

ਕਰਜ਼ਦਾਤਿਆਂ ਲਈ ਨਿਆਂਪੂਰਨ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਵੱਲੋਂ ਵਾਰੰ-ਵਾਰ ਆਪਣੇ ਸਰਕੂਲਰਾਂ ਰਾਹੀਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਇਕ੍ਰਿਟਾਸ ਸਮਾਲ ਫ਼ਾਇਨੈਂਸ ਬੈਂਕ ਲਿਮਿਟਡ ("ਬੈਂਕ") ਨੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਤਿਆਂ ਲਈ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਨਿਆਂਪੂਰਨ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਇਸ ਸੰਬੰਧੀ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਲੱਛਣ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਨ:

ਲੇਨ ਲਈ ਅਵੇਦਨ ਪੱਤਰ

ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਲੇਨ ਲਈ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬਿਆਜ ਦੀ ਦਰ, ਫੀਸਾਂ, ਹੋਰ ਚਾਰਜ (ਜੇ ਹੋਣ), ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ, ਲੇਟ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਪੈਨਲਟੀ, ਅਰਜ਼ੀ ਨਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਰਕਮ, ਅਗਾਂਹ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਢੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਉਹ ਗੱਲਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹੱਕ 'ਤੇ ਅਸਰ ਪਾਂਦੀਆਂ ਹਨ — ਇਹਨਾਂ ਗੱਲਾਂ ਦਾ ਲਾਗੂ ਹੋਣਾ ਲੇਨ ਦੀ ਰਕਮ ਤੋਂ ਅਲੱਗ ਹੋਵੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਉੱਤੇ ਬਿਆਜ ਸਿਰਫ ਰਕਮ ਜਾਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- a. ਬੈਂਕ ਸਾਰੀਆਂ ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਕਿੰਨੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- b. ਬੈਂਕ ਲੇਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਮੰਗ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 14 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਰਜ਼ੀਕਰਤਾ ਕੋਲੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਲਈ, ਇਹ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ 30 ਦਿਨ ਹੋਵੇਗੀ)।
- c. ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਸੀਮਾ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੈਂਕ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 14 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪੂਰੀ ਕਰੇਗਾ (ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਲਈ, ਇਹ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ 30 ਦਿਨ ਹੋਵੇਗੀ)।
- d. ਜੇਕਰ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਈਮੇਲ / SMS ਰਾਹੀਂ ਅਰਜ਼ੀਕਰਤਾ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

ਲੇਨ ਦੀ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ:

- a. ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਲੋੜ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਮੰਜੂਰੀ ਯੋਗਤਾ ਦੀ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਸ਼ਰਤ ਬੈਂਕ ਦੀ ਮੌਜੂਦਾ ਲੈਂਡਿੰਗ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਯਥਾਰਥ ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਮੰਜੂਰੀ ਯੋਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਤੈਅ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਮੁਲਾਂਕਣ ਲਈ ਵਰਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿਧੀਆਂ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨੀਤੀ/ਉਤਪਾਦ ਨੋਟਸ ਵਿੱਚ ਵਿਸਤਾਰ ਨਾਲ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ। ਮੁਲਾਂਕਣ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗੀਆਂ ਜਾਂ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਕਰੈਡਿਟ ਸਬੰਧੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- b. ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਮੇਤ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਰੇਗਾ।

c. ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਅਨੁਬੰਧ ਦੀ ਇੱਕ ਨਕਲ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਅਨੁਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤੇ ਸਾਰੇ ਸੰਗਲਨ ਦੀ ਇੱਕ-ਇੱਕ ਨਕਲ (ਡਿਜ਼ਿਟਲ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਪਸੰਦ ਅਨੁਸਾਰ) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਮੰਜੂਰਸ਼ੁਦਾ ਚਿੱਠੀ ਦੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਮੁਤਾਬਕ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹਸਤਾਖਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ, ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਸਬੰਧੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਬੇਨਤੀ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ।

d. ਲੋਨ ਅਨੁਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸਾਫ਼ ਲਿਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸੋਚ-ਵਿਚਾਰ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮੰਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਸੀਮਾਵਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਜਾਂ ਰੱਦ ਕਰਨਾ, ਉਧਾਰ ਮੰਨਜ਼ੂਰੀ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਹਿਮਤ ਨਾ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਮਕਸਦਾਂ ਲਈ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ, ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਡਰਾਇੰਗ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਗੈਰ-ਕਾਰਗਰ ਸੰਪਤੀ ਵਜੋਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਜਾਂ ਡਿਫੈਲਟ ਹੋਣ ਜਾਂ ਮੰਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਰੱਦ ਕਰਨਾ। ਬਿਨਾਂ ਕਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੀ ਯਥਾਰਥ ਸਮੀਖਿਆ ਦੇ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਆਦਿ ਦੇ ਮੱਦੇਨਜ਼ਰ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਅਤਿਰਿਕਤ ਮੰਗਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਬੈਂਕ ਤੇ ਕੋਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

e. ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ। ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਬਦਲਾਅ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੂਦ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸੂਦ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਚਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ਼ ਭਵਿੱਖ ਲਈ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ (ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮ/ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਵੱਖਰਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਨਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ)।

- i. ਬੈਂਕ ਸੂਦ ਸਿਰਫ਼ ਅਸਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਆਨਲਾਈਨ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਜਾਂ ਚੈਕ ਹਵਾਲੇ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ।
- ii. ਜੇਕਰ ਲੋਨ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਸਿਰਫ਼ ਕਿਸੇ ਹਿੱਸੇ ਲਈ ਬਕਾਇਆ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸੂਦ ਸਿਰਫ਼ ਉਸ ਸਮੇਂ ਲਈ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਲੋਨ ਬਕਾਇਆ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।
- iii. ਜੇਕਰ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ EMI ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਬਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ ਕਰਦਿਆਂ ਮੁਲਧਨ ਵਿੱਚੋਂ ਵੱਧਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- iv. ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਗਲਤੀ ਨਾਲ ਵੱਧ ਲਿਆ ਗਿਆ ਸੂਦ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਵਾਪਸ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਰੁਪਏ ਦੇ ਜਾਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਿਗਰਾਨੀ

a. ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਕੋਈ ਸ਼ਰਤ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮਾਂ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਸੁਰੱਖਿਆ ਖ਼ਤਰੇ ਵਿੱਚ ਨਾ ਹੋਵੇ)।

b. ਬੈਂਕ ਲੋਨ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਮਿਲਣ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਸਾਰੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਦੇਵੇਗਾ, ਪਰ ਇਹ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਹੱਕ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰਾਂ ਖਿਲਾਫ਼ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂ ਲੀਨ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਤੋਂ ਛੁਟਕਾਰਾ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਇਹ ਸੈੱਟ ਆਫ਼ ਦਾ ਹੱਕ ਵਰਤਣਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਉਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵੀ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਅਧੀਨ ਬੈਂਕ ਜਮ੍ਹਿਆਂ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।

ਆਮ:

- a. ਜੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਵੱਲੋਂ ਬੇਰੋਅਲ ਖਾਤੇ ਦੀ ਤਬਦੀਲੀ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਆਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਖਾਤਾ ਆਪਣੇ ਨਾਂ ਲੈਣ ਦੀ ਇੱਛਾ ਰੱਖਦੇ ਹੋਣ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਵਿਰੋਧ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- b. ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਜ਼ਰੂਰਤ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੇਵਕੂਫੀ ਵਾਲੇ ਸਮਿਆਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਾ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਜ਼ਬਰਜਸਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ।
- c. ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੰਦੇ ਸਮੇਂ ਲਿੰਗ, ਜਾਤੀ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦਾ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- d. ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜਿਸ ਅਧੀਨ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਉਠਣ ਵਾਲੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- e. ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਬਾਹਰੀ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਅਣਚਾਹੇ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ।
- f. ਜੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਬਿਜਨਸ ਕੋਰਸਪਾਂਡੈਂਟ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਅਣਚਾਹੇ ਵਿਵਹਾਰ ਦੀ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਉਹ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਨੂੰ ਟੈਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ: 1800 103 2977 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ customerservice@equitasbank.com ਤੇ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ।