

ਇਕੁਇਟਸ ਸਮਾਲ ਫਾਇਨੈਂਸ ਬੈਂਕ

ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਪ੍ਰਤੀ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (FPC) ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। FPC ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦਾ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਰੂਪ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ ਲਈ ਵਰਤਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਬੈਂਕ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਭੌਤਿਕ ਜਾਂ ਡਿਜੀਟਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ:

- i. ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਲਈ ਯੋਗ ਹੋਵੇ।
- ii. ਕੀਮਤਾਂ ਬਾਰੇ ਸਰਲ ਤੱਥ ਸ਼ੀਟ;
- iii. ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮ;
- iv. ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਸਾਰੀਆਂ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਤੋਂ ਆਖਰੀ ਰਿਹਾਈ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ; ਅਤੇ
- v. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੁਣਵਾਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਦਾਖਲੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ ਲਈ ਕੋਈ ਜਾਇਦਾਦ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖਣ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਸ਼ੁਲਕ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਲਾਗੂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਫੀਸ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀਕਰਨ ਦਾ ਵੀ ਹਿੱਸਾ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਤੱਥ ਸ਼ੀਟ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

ਗੈਰ-ਕਰਜ਼ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਹੀ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਫੀਸ ਸੰਰਚਨਾ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸਟਾਫ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ

ਬੈਂਕ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਭਰਤੀ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਦੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਬਾਰੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਾਧਨਾਂ ਅਤੇ ਤਕਨੀਕਾਂ ਬਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਿਖਲਾਈ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ। ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਬਾਹਰੀ ਵਸੂਲੀ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਬਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕੋਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਮੁਫਤ ਹੋਵੇਗੀ।

ਬਾਹਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ

ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਚੈਨਲਾਂ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਲਏ ਜਾਣਗੇ। ਇਹ ਘੋਸ਼ਣਾ ਕਿ ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਬਾਹਰੀ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਦਫਤਰ/ ਸ਼ਾਖਾ ਅਹਾਤੇ/ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ FPC ਵਿੱਚ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ

ਬੈਂਕ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ, ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਰਾਹਤ ਬਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

ਵਸੂਲੀ ਨਿਰਧਾਰਤ/ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਆਪਸੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਲਗਾਤਾਰ ਦੋ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ/ ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹਾਜ਼ਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਤਾਂ ਬਾਹਰੀ ਵਸੂਲੀ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ ਜਾਂ ਕੰਮ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਸਖਤ ਤਰੀਕੇ ਨਹੀਂ ਅਪਨਾਉਣਗੇ। ਉਪਰੋਕਤ ਦੀ ਆਮ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਸੀਮਿਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਖਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ:

- ਧਮਕੀ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਜਾਂ ਗਲਤ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ

- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਾਲ ਕਰਨਾ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੋਸਤਾਂ, ਜਾਂ ਸਹਿ-ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਨਾਮ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਪਰਿਵਾਰ/ਸੰਪਤੀ/ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਠਾ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਹਿੰਸਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਜਾਂ ਧਮਕੀ
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਗੁੰਮਗਾਹ ਕਰਨਾ

ਬੈਂਕ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸਮਰਪਿਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਅਣਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਦੀ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਇਕੁਇਟਸ ਸਮਾਲ ਫਾਇਨੈਂਸ ਬੈਂਕ ਲਿਮਿਟਡ (ESFB) ਦੇ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਵਿਭਾਗ ਨਾਲ ਟੋਲ-ਫਰੀ ਨੰਬਰ 18001032977 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ customerservice@equitasbank.com 'ਤੇ ਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਲੋਨ ਦੇ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਵਸੂਲੀ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ

ਬੈਂਕ ਵਸੂਲੀ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਲਈ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ, ਵਸੂਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਵਸੂਲੀ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਪਿਛੇਕੜ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪੁਲਿਸ ਦੀ ਜਾਂਚ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਵੀ ਫੈਸਲਾ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਪਿਛੇਕੜ ਦੀ ਮੁੜ ਜਾਂਚ ਕਿੰਨੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਤਰਾਲ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਨੋਟਿਸ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਸੀ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।

ਬੈਂਕ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਵਸੂਲੀ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀ ਆਪਣੇ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਜਾਰੀ ਨੋਟਿਸ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਪੱਤਰ ਦੀ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਨੂੰ ਰੱਖੇਗਾ।

ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੀ ਤਾਜ਼ਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅਪਲੋਡ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।