

**ਕੋਟਕ ਮਹਿੰਦਰਾ ਬੈਂਕ ਲਿਮਿਟੇਡ**

ਬੋਰਡ ਨੀਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼

ਮਾਈਕਰੋਫਾਇਨੈਂਸ ਲੋਨ ਲਈ ਢਾਂਚਾ

ਵਰਜ਼ਨ 3.0

ਜੁਲਾਈ 2024

## ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ - ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨਾਂਸ ਲੋਨ

### I. ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ

- ਲੋਨਸ ਦੀ ਨਿਰਪੱਖ ਗੱਲਬਾਤ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ
- ਅਨੁਕੂਲਤਾ (ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ/ਜ਼ਿਆਦਾ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਚਣਾ)
- ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ
- ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਗੋਪਨੀਅਤਾ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ
- ਹੋਰ

### II. ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ

- ਭਰਤੀ
- ਸਥਿਤੀ
- ਤੰਦਰੁਸਤੀ

### III. ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ

#### a. ਨੀਤੀਆਂ, ਰਣਨੀਤਕ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ ਅਤੇ ਨਿਰੀਖਣ

##### I. ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ

##### a. ਲੋਨਸ ਬਾਰੇ ਨਿਰਪੱਖ ਗੱਲਬਾਤ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ

- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਾਲ ਧਰਮ, ਜਾਤ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ ਆਦਿ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਅਣਉਚਿਤ ਭੇਦਭਾਵ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
  - ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀ ਸਨਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੇ, ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਬਣਾਏ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਸਮਾਜਿਕ ਅਤੇ ਸੰਸਕ੍ਰਿਤਿਕ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾਵਾਂ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕਰਨ।
  - ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸੰਬੰਧੀ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰੋ, ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਸਾਧਨਾਂ ਬਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ।
  - ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਤੈਅ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼/ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਲਗਾਤਾਰ ਦੋ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼/ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਜਾਂ ਕਾਰਜ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਹੋਵੇਗੀ।
5. ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਏਜੰਟ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਠੋਰ ਤਰੀਕੇ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ। ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਕਠੋਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ:
- ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ
  - ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਾਲ ਕਰਨਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 6 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਿਯਮਤ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ/ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਨ ਦੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਜਾਰੀ ਰਹਿ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।
  - ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੋਸਤਾਂ ਜਾਂ ਸਹਿ-ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ
  - ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ

- v. ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ/ਸੰਪੱਤੀ/ਵੱਕਾਰ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਹਿੰਸਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਮਾਨ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਜਾਂ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਧਮਕੀ ਦੇਣਾ
- vi. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸੀਮਾ ਜਾਂ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨਾ

#### b. ਅਨੁਕੂਲਤਾ (ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ/ਜ਼ਿਆਦਾ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਚਣਾ)

1. ਲੋਨ ਵੰਡਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬਿਨੈਕਾਰ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਫੀਲਡ ਲੈਵਲ ਇੰਟੈਲੀਜੈਂਸ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲੋੜ ਅਤੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਮਿਹਨਤ ਕਰੇ।
2. ਗਾਹਕ ਦੀ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋਨ ਵੰਡੇ।
3. ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੋਨ ਨੂੰ ਮੰਜੂਰੀ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇੱਕ ਵੈੱਬ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਰਿਪੋਰਟ (CIR) ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੇ।
4. ਮਾਸਿਕ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮਾਸਿਕ ਲੋਨ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦਾ ਮੁੜਭੁਗਤਾਨ ਮਾਸਿਕ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ ਦੇ ਅਧਿਕਤਮ 50 ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦੀ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ।
5. ਲੋਨ ਦਾ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ ਗਣਨਾ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਲੋਨਸ (ਕੋਲੈਟਰਲ-ਮੁਕਤ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਇਨਾਂਸ ਲੋਨ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਕੋਲੈਟਰਲ ਲੋਨ) ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਮਾਸਿਕ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ ਦੇ 50 ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਤੱਕ ਦੀ ਸੀਮਾ ਵਾਲੇ ਆਊਟਫਲੋ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਲੋਨਸ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਲੋਨ ਦੇ ਲਈ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ (ਮੁਲਧਨ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੋਵੇਂ ਘਟਕ ਸਹਿਤ) ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
6. ਬੈਂਕ ਸੀਆਈਸੀਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਤੇ ਸਟੀਕ ਡੇਟਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੇ ਪੱਧਰ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਕੋਲ ਉਪਲਬਧ ਡੇਟਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੈਂਕ ਹੋਰ ਸਰੋਤਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਘੋਸ਼ਣਾ, ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਦੀਆਂ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛਾਂ ਤੋਂ ਵੀ ਇਹ ਪਤਾ ਲਗਾਵੇਗਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਜਾਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਕਰਜ਼ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।

#### c. ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ

1. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦਾ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਰੂਪ ਹੋਵੇਗਾ।
2. ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ:
  - i. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਉਚਿਤ ਪਹਿਚਾਣ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ;
  - ii. ਮੁੱਲ ਨਿਰਧਾਰਨ 'ਤੇ ਸਰਲੀਕ੍ਰਿਤ ਤੱਥ ਪੱਤਰ;
  - iii. ਲੋਨ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ;
  - iv. ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਅਤੇ ਅੰਤਮ ਭੁਗਤਾਨ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਦੀ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਰਸੀਦ;
  - v. ਬੈਂਕ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਸਮੇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦਾ ਵੇਰਵਾ।
3. ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਐਂਟਰੀਆਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
4. ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਪੂਰਨ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਲਈ ਫੀਸ ਸੰਰਚਨਾ ਨੂੰ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਹੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
5. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉਪਾਅ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਿਖਲਾਈ, ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਗੱਲਬਾਤ) ਜ਼ਰੂਰ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਗਾਹਕ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝੇ।
6. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੀ ਆਈ ਸੀ ਦੇ ਨਾਲ ਚੰਗੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਤਿਹਾਸ ਲਈ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਮਹੱਤਵ, ਡਿਜੀਟਲ ਵਿੱਤੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਲਾਭ, ਜ਼ੋਖਿਮ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਪਾਅਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਿੱਖਿਅਤ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
7. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਗਰੁੱਪ ਅਤੇ ਸੈਂਟਰ ਲੀਡਰ 'ਤੇ ਅੰਨ੍ਹੇ ਭਰੋਸੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਜਾਗਰੂਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਬਾਰੇ ਵੀ ਜਾਗਰੂਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਿਵੇਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਨਾਮ 'ਤੇ ਲੋਨ ਵਿੱਚ ਚੂਕ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਤਿਹਾਸ 'ਤੇ ਬੁਰਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਰਸਮੀ ਸਰੋਤਾਂ ਤੋਂ ਲੋਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਸਮੱਰਥਾ ਨੂੰ ਸੀਮਿਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਲਾਜ਼ਮੀ ਸਮੂਹ ਸਿਖਲਾਈ (ਸੀਜੀਟੀ)/ਗਰੁੱਪ ਮਾਨਤਾ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

#### **d. ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਗੋਪਨੀਅਤਾ**

1. ਸਾਰੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਡਾਟਾ ਫਾਰਮੈਟ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਆਵਰਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਟੀਕ ਅਤੇ ਵਿਆਪਕ ਗਾਹਕ ਡਾਟਾ ਅਪਲੋਡ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ।
2. ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਡਾਟਾ ਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਸੀ ਸੀ ਆਈ ਸੀ ਦੇ ਨਾਲ ਉਠਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਵਾਦ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ।
3. ਨਿੱਜੀ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਗੁਪਤ ਰੱਖੋ। ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਤੀਜੇ ਪੱਖ ਨੂੰ ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਦੱਸੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ:
  - ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਜਾਂ ਇਹ ਲਾਜ਼ਮੀ ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ) ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ
  - ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਗਟੀਕਰਨ ਦੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਲਿਖਿਤ ਵਿੱਚ ਪੂਰਵ ਇਜਾਜ਼ਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
  - ਸਬੰਧਿਤ ਪੱਖ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ

#### **e. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ**

1. ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂਬੱਧ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ। ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸਮਰਪਿਤ ਫੋਨ ਨੰਬਰ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਸਟਾਫ਼ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ (ਸੀ ਜੀ ਆਰ ਐਮ) ਤੱਕ ਆਸਾਨ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
2. ਬੁੱਝਾਂ, ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀਆਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਕਰੋ।
3. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਭਰੋਸਾ ਦਿਵਾਓ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਉਸ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

#### **f. ਹੋਰ**

1. ਇੱਕ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਸਰਲ ਫ਼ੈਕਟ ਸ਼ੀਟ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸੰਭਾਵਿਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮੁੱਲ ਨਿਰਧਾਰਨ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੋ।
2. ਬੈਂਕ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਭਾਗੀਦਾਰ/ਏਜੰਟ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਲਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਦਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਫੈਕਟਸ਼ੀਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਰਾਸ਼ੀ ਨਹੀਂ ਲਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸਦਾ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
3. ਘੱਟ ਆਮਦਨੀ ਵਾਲੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੋਰ ਲੋਨ (ਜਿਵੇਂ, ਕੋਲੈਟਰਲ ਲੋਨ) ਦੇ ਲਈ ਵੀ ਫੈਕਟਸ਼ੀਟ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
4. ਮਾਇਕ੍ਰੋਫਾਇਨਾਂਸ ਲੋਨਸ 'ਤੇ ਕੋਈ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਦੇਰੀ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ 'ਤੇ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਨਾ ਕਿ ਸੰਪੂਰਨ ਲੋਨ ਰਾਸ਼ੀ 'ਤੇ।
5. ਵਿਆਜ ਦਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਿਸੀ ਵੀ ਤਰਾਹ ਦੇ ਚਾਰਜ / ਫੀਸ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਤਬਦੀਲੀ ਕੇਵਲ ਸੰਭਾਵਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣਗੇ।
6. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਦੀ ਵਿਕਰੀ (ਗੈਰ-ਮਾਇਕ੍ਰੋ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦ) ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਅਜਿਹੇ ਉਤਪਾਦ (ਕੀਮਤ, ਲਾਭ, ਵਾਰੰਟੀ, ਅਤੇ ਬੇਦਖਲੀ) ਦੇ ਸਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦਾ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਨਾਲ ਹੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਾਇਕ੍ਰੋ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਉਲਟ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੂਰਵ ਸ਼ਰਤ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹਾ ਕੋਈ ਉਤਪਾਦ ਖਰੀਦਣ ਲਈ ਮਜਬੂਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

7. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ-ਲਿੰਕਡ ਜੀਵਨ ਬੀਮਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਸਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
8. ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗਤੀਵਿਧੀ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਹਾਰ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ, ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਘੋਸ਼ਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

## II. ਕਰਮਚਾਰੀ ਜੁੜਾਅ

### a. ਭਰਤੀ

1. ਲਿੰਗ, ਧਰਮ, ਜਾਤ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ ਆਦਿ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਭਰਤੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਉਮੀਦਵਾਰ ਨਾਲ ਅਣਉਚਿਤ ਭੇਦਭਾਵ ਨਾ ਕਰੇ।
2. ਯੋਗਤਾ, ਨੌਤਿਕਤਾ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਉਮੀਦਵਾਰਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰੇ।
3. ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਰਿਲੀਵੰਗ ਲੈਟਰ ਜਾਂ ਰੈਫਰੈਂਸ ਚੈਕ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਦੂਜੇ ਖਿਡਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਉਮੀਦਵਾਰ ਦੀ ਭਰਤੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
4. ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹਵਾਲਾ ਜਾਂਚ ਲਈ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦਿਓ।
5. ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦਾ ਡਾਟਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਮੀਦਵਾਰ ਦੇ ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਮਚਾਰੀ ਬਿਊਰੋ ਵਿੱਚ ਭਾਗ ਲੈਣ ਦਾ ਜਤਨ ਕਰੇ।
6. ਦੂਜਿਆਂ ਤੋਂ ਭਰਤੀ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਸੰਭਾਵਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਮਾਲਕ ਵਿਚਕਾਰ ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

### b. ਅਨੁਕੂਲਨ

1. ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਨੀਤੀਆਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸੀਓਸੀ 'ਤੇ ਵਿਆਪਕ ਪਰਿਚੈਪੂਰਨ ਇੰਡਕਸ਼ਨ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿਓ। ਗਾਹਕ- ਇੰਟਰਫੇਸ ਪਹਿਲੂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ, ਡੇਟਾ ਦੀ ਗੋਪਨੀਅਤਾ, ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ, ਸੀਜੀਆਰਐਮ, ਸਬੰਧ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਆਦਿ 'ਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
2. ਉਪਰੋਕਤ ਤੱਤਾਂ ਬਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਸਮਝ ਦਾ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੋ ਅਤੇ ਸਮਝ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਲਈ ਰਿਫਰੈਸ਼ਰ ਸਿਖਲਾਈ ਦਾ ਆਯੋਜਨ ਕਰੋ।
3. ਹੋਰ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਗੱਲਬਾਤ ਸਹਿਤ ਲੈਂਗਿਕ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਦੇ ਲਈ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਿਖਿੱਅਤ ਕਰੋ।
4. ਉਮੀਦ ਕੀਤੇ ਵਿਹਾਰ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗੈਰ-ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਅਸਮਾਜਿਕ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਲਿਪਤ ਨਾ ਹੋਣ ਸਹਿਤ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਆਚਰਣ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਨਾਲ ਮੁੱਦਿਆਂ 'ਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਨੁਕੂਲਿਤ ਕਰੋ
5. ਇੰਡਕਸ਼ਨ ਸਿਖਲਾਈ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਬ੍ਰਾਂਚ-ਪੱਧਰ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਕਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਨਵੇਂ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੋ।

### c. ਤੰਦਰੁਸਤੀ

1. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੇ ਕਲਿਆਣ (ਉਚਿਤ ਮਿਹਨਤਾਨੇ, ਕੰਮ ਦੇ ਘੰਟੇ, ਕੰਮ ਦੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ, ਪਰਿਵਾਰਿਕ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਆਪਾਤ ਸਥਿਤੀਆਂ ਜਿਵੇਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਾਰਨਾਂ ਨਾਲ ਛੁੱਟੀਆਂ) ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਮਹੱਤਵ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
2. ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਜਾਣ ਅਤੇ ਨਕਦੀ ਸੰਭਾਲਣ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜ਼ੋਖਿਆਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰੋਟੋਕਾਲ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
3. ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਕੋਲੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੀ ਕੋਲੈਕਸ਼ਨ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜਦਕਿ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਸਿੱਧ ਨਾ ਹੋਣ ਜਾਣ।
4. ਦੋਵਾਂ ਲਿੰਗਾਂ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਨ ਅਤੇ ਅੱਗੇ ਵਧਣ ਲਈ ਅਨੁਕੂਲ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਮਾਹੌਲ ਬਣਾਓ।

5. ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਲਾਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਵਿਧੀ ਹੋਵੇ।
6. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਅਵਧੀ 3 ਮਹੀਨਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਵੇ।

### III. ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ

#### a. ਪਾਲਿਸੀਆਂ, ਰਣਨੀਤਿਕ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਨਿਰੀਖਣ

1. ਗਾਹਕ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਚੁਕ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਵਪਾਰਿਕ ਸੰਪੱਤੀਆਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ, ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਕਮਾਉਣ ਵਾਲੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ, ਕੁਦਰਤੀ ਆਪਦਵਾਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਆਪਾਤ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਲੋਨ ਚੁਕਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ।
2. ਪੂਰਤੀ ਅਤੇ ਮੰਗ ਦੋਵੇਂ ਪੱਖਾਂ ਦੇ ਕਾਰਕਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਪਾਰਿਕ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਵਿਕਸਿਤ ਕਰੋ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਾਇਕ੍ਰੋ-ਕ੍ਰੇਡਿਟ ਦੀ ਮੌਜੂਦਾ ਪੂਰਤੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਅਤੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸਮੱਰਥਾ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ। ਸੀਆਈਸੀ ਤੋਂ ਉਪਲਬਧ ਡਾਟਾ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਿਸੇ ਭੂਗੋਲ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਅਤੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਹਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਦੇ ਲਈ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਭੂਗੋਲ ਸੰਤ੍ਰਿਪਤ ਹਨ, ਉਹਨਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਾਵਧਾਨੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।