

بجاج فائننس لمیٹڈ

منصفانہ طریقہ کار کا ضابطہ

مارچ 2026 ورژن 7.1

تعمیل محکمہ

فہرست

صفحہ نمبر	تفصیلات	سیرئی نمبر
3	تعارف	1.
3	اہم وعدے	2.
3	معلومات	3.
3	قرض کے لیے درخواستیں اور ان کی کارروائی	4.
4	قرض کی جانچ اور شرائط و ضوابط	5.
4	قرض کھاتوں میں جرمانہ جات	6.
4	قرضوں کی تقسیم بشمول شرائط و ضوابط میں تبدیلیاں	7.
5	ذمہ دارانہ قرض دہی کا رویہ – ذاتی قرضوں کی واپسی/تسویہ پر متحرک/غیر متحرک جائیداد کے دستاویزات کی رہائی	8.
5	کی بنیاد پر فلوٹنگ سود کی شرح کا (EMI) ذاتی قرضوں پر مساوی ماہانہ قسطوں از سر نو تعین	9.
6	عمومی	10.
7	شکایات کا ازالہ	11.
7	غیر بینکنگ مالیاتی کمپنیوں کے لیے آئینہ سیمین سکیم، 2018 – نودل آفیسر/پرنسپل نودل آفیسر کی تقرری	12.
8	ویب سائٹ پر شائع کرنا	13.
8	بیشتر سود کی وصولی کا ضابطہ	14.
8	مالی معاونت یافتہ گاڑیوں کی واپسی	15.
8	سونے کے زیورات کو ضمانت بنا کر قرض دینا	16.
9	کمپنی کی جانب سے جسمانی/بصری معذور افراد کو قرض کی سہولیات	17.
10	مائیکرو فنانس قرضوں کے لیے منصفانہ طریقہ کار کا ضابطہ	18.
11	منصفانہ طریقہ کار کے ضابطے کا جائزہ	19.

1. تعارف

میں رجسٹرڈ ہے، اس وقت مختلف قسم کے ("RBI") بجاج فنانانس لمیٹڈ، ایک غیر بینکنگ مالیاتی جمع کرنے والی کمپنی جو ریزرو بینک آف انڈیا قرضے فراہم کرنے کے کاروبار میں مصروف ہے، جن میں صارفین کے لیے ٹور ایبلز کے قرضے، ذاتی قرضے، دو پہیہ گاڑیوں کے قرضے، جائیداد کے خلاف قرض، شینرز کے خلاف قرض وغیرہ شامل ہیں۔ یہ قرض کی سہولیات مختلف قسم کے صارفین کو دی جاتی ہیں، جن میں افراد، شراکتی فرمیں، کمپنیاں اور دیگر قانونی ادارے شامل ہیں۔

وضع کیا ہے اور اسے (Fair Practice Code – FPC) کی ہدایات کے مطابق منصفانہ طریقہ کار کا ضابطہ RBI بجاج فنانانس لمیٹڈ ("کمپنی") نے بورڈ آف ڈائریکٹرز کی جانب سے باقاعدہ طور پر منظوری دی گئی ہے۔ منصفانہ طریقہ کار کا ضابطہ صارفین کے ساتھ معاملہ کرتے وقت منصفانہ طریقوں/معیارات کے اصول وضع کرتا ہے۔

کمپنی نے اس منصفانہ طریقہ کار کے ضابطے ("کوڈ") کو اپنایا ہے اور اسے نافذ کر دیا ہے۔ یہ کوڈ کمپنی کی تمام قسم کی مصنوعات اور خدمات پر لاگو ہوتا ہے (فی الحال فراہم کردہ اور مستقبل میں متعارف کرائی جانے والی)۔

2. اہم وعدے

کمپنی کے صارفین کے لیے اہم وعدے:

- i. صارفین کے ساتھ تمام معاملات میں منصفانہ اور معقول رویہ اختیار کرنا، درج ذیل طریقوں سے:
 - کوڈ میں درج کردہ وعدوں اور معیارات کو پورا کرنا، جو کمپنی کی جانب سے فراہم کردہ مصنوعات اور خدمات اور عملے کے طریقہ کار اور عملی امور پر لاگو ہوتے ہیں؛
 - یقین دہانی کرنا کہ کمپنی کی مصنوعات اور خدمات متعلقہ قوانین اور ضوابط کے مطابق ہوں؛
 - کمپنی کے صارفین کے ساتھ معاملات دیانت داری اور شفافیت کے اخلاقی اصولوں پر مبنی ہوں گے؛
- ii. صارفین کو یہ سمجھنے میں مدد کرنا کہ کمپنی کی مصنوعات کیسے کام کرتی ہیں، درج ذیل طریقوں سے:
 - ان کے مالی اثرات کی وضاحت کرنا
- iii. جو معاملات غلط ہو جائیں، ان کو تیزی اور ہمدردی کے ساتھ حل کرنا، درج ذیل طریقوں سے:
 - غلطیوں کو درست کرنا؛
 - صارفین کی شکایات کو نمٹانا؛
 - صارفین کو بتانا کہ اگر وہ اب بھی مطمئن نہ ہوں تو اپنی شکایت آگے کیسے بڑھائیں؛
- iv. کوڈ کو عام کرنا، اسے کمپنی کی ویب سائٹ پر رکھنا اور صارفین کی درخواست پر اس کی کاپیاں دستیاب رکھنا۔

3. معلومات

- a) صارفین کو ایسی مصنوعات اور خدمات منتخب کرنے میں مدد کرنا جو ان کی ضروریات کو پورا کریں اور انہیں دلچسپی رکھنے والی مصنوعات اور خدمات کی اہم خصوصیات کی وضاحت کرنے والی واضح معلومات فراہم کرنا۔
- b) صارفین کو آگاہ کرنا کہ کمپنی کو ان کی اصل شناخت اور پتہ جانچنے کے لیے کون سے دستاویزات اور معلومات درکار ہیں، اور قانونی و ضابطہ جاتی تقاضوں کی تعمیل کے لیے دیگر کون سے دستاویزات ضروری ہیں۔

4. قرض کے لیے درخواستیں اور ان کی کارروائی

- قرض لینے والے کو تمام مواصلات مقامی زبان یا ایسی زبان میں کی جائیں جو وہ سمجھتا ہو۔
- کمپنی کے قرض کی درخواست فارم میں وہ تمام معلومات شامل ہوں گی جو قرض لینے کی (NBFCs) والے کے مفاد کو متاثر کرتی ہیں، تاکہ دیگر غیر بینکنگ مالیاتی کمپنیوں پیش کردہ شرائط و ضوابط کے ساتھ معقول موازنہ کیا جاسکے اور قرض لینے والا باخبر فیصلہ کر سکے۔ قرض کی درخواست فارم میں وہ دستاویزات بھی درج ہوں گی جو فارم کے ساتھ جمع کروانا ضروری ہیں۔
- کمپنی کے پاس قرض کی درخواستوں کی وصولی کے لیے ایک تصدیقی نظام ہوگا۔ قرض کی درخواستوں کے نمٹانے کے لیے مقررہ مدت تصدیق نامے میں درج ہوگی۔

5. قرض کی جانچ اور شرائط و ضوابط

کمپنی قرض کی منظوری کی رقم، شرائط و ضوابط بشمول سالانہ سود اور اس کے اطلاق کے طریقہ کار، قرض لینے والے کو تحریری طور پر مقامی زبان میں منظوری خط یا دیگر ذرائع سے پہنچائے گی اور ان شرائط و ضوابط کی قبولیت کو اپنے ریکارڈ میں محفوظ رکھے گی۔ کمپنی قرض کے معاہدے میں واضح طور پر وہ جرمانہ جات بھی درج کرے گی جو تاخیر سے ادائیگی اور/یا صارف کی کسی اور خلاف ورزی کی صورت میں لاگو ہوں گے۔

کمپنی قرض کی منظوری یا رقم کی ادائیگی کے وقت تمام قرض لینے والوں کو قرض کے معاہدے کی ایک کاپی فراہم کرے گی، ترجیحاً مقامی زبان میں جو قرض لینے والا سمجھتا ہو، ساتھ ہی قرض کے معاہدے میں شامل تمام منسلک دستاویزات کی ایک کاپی بھی فراہم کی جائے گی۔

قرض کی اصل ادائیگی کی مقررہ تاریخیں، ادائیگی کی تعدد، اصل رقم اور سود کی تقسیم کی درجہ بندی کی مثالیں وغیرہ قرض کی منظوری کے وقت قرض لینے والے کو SMA/NPA بتائی جائیں گی اور بعد میں منظوری کی شرائط یا قرض کے معاہدے میں کسی بھی تبدیلی کی صورت میں بھی اطلاع دی جائے گی، جب تک کہ قرض کی مکمل ادائیگی نہ ہو جائے۔ ایسے قرضوں کی صورت میں جن میں اصل رقم اور/یا سود کی ادائیگی پر مہلت (مورٹوریٹم) دی گئی ہو، ادائیگی کے آغاز کی صحیح تاریخ بھی قرض لینے والے کو بتائی جائے گی۔

6. قرض کھاتوں میں جرمانہ جات

- اگر قرض لینے والے کی طرف سے قرض کے معاہدے کی اہم شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل پر جرمانہ عائد کیا جائے تو اسے 'جرمانہ جات' کے طور پر شمار کیا جائے گا اور اسے 'سود میں اضافہ' کی صورت میں نہیں لگایا جائے گا جو قرض پر عائد شدہ سود میں شامل ہو۔ جرمانہ جات پر مزید سود نہیں لگایا جائے گا۔ تاہم، یہ قرض کے کھاتے میں سود کے معمول کے مجموعی حساب پر اثر انداز نہیں ہوگا۔
- کے منصفانہ طریقہ RBI کمپنی سود کی شرح میں کوئی اضافی جزو شامل نہیں کرے گی اور کی ہدایات کی مکمل تعمیل کرے گی۔ (Fair Practice Code) کار کے ضابطے
- جرمانہ جات کی مقدار معقول اور قرض کے معاہدے کی اہم شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کے مطابق ہونی چاہیے، اور کسی مخصوص قرض یا مصنوعات کی کیٹیگری میں امتیازی سلوک نہیں ہونا چاہیے۔
- ایسے قرضوں کی صورت میں جو 'انفرادی قرض لینے والوں' کو کاروباری مقاصد کے علاوہ دیے گئے ہیں، جرمانہ جات ان غیر انفرادی قرض لینے والوں پر لاگو جرمانہ جات سے زیادہ نہیں ہوں گے جو شرائط و ضوابط کی اسی نوعیت کی عدم تعمیل کرتے ہیں۔
- جرمانہ جات کی مقدار اور وجہ کمپنی کی جانب سے قرض کے معاہدے اور اہم شرائط و میں واضح طور پر (KFS – Key Fact Statement) ضوابط /کلیدی حقائق کے بیان صارفین کو بتائی جائے گی، اور اس کے علاوہ اسے کمپنی کی ویب سائٹ پر سود کی شرح اور سروس چارجز کے تحت بھی ظاہر کیا جائے گا۔
- جب بھی قرض کے اہم شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل پر یاد دہانیاں قرض لینے والوں کو بھیجی جائیں، قابل اطلاق جرمانہ جات سے آگاہ کیا جائے گا۔ مزید برآں، جرمانہ عائد کرنے کی ہر صورت اور اس کی وجہ بھی قرض لینے والے کو مطلع کی جائے گی۔

قرض کھاتوں میں منصفانہ قرض دینے کے طریقہ کار اور جرمانہ جات کے حوالے سے ایک علیحدہ پالیسی وضع کی گئی ہے اور اسے 17 اکتوبر 2023 کو منعقدہ بورڈ آف ڈائریکٹرز کی میٹنگ میں باقاعدہ طور پر منظور کیا گیا ہے۔

7. قرضوں کی تقسیم بشمول شرائط و ضوابط میں تبدیلیاں

- کمپنی قرض لینے والے کو مقامی زبان میں کسی بھی شرائط و ضوابط میں تبدیلی، بشمول رقم کی ادائیگی کا شیڈول، سود کی شرح، سروس چارجز، قبل از وقت ادائیگی کے چارجز وغیرہ کے بارے میں اطلاع دے گی۔ کمپنی یہ بھی یقینی بنائے گی کہ سود کی شرح اور چارجز میں تبدیلیاں صرف آئندہ کے لیے نافذ ہوں۔ اس سلسلے میں مناسب شرط قرض کے معاہدے میں شامل کی جائے گی۔
- معاہدے کے تحت ادائیگی یا کارکردگی کی واپسی/تیزی سے ادائیگی کا فیصلہ قرض کے معاہدے کے مطابق کیا جائے گا۔
- کمپنی تمام واجبات کی ادائیگی یا قرض کی بقایا رقم کی وصولی کے بعد تمام ضمانتیں جاری کر دے گی، بشرطیکہ قرض لینے والے کے خلاف کمپنی کے پاس کسی اور دعوے کے لیے حق استعمال (set-off) موجود نہ ہو۔ اگر ایسا سیٹ آف (lien) کوئی جائز حق یا رکھ رکھاؤ کرنا ہو تو قرض لینے والے کو اس کے بارے میں اطلاع دی جائے گی، جس میں باقی دعووں کی تمام تفصیلات اور وہ شرائط شامل ہوں گی جن کے تحت کمپنی متعلقہ دعوے کی ادائیگی/نمٹنے تک ضمانتیں رکھ سکتی ہے۔

8. ذمہ دارانہ قرض دہی کا رویہ - ذاتی قرضوں کی واپسی/تسویہ پر متحرک/غیر متحرک جائیداد کے دستاویزات کی رہائی

کی ہدایات کے مطابق جائیداد کے دستاویزات کی حوالگی اور چارج ریلیز کے عمل کے لیے RBI قائم کیا گیا ہے، جو 1 دسمبر 2023 کے بعد واجب الادا تمام (SOP) ایک اسٹینڈرڈ آپریٹنگ پروسیجر معاملات میں اصل متحرک/غیر متحرک جائیداد کے دستاویزات کی رہائی کے لیے نافذ ہوگا۔

- متحرک/غیر متحرک جائیداد کے دستاویزات کی رہائی
 - کمپنی تمام اصل متحرک/غیر متحرک جائیداد کے دستاویزات جاری کرے گی اور قرض کے مکمل ادائیگی/تسویہ کے بعد کسی بھی رجسٹری میں درج چارجز کو 30 دن کے اندر ختم کرے گی۔
 - قرض لینے والے کو اختیار دیا جائے گا کہ وہ اصل متحرک/غیر متحرک جائیداد کے دستاویزات بینکنگ آؤٹ لیٹ/برانچ سے جہاں قرض کا کھاتہ سروس کیا گیا یا کمپنی کے کسی اور دفتر سے جہاں دستاویزات دستیاب ہوں، اپنی پسند کے مطابق حاصل کرے۔
 - اصل متحرک/غیر متحرک جائیداد کے دستاویزات کی واپسی کی مدت اور مقام کو مؤثر تاریخ کے بعد جاری ہونے والے قرض کی منظوری کے خطوط میں درج کیا جائے گا۔
 - واحد یا مشترکہ قرض لینے والے کی وفات کے غیر متوقع واقعے سے نمٹنے کے لیے کمپنی کے پاس اصل متحرک/غیر متحرک جائیداد کے دستاویزات قانونی وارثوں کو واپس کرنے کا طریقہ کار موجود ہے، جو کمپنی کی ویب سائٹ پر درج ہے۔
- متحرک/غیر متحرک جائیداد کے دستاویزات کی رہائی میں تاخیر پر معاوضہ
 - اگر قرض کی مکمل ادائیگی/تسویہ کے 30 دن کے بعد اصل متحرک/غیر متحرک جائیداد کے دستاویزات کی رہائی میں تاخیر ہو یا متعلقہ رجسٹری میں چارج سیٹیفیکیشن فارم داخل نہ کیا جائے، تو کمپنی قرض لینے والے کو اس تاخیر کی وجوہات سے آگاہ کرے گی۔ اگر تاخیر کمپنی کی وجہ سے ہو تو کمپنی ہر دن کی تاخیر کے لیے قرض لینے والے کو ₹5,000 کے حساب سے معاوضہ دے گی۔

- ii. اگر اصل متحرک/غیر متحرک جائیداد کے دستاویزات ضائع یا نقصان زدہ ہو جائیں، جزوی یا مکمل طور پر، تو کمپنی قرض لینے والے کو متحرک/غیر متحرک جائیداد کے دستاویزات کی نقل/تصدیق شدہ کاپیاں حاصل کرنے میں مدد کرے گی اور اس سے متعلق اخراجات کے مطابق معاوضہ بھی ادا کرے (i) برداشت کرے گی، اس کے علاوہ اوپر بیان شدہ شق کی۔ تاہم، ایسے معاملات میں کمپنی کو یہ عمل مکمل کرنے کے لیے اضافی 30 دن کا وقت دستیاب ہوگا اور اس کے بعد تاخیر کی سزا کا حساب کیا جائے گا (یعنی کل 60 دن کے بعد)۔
- iii. ان ہدایات کے تحت فراہم کردہ معاوضہ قرض لینے والے کے کسی اور قانونی حق کو متاثر کیے بغیر دیا جائے گا، جو اسے کسی قابل اطلاق قانون کے تحت دیگر معاوضے کا حق دیتا ہو۔

9. والے (EMI) فلوٹنگ سود کی شرح کی دوبارہ ترتیب بر مبنی ماہانہ مساوی قسطیں ذاتی قرضے

- a) پر مبنی فلوٹنگ ریٹ والے ذاتی قرضوں کی منظوری کے وقت، کمپنی کو قرض لینے EMI والوں کی ادائیگی کی صلاحیت کا جائزہ لینا ضروری ہے تاکہ یہ یقینی بنایا جاسکے کہ قرض کی مدت میں ممکنہ سود کی شرح میں اضافے کی صورت میں قسط کی طوالت بڑھانے اور/یا کو مشورہ دیا جاتا ہے NBFCs میں اضافہ کرنے کے لیے مناسب حد/مارجن موجود ہو۔ EMI کہ وہ نفاذ اور تعمیل کے لیے مندرجہ ذیل ضروریات کو پورا کرنے والا مناسب پالیسی فریم ورک وضع کریں:
 - i. منظوری کے وقت، کمپنی قرض لینے والوں کو واضح طور پر مطلع کرے گی کہ سود EMI کی شرح میں تبدیلی قرض پر کس طرح اثر ڈال سکتی ہے، جس کے نتیجے میں مدت یا دونوں میں EMI اور/یا مدت میں تبدیلی ہو سکتی ہے۔ بعد ازاں، اس کے باعث کسی بھی اضافہ کی صورت میں، قرض لینے والے کو مناسب ذرائع کے ذریعے فوری طور پر آگاہ کیا جائے گا۔
 - ii. سود کی شرح کی دوبارہ ترتیب کے وقت، کمپنی قرض لینے والوں کو بورڈ کی منظور شدہ پالیسی کے مطابق فکسڈ ریٹ پر منتقلی کا اختیار فراہم کرے گی۔ پالیسی میں یہ بھی واضح کیا گیا ہے کہ قرض کی مدت کے دوران قرض لینے والے کو کتنی بار یہ تبدیلی کرنے کی اجازت ہوگی۔
 - iii. -قرض لینے والوں کو یہ انتخاب بھی دیا جائے گا کہ وہ منتخب کریں:
 - (a) میں اضافہ، مدت کی طوالت، یا دونوں اختیارات کے امتزاج کے لیے؛ اور EMI
 - (b) قرض کی مدت کے دوران کسی بھی وقت جزوی یا مکمل قبل از وقت ادائیگی کرنے کے لیے۔ فورکلوز چارجز/قبل از وقت ادائیگی کے جرمانے کا اطلاق موجود ہدایات کے تابع ہوگا۔
 - iv. فلوٹنگ ریٹ سے فکسڈ ریٹ پر قرض منتقل کرنے کے لیے تمام قابل اطلاق چارجز اور اوپر دیے گئے اختیارات کے استعمال سے متعلق دیگر سروس چارجز/انتظامی اخراجات کی معلومات شفاف طور پر منظوری کے خط میں دی جائیں گی اور کمپنی کی جانب سے وقتاً فوقتاً ان چارجز/اخراجات میں تبدیلی کی صورت میں بھی اطلاع فراہم کی جائے گی۔
 - v. کمپنی یہ یقینی بنائے گی کہ فلوٹنگ ریٹ والے قرض کی مدت میں اضافہ منفی کا سبب نہ بنے۔ (negative amortisation) امورٹائزیشن
 - vi. کمپنی مناسب ذرائع کے ذریعے قرض لینے والوں کو ہر سہ ماہی کے اختتام پر ایک بیان فراہم کرے گی یا قابل رسائی بنائے گی، جس میں کم از کم درج ذیل معلومات شامل ہوں گی: تعداد، اور قرض EMI کی رقم، باقی EMI، اب تک وصول شدہ اصل رقم اور سود۔ کمپنی (APR) Annual Percentage Rate / کی پوری مدت کے لیے سالانہ شرح سود یہ یقینی بنائے گی کہ یہ بیانات آسان اور قرض لینے والے کے لیے باآسانی قابل فہم ہوں۔ والے قرضوں کے علاوہ، یہ ہدایات مناسب تبدیلیوں کے ساتھ (EMI) ماہانہ مساوی قسط تمام مساوی قسط پر مبنی قرضوں پر بھی لاگو ہوں گی، چاہے ان کی مدت مختلف ہو۔

پر مبنی ذاتی قرضوں میں فلوٹنگ سود کی شرح کی دوبارہ ترتیب کے لیے ایک (EMI) ماہانہ مساوی قسط علیحدہ پالیسی وضع کی گئی ہے اور اسے 17 اکتوبر 2023 کو منعقدہ بورڈ آف ڈائریکٹرز کی میٹنگ میں باقاعدہ طور پر منظور کیا گیا ہے۔

10. عمومی

- a) کمپنی قرض لینے والے کے معاملات میں مداخلت سے گریز کرے گی، سوائے ان مقاصد کے جو قرض کے معاہدے کی شرائط و ضوابط میں درج ہیں (جب تک کہ کمپنی کو قرض لینے والے کی جانب سے پہلے سے ظاہر نہ کی گئی نئی معلومات کا علم نہ ہو جائے)۔
- b) اگر قرض لینے والے کی جانب سے قرض کھاتے کی منتقلی کی درخواست موصول ہو، تو کمپنی کی رضامندی یا کسی اعتراض کی صورت میں اسے درخواست موصول ہونے کی تاریخ سے 21 دن کے اندر اطلاع دی جائے گی۔
- c) قرض کی وصولی کے معاملے میں، کمپنی بلا جواز ہراسانی سے گریز کرے گی، جیسے کہ قرض لینے والوں کو غیر مناسب اوقات میں مسلسل تنگ کرنا، قرض کی وصولی کے لیے طاقت کا استعمال وغیرہ۔ کمپنی یہ یقینی بنائے گی کہ عملہ صارفین سے مناسب طریقے سے پیش آنے کے لیے مناسب تربیت یافتہ ہو تاکہ بدتمیزی یا غیر مناسب رویہ نہ ہو۔
- d)
 - i. کمپنی فلوٹنگ ریٹ لونز اور ایڈوانسز پر فاری کلوزر چارجز / پری پیمینٹ چارجز نہیں لگائے گی۔
 - a. وہ افراد جنہیں کاروبار کے علاوہ مقاصد کے لیے قرض دیا گیا ہے، چاہے ساتھ میں کوئی کو-آپلیگینٹ ہو یا نہ ہو، اور
 - b. جنہیں کاروباری مقاصد کے لیے قرض دیا گیا ہے، چاہے ساتھ میں (MSEs) کوئی کو-آپلیگینٹ ہو یا نہ ہو۔
 - ii. یہ سب اوپر والے اصول اس بات سے قطع نظر لاگو ہوں گے کہ قرض کی پری پیمینٹ کے لیے فنڈز کس ذریعہ سے استعمال ہونے، چاہے جزوی طور پر ہو یا مکمل، اور بغیر کسی کم از کم لاکھ-ان مدت کے۔
 - iii. دوہری / خصوصی ریٹ (فکسڈ اور فلوٹنگ ریٹ کا امتزاج) والے قرضوں کے لیے اوپر والے اصول کی لاگوئی اس بات پر منحصر ہوگی کہ پری پیمینٹ کے وقت قرض فلوٹنگ ریٹ پر ہے یا نہیں۔
 - iv. کے علاوہ دیگر معاملات میں، پری پیمینٹ (i)(b) اور (i)(a) مذکورہ پیراگراف کے مطابق ہوں گے۔ تاہم، ٹرم PPG / چارجز، اگر ہوں، کمپنی کی منظور شدہ پالیسی لونز کی صورت میں، اگر کمپنی پری پیمینٹ چارجز لگاتی ہے، تو وہ پری پیمینٹ کی گئی رقم کی بنیاد پر ہوں گے۔
 - v. کمپنی کسی بھی چارجز نہیں لگائے گی جب پری پیمینٹ کمپنی کی ہدایت پر کی گئی ہو۔
 - vi. پری پیمینٹ چارجز کی لاگوئی یا غیر لاگوئی واضح طور پر سنکشن لیٹر، لون میں ظاہر کی جائے گی۔ جو پری پیمینٹ چارجز یہاں KFS ایگریمنٹ اور وضاحت کے مطابق ظاہر نہیں کیے گئے، کمپنی انہیں نہیں لگائے گی۔
 - vii. کمپنی قرض کی پری پیمینٹ کے وقت کسی بھی چارجز / فیس کو ریٹروسپیکٹو (ماضی میں) نہیں لگائے گی، جو پہلے ہی معاف کیے گئے ہوں۔

II. شکایت ازالہ

- a) فیئر پریکٹسز کوئٹس ہند تعیناتہ انتظامیہ ہند مختلف سطحیں پیٹھ شکایت ازالہ میکانزم ہند کارکردگی ہند نوری جائزہ ایسے جائز ہند یکجا رپورٹ باقاعدہ وقف پیٹھ بورڈس پیش کرنے پیہ۔
- b) ذیل معلومات کمپنی ہند سارن شاخن / جائین پیٹھ، یتھ منز کاروبار کینہ پیہ، گاہکن ہند فائرس: خاطر واضح طورس پیٹھ ظاہر کرنے پیہ

i. کمپنی خلاف شکایتیں ہند ازالہ کرنے خاطر رجوع کرنے پیہ شکایت ازالہ افسر ہند ناو تہ رابطہ تفصیلات (ٹیلیفون / موبائل نمبرس تہ ایمیل پتہ)۔

ii. - پورٹل پر شکایت درج کر سکتا ہے CMS کے RBI اگر صارف کی شکایت/مسئلہ 30 دن کے اندر حل نہ ہو، تو صارف <https://cms.rbi.org.in>

یا ذیل ذکر کرنے آہت پتہس پیٹھ شکایت فارم روانہ کرنے پیہ

مرکزی وصولی اور پروسیسنگ سینٹر، ریزرو بینک آف انڈیا، چوتھی منزل، سیکٹر 17، چندی گڑھ - 160017

ٹیلی فری نمبر: 14448

12. نان بینکنگ مالیاتی کمپنیوں خاطر اومبڈسمین اسکیم

(a) ریزرو بینک - یکجا شدہ امبڈسمین اسکیم، 2021

مقرر کیا ہے جو کمپنی کی (PNO) امبڈسمین اسکیم کے تحت، کمپنی نے پرنسپل نوڈل آفیسر نمائندگی کرے گا اور کمپنی کے خلاف درج شکایات کے بارے میں امبڈسمین کو معلومات فراہم کی معاونت کریں گے۔ PNO (NO) کرے گا۔ کمپنی کے ذریعہ مقرر کردہ نوڈل آفیسرز

کا نام اور PNO، صارفین کے فائدے کے لیے، ان شاخوں/مقاموں پر جہاں کاروبار کیا جاتا ہے رابطے کی تفصیلات (ٹیلی فون/موبائل نمبر اور ای میل (کے ساتھ امبڈسمین کے شکایت درج کرنے کے لیے <https://cms.rbi.org.in>) والے پورٹل کی تفصیلات بھی ظاہر کی جائیں گی۔)

اسکیم کی اہم خصوصیات تمام دفاتر اور شاخوں میں نمایاں طور پر انگریزی، ہندی اور علاقائی زبانوں میں ظاہر کی جائیں گی، اس طرح کہ دفتر یا شاخ کا دورہ کرنے والے شخص کو اسکیم کے بارے میں مناسب معلومات حاصل ہوں۔

امبڈسمین اسکیم کی اہم خصوصیات کے ساتھ اسکیم کی کاپی اور پرنسپل نوڈل آفیسر کی رابطے کی تفصیلات ویب سائٹ پر نمایاں طور پر ظاہر کی جائیں گی اور باقاعدگی سے اپ ڈیٹ کی جائیں گی۔

(حوالہ: ریزرو بینک - یکجا شدہ امبڈسمین اسکیم، 2021 مورخہ 12 نومبر 2021)

(b) انٹرنل امبڈسمین کی تقرری

ریزرو بینک کی 'نان بینکنگ فنانشل کمپنیوں کے ذریعہ انٹرنل امبڈسمین کی تقرری' کے بارے میں ہدایات مورخہ 15 نومبر 2021 کے مطابق، کمپنی نے انٹرنل امبڈسمین مقرر کیا ہے اور متعلقہ ہدایات کی تعمیل کرے گی۔

(حوالہ: نان بینکنگ فنانشل کمپنیوں کے ذریعہ انٹرنل امبڈسمین کی تقرری مورخہ 15 نومبر 2021)

13. ویب سائٹ پر شائع کرنا

فیئر پریکٹسز کوڈ کو مختلف فریقین کی معلومات کے لیے کمپنی کی ویب سائٹ پر مقامی زبانوں میں شائع کیا جائے گا۔

14. زیادہ سود وصول کرنے کا ضابطہ

- بورڈ آف ڈائریکٹرز نے قرضوں اور ایڈوانسز پر سود کی شرح، پروسیسنگ اور دیگر چارجز کے تعین کے لیے ایک سود کی شرح کا ماڈل اپنایا ہے، جس میں متعلقہ عوامل جیسے فنڈز کی لاگت، مارجن اور رسک پریمیم وغیرہ کو مدنظر رکھا گیا ہے۔ سود کی شرح، رسک کی سطح کے مطابق درجہ بندی کے طریقہ کار اور مختلف قرض لینے والے کٹیگریز پر مختلف سود کی شرح لگانے کی وجوہات قرض لینے والے یا صارف کو درخواست فارم میں ظاہر کی جائیں گی اور منظوری کے خط میں واضح طور پر پہنچائی جائیں گی۔
- سود کی شرحیں اور رسک کی درجہ بندی کا طریقہ کار کمپنی کی ویب سائٹ پر بھی دستیاب ہوگا۔ ویب سائٹ پر شائع شدہ معلومات کو سود کی شرح میں کسی بھی تبدیلی کی صورت میں اپ ڈیٹ کیا جائے گا۔
- سود کی شرح سالانہ بنیاد پر ہوگی۔

15. فنانس شدہ گاڑیوں کی دوبارہ قبضہ کاری

کمپنی قرض لینے والے کے ساتھ قرض کے معاہدے میں دوبارہ قبضہ کاری کی شق شامل کرے گی جو قانونی طور پر نافذ العمل ہوگی۔ شفافیت کو یقینی بنانے کے لیے، قرض کے معاہدے کی شرائط و ضوابط میں درج ذیل شقیں شامل ہوں گی:

- قبضہ کرنے سے پہلے نوٹس کی مدت؛
 - وہ حالات جن میں نوٹس کی مدت معاف کی جا سکتی ہے؛
 - سیکیورٹی پر قبضہ کرنے کا طریقہ کار؛
 - قرض کی واپسی سے قبل قرض لینے والے کو آخری موقع فراہم کرنے کی شق؛
 - قرض لینے والے کو دوبارہ قبضہ دینے کا طریقہ کار؛ اور
 - جائیداد کی فروخت / نیلامی کا طریقہ کار۔
- ایسی شرائط و ضوابط کی ایک کاپی قرض لینے والوں کو دستیاب کرائی جائے گی۔

16. سونے کے زیورات کے گروی کے بدلے قرض دینا

مذکورہ عمومی ہدایات کے علاوہ، کمپنی جب افراد کو سونے کے زیورات کے گروی کے بدلے قرض دے گی تو بورڈ آف ڈائریکٹرز کی باقاعدہ منظور شدہ پالیسی کی تعمیل کرے گی، جس میں دیگر باتوں کے علاوہ درج ذیل نکات شامل ہوں گے:

- کسی بھی قرض کی فراہمی سے پہلے یہ یقینی بنانے کے لیے مناسب اقدامات کیے جائیں کہ ہدایات کی تعمیل ہو رہی ہے اور قرض لینے والے KYC کی جانب سے مقرر کردہ RBI پر مناسب جانچ پڑتال کی گئی ہے۔
- موصول شدہ زیورات کے لیے مناسب جانچ اور تشخیص کا طریقہ کار۔
- سونے کے زیورات کی ملکیت کی تصدیق کے لیے داخلی نظام۔
- زیورات کو محفوظ طریقے سے رکھنے کے لیے مناسب نظام، اس نظام کا مسلسل جائزہ متعلقہ عملے کی تربیت اور داخلی آڈیٹرز کے ذریعے باقاعدہ جانچ، تاکہ یہ یقینی بنایا جا سکے کہ طریقہ کار کی سختی سے پابندی ہو رہی ہے۔ وہ شاخیں جہاں زیورات رکھنے کی مناسب سہولت موجود نہ ہو، وہ سونے کے گروی کے بدلے قرض نہیں دیں گی۔
- گروی کے طور پر قبول کیے گئے زیورات کی مناسب انشورنس کی جائے گی۔
- قرض کی عدم ادائیگی کی صورت میں زیورات کی نیلامی سے متعلق پالیسی شفاف اور مناسب ہوگی۔ نیلامی کی تاریخ سے پہلے قرض لینے والے کو پیشگی اطلاع دی جائے گی۔ یہ پالیسی نیلامی کے طریقہ کار کو بھی واضح کرے گی جو نافذ کیا جائے گا۔ کسی قسم کا مفادات کا ٹکراؤ نہیں ہوگا اور نیلامی کے دوران تمام لین دین میں، بشمول گروپ کمپنیز اور متعلقہ یقینی بنایا جائے گا۔ (arm's length) اداروں کے ساتھ، فاصلے کا تعلق
- نیلامی کی اطلاع عوام کو کم از کم 2 اخباروں میں اشتہارات کے ذریعے دی جائے گی، ایک مقامی زبان میں اور دوسرا قومی روزنامہ میں۔
- کمپنی نیلامیوں میں حصہ نہیں لے گی۔

- ix. گروی رکھا گیا سونا صرف بورڈ کی منظوری یافتہ نیلام کنندگان کے ذریعے نیلام کیا جائے گا۔
- x. پالیسی میں دھوکہ دہی سے نمٹنے کے لیے نافذ کیے جانے والے نظام اور طریقہ کار بھی شامل ہوں گے، جن میں جمع کرنے، عملدرآمد اور منظوری کے کاموں کی علیحدگی شامل ہوگی۔
- xi. سونے کے گروی کے بدلے قرض کے معاہدے میں نیلامی کے طریقہ کار کی تفصیلات بھی ظاہر کی جائیں گی۔

17. کمپنی کی جانب سے جسمانی/بصری معذور افراد کو قرض کی سہولیات

کمپنی جسمانی/بصری معذور درخواست دہندگان کو قرض سمیت مصنوعات اور سہولیات فراہم کرنے میں معذوری کی بنیاد پر امتیاز نہیں کرے گی۔ کمپنی کی تمام شاخیں ایسے افراد کو مختلف کاروباری سہولیات حاصل کرنے میں تمام ممکنہ معاونت فراہم کریں گی۔

18. مائیکرو فنانس قرضوں کے لیے فیئر پریکٹس کوڈ

نئے ماسٹر ڈائریکشن جاری کی ہے - ریزرو بینک آف انڈیا (RBI) بھارت کے ریزرو بینک فنانس قرضوں کے لیے ریگولیٹری فریم ورک (ہدایات، 2022 حوالہ مورخہ 14 مارچ 2022 کے تحت۔ یہ ہدایات یکم 22-2021/03.10.038/DoR.FIN.REC.95/03 سے نافذ العمل ہیں اور تمام تجارتی بینکوں بشمول مائیکرو فنانس ادارے NBFCs، اپریل 2022 سے نافذ العمل ہیں اور تمام تجارتی بینکوں اور ہاؤسنگ فنانس کمپنیاں پر لاگو ہوتی ہیں۔

کے علاوہ، کمپنی درج ذیل فیئر پریکٹسز اپنائے گی جو FPC مندرجہ بالا سیکشنز میں ذکر شدہ مائیکرو فنانس قرضوں کے لیے مخصوص ہیں:

(i) عمومی

- a. کو مقامی زبان میں کمپنی کے دفاتر اور شاخوں میں، اس کے علاوہ کمپنی کی ویب FPC سائٹ پر بھی دکھایا جائے گا۔
- b. فیلڈ اسٹاف کو قرض لینے والوں کی آمدنی اور موجودہ قرضوں کے بارے میں ضروری تحقیقات کرنے کی تربیت دی جائے گی۔
- c. قرض لینے والوں کو فراہم کی جانے والی کسی بھی تربیت مفت ہوگی۔
- d. مائیکرو فنانس قرضوں پر عائد کم از کم، زیادہ سے زیادہ اور اوسط شرح سود تمام دفاتر میں جاری شدہ لٹریچر (مقامی زبان میں) اور کمپنی کی ویب سائٹ پر نمایاں طور پر دکھائی جائے گی۔
- e. میں FPC قرض کے معاہدے اور کمپنی کے دفاتر، شاخوں اور ویب سائٹ پر دکھائے گئے یہ اعلان کیا جائے گا کہ کمپنی اپنے ملازمین یا آؤٹ سورس ایجنسی کے ملازمین کے نامناسب رویے کے لیے ذمہ دار ہوگی اور بروقت شکایات کا ازالہ فراہم کرے گی۔
- f. قرض لینے والے سے کوئی سیکیورٹی ڈپازٹ /مارجن وصول نہیں کیا جائے گا۔
- g. کمپنی کے پاس مائیکرو فنانس قرض کے لیے ایک معیاری معاہدہ فارم ہوگا۔ قرض کا معاہدہ ترجیحاً مقامی زبان میں ہوگا۔
- h. قرض کے تمام شرائط و ضوابط قرض کے معاہدے میں ظاہر کیے جائیں گے۔
- i. قرض کارڈ میں درج ذیل تفصیلات شامل ہوں گی:
 - قیمتوں کے بارے میں سادہ حقائق کا شیٹ،
 - قرض سے متعلق تمام دیگر شرائط و ضوابط،
 - قرض لینے والے کی مناسب شناخت فراہم کرنے والی معلومات،
 - کمپنی کی جانب سے وصول شدہ تمام قسطوں اور آخری ادائیگی کی تصدیق،
 - قرض کارڈ میں کمپنی کے قائم کردہ شکایات کے ازالے کے نظام کے ساتھ نودل،
 - آفیسر کا نام اور رابطہ نمبر نمایاں طور پر درج ہوگا

- غیر کریڈٹ مصنوعات قرض لینے والوں کی مکمل رضامندی کے ساتھ جاری کی جائیں گی اور فیس کی ساخت قرض کارڈ میں ہی بیان کی جائے گی،
- قرض کارڈ میں تمام اندراجات مقامی زبان یا قرض لینے والے کی سمجھی جانے والی زبان میں ہوں گی۔

(ii) غیر جبری طریقے سے وصولی:

- a. وصولی عموماً صرف مرکزی مقررہ مقام پر کی جائے گی۔ فیلڈ اسٹاف کو قرض لینے والے کے رہائشی یا کام کی جگہ پر وصولی کی اجازت صرف اس صورت میں ہوگی جب قرض لینے والا دو یا زیادہ مسلسل مواقع پر مرکزی مقررہ مقام پر حاضر نہ ہو۔
- b. کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ ملازمین کے رویے اور ان کی بھرتی، تربیت اور نگرانی کے لیے بورڈ کی منظور شدہ پالیسی موجود ہو۔ کوڈ میں عملے کے لیے ضروری کم از کم اہلیتیں درج ہوں گی اور قرض لینے والوں کے ساتھ تعامل کے لیے ضروری تربیتی وسائل فراہم کیے جائیں گے۔ ملازمین کی تربیت میں قرض لینے والوں کے ساتھ مناسب رویہ اپنانے کے پروگرام شامل ہوں گے۔ ملازمین کے رویے کو ان کی معاوضہ میٹرکس میں بھی مناسب طریقے سے شامل کیا جائے گا۔

19. فیئر پریکٹس کوڈ کا جائزہ

مینجنگ ڈائریکٹر کو وقتاً فوقتاً فیئر پریکٹس کوڈ میں کسی بھی ترمیم کا جائزہ لینے اور منظوری دینے کا اختیار ہوگا۔
