



Fair Practices Code

Namdev Finvest Private Limited

Registered Office:

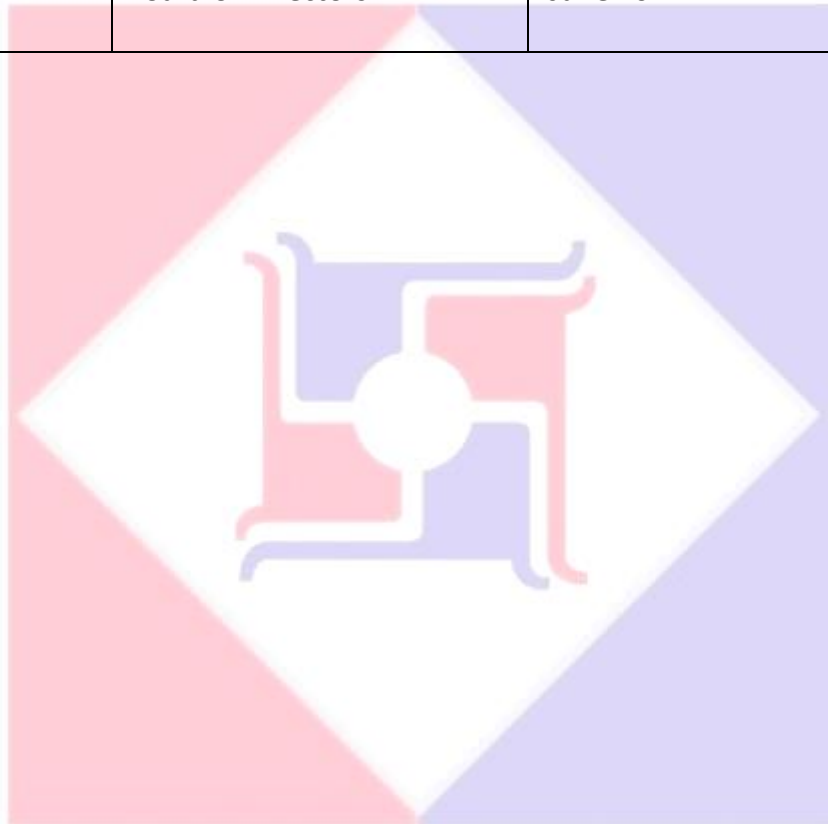
S-1, S-7-8, SHREE NATH PLAZA, SECOND FLOOR,
NEER SAGAR MARKET, BHANKROTA,
JAIPUR, RAJASTHAN-302026
INDIA

CIN NO: U65921RJ1997PTC047090

Har Pal Aap Ke Saath ..



Policy Name	Fair Practice code	
Version	1.4	
Last updated	June 2024	
Next review	FY 2025-26	
Recommended by	Sakshi Sharma	
Approver	Board of Directors	June 2024



Har Pal Aap Ke Saath ..

**INDEX**

S. No	Particular	Page No.
1	Introduction	4
2	Applications for loans and their processing	4
3	Loan appraisal and terms/ conditions	4
4	Penal charges in loan accounts	4
5	Disbursement of loans including changes in terms and conditions	5
6	Post Disbursement Supervision	5
7	Responsible Lending Conduct – Release of Movable/ immovable property documents on repayment/ settlement of personal loans	5
8	Reset of floating interest rate on Equated Monthly Instalments (EMI) based personal loans	5
9	General	6
10	Responsibility of Board of Directors	6
11	Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021	6
12	Language and mode of communicating Fair Practice Code	6
13	Regulation of excessive interest charged by NFPL	6
14	Grievances Redressal Mechanism	6
15	Complaints about excessive interest charged by NFPL	7
16	Repossession of vehicles financed by NFPL	7
17	Loan facilities to the physically/visually challenged by NFPL	7



1. Introduction

Namdev Finvest Private Limited (NFPL) is a Non-Banking Financial Company having valid Certificate of Registration with Reserve Bank of India vide registration No. B-10.00260 on 20th August 1997. Classified as a non-deposit taking Asset Finance Company, NFPL focuses on financing MSMEs, two-wheelers, solar panels, electric vehicles (EVs), EV charging stations, and light commercial vehicles. NFPL commits to following fair trade practices to ensure transparency and fairness in dealings with customers. It is focused on offering finance to MSME, Two-wheelers, Solar panel loan, Electric Vehicle (EV) loan, and all kind of light commercial vehicles segment.

2. Applications For Loans and Their Processing

- All communications to borrowers will be in the vernacular language or a language understood by the borrower.
- Loan application forms shall include necessary information to allow a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other financial Institutions/Banks and enable an informed decision by the borrower. The loan application form shall indicate the documents required to be submitted.
- NFPL shall devise a system of acknowledging the receipt of all loan applications. Preferably, the timeframe within which loan applications will be disposed of shall also be indicated in the acknowledgement.

3. Loan Appraisal and Terms / Conditions

- NFPL shall convey in writing to the borrower, in the vernacular language or a language understood by the borrower, the amount of loan sanctioned along with the terms and conditions, including the annualized rate of interest and method of application. NFPL shall keep the acceptance of these terms and conditions by the borrower on its record.
- NFPL shall mention the penalties charged for late repayment in bold in the loan agreement.
- NFPL shall furnish a copy of the loan agreement and a copy of all enclosures quoted in the loan agreement to all borrowers at the time of sanction/disbursement of loans.

4. Penal Charges is Loan Accounts:

- Penalty for non-compliance with material terms and conditions of the loan contract by the borrower shall be treated as 'penal charges' and shall not be levied as 'penal interest'.
- NFPL shall not introduce any additional component to the rate of interest and ensure compliance with RBI "Fair Trade Practice guidelines".
- NFPL shall formulate a Board-approved policy on penal charges or similar charges on loans.
- The quantum of penal charges shall be reasonable and commensurate with the non-compliance of material terms and conditions of the loan contract.
- Penal charges for loans to 'individual borrowers, for purposes other than business', shall not be higher than those for non-individual borrowers for similar non-compliance.



- The quantum and reason for penal charges shall be clearly disclosed to customers in the loan agreement and displayed on NFPL's website.
- Penal charges shall be communicated to borrowers whenever reminders for non-compliance are sent.

5. Disbursement of Loans Including Charges in Terms and Conditions:

- NFPL shall give notice to the borrower in the vernacular language or a language understood by the borrower of any change in the terms and conditions, including disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges, etc.
- NFPL shall release all securities on repayment of all dues or on the realization of the outstanding amount of the loan, subject to any legitimate right or lien for any other claim NFPL may have against the borrower.

6. Post Disbursement Supervision:

- Post disbursement supervision, such as periodic inspections, will be conducted in accordance with the terms and conditions of the loan agreement.
- NFPL will issue a notice before taking possession of the assets in the event of non-payment of the loan, allowing the borrower sufficient time to take remedial action or negotiate terms.

7. Responsible Lending Conduct – Release of Moveable/Immovable Property Documents on Repayment/ Settlement of Personal Loans:

- NFPL shall release all original movable/immovable property documents and remove charges registered with any registry within 30 days after full repayment/settlement of the loan account.
- Borrowers shall be given the option of collecting the original documents from the banking outlet/branch where the loan account was serviced or any other NFPL office as per their preference.
- In case of delay in releasing original documents, NFPL shall communicate the reasons for the delay and compensate the borrower at the rate of ₹5,000 for each day of delay.
- In case of loss/damage to original documents, NFPL shall assist the borrower in obtaining duplicate/certified copies and bear the associated costs.

8. Reset of Floating Interest Rate on Equated Monthly Instalments (EMI) Based Personal Loans:

- At the time of sanction of EMI-based floating rate personal loans, NFPL shall clearly communicate the possible impact of change in benchmark interest rate on the loan.
- Borrowers shall be given the option to switch over to a fixed rate as per NFPL's Board-approved policy and choose between enhancement in EMI, elongation of tenor, or a combination of both.
- NFPL shall provide a statement at the end of each quarter detailing the principal and interest recovered, EMI amount, number of EMIs left, and annualized rate of interest/APR.



9. General:

- NFPL shall refrain from interference in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement.
- In case of receipt of request from the borrower for transfer of borrowal account, NFPL shall convey its consent or objection within 21 days.
- NFPL shall not resort to undue harassment or rude behavior during loan recovery.
- NFPL shall not charge foreclosure charges/pre-payment penalties on floating rate term loans sanctioned for purposes other than business to individual borrowers.

10. Responsibility of Board of Directors:

- The Board of Directors of NFPL shall lay down an appropriate grievance redressal mechanism within the organization.
- The Board shall periodically review the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the grievance redressal mechanism. A consolidated report of such reviews shall be submitted to the Board at regular intervals.

11. Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021:

NFPL shall comply with the directions provided under the Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021.

12. Language and Mode of Communicating Fair Practice Code:

The Fair Practices Code, preferably in the vernacular language or a language understood by the borrower, shall be put in place by NFPL with the approval of its Board. The same shall be put up on NFPL's website for the information of various stakeholders.

13. Regulation of Excessive Interest Charged By NFPL:

- The Board of NFPL shall adopt an interest rate model taking into account relevant factors such as cost of funds, margin, and risk premium.
- The rate of interest and the approach for gradations of risk shall be disclosed to the borrower in the application form and communicated explicitly in the sanction letter.
- The rate of interest must be annualized so that the borrower is aware of the exact rates charged to the account.

14. Grievance Redressal Mechanism:

- NFPL have a Grievance Redressal Mechanism for receiving and addressing complaints from the customers.
- The customer will be provided with the information of the Grievance Redressal Mechanism and the escalation matrix for unresolved complaints.



- NFPL will acknowledge the receipt of complaints within a week and resolve the complaint within 30 days.

15. Complaints About Excessive Interest Charged By NFPL:

The Board of NFPL shall lay out appropriate internal principles and procedures in determining interest rates and processing and other charges.

16. Repossession of Vehicles Financed By NFPL:

1. NFPL shall have a built-in repossession clause in the loan agreement, which must be legally enforceable.
2. The terms and conditions of the contract shall contain provisions regarding:
 - Notice period before taking possession;
 - Circumstances under which the notice period can be waived;
 - The procedure for taking possession of the security;
 - A provision regarding final chance to be given to the borrower for repayment of loan before the sale/ auction of the property;
 - The procedure for giving repossession to the borrower; and
 - The procedure for sale/auction of the property.
3. Copy of terms and condition must be available to borrower/ loan agreement

17. Loan Facilities to The Physically/Visually Challenged By NFPL:

- NFPL shall not discriminate in extending products and facilities to physically/visually challenged applicants on grounds of disability.
- NFPL shall render all possible assistance to such persons for availing of various business facilities and ensure redressal of grievances under the Grievance Redressal Mechanism.

This Fair Practices Code reflects the commitment of Namdev Finvest Private Limited (NFPL) to follow the guidelines outlined by the Reserve Bank of India to promote fair and transparent practices in the conduct of its business.

**INDEX**

S. No	Particular	Page No.
1	परिचय	9
2	ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण	9
3	ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें	9
4	ऋण खातों में दंड शुल्क	9
5	नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण	10
6	संवितरण पश्चात पर्यवेक्षण	10
7	जिम्मेदार ऋण आचरण - व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करना	10
8	समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर का रीसेट	11
9	सामान्य	11
10	निदेशक मंडल की जिम्मेदारी	11
11	रिजर्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021	11
12	उचित व्यवहार संहिता को संप्रेषित करने की भाषा और तरीका	12
13	NFPL द्वारा लिए जाने वाले अत्यधिक ब्याज का विनियमन	12
14	शिकायत निवारण तंत्र	12
15	NFPL द्वारा अत्यधिक ब्याज वसूले जाने की शिकायतें	12
16	NFPL द्वारा वित्तपोषित वाहनों का पुनः कब्जा	12
17	NFPL द्वारा शारीरिक/दृष्टिबाधितों को ऋण सुविधाएं	13



1. परिचय:

नामदेव फिनवेस्ट प्राइवेट लिमिटेड (एनएफपीएल) एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी है, जिसके पास 20 अगस्त 1997 को पंजीकरण संख्या बी-10.00260 के तहत भारतीय रिजर्व बैंक के साथ पंजीकरण का वैध प्रमाण पत्र है। एनएफपीएल एक गैर-जमा स्वीकार करने वाली एसेट फाइनेंस कंपनी के रूप में वर्गीकृत है। एमएसएमई, दोपहिया वाहन, सौर पैनल, इलेक्ट्रिक वाहन (ईवी), ईवी चार्जिंग स्टेशन और हल्के वाणिज्यिक वाहनों का वित्तपोषण। एनएफपीएल ग्राहकों के साथ लेनदेन में पारदर्शिता और निष्पक्षता सुनिश्चित करने के लिए निष्पक्ष व्यापार प्रथाओं का पालन करने के लिए प्रतिबद्ध है। यह एमएसएमई, दोपहिया वाहन, सौर पैनल ऋण, इलेक्ट्रिक वाहन (ईवी) ऋण और सभी प्रकार के हल्के वाणिज्यिक वाहन खंड को वित्त प्रदान करने पर केंद्रित है।

2. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण:

- उधारकर्ताओं के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- ऋण आवेदन पत्र में अन्य वित्तीय संस्थानों/बैंकसू द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना करने और उधारकर्ता द्वारा एक सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाने के लिए आवश्यक जानकारी शामिल होगी। ऋण आवेदन पत्र में प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होगा।
- एनएफपीएल सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति को स्वीकार करने की एक प्रणाली तैयार करेगा। अधिमानतः, वह समय-सीमा जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा, पावती में भी दर्शाया जाएगा।

3. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें:

- एनएफपीएल उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, स्वीकृत ऋण की राशि, नियम और शर्तों के साथ, वार्षिक ब्याज दर और आवेदन की विधि सहित लिखित रूप में बताएगा। एनएफपीएल उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगा।
- एनएफपीएल को ऋण समझौते में देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए जुर्माने का मोटे अक्षरों में उल्लेख करना होगा।
- एनएफपीएल ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति और ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति प्रस्तुत करेगा।

4. दंडात्मक शुल्क ऋण खाते हैं:

- उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने पर जुर्माना 'दंडात्मक शुल्क' के रूप में माना जाएगा और 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा।



- एनएफपीएल ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगा और आरबीआई "निष्पक्ष व्यापार अभ्यास दिशानिर्देशों" का अनुपालन सुनिश्चित करेगा।
- एनएफपीएल दंडात्मक शुल्क या ऋण पर समान शुल्क पर बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति तैयार करेगा।
- दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होगी और ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।
- 'व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को दिए गए ऋण के लिए दंडात्मक शुल्क समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं से अधिक नहीं होगा।
- दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण को ऋण समझौते में ग्राहकों को स्पष्ट रूप से बताया जाएगा और एनएफपीएल की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।
- जब भी गैर-अनुपालन के लिए अनुस्मारक भेजे जाएंगे तो उधारकर्ताओं को दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाएगा।

5. नियम और शर्तों में शुल्क सहित ऋण का संवितरण:

- एनएफपीएल संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में नोटिस देगा।
- एनएफपीएल सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा, जो उधारकर्ता के खिलाफ एनएफपीएल के किसी भी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन होगा।

6. संवितरण पश्चात पर्यवेक्षण:

- संवितरण के बाद पर्यवेक्षण, जैसे आवधिक निरीक्षण, ऋण समझौते के नियमों और शर्तों के अनुसार किया जाएगा।
- एनएफपीएल ऋण का भुगतान न करने की स्थिति में परिसंपत्तियों पर कब्जा करने से पहले एक नोटिस जारी करेगा, जिससे उधारकर्ता को उपचारात्मक कार्रवाई करने या शर्तों पर बातचीत करने के लिए पर्याप्त समय मिलेगा।

7. जिम्मेदार ऋण आचरण - व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करना:

- एनएफपीएल सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगा और ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के 30 दिनों के भीतर किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्क हटा देगा।



- उधारकर्ताओं को उनकी प्राथमिकता के अनुसार बैंकिंग आउटलेट/शाखा जहां ऋण खाता सेवित किया गया था या किसी अन्य एनएफपीएल कार्यालय से मूल दस्तावेज एकत्र करने का विकल्प दिया जाएगा।
- मूल दस्तावेज जारी करने में देरी के मामले में, एनएफपीएल देरी के कारणों को बताएगा और देरी के प्रत्येक दिन के लिए उधारकर्ता को ₹5,000 की दर से मुआवजा देगा।
- मूल दस्तावेजों के खो जाने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, एनएफपीएल उधारकर्ता को डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगा और संबंधित लागत वहन करेगा।

8. समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋण पर फ्लोटिंग ब्याज दर का रीसेट:

- ईएमआई-आधारित फ्लोटिंग रेट व्यक्तिगत ऋण की मंजूरी के समय, एनएफपीएल ऋण पर बेंचमार्क ब्याज दर में बदलाव के संभावित प्रभाव को स्पष्ट रूप से बताएगा।
- उधारकर्ताओं को एनएफपीएल की बोर्ड-अनुमोदित नीति के अनुसार एक निश्चित दर पर स्विच करने और ईएमआई में वृद्धि, अवधि बढ़ाने या दोनों के संयोजन के बीच चयन करने का विकल्प दिया जाएगा।
- एनएफपीएल प्रत्येक तिमाही के अंत में एक विवरण प्रदान करेगा जिसमें मूलधन और वसूले गए ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और ब्याज की वार्षिक दर/एपीआर का विवरण होगा।

9. सामान्य:

- एनएफपीएल ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से परहेज करेगा।
- उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, एनएफपीएल 21 दिनों के भीतर अपनी सहमति या आपत्ति बताएगा।
- एनएफपीएल ऋण वसूली के दौरान अनुचित उत्पीड़न या अशिष्ट व्यवहार का सहारा नहीं लेगा।
- एनएफपीएल व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगा।

10. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी:

- एनएफपीएल का निदेशक मंडल संगठन के भीतर एक उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा।
- बोर्ड समय-समय पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

11. रिजर्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021:

एनएफपीएल रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत दिए गए निर्देशों का पालन करेगा।

12. उचित व्यवहार संहिता की भाषा और संचार का तरीका:

उचित व्यवहार संहिता, अधिमानतः स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, एनएफपीएल द्वारा अपने बोर्ड की मंजूरी के साथ लागू की जाएगी। इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए एनएफपीएल की वेबसाइट पर डाला जाएगा।

13. एनएफपीएल द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन:

- एनएफपीएल का बोर्ड फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा।
- ब्याज की दर और जोखिम के उन्नयन के दृष्टिकोण का खुलासा आवेदन पत्र में उधारकर्ता को किया जाएगा और मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- ब्याज की दर वार्षिक होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को खाते से ली गई सटीक दरों के बारे में पता हो।

14. शिकायत निवारण तंत्र:

- एनएफपीएल के पास ग्राहकों से शिकायतें प्राप्त करने और उनका समाधान करने के लिए एक शिकायत निवारण तंत्र है।
- ग्राहक को शिकायत निवारण तंत्र और अनसुलझे शिकायतों के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स की जानकारी प्रदान की जाएगी।
- एनएफपीएल एक सप्ताह के भीतर शिकायतों की प्राप्ति की पुष्टि करेगा और 30 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान करेगा।

15. एनएफपीएल द्वारा अत्यधिक ब्याज वसूलने की शिकायतें:

एनएफपीएल का बोर्ड ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं तैयार करेगा।

16. एनएफपीएल द्वारा वित्तपोषित वाहनों का पुनः कब्जा:

1. एनएफपीएल के पास ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुनर्ग्रहण खंड होगा, जिसे कानूनी रूप से लागू किया जाना चाहिए।
2. अनुबंध के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान शामिल होंगे:
 - कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि;
 - जिन परिस्थितियों में नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है;
 - सुरक्षा पर कब्जा करने की प्रक्रिया;



- संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण के पुनर्भुगतान के लिए उधारकर्ता को अंतिम मौका दिए जाने के संबंध में प्रावधान;
- उधारकर्ता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया; और
- संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया.

3. नियम और शर्तों की प्रति उधारकर्ता/ऋण समझौते के पास उपलब्ध होनी चाहिए।

17. एनएफपीएल द्वारा शारीरिक/दृष्टिबाधितों को ऋण सुविधाएं:

- एनएफपीएल विकलांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को उत्पाद और सुविधाएं प्रदान करने में भेदभाव नहीं करेगा।
- एनएफपीएल ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेगा और शिकायत निवारण तंत्र के तहत शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगा।

यह उचित व्यवहार संहिता अपने व्यवसाय के संचालन में निष्पक्ष और पारदर्शी प्रथाओं को बढ़ावा देने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा उल्लिखित दिशानिर्देशों का पालन करने के लिए नामदेव फिनवेस्ट प्राइवेट लिमिटेड (एनएफपीएल) की प्रतिबद्धता को दर्शाती है।

Har Pal Aap Ke Saath ..



INDEX

S. No	Particular	Page No.
1	પરિચય	15
2	લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ	15
3	લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/શરતો	15
4	લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક	15
5	નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ	16
6	વિતરણ પછી દેખરેખ	16
7	જવાબદાર ધિરાણ આચાર - પર્સનલ લોનની ચુકવણી/પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની રજૂઆત	16
8	સમાન માસિક હપ્તા (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરને ફરીથી સેટ કરો	16
9	જનરલ	17
10	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી	17
11	રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021	17
12	વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડની વાતચીત કરવાની ભાષા અને રીત	17
13	NFPL દ્વારા વસૂલવામાં આવતા અતિશય વ્યાજનું નિયમન	17
14	ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ	17
15	NFPL દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વધુ પડતા વ્યાજ અંગેની ફરિયાદો	18
16	NFPL દ્વારા ધિરાણ કરાયેલા વાહનોનો કબજો	18
17	NFPL દ્વારા શારીરિક/દૃષ્ટિની વિકલાંગોને લોનની સુવિધા	18



1. પરિચય:

નામદેવ ફિનવેસ્ટ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (NFPL) એ 20 ઓગસ્ટ 1997 ના રોજ નોંધણી નંબર B-10.00260 દ્વારા ભારતીય રિઝર્વ બેંક સાથે નોંધણીનું માન્ય પ્રમાણપત્ર ધરાવતી નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની છે. NFPL ફોકસ પર એસેટ ફાઇનાન્સ કંપની, બિન-થાપણ લેતી કંપની તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવી છે. MSMEs, ટુ-વ્હીલર, સોલાર પેનલ્સ, ઇલેક્ટ્રિક વાહનો (EVs), EV ચાર્જિંગ સ્ટેશનો અને હળવા કોમર્શિયલ વાહનો માટે ધિરાણ. NFPL ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં પારદર્શિતા અને નિષ્પક્ષતા સુનિશ્ચિત કરવા વાજબી વેપાર પ્રથાઓને અનુસરવા પ્રતિબદ્ધ છે. તે MSME, ટુ-વ્હીલર્સ, સોલાર પેનલ લોન, ઇલેક્ટ્રિક વ્હીકલ (EV) લોન અને તમામ પ્રકારના હળવા કોમર્શિયલ વાહનોના સેગમેન્ટને ફાઇનાન્સ ઓફર કરવા પર કેન્દ્રિત છે.

2. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ:

- ઉધાર લેનારાઓ સાથેનો તમામ સંચાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હશે.
- લોન અરજી ફોર્મમાં અન્ય નાણાકીય સંસ્થાઓ/બેંકસુ દ્વારા ઓફર કરાયેલા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરવા અને લેનારા દ્વારા જાણકાર નિર્ણયને સક્ષમ કરવા માટે જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ. લોન અરજી ફોર્મ સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો સૂચવશે.
- NFPL એ તમામ લોન અરજીઓની રસીદ સ્વીકારવાની સિસ્ટમ ઘડી કાઢશે. પ્રાધાન્યમાં, સમયમર્યાદા કે જેમાં લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે તે પણ સ્વીકૃતિમાં સૂચવવામાં આવશે.

3. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો / શરતો:

- NFPL એ લોન લેનારને લેખિતમાં, સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાતી ભાષામાં, વ્યાજના વાર્ષિક દર અને અરજીની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમની જાણ કરવી જોઈએ. NFPL તેના રેકોર્ડમાં લેનારા દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ રાખશે.
- NFPL એ લોન કરારમાં બોલ્ડ અક્ષરમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવેલ દંડનો ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ.
- NFPL લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ ઋણ લેનારાઓને લોન કરારની નકલ અને લોન કરારમાં દર્શાવેલ તમામ બિડાણોની નકલ પ્રદાન કરશે.

4. શિક્ષાત્મક શુલ્ક લોન એકાઉન્ટ્સ છે:

- ઉધાર લેનાર દ્વારા લોન કરારની સામગ્રી નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડને 'દંડ ચાર્જ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને 'દંડીય વ્યાજ' તરીકે વસૂલવામાં આવશે નહીં.
- NFPL વ્યાજના દરમાં કોઈ વધારાના ઘટક દાખલ કરશે નહીં અને RBI "ફેર ટ્રેડ પ્રેક્ટિસ માર્ગદર્શિકા" નું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે નહીં.
- NFPL શિક્ષાત્મક શુલ્ક અથવા લોન પર સમાન શુલ્ક અંગે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ ઘડશે.
- શિક્ષાત્મક ચાર્જનું પ્રમાણ વ્યાજબી અને લોન કરારના ભૌતિક નિયમો અને શરતોના બિન-પાલન સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ.
- 'વ્યક્તિગત ઋણધારકોને, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે' લોન માટે દંડના શુલ્ક, સમાન બિન-અનુપાલન માટે બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓ કરતાં વધુ નહીં હોય.



- શિક્ષાત્મક ચાર્જનું પ્રમાણ અને કારણ લોન કરારમાં ગ્રાહકોને સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે અને NFPLની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- જ્યારે પણ બિન-અનુપાલન માટે રીમાઇન્ડર્સ મોકલવામાં આવે ત્યારે શિક્ષાત્મક શુલ્ક ઉધાર લેનારાઓને જણાવવામાં આવશે.

5. નિયમો અને શરતોમાં ચાર્જ સહિત લોનનું વિતરણ:

- NFPL લોન લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં નોટિસ આપવી જોઈએ, જેમાં વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.
- એનએફપીએલ તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર તમામ સિક્યોરિટીઝ રિલીઝ કરશે, જે કોઈપણ કાયદેસરના હક અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન છે, જે એનએફપીએલ પાસે ઉધાર લેનાર સામે હોઈ શકે છે.

6. વિતરણ પછી દેખરેખ:

- વિતરણ પછીની દેખરેખ, જેમ કે સમયાંતરે તપાસ, લોન કરારના નિયમો અને શરતો અનુસાર હાથ ધરવામાં આવશે.
- NFPL લોનની ચુકવણી ન કરવાની સ્થિતિમાં અસ્કયામતોનો કબજો લેતા પહેલા નોટિસ જારી કરશે, જેનાથી ઉધાર લેનારને ઉપાયાત્મક પગલાં લેવા અથવા શરતોની વાટાઘાટો કરવા માટે પૂરતો સમય મળશે.

7. જવાબદાર ધિરાણનું આચરણ - વ્યક્તિગત લોનની ચુકવણી/પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન:

- NFPL તમામ મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો રિલીઝ કરશે અને લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસની અંદર કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જોને દૂર કરશે.
- ઋણ લેનારાઓને તેમની પસંદગી મુજબ બેંકિંગ આઉટલેટ/બ્રાંચ કે જ્યાં લોન એકાઉન્ટ સર્વિસ કરવામાં આવ્યું હતું અથવા અન્ય કોઈપણ NFPL ઓફિસમાંથી મૂળ દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.
- અસલ દસ્તાવેજો બહાર પાડવામાં વિલંબના કિસ્સામાં, NFPL વિલંબના કારણો જણાવશે અને વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000 ના દરે ઉધાર લેનારને વળતર આપશે.
- અસલ દસ્તાવેજોને નુકશાન/નુકસાન થવાના કિસ્સામાં, NFPL ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં ઉધાર લેનારને મદદ કરશે અને સંબંધિત ખર્ચ સહન કરશે.

8. સમાન માસિક હપ્તો (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરને ફરીથી સેટ કરો:

- EMI-આધારિત ફ્લોટિંગ રેટ પર્સનલ લોનની મંજૂરી સમયે, NFPL એ લોન પરના બેન્યુમાર્ક વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસરને સ્પષ્ટપણે જણાવશે.
- ઋણ લેનારાઓને NFPL ની બોર્ડ-મંજૂર નીતિ મુજબ નિશ્ચિત દર પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે અને EMIsમાં વધારો, મુદત લંબાવવી અથવા બંનેના સંયોજન વચ્ચે પસંદગી કરવી.



- NFPL દરેક ક્વાર્ટરના અંતે મુદ્દલ અને વસૂલાત વ્યાજ, EMI રકમ, બાકી EMIની સંખ્યા અને વ્યાજ/એપીઆરના વાર્ષિક દરની વિગતો આપતું સ્ટેટમેન્ટ પ્રદાન કરશે.

9. સામાન્ય:

- NFPL લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ઉધાર લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે.
- ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે ઉધાર લેનાર પાસેથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, NFPL તેની સંમતિ અથવા વાંધો 21 દિવસની અંદર જણાવશે.
- NFPL લોનની વસૂલાત દરમિયાન અનુચિત સત્તામણી અથવા અસંસ્કારી વર્તનનો આશરો લેશે નહીં.
- NFPL વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જીસ/પ્રી-પેમેન્ટ દંડ વસૂલશે નહીં.

10. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી:

- NFPL ના નિયામક મંડળ સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ મૂકશે.
- બોર્ડ વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ નિયમિત અંતરાલે બોર્ડને સબમિટ કરવામાં આવશે.

11. રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021:

NFPL રિઝર્વ બેંક – ઇન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021 હેઠળ આપવામાં આવેલા નિર્દેશોનું પાલન કરશે.

12. વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડની વાતચીત કરવાની ભાષા અને રીત:

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ, પ્રાધાન્ય સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં, NFPL દ્વારા તેના બોર્ડની મંજૂરી સાથે મૂકવામાં આવશે. તે જ વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે NFPLની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.

13. NFPL દ્વારા વસૂલવામાં આવતા અતિશય વ્યાજનું નિયમન:

- NFPLનું બોર્ડ, ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવશે.
- વ્યાજના દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ ઉધાર લેનારને અરજી ફોર્મમાં જણાવવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- વ્યાજનો દર વાર્ષિક હોવો જોઈએ જેથી કરીને લેનાર ખાતામાં વસૂલવામાં આવેલા ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય.

14. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ:

- NFPL પાસે ગ્રાહકો પાસેથી ફરિયાદો મેળવવા અને તેનું નિરાકરણ કરવા માટે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ છે.



- ગ્રાહકને ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ અને વણઉકેલાયેલી ફરિયાદો માટે એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સની માહિતી પ્રદાન કરવામાં આવશે.
- NFPL એક સમાહની અંદર ફરિયાદોની પ્રાપ્તિનો સ્વીકાર કરશે અને 30 દિવસમાં ફરિયાદનું નિરાકરણ કરશે.

15. NFPL દ્વારા વસૂલવામાં આવતા અતિશય વ્યાજ અંગેની ફરિયાદો:

NFPL બોર્ડ વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ મૂકશે.

16. NFPL દ્વારા ફાઇનાન્સ કરાયેલા વાહનોનો કબજો:

1. NFPL પાસે લોન કરારમાં બિલ્ટ-ઇન પુનઃ કબજાની કલમ હોવી જોઈએ, જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરવા યોગ્ય હોવી જોઈએ.
2. કરારના નિયમો અને શરતોમાં સંબંધિત જોગવાઈઓ શામેલ હોવી જોઈએ:
 - કબજો લેતા પહેલા નોટિસનો સમયગાળો;
 - સંજોગો કે જેના હેઠળ નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે;
 - સુરક્ષાનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા;
 - મિલકતના વેચાણ/હરાજ પહેલા લોનની ચુકવણી માટે ઉધાર લેનારને અંતિમ તક આપવા અંગેની જોગવાઈ;
 - ઉધાર લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા; અને
 - મિલકતના વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા.
3. નિયમો અને શરતોની નકલ ઉધાર લેનાર/લોન કરાર માટે ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ

17. એનએફપીએલ દ્વારા શારીરિક/દૃષ્ટિની રીતે પડકારવામાં આવેલા માટે લોનની સુવિધાઓ:

- NFPL વિકલાંગતાના આધારે શારીરિક/દૃષ્ટિની વિકલાંગ અરજદારોને ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓના વિસ્તરણમાં ભેદભાવ કરશે નહીં.
- NFPL આવી વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓનો લાભ મેળવવા માટે તમામ શક્ય સહાય પ્રદાન કરશે અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હેઠળ ફરિયાદોનું નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરશે.

આ વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ નામદેવ ફિનવેસ્ટ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (NFPL) ની પ્રતિબદ્ધતાને પ્રતિબિંબિત કરે છે જે તેના વ્યવસાયના આચરણમાં ન્યાયી અને પારદર્શક વ્યવહારને પ્રોત્સાહન આપવા માટે ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકાને અનુસરે છે.

**INDEX**

S. No	Particular	Page No.
1	ਜਾਣ-ਪਛਾਣ	20
2	ਲੋਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ	20
3	ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ	20
4	ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ	20
5	ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ	21
6	ਪੋਸਟ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਨਿਗਰਾਨੀ	21
7	ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਸੰਚਾਲਨ - ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ	21
8	ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) ਅਧਾਰਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰੋ	21
9	ਜਨਰਲ	22
10	ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ	22
11	ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021	22
12	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਢੰਗ	22
13	NFPL ਦੁਆਰਾ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਗਏ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮ	22
14	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ	22
15	NFPL ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	23
16	NFPL ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤ ਕੀਤੇ ਵਾਹਨਾਂ ਦਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ	23
17	ਐਨਐਫਪੀਐਲ ਦੁਆਰਾ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ / ਨੇਤਰਹੀਣ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ਼ਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ	23

Har Pal Aap Ke Saath ..

1. ਜਾਣ - ਪਛਾਣ:

ਨਾਮਦੇਵ ਫਿਨਵੈਸਟ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ (NFPL) ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਹੈ ਜਿਸ ਕੋਲ 20 ਅਗਸਤ 1997 ਨੂੰ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਨੰਬਰ ਬੀ-10.00260 ਦੁਆਰਾ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਦੇ ਕੋਲ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਦਾ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਪ੍ਰਮਾਣ-ਪੱਤਰ ਹੈ। NFPL ਫੋਕਸ 'ਤੇ ਸੰਪੱਤੀ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀ, ਗੈਰ-ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੈਣ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵਰਗੀਕ੍ਰਿਤ ਹੈ। MSMEs, ਦੋ-ਪਹੀਆ ਵਾਹਨ, ਸੋਲਰ ਪੈਨਲ, ਇਲੈਕਟ੍ਰਿਕ ਵਾਹਨ (EVs), EV ਚਾਰਜਿੰਗ ਸਟੇਸ਼ਨਾਂ, ਅਤੇ ਹਲਕੇ ਵਪਾਰਕ ਵਾਹਨਾਂ ਲਈ ਵਿੱਤੀ ਸਹਾਇਤਾ। NFPL ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਵਪਾਰਕ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਇਹ MSME, ਦੋ-ਪਹੀਆ ਵਾਹਨ, ਸੋਲਰ ਪੈਨਲ ਲੋਨ, ਇਲੈਕਟ੍ਰਿਕ ਵਹੀਕਲ (EV) ਲੋਨ, ਅਤੇ ਹਰ ਕਿਸਮ ਦੇ ਹਲਕੇ ਵਪਾਰਕ ਵਾਹਨਾਂ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਨੂੰ ਵਿੱਤ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨ 'ਤੇ ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਹੈ।

2. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ:

- ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ।
- ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ/ਬੈਂਕਸ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਸਮਰੱਥ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਲੋਨ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਫਾਰਮ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।
- NFPL ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗਾ। ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਵੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

3. ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ:

- NFPL ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। NFPL ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗਾ।
- NFPL ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਗਾਏ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨਿਆਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗਾ।
- NFPL ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਕਲਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

4. ਪੀਨਲ ਚਾਰਜ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਹਨ:

- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨੂੰ 'ਦੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ' ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ 'ਦੰਡਨੀਤੀ ਵਿਆਜ' ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- NFPL ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਭਾਰ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ RBI "ਫੋਅਰ ਟਰੇਡ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ" ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ।
- NFPL ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਜਾਂ ਸਮਾਨ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗਾ।
- ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਨਾਲ ਮੇਲ ਖਾਂਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।
- 'ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ' ਲਈ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਸਜ਼ਾ ਦੇ ਖਰਚੇ, ਸਮਾਨ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।



- ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੰਡਕਾਰੀ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ NFPL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਜਦੋਂ ਵੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਦੰਡਕਾਰੀ ਖਰਚੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

5. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ:

- NFPL ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੇ ਜਾਂਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- NFPL ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਬੁਝੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਂ NFPL ਕੋਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।

6. ਪੇਸਟ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਨਿਗਰਾਨੀ:

- ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰੀਖਣ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ।
- NFPL ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਸੰਪਤੀਆਂ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇੱਕ ਨੋਟਿਸ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਉਪਚਾਰਕ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਜਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ 'ਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਫ਼ੀ ਸਮਾਂ ਮਿਲੇਗਾ।

7. ਜਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਸੰਚਾਲਨ - ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ:

- NFPL ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੇ ਖਰਚੇ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗਾ।
- ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਤਰਜੀਹ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਆਊਟਲੈਟ/ਸ਼ਾਖਾ ਜਿੱਥੇ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸੇਵਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ NFPL ਦਫਤਰ ਤੋਂ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, NFPL ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰ ਦਿਨ ਲਈ ₹5,000 ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।
- ਅਸਲੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ/ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, NFPL ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗਾ।

8. ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) ਅਧਾਰਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਰੀਸੈਟ:

- EMI-ਆਧਾਰਿਤ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, NFPL ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗਾ।
- ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ NFPL ਦੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਅਤੇ EMI ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ, ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ, ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- NFPL ਹਰ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ 'ਤੇ ਮੁਲ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਵਸੂਲੀ, EMI ਦੀ ਰਕਮ, ਬਚੇ EMI ਦੀ ਸੰਖਿਆ, ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਲਾਨਾ ਦਰ/ਏਪੀਆਰ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।



9. ਆਮ:

- NFPL ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ।
- ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, NFPL 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਇਤਰਾਜ਼ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੇਗਾ।
- NFPL ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੌਰਾਨ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਜਾਂ ਰੁੱਖੇ ਵਿਵਹਾਰ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ।
- NFPL ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵਪਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਵਸੂਲੇਗਾ।

10. ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ:

- NFPL ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗਾ।
- ਬੋਰਡ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇਕਸਾਰ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।

11. ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021:

NFPL ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।

12. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਢੰਗ:

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ, ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, NFPL ਦੁਆਰਾ ਇਸਦੇ ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ NFPL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

13. NFPL ਦੁਆਰਾ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਗਏ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮ:

- NFPL ਦਾ ਬੋਰਡ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ, ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗਾ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਗ੍ਰੇਡੇਸ਼ਨ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਲਾਨਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ।

14. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ:

- NFPL ਕੋਲ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਅਤੇ ਅਣਸੁਲਝੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟਰਿਕਸ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- NFPL ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰੇਗਾ।



15. NFPL ਦੁਆਰਾ ਲਏ ਗਏ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ:

NFPL ਦਾ ਬੋਰਡ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗਾ।

16. NFPL ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਤ ਕੀਤੇ ਵਾਹਨਾਂ ਦਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ:

1. NFPL ਦਾ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਬਿਲਟ-ਇਨ ਰੀਪਜ਼ੇਸ਼ਨ ਕਲਾਜ਼ ਹੋਵੇਗਾ, ਜੋ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
2. ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਹੋਣਗੀਆਂ:
 - ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ;
 - ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਮੁਆਫ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ;
 - ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਵਿਧੀ;
 - ਸੰਪੱਤੀ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਮ ਮੌਕੇ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਵਿਵਸਥਾ;
 - ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; ਅਤੇ
 - ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।
3. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਕਾਪੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ/ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ

17. NFPL ਦੁਆਰਾ ਸਰੀਰਕ/ਵਿਜ਼ੁਅਲ ਤੌਰ 'ਤੇ ਚੁਣੌਤੀਆਂ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ:

- NFPL ਅਸਮਰਥਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ/ਨੇਤਰਹੀਣ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- NFPL ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਪਾਰਕ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ।

ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨਾਮਦੇਵ ਫਿਨਵੈਸਟ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਟਿਡ (NFPL) ਦੀ ਆਪਣੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਦਰਸਾਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।