

بجاج فائنانس لمیٹڈ

منصفانہ طرز عمل سے متعلق ضابطہ

مارچ 2023

ورژن 5.0

تعمیلی شعبہ

اشاریہ

صفحہ نمبر	تفصیلات	نمبر شمار
3	تعارف	.1
3	اہم عہدبستگیاں	.2
3	معلومات	.3
3	لون کے لیے ایپلیکیشن اور انکی پروسیسنگ	.4
4	لون کی قیمت بندی اور شرائط/ ضوابط	.5
4	شرائط و ضوابط میں تبدیلی سمیت لون کا ڈسبرسمینٹ	.6
4	عمومی	7
4	شکایت کا ازالہ	.8
5	نان بینکنگ فائنانشیل کمپنیوں کے لیے محتسب اسکیم، 2018 - نوڈل آفیسر/ صدر نوڈل آفیسر کی تعیناتی	.9
5	ویب سائٹ پر ہوسٹنگ	.10
5	بہت زیادہ سود وصول کرنے سے متعلق ضابطہ	.11
6	فائنانس کی ہوئی گاڑیوں کو دوبارہ قبضے میں لینا	.12
6	سونے کے زیورات گروی رکھ کر لون	13
6	مانکروفائنانس لون کے لیے منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ	14
8	منصفانہ طرز عمل کے ضابطہ کا جائزہ	15

1. تعارف

بجاج فائنانس لمیٹڈ، ریزرو بینک آف انڈیا ("آر پی آئی" میں رجسٹر شدہ ایک نان بینکنگ فائنانس کمپنی ہے، جو ڈبازٹ قبول کرتی ہے (" اور موجودہ وقت میں مختلف اقسام کے لون فراہم کرنے کے کاروبار میں ہے، جو اپنے گاہکوں کو پائیدار مصنوعات کے لئے لون، پرسنل لون، ٹو-وہیلر لون، پراپرٹی پر لون، شیئر پر لون جیسے لون فراہم کراتی ہے۔ اس طرح کی کریڈٹ سہولیات مختلف اقسام کے گاہکوں کو فراہم کی جاتی ہیں، جن میں افراد، پارٹنرشپ فرم، کمپنیاں اور دیگر قانونی ادارے شامل ہیں۔

(" بجاج فائنانس لمیٹڈ کمپنی کے پاس آر پی 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 کا ضابطہ (" کوڈ ") کو اپنایا ہے اور اسکو نافذ کیا ہے۔ یہ کوڈ کمپنی کے ذریعہ فراہم کیے جانے والے پروڈکٹ اور سروسز کے سبھی زمروں (جو موجودہ وقت میں فراہم کی جاتی ہیں یا آنے والے وقت میں فراہم کی جائیں گی) پر نافذ ہوتا ہے

2. اہم عہد بستگیاں

گاہکوں کے ساتھ کمپنی کی اہم عہد بستگیاں یہ ہیں

- i. گاہکوں کے ساتھ ذیل کے ذریعہ اپنے تمام معاملات کرنے میں منصفانہ اور معقول طریقے سے کام کریں
 - کمپنی کے ذریعہ فراہم کردہ پروڈکٹ اور سروسز کے لیے اور کمپنی میں کام کرنے والے لوگوں کے ذریعہ اپنا جانے والے طریقوں اور طرز عمل کے لیے اس کوڈ میں بتائی گئی چیزوں اور طریقوں کی پیروی کرتے ہیں؛
 - یہ یقینی بنانا کہ کمپنی کے پروڈکٹ اور سروسز متعلقہ قوانین اور ضوابط کی تکمیل کرتے ہو؛
 - گاہکوں کے ساتھ کمپنی کے معاملات دیانت داری اور شفافیت کے اخلاقی اصولوں پر مبنی ہوں گے
- ii. ذیل کے ذریعہ گاہکوں کو یہ سمجھنے میں مدد کریں کہ کمپنی کی پروڈکٹ کس طرح کام کرتے ہیں
 - ان کے مالی مضمرات کی وضاحت
- iii. چیزیں غلط ہونے پر، ذیل کے ذریعے تیزی اور ہمدردی سے نیٹنا
 - غلطیوں کی اصلاح کرنا؛
 - 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
- iv. ضابطہ کو عام کرنا، اسے کمپنی کی ویب سائٹ پر ڈالیں اور درخواست کیے جانے پر گاہک کے لیے کاپیاں دستیاب کرانا۔

3. معلومات

- a) گاہک کو ایسی پروڈکٹ اور سروسز کے انتخاب میں مدد کرنا، جو ان کی ضروریات کو پورا کرتی ہوں اور انہیں ان پروڈکٹ اور سروسز کی اہم خصوصیات کی وضاحت کرنے والی واضح معلومات فراہم کرنا جن میں وہ دلچسپی رکھتے ہیں۔
- b) گاہک کو اس بارے میں بتانا کہ انکی اصلی شناخت اور بٹے کی تصدیق کے لیے کمپنی کو کن دستاویزات اور جانکاریوں کی ضرورت ہوگی۔ ساتھ ہی، قانونی اور انضباطی تقاضوں کو پورا کرنے کے لیے کمپنی کے ذریعہ مانگے جانے والے اور دستاویزات کے بارے میں بھی جانکاری دینا۔

4. لون کے لیے ایپلیکیشن اور انکی پروسیسنگ

- a) قرضدار کے لیے تمام مواصلات مقامی زبان میں یا اس زبان میں ہوں گے جسے قرضدار سمجھتے ہوں۔
- b) کمپنی کے لون ایپلیکیشن فارم میں قرضداروں کے مفاد کو متاثر کرنے والی ضروری جانکاری شامل ہوگی، تاکہ دیگر این بی ایف سی کے ذریعے پیش کیے جانے والے شرائط و ضوابط کے ساتھ بامعنی موازنہ کیا جا سکے اور قرضدار ایک صحیح فیصلہ کر سکے۔ لون ایپلیکیشن فارم میں ان دستاویزات کے بارے میں بتایا جائیگا، جن کو ایپلیکیشن فارم کے ساتھ جمع کرنا ہوگا۔
- c) کمپنی ایک سسٹم کے تحت لون ایپلیکیشن حاصل ہونے کی رسید مہیا کرائیگی۔ اس رسید میں لون ایپلیکیشن کی پروسیسنگ میں لگنے والے وقت کے بارے میں بتایا جائیگا۔

5. لون کی قیمت بندی اور شرائط / ضوابط

کمپنی قرضدار کو مقامی زبان میں یا اسے سمجھ آنے والی زبان میں لون سینکشن لیٹر کے ذریعے یا بصورت دیگر لون کی رقم کی جانکاری کے ساتھ شرائط و ضوابط، سالانہ بیاج کی در اور اسکا حساب لگانے کے طریقے کی جانکاری دیگی اور قرضدار کی جانب سے ان شرائط و ضوابط کی منظوری کو اپنے ریکارڈ میں رکھیگی۔ کمپنی لون ایگریمنٹ میں گاہک کے ذریعے تاخیر سے ادائیگی اور/یا دیگر کسی ڈیفالٹ کے معاملے میں لیے جانے والے تعزیری سود کے بارے میں صاف صاف اور بولڈ حروفوں میں بٹائیگی۔

جہاں تک ہو کمپنی لون کے سیکشن/ ڈسپرسمنٹ کے وقت سارے قرض داروں کو انہیں سمجھ آنے والی مقامی زبان میں، لون ایگریمنٹ کی کاپی اور لون ایگریمنٹ کے ساتھ جمع کیے گئے ہر دستاویز کی کاپی مہیا کرائیگی۔

لون ادائیگی کی درست مقررہ تاریخ، ادائیگی کی تعدد، اصل اور سود کی جانکاری، ایس ایم ایے/ این پی ایے کی درجہ بندی کی تاریخ وغیرہ کی جانکاری لون کی منظوری کے وقت اور لون کی مکمل ادائیگی تک منزوری کی شرائط/ لون ایگریمنٹ میں بعد میں ہونے والی تبدیلیوں (اگر کوئی تبدیلی ہوتی ہے) کی جانکاری قرضدار کو دے دی جائیگی۔ راس عمل اور/یا سود کی ادائیگی پر مورٹوریم والی لون سہولت کے معاملے میں، بعض ادائیگی کی شروعات کے صحیح تاریخ بھی لون لینے والے کو بتائی جائیگی۔

6. شرائط و ضوابط میں تبدیلی سمیت لون کا ڈسپرسمینٹ

- کمپنی قرضدار کو ڈسپرسمنٹ شیڈیول، سود کی در، سروس چارج، پری پیمنٹ چارج وغیرہ سمیت شرائط و ضوابط میں ہونے والی کسی تبدیلی کی جانکاری مقامی زبان یا انہیں سمجھ آنے والی زبان میں دیگی۔ کمپنی اسکی بھی تصدیق کریگی کے سود کی شرح اور چارجز میں تبدیلیاں صرف آنے والے دنوں میں ہی نافذ ہو۔ اس سلسلے میں لون ایگریمنٹ میں ایک مناسب شرط شامل کی جائیگی۔
- ایگریمنٹ کے تحت ادائیگی کی باطلگی/ تیز کرنے کا فیصلہ لون ایگریمنٹ کے مطابق ہوگا۔
- کمپنی لون کے تحت دی جانے والی پوری بقایا رقم کے واپسی یا بقایا رقم کی وصولی پر سبھی سیکیورٹیز واپس کر دے گی، جو قرضدار پر کمپنی کے کسی دیگر دعوے کو لینے کے لیے کمپنی کو ملے قانونی حق یہ جائز حق سے مشروط ہے۔ اگر سیٹ آف کے اس طرح کے حق کا استعمال کیا جاتا ہے تو قرضدار کو اس بارے میں باقی دعووں کی مکمل تفصیلات کے ساتھ جانکاری دی جائیگی، جس کے تحت کمپنی کے پاس اس دعوے کے سیٹل ہونے یا ادائیگی ہونے تک سیکیورٹیز کو اپنے پاس رکھنے کا حق ہے۔

7. عمومی

- کمپنی لون ایگریمنٹ 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۔
- لون لینے والے کی طرف سے قرض خواہ اکاؤنٹ کو ٹرانسفر کرنے کی درخواست حاصل ہونے پر، کمپنی کی رضامندی یا دیگر اعتراض (اگر کوئی ہے تو) کے بارے میں جانکاری، ٹرانسفر کی درخواست حاصل ہونے کے 21 دنوں کی اندر دے دی جائیگی۔ ایسا ٹرانسفر قانون کی کے مطابق ایگریمنٹ کی صاف شرائط کے مطابق ہونگی۔
- لون کی ریکوری کے معاملے میں، کمپنی غیر ضروری طور پر ہراساں کرنے کا عمل اختیار نہیں کریگی۔ جیسے کے قرضداروں کو مسلسل طور پر وقت بے وقت پریشان کرنا، لون کی وصولی کے لیے افرادی قوت کا استعمال وغیرہ۔ کمپنی کے عملے کو ناشائستہ رویہ اختیار کرنے سے روکنے کے لیے، کمپنی اپنے عملے کو گاہکوں کے ساتھ بہتر ڈھنگ سے پیش آنے کے لیے مناسب ٹریننگ مہیا کرائیگی۔
- کمپنی، کو۔ ایبلیکینٹ کے ساتھ یا انکے بنا، افرادی قرضداروں کو بزنس کے علاوہ اور چیزوں کیے دیے گئے فلوٹنگ ریٹ ٹرم لون کے معاملے میں فورکلوزر چارج/ پری پیمنٹ چارج نہیں لگی۔

حوالہ جات : این پی ایف سی کے ذریعے فلوٹنگ ریٹ ٹرم لون کے معاملے میں فورکلوزر چارج / پری پیمنٹ چارج کی وصولی سے جڑا آر پی آئی کا سرکر، ، 20/10.001/03.101/2019-DNB(PD)CC.No.101 تاریخ: 2 اگست 2019

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 وقتا فوقتا 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. گاہک کی شکایت/ تشویش کا ازالہ 30 دنوں کی مدت کے اندر نہیں کیے جانے کی صورت میں گاہک آر پی آئی سی ایم اس پورٹل پر <https://cms.rbi.org.in> -شکایت درج کر سکتا ہے

یا شکایت فارم درج ذیل پتے پر ارسال کریں

مرکزی رسید اور پروسیسنگ سینٹر
بھارتیہ ریزرو بینک، 4ویں منزل
سیکٹر 17، چنڈی گڑھ- 160017
ٹول فری نمبر- 14448

9. نان بینکنگ فنانانشیل کمپنیوں کے لیے محتسب اسکیم .

ریزرو بینک -انٹیگریٹڈ محتسب اسکیم، 2021 (a)

محتسب اسکیم کے تحت، کمپنی نے پرنسپل نوڈل آفیسر (پی این او) (کو مقرر کیا ہے جو کمپنی کی نمائندگی کرنے اور کمپنی کے خلاف درج کی گئی شکایات کے سلسلے میں محتسب کو معلومات فراہم کرنے کے ذمہ دار ہوں گے۔ کمپنی کی طرف سے مقرر کردہ نوڈل آفیسر (این او،) پی این او کی مدد کرے گا

گاہکوں کی فائدے کے لیے، ایسے برانچ/مقامات، جہاں بزنس سے جڑا لین دین ہوتا ہے، وہاں پر پی این او کا نام اور رابطے کی جانکاری (ٹیلیفون کی جانکاری موجود (<https://cms.rbi.org.in>) نمبر/موبائل نمبر اور ای میل (کے ساتھ ساتھ محتسب کے شکایت درج کرنے والے پورٹل پر ہوگی۔

اسکیم کی نمایاں خصوصیات انگریزی، ہندی اور علاقائی زبانوں میں تمام دفاتر اور برانچ میں اس طرح سے نمایاں طور پر ظاہر کیا جائے گا کہ دفتر یا برانچ میں آنے والے شخص کے پاس اس اسکیم سے متعلق کافی معلومات ہو۔

محتسب اسکیم کی نمایاں خصوصیات کے ساتھ اسکیم کی کاپی اور پرنسپل نوڈل آفیسر کے رابطے کی تفصیلات کو نمایاں طور پر ویب سائٹ پر ظاہر اور اپڈیٹ کیا جائے گا۔

(حوالہ: ریزرو بینک - انٹیگریٹڈ محتسب اسکیم، 2021 مورخہ نومبر 12، 2021)

(اندرونی محتسب کی تعیناتی b)

نومبر 2021 کے 'نان بینکنگ کمپنیوں کے لیے اندرونی مہتاب کی تعیناتی' سے متعلق آر پی آئی کی رہنما خطوط کے حساب سے کمپنی 15 اندرونی محتسب تعینات کریگی اور وہ متعلقہ رہنما خطوط پر عمل کریگا۔

(حوالہ: ان بینکنگ کمپنیوں کے لیے اندرونی مہتاب کی تعیناتی مورخہ 15، نومبر 2021)

10. ویب سائٹ پر ہوسٹنگ

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

11. بہت زیادہ سود وصول کرنے سے متعلق ضابطہ

(a) بورڈ آف ڈائریکٹرز نے متعلقہ عوامل جیسے فنڈ کی قیمت، مارجن اور پریمیم سے جڑے خطروں کو دھیان میں رکھتے ہوئے، لون اور ایڈوانس پر لیے جانے والے سود، پروسیسنگ چارج اور دیگر چارج نے کرنے کیے شرح سود کا ماڈل اپنایا ہے۔ قرضداروں یا گاہکوں کے لئے سود کی شرح، خطرے کا زمرہ نے کرنے کے طریقوں اور الگ الگ زمروں کے قرضداروں سے الگ الگ شرح پر سود لینے کے بارے میں جانکاری ایپلیکیشن لیٹر میں دی جائیگی اور سنکشن لیٹر میں بھی اسکے بارے میں صاف بتایا جائیگا۔

- (b) 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۔
- (c) شرح سود سالانہ شرح ہوگی تاکہ قرضدار بالکل درست شرحوں سے باخبر ہو جو اکاؤنٹ سے وصول کی جائیں گی۔

12. فائنانس کی ہوائی گازیوں کو دوبارہ قبضے میں لینا

کمپنی قرضدار کے ساتھ لون ایگریمنٹ میں دوبارہ قبضے والی شق شامل کریگی، جو قانونی طور پر قابل عمل ہوگی۔ سافگوئی کے لیے لون ایگریمنٹ کے شرائط و ضوابط میں درج ذیل حوالہ سے دفعات شامل ہونگی (a): قبضے سے قبل نوٹس کی مدت؛ (b) وہ حالات، جنکے تحت نوٹس کی مدت ختم کی جا سکتی ہے؛ (c) سیکیورٹیز 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 کے کاپی فراہم کی جائیگی۔

13. سونے کے زیورات گروی رکھ کر لون

مذکور بالا عمومی رہنما خطوط کے علاوہ، کمپنی سونے کے زیورات پر لوگوں کو لون 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. آر بی آئی کے ذریعے تے شدہ کے وائی سی رہنما خطوط کی تعمیل کے لیے ضروری قدم اٹھانا اور یہ تے کرنا کے کوئی بھی لون دینے سے پہلے گاہک کی اچھے ڈھنگ سے جانچ پڑتال کر لی گئی ہے۔
- ii. موصول ہونے والے زیورات کا جائزہ لینے کا مناسب طریق کار۔
- iii. سونے کے زیورات کی ملکیت طے کرنے کے لیے اندرونی نظام۔
- iv. زیورات کو محفوظ تحویل میں رکھنے کے لیے مناسب سسٹم، وقت وقت پر اسکا جائزہ، ایسے جڑے عملے کو ٹریننگ دینا اور انٹرنل آڈیٹرز کے ذریعے وقت وقت پر جائزہ، تاکہ تے ہو سکے کے سبھی طریقہ کار کی سختی سے پابندی کی جا رہی ہے۔ زیورات گروی رکھنے پر ملنے والا لون صرف وہی برانچ دے سکتی ہیں، جنمیں سونے کو محفوظ رکھنے کے لیے مناسب انتظام ہو۔
- v. گروی کے طور پر رکھے گئے زیورات کا مناسب انشورنس کیا جائیگا۔
- vi. ادائیگی نہ کیے جانے کی صورت میں زیورات کی نیلامی کے حوالے سے پالیسی صاف اور مناسب ہوگی۔ نیلامی کی تاریخ سے پہلے قرضدار کو پیشگی نوٹس دیا جائیگا۔ جس میں نیلامی کے طریقے کے بارے میں بھی بتایا جائیگا۔ اس میں مفادات کا کوئی تصادم ہونے کی گنجائش نہیں ہوگی اور نیلامی کے دوران ہونے والے سبھی لین دین ایکدم صاف ہو اور گروپ کی کمپنیوں اور متعلقہ اداروں سے انکا کوئی 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. گروی رکھے گئے سونے کی نیلامی صرف بورڈ کے ذریعے 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 لون ایگریمنٹ نیلامی کے طریقہ کار سے متعلق تفصیلات کو بھی ظاہر کرے گا۔

14. مائیکرو فائنانس لون کے لیے منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ

ریزرو بینک آف انڈیا (آر بی آئی) کے ذریعے جاری کردہ ماسٹر ڈائریکشن- ریزرو بینک آف انڈیا (مائیکرو فائنانس لون کے لیے ریگولیٹری فریم کے تحت ہدایت جاری کی ہے۔ یہ ہدایات سبھی کمرشیل DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 ورک (نے 14 مارچ 2022 کو حوالہ بینک اور مائیکرو فائنانس اداروں سمیت این بی ایف سی اور ہاؤسنگ فائنانس کمپنیوں پر نافذ ہونگے۔ یہ ہدایات 01 اپریل 2022 سے لاگو ہونگی۔

مذکورہ بالا حصوں میں مذکور ایف پی سی کے علاوہ، کمپنی مندرجہ ذیل منصفانہ طرز عمل کو اپنائے گی جو مائیکرو فائنانس لون 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 لون دینے کے طریقوں کے لیے اپنے عزم کا اظہار کیا جائے گا۔

- c. فیلڈ اسٹاف کو قرضدار کی آمدنی اور موجودہ لون کے حوالے سے ضروری پوچھ تاچھ کرنے کی تربیت دی جائے گی۔
- d. اگر کوئی ٹریننگ ہوگی، تو اسے قرضداروں کو مفت میں دیا جائے گا۔ فیلڈ اسٹاف کو ٹریننگ دیکر ٹرینڈ کیا جائیگا اور قرضداروں کو لون/ دیگر پروڈکٹ سے متعلق طریقہ کار اور سسٹم کے بارے میں جانکاری سے آگاہ کیا جائیگا۔
- e. عائد کردہ شرح سود کا نفاذ اور کمپنی کی طرف سے قائم کردہ شکایات کے ازالے کا نظام اس کے تمام دفاتر میں، کمپنی کے ذریعے جاری کیے ہوئے نوٹس (مقامی زبان میں) اور اس کی ویب سائٹ پر بھی نمایاں طور پر ظاہر کیا جائے گا۔
- f. لون ایگریمنٹ اور کمپنی کے دفتر، برانچ کے احاطے اور ویب سائٹ پر دکھائی گئی ایف پی سی میں اعلان کیا جائیگا کے کمپنی، اپنے ملازمین یا کسی تھرڈ پارٹی کے ملازمین کے ذریعے کیے گئے نامناسب رویے کی جوابدہ ہوگی اور وقت پر شکایت کا ازالہ کریگی۔
- g. ریزرو بینک آف انڈیا (آر بی آئی) کے وائی سی ہدایات کی تعمیل کی جائیگی۔ قرضداروں کی ادائیگی کی صلاحیت کے بارے میں جاننے کے لیے ضروری جانچ پڑتال کی جائیگی۔
- h. لون کے سبھی سینکشن اور ڈسبرسمنٹ صرف ایک مرکزی مقام پر ہی کیے جائینگے اور اس عمل میں ایک سے زائد افراد شامل ہونگے۔ اس کے علاوہ ڈسبرسمنٹ کے عمل پر بھی قریب سے نگرانی رکھی جائیگی۔
- i. یہ نئے کرنا ہوگا کے لون ایپلیکیشن کا طریقہ مشکل نہ ہو، اسکے لیے ضروری قدم اٹھائے جائیں اور لون کی ادائیگی پہلے سے نئے وقت پر کی جائے۔

(ii) لون ایگریمنٹ/ لون کارڈ سے متعلق ڈسکلوزر

a. کمپنی کے پاس بورڈ سے منظور شدہ مائیکرو فائنانس لون ایگریمنٹ کی معیاری شکل ہوگی۔ لون ایگریمنٹ ترجیحی طور پر مقامی زبان میں ہوگا۔

b. لون ایگریمنٹ میں، کمپنی درج ذیل چیزوں کے بارے میں بتائیگی

- لون کی تمام شرائط و ضوابط،
- لون کی قیمت بندی میں صرف تین اجزاء شامل ہیں جیسے سود کا چارج، پروسیسنگ چارج اور انشورنس پرمیم (جس میں اس سلسلے میں ایڈمنسٹریٹو چارجز شامل ہیں،
- قرضدار سے کوئی سکیورٹی ڈپازٹ/ مارجن وصول نہیں کیا جائیگا،
- قرضدار ایک سے زیادہ ایس ایچ جی/ جے ایل جی کا ممبر نہیں ہو سکتے،
- لون کی منظوری اور پہلی قسط کی باز ادائیگی کی مقررہ تاریخ کے درمیان مورٹواریم مُدت،
- 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

- لگنے والی سود کی در سمیت قیمت نئے کرنے والی آسان فیکٹ شیٹ،
- لون 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 بازادائیگیوں کے لیے کمپنی کی جانب سے رسید،
- 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،
- نان- کریڈٹ پروڈکٹ قرض داروں کی مکمل رضامندی سے جاری کیے جائینگے اور فیس کے بارے میں لون کارڈ میں ہی بتادیا جائے گا،
- لون کارڈ میں موجود تمام اندراجات مقامی زبان میں یا اس زبان میں ہوں گے جیسے قرضدار سمجھتے ہوں۔

(iii) ریکوری کے لیے بنا زور زبردستی والے طریقے

- a. ریکوری 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 ریکوری 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 بورڈ سے منظور شدہ پالیسی موجود اور وہی پالیسی ان کی بھرتی ٹریننگ اور نگرانی کے لیے استعمال کی جائے۔ 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 لون کی ریکوری ریکوری کے طریقوں کو اپنایا نہیں جائے گا۔
c. اسٹاف کے لیے معاوضے کے طریقوں میں ملازمین کے طرز عمل، قرضداروں کی اطمینان کے علاوہ اس بات پر زور دیا جائیگا کے ملازمین نے کیسی سروسز مہیا کرائی ہیں، نا کے اس بات پر کے انکے ذریعے اکٹھا کیے گئے لون کی تعداد کتنی ہیں اور ریکوری کی شرح کیا ہے۔ فیلڈ اسٹاف کے ذریعے کوڈ آف کنڈکٹ کی تعمیل نا کرنے پر جرمانہ بھی لگایا جا سکتا ہے۔ عام طور پر، حساس علاقوں میں ریکوری صرف اسٹاف کریگا، نا کے کوئی تھرڈ پارٹی ریکوری ایجنٹ۔

15. منصفانہ طرز عمل کے ضابطہ کا جائزہ

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