

# بجاج فائنانس لمیٹڈ

## فیئر پریکٹس کوڈ

اکتوبر 2023  
ورژن 6.0

## کمپلینس ڈیپارٹمنٹ

صفحہ نمبر	سیریل نمبر تفصیلات
3.....	1. تعارف تعارف.....
3.....	2. اہم وعدہ.....
3.....	3. زانکاری.....
3.....	4. لون تہ تہیز پروسیسنگ خاطر درخواست.....
3.....	5. قرضہ تشخیص تہ شرطہ/شرائط.....
4.....	6. لون اکاونٹن منر چہ بینل چارجز.....
4.....	7. قرضن پنر تقسیم بشمول شرائط و ضوابطس منر تبدیلیہ.....
4.....	8. مساوی ماہانہ قسطن (ای ایم آئی) پیٹھ مبنی ذاتی قرضن پیٹھ فلوٹنگ انٹرسٹ ریٹک ری سیٹ.....
5.....	9. آم.....
5.....	10. شکایاتن ہند ازالہ.....
5.....	11. غار بینکنگ مالی کمپنن ہاپتھ اومبڈسمین سکیم، 2018 - نوڈل آفیسر/پرنسپل نوڈل آفیسر سنر تقرری.....
6.....	12. ویب سائیٹ پیٹھ ہوسٹنگ.....
6.....	13. ضرورت کھوتہ زیاد سود چارج کرنک ضابطہ.....
6.....	14. مالی امداد واجنہ گاڑین ہند دبار قبضہ.....
6.....	15. سونہ زیورن ہندس ضمانتس خلاف قرض دنہ.....
6.....	16. میکرو فائننس لون ہاپت فیئر پریکٹس کوڈ.....
8.....	17. فیئر پریکٹس کوڈک جایز.....

## 1. تعارف تعارف

بچاج فائنانس لميٽڊ، اڪه نان بينڪنگ فنانس ڊپازٽ ٽيڪنگ ڪمپني يوس ريزرو بينڪ آف انڊيا ("آر بي آئي") سٽي رجسٽرڊ ڇه وٺڪيٽس مُخْتَلِف قِسْمِڪ قرضه فرايم ڪرڻڪ ڪاربار ڪران يته مئز ڪنزيومر ڏيئوريبل لون، پرسنل لون، ٿو وهيلر لون، پراپرٽي ڇلاف لون، شيئرن ڇلاف لون بيئر شامل ڇه. امه قِسْمِڪ ڪريڊٽ سهوليات ڇه مُخْتَلِف قِسْمِڪ ڇرپڊارن تام بڙاونه يوان، يمن مئز نفر، پارٽرشپ فرم، ڪمپنيه ته باقي قونوني ادار شامل ڇه.

بچاج فائنانس لميٽڊ ("ڪمپني") ڇه آر بي آي پنڊيو پڊايتو مطابق فيئر پريڪٽس ڪوڊ (ايف پي سي) فائيم ڪورمٽ ته آته ڇه بورڊ آف ڏايريڪٽرن منظوري ڏيمڙ. فيئر پريڪٽس ڪوڊ ڇه پنهن ڇرپڊارن سٽي نمٽنه وڙ منصفانه طريقيه/معياريڪ اصول ط ڪران. ڪمپني ڇه يه فيئر پريڪٽس ڪوڊ ("ڪوڊ") اختيار ڪورمٽ ته ڇه يه لاگو ڪورمٽ. يه ڪوڊ ڇه ڪمپني هئند طرفه پيش ڪرنه ينه وال مصنوعات ته خدماتن هئدين تمام زمين پيٽه لاگو ڪڙهان (في الحال ڇه پيش يوان ڪرنه ته يس مستقبلس مئز متعارف ييه ڪرنه).

## 2. ايم وعده

ڇرپڊارن سٽي ڪمپني پئندي آهيم وعده:

- i. ڇرپڊارن سٽي تهندين تمام معاملاتن مئز ڪرو منصفانه ته معقول طريقيه سٽي ڪام:
  - ڪوڊس مئز بيان ڪرده وعده ته معيارن پور ڪرن، تمن مصنوعاتن ته خدماتن خاطر يم ڪمپني پيش ڇه ڪران ته، طريقيه ڪار ته طريقيه مئز يمن هئند عمله ڇه پيروي ڪران؛
  - يه ڪته يقيني بناون ز ڪمپني هئند مصنوعات ته خدمات ڇه متعلقه قوانينن ته قواعد و ضوابطس پور ڪران؛
  - ڇرپڊارن سٽي ڪمپني پئندي معامله ڪڙهن ديانت داري ته شفافيت ڪين اخلاقي اصولن پيٽه منحصر
- ii. ڇرپڊارن ڪرو يه سمجهٽس مئز مدد ز ڪمپني هئند پروڊڪٽ ڪته ڪئي ڇه ڪام:
  - تهندين مالي مضمرات پئز وضاحت ڪران
- iii. يمن ڇين سٽي جلدی ته همدردی سٽي نمٽو يم غلط ڇه ڪڙهان:
  - غلطيه درست ڪران؛
  - ڇرپڊار سنڙ شڪايتيه سمبهالني؛
  - ڇرپڊارن وٺن ز يم ڪته ڪئي هپڪو پيني شڪايت بڙونه ڪن نته اگر نه يم وٺه
- iv. ڪوڊچ تشهير ڪرو، ڪمپني پئز ويب سائته پيٽه تهاوه ته درخواستس پيٽه ڪرو ڇرپڊارن خاطر ڪاپي ڏستياب.

## 3. زانگاری

- a) ڇرپڊارن يمن مصنوعاتن ته خدمتن هئند انتخاب ڪرنس مئز مدد ڪرن، يم تهنڙ ضرورتيه پور ڇه ڪران ته يمن ڇه يمن خدمتن ته مصنوعاتن پئندي آهيم خصوص
- b) ڇرپڊارن ڊيو يمن دستاويزن ته معلوماتن متعلق زانگاری يمن پئز ڪمپني يمن نيش ضرورت ڇه تاڪه ڇرپڊار سنڙ اصلي شناخت ته پته ته قونوني ته ريگوليٽري ضرورتيه پور ڪرنه خاطر باقي.

## 4. لون ته تهنڙ پروسيڊنگ خاطر درخواست

- a) قرضدارس سٽي ڪڙهن تمام مواصلا مقامی زبانه مئز يا تنه زبانه مئز يته ڪئي ڪن قرضدار سمجهان ڇه.
- b) ڪمپني پئندي لون درخواست فارمن مئز آسه ضروري معلومات شامل يوس قرضدار سنڊس مفادس متاثر ڇه ڪران، تاڪه باقي اين بي ايف سي ين پئندي طرفه پيش ڪرمٽي شرائط و ضوابطن سٽي اڪه بامعني موازنه ييه ڪرنه ته قرضدار هپڪه باخبر فاصله ڪرته. قرضچ درخواست فارم ڪر درخواست فارمس سٽي جمع ڪرنچ ضرورت دستاويزن پئز نشاندبي.
- c) ڪمپني نيش آسه قرضچ درخواست وصول ڪرنه خاطر راضي ڏنڪ اڪه نظام. شه وقت يته مئز قرضچ درخواستيه نمٽاونه ين ييه تسليم ڪرنس مئز پاونه.

## 5. قرضچ تشخيص ته شرطه/شرائط

ڪمپني ڪر قرضدارس مقامی زبانه مئز تحريري طور پائهي يا تنه زبانه مئز يته ڪئي قرضدار منظوري خط يا بييه ڪنه طريقيه سٽي سمجهان ڇه، منظور شد قرضچ رقم بشمول سالانه شرح سود ته آته مئز اطلاق ڪرڻڪ طريقيه شامل ڇه ته قرضدار سنڊ طرفه يمن شرطن ته شرطن پئز قبوليت تهاو پئس ريكارڊس پيٽه. ڪمپني ڪر جرمانه چارجڪ ڏيڪر يس ٿرپ سٽي ادائگي ته/يا ڇرپڊار سنڊ طرفه ڪنه ته بييه ڏيئالته خاطر وصول ييه ڪرنه، قرضه ڪس معايدس مئز.

ڪمپني ڪر قرضچ معايدچ اڪه ڪاپي ترجيحي طور پائهي مقامی زبانه مئز پيش يته ڪئي ڪن قرضدار سمجهان ڇه ته قرضچ منظوري يا تقسيم ڪرنه وڙ تمام قرضدارن قرضن پئس معايدس مئز حواله ڏنه آهتي تمام انڪلورن پئز اڪه ڪاپي سٽي.

قرضچ ادائگي، ادائگي پئز تعدد، پرنسپل ته سودس درميان بريك اپ، ايس ايم اے/اين بي اے درجه بندي پئز تاريخه وغار پئز صحيح مقرر تاريخه ين قرضچ منظوري وڙ قرضدارس ته پته ينه والي تبديلين پئس وقتس پيٽه، اگر ڪانه آسه، قرضچ پور ادائگي تام منظوري پئندين شرطن / لون معايدس تام واناونه. پرنسپل ته/يا سود جه ادائگي پيٽه پابندي سٽي قرضچ سهولتن پئندين معاملن مئز ييه ادائگي شروع ڪرنچ

## 6. لون اكاونٽن منڙ ڇهه پينل چارجز

- قرضدار سنڌ طرفه قرضڪ معاھدن پنڊين مادي شرطن ته شرطن پڻر تعميل نه ڪرڻه خاطر پيهه جرمانه 'تعزيري چارج' ماننه ته پيهه نه 'تعزيري سود' کيس شڪله منڙ لڳاونه کيس پيشگي پيٽه وصول ڪرڻه ڀينه والي سود کيس شرحس منڙ شامل ڇهه ڪرڻه پوان۔ تعزيري چارجز پڻر گڙهه نه ڪانهه سرمايه ڪاري يعني، امه قسيميڪ چارجز پيٽه گڙهه نه مزيد سود شمار ڪرڻه۔ وونڻه گوڙو، امه سته گڙهه نه لون اكاونٽس منڙ سود بڙاونه خاطر معمولي طريقيه ڪار متاثر۔
  - ڪمپني ڪر نه سود کيس شرحس منڙ ڪانهه ته علاو جزو متعارف ته يمن پدايتن پڻر تعميل دوشوني منڙ يقيني بناوني۔
  - ڪمپني ڪر تعزيري چارجز يا قرضن پيٽه امه قسيميڪ چارجزن پيٽه بورڊچ منظور شد پاليسي تيار، ڪنه ته ناو ستي۔
  - تعزيري چارجز پڻر مقدار آسه معقول ته ڪنه خاص قرضه / مصنوعاتڪ زمرس منڙ امتيازي سلوڪ ڪرڻه بغار قرضڪ معاھدن بنڊ مادي شرائط و ضوابطچ تعميل نه ڪرڻه ستي مطابقت تهاوان۔
  - 'انفرادي قرضدارن، ڪاربار علاو باقي مقصدن خاطر' منظور شد قرضن پنڊس معاملس منڙ گڙهن نه تعزيري چارجز مادي شرائط و ضوابطچ يته پانته تعميل نه ڪرڻه خاطر غار انفرادي قرضدارن پيٽه لاگو گڙهن وال تعزيري چارجز ڪهونه زياد۔
  - تعزيري چارجڪ مقدار ته وجه پيهه ڪمپني طرفه قرضه کيس معاھدس ته سارو ڪهونه اهنم شرائط و ضوابط / ڪليدي فيڪٽ سٽيٽمنٽ (ڪ ايڇ ايس) منڙ صارفيٽن واضح پانته ظاهر ڪرڻه، امه علاو پيهه ڪمپني پڻر ويب سائته پيٽه شرح سود ته سروس چارجس تحت باونه۔
  - پيٽه ته قرضڪ مادي شرطن ته شرطن پڻر تعميل نه ڪرڻه ياد دبان قرضدارن سوزنه پيهه، تيله پيهه لاگو گڙهن والي تعزيري چارجز واتناونه۔ امه علاو پيهه تعزيري چارجز لڳاونه ته اميڪ وجه ته ونه۔
- 17 اڪٽوبر 2023 بس منڙ منعقد گڙهن واليس اجلاسس منڙ ڇهه بورڊ آف ڊائريڪٽرن منصفانه قرضه ڍنچ پريڪٽس۔ تعزيرات چارجس پيٽه اڪه الگ پاليسي قائم ڪرڻ ته منظوري ڏيڻ۔

## 7. قرضن پڻر تقسيم بشمول شرائط و ضوابطس منڙ تبديليه

- ڪمپني ڊيه قرضدارس مقامي زبانه منڙ نوٽس، يا اڪه يڙه زبان يته گي قرضدار سمجهان ڇهه ز تقسيم بنڊ شيڊول، سود پڻر شرح، سروس چارج، پري پيمنت چارجز بيٽر بيٽه شرائط و ضوابطس منڙ ڪنه ته تبديليه ستي۔ ڪمپني ڪر يه ته يقيني ز سود کيس شرحس ته چارجس منڙ گڙهه تبديليه صرف ممڪنه طور پانته متاثر ڪرڻه۔ اته سلسلس منڙ پيهه اڪه مناسب شرط قرضه کيس معاھدس منڙ شامل ڪرڻه۔
- معاھدس تحت ادائگي يا ڪارڪردگي واپس انن/تيز ڪرڻڪ فاصله آسه قرضه کيس معاھدس مطابق۔
- ڪمپني ڪر تمام بقايا رقم واپس ڪرڻه پيٽه يا قرضچ بقايا رقم حاصل ڪرڻه پيٽه تمام سيڪيورٽيز جاري کيس ڪنه جايز حقس ستي مشروط ڇهه يا ڪمپني سبڪه قرضدارس خلاف ڪنه ته بييه دعوا خاطر ذمه داري حاصل ڪرڻه۔ اگر سيٽ آف کيس پنهس حڪم استعمال پيهه ڪرڻه، تيله پيهه قرضدارس باقي دعون ته يمن شرطن متعلق پور تفصيلن ستي نوٽس دنه يمن تحت ڪمپني متعلقه دعوا طه گڙهن/ادا گڙهس تام سيڪيورٽيز برقرار تهنونج حقدار ڇهه۔

## 8. مساوي ماپانه قسطن (اي ايم آئي) پيٽه ميني ذاتي قرضن پيٽه فلوننگ انٽرسٽ ريٽڪ ري سيٽ

- اي ايم آئي کيس پيٽه ميني فلوننگ ريٽ پرسنل لون منظوري وڙ ڇهه ڪمپني قرضدارن پڻر ادائگي پڻر صلاحيت مدنظر تهنونج ضرورت تاڪه يه يقيني بناونه خاطر ز قرضه کيس دورس دوران سود کيس شرحس منڙ ممڪنه اضافه کيس منظرنامس منڙ ڇهه مناسب هيڊ روم/مارجن دستياب رورن۔ تاہم، اي ايم آئي کيس پيٽه ميني فلوننگ ريٽ پرسنل لون کيس حواله ستي، بڙوني شرح سود کيس تناظرس منڙ، قرضدارن ستي مناسب رابطه ته/يا رضامندي بغار، قرضچ مدت بڙاونه ته/يا اي ايم آئي رقمس منڙ اضافه ستي متعلق واريه صارفيٽن پڻر شڪايته مليهتي۔ ڀم خدشات دور ڪرڻه خاطر ڇهه اين بي ايف سي ڀن مشور دنه پوان ز ڀم ڪرن عمل آوري ته تعميل خاطر بونه ڪنه دنه امي ضرورته پور ڪرڻه خاطر اڪه مناسب پاليسي فريم ورڪ:
  - i. منظوري وڙ ڪر ڪمپني قرضدارن واضح پانته قرضدارن قرضس پيٽه شرح سود منڙ تبديلي پنڊس ممڪنه ائرس متعلق ڪنه پيمه ستي اي ايم آئي ته/يا مدت يا دوشوني منڙ تبديلي گيه۔ امه پته پيهه پيٽه ڪنه دنه آمته اي ايم آئي/ ٽيٽرس يا دوشوني منڙ ڪانهه ته ٻرڀر مناسب ذريعه قرضدارس فوراً زانگاري دنه۔
  - ii. شرح سود ڏبار سيٽ ڪرڻه وڙ ڪر ڪمپني قرضدارن پنه بورڊ منظور شد پاليسي مطابق مقرر شرحس پيٽه تبديل گڙهنڪ اختيار فراهم۔ يه پاليسي ڇهه باقيه علاو يه واضح ڪران ز قرضدار کيس وقتس دوران ڪوتاه لئه يه تبديل ڪرڻڪ اجازت۔
  - iii. قرضدارن پيهه انتخاب ڪرڻڪ انتخاب ته دنه۔
- اي ايم آئي منڙ اضافه يا ٽينچ لمبائي يا دوشوني آپشن پنڊس امتزاج خاطر؛ ته،
  - قرضه کيس دورس دوران ڪنه ته وقته ڪنه ته وقته ڪنه ته حصه ستي يا پور پانته گوڏه ادائگي ڪرڻي۔ فور ڪلوزر چارجز / پري پيمنت جرمانه لڳاونه ڀن موجود پدايتن بنڊ تابع۔
  - iv. قرضن فلوننگ پيٽه فڪسڊ ريٽس منڙ تبديل ڪرڻه خاطر تمام قابل اطلاق چارجز ته ڪنه ته بييه سروس چارجز/ انتظامي اخراجاتن بنڊ حادثه کيس پريڪٽن اختياراتن بنڊ استعمال ستي اتفاق ڇهه، منظوري کيس خطس منڙ ته ڪمپني بنڊ طرفه وقتاً فوقتاً امه قسيميڪ چارجز/لاگتن پيٽه نظر ثاني ڪرڻه وقته ته واضح طور پانته ظاهر ڪرڻه ڀن۔
  - v. ڪمپني ڪر يه ڪنه يقيني ز فلوننگ ريٽ لون کيس صورٽس منڙ ڪر مدت بڙاونه کيس ٽنچس منڙ منفي ايمورٽائيزيشن گڙهه نه۔
  - vi. ڪمپني ڪر قرضدارن مناسب ذريعه، پڙتبه سه ماپي کيس آخرس پيٽه اڪه بيان شيئر/سائي بناوني کيس کم از کم آڻ تام وصول ڪرڻه آمت پرسنل ته سود، اي ايم آئي رقم، اي ايم آئين بنڊ تعداد ته سالانه شرح سود / سالانه شرح سود (لے پي آر) قرض کيس پور

وقتس خاطر شامل آسه۔ کمپنی گر یہ گتھ یقینی ز بیان چھ سادہ تہ قرضدار چھ آتھ آسانی سان سمجھتھ ہیکان۔ مساوی ماہانہ قسطن ہند قرضن علاو، یم ہدایتہ گڑھن مختلف وقتن ہند تمام مساوی قسطن پیٹھ مبنی قرضن پیٹھ تہ لاگو۔

مساوی ماہانہ قسطن (ای ایم آئی) پیٹھ مبنی ذاتی قرضن پیٹھ فلوٹنگ شرح سود دوبار سیٹ کرئس پیٹھ اکھ الگ پالیسی چھ 17 اکتوبر 2023 ہنس منہقد گڑھن والی بورڈ آف ڈائریکٹرن پنہنہ اجلاسس منہ قایم گڑھن تہ منظوری دڑمڑ۔

## 9. آم

- (a) کمپنی گر قرضدار سنڈین معاملن منہ دخل اندازی نیش پریز سوائے قرضہ معاہد کین شرطن تہ شرطن منہ فراہم کرنہ آمتین مقصدن بغار (یوتام نہ نو معلومات، یوسہ گوڈ قرضدار سنڈ ذریعہ ظاہر کرنہ آمڑ آسہ، کمپنی ہنڈس نوٹسس منہ پیہ)۔
- (b) قرضدار سنڈ طرفہ قرضہ زینہ والہ کھاتہ منتقلی خاطر درخواست وصول کرنہ کس صورتس منہ، کمپنی پز رضامندی یا بیہ گنہ صورتہ منہ یعنی، اگر کانہ اعتراض آسہ، درخواست وصول گڑھنہ کہ تاریخہ پیٹھ 21 دوہن اندر وائناونہ یوان۔ آمہ قسج منتقلی گڑھ قونوٹس مطابق شفاف معاہد کین شرطن مطابق آسہ۔
- (c) قرضن پز وصولی ہنڈس معاملس منہ گر نہ کمپنی غار ضروری ہراسان کرنک سہار یعنی قرضدارن مٹھلف وقتن پیٹھ لگاتار پریشان کزن، قرضن پز وصولی خاطر مضبوط طاقتک استعمال پیتر۔ کمپنی کس عملہ سنڈ بدتمیز و تیرس نیش بچنہ خاطر گر کمپنی یہ کتھ یقینی ز عملہ پیہ خریدارن سہی، مناسب طریقہ سہی، نمٹنہ خاطر کافی تربیت دینہ۔
- (d) کمپنی گر نہ انفرادی قرضدارن کاربار علاو باقے مقصدن خاطر منظور کرنہ آمتی، فلوٹنگ ریٹ ٹرم لون پیٹھ فور کلوزر چارج/بری پیمنٹ جرمانہ، شریک وابستگی سہی یا آمہ بغار۔
- (حوالہ: این پی ایف سی ڈی این بی آر (پی ڈی) سی سی نمبر 20-2019/03.10.001/101 تاریخ 2 اگست 2019 کہ ذریعہ فلوٹنگ ریٹ لون پیٹھ فور کلوزر چارجز / بری پیمنٹ جرمانہ لگاونہ پیٹھ آر پی آئی سرکلر)

## 10. شکایتن ہند ازالہ

- (a) فیئر پریکٹسز کوڈچ تعمیل تہ انتظام کین مختلف سطحن پیٹھ شکایتن ہند ازالہ کس طریقہ کارچ کام ہند وقتا فوقتا جائز۔ پتھن جائزن ہند اکھ مشترکہ رپورٹ پیہ باقاعدہ وقفن پیٹھ بورڈس داخل کرنہ۔
- (b) ہونہ گنہ دنہ آمہ معلومات پیہ خریدارن ہند فایدہ خاطر، کمپنی ہنن تمام برانچن / جاین پیٹھ نمایاں پائھی ظاہر کرنہ، بیتہ کارپازک لین دین چھ کرنہ یوان:
- i. شکایت تدارک آفسر سنڈ ناو تہ رابطچ تفصیل (ٹیلی فون/ موبائل نمبر تہ ای میل ایڈریس تہ) نیٹس کمپنی خلاف شکایتن ہند حل خاطر رابطہ ہیکو گرتھ۔
- ii. اگر نہ خریدار سنڈ شکایت/تشویش 30 دوہن ہنڈس وقتس اندر دور پیہ کرنہ، تیلہ ہیکہ خریدار آر پی ای سی ایم ایس بورٹس پیٹھ شکایت درج گرتھ - <https://cms.rbi.org.in> یا ہونہ گنہ دنہ آمٹس پتاہس پیٹھ سوز شکایت فارم: سینٹرلائزڈ رسید اینڈ پروسیسنگ سینٹر، ریزرو بینک آف انڈیا، ژورم منزل، سیکٹر 17، چندی گڑھ - 160017 ٹول فری نمبر - 14448

## 11. غار بینکنگ مالی کمپنن ہاپتھ اومبڈسمین سکیم، 2018 - نوڈل آفیسر/پرنسپل نوڈل آفیسر سنڈ تقرری

### (a) ریزرو بینک - انٹیگریٹڈ اومبڈسمین سکیم، 2021

اومبڈسمین سکیمس تحت چھ کمپنی پرنسپل نوڈل آفیسر (پی این او) مقرر کورمٹ یس کمپنی پز نمایندگی کرنہ تہ کمپنی خلاف درج شکایتن ہنڈس سلسلس منہ محتسب یس معلومات فراہم کرنک ذمہ دار آسہ۔ کمپنی ہنڈ طرفہ مقرر کرنہ آمتی، نوڈل آفسر (نمبر) گر پی این اوس مدد۔

خریدارن ہنڈ فایدہ خاطر یمن برانچن/جاین پیٹھ بیتہ کاربار جلان چھ، پی این او یک ناو تہ رابطچ تفصیل (ٹیلی فون/ موبائل نمبر تہ ای میل) سہی، محتسب (<https://cms.rbi.org.in>) کس شکایتی رہائش پورٹلچ تفصیلن سہی، ہاونہ یوان۔

اسکیمچ اہم خصوصیات ین تمام دفترن تہ شاخن منہ انگریزی، ہندی تہ علاقائی زبانن منہ یتھ گئی، نمایاں پائھی ہاونہ ز دفتر یا شاخس منہ ینہ وائس شخصس آسہ اسکیمہ متعلق کافی معلومات۔

اومبڈسمین سکیم ہندی اہم خصوصیات ین اسکیمچ کاپی تہ پرنسپل نوڈل آفیسر سنڈ رابطچ تفصیلن سہی، ویب سائٹہ پیٹھ نمایاں پائھی ہاونہ تہ اپ ڈیٹ کرنہ۔

(حوالہ: ریزرو بینک - انٹیگریٹڈ اومبڈسمین سکیم، 2021 تاریخ 12 نومبر 2021)

### (b) انٹرنل اومبڈسمین سنڈ تقرری

15 نومبر 2021 پَس مَنز 'نان بینکنگ فنانشل کمپنیز ہینڈ ڈریعہ اندرونی محتسب سِنز تقرری' کِس بارس مَنز آر بی آئی ہینڈ رینما خطوط مُطابق چُھ کمپنی انٹرنل اومبڈسمین مُقرر کورمٹ تہ کر اتہ مُتعلقہ ہدایاتن پٹہ عمل۔  
(حوالہ: 15 نومبر 2021 پَس مَنز غار بینکنگ فنانشل کمپنیز ہینڈ ڈریعہ انٹرنل اومبڈسمین سِنز تعیناری)

### 12. ویب سائٹہ پٹہ ہوسٹنگ

مُخْتَلَف سٹیک ہولڈرن پَنز معلومات خاطر پیہ کمپنی پَنز ویب سائٹہ پٹہ مقامی زبانن مَنز فیئر پریکٹسز کوڈ تہاونہ۔

### 13. ضرورت کھوتہ زیاد سود چارج کرنک ضابطہ

- (a) بورڈ آف ڈائریکٹرز چُھ قرضن تہ ایڈوانسز، پروسیسنگ تہ باقی چارجز پٹہ وصول گژھن وَاَل سود کس شرحک تعین کرنہ خاطر اکھ شرح سود ماڈل اپناومت یتہ گئی رَن فنڈن پَنز لاگت، مارجن تہ رسک پرمیم وغار مدنظر تہاوتہ۔ سود پَنز شرح تہ قرضدارن ہینڈ مختلف زمرن مَنز مختلف شرح سود وصول کرنہ خاطر خطر تہ منطقہ درجہ بندی ہینڈ نقطہ نظر پیہ قرضدار یا کسٹمرس درخواست فارمس مَنز ظاہر کرنہ تہ منظوری کس خطس مَنز پیہ واضح طور پانٹہ آگاہ کرنہ۔
- (b) سود ہیندی شرح تہ خطر پَنز درجہ بندی ہینڈ نقطہ نظر تہ ین کمپنی پَنز ویب سائٹہ پٹہ دستیاب کرنہ۔ ویب سائٹہ مَنز شایع گژھن واجیتی یا بیہ گنہ نتہ شایع کرنہ آمز معلومات پیہ اپ ڈیٹ کرنہ ینلہ تہ سود کس شرحس مَنز تبدیلی پیہ۔
- (c) شرح سود پیہ سالانہ شرح دنہ تاکہ قرضدار گژھہ یمَن صَحیح شرحن نش آگاہ یم کھائس پٹہ وصول ین کرنہ۔

### 14. مالی امداد واجنہ گاژین ہینڈ دُبار قبضہ

کمپنی کر قرضدارس ستنی قرضہ کِس معاہدس مَنز دوبار قبضہ کرنچ اکھ شق شامل یس قونونی طور پانٹہ لاگو گژھہ۔ شفافیت یقینی بناونہ خاطر، لون معاہدک شرائط و ضوابطس مَنز گژھن اتہ متعلق دفعات تہ شامل: (a) قبضہ کرنہ بزونہ نوٹس پیرید؛ (b) یتہ حالات یمَن تحت نوٹسک دور ببکو معاف گرتہ؛ (c) حفاظتس پٹہ قبضہ کرنک طریقہ کار؛ (d) جائیداد پَنز فروخت / نیلامی بزونہ قرضچ ادائیگی خاطر قرضدارس دنہ ینہ وَاَلی حتی موقعس مُتعلق اکھ دفعہ؛ (e) قرضدارس دوبار قبضہ کرنک طریقہ کار، تہ (f) پراپرٹی پَنز فروخت / نیلامی ہینڈ طریقہ کار۔ یتہن شرطن تہ شرطن ہینڈ اکھ نقل پیہ قرضدارن دستیاب کرنہ۔

### 15. سونہ زیورن ہینڈس ضمانتس خلاف قرض دنہ

- پٹہ کتہ دنہ آمتین عمومی ہدایتن علاو، کمپنی کر فردن سونہ کین جو اُپرن خلاف قرض دنہ وِز اتہ پالیسی پٹہ عمل، یوسہ بورڈ آف ڈائریکٹرز ہینڈ طرفہ منظور کرنہ آمز چہ، یتہ مَنز باقی علاو تہ شامل چہ:
- یہ کتہ یقینی بناونہ خاطر مُناسِب قدم ز آر بی آئی کہ طرفہ مُقرر کرنہ آمتی کے وَاَل سی ہدایتن پٹہ پیہ عمل کرنہ تہ یہ کتہ یقینی بناونہ خاطر ز کانہہ تہ قرضہ دنہ بزونہ گژھ خُردارس رتنہ آمتین زیورن ہینڈ مُناسِب انداز لگاؤن۔
  - سونہ کین جو اُپرن پَنز ملکیت پور کرنہ خاطر چُھ اُندرؤنی۔
  - زیورات محفوظ حراستس مَنز ذخیر کرنہ خاطر مُناسِب نظام، جاری بنیادس پٹہ نظامن ہینڈ جائیز، متعلقہ عملن پَنز تربیت تہ اندرونی آڈیٹرن ہینڈ طرفہ وقتا فوقتا معائنہ کرنہ خاطر تاکہ یہ یقینی بناونہ ز طریقہ کارن پٹہ گژھن سختی سان عمل کرنہ۔ سونہ کِس ضمانتس خلاف قرضہ ین نہ یمَن شاخن ہینڈ ڈریعہ ہاونہ یمَن مَنز جو اُپرات ذخیر کرنہ خاطر مُناسِب سہولیت آسہ نہ۔
  - سونہ کِس ضمانتس خلاف قرضہ ین نہ یمَن شاخن ہینڈ ڈریعہ ہاونہ یمَن مَنز جو اُپرات ذخیر کرنہ خاطر مُناسِب سہولیت آسہ نہ۔
  - ادائیگی نہ کرنہ کِس صورتس مَنز زیورات نیلامی ہینڈس حوالہ ستنی پالیسی گژھ شفاف تہ مُناسِب آسن۔ نیلامی ہینڈ تاریخ بزونہ پیہ قرضدارس گوڈے نوٹس دنہ۔ یہ کر نیلامی ہینڈ طریقہ کار تہ طے یتیمچ پیروی پیہ کرنہ۔ مفاداتن ہینڈ گژھہ نہ کانہہ تناز تہ نیلامی ہینڈ عمل گژھ یہ یقینی بناونہ ز نیلامی دوران تمام لین دین مَنز چہ نر ہینڈ زیچہر تعلق بشمول گروپ کمپنیز تہ متعلقہ ادارن ستنی۔
  - نیلامی ہینڈ اعلان پیہ کم از کم 2 اخبارن مَنز اشتہار جاری گرتہ عوامس مَنز کرنہ، اکھ مقامی زبانہ مَنز تہ بیاکھ قومی روزنامہ اخبارس مَنز۔
  - کمپنی کر نہ منعقد گژھن وَاَلن نیلامن مَنز حصہ۔
  - گولڈ پیہ صرف بورڈ کہ طرفہ منظور شد نیلامی کرن وَاَلن ہینڈ ڈریعہ نیلام کرنہ۔
  - یہ پالیسی کر دھوکہ دہی ستنی نمٹنہ خاطر قایم کرنہ ینہ وَاَل نظام تہ طریقہ کار تہ شامل یتہ مَنز متحرک کرنی، عملدرآمد تہ منظوری ہیندی فرضن پَنز علیحدگی شامل چہ۔
  - سونہ خلاف قرضہ دنہ خاطر قرضک معاہدہ تہ کر نیلامی ہینڈس طریقہ کارس مُتعلق تفصی۔

### 16. مایکرو فنانس لون بابت فیئر پریکٹس کوڈ

ریزرو بینک آف انڈیا (آر بی آئی) چُھ ماسٹر ڈائریکشن۔ ریزرو بینک آف انڈیا (ریگولٹری فریم ورک فار مائیکرو فنانس لائز) ڈائریکشنز، 2022 حوالہ DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 مورخہ 14 مارچ 2022 جاری کورمٹ۔ یم ہدایت چہ تمام تجارتی بینکن، این بی ایف سی ین پٹہ لاگو یمَن مَنز مائیکرو فنانس انسٹی ٹیوشن تہ ہاؤسنگ فنانس کمپنیز شامل چہ۔ یم ہدایت ین 01 اپریل 2022 پٹہ لاگو۔

ایف پی سی علاو یتہ گئی رَن یرمہن حصن مَنز ذِکر چُھ اُمت کرنہ، کمپنی کر ہونہ گنہ دنہ آمتی منصفانہ طریقہ اختیار یم مائیکرو فنانس لون خاطر مخصوص چہ:

(i) عام

- a. کمپنی پُز ویب سائٹہ علاو ٲیہہ مقامی زبانہ منز ایف پی سی کمپنی کس دفترس تہہ برانچ احاطس منز ہاونہ۔
- b. اکہ بیان ٲیہہ مقامی زبانہ منز ڊنہ تہہ احاطس منز تہہ لون کارڈن منز ہاونہ یس شفافیت تہہ منصفانہ قرضہ ڊنہ کہن طریقن سٲی تہنڈ وابتگی ظاہر کر۔
- c. فیلڈ سٹاف ٲیہہ قرضدارن پُز آمدنی تہہ موجود قرضہ کس حوالہ سٲی ضروری تفتیش کرنہ خاطر تربیت ڊنہ۔
- d. قرضدارن ڊنہ ٲنہ واجٲنی تربیت، اگر کانہہ آسہ، آسہ مُفت کرنہ۔ فیلڈ سٹاف ٲیہہ ٲڑھ تربیت ڊنہ تہہ قرضدارن قرضہ ڊنہ / باقی مصنوعاتن سٲی وابستہ طریقہ کار تہہ نظامن سٲی پور پائہی آگاہ کرنہ۔
- e. چارج کرنہ اُمت سود ہُنڈ مؤثر شرح، تہہ کمپنی ہُنڈ طرفہ قایم کرنہ اُمت شکایتن ہُنڈ ازالہ کرنک نظام ٲیہہ امہ کہن تمام دفترن منز، امہ کہ طرفہ جاری کرنہ اُمتس ادبس منز (مقامی زبانہ منز) تہہ امچہ ویب سائٹہ ٲیٹھ تہہ نمایاں پائہی ظاہر کرنہ۔
- f. قرضہ کس معاہدس منز تہہ کمپنی ہُنڈس دفتر، برانچ احاطہ تہہ ویب سائٹہ منز ہاونہ ٲنہ وائس ایف پی سی یس منز تہہ ٲیہہ اعلان کرنہ ز یہ گڑھ ہُنڈن ہُنڈن یا آوٹ سورسڈ ایجنسی کہن ہُنڈن طرفہ نامناسب رویہ خاطر جوابد تہہ بروقت شکایتن ہُنڈ ازالہ کر۔
- g. ریزرو بینک آف انڈیا (آر پی آئی) کہن کے وائی سی ہُنڈن ٲیٹھ ٲیہہ عمل کرنہ۔ قرضدارن ہُنڈ ادایگی ہُنڈ صلاحیت یقینی بناونہ خاطر ٲیہہ مناسب محنت کرنہ۔
- h. تمام ہُنڈن تہہ قرضن ہُنڈ تقسیم گڑھ صرف اُکس مرکزی مقامس ٲیٹھ کرنہ ٲنہ تہہ اکہ کھوتہ زیاڈ نفر گڑھن اتھ کُمتس منز شامل۔ امہ علاو گڑھ تقسیم کس فنکشنج قریبی نگرانی کرنہ۔
- i. یہ ٲیہہ بناونہ خاطر ٲیہہ مناسب قدم ہُنڈن ز قرضج درخواست ہُنڈن طریقہ کار گڑھ نہ ہوجھل تہہ قرضج تقسیم گوڈے طے شد وفتک ڈھانچہ مطابق ٲیہہ کرنہ۔

(ii) لون ایگریمنٹ / لون کارڈس منز افشا

- a. کمپنی آسہ مائیکرو فنانس لون معاہدج بورڈج منظور شد معیاری شکل۔ قرضک معاہد گڑھ ترجیحی طور مقامی زبانہ منز آسن۔
- b. قرضہ کس محادس منز گر کمپنی ہونہ گنہ ڊنہ اُمتہ گنہ ہُنڈن اظہار:
  - قرضکی تمام شرائط و ضوابط،
  - قرضج قمتس منز چہہ صرف تری اجزاء شامل یعنی سود چارج، پروسیسنگ چارج تہہ انشورنس پرمیم (ٲیٹھ منز اتھ متعلق انتظامی چارجز شامل چہہ)،
  - قرضدار ہُنڈن طرفہ چہنہ کانہہ تہہ سیکورٹی ڈبازٹ/مارجن وصول کرنہ ٲوان،
  - قرضدار ہُنڈن نہ اکہ کھوتہ زیاڈ ایس ایچ جی/جے ایل جی ٲک رُگن آستہ،
  - قرضج گرانٹ تہہ گوڈنج قسط واپس کرنج مقرر تاریخس درمیان ہُنڈن وقت،
  - یہ یقین دہانی ز قرضدار ڈیٹا ہنج رازداری ہُنڈ احترام ٲیہہ کرنہ۔
- c. لون کارڈ گڑھ ہونہ گنہ ڊنہ اُمتہ تفصیلن ہُنڈن عکاسی کرن:
  - قمتس ٲیٹھ آسان فیکٹ شیٹ ہشمول چارج گڑھن والی سود ہُنڈ مؤثر شرح،
  - قرضس سٲی منسلک باقی تمام شرائط و ضوابط،
  - معلومات یوسہ قرضدار سٲن پور پائہی شناخت کران چہہ،
  - کمپنی ہُنڈن طرفہ تمام ادایگین ہُنڈن اعتراف ٲیٹھ منز حاصل کرنہ اُمتہ قستہ تہہ آخری ڈسچارج شامل چہہ،
  - لون کارڈس منز آسہ کمپنی ہُنڈن طرفہ قایم شکایتن ہُنڈن ازالہ کرنک نظام تہہ نوڈل افسر سُنڈ ناو تہہ رابطہ نمبرک نمایاں ذکر کرنہ،
  - جاری کرنہ اُمتی غار کریڈٹ مصنوعات گڑھن قرضدارن ہُنڈ پور رضامندی سٲی آسن تہہ فیسک ڈھانچہ ٲیہہ لون کارڈس منز ہونہ وٲنہ،
  - لون کارڈس منز گڑھن تمام داخلہ مقامی زبانہ یا تہہ زبانہ منز آسنی ٲیٹھ گئی رن قرضدار سمجھان چہہ۔

(iii) وصولی ہُنڈن غار زبردستی طریقہ:

- a. وصولی گڑھ عام طور پائہی صرف مرکزی نامزد جایہ ٲیٹھ کرنہ ٲنی۔ فیلڈ سٹاف ٲیہہ قرضدار سٲن ریائش یا کام ہُنڈ جایہ ٲیٹھ وصولی ہُنڈ اجازت صرف تمہ وقتہ ٲیہہ قرضدار دون یا زیاڈ لگاتار موقعن ٲیٹھ مرکزی مقررہ جایہ ٲیٹھ ظاہر گڑھنس منز ناکام روز۔
- b. کمپنی گر یہ گنہ ٲیہہ ز فیلڈ سٹاف تہہ سسٹمن ہُنڈن ذریعہ کوڈ آف کنڈکٹ کس حوالہ سٲی چہہ بورڈج منظور شد پالیسی تہنڈ بہرتی، تربیت تہہ نگرانی خاطر جاری۔ کوڈ کر فیلڈ سٹاف خاطر کم از کم قابلیت طے تہہ خریدارن سٲی نمٹنہ خاطر گڑھن تمن خاطر ضروری تربیتی اوزارن ہُنڈن نشانہ ٲی کرنہ۔ فیلڈ سٹاف خاطر تربیتس منز گڑھن گنہ تہہ ہُنڈس لوکی یا زبردستی قرضہ جمع کرن/وصولی ہُنڈن طریقہ اختیار کرنہ ہُنڈن قرضدارن سٲی مناسب رویہ ہُنڈن ہُنڈن خاطر پروگرام شامل۔
- c. عملہ خاطر معاوضہ کین طریقن منز گڑھہ سروس کین شعبن ٲیٹھ، ملازمین ہُنڈن طرز عمل تہہ قرضدارن ہُنڈس اطمینانس ٲیٹھ صرف جمع گڑھن وآن قرضن ہُنڈن تعداد تہہ وصولی ہُنڈن شرح کھوتہ زیاڈ زور دینہ۔ ضابطہ اخلاقس سٲی فیلڈ سٹاف کہ ذریعہ عمل نہ کرنہ کین معاملاتن منز تہہ ہُنڈن گرومانہ لگاوتہ۔ عام طور پائہی ٲن حساس علاقن منز وصولی خاطر صرف ہُنڈن تہہ

آؤٹ سورسڈ ریکوری ایجنٹ استعمال کرنے۔

**17. فیئر پریکٹس کوڈک جائز**  
منیجنگ ڈائریکٹرز پیہ وقتہ وقتہ فیئر پریکٹس کوڈس مٹز گنہ تہ ترمیم ہند جائز نُنک تہ منظوری دُنک اجازت۔  
\* \* \*