

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜੋ ਸੰਭਾਵੀ/ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਬਣਾਉਣ/ਨਿਰਮਾਣ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਨੂੰ **ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਹਾਊਸਿੰਗ ਵਿੱਤ ਕੰਪਨੀਆਂ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025** (ਇਸ ਸੰਦਰਭ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ "HFC ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025") ਨੂੰ ਪੜ੍ਹਿਆ ਜਾਵੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ) ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025, ਮਿਤੀ, ਨਵੰਬਰ 28, 2025, (ਇਸ ਸੰਦਰਭ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, "ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਣ ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025") ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ. ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਸੈਕਟਰ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਭਿਆਸ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਹਨ. ਇਹਨਾਂ ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, **ਆਵਾਸ ਫਾਈਨਾਂਸਰਜ਼ ਲਿਮਿਟੇਡ ("ਆਵਾਸ")** ਨੇ "ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ" ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਹੈ. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਾ ਮੂਲ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਵਾਸ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੋਵਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਾ ਹੈ.

2. ਕੋਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ

ਇਹ **ਆਵਾਸ** ਦੇ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਲਨ/ਸੇਵਾ ਸਥਾਨਾਂ ਤੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ, ਅਰਥਾਤ ਸ਼ਾਖਾ, ਖੇਤਰ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫਤਰ। ਸਾਰੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ, ਸਲਾਹਕਾਰ (ਸਲਾਹਕਾਰਾਂ) ਭਾਈਵਾਲ (ਭਾਈਵਾਲਾਂ), ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀ (ਕੰਪਨੀਆਂ) ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ (ਸਵੈ-ਮਾਲਕੀਅਤ ਵਾਲੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਧੀਨ) ਦੁਆਰਾ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ, ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ, ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਡਿਵਾਈਸਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੋਡ ਦੀ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ.

3. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ.
- ਆਵਾਸ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਫੀਸ/ਚਾਰਜਾਂ, ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਰਕਮ ਮਨਜ਼ੂਰ/ਵੰਡੀ ਨਹੀਂ ਜਾਂਦੀ ਜਾਂ ਰੱਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ, ਤਾਂ ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਫੀਸਾਂ ਦੀ ਰਕਮ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਖਰਚੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਸਥਿਰ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਲਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਉਲਟ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਆਜ ਰੀ-ਸੈੱਟ ਧਾਰਾ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮਾਮਲਾ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੇਗਾ. ਦੂਜੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ, ਆਵਾਸ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ/ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ "ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ" ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ. ਇਸਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚੇ/ਫੀਸ ਗੈਰ ਪੱਖਪਾਤੀ ਹੋਣ.
- ਆਵਾਸ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ, ਅਪਾਹਜ/ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਜਾਂ ਅੰਨ੍ਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵੇਲੇ ਕਿਸੇ

ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ. ਆਵਾਸ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨਾਲ ਮਾਨਵਤਾਵਾਦੀ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਹੋਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲੋਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਸਵਾਲਾਂ/ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਧਿਆਨ ਦੇਣ ਨੂੰ ਪਹਿਲ ਦੇਵੇਗਾ. ਨਾਲ ਹੀ, ਆਵਾਸ ਬਜ਼ੁਰਗ ਨਾਗਰਿਕਾਂ, ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ, ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਜਾਂ ਅੰਨ੍ਹੇ ਅਤੇ ਅਨਪੜ੍ਹ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਵਰਗੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਇਸਨੂੰ ਆਸਾਨ ਅਤੇ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਯਤਨ ਕਰੇਗਾ.

- d) ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਦੂਜੀਆਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ. ਕੰਪਨੀਆਂ ਬਣਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲਏ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ. ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ.
- e) ਆਵਾਸ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗਾ. ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਉਹ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਉਹ ਵੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ.

4. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ, ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਸੰਚਾਰ

- a) ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਆਵਾਸ ਦੁਆਰਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ. ਜੇਕਰ ਇਸਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਨਾਲ ਜਲਦੀ ਹੀ ਦੁਬਾਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ.
- b) ਆਵਾਸ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਤਰੀਕਾ, ਈਐਮਆਈ ਢਾਂਚਾ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਰਿਕਾਰਡ ਲਈ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਮੰਜੂਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗਾ.
- c) ਆਵਾਸ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਗਾਏ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰੇਗਾ.
- d) ਆਵਾਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਹਰੇਕ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ, ਰਸੀਦ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ, ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਹਰੇਕ ਐਨਕਲੇਜ਼ਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਜ਼ਰੂਰ ਦੇਣੀ ਪਵੇਗੀ.
- e) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਰੱਦ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਆਵਾਸ ਦੁਆਰਾ ਉਸਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥਾ ਬਾਰੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ.

5. ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ

- a) ਆਵਾਸ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਭੁਗਤਾਨ, ਸਹਿਮਤੀ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ (ਮੂਲ ਜਾਂ ਸੋਧੀ ਹੋਈ) ਆਖਰੀ ਅਪਡੇਟ: 05 ਫਰਵਰੀ 2026

- ਅਨੁਸਾਰ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜੋ ਸਮਝੌਤੇ/ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ.
- ਆਵਾਸ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵੰਡ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸਾਂ/ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ. ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਆਵਾਸ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਿਰਫ਼ "ਸੰਭਾਵਤ ਤੌਰ ਤੇ" ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਅਤੇ ਇਸ ਸੰਬੰਧੀ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਧਾਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ.
 - ਜੇਕਰ ਬਦਲਾਅ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ 60 (ਸੱਠ) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ (ਬਿਨਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੇ) ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਜਾਂ ਬਦਲ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਬਿਨਾਂ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਖਰਚਾ ਜਾਂ ਸੋਧਿਆ ਹੋਇਆ ਵਿਆਜ ਅਦਾ ਕੀਤੇ.

ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਕੋਲ ਲਾਗੂ ਸਪੈਡ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਲਾਗੂ ਸਪੈਡ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਆਵਾਸ ROI Switch/Conversion Policy ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ. ਸਾਰੇ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਵੰਡੇ ਗਏ ਮਾਮਲਿਆਂ ਲਈ, Switch/Conversion ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ Switch/Conversion ਫੀਸ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਚਾਰਜਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਡਿਊਲ ਅਤੇ MITC ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਬਕਾਇਆ (POS) 'ਤੇ ਲਗਾਈ ਜਾਵੇਗੀ. ਕੁੱਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ੇ ਵਿੱਚੋਂ ਨਾ ਵੰਡੀ ਗਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਕੋਈ ਸਵਿੱਚ ਫੀਸ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ. ਇਹ ਸਹੂਲਤ ਨਿਯਮਤ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ ਜਿਸ ਕੋਲ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ NIL EMI/PEMI ਬਕਾਇਆ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਹ ਉਧਾਰਕਰਤਾ (ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ) ਅਤੇ ਆਵਾਸ ਵਿਚਕਾਰ ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ. ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਕੋਲ ਬਾਕੀ ਬਚੇ ਸਮੇਂ ਨੂੰ ਬਦਲੇ ਬਿਨਾਂ ਰੱਖਣ ਜਾਂ ਆਪਣੀ EMI ਨੂੰ ਬਦਲੇ ਬਿਨਾਂ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਆਪਣੀ ਬਾਕੀ ਬਚੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੈ. ਸਪੈਡ ਦਾ ਰੀਸੈਟ ਸਵਿੱਚ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਅਗਲੇ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਅਗਲੀ ਚੱਕਰ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਵੇਗਾ.

- ਆਵਾਸ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਸਮਝੌਤੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ, ਆਵਾਸ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ.
- ਆਵਾਸ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਹੱਕ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸਕਿਓਰਟੀਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ. ਜੇਕਰ ਸੈੱਟ ਆਫ਼ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਆਵਾਸ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਸਕਿਓਰਟੀਜ਼ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹਨ.

6. ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਸ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

- ਆਵਾਸ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਖਰੀ ਅਪਡੇਟ: 05 ਫਰਵਰੀ 2026

ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ. ਵਿਧੀ ਨੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਅਗਲੇ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ.

- b) ਆਵਾਸ ਦਾ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ, ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰੇਗਾ.

7. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

- ਆਵਾਸ ਕੋਲ ਆਪਣੇ ਹਰੇਕ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆਨਲਾਈਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ.

ਸਾਡੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਧੀ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ;

ਕਦਮ 1:

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਆਵਾਸ ਫਾਈਨੈਂਸੀਅਰਜ਼ ਲਿਮਿਟੇਡ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਜਾਓ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰੋ ਤਾਂ ਜੋ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ ਗਏ "ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ" ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕੇ (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਤੱਕ ਕੰਮ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਸਵੇਰੇ 9:30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:30 ਤੱਕ)

ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕੇਂਦਰੀ ਗਾਹਕ ਸੰਬੰਧ ਪ੍ਰਬੰਧਕ, (CRM) ਸੈੱਲ ਨਾਲ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ

ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਨੰਬਰ: - +91- 0141-6618888

ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ E-mail Id: - customercare@aavas.in

ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਦਰਜ ਕਰਕੇ: www.aavas.in

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ—ਵਿੱਚ ਜਵਾਬ ਦਿਆਂਗੇ.

ਕਦਮ 2:

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਹੱਲ ਨਾਲ ਅਜੇ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਫੈਕਸ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਪ੍ਰਤਿਭਾ ਸ਼ਰਮਾ

(ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ)

ਆਵਾਸ ਫਾਈਨਾਂਸਰਜ਼ ਲਿਮਿਟੇਡ

201-202, ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸਾਊਥੈਂਡ ਸਕੂਆਇਰ ਮਾਨਸਰੋਵਰ ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਅਲ ਏਰੀਆ, ਜੈਪੁਰ-302020 E-Mail ID:
pratibha.sharma@aavas.in

ਦਫਤਰ: +91 141-4659230

ਮੋਬਾਈਲ: +91 8003999547

ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਾਂਗੇ ਜਾਂ ਸਮਝਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਉਸਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਕਿਉਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

ਕਦਮ 3:

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵੀ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ, ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਸਿੱਧਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ,

ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ,

(ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ)

ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕੋਰ-5 ਏ, ਇੰਡੀਆ ਰੈਬੀਟੇਟ ਸੈਂਟਰ, ਲੋਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110 003

ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਲਿੰਕ ਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ <https://grids.nhbonline.org.in>.

- ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਆਵਾਸ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਸਨੂੰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ/ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਗੇ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਵਾਸ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਟੈਲੀਫੋਨ ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਆਵਾਸ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗਾ ਜਾਂ ਦੱਸੇਗਾ ਕਿ ਉਸਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਕਿਉਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਛੇ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜੇਕਰ ਉਹ ਫਿਰ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਤਾਂ ਉਸਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਕਿਵੇਂ ਲਿਜਾਣਾ ਹੈ।
- ਆਵਾਸ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਪੀੜਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਇਸਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ (ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਜਿਸ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ,

ਆਖਰੀ ਅਪਡੇਟ: 05 ਫ਼ਰਵਰੀ 2026

ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਾਂ, ਵਾਧਾ ਲਈ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ, ਆਦਿ) ਅਤੇ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਇਹ ਇਸਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ।

- ਆਵਾਸ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ/ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਵਾਸ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਉਹ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ NHB ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਔਨਲਾਈਨ ਜਾਂ NHB, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਨੂੰ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

8. ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਢੰਗ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

- ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ (ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ) ਆਵਾਸ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਬੋਰਡਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਇਸਨੂੰ ਆਵਾਸ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

9. ਆਵਾਸ ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮਨ

- ਆਵਾਸ ਬੋਰਡ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਏਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇਕਰਨ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਤਰਕ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਆਵਾਸ ਬੋਰਡ ਕੋਲ ਦੰਡ ਚਾਰਜ/ਹੋਰ ਚਾਰਜ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ) ਲਈ ਵੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨੀਤੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ, ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ) ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਖਬਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਹੋਣ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ) ਇੱਕ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਦਾ ਪਤਾ ਹੋਵੇ।
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਕੱਠੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਮੁਲਧਨ ਵਿਚਕਾਰ ਵੰਡ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

10. ਆਵਾਸ ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲਿਆ ਗਿਆ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ

- ਆਵਾਸ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਣ ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦੇ ਪੈਰਾ 25 ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।
- ਆਵਾਸ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਦੰਡ ਚਾਰਜ ਸਮੇਤ) ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਬਾਰੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਆਵਾਸ ਨੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੀਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।

11. ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ

ਆਵਾਸ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ 'ਨਿਰਪੱਖ ਉਧਾਰ ਅਭਿਆਸ - ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ' 'ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਣ ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦੇ ਪੈਰਾ 30 ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।

12. ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) ਅਧਾਰਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨਾ

ਆਵਾਸ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) ਅਧਾਰਤ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਰੀਸੈਟ 'ਤੇ (ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਣ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦੇ ਪੈਰਾ 31 ਤੋਂ 32 ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।

13. ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਆਚਰਣ - ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ।

ਆਵਾਸ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦੇ ਪੈਰਾ 35 ਤੋਂ 41 ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।

14. ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ

ਆਵਾਸ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੇ ਕਿ:

- ਆਵਾਸ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗਾ ਕਿ ਸਾਰੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਤੱਥਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇ।
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਜੇ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਆਵਾਸ ਇਹ ਵੀ ਦਰਸਾਏਗਾ ਕਿ ਕੀ ਹੋਰ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

- ਇਹ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾ ਕੇ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਹੈਲਪ-ਲਾਈਨਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਆਵਾਸ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ, ਮਨੋਨੀਤ ਸਟਾਫ਼/ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਗਾਈਡ/ਟੈਰਿਫ ਸ਼ਡਿਊਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਤੀਜੀ ਧਿਰ/ਧਿਰਾਂ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਆਵਾਸ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਤੀਜੀ ਧਿਰ/ਆਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਆਵਾਸ ਦੁਆਰਾ ਖੁਦ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ।
- ਆਵਾਸ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗਾ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਾਰ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਇਸ ਲਈ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਕੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।
- ਆਵਾਸ ਆਪਣੇ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ/ਡਾਇਰੈਕਟ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, 'ਤੇ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਲਾਗੂ/ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਗੇ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮਾਰਕੀਟ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਹੋਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ, ਜਦੋਂ ਉਹ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਵੇਚਣ ਲਈ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਫ਼ੋਨ ਰਾਹੀਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਕਿ ਆਵਾਸ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ/ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਏਜੰਟ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਲਤ ਆਚਰਣ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਏ ਹਨ ਜਾਂ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਕੰਮ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ।

15. ਗਾਰੰਟੀਦਾਰ

ਆਵਾਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਗਾਰੰਟਰ ਬਣਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ,

- ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ;
- ਉਹ ਆਵਾਸ ਪ੍ਰਤੀ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਕਿੰਨੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਸੌਂਪੇਗਾ;
- ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਆਵਾਸ ਉਸਨੂੰ ਆਪਣੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਅਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਬੁਲਾਏਗਾ;
- ਕੀ ਆਵਾਸ ਕੋਲ ਆਵਾਸ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਹੋਰ ਪੈਸੇ ਹਨ ਜੇਕਰ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ;
- ਕੀ ਗਾਰੰਟਰ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਇੱਕ ਖਾਸ ਮਾਤਰਾ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹਨ ਜਾਂ ਉਹ ਅਸੀਮਤ ਹਨ; ਅਤੇ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਰੰਟਰ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਉਹ ਤਰੀਕਾ ਜਿਸ ਨਾਲ ਆਵਾਸ ਉਸਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।
- ਜੇਕਰ ਗਾਰੰਟਰ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਧਨ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਆਵਾਸ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੰਗ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਵੀ ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਡਿਫਾਲਟਰ ਬਣਿਆ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਆਵਾਸ ਉਸਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਤਬਦੀਲੀ/ਬਦਲਾਅ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਰੱਖੇਗਾ, ਜਿਸਦੇ ਲਈ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ।

16. ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਪੁਰਾਣੀ) ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ. ਆਵਾਸ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮੂਹ ਦੀਆਂ ਇਕਾਈਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਸਿਵਾਏ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਪਵਾਦ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਦੋਂ ਆਵਾਸ ਨੂੰ ਇਹ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਹੈ:

- ਜੇਕਰ ਆਵਾਸ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਪਵੇ;
- ਜੇਕਰ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਦਾ ਫਰਜ਼ ਹੈ;
- ਜੇਕਰ ਆਵਾਸ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ) ਪਰ ਆਵਾਸ ਇਸਨੂੰ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ [ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤੇ ਸਮੇਤ] ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮੂਹ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਵਰਤੇਗਾ;

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਇਸਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਆਵਾਸ ਕੋਲ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸਮੂਹ/ਸਹਿਯੋਗੀ/ਇਕਾਈਆਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕੇ ਜਦੋਂ ਉਹਨਾਂ ਕੋਲ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ ਉਤਪਾਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਝੌਤਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ;

- ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਸਬੰਧਤ ਗਾਹਕ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਲਈ ਲਿਖਤੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ;

17. ਜਨਰਲ

- ਆਵਾਸ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਣ ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦੇ ਪੈਰਾ 18 ਤੋਂ 20 ਅਤੇ 100 ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ.
- ਆਵਾਸ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ ਸਿਵਾਏ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਧਿਆਨ ਨਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ).
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਭਾਵ, ਆਵਾਸ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ. ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ.
- ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਆਵਾਸ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਏਗਾ. ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ. ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਜ਼ਬਤ

ਕਰਕੇ ਯਾਦ ਕਰਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।

- ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਆਵਾਸ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਅਜੀਬ ਘੰਟਿਆਂ 'ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। ਕਿਉਂਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਸਟਾਫ ਵੱਲੋਂ ਰੁੱਖਾ ਵਿਵਹਾਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਆਵਾਸ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸਟਾਫ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ।
- ਆਵਾਸ ਨੇ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।
- ਆਵਾਸ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਹਾਊਸਿੰਗ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਬੰਦ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਲੇਵੀ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ:
 - a) ਜਿੱਥੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਰੋਤ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਬੰਦ ਹੈ।
 - b) ਜਿੱਥੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਸਰੋਤਾਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਬੰਦ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ "ਆਪਣੇ ਸਰੋਤ" ਸ਼ਬਦ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਬੈਂਕ/HFC/NBFC ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸਰੋਤ।

- ਸਾਰੇ ਦੇਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ (ਸਥਿਰ ਅਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਾ ਸੁਮੇਲ) ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਫਿਕਸਡ/ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਗੇ, ਇਹ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਫਿਕਸਡ ਜਾਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ 'ਤੇ ਹੈ। ਦੇਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ ਵਾਲੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲਈ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ ਨਿਯਮ ਉਦੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਲੋਨ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨ ਵਿੱਚ ਬਦਲ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਫਿਕਸਡ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ। ਇਹ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਬੰਦ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਅਜਿਹੇ ਦੇਹਰੀ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਰ ਵਾਲੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਵੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ ਲੋਨ ਉਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਫਿਕਸ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ਆਵਾਸ ਸਹਿ-ਦੇਣਦਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੋਨ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗਾ। ਆਵਾਸ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦੇ ਪੈਰਾ 33 ਤੋਂ 34 ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਆਵਾਸ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ 'ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਣ ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਦੇ ਪੈਰਾ 29 ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਵੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।
- ਆਵਾਸ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਚੰਗੀ ਸਮਝ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ, ਆਵਾਸ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਲੋਨ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC) ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਆਵਾਸ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਕਾਪੀ ਰਸੀਦ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

- ਆਵਾਸ ਦੇ ਕਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੁੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ), ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਉਤਪਾਦ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸਮਾਂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਆਦਿ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।
- ਆਵਾਸ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ: ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਦੂਕਵੀਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ।
- ਆਵਾਸ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਆਵਾਸ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ ਆਦਿ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗੀਣ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਵੀ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਆਵਾਸ ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ।
- **ਇਸ ਕੋਡ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਆਵਾਸ:**
 - i. ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ
 - ii. ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਓ;
 - iii. ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਹਰੇਕ ਸ਼ਾਖਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਓ; ਅਤੇ
 - iv. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਮਿਤੀ: ਮਾਰਚ 10, 2012

ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ/ਸੋਧ ਦੀ ਮਿਤੀ ਫਰਵਰੀ 05, 2026

ਸੰਸਕਰਣ: 1.4