਾ ਹੈ।
- ਸਰਲੀਕ੍ਰਿਤ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ, ਅਤੇ ਇੰਸ਼ੇਰੇਂਸ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਅਤੇ ਲੇਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ, ਲੇਨ ਕਾਰਡ, ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਤੇ ਅੰਤਮ (ਫਾਈਨਲ) ਡਿਸਚਾਰਜ ਸਮੇਤ ਸਾਰੀਆਂ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਦੀ ਰਸੀਦ;
- IBL/ਆਈ.ਬੀ.ਐਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਆਦਿ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ।
- IBL ਕੋਲ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਅਤੇ ਗੈਰ-MFI ਲੇਨਾਂ ਲਈ ਲੇਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਰੂਪ ਹੋਵੇਗਾ।
- IBL/ਆਈ.ਬੀ.ਐਲ ਆਪਣੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਬੀਮੇ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਿਰਫ ਉਹਨਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਗੈਰ (ਨਾਨ) -ਰਿਫੰਡੇਬਲ ਲਾਗੂ ਮਿਆਦੀ ਬੀਮਾ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਇਕੱਠਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਲਾਗੂ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਜੀਵਨ ਸਾਥੀ ਦੇ ਬੀਮਾ ਕਵਰ ਲਈ ਬੀਮਾਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ;
- ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਕਿਸ਼ਤ ਦੀ ਬਾਰੰਬਾਰਤਾ ਰੋਜ਼ਾਨਾ, ਹਫ਼ਤਾਵਾਰੀ, ਪੰਦਰਵਾੜਾ/ਦੋ-ਹਫ਼ਤਾਵਾਰੀ, ਜਾਂ ਮਾਸਿਕ/ 4 ਹਫ਼ਤਾਵਾਰੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ।
- ਮੋਰਟੇਗੀਅਮ ਜੇਕਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੀ ਗਈ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਬਾਰੰਬਾਰਤਾ ਤੋਂ ਘੱਟ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

### **ਰਿਕਵਰੀ ਦੇ ਗੈਰ (ਨਾਨ) -ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਢੰਗ:**

- IBL/ਆਈ.ਬੀ.ਐਲ ਜਾਂ ਇਸਦਾ (BC/ਬੀ.ਸੀ) ਸਟਾਫ/ਏਜੰਟ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਠੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਕਠੋਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

- IBL ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ; ਅਜੀਬ ਘੰਟਿਆਂ (ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 6 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ, ਲੇਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ।
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੇਸਤਾਂ ਜਾਂ ਸਹਿ-ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ/ਸੰਪਤੀ/ਵੱਕਾਰ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਹਿੰਸਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਜਾਂ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਧਮਕੀ।
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਹੱਦ ਜਾਂ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨਾ।
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਮ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ।
- IBL/ਆਈ.ਬੀ.ਐਲ RBI/ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਬੀ ਸੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- BC/ਬੀ.ਸੀ /ਏਜੰਟ ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਜਾਂ ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਦੇ ਜਾਂ ਦੇ ਤੋਂ ਵੱਧ ਲਗਾਤਾਰ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।

#### **ਜਨਰਲ:**

- IBL/ਆਈ.ਬੀ.ਐਲ ਲੇਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।
- IBL ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੇਨਾਂ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੇਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ।
- ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ 'ਤੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਵਸੂਲਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਨਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਲੇਨ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ। ਇਸ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਸਰਲ ਤੱਥ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- IBL/ਆਈ.ਬੀ.ਐਲ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਗੁਪਤ ਰੱਖੇਗਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਰੈਗੂਲੇਟਰਾਂ/ਸਰਕਾਰੀ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਇਸ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- IBL/ਆਈ.ਬੀ.ਐਲ ਕੋਲ ਇੱਕ ਮਲਟੀ-ਲੇਵਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- FPC ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ BC ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- BC/ਬੀ.ਸੀ. ਸਟਾਫ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ (ਪਰਿਵਾਰ ਦੀ ਆਮਦਨ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ) ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਗਾਹਕ, ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਅਤੇ ਲੈਸ ਹੈ। ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਟ੍ਰੇਨਿੰਗ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

- IBL/ਆਈ.ਬੀ.ਐਲ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਗੈਰ (ਨਾਨ)-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦਾ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਫੀਸ ਦਾ ਢਾਂਚਾ ਕਰਜ਼ਾ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਹੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- IBL/ਆਈ.ਬੀ.ਐਲ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕੀਮਤ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਫੀਸਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਤੱਥ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਖਰਚਾ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸਦਾ ਤੱਥ ਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਨਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।
- ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਮੁਤਾਬਕ ਢੁਕਵੇਂ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਹਾਲਾਤਾਂ ਅਤੇ ਸਮਝ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

### **ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ/ਸੁਝਾਅ**

ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਦੇਖ ਸਕਦੇ ਹੋ।