

بجافائنانس لمیٹڈ

منصفانہ طرز عمل سے متعلق ضابطہ

اپریل 2024

ورژن 7.0

تعمیل شعبہ

اشاریہ

نمبر شمار.	تفصیلات	صفحہ نمبر.
1.	تعارف	3
2.	اہم عہد بستگیاں	3
3.	معلومات	3
4.	لو ن کے لیے ایپلیکیشن اور انکیپر و سینگ	3
5.	لو ن کی قیمت بندی اور شرائط / ضوابط	4
6.	قرض کا وٹس مینٹیز پر بچا ر جز	4
7.	شرائط و ضوابط مینٹیز بلیس مینٹلو نکا ڈسبر س مینٹ	4
8.	ذمہ دار قرض بند ہ کا طرز عمل - ذاتی قرضوں کی ادائیگی / تصفیہ کی صورت میں منقولہ / غیر منقولہ جائیداد کے دستاویز اتجا ر ی کریں	5
9.	ذاتی قرضوں پر مبنی متساوی ماہانہ قسطوں (ای ایم آئی) پر فلو ٹنگس حسود دو بار ہنر تیب دیں	5
10.	عمومی	6
11.	شکایت کا ازالہ	6
12.	نائین کن گن گان ان ایشیا کمپنیوں کے لیے محتسب اس کمیم، - 2018 نوڈ ل آفیسر / صدر نوڈ ل آفیسر کی تعیناتی	7
13.	ویب سائٹ پر بو سٹنگ	7
14.	بہتر یا د ہ سو دو وصول کرنے سے متعلق ضابط	7
15.	فائنانس کیہو نیگاڑ یون کو دو بار بقبضے میں لینا	7
16.	سونے کے زیور اتگر ویر کھ کر لون	8
17.	جسمانی طور پر / بصارت سے محروم افراد کو کمپنی کی طرف سے قرض کی سہولیات	8
18.	مائکر و فائنانسلوں کے لیے منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ	8
19.	منصفانہ طرز عمل کے ضابطہ کا جائزہ	9

5. لونکی قیمت بندی اور شرائط / ضوابط

کمپنی منظور میکتو بکے ذریعہ پھر ضحو اہانکو مقامیز بانمیتحریر بطور پر آگاہ کرے گی یا بصورت دیگر، منظور شدہ پھر ضحیر قمکے ساتھ شرائط و ضوابط بشمول سالانہ پھر حسو داور اسکیدر خواسطاطر یقہاور انشر انطکی قبو لیتاور اسکے ریکارڈ پھر قرض لینے والے کیشرائط کو برقرار رکھینگے۔ کمپنی ہر ضعیفہ ضعیفہ سے میناستعزیر پچار ججو تاخیر سے ادائیگی اور / یا صارف کی طرف سے کسی اور ڈیفالٹ پر عائد کیا جائے گا، اسکا ذکر جلیحرفمینکرے گی۔

جہانتکہ کمپنی لونکے سیکشن / ڈسبر سمٹکے وقتسارے قرضدارونکو انہیں سمجھانے والی مقامیز بانمیں، لونایگر یمنٹکی کاپی اور لونایگر یمنٹکے ساتھ جمع کیے گئے ہر دستاویز کی کاپی مہیا کرانیگی۔

لونا ادائیگی کی ستمقررتاریخ، ادائیگی کی تعدد، اصل اور سود کی جانکاری،

ایسایمے / اینپی اے کیڈر جہندی کی تار پخو غیر ہکی جانکاری لونکی منظوریکے وقتاور لونکی کملا ادائیگی کمزور پکیشرائط / لونایگر یمنٹ میں بعد میں ہونے والی تبدیلیوں (اگر کوئی تبدیلی ہوئی ہے) (کی جانکاری پھر ضدار کو دے دی جائیگی۔ راسعلمال اور / یا سود کی ادائیگی پر مور اٹوریمو الیونسہولتکے معاملے میں، بعض ادائیگی کیشرو عاتکے صحیح تار یخبیلو نلینے والے کو بتائی جائیگی۔

6. قرضہ کا وٹس مینٹعزیر پچار جز

- اگر قرضہ کو اہیکر فیسے کسی مادی شرطوں و ضوابط کی عدم تعمیل کے لیے جرمانہ عائد کیا جاتا ہے تو اسکو 'تعریر پچار جز' سمجھا جائے گا اور 'تعریر یسود' کیشکل عائد نہیں کیا جائے گا جو ایڈوانسیر و وصولی جانے والی پھر حسو د میں شامل کیا جاتا ہو۔
- 'تعریر پچار جز' کا کوئی کیپیٹل ٹریڈنیشن نہیں ہوگی یا عین اسطر حکے چار جز پر مزید مرسود عائد نہیں کیا جائے گا تاہم، پھر ضحاکا وٹس مینٹسود کا کمپاؤنڈکے لئے عام طر یقہکار کو متاثر نہیں کرے گا۔
- کمپنیشر حسو د میں کوئی اضافی شق متعارف نہیں کرانے گیا اور منصفانہ طرز عملضابطہ پر آریٹیکے رنما خطوط کی تعمیل کو یقین بنائے گی۔
- تعریر اٹیچار جز کی مقدار معقول اور قرضہ معاہدے کی مادی شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کے مطابق کسی خاص قرض / مصنوعائیز مرے مینامتیاز یسلو کیے بغیر ہوگی۔
- انفر ادیقر ضہندگانی کاروبار کے علاوہ دیگر مقاصد کے لیے منظور شدہ پھر ضحونکے معاملے میں تعزیر پچار جز، مادی شرائط و ضوابط کی اسطر حکے عدم تعمیل کے لیے غیر انفر ادیقر ضہندگانی لاگو ہونے والے تعزیر پچار جز سے زیادہ نہیں ہونگے۔
- عائد کیے جانے والے تعزیر پچار جز کی مقدار اور اسباب کا ذکر کمپنی ہر ضعیفہ معاہدے اور سبسے امشرائط و ضوابط / کلیدی حقیقت بیان (KFS) جیسا کہ بالا طاقہ، سود کیشر حوناور سر وسچار جز کے تحت کمپنی کو بیسٹنٹ ڈسپلے کرنے کے علاوہ ہاگونکے لیے تحریر کر دے گی۔
- جیبیہ مواد کیشرائط و ضوابط کی غیر تعمیل کے لئے یاد دہانی انفر ضحو اہانکو بھیجا جائے گا تو اس میں قرضہ کا ذکر کیا جائے گا۔ مزید برآں، عائد کیے جانے والے کسی تعزیر پچار جز اور اسکے اسباب کی بھی باطلا عدی جائے گی۔

منصفانہ لینڈنگ پر یکٹسپر علاحدہ بالیسی - لونا کا وٹس مینٹ عائد ہونے والے تعزیر پچار جز کی پور ڈاڈاٹرائٹریکٹریکٹ فیسے اکتوبر 2023، 17 مینمعتد ہونے والی مینٹنگ میناسکی باقا عدہ منظور دیدی گئی۔

7. شرائط و ضوابط میں تبدیلی سمیت لونا ڈسبر سمینٹ

- کمپنی ہر ضحو اہانکو مقامیز بانمیں شرائط و ضوابط بشمول ادائیگی کے نظام الاوقات، شرسود، سر وسچار جز، قیلاز ادائیگی جز وغیرہ میں کسی تبدیلی کے تعلق سے نوٹس دے گی۔ کمپنی ہر تبدیلی میں انصر فائے والے دنو نمین ہینا فذہو تیہیں۔ اس سلسلے میں جو دایک مناسبتتقر ضعیفہ معاہدے میں شامل کیا جائے گا۔
- ایگر یمنٹکے تحت ادائیگی کی تالی / تیز کرنے کا فیصلہ لونایگر یمنٹکے مطابق ہوگا۔
- کمپنی لونکے تحت دیکھانے والی پور بیقاریا قمرکے و ایسی باقاریا قمرکے صولپیر سبھی سیکیورٹیٹیز و ایسکر دے گی، جو قرضدار پر کمپنی کے کسی دیگر دعویٰ کو لینے کے لیے کمپنی کو ملے قانونی حقہ پھانز حق سے مشروط ہے۔ اگر سیٹافکے اسطر حکے کا استعمال کیا جاتا ہے تو قرضدار کو اس بارے میں باقید عوونکی مکمل تفصیلات کے ساتھ جانکاری دیدی جائیگی، جسکے تحت کمپنی کے پاس دعویٰ کے سیٹھونے یا ادائیگی ہونے تک سیکیورٹیٹیز کو اپنے پاس رکھنے کا حق ہے۔

- iv. فلوٹنگ سے فکسڈ شرح کی طر فہ منتقل ہونے اور کوئی دیگر چارجز / انتظامی امور کے اخراجات پر عائد ہونے والے تمام اخراجات کو ابوجہاد تاجپہ و یادرجبالا اختیار اتکے استعمال کی صورت میں ہوا اسکو شفافیت کے ساتھ منظور ہمکنوبمیان کشفاف کیا جائے گا اور کمپنی کی طر ف سے وقتاً فوقتاً ایسے چارجز / اخراجات پر نظر ثانی کے وقت ہیا سکا انکشاف کیا جائے گا۔
- v. کمپنی ہیقینینائے گی کہ فلوٹنگ شرح حسود کی صورت میں مدت میں تو سبب کی صورت میں منصفیابمور ٹائزیشن ہوں۔
- vi. کمپنی مناسبتیں کے ذریعہ طر ضد ہنگانے کے لیے ہر سہ ماہی کے آخر میں ایک اسٹیٹمنٹ جو کم از کم، جسمینز اسامال اور استار یخت کمحیط کر دہسود، ایامائی کیر قم، باقی ایامائی اور سالانہ شرح حسود / پورے قرض مدت کے لیے سالانہ سٹیج ریٹ) اے پی آر (کو شامل کیا جائے گا
- کمپنی ہیقینینائے گی کہ اسٹیٹمنٹ تانہا نیسا دہا اور آسانہو تاکہ طر ضد خواہا سکو اسکو سمجھ سکے۔
- متساوی ماہانہ قسط طر ضون کے علاوہ بانہد ایات کا اطلاق تو تاسمو تانہا سمخ تلفادوار کے تمام متساوی قسطوں پر مبنی طر ضون پر ہوگا۔

متساوی ماہانہ قسطوں) ایامائی (کی بنیاد پر ذاتی طر ضون پر فلوٹنگ شرح حسود کی دو بار ہتر نیبیر ایک علیحدہ ہیا لیسٹے کی گئی ہے اور اسکو اکتوبر 17، 2023 میں منعقد ہا جلا سمینور ڈاڈائر یکنرز کی طر ف سے منظور یدے دی گئی ہے۔

10. عمومی

- (a) کمپنی لو نایگر یمٹ کے شرائط و ضوابط میں ہر مکر دہما صد کے سوائے قرضدار کے معاملات میں داخل ہونے کی گئی (جب تک کہ کمپنی کے علم میں کوئی ایسی سبب معلوم ہوتی ہے جو قرضدار کی طر ف سے پہلے ظاہر نہیں کی گئی تھی)۔
- (b) قرض ضلینے والے کی طر ف سے قرض خواہا کا وٹھمنتقل کر نے کی طر ف سے قرض کی صورت میں منظور ہیا بصور تدبیر یعنی کمپنی کا اعتراضا گر کو نیہو، تو اسکی اطلاق عا سطر حکیدر خواہا سملنے کے 21 دنوں کے اندر ہا ور کر ایا جائے گا۔
- (c) لو نکی ریکوری کے معاملے میں، کمپنی غیر ضروری طور پر ہر اسان کر نے کا عمل اختیار نہیں کر یگی۔ جیسے کے قرضدار و نکو مسلسل طور پر وقت بے وقت ہر یشا کر نا، لو نکی وصولی کے لیے افر ادی قوت کا استعمال وغیر ہ۔ کمپنی کے عملے کو نا شائستہ رویہ اختیار کرنے سے روکنے کے لیے، کمپنی اپنے عملے کو گاہکوں کے ساتھ ہتر ڈھنگ سے پیشانے کے لیے مناسب ٹر ینگ مہیا کر ائیگی۔
- (d) کمپنی، کو - ایپلی کیشن کے ساتھ ایانے بنا، افر ادی قرضدار و نکو ہر نس کے علاوہ ہا ور چیز و نکے دیے گئے فلوٹنگ ریٹ ملو ن کے معاملے میں فور کلوزر چارج / ہر ہیمٹچار جنہیلنگی۔ (حوالہ جات: اینی بی ایف سی ڈی بی اینی آر) پی ڈی (سیسینمبر 20-2019/03.10.001 مورخہ 2 اگست، 2019 کے ذریعہ فور کلوزر چارج / فلوٹنگ ریٹوں پر ہیمٹ کے جر مانے عائد کرنے سے متعلق ہیا نیکیا سکر کلر

11. شکایت کا زوالہ

- (a) منصفانہ طر ز عمل کے ضابطہ کی تعمیل اور انتظامیہ کی مختلف سطحوں پر شکایتوں کے ازالے کے میکانزم کے کام کو وقتاً فوقتاً جانز ہلیا جائے۔ اسطر کے جانز و نیکیا کا اجتماع ہر پور ثباقا عدبوقفون سے ہور ڈکو پیش کیا جائے گی۔
- (b) مندرجہ ذیل معلومات کو گاہکوں کے فائدے کے لیے کمپنی کی تمام برانچوں / جگہوں پر نمایاں طور پر ڈسپلے کیا جائے گا، جہانکار و ہر سے متعلق ہیا نیانجام دیا جاتا ہے:

- i. شکایت کے ازالے کے افسر کا نام اور رابطہ کی تفصیلات) ٹیلیفون / موبائل نمبر اور ای میل ہی / جنسے کمپنی کے خلاف شکایت کے ازالے کے لیے رابطہ کیا جاسکتا ہے۔
- ii. گاہک کی شکایت / تشویش کا زوالہ 30 دنوں کی مدت کے اندر نہیں کیے جانے کی صورت میں گاہکار ہیا نیسی ایما سپور ٹلیر شکایت ہر جکر سکتا ہے - <https://cms.rbi.org.in>

یاشکایت ہر مدر ج ذیل ہتے ہر ار سال کر یں:

مرکز ہر سید اور ہر وسپسنگ سٹیٹر،
بہار تیر ہر زرو بینک، 4 ویں منزل،
سیکٹر 17، چنڈی گڑھ 160017 -
ٹول فر ہنمبر 14448 -

نیلامیسے پہلے فر ضلیئے والے کو فر ضکیو ایسی کے لیے حتمی مو قعہ فر ام کر نے کا اہتمام (e) ; فر ضخو اہان کو دو بار بتصر فدیئے کا طریقہ کار ، اور (f) جائیداد کی فروخت / نیلامی کا طریقہ کار . اسطر حکیشرا نط و ضوا بط کی ایک کا پیقر ضخو اہان کے لئے دستیاب کر ائی جائے گی۔

16. سونے کے زیور اتگر ویر کھکر لون

مذکور بالا عومیر ہنما خطوط کے علاوہ، کمپنی سونے کے زیور اٹپر لوگوں کو لو نڈیتے وقت اسپالیسیبر عمل کرے گی، جو یور ڈاؤنڈا ئر یکٹر کے ذریعہ باضابطہ طور پر منظور شدہ ہے، جسمندیگر باتوں کے ساتھ ساتھ، درج ذیل شامل ہیں:

- i. آر بی آئی کے ذریعے تے شدہ ہے و انیسیر ہنما خطوط کی تعمیل کے لیے ضرور یقہ ماٹھانا اور یہتے کر ناکے کو نیبھیلو نڈیتے سے پہلے گاہک کی اچھے ڈھنگ سے جانچ پڑتال کر لی گئی ہے۔
- ii. موصول ہونے والے زیور اتکا جائز ہلینے کا مناسب طریقہ کار۔
- iii. سونے کے زیور اتکی مل کینٹے کرنے کے لیے اندرونی نظام۔
- iv. زیور اتکو محفوظ تحویل میں رکھنے کے لیے مناسب سسٹم، ایسے جڑے عملے کو ٹریننگ دینا اور انٹر نل ڈیٹر کے ذریعے وقتو قتیہ جائزہ، تاکہ تے بوسکے کے سبھی طر یقہ کار کی سختی سے پابندی کی جا رہی ہے۔ زیور اتگر ویر کھنے پر ملنے والے الاونصر فو بیور انچدے سکتی ہیں، جن میں سونے کو محفوظ رکھنے کے لیے مناسب انتظام ہو۔
- v. گرویکے طور پر رکھے گئے زیور اتکا مناسب طور سے رکھا جائیگا۔
- vi. ادائیگی کیے جانے کی صورت میں زیور ات کی نیلامی کے حوالے سے پالیسی صاف اور مناسب ہوگی۔ نیلامی کی تاریخ سے پہلے فر ضدار کو پیشگی نوٹس دیا جائیگا۔ جسمینی نیلامی کے طریقے کے بارے میں یہ بتایا جائیگا۔ اسمین فاد اتکا کو نیتصاد مہونے کی گنجائش نہیں ہوگی اور نیلامی کے دور انہونے والے سبھی لینڈینائی کنمصافہو اور گرو پکی کمپنیوں اور متعلقہ اداروں سے انکا کو نیتعلقہ ہو۔
- vii. نیلامی کا اعلان کم از کم 2 اخبارات میں شہر اتدے کر عوام کے سامنے کیا جائے گا، ایک مقامی زبان میں اور دوسرا قوم پر وز نامہ اخبار میں۔
- viii. کمپنی منعقد ہونے والے نیلامی میں حصہ نہیں لے گی۔
- ix. گرویر کھے گئے سونے کی نیلامی صر فیور ڈکے ذریعہ منظور شدہ نیلامی کنندگان کے ذریعے کی جائے گی۔
- x. اسپالیسی میں ہونے والے نظام اور طر یقہ کار کا یہ احاطہ کیا جائے گا جسمینی لامندی، عملدر آمد کی اور منظور ی کے فر اض کی علیحدگی شامل ہے۔
- xi. سونے پر فر ض دینے کے لیے لو ناپگر یمنٹ نیلامی کے طر یقہ کار سے متعلق تفصیلات کو بھی ظاہر کرے گا۔

17. جسمانی طور پر / بصارت سے محروم اور ما فر اد کو کمپنی کی طر سے فر ض کی سہولیات

کمپنی معذور یکینیاد پر جسمانی / بصارت سے محروم و مدر خو اسٹند ہنگان کو فر ض کی سہولیات میں متضمنہ عاتار و سہولیات کی فر اہمی میں امتیاز یسلو کنہ نہیں تے گی۔ کمپنی کی تمام شاخیاں سے افر اد کو مختلف کار و بار ی سہولیات سے فائدہ اٹھانے کے لیے ہر ممکن تدفیر ام کر یں گی۔

18. ما ئکر و فائنا سلون کے لیے منصفانہ طر ز عمل کا ضابطہ

بھارتی ریزرو بینک (نئے ماسٹر سمت - بھارتی ریزرو بینک) ما ئکر و فائنا نسقر ضون کے لئے ریگولیشن ریفر مورک (ہدایات، 2022 حوالہ کے تحت 2021-22 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021 مورخہ 14 ، مارچ 2022 جاری کیا ہے . یہ ہدایات مورخہ 01 اپریل 2022 سے لاگو ہونا اور تمام کمر شلی بینکوں، NBFCs بشمول ما ئکر و فائنا سادارے اور ہاؤسنگ فنانس کمپنیوں پر لاگو ہیں۔

مذکور بالا خصوصیتوں میں مذکور ایف بی سی کے علاوہ، کمپنی مندرجہ ذیل منصفانہ طر ز عمل کو اپنائے گی جو ما ئکر و فائنا سلون کے لیے مخصوص ہیں :

(i) عمومی

- a. مقامی زبان میں ایف بی سی کی کمپنی کو بیسائٹ کے علاوہ، کمپنی کے دفتر اور برانچ کے احاطے میں پیشانہ کی جائیگی۔
- b. فیڈ اسٹاف کو فر ضدار کی آمدنی اور موجود ہونے کے حوالے سے ضرور یقہ ماٹھانا اور یہتے کر ناکے کو نیبھیلو نڈیتے سے پہلے گاہک کی اچھے ڈھنگ سے جانچ پڑتال کر لی گئی ہے۔
- c. اگر فر ضخو اہان کو کو نیتر بیتنر ام کی جائے گی تو ہفتہ ہوگی۔
- d. ما ئکر و فائنا نسقر ضون پر وصول کی جانے والی کم از کم، زیادہ سے زیادہ اور اوسط طر حسودا س کے تمام دفاتر، اسکے جاری کر دہجر یدے (مقامی زبان میں) اور اسکیو بیسائٹ پر بھی نمایاں طور پر دکھائی جائے گی۔

- e. لو نایگر یمنٹاور کمپنی کے دفتر، برانچ کے احاطے اور ویب سائٹ پر دکھائی گئی یا فی سیمینا اعلان کیا جائیگا کہ کمپنی، اپنے ملازمین یا کسٹمر ڈیپارٹمنٹ کے ملازمین کے ذریعے کیے گئے نامناسب رویے کیجو ابدہ ہو گیا اور وقت پر شکایت کا از الہ کر یگی۔
- f. قرضدار سے کوئی سیوریٹیڈ پازٹ / مار جنو صول نہین کیا جائیگا،
- g. کمپنی کے پاس مائیکروفنانس قرض معابد کے ایک معیار ی شکل ہوگی۔ قرض معابد کے تر جیح طور پر مقامیز بانو نمین دستیا ہو نگے۔
- h. قرض کے تمام شرائط و ضوابط کو قرض معابد کے مینا نکشاف کیا جائے گا۔
- i. لو نکار ڈر جذب تفضیلا تکی عکاسی کرے گا:
- قیمت سازیکے تعیین پر آسان حقائق ہو نگے،
 - لو نسی منسلک تمام شرائط و ضوابط،
 - و معلومات جو قرضدار کی مناسبت پر سے شناخت کر تی ہو،
 - حاصل شدہ قسطوں اور حتمی تصفیہ سمیت تمام باز ادائیگیوں کے لیے کمپنی کی جانب سے رسید،
 - لو نکار ڈمین کمپنی کے ذریعہ قائم کردہ شکایات کے از الہ کے سسٹم اور نوڈ لاسر کا نام اور رابطہ نمبر بہینما یا طور پر شامل کیا جائے گا،
 - نان - کریڈٹ پر وڈ کٹ قرضدار و نکیم کملر ضامن دیسے جار یکیے جائینگے اور فیس کے بارے میں لو نکار ڈمین بہینما دیا جائے گا،
 - لو نکار ڈمین جو دتمام اندر اجات مقامیز بانمینیا اسز بانمین ہو نگے جسے قرضدار سمجھتے ہوں۔

(ii) ریکوری کے لیے بننا و رز بر دستیا الہ طریقے:

- a. ریکوری عام طور پر صر ف کسٹمر یضکر دہر کز یجگہ پر کی جائے گی۔
- فیلڈ اسٹاف کو قرضدار کیر بانٹیا کام کی جگہ پر صر ف اسی صورت میں ریکوری کیا جائے گی جو کہ قرضدار لگاتار دو یا دو سے زیادہ موقع پر تقویض کر دہر کز یجگہ پر حاضر ہونے میں ناکام رہے ہوں۔
- b. کمپنی قینی بنائے گی کہ ملازمین کے طرز عمل اور ان کی تقرری، تر بیت اور نگرانی کے لیے بورڈ سے منظور شدہ پالیسی موجود ہے۔
- کوڈ عملے کے لئے ضروری کامز کم قابل نتیجے رکھے گا اور گاہکوں کے ساتھ نمٹنے کے لئے ضروری تر بیت یا وزار فرام کرے گا
- ملازمین کی تر بیت میں قرضدار کے ساتھ مناسبتی ناؤ والے پروگرام شامل ہونگے۔
- گاہکوں کی طر ف ملازمین کے انعقاد بہینما کے معاوضہ میٹر کس میں مناسبتی طریقے سے شامل کیا جائے گا۔

19. منصفانہ طرز عمل کے ضابطہ کا جائزہ

منیجنگ ڈائریکٹر و قنایو قنایو منصفانہ طرز عمل کے ضابطہ میں کسی بہتر میم کا جائزہ لینے اور منظور بدینے کا مجاز ہوگا۔
