

بجاج فائننس لمیٹڈ

منصفانہ طرز عمل سے متعلق ضابطہ

مارچ 2022

3.0 ورژن

تعمیلی شعبہ

اشاریہ

نمبر شمار	تفصیلات	صفحہ نمبر
1.	تعارف	3
2.	کلیدی عہدستگیاں	3
3.	معلومات	3
4.	قرض اور اس پر کارروائی کے لیے درخواستیں	3
5.	قرض کا تخمینہ اور شرائط/ضوابط	4
6.	قرض کی باز ادائیگی بشمول شرائط و ضوابط میں تبدیلیاں	4
7.	عمومی	4
8.	شکایت کا ازالہ	4
9.	ویب سائٹ پر پوسٹ کرنا	5
10.	غیر-بینکاری مالیاتی کمپنیوں، 2018 کے لیے محتسب اسکیم - نوڈل آفیسر/ صدر نوڈل آفیسر کا اپائنمنٹس	5
11.	حد سے زیادہ چارج کیے گئے سود سے متعلق ضابطہ	5
12.	فائننس کی ہوئی گاڑیوں پر دوبارہ قبضہ کرنا	5
13.	سونے کے زیور کی ضمانت پر قرض دینا	6
14.	مائکرو فائننس قرضے کے لیے منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ	6
15.	منصفانہ طرز عمل کے ضابطہ کا جائزہ	8

1. تعارف

بجاج فائننس لمیٹڈ، ریزرو بینک آف انڈیا ("آر بی آئی") میں رجسٹر شدہ ایک غیر بینکاری فائننس ڈپازٹ قبول کرنے والی کمپنی ہے جو فی الحال مختلف اقسام کے قرضے فراہم کرنے والا کاروبار کر رہی ہے جن میں پائیدار مصنوعات کے لیے قرض، ذاتی قرض، دو پہیے کا قرض، جائیداد پر قرض، شیئر پر قرض وغیرہ شامل ہیں۔ اس طرح کی کریڈٹ سہولیات مختلف اقسام کے صارفین تک پھیلی ہوئی ہیں جن میں افراد، پارٹنرشپ فارمز، کمپنیاں اور دیگر قانونی ادارے شامل ہیں۔

بجاج فائننس لمیٹڈ ("کمپنی") کے پاس آر بی آئی کی ہدایات کے مطابق منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ (ایف پی سی) موجود ہے اور یہ بورڈ آف ڈائریکٹرز کے ذریعہ باضابطہ طور پر منظور شدہ ہے۔ منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ اپنے صارفین سے معاملات کرنے کے لیے منصفانہ طرز عمل/معیارات کے اصول طے کرتا ہے۔

کمپنی نے اس منصفانہ طرز عمل کے ضابطہ ("ضابطہ") کو اپنایا ہے اور اس پر عمل درآمد کیا ہے۔ ضابطہ کا اطلاق کمپنی کی جانب سے پیش کردہ مصنوعات اور خدمات کے تمام زمروں پر ہوتا ہے (جو فی الحال پیش کی گئی ہیں اور جو مستقبل میں متعارف کرائی جا سکتی ہیں)۔

2. کلیدی عہدستگیاں

- گاہکوں کے ساتھ کمپنی کی کلیدی عہدستگیاں یہ ہیں:
- گاہکوں کے ساتھ ذیل کے ذریعہ اپنے تمام معاملات کرنے میں منصفانہ اور معقول طریقے سے کام کریں:
 - ان مصنوعات اور خدمات کے لیے ضابطہ میں متعین عہدستگیوں اور معیارات کی تکمیل کرنا جس کی کمپنی پیشکش کرتی ہے اور، اس کے عملہ جو طریق کار اور طرز عمل کی پیروی کرتے ہیں؛
 - یہ یقینی بنانا کہ کمپنی کی مصنوعات اور خدمات متعلقہ قوانین اور ضوابط کی تکمیل کرتی ہو؛
 - گاہکوں کے ساتھ کمپنی کے معاملات دیانت داری اور شفافیت کے اخلاقی اصولوں پر مبنی ہوں گے
 - ذیل کے ذریعہ گاہکوں کو یہ سمجھنے میں مدد کریں کہ کمپنی کی مصنوعات کس طرح کام کرتی ہیں:
 - ان کے مالی مضمرات کی وضاحت
 - ذیل کے ذریعہ ان چیزوں سے تیزی اور ہمدردی سے نمٹیں جو غلط ہو جاتی ہیں:
 - غلطیوں کی اصلاح کر کے؛
 - گاہک کی شکایتوں کو نمٹا کر؛
 - گاہکوں کو یہ بتانا کہ اگر وہ اب بھی مطمئن نہیں ہیں تو ان کی شکایت کو آگے کیسے بھیجا جانا ہے
 - ضابطہ کو عام کریں، اسے کمپنی کی ویب سائٹ پر ڈالیں اور درخواست کیے جانے پر گاہک کے لیے کاپیاں دستیاب کرائیں۔

3. معلومات

- گاہک کو ایسی مصنوعات اور خدمات کے انتخاب میں مدد کرنا، جو ان کی ضروریات کو پورا کرتی ہوں اور انہیں ان خدمات اور مصنوعات کی اہم خصوصیات کی وضاحت کرنے والی واضح معلومات فراہم کرتی ہوں جن میں وہ دلچسپی رکھتے ہیں۔
- گاہکوں کو ان دستاویزات اور معلومات کے بارے میں آگاہ کریں جو کمپنی کو گاہک کی جانب سے ان کی اصل شناخت اور پتہ معلوم کرنے، اور قانونی اور انضباطی تقاضوں کی تعمیل کے لیے دیگر دستاویزات کے بطور مطلوب ہیں۔

4. قرض اور اس پر کارروائی کے لیے درخواستیں

- قرضدار کے لیے تمام مواصلات مقامی زبان میں یا اس زبان میں ہوں گے جسے قرضدار سمجھتے ہوں۔
- کمپنی کے قرض کی درخواست کے فارموں میں ضروری معلومات شامل ہوں گی جو قرضدار کے مفاد کو متاثر کرتی ہیں، تاکہ دیگر این بی ایف سیز کی پیشکش کردہ شرائط و ضوابط کے ساتھ بامعنی موازنہ کیا جاسکے اور قرضدار کے ذریعہ باخیر فیصلہ لیا جاسکے۔ قرض کی درخواست کے فارم میں ان دستاویزات کے بارے میں بتایا جائے گا جسے درخواست فارم کے ساتھ جمع کیا جانا ہے۔
- کمپنی کے پاس قرض کی درخواستوں حاصل ہونے کے اعتراف فراہم کرنے کا نظام ہوگا۔ جس پیمانہ وقت کے اندر قرض کی درخواستوں کو تلف کر دیا جائے گا وہ اعتراف کی رسید میں درج ہوگا۔

5. قرض کا تخمینہ اور شرائط و ضوابط

کمپنی قرضدار کو مقامی زبان یا قرضدار کی سمجھ میں آنے والی زبان میں تحریری طور پر خط کے ذریعہ یا بصورت دیگر شرائط و ضوابط بشمول سالانہ سود کی شرح اور اس کے لاگو ہونے کے طریقے کے ساتھ منظور کی گئی قرض کی رقم کے بارے میں بتائے گی اور قرضدار کی جانب سے ان شرائط و ضوابط کی منظوری کو اپنے ریکارڈ میں رکھے گی۔ کمپنی تعزیری سود شامل کرے گی جسے قرض کے معاہدے میں نمایاں طور پر تاخیر سے ادائیگی اور / یا گاہک کی طرف سے کسی اور ٹیفالٹ کے لیے وصولا جائے گا۔ کمپنی ترجیحی طور پر قرض کے معاہدے کی ایک کاپی ایسی مقامی زبان میں فراہم کرے گی جسے قرضدار سمجھتے ہوں اور اس کے ساتھ قرض کے معاہدے میں بیان کردہ تمام منسلکات میں سے ہر ایک کی کاپی تمام قرضداروں کو قرضوں کی منظوری / ادائیگی کے وقت پیش کرے گی۔

6. قرض کی بازادائیگی بشمول شرائط و ضوابط میں تبدیلیاں

- کمپنی شرائط و ضوابط میں ہونے والی کسی بھی تبدیلی کے سلسلے میں قرضدار کو مقامی زبان یا اس زبان میں فراہم کرے گی جسے قرضدار سمجھتے ہوں جس میں ادائیگی کا شیڈیول، سود کی شرح، سروس چارجز، بازادائیگی کے چارجز وغیرہ شامل ہیں۔ کمپنی اس بات کو بھی یقینی بنائے گی کہ شرح سود اور چارجز میں تبدیلیاں صرف بہ نظر مستقبل مؤثر ہوں۔ قرض کے معاہدے میں اس تعلق سے مناسب شرط شامل کی جائے گی۔
- معاہدے کے تحت ادائیگی کی باز طلبی / تیز کرنے کا فیصلہ قرض کے معاہدے کے مطابق ہوگا۔
- کمپنی تمام واجبات کی بازادائیگی یا قرض کی بقایا رقم کی وصولی پر ایسی تمام سکیورٹیز جاری کرے گی جو کسی بھی دوسرے دعوے کے لیے کسی بھی جائز حق یا حق دعویٰ سے مشروط ہے جو کمپنی کی قرضدار کے خلاف ہوسکتی ہے۔ اگر سیٹ-آف کے اس طرح کے حق کا استعمال کیا جاتا ہے تو، قرضدار کو اس کے بارے میں مکمل تفصیلات کے ساتھ نوٹس دیا جائے گا جس میں باقی دعووں اور وہ شرائط شامل ہوں گی جن کے تحت کمپنی متعلقہ دعوے کے تصفیہ ہونے / ادائیگی تک سکیورٹیز برقرار رکھنے کی حقدار ہے۔

7. عمومی

- کمپنی قرض کے معاہدے کے شرائط و ضوابط میں فراہم کردہ مقاصد کے سوائے قرضدار کے معاملات میں مداخلت نہیں کرے گی (جب تک کہ کمپنی کے علم میں کوئی ایسی نئی معلومات نہیں آتی ہے جو قرضدار کی طرف سے پہلے ظاہر نہیں کی گئی تھیں)۔
- قرضدار کی جانب سے قرض والے اکاؤنٹ کی منتقلی کی درخواست موصول ہونے کی صورت میں درخواست کی وصولی کی تاریخ سے 21 دن کے اندر کمپنی کی رضامندی یا بصورت دیگر مطلب کمپنی کا اعتراض، اگر کوئی ہو، کے بارے میں بتادیا جائے گا۔ اس طرح کی منتقلی قانون کے مطابق شفاف معاہدہ جاتی شرائط کے مطابق ہوگی۔
- قرضوں کی وصولی کے معاملے میں، کمپنی غیر ضروری طور پر ہراساں کرنے کا عمل اختیار نہیں کرے گی جیسے کہ قرضدار کو مسلسل طور پر ایک مخصوص وقت پریشان کرتے رہنا، قرضوں کی وصولی کے لیے افرادی قوت کا استعمال وغیرہ، کمپنی کے عملے کے ناشائستہ رویے گریز کرنے کے لیے، کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ عملے کو مناسب طریقے سے صارفین سے معاملات کرنے کے لیے مناسب تربیت دی جائے۔
- کمپنی انفرادی قرضداروں سے کو-آپلیگنٹ (س) کے ساتھ یا اس کے بغیر کاروبار کے علاوہ دیگر مقاصد کے لیے فلوٹنگ شرح والے میقاتی قرضے پر بندشی چارجز / قبل از ادائیگی والے جرمانے وصول نہیں کرے گی۔ (حوالہ جات: این بی ایف سیز ڈی این بی آن (پی ڈی) سی سی نمبر 101/03.10.001/2019-20 مورخہ 2 اگست، 2019 کے ذریعہ بندشی چارجز / قرضے پر فلوٹنگ شرح پر پیشگی ادائیگی کے جرمانے عائد کرنے سے متعلق آر بی آئی کا سرکلر)

8. شکایت کا ازالہ

- منصفانہ طرز عمل کے ضابطہ کی تعمیل اور انتظامیہ کی مختلف سطحوں پر شکایتوں کے ازالے کے میکانزم کے کام کا وقتاً فوقتاً جائزہ لیا جائے۔ اس طرح کے جائزوں کی ایک اجتماعی رپورٹ باقاعدہ وقفوں سے بورڈ کو پیش کی جائے گی۔
- مندرجہ ذیل معلومات کو گاہکوں کے فائدے کے لیے کمپنی کی ان تمام برانچوں / جگہوں پر نمایاں طور پر ڈسپلے کیا جائے گا، جہاں کاروبار سے متعلق لین دین انجام دیا جاتا ہے:

i. شکایت کے ازالے کے افسر کا نام اور رابطہ کی تفصیلات (ٹیلی فون / موبائل نمبر اور ای میل بھی) جن سے کمپنی کے خلاف شکایات کے ازالے کے لیے رابطہ کیا جاسکتا ہے۔

ii. اگر شکایت/ تنازعہ کو ایک ماہ کی مدت کے اندر حل نہیں کیا جاتا ہے تو گاہک آر بی آئی کے ڈی این بی ایس کے علاقائی دفتر کے آفس انچارج افسر سے اپیل کر سکتے ہیں جس کے دائرہ اختیار میں کمپنی کا رجسٹرڈ دفتر آتا ہے۔

عوامی نوٹس گاہکوں کو، شکایات کے ازالے کے اس میکانزم کو نمایاں کرنے کے مقصد کو پورا کرے گا جس کی پیروی کمپنی کرتی ہے، جن میں شکایت کے ازالے سے متعلق افسر اور آر بی آئی کے علاقائی دفتر کی تفصیلات شامل ہیں۔

9. غیر بینکاری مالیاتی کمپنیوں کے لیے محتسب (اومبڈسمین) اسکیم، 2018 - نوڈل آفیسر / پرنسپل نوڈل آفیسر کی تقرری

محتسب اسکیم کے تحت کمپنی نے ایسے نوڈل افسران (این اوز) مقرر کیے ہیں جو کمپنی کے خلاف درج شکایات کے سلسلے میں کمپنی کی نمائندگی کرنے اور محتسب کو معلومات پیش کرنے کے لیے ذمہ دار ہوں گے۔

پرنسپل نوڈل آفیسر (پی این او) دیگر امور کے ساتھ ساتھ، اس اسکیم کے تحت محتسب اور حاکم مجاز کے سامنے احاطہ شدہ کمپنی کی نمائندگی کرنے کے لیے ذمہ دار ہوں گے۔ پرنسپل نوڈل آفیسر کسٹمر ایجوکیشن اینڈ پروٹیکشن ڈیپارٹمنٹ (سی ای پی ڈی)، (آر بی آئی، سینٹرل آفس کے ساتھ رابطہ کاری اور تعلقات کے لیے ذمہ دار ہوں گے۔

گاہکوں کے فائدے کے لیے، ان برانچوں/ جگہوں پر جہاں کاروبار کیا جاتا ہے، P این اوز/ این اوز/ جی آر اوز کے نام اور رابطہ کی تفصیلات (ٹیلی فون/ موبائل نمبر اور ای میل پتہ) اور محتسب کے نام اور رابطے کی تفصیلات، جن سے گاہک رابطہ کر سکتے ہیں۔

ان کے تمام دفاتر اور برانچوں میں اسکیم (انگریزی، ہندی اور مقامی زبان میں) کی نمایاں خصوصیات کو اس طرح سے ظاہر کیا جائے گا کہ دفتر یا برانچ آنے والے ہر شخص کو معلومات تک آسان رسائی حاصل ہو۔

محتسب اسکیم، نوڈل آفیسر اور پرنسپل آفیسر کی تفصیلات ویب سائٹ پر نمایاں طور پر دکھائی جائیں گی۔
(حوالہ جات: غیر بینکاری مالیاتی کمپنیوں کے لیے محتسب (اومبڈسمین) اسکیم، 2018 - نوڈل آفیسر / پرنسپل نوڈل آفیسر کی تقرری ڈی این بی آر۔ پی ڈی۔ سی سی نمبر۔ 18-2017/03.10.001 مورخہ 23 فروری 2018)

10. ویب سائٹ پر ہوسٹ کرنا

متعدد مستفیدین کی معلومات کے لیے مقامی زبانوں میں منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ کمپنی کی ویب سائٹ پر پیش کی جائے گی۔

11. حد سے زیادہ چارج کیے گئے سود سے متعلق ضابطہ

- بورڈ آف ڈائریکٹرز نے متعلقہ عوامل جیسے کہ فنڈز کی لاگت، مارجن اور خطرے والے پریمیم وغیرہ کو مدنظر رکھتے ہوئے قرضوں اور پیشگی رقوم، پروسیسنگ اور دیگر چارجز پر وصول کی جانے والی شرح سود کے تعین کے لیے شرح سود کے ایک ماڈل کو اپنایا ہے۔ سود کی شرح اور قرضداروں کے مختلف زمروں کو مختلف شرح سود وصول کرنے کے لیے جو کہم اور بنیاد کی درجہ بندی کے طریق کار کو درخواست فارم میں قرضدار یا گاہک کو بتایا جائے گا اور منظوری کے خط میں واضح طور پر اس بارے میں مطلع کیا جائے گا۔
- شرح سود اور خطرات کی درجہ بندی کا طریق کار بھی کمپنی کی ویب سائٹ پر مہیا کرایا جائے گا۔ جب بھی شرح سود میں تبدیلی ہوگی ویب سائٹ یا بصورت دیگر شائع ہونے والی معلومات کو اپ ڈیٹ کیا جائے گا۔
- شرح سود سالانہ شرح ہوگی تاکہ قرضدار بالکل درست شرحوں سے باخبر ہو جو اکاؤنٹ سے وصول کی جائیں گی۔

12. فنانس کی بوئی گاڑیوں پر دوبارہ قبضہ کرنا

کمپنی قرضدار کے ساتھ قرض کے معاہدے میں دوبارہ قبضہ والی شق شامل کرے گی جو قانونی طور پر قابل عمل ہوگی۔ شفافیت کو یقینی بنانے کے لیے، قرض معاہدے کے شرائط و ضوابط میں بھی درج ذیل حوالے سے دفعات شامل ہوں گی: (a) قبضہ سے قبل نوٹس کی مدت؛ (b) وہ حالات جن کے تحت نوٹس کی مدت ختم کی جاسکتی ہے؛ (c) سیکورٹی پر قبضہ کرنے کا طریقہ کار؛ (d) جائیداد کی فروخت/ نیلامی سے قبل قرض کی ادائیگی کے لیے قرضدار کو حتمی موقع دینے سے متعلق شق؛

(e) قرضدار کو دوبارہ قبضہ فراہم کرنے کا طریقہ کار، اور (f) جائیداد کی فروخت/ نیلامی کا طریقہ کار۔ قرضداروں کو ان شرائط و ضوابط کی ایک کاپی فراہم کی جائے گی۔

13. سونے کے زیور کی ضمانت پر قرض دینا

مذکور بالا عمومی رہنما خطوط کے علاوہ، کمپنی سونے کے زیورات پر لوگوں کو قرض دینے کے وقت اس پالیسی پر عمل کرے گی، جو بورڈ آف ڈائریکٹرز کے ذریعہ باضابطہ طور پر منظور شدہ ہے، جس میں دیگر باتوں کے ساتھ ساتھ، درج ذیل شامل ہیں:

- i. اس بات کو یقینی بنانے کے لیے مناسب اقدامات کہ آر بی آئی کے ذریعہ طے کردہ کے وائی سی رہنما خطوط کی تعمیل کی جائے اور اس بات کو یقینی بنایا جائے کہ کسی بھی قرض میں توسیع سے پہلے گاہک کے تئیں ضروری احتیاطی تدابیر کی جائے۔
- ii. موصول ہونے والے زیورات کا جائزہ لینے کا مناسب طریقہ کار۔
- iii. سونے کے زیورات کی ملکیت طے کرنے کے لیے اندرونی نظام۔
- iv. زیورات کو محفوظ تحویل میں رکھنے، جاری بنیادوں پر سسٹمز کا جائزہ لینے، متعلقہ عملے کی تربیت اور اندرونی آڈیٹرز کے ذریعہ وقفہ جاتی معائنہ کرنے کے لیے مناسب سسٹم تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جاسکے کہ طریقہ کار کی سختی سے پابندی کی جائے۔ سونے کی ضمانت پر قرضوں میں ان برانچوں کے ذریعہ توسیع نہیں کی جائے گی جن کے پاس زیورات ذخیرہ کرنے کی مناسب سہولت موجود نہیں ہے۔
- v. ضمانت کے طور پر قبول کردہ زیورات کا مناسب بیمہ کیا جائے گا۔
- vi. ادائیگی نہ ہونے کی صورت میں زیورات کی نیلامی کے حوالے سے پالیسی شفاف اور مناسب ہوگی۔ قرضدار کو نیلامی کی تاریخ سے قبل پیشگی نوٹس دی جائے گی۔ اس میں نیلامی کا طریقہ کار بھی موجود ہوگا جس کی پیروی کی جائے گی۔ مفادات کا کوئی تصادم نہیں ہوگا اور نیلامی کا عمل اس بات کو یقینی بنائے گا کہ نیلامی کے دوران گروپ کمپنیوں اور متعلقہ اداروں سمیت تمام لین دین میں کسی کا بھی کوئی متعلقہ تعلق نہ ہو۔
- vii. نیلامی کا اعلان کم از کم 2 اخبارات میں اشتہارات دے کر عوام کے سامنے کیا جائے گا، ایک مقامی زبان میں اور دوسرا قومی روزنامہ اخبار میں۔
- viii. کمپنی منعقد ہونے والی نیلامی میں حصہ نہیں لے گی۔
- ix. ضمانت والے سونے کی نیلامی صرف بورڈ کے ذریعہ منظور شدہ نیلام کنندگان کے ذریعے کی جائے گی۔
- x. اس پالیسی میں دھوکہ دہی سے نمٹنے کے لیے نافذ کیے جانے والے نظام اور طریقہ کار کا بھی احاطہ کیا جائے گا جس میں لام بندی، عمل درآمدگی اور منظوری کے فرائض کی علیحدگی شامل ہے۔
- xi. سونے پر قرض دینے کے لیے قرض کا معاہدہ نیلامی کے طریقہ کار سے متعلق تفصیلات کو بھی ظاہر کرے گا۔

14. مائیکرو فنانس قرضے کے لیے منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ

ریزرو بینک آف انڈیا (آر بی آئی) نے ماسٹر ہدایت جاری کی ہے - ریزرو بینک آف انڈیا (مائیکرو فنانس قرضوں کے لیے انضباطی لائحہ عمل) ہدایات، 2022 زیر حوالہ ڈی او آر۔ فن، آر ای سی-95/03.10.038/2021-22 مورخہ 14 مارچ 2022۔ یہ ہدایات تمام کمرشیل بینکوں، این بی ایف سیز بشمول مائیکرو فنانس والے اداروں اور ہاؤسنگ فنانس کمپنیوں پر لاگو ہوتی ہیں۔ یہ رہنما خطوط 01 اپریل 2022 سے نافذ العمل ہوں گے۔

مذکورہ بالا حصوں میں مذکور ایف پی سی کے علاوہ، کمپنی مندرجہ ذیل منصفانہ طرز عمل کو اپنائے گی جو مائیکرو فنانس قرضوں کے لیے مخصوص ہیں:

- (i) عمومی
 - a. مقامی زبان میں ایف پی سی کمپنی کی ویب سائٹ کے علاوہ، کمپنی کے دفتر اور برانچ کے احاطے میں بھی شائع کی جائیں گی۔
 - b. ایک بیان مقامی زبان میں دیا جائے گا اور احاطے میں شائع کیا جائے گا اور لون کارڈ میں شفافیت اور منصفانہ طور پر قرض دینے کے طریقوں کے لیے اپنے عزم کا اظہار کیا جائے گا۔
 - c. فیلڈ اسٹاف کو قرضدار کی آمدنی اور موجودہ قرض کے حوالے سے ضروری پوچھ تاچھ کرنے کی تربیت دی جائے گی۔
 - d. موجود ہونے پر قرضدار کو مفت میں تربیت کی پیشکش کی جائے گی۔ فیلڈ اسٹاف کو اس طرح کی تربیت پیش کرنے اور قرضدار کو قرض/ دیگر مصنوعات سے متعلق طریقہ کار اور سسٹمز سے پوری طرح آگاہ کرنے کی تربیت دی جائے گی۔
 - e. چارج کی گئی سود کی مؤثر شرح اور کمپنی کے ترتیب شدہ شکایات کے ازالے کے سسٹم کو اس کے تمام دفاتر، اس کے جاری کردہ تحریروں (مقامی زبان میں) اور اس کی ویب سائٹ پر بھی نمایاں طور پر شائع کیا جائے گا۔

- f. قرض کے معاہدے میں اور کمپنی کے دفتر، برانچ کے احاطے اور ویب سائٹ پر دکھائے گئے ایف پی سی میں بھی اعلان کیا جائے گا کہ وہ اپنے ملازمین یا آؤٹ سورس والی ایجنسی کے ملازمین کے نامناسب رویے کے لیے جوابدہ ہوگی اور بروقت شکایات کا ازالہ فراہم کرے گی۔
- g. ریزرو بینک آف انڈیا (ار بی آئی) کی کے وائی سی ہدایات کی تعمیل کی جائے گی۔ قرضدار کی ادائیگی کی صلاحیت کو یقینی بنانے کے لیے ضروری احتیاطی تدابیر کی جائے گی۔
- h. قرضوں کی تمام منظوریوں اور ادائیگیاں صرف مرکزی مقام پر ہی کی جائے گی اور اس عمل میں ایک سے زیادہ افراد شامل ہوں گے۔ اس کے علاوہ، ادائیگی کے عمل پر قریب سے نظر بھی رکھی جائے گی۔
- i. اس بات کو یقینی بنانے کے لیے مناسب اقدامات کیے جائیں گے کہ قرض کی درخواست کا طریقہ کار زحمت طلب نہ ہو اور قرض کی ادائیگی پہلے سے طے شدہ پیمانہ وقت کے لحاظ سے ہو۔

(ii) قرض کے معاہدے/ لون کارڈ میں افشاء

a. کمپنی کے پاس بورڈ سے منظور شدہ مائیکرو فنانس قرض کے معاہدے معیاری شکل ہوگی۔ قرض کا معاہدہ ترجیحی طور پر مقامی زبان میں ہوگا۔

b. قرض کے معاہدے میں، کمپنی درج ذیل چیزوں کا افشاء کرے گی:

- قرض کی تمام شرائط و ضوابط،
- قرض کی قیمت بندی میں صرف تین اجزاء شامل ہیں جیسے سود کا چارج، پروسیسنگ چارج اور بیمہ پریمیم (جس میں اس سلسلے میں انتظامی چارجز شامل ہیں)،
- قرضدار سے کوئی سکیورٹی ٹپاؤٹ/ مارجن وصول نہیں کیا جا رہا ہے،
- قرضدار ایک سے زیادہ ایس ایچ جی/ جے ایل جی کا ممبر نہیں ہوسکتا،
- قرض کی منظوری اور پہلی قسط کی باز ادائیگی کی مقررہ تاریخ کے درمیان رقم نکالنے کی ممانعت کی مدت،
- اس بات کی یقین دہانی کہ قرضدار کے ڈیٹا کی رازداری کا احترام کیا جائے گا۔

c. لون کارڈ درج ذیل تفصیلات کی عکاسی کرے گا:

- قیمت پر آسان حقائق نامہ بشمول چارج کردہ سود کی مؤثر شرح،
- قرض سے منسلک تمام شرائط و ضوابط،
- وہ معلومات جو قرضدار کی مناسب طریقے سے شناخت کرتی ہو،
- حاصل شدہ قسطوں اور حتمی تصفیہ سمیت تمام باز ادائیگیوں کے لیے کمپنی کی جانب سے اعتراضات،
- لون کارڈ میں کمپنی کے ذریعہ قائم کردہ شکایات کے ازالے کے سسٹم اور نوڈل افسر کا نام اور رابطہ نمبر بھی نمایاں طور پر شامل کیا جائے گا،
- جاری کردہ غیر-کریڈٹ مصنوعات قرض داروں کی مکمل رضامندی سے ہوں گی اور فیس کے ڈھانچے کو لون کارڈ میں ہی بتادیا جائے گا
- لون کارڈ میں موجود تمام اندراجات مقامی زبان میں یا اس زبان میں ہوں گے جسے قرضدار سمجھتے ہوں۔

(iii) وصولی کے غیر-جبری طریقے:

- a. وصولی عام طور پر صرف کسی تفویض کردہ مرکزی جگہ پر کی جائے گی۔ فیلڈ اسٹاف کو قرضدار کی رہائش یا کام کی جگہ پر صرف اسی صورت میں وصولی کی اجازت ہوگی جب قرضدار لگاتار دو یا دو سے زیادہ مواقع پر تفویض کردہ مرکزی جگہ پر حاضر ہونے میں ناکام رہے ہوں۔
- b. کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ بورڈ فیلڈ اسٹاف کے لیے پالیسی موجود ہونے اور ان کی بحالی، تربیت اور نگرانی کے لیے سسٹم کو منظوری دے۔ ضابطہ فیلڈ اسٹاف کے لیے ضروری کم از کم اہلیت مقرر کرے گا اور گاہکوں سے معاملات کرنے کے لیے انہیں ضروری تربیتی ٹولز کی نشاندہی کی جائے گی۔ فیلڈ اسٹاف کو تربیت دینے میں قرضداروں کے ساتھ مناسب طرز عمل پیدا کرنے کے پروگرام شامل ہوں گے جس میں کوئی بھی بدسلوکی بھرے یا جبری طور پر قرض کی وصولی / وصولی کے طریقوں کو اپنایا نہیں جائے گا۔
- c. اسٹاف کے لیے معاوضے کے طریقوں میں صرف متحرک قرضوں کی تعداد اور وصولی کی شرح سے زیادہ خدمات، ملازمین کے طرز عمل اور قرض دار کے اطمینان کے شعبوں پر زور دیا جائے گا۔ ضابطہ اخلاق کے ساتھ فیلڈ اسٹاف کی عدم تعمیل کی صورت میں جرمانے بھی عائد کیے جاسکتے ہیں۔ عام طور پر، حساس علاقوں میں وصولی کے لیے صرف ملازمین نہ کہ آؤٹ سورس ریکوری ایجنٹ استعمال کیے جاتے ہیں۔

15. منصفانہ طرز عمل کے ضابطہ کا جائزہ

منیجنگ ڈائریکٹر وقتاً فوقتاً منصفانہ طرز عمل کے ضابطہ میں کسی بھی ترمیم کا جائزہ لینے اور منظوری دینے کا مجاز ہوگا۔

* * *