ਮਿਡਲੈਂਡ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਿਨ ਲਿਮਟਿਡ

ਰਜਿਸਟਰਡ ਆਫਿਸ -ਦ. ਐਕਸਿਸ, ਪਲਾਟ ਨੰ. 1, ਆਰ.ਬੀ.ਬਦਰੀ ਦਾਸ
ਕਲੋਨੀ,ਬੀ.ਐਮ.ਸੀ. ਚੌਂਕ, ਜੀ.ਟੀ. ਰੋਡ, ਜਲੰਧਰ-144001

ਸੁਚੱਜੀ ਵਿਹਾਰਕ ਮਰਿਯਾਦਾ

ਮਿਡਲੈਂਡ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਿਨ ਲਿਮਟਿਡ ਆਪਣੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਸੁਚੱਜੇ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਪ੍ਰਤੀਬੱਧ ਹੈ। ਇਕ ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਸੁਚੱਜੀ ਵਿਹਾਰਕ ਮਰਿਯਾਦਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਜਿਸ ਵਿਚ ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ. ਵਾਸਤੇ ਸੁਚੱਜੇ ਵਿਹਾਰਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਹੋਰ ਸਵੈ-ਨਿਯਮਤ ਸੰਗਠਨਾਂ ਦੀਆਂ ਖੂਬੀਆਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ।

1. ਮਿਡਲੈਂਡ ਮਾਇਕ੍ਰੋਫਿਨ ਲਿਮਟਿਡ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਬੱਧਤਾ

1.1 ਸੂਖਮ ਵਿੱਤ ਸਰਗਰਮੀਆਂ ਦੀ ਅਮਲਦਾਰੀ ਵਿੱਚ ਇਮਾਨਦਾਰ, ਨਿਆਂਸ਼ੀਲ ਅਤੇ ਦਲੀਲਪੂਰਨ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨੇਕ-ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਇਖਲਾਸੀ ਅਸੂਲਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਪੇਸ਼ ਆਉਣਾ।

1.2 ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲਿੰਗ, ਨਸਲ, ਜਾਤ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵਿਤਕਰਾ ਨਾ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਆਂਸ਼ੀਲ ਅਤੇ ਇਕਸਾਰ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨਾ।

1.3 ਹੈਡ ਆਫਿਸ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਚੱਜੀ ਵਿਹਾਰਕ ਮਰਿਯਾਦਾ ਮਾਂ-ਬੋਲੀ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਬੋਡਰ ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਡਿਸਪਲੇ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਹੁਕਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਵਧ ਕੇ ਕੰਪਨੀ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਮਿਲਣ ਵਾਲੇ ਨਵੇਂ ਵਿਚਾਰਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾ ਜੀ ਆਇਆਂ ਕਹਿੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਕੰਮ ਹਿੱਤ ਹੈਡ ਆਫਿਸ ਅਤੇ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਝਾਅ ਪੇਟੀਆਂ ਰੱਖੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ।

1.4 ਹਿਸਾਬ-ਕਿਤਾਬ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਾਂ ਦੇ ਰੱਖ-ਰਖਾਅ ਅਤੇ ਕਾਬਲ ਲੇਖਾਕਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਦੇ ਖੁਲਾਸੇ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।

1.5 30 ਸਤੰਬਰ ਅਤੇ 31 ਮਾਰਚ ਨੂੰ ਹਰ ਅਰਧ ਵਿੱਤੀ ਵਰ੍ਹੇ ਦੇ ਖਤਮ ਹੋਣ 'ਤੇ 2 ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕੰਪਲਾਐਂਸ/ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਰਿਪੋਰਟ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ। ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੁਚੱਜੀ ਵਿਹਾਰਕ ਮਰਿਯਾਦਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਤੰਤਰ ਵਿੱਚ (ਜ਼ਿਕਰ ਹੇਠਲੇ ਅਰਧ ਵਰ੍ਹੇ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਦੇ ਦਿਨ ਤੱਕ)

ਕੰਪਲਾਇੰਸ ਦੇ ਮਿਆਰ ਨੂੰ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ। (ਊਣਤਾਈਆਂ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦਾ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਹੋਵੇ।)

1.6 ਵਿਹਾਰਕ ਮਰਿਯਾਦਾ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

2. ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਲਈ ਬਿਨੈਪੱਤਰ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਕਾਰਜਵਿਧੀ

2.1 ਕਰਜ਼ ਲਈ ਬਿਨੈਪੱਤਰ ਦੇਣ ਸਮੇਂ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਾਬਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੀਟਿੰਗਾਂ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਉਹ ਸੋਚ-ਸਮਝ ਕੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈ ਸਕੇ।

2.2 ਉਸ ਨੂੰ ਸਬੰਧਤ ਸੈਂਟਰ ਆਫੀਸਰ ਅਤੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਕੋਲੋਂ ਕਰਜ਼ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈ ਸਕਦਾ/ ਸਕਦੀ ਹੈ।

2.3 ਮਿਡਲੈਂਡ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਿਨ ਲਿਮ. ਵੱਲੋਂ ਤਿਆਰ ਕਰਜ਼ ਬਿਨੈਪੱਤਰ ਵਿਚ ਗ੍ਰਾਹਕ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਉਸ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਸਰੋਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਵਿਸਤਰਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੰਗੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਕਿਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵੇ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਲੋੜ ਪਵੇ ਤਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਸਮਝਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਉਸ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਸਮਾਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

2.4 ਕਿਉਂਕਿ ਕਈ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਕੋਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ, ਇਸ ਲਈ ਨਿੱਜੀ ਦੌਰੇ, ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਅਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੇ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰੇ ਰਾਹੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਢੁਕਵਾਂ ਸਮਾਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਗ੍ਰਾਹਕ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਬਿਨੈਪੱਤਰ ਭਰ ਸਕੇ।

2.5 ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹਾਸਲ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਫੈਸਲਾ ਲੈਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਗ੍ਰਾਹਕ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੋਵਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਲਈ ਗਈ ਰਕਮ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ ਵਰਤਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।

2.6 ਮਿਡਲੈਂਡ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਿਨ ਲਿਮਟਿਡ ਆਪਣੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਬਿਨੇਪੱਤਰਾਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਭਰਿਆ ਹੋਇਆ ਬਿਨੈਪੱਤਰ ਜਮ੍ਹਾ ਕਰਵਾਉਣ ਤੋਂ 30 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਉਸ ਨੂੰ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਜਾਣੂੰ ਕਰਵਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ (ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਮੁਕੰਮਲ ਉਦੋਂ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਸਾਰੀਆਂ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਵਿਧੀਪੂਰਵਰ ਹਾਸਲ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਭਰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀਯੋਗ ਪਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।)

3. ਲੋਨ ਅਪਰੇਜ਼ਲ ਅਤੇ ਨਿਯਮ-ਸ਼ਰਤਾਂ

3.1 ਮਿਡਲੈਂਡ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਿਨ ਲਿਮਟਿਡ ਕਰਜ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਮੀਟਿੰਗਾਂ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜ਼ਬਾਨੀ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿਆਖਿਆ ਸਹਿਤ ਸਮਝਾਉਣ ’ਤੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ੋਰ ਦਿੰਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਖਰਚੇ ਤੋਂ ਤਿੰਨ ਦਿਨ ਦੀ ਲਾਜ਼ਮੀ ਟ੍ਰੇਨਿੰਗ ਮੁਫਤ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾਉਣ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪੂਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਤੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣੂੰ ਕਰਵਾਉਂਦੀ ਹੈ।

3.2 ਇਸ ਸਮਝਦਾਰੀ ਨੂੰ ਹੋਰ ਪੁਖਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਯਮ, ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ, ਬਿਨੇਪੱਤਰ ਜਮ੍ਹਾ ਕਰਵਾਉਣ, ਇਸ ਦੀ ਮਨਜੂਰੀ ਮਿਲਣ ਅਤੇ ਕਰਜ ਦੀ ਰਕਮ ਹਵਾਲੇ ਕਰਨ ਮੌਕੇ ਇਕ ਵਾਰੀ ਫਿਰ ਸਮਝਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

3.3 ਕਰਜਦਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੋਣਗੀਆਂ, ਪਰ ਇਹ ਕੇਵਲ ਇਥੋਂ ਤੱਕ ਹੀ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ–

- ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਕੇ.ਵਾਈ.ਸੀ. ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ
- ਕਰਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦਾ ਤਰੀਕਾ
- ਇਹ ਜਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਹਰਕੇ ਮੈਂਬਰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਸਾਂਝੇ ਤੌਰ ’ਤੇ ਗਰੁੱਪ ਦੇ ਹੋਲ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੀ ਕਿਸ਼ਤ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਜਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ
- ਕਰਜੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਕਰਜੇ ਦੀ ਮਿਆਦ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ, ਬਿਨੇਪੱਤਰ ਦੇਣ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ–ਨਾਲ ਹੋਰ ਲਾਗਤਾਂ
- ਕਰਜੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਸਪਤਾਹਿਕ, ਪੰਦਰਾਂ ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਜਾਂ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਆਧਾਰ ’ਤੇ ਹੋਵੇਗੀ।

3.4 ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਕਿਸ਼ਤ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕਿਸ਼ਤ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਕਰਜ ਦੀ ਮਿਆਦ (ਕਰਜਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ) ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਤਬਦੀਲੀ ਸਬੰਧੀ ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀ ਲੈਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਪਹਿਲਾਂ ਦੇਵੇਗੀ।

4. ਕਰਜੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਸਬੰਧੀ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਬੰਧੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ

4.1 ਮਿਡਲੈਂਡ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਿਨ ਲਿਮਟਿਡ ਵੱਲੋਂ ਆਪਣੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ ’ਤੇ ਕਰਜੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧੀ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸਰਤਾਂ, ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਕਿਸ਼ਤ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜੇ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਵਾਪਸ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਬਾਬਤ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

4.2 ਮਿਡਲੈਂਡ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਿਨ ਲਿਮਟਿਡ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਤਬਦੀਲੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਣੂੰ ਕਰਵਾਏਗੀ।

5. ਕਰਜਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ

5.1 ਮਿਡਲੈਂਡ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਿਨ ਲਿਮਟਿਡ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦੇ ਆਧਾਰ ’ਤੇ ਅਦਾਇਗੀ ਵਿੱਚ ਤੇਜ਼ੀ ਲਿਆਉਣ/ਕਰਜ ਵਸੂਲੀ ਦਾ ਫੈਸਲਾ, ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੇ ਨਾਲ ਮੇਲ ਖਾਂਦਾ ਹੋਵੇ।

5.2 ਬਕਾਇਆ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜੇ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਲਈ ਜੋਰ-ਜਬਰਦਸਤੀ ਕਰਨ ਵਰਗਾ ਕੋਈ ਨਾ-ਵਾਜਬ ਤਰੀਕਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਕੀਤੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਲਈ ਆਪਣੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ’ਤੇ ਕਿਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਾਉਂਦੀ।

5.3 ਕਰਜ਼ਾਦਾਤਾ ਦੇ ਤੌਰ ’ਤੇ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪੁਖਤਾ ਕਰਦਿਆਂ ਹੋਇਆਂ ਕੰਪਨੀ ਹਲੀਮੀ ਭਰੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਰਤਣ ਅਤੇ ਕਠੋਰ ਸ਼ਬਦਾਂ ਅਤੇ ਗਾਲੀ ਗਲੋਚ ਤੋਂ ਪ੍ਰਹੇਜ਼ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕੋਈ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੁਰਵਿਹਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।

5.4 ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਵਾਅਦਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕਰਜੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਹੋ ਜਾਣ ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਕਿਉਰਿਟੀ (ਜੇਕਰ ਲਈ ਗਈ ਹੈ) ਤੋਂ ਬੰਦਿਸ਼ ਹਟਾ ਲਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਿਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਕੋਇ ਬਕਾਇਆ ਨਾ ਹੋਵੇ।

5.5 ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਕਰਜਦਾਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਰਜਦਾਰ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਸਮੇਤ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹੱਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਬਕਾਇਆ ਦਾਅਵੇਦਾਰ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਾਂਦਾ।

6. ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ

6.1 ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀ ਭਰੇ ਕਦਮ ਉਠਾਏਗੀ ਕਿ ਕਰਜਾ ਕੇਵਲ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੇ ਇਸ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਸਬੂਤ ਦਿੱਤਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਬੇਲੋੜੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰੀ ਦਾ ਜੋਖਮ ਨਹੀਂ ਉਠਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਗੱਲ ਦਾ ਵੀ ਲੋੜੀਂਦਾ ਖਿਆਲ ਰੱਖੇਗੀ ਕਿ ਘੱਟ ਆਮਦਨ ਵਾਲੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਤੋਂ ਬਾਹਰਲੇ ਵਿੱਤੀ

ਉਤਪਾਦ (ਮਿਸਾਲ ਵਜੋਂ ਬੀਮਾ) ਉਚਿੱਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹਾਸਿਲ ਹੋ ਸਕਣ।

6.2 ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ (ਵਿਆਜ ਖਰਚੇ, ਬੀਮਾ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਅਤੇ ਹੋਰ ਫੀਸਾਂ ਸਮੇਤ) ਦਾ ਮੁੱਲ ਨਿਰਧਾਰਨ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਬਿਨੇਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਇਸ ਦਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਦਰਜ ਹੋਵੇਗਾ।

6.3 ਕਿਸੇ ਵੀ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਸ ਦੀ ਖਾਸ ਆਗਿਆ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਮਕਸਦ ਲਈ ਨਹੀਂ ਵਰਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

6.4 ਸਟਾਫ ਦੇ ਗਲਤ ਵਿਹਾਰ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ।

7. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਤੰਤਰ

7.1 ਮਿਡਲੈਂਡ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਿਨ ਲਿਮਟਿਡ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਇਕ ਤੰਤਰ ਬਣਾਇਆ ਹੈ। ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਸਟਾਫ ਕਿਸੇ ਗਲਤ ਵਿਹਾਰ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰ ਵਿਰੁੱਧ ਤੁਰੰਤ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਸਟਾਫ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ info@midlandmicrofin.com ਅਤੇ ਟੈਲੀਫਨ ਨੰਨੰਬਰਾਂ 0181-5085555 ਅਤੇ 5086666 ਰਾਹੀਂ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

7.2 ਸਾਰੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਝਾਅ ਪੇਟੀਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੇਟੀਆਂ ਮੌਜੂਦ ਹਨ, ਜਿੱਥੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ ਪਾਏ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਸਾਰੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਉੱਚ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ (ਮਿਸਾਲ ਵਜੋਂ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ/ਕਲਸਟਰ ਮੈਨੇਜਰ) ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਣਗੇ ਤਾਂ ਜੋ ਆਪਣੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ’ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਵਟਾਂਦਰਾ ਕਰ ਸਕਣ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆ ਸਕਣ। ਫੀਲਡ ਪੱਧਰ ’ਤੇ ਸੀਨੀਅਰ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਬੰਧੀ ਤੁਰੰਤ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ/ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਡੀ ਗੱਲ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਹੈਡ ਆਫਿਸ ਵਿਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

7.3 ਕੰਪਨੀ ਦੇਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹੇ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦੀ ਸੁਣਵਾਈ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਪੱਧਰ ’ਤੇ ਹੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਗ੍ਰਾਹਕ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਬਣਾ ਸਕਦੇ ਹਨ-

ਗ੍ਰਾਹਕ ਆਪਣਾ ਪੱਤਰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਤੇ’ਤੇ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ-

ਸ੍ਰੀਮਤੀ ਪਰਮਿੰਦਰਜੀਤ ਕੌਰ
ਸੀਨੀ. ਵਾਈਸ ਪ੍ਰੈਜ਼ੀਡੈਂਟ
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ
ਮਿਡਲੈਂਡ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਿਨ ਲਿਮਟਿਡ ਦ. ਐਕਸਿਸ, ਪਲਾਟ ਨੰ.1,
ਆਰ.ਬੀ. ਬਦਰੀ ਦਾਸ ਕਲੋਨੀ, ਬੀ.ਐਮ.ਸੀ. ਚੌਂਕ, ਜੀ.ਟੀ. ਰੋਡ,
ਜਲੰਧਰ-144001
ਈ-ਮੇਲ grievance.redressal@midlandmicrofin.com

7.4 ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ 30 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- ਕਲੱਸਟਰ ਮੈਨੇਜਰ ਦੀ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤਹਿਤ ਫੀਲਡ ਅਫਸਰ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ - 3 ਦਿਨ
- ਵਾਈਸ ਪ੍ਰੈਜ਼ੀਡੈਂਟ ਕੋਲ ਪੁੱਜੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੋਂ 7 ਦਿਨ ਅੰਦਰ
- ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਕੋਲ ਪੁੱਜੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੋਂ 15 ਦਿਨ ਅੰਦਰ
- ਹੈੱਡ ਆਫਿਸ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਕਮੇਟੀ - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੋਂ 21 ਦਿਨ ਅੰਦਰ
- ਬੋਰਡ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਕਮੇਟੀ - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੋਂ 30 ਦਿਨ ਅੰਦਰ

7.5 ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇਹ ਉਪਰਾਲਾ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪਹਿਲ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ(ਜੋ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਤੋਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਤਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਲ ਹੇਠ ਲਿਖੇਅਨੁਸਾਰ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ-

ਅਹੁਦਾ	-	ਡਿਪਟੀ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ / ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ
ਸੰਪਰਕ ਪਤਾ	-	ਡੀ ਐਨ ਬੀ ਐਸ, ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ., ਸੈਕਟਰ 17, ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ।
ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ	-	0172-2540350
ਈ-ਮੇਲ	-	crcchandigarh@rbi.org.in

8. ਆਮ ਜਾਣਕਾਰੀ

8.1 ਕਰਜ ਮਨਜੂਰੀ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀਆਂ ਗੁੰਜਾਇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜਦਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕੰਮ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਦੇਣ ਤੋਂ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਪ੍ਰਹੇਜ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੋਟਿਸ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆ ਜਾਂਦੀ।

8.2 ਕਰਜ ਖਾਤੇ ਦੀ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਹਾਸਲ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ (ਇਹ ਬੇਨਤੀ ਬੇਸ਼ੱਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ

ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਉਸ ਦਾ ਖਾਤਾ ਆਪਣੇ ਨਾਮ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਰਿਣਦਾਤਾ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ) ਸਬੰਧੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਇਤਰਾਜ਼ (ਜੇ ਕੋਈ) ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਇਹ ਬੇਨਤੀ ਹਾਸਲ ਹੋਣ ਤੋਂ 21 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿੱਚ ਲਿਆਂਦਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਹੋ ਜਿਹਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਐਸੀਆਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਨੁਬੰਧ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਹੜੀਆਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਾਨੂੰਨਸੰਗਤ ਹੋਣ।

9. ਸਮੀਖਿਆ

ਸੁਚੱਜੀ ਵਿਹਾਰਕ ਮਰਿਯਾਦਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਤੰਤਰ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।