

# بجاج فنانس لمیٹڈ

## فیئر پریکٹس کوڈ

اپریل 2024

ورژن 7.0

## کمپلینس ڈیپارٹمنٹ

انڈیکس

صفحہ نمبر.	فہرست	سیریل نمبر.
3	متعارف	1.
3	اہم وابستگی	2.
3	مولومات	3.
3	لون تہ تہنز پروسیسنگ خاطر درخواست	4.
4	قرضی تشخیص تہ شرطہ/شرائط	5.
4	لون اکاؤنٹن منر چہ پینل چارجز	6.
4	قرضن ہنر تقسیم بشمول شرائط و ضوابطس منر تبدیلیہ	7.
5	ذمہ دارانہ قرضہ دینہ وول طرز عمل - ذاتی قرضن ہنر ادائیگی / تصفیہ پیٹھ منقولہ/غیر منقولہ جائیداد دستاویز جاری کرنی	8.
5	مساوی ماہانہ قسطن) ای ایم آئی (پیٹھ مبنی ذاتی قرضن پیٹھ فلوتنگ انٹرسٹ ریٹک ری سیٹ	9.
6	عام	10.
6	شیکائٹن ہنڈ از الہ	11.
7	غار بینکنگ مالی کمپننن ہاپتہ اومبڈسمین سکیم، - 2018 نوٹل آفیسر/پرنسپل نوٹل آفیسر سہنز تقرری	12.
7	ویب سائیٹ پیٹھ ہوسٹنگ	13.
7	ضرورت کھوتہ زیاد سود چارج کرٹک ضابطہ	14.
7	گاڑین ہنڈ دہار قبضہ کرنہ خاطر مالی اعانت فراہم کرنہ	15.
8	سونہ زیورن ہنڈس ضمانتس خلاف قرض دینہ	16.
8	کمپنی ہنڈ ذریعہ جسمانی/بوزنہ پنہ والین لوکن قرضہ سہولیت	17.
8	مایکرو فائنانس لون ہاپت فیئر پریکٹس کوڈ	18.
9	فیئر پریکٹس کوڈک جائیز	19.

## 1. متعارف

بجاج فائنانس لميٽڊ، اڪھ نان بينڪنگ فنانس ڊپازٽ ٿيڪنگ ڪمپني يو اس ريزرو بينڪ آف انڊيا ("آر بي آئي") سٽي رجسٽرڊ ڇھ وٺڪيٽس مُخْتَلَف قسِمڪ قرضه فرام ڪرئڪ ڪاربار ڪران پمن مٺز ڪنز يو مر ڏيوريبل لون، پرسنل لون، ٿو ويلر لون، پراپرٽي جلاڻ لون، شيئرَن جلاڻ لون بيئر شامل ڇھ. اَمه قسِمچ ڪريڊٽ سُهوليائت ڇھ مُخْتَلَف قسِمڪ خُرپدارن تام بڙاونه پوان، پمن مٺز نفر، پارٽنرشپ فرم، ڪمپنيه ته باقي قونوني ادار شامل ڇھ.

بجاج فائنانس لميٽڊ ("ڪمپني") ڪمپني ("ڇھ آر بي آئي بڻديو بڻديو مطابق فيئر پريڪٽس ڪوڊ") ايف بي سي (قائم ڪورمٽ ته به ڇھ بورڊ آف ڊائريڪٽرن منظوري ڊر مٺز. فيئر پريڪٽس ڪوڊ ڇھ پنهنن خُرپدارن سٽي نمٽه وز منصفانه طريقيه/معيانن پندي اصول طے ڪران.

ڪمپني ڇھ به فيئر پريڪٽس ڪوڊ ("ڪوڊ") اختيار ڪورمٽ ته ڇھ به لاگو ڪورمٽ. به ڪوڊ ڇھ ڪمپني بند طرفه پيش ڪرنه به ال مصنوعات ته خدماتن بندين تمام زمين پيٽه لاگو گڙهان) في الحال ڇھ پيش يوان ڪرنه ته يس مستقبلس مٺز متعارف به ڪرنه.

## 2. ايم وابستگي

خُرپدارن سٽي ڪمپني بڻدي ايم وعڊ:

- i. خُرپدارن سٽي ته بندين تمام معاملاتن مٺز ڪرو منصفانه ته معقول طريقيه سٽي:
  - ڪوڊس مٺز بيان ڪرده وعڊ ته معيارن پور ڪرن، تمن مصنوعاتن ته خدماتن خاطر به ڪمپني پيش ڇھ ڪران ته، يمن طريقيه ڪارن ته طريقيه مٺز يمن بند عمله ڇھ پيروي ڪران;
  - به ڪته يقيني بناون ز ڪمپني بڻدي مصنوعات ته خدمات ڇھ متعلقه قونونن ته قونونن پيٽه;
  - خُرپدارن سٽي ڪمپني بڻدي معاملم گڙهن ديانت داري ته شفافيت ڪين اخلاقي اصولن پيٽه منحصر
- ii. خُرپدارن ڪرو به سمجهس مٺز مدد ز ڪمپني بند پروٽڪٽ ڪته گني ڇھ:
  - ته بندين مالي مضمرات بنز وضاحت ڪران
  - iii. يمن چيزن سٽي جلدی ته همدردی سٽي ڪرو نمٽن به غلط گڙهان ڇھ:
    - غلطيه ٿهيك ڪران;
    - خُرپدار سنز شڪايت بيندل ڪرنه;
    - خُرپدارن وٺن ز به ڪته گني بيگو پيني شڪايت بزونه گن ٿهه اگر نه به ونه
  - iv. ڪوڊچ تشهير ڪرو، ڪمپني بنز ويب سائيٽه پيٽه ٿهه او ته درخاستس پيٽه ڪرو خُرپدارن خاطر ڪاپي دسٽياب.

## 3. معلومات

- a) خُرپدارن يمن مصنوعاتن ته خدمتن بند انتخاب ڪرنس مٺز مدد ڪرنه، به ته بنز ضرورت به پور ڇھ ڪران ته يمن ڇھ يمن خدمتن ته مصنوعاتن بڻدي ايم خصوص.
- b) خُرپدارن ديو يمن دستاويزن ته معلوماتن متعلق زانگاري يمن بنز ڪمپني يمن نش ضرورت ڇھ تاڪه خُرپدارن بنز اصلي شناخت ته پته قائم ڪرنه خاطر ته باقے دستاويز.

## 4. قرضن ته ته بنز پروسيڊنگ خاطر درخاست

- a) قرضدارس سٽي گڙهن تمام مواصلات مقامي زبانه مٺز يا تنه زبانه مٺز يته گني زن قرضدار سمجهان ڇھ.
- b) ڪمپني بڻدين لون درخاست فارمن مٺز آسه ضروري معلومات شامل يو س قرضدار سنڊس مفادس متاثر ڇھ ڪران، تاڪه باقي اين بي ايف سي ين بند طرفه پيش ڪرنه پنهن والين شرطن ته شرطن سٽي اڪه بامعني موازنه به ڪرنه ته قرضدار بيڪه باخير فاصلم گرتھ.
- c) لون درخاست فارم ڇھ يمن دستاويزن بند اشار ڪران به درخاست فارمس سٽي جمع ڪرنه ڇھ ضرورت.
- c) ڪمپني نش آسه قرضچ درخاست وصول ڪرنه خاطر راضي ڏنڪ نظام. سه وقت يته مٺز قرضچ درخواستن نمٽاونه به به ين منظوري مٺز باونبه.

## 5. قرضے کی تشخیص کے شرط/شرائط

کمپنی کو تحریری طور پر پانچویں قرضداروں کے مقامی زبانہ مندرجہ ذیل خط یا بیانیہ گئے طریقہ سہی منظور کرنے کی قرضے کی رقم بشمول سالانہ شرح سود کے ساتھ مندرجہ ذیل طریقہ شامل ہے قرضدار سہی طرفہ پیمانہ شرطیں کے شرطیں پندرہ قبولیت پندرہ ریکارڈس پندرہ تھو۔ کمپنی کو جرمانہ چارجز کی رقم پندرہ سہی ادائیگی کے/یا خریدار سہی طرفہ گئے کے بیانیہ ڈیفالٹ کے خاطر وصول پندرہ کرنے، قرضے کی معاہدہ مندرجہ ذیل رنگس مندرجہ ذیل۔

کمپنی کو قرضے کی معاہدہ کے کاپی ترجیحی طور پر پانچویں مقامی زبانہ مندرجہ ذیل پیش ہتھ گئی کے قرضدار سمجھان کے تھو قرضے کی منظوری یا تقسیم کرنے کے تمام قرضداروں کے قرضے پندرہ معاہدہ مندرجہ ذیل کے حوالہ دینے کی قرضے تمام انکلوزرن پندرہ کے کاپی سہی۔

قرضے کی ادائیگی پندرہ صحیح تاریخ، ادائیگی پندرہ تعدد، پندرہ سہی کے سود کے درمیان بریک اپ، ایس ایم اے/این پی اے کے درجہ بندی پندرہ تاریخ و غار پندرہ قرضداروں کے قرضے کی منظوری کے تھو امے پندرہ والی تبدیلی پندرہ وقتس پندرہ، اگر کانہ اسے، قرضے کی پندرہ ادائیگی نام منظوری پندرہ شرطیں / لون معاہدہ نام و اتناونہ پندرہ۔ پندرہ سہی کے/یا سود کے ادائیگی پندرہ پندرہ سہی قرضے کی سہولت پندرہ معاملہ مندرجہ ذیل ادائیگی شروع کرنے کے صحیح تاریخ کے قرضداروں کے۔

## 6. لون اکاؤنٹ مندرجہ ذیل پندرہ چارجز

- قرضدار سہی طرفہ قرضے کی معاہدہ پندرہ مادی شرطیں کے شرطیں پندرہ عمل نہ کرنے کے خاطر پندرہ جرمانہ کی تعزیری چارج 'مانندہ تھو پندرہ نہ' تعزیری سود کے/کس شکلہ مندرجہ ذیل لگاونہ کے پیشگی پندرہ وصول کرنے کے/والی سود کے شرح مندرجہ ذیل شامل کرنے کے۔ تعزیری چارجز کے نہ کانہ سرمایہ کاری یعنی، پندرہ الزامات پندرہ گزہ نہ پندرہ کانہ تھو سود شمار کرنے کے۔ وونہ گوو، امے سہی کے گزہ نہ لون اکاؤنٹس مندرجہ ذیل سود پندرہ خاطر عام طریقہ کار متاثر۔
- کمپنی کو نہ سود کے شرح مندرجہ ذیل کانہ تھو اضافی جزو متعارف تھو فیئر پریکٹس کوڈس پندرہ آر بی آئی پندرہ ہدایات پندرہ عمل پندرہ بناونہ دوشونہ مندرجہ ذیل۔
- تعزیری چارجز کے مقدار کے گزہ معقول تھو گئے خاص قرضے/مصنوعاتی زمرد مندرجہ ذیل امتیازی سلوک کرنے کے بغار قرضے کی معاہدہ پندرہ مادی شرطیں کے شرطیں پندرہ عمل نہ کرنے کے سہی مطابقت تھو ان۔
- 'انفرادی قرضداروں، کاربائے علاوہ باقی مقصد خاطر' منظور شدہ قرضے پندرہ معاملہ مندرجہ ذیل گزہ نہ تعزیری چارجز مادی شرطیں و ضوابط کے عمل نہ کرنے کے خاطر غار انفرادی قرضداروں پندرہ لگاو گزہ نہ والے تعزیری چارجز کے کھوتے زیادہ آسن۔
- کمپنی پندرہ طرفہ قرضے کی معاہدہ مندرجہ ذیل ساروی کے کھوتے آہم شرطیں و ضوابط /کلیدی فیکٹس سٹیٹمنٹ کے ایف ایس (پندرہ لگاو کے، امے علاوہ پندرہ کمپنی پندرہ ویب سائٹ پندرہ شرح سود کے سروس چارجز کے تحت ہاونہ پندرہ علاوہ تعزیری چارجز کے مقدار کے وجہ واضح پانچویں ظاہر کرنے۔
- پندرہ تھو قرضے کی مادی شرطیں کے شرطیں پندرہ عمل نہ کرنے کے یاد دہانی قرضداروں سوزنے پندرہ، تیلہ پندرہ لگاو گزہ نہ والی تعزیری چارجز و اتناونہ پندرہ۔ امے علاوہ پندرہ تعزیری چارجز لگاونہ کے کانہ تھو مثال کے امیک وجہ تھو وونہ پندرہ۔

17 اکتوبر 2023 ہس مندرجہ ذیل منعقد گزہ نہ والے اجلاس مندرجہ ذیل بورڈ آف ڈائریکٹرز منصفانہ قرضے کی پندرہ تعزیرات چارجز پندرہ کے الگ پالیسی قائم کر کے تھو منظوری دے گا۔

## 7. قرضے کی تقسیم کے بشمول شرطیں و ضوابط مندرجہ ذیل تبدیلی

- کمپنی کے قرضداروں کے مقامی زبانہ مندرجہ ذیل تقسیم کے شیڈول، سود کے شرح، سروس چارجز، پندرہ پندرہ چارجز پندرہ شرطیں کے شرطیں مندرجہ ذیل تبدیلی پندرہ نوٹس۔ کمپنی کو یہ تھو پندرہ ز سود کے شرح کے چارجز مندرجہ ذیل گزہ تبدیلی کے صرف ممکنہ طور پانچویں متاثر۔ اتھو سلسلہ مندرجہ ذیل کے موزوں شرطیں معاہدہ مندرجہ ذیل شامل کرنے۔
- معاہدہ کے تحت ادائیگی یا کارکردگی واپس آن/تیز کرنے کے فاصلہ اسے لون معاہدہ مطابقت۔
- کمپنی کو تمام بقایا پندرہ ادائیگی پندرہ یا قرضے بقایا رقم حاصل کرنے پندرہ تمام سیکورٹیز جاری ہتھ مندرجہ ذیل جائز حقد سہی مشروط کے یا کمپنی کے قرضداروں کے خلاف گئے تھو بیانیہ دعاوہ خاطر مندرجہ ذیل دوان۔ اگر سیٹ آف کے پندرہ حقد استعمال پندرہ کرنے، تیلہ پندرہ قرضداروں کے باقی دعویں کے تھو پندرہ شرطیں متعلق پندرہ تفصیل سہی نوٹس دینے پندرہ تحت کمپنی کے متعلق دعاوہ کے گزہ نہ/ادا کے گزہ نہ تمام سیکورٹیز برقرار تھو پندرہ حقدار کے۔

## 8. ذمہ دارانہ قرضہ دینے والے عمل - ذاتی قرض ہنر ادائیگی / تصفیہ پیٹھ منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد دستاویز جاری کرنی

اکھ سٹینڈرڈ آپریٹنگ پروسیجر) ایس او پی - (پراپرٹی دستاویز ہینڈ اوور اینڈ چارج ریلیز پروسیس آر بی آئی ہنڈین ہدایتن مطابق چہ 01 دسمبر 2023 پتہ گڑھن والی تمام معاملن خاطر اصلی منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد دستاویز جاری کرنہ خاطر قایم کرنہ اُمت .

- (a) موویبل یا غیر منقولہ پراپرٹی دستاویز ہنڈ ریلیز
- کمپنی گر تمام اصلی منقولہ/ غار منقولہ جائیداد دستاویز جاری تہ لون اکاؤنٹ چہ پور ادائیگی/تصفیہ پتہ 30 دوہن انڈر گنہ تہ رجسٹری منر رجسٹرڈ چارجز ہٹاؤنی.
  - قرضدارس پیہ یہ اختیار دینہ ز سہ کر اصلی منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد دستاویز یا تہ بینکنگ آؤٹ لیٹ/ ہرانچ پیٹھ جمع کرنہ اختیار پیٹھ لون اکاؤنٹ اوس دینہ اُمت یا کمپنی ہنڈ گنہ تہ دفتر پیٹھ دستاویز دستیاب چہ، ٹمی سٹز ترجیحات مطابق.
  - اصلی منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد کین دستاویز ہنڈ ٹائم لائن تہ واپسی ہنڈ جائے ہنڈ ذکر پیہ مؤثر تاریخ پیٹھ یا امہ پتہ جاری کرنہ آہتی قرضہ منظوری خطن منر کرنہ.
  - وآجد قرضدار یا مشتری قرضدار سہنڈ مرنہ کس مشکل واقعہ سہتی نمٹہ خاطر چہ کمپنی نش اصلی منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد دستاویز قونونی وارٹن واپس کرنہ طریقہ کار یہ طریقہ کار چہ کمپنی ہنڈ ویب سائٹ پیٹھ ہاونہ یوان.
- (b) معاوضہ ڈیلے ہاپت موویبل یا غیر منقولہ پراپرٹی دستاویز ریلیز منر
- اصلی منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد دستاویز جاری کرنس منر تاخیر یا قرضہ مکمل ادائیگی/تصفیہ پتہ 30 دوہو پتہ متعلقہ رجسٹری منر چارج اطمینان فارم فائل کرنس منر ناکام گڑھنہ کس صورتس منر، کمپنی کر قرضدارس امہ قسبچ تاخیر ہنڈین وجوہاتن سہتی کتہ ہاتھ . تہ صورتس منر پیٹھ کمپنی سہتی دیری ہنڈ سبب چہ، تیلہ کر یہ قرضدارس پز پتہ دوہ ژیر گڑھنہ خاطر ₹5,000 کس شرحس پیٹھ معاوضہ.
  - اصلی منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد کین دستاویز نوقصان/نوقصان وائتاونہ کس صورتس منر، یا تہ جزوی طور ہاتھی یا پور ہاتھی، کمپنی کر قرضدارس منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد کین دستاویز ہنڈ ڈپلیکیٹ/مصدقہ کاپیہ حاصل کرنس منر مدد تہ اتہ سہتی وابستہ خرچہ برداشت کرنی، معاوضہ ادا کرنہ علاوہ یٹہ گنی رن پیٹھمس (ش) ا (منر ہاونہ اُمت چہ . تاہم، پتہن معاملن منر اسہ کمپنی یہ طریقہ کار پور کرنہ خاطر 30 دوہن ہنڈ اضافی وقت دستیاب تہ امہ پتہ پیہ تاخیر ہنڈ جُمانہ لگاؤنہ) یعنی، کُل 60 دوہو پتہ.
  - یمن ہدایتن تحت دینہ اُمت معاوضہ گڑھ قرضدار سہنڈس حقوُقس سہتی تعصب ورآے آسن ز گنہ تہ لاگو گڑھنہ وائس قونونس مطابق گڑھ ہنڈیہ کاٹہ معاوضہ.

## 9. مساوی ماہانہ قسطن) ای ایم آئی (پیٹھ مبنی ذاتی قرض پیٹھ فلوتنگ انٹرسٹ ریٹک ری سیٹ

- (a) ای ایم آئی یس پیٹھ مبنی فلوتنگ ریٹ پرسنل لون منظوری وز چہ کمپنی قرضدارن ہنڈ ادائیگی ہنڈ صلاحیت مدنظر تہوئچ ضرورت تاکہ یہ یقینی بناؤنہ خاطر ز مناسیب ہیڈ روم/مارجن چہ میعاد ہڑاونہ تہ/یا ای ایم آئی یس منر اضافہ خاطر دستیاب، لون این بی ایف سی یں ہنڈس دورس دوران سود کس شرحس منر ممکنہ اضافہ کس منظر نامس منر چہ مشورہ دینہ یوان ز تہ کرنہ اکھ مناسیب پالیسی فریم ورک قایم کرنہ نفاذ خاطر ہونہ کتہ دینہ آمز ضرورتہ پور کران چہ تہ تعمیل:
- منظوری وز گر کمپنی قرضدارن واضح ہاتھی قرضس پیٹھ شرح سود منر تبدیلی ہنڈس ممکنہ اثرس متعلق کتہ ہیہ سہتی ای ایم آئی تہ/یا مدت یا دوشوئی منر تبدیلی چہ گڑھان . امہ پتہ پیہ پیٹھ کتہ دینہ اُمتہ ای ایم آئی /ٹینرس یا دوشوئی منر کاٹہ تہ ہر ہر مناسیب ذریعہ قرضدارس فوراً زانکاری دینہ.
  - شرح سود ہبار سیٹ کرنہ وز گر کمپنی قرضدارن پنہ بورڈ منظور شدہ پالیسی مطابق مقرر شرحس پیٹھ تبدیل گڑھنہ اختیار فراہم . یہ پالیسی چہ باقیہ علاوہ یہ واضح کران ز قرضدار کڑ لٹہ پیہ قرضہ کس دورس دوران تبدیل کرنہ اجازت دینہ.
  - قرضدارن پن انتخاب کرنہ انتخاب تہ دینہ-
- (ای ایم آئی منر اضافہ یا ٹینر کہ لمبائی یا دوشوئی آپشن ہنڈس امتزاجس خاطرہ ; تہ،
- (ب) قرضہ کس دورس دوران گنہ تہ وقتہ گنہ تہ وقتہ گنہ تہ حصہ سہتی یا پور ہاتھی گوڈے ادائیگی کرنی . فور کلوزر چارجز / پری ہمنٹ جُمانہ لگاؤنہ پن موجود ہدایتن تابع.
- قرض فلوتنگ پیٹھ فکسڈ ریٹس گن تبدیل کرنہ خاطر تمام لاگو گڑھنہ والی چارجز تہ گنہ تہ ہیہ سروس چارجز/انتظامی اخراجاتن ہنڈ حادثہ پن منظوری خطس منر تہ کمپنی ہنڈ طرفہ وقتاً فوقتاً پتہن چارجز/لاگن منر نظر ثانی کرنہ وز تہ شفاف ہاتھی ظاہر کرنہ.

- v. کمپنی گر یہ گتہ یقینی ز فلوٹنگ ریٹ لون کس صورتس منز گر نہ مدت بڑاونہ سبتی منفی امرتائزیشن.
- vi. کمپنی گر قرضدارن مناسب ذریعہ پریتہ سہ ماہی کس آخرس پیٹھ اکھ بیان شینر/رسائی حاصل کرنی یس کم از کم از نام وصول کرنہ اُمت پرنسپل تہ سود، ای ایم آئی رقم، ای ایم آئین ہند تعداد تہ سالانہ شرح سود / سالانہ شرح سود) اے پی آر (قرضیچ پور مدت خاطر شمار کر۔ کمپنی گر یہ گتہ یقینی ز بیان چہ سادہ تہ قرضدار آسانی سان سمجھتہ.
- مساوی ماہانہ قسطن ہندین قرضن علاو، یم ہدایتہ گڑھن مختلف وقتن ہندین تمام مساوی قسطن پیٹھ مینی قرضن پیٹھ تہ لاگو.

مساوی ماہانہ قسطن) ای ایم آئی (پیٹھ مینی ذاتی قرضن پیٹھ فلوٹنگ شرح سود دوبارہ سیٹ کرنس پیٹھ اکھ الگ پالیسی چہ 17 اکتوبر 2023 بس منز منعقد گڑھن والی بورڈ آف ڈائریکٹرن پنہن اجلاس منز قائم کرہ تہ منظوری ڈرہ تہ.

## 10. عام

- (a) کمپنی گر قرضدار ہندین معاملن منز دخل اندازی نیش پرہیز سوائے قرضہ معاہدن ہندین شرطن تہ شرطن منز فراہم کرنہ آمتین مقصدن بغار) یوتام نہ نو معلومات، یوسہ گوڈ قرضدار ہند ذریعہ ظاہر کرنہ امڑ آسہ، کمپنی ہندس نوٹس منز پیہ.
- (b) قرضدار ہند طرفہ قرضہ نہنہ والہ کھاتہ منتقلی خاطر درخواست وصول کرنہ کس صورتس منز، کمپنی ہند رضامندی یا بیہ گتہ صورتہ منز یعنی، اگر کائہ اعتراض آسہ، درخواست وصول گڑھنہ کہ تاریخہ پیٹھ 21 دوہن اندر اندر وائتاونہ یوان.
- (c) قرضہ وصول کس معاملس منز گر نہ کمپنی غار ضروری ہراساں کرئک سہار یعنی .قرضدارن چہ مختلف وقتن پیٹھ لگاتار پریشان کران، قرضن ہند وصولی خاطر مسلن ہند طاقتک استعمال، بیتر .کمپنی ہندس عملہ ہند بدتمیز وتیر نیش بچنہ خاطر گر کمپنی یہ گتہ یقینی ز عملہ پیہ خریدارن سبتی مناسب طریقہ سبتی نمٹہ خاطر کافی تربیت دہ.
- (d) کمپنی گر نہ انفرادی قرضدارن کاربار علاو باقیے مقصدن خاطر منظور فلوٹنگ ریٹ ٹرم لون پیٹھ فور کلوزر چارج/پری پیمنٹ جرمانہ، شریک وابستگی سبتی یا امہ بغار .
- (حوالہ: این بی ایف سی ڈی این بی آر) پی ڈی (سی سی نمبر 20-2019/10.001/03.101/CC.No.101 تاریخ 2 اگست 2019 کہ ذریعہ فلوٹنگ ریٹ لون پیٹھ فور کلوزر چارجز / پری پیمنٹ جرمانہ لگاونہ پیٹھ آر بی آئی سرکلر )

## 11. شکایتن ہند ازالہ

- (a) فیئر پریکٹسز کوڈچ عمل تہ انتظام کین مختلف سطحن پیٹھ شکایتن ہند ازالہ کس طریقہ کار چ کام کرئک وقتا فوقتا جائز .یتھین جائز ہند اکھ مربوط رپورٹ پیہ باقاعدہ وقتن پیٹھ بورڈس جمع کرنہ.
- (b) ہونہ گتہ دہنہ امڑ زائکاری پیہ خریدارن ہند فاید خاطر، کمپنی ہندن تمام برانچن / جابن پیٹھ نمایاں پائھی ظاہر کرنہ، بیہ کاربارک لین دین چہ یوان کرنہ:

i. شکایت تدارک آفسر سندن ناو تہ رابطہ تفصیل) ٹیلیفون / موبایل نمبر تہ ای میل ایڈریس تہ (بیمس کمپنی خلاف شکایتن ہند حل خاطر رابطہ ہیکو گرتہ.

ii. اگر نہ خریدار سبز شکایت/تشویش 30 دوہن ہندس وقتس اندر اندر دور پیہ کرنہ، تیلہ ہیکہ خریدار آر بی آئی سی ایم ایس پورٹلس پیٹھ شکایت درج گرتہ <https://cms.rbi.org.in> -

یا سوز شکایت فارم ہونہ گتہ دہنہ امٹس پتہس پیٹھ:

سینٹرلائزڈ رسید اینڈ پروسیسنگ سینٹر،  
ریزرو بینک آف انڈیا، 4th منزل،  
سیکٹر 17، چندی گڑھ 160017 -  
ٹول فری نمبر 14448 -

## 12. غار بینکنگ مالی کمپننن باپتھ او میڈسمین سکیم

### (ا) ریزرو بینک - انٹیگریٹڈ او میڈسمین سکیم، 2021

او میڈسمین سکیمس تحت چھ کمپنی پرنسپل نوڈل آفیسر) پی این او (مقرر کورمٹ یس کمپنی پنز نمایندگی کرئک تہ کمپنی خلاف درج شکایتن ہندس سلسلس منز او میڈسمینس معلومات فراہم کرئک دمہ دار آسہ . کمپنی پنڈ طرفہ مقرر کرنہ امتی نوڈل افسر) این اوہ (گر پی این اوس مدد.

خرپدارن پنڈ فایڈ خاطر یمن برانچن/جاین پیٹھ بیٹہ کاربار چلان چھ، پی این او یک ناو تہ رابطچ تفصیل) ٹیلی فون /موبائل نمبر تہ ای میل (سبئی محتسب (https://cms.rbi.org.in) کس شکایتی رہائش پورٹلچ تفصیلن سبئی ہاونہ پوان.

اسکیمچ اہم خصوصیات ین تمام دفترن تہ شاخن منز انگریزی، ہندی تہ علاقایی زبانن منز یتھ گنی نمایاں پائھی ہاونہ ز دفتر یا شاخن منز ینہ وائس شخصس آسہ اسکیمہ متعلق کافی معلومات.

او میڈسمین سکیم پنڈی اہم خصوصیات ین اسکیمچ کاپی تہ پرنسپل نوڈل آفیسر سنڈ رابطچ تفصیلن سبئی نمایاں پائھی ہاونہ تہ ویب سائٹھ پیٹھ اپ ڈیٹ کرنہ تہ اپ ڈیٹ کرنہ پی.

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

### (ب) انٹرنل او میڈسمین سنز تقرری

15 نومبر 2021 ہس منز ' نان بینکنگ فنانشل کمپننن پنڈ ذریعہ اندرونی محتسب سنز تقرری 'کس بارس منز آر بی آئی پنڈ رہنما خطوط مطابق چھ کمپنی انٹرنل او میڈسمین مقرر کورمٹ تہ کر اتھ متعلقہ ہدایاتن پیٹھ عمل.

(حوالہ: 15 نومبر 2021 ہس منز غار بینکنگ فنانشل کمپننن پنڈ ذریعہ انٹرنل او میڈسمین سنز تعیناری)

### 13. ویب سائٹھ پیٹھ ہوسٹنگ

مختلف سٹیک ہولڈرن پنز زانکاری خاطر پیہ کمپنی پنز ویب سائٹھ پیٹھ مختلف زبانن منز فیئر پریکٹسز کوڈ قایم کرنہ.

### 14. ضرورت کھوتہ زیاد سود چارج کرئک ضابطہ

- بورڈ آف ڈائریکٹرز چھ قرضن تہ ایڈوانسز، پروسیسنگ تہ باقی چارجز پیٹھ وصول گڑھن وائل شرح سود ہند تعین کرنہ خاطر سود کس شرح تعین کرنہ خاطر اکھ شرح سود ماٹل اپناومت یتھ گنی زن فنڈن پنز لاگت، مارجن تہ رسک پریمیم وغیرہ .سود پنز شرح تہ قرضدارن ہند مختلف زمرن منز مختلف شرح سود وصول کرنہ خاطر خطر تہ منطقچ درجہ بندی ہند نقطہ نظر پیہ قرضدار یا خرپدارس درخواست فارمس منز ظاہر کرنہ تہ منظوری کس خطس منز پیہ واضح طور پائٹھ مطلع کرنہ.
- سود پنڈی شرح تہ خطر پنز درجہ بندی ہند نقطہ نظر تہ پیہ کمپنی پنز ویب سائٹھ پیٹھ دستیاب کرنہ . ویب سائٹھ پیٹھ شایع گڑھن واجینی معلومات پیہ اپ ڈیٹ کرنہ بیلہ تہ سود کس شرحس منز تبدیلی پیہ کرنہ.
- شرح سود پیہ سالانہ ریٹ.

### 15. گاڑین ہند دبار قبضہ کرنہ خاطر مالی اعانت فراہم کرنہ

کمپنی گر قرضدارس سبئی قرضہ کس معاہدس منز دبار قبضچ شق شامل یس قونونی طور قابل نفاذ آسہ . شفافیت یقینی بناونہ خاطر، قرضہ معاہدک شرائط و ضوابطس منز گڑھن اتھ متعلق دفعات تہ شامل) : ا (قبضہ کرنہ بزونہ نوٹسک دور) ; ب (پتھی حالات یمن تحت نوٹس پیڑیہ بیکو معاف گرتھ) ; ت (سیکورٹی قبضہ کرئک طریقہ کار) ; د (جائیداد پنز فروخت/نیلامی بزونہ قرضچ ادائیگی خاطر قرضدارس دنہ ینہ وائی حتمی موقعس متعلق اکھ شق) ; ڈ (قرضدارس دبار قبضہ دئک طریقہ کار، تہ) ذ (جائیدادچ فروخت / نیلامی ہند طریقہ کار . پتھین شرطن تہ شرطن ہند اکھ نقل پیہ قرضدارن دستیاب کرنہ.

## 16. سونہ زیورن ہندس ضمانتس خلاف قرض دینہ

پیٹھ کنہ دینہ آمتین عمومی ہدایتن علاو، کمپنی گر سونہ کین جو اُپرن خلاف فردن قرض دینہ وز اتھ پالیسی پیٹھ عمل، یوسہ بورڈ آف ڈائریکٹرز ہند طرفہ منظور کرنہ امڑ چھے، یتھ منز باقی علاو ہونہ کنہ دینہ آمتہ شامل چھ:

- i. یہ گتھ یقینی بناونہ خاطر مَناسب قدم ز آر بی آی کہ طرفہ مقرر کرنہ آمتی کے وائے سی ہدایتن پیٹھ پیہ عمل کرنہ تہ یہ گتھ یقینی بناونہ خاطر ز کانہہ تہ قرضہ دینہ بزونہہ پیہ خردارَس.
- ii. رتنہ آمتین زیورن ہند مَناسب انداز لگاؤن.
- iii. سونہ سہندین زیورن ہند ملکیت پور کرنہ خاطر اندرونی نظام.
- iv. زیورات محفوظ حراستس منز ذخیر کرنہ خاطر مَناسب نظام، جاری بنیادس پیٹھ نظامن ہند جائیز، متعلقہ عملس تربیت تہ اندرونی آڈیٹرن ہند طرفہ وقتا فوقتا معائنہ تاکہ یہ کتھ یقینی بناونہ ز طریقہ کارن پیٹھ چھ سختی سان عمل کرنہ یوان .سونہ سہندس ضمانتس خلاف قرضہ پن نہ تمن شاخن ہند ڈریعہ ہڈاونہ پن منز زیورات ذخیر کرنہ خاطر مَناسب سہولیت آسہ نہ.
- v. ضمانت پائھی قبول کرنہ آمتی زیورات پن مَناسب طور بیمہ کرنہ.
- vi. ادایگی نہ کرنہ کس صورتس منز زیورات نیلامی ہندس حوالہ سنی پالیسی گڑھ شفاف تہ مَناسب آسہنی .نیلامی ہند تاریخہ بزونہہ پیہ قرضدارس گوڈے نوٹس دینہ .یہ گر نیلامی ہند طریقہ کار تہ طے یس پور پیہ کرنہ .مفاداتن ہند گڑھ نہ کانہہ تناز تہ نیلامی ہند عمل گڑھ یہ یقینی بناونہ ز نیلامی دوران تمام لین دین منز چھ نر ہند زچہر تعلق یتھ منز گروپ کمپنیز تہ متعلقہ ادارن سنی شامل چھ.
- vii. نیلامی ہند اعلان پیہ کم از کم 2 اخبارن منز اشتہار جاری گرتھ عوامس منز کرنہ، اکھ مقامی زبانہ منز تہ بیاکھ قومی روزنامہ اخبارس منز.
- viii. کمپنی گر نہ نیلامن منز حصہ نہہ.
- ix. گوڈ پیہ صرف بورڈ کہ طرفہ منظور شد نیلامی کرن والین ہند ڈریعہ نیلام کرنہ.
- x. یہ پالیسی گر دھوکہ دہی سنی نمٹنہ خاطر قائم کرنہ پنہ والی نظام تہ طریقہ کارن ہند احاطہ یتھ منز متحرک کرنی، عملدرآمد تہ منظوری ہندی فرضن ہند علیحدگی شامل چھ.
- xi. سونہ خلاف قرضہ دینہ خاطر لون معاہدہ کر نیلامی ہندس طریقہ کارس متعلق تفصیل تہ ظاہر.

## 17. کمپنی ہند ڈریعہ جسمانی/بوزنہ پنہ والین لوکن قرض سہولیت

کمپنی گر نہ معذوری ہندس بنیادس پیٹھ جسمانی/بوزنہ پنہ والی درخواست درن والین خاطر قرض سہولیت ہتھ مصنوعات تہ سہولیات ہڈاونس منز .کمپنی ہند تمام شاخہ گر یتھین نفرن مختلف کارباری سہولیتن ہند فاید ٹلنہ خاطر ہڈونہ مُمکن.

## 18. مایکرو فائینانس لون باپت فینر پریکٹس کوڈ

ریزرو بینک آف انڈیا) آر بی آئی (چھ ماسٹر ڈائریکشن -ریزرو بینک آف انڈیا) ریگولیٹری فریم ورک فار مائیکرو فنانس لائنز (ڈائریکشنز، 2022 حوالہ 22-2021 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 مورخہ 14 مارچ 2022 جاری کورمٹ. یم ہدایت چھ 01 اپریل 2022 پیٹھ لاگو گڑھن والی تہ تمام کمرشل بینکن، این بی ایف سی ین بشمول مائیکرو فنانس انسٹی ٹیوشن تہ ہاؤسنگ فنانس کمپنیز پیٹھ لاگو گڑھان.

ایف پی سی علاو یتھ گنی رن ہیرمین حصن منز ذکر چھ اُمت کرنہ، کمپنی گر ہونہ گتھ دینہ آمتی منصفانہ طریقہ اختیار یم مائیکرو فنانس لون خاطر مخصوص چھ :

(i) عام

- a. کمپنی ہند ویب سائٹ علاو پیہ مقامی زبانہ منز ایف پی سی کمپنی کس دفترس تہ برانچ احاطس منز ہاونہ.
- b. فیڈل سٹاف پیہ قرضدارن ہند آمدنی تہ موجود قرضہ کس حوالہ سنی ضروری تفتیش کرنہ خاطر تربیت دینہ .
- c. قرضدارن پیش کرنہ پنہ واجینی تربیت، اگر کانہہ آسہ مُفت.
- d. مائیکرو فائینانس قرضن پیٹھ وصول گڑھن وال کم کھوتہ کم، زیاد کھوتہ زیاد تہ اوسط شرح سود پیہ امکین تمام دفترن منز، امہ کہ طرفہ جاری کرنہ آمتس ادبس منز) مقامی زبانہ منز (تہ امچہ ویب سائٹ پیٹھ تہ نمایاں طور پائٹھ ظاہر کرنہ .



e. قرضہ کس معاہدس منڈ تہ کمپنی ہندس دفتر، برانچ احاطہ تہ ویب سائٹ منڈ ہاونہ پنہ و آلس ایف پی سی یس منڈ تہ بیہ اعلان کرنہ ز یہ گڑھ پننہن ملأزمین یا آؤٹ سورسڈ ایجنسی کین ملأزمین ہند طرفہ نامناسب رویہ خاطر جوابد تہ بروقت شکایتن ہند ازالہ کر فراہم.

f. قرضدار نیش چہنہ کائہ سیکورٹی ڈپازٹ/مارجن جمع کرنہ ہوان،

g. کمپنی نیش آسہ مائیکرو فنانس لون معاہدچ اکہ معیاری شکل .قرضک معاہد گڑھ ترجیحی طور مقامی زبانہ منڈ آسن.

h. قرضکی تمام شرائط و ضوابط پن لون معاہدس منڈ ظاہر کرنہ.

i. لون کارڈ گڑھ ہونہ گنہ دنہ آہڑ تفصیلن ہند:

- ساد فیکٹ شیٹ قیمتن پیٹھ،
- قرضس سبتی جڑتہ باقی تمام شرائط و ضوابط
- معلومات یوسہ قرضدار سنڈ پور پائھی شناخت کران چہ
- کمپنی ہند طرفہ تمام ادایگین ہنڈ منظوری یتھ منڈ حاصل کرنہ آمتی قستہ تہ آخری ڈسچارج شامل چہ
- لون کارڈس منڈ آسہ کمپنی ہند طرفہ قایم گرمیتی شکایتن ہند ازالہ کرک نظام تہ نوڈل افسر سنڈ ناو تہ رابطہ نمیزک تہ نمایاں ذکر کرنہ،
- جاری کرنہ آمتی غار کریڈٹ مصنوعات گڑھن قرضدارن ہنڈ پور رضامندی سبتی تہ فیسک ڈھانچہ بیہ لون کارڈس منڈ پانہ زائکاری دنہ،
- لون کارڈس منڈ گڑھن تمام داخلہ مقامی زبانہ منڈ یا تہہ زبانہ منڈ آہنی یتھ گنی زن قرضدار سمجھان چہ.

(ii) وصولی ہند غار زبردستی طریقہ:

a. وصولی گڑھ عام طور پائھی صرف مرکزی نامزد جایہ پیٹھ کرنہ پنی .فیلڈ ستاف بیہ قرضدار سنڈ رہائش یا کام ہنڈ جایہ پیٹھ وصولی ہند اجازت صرف تمہ وقتہ بیلہ قرضدار دون یا زیاد لگاتار موقن پیٹھ مرکزی نامزد جایہ پیٹھ پیش گڑھنس منڈ ناکام روز.

b. کمپنی کر یہ کتہ یقینی ز ملأزمین ہند بہرتی، تربیت تہ نگرانی خاطر چہ بورڈچ منظور شد پالیسی جاری .کوڈ کر عملہ خاطر کم از کم قابلیت طے تہ خردارن سبتی نمٹنہ خاطر کر ضروری تربیتی اوزار فراہم .ملأزمین تربیتس منڈ گڑھن قرضدارن سبتی مناسب رویہ پاد کرنہ خاطر پروگرام شامل .خردارن سبتی ملأزمین ہند طرز عمل تہ بیہ تہندس معاوضہ میٹرکسس منڈ مناسب طور شامل کرنہ.

## 19. فیئر پریکٹس کوڈک جائز

منیجنگ ڈائریکٹرس بیہ وقتہ وقتہ فیئر پریکٹس کوڈس منڈ گنہ تہ ترمیم ہند جائز نینہ تہ منظوری دنک اجازت دنہ.

\*\*\*