

بجاجفائننس لمیٹڈ

منصفانہ طرز عمل سے متعلق ضابطہ

اپریل 2024

ورژن 7.0

تعمیلی شعبہ

اشاریہ

صفحہ نمبر۔	تفصیلات	نمبر شمار۔
3	تعارف	1.
3	ابمعہد بستگیاں	2.
3	معلومات	3.
3	لونکے لیے اپیلیکیشن اور انکیپرو سیسٹنگ	4.
4	لونکی قیمت بندی اور شرائط / ضوابط	5.
4	قرضاکاؤ نتھمیں نتھری چار جز	6.
4	شرائط و ضوابط مینت بیلی سیٹ نکاڈ سیر سمنٹ	7.
5	ذمہ دار قرض بندبکا طرز عمل - ذاتی قرضوں کی ادائیگی / تصفیہ کی صورت میں منتقلہ / غیر منقولہ جانیداد کے دستاویزات جاری کریں	8.
5	ذاتی قرضوں پر مبنی متساوی مامہنہ قسطوں) ایامائی (پر فلوٹ گشہر حسودہ بار بتر تبیدیں	9.
6	عمومی	10.
6	شکایت کا ذرا	11.
7	نائبین کنگ فائننس شیل کمپنیونکے لیے محتسب اسکیم، - 2018 نوڈل آفیسر / صدر نوڈل آفیسر کی تعیناتی	12.
7	ویساٹ پر ہو سٹنگ	13.
7	بہتریا بسودہ صولہ کرنے سے متعلق ضابط	14.
7	فائننس کیبھئی گاڑیوں کو دوبار برقبضے مینا لینا	15.
8	سو نے کے زیور اتکرو پر کھکھ لوں	16.
8	جسمانی طور پر / بصارت سے محروم افراد کو کمپنی کی طرف سے قرض کی سہولیات	17.
8	مائکرو فائننس لونکے لیے منصافانہ طرز عمل کا ضابطہ	18.
9	منصافانہ طرز عمل کے ضابطہ کا جائزہ	19.

1. تعارف

بجاجفانسلسلیڈ، ریزرو بینک اف انڈیا) اربیائی (”مینر جسٹر شپ بای کنائیں کنگ فاننس کمپنیز“، جو اپنے گابکون کو پائیدار مصنو عاتکے لئے لوں، چوڈیاں قبول کرتی ہے اور موجودہ قسمی مختف اقسام کے لونفر ابمکرنے کے کاروبار میں ہے، پرستللوں، ٹو۔ و بیلروں، پر اپر ٹیپر لوں، شیئر پر لوں جیسے لونفر ابمکراتی ہے۔ اسٹر حکیکر یتھ سپولیات مختل کا قسام کے گابکون فر ابمکی جاتی ہیں، جنمیں افاد، پارٹر شپ فرم، کمپنیاں اور دیگر قانونی دارے شامل ہیں۔

- () ایفپیسی کمپنی (”کے پاس آر بی ای کیپیڈ ایات کے مطابق منصاف ابطرز عمل کا ضابطہ“) موجود ہے اور یہ بورڈ اف ائریکٹر ز کے ذریعہ باضابطہ طور پر منظور ہے۔ منصاف ابطرز عمل کا ضابطہ اپنے صارفین سے معاملات کرنے کے لئے منصاف ابطرز عمل / معیار اتکے اصول طے کرتا ہے۔

کمپنی نے اسم منصاف ابطرز عمل کا ضابطہ ”کوڈ (”کو اپنایا ہے اور اسکو نافذ کیا ہے۔ بیکوڈ کمپنی کے ذریعے فر ابمکیے جانے والے پر ڈکٹاوار سرو سز کے سبھیز مرور) جو موجودہ قسمی نفر ابمکجاتی ہیں اسے والے و قسمی نفر ابمکی جائیں گی (پر نافذ ہوتا ہے۔ 2۔ اہم بدستگیاں

- گابکون کے ساتھ کمپنی کیا ہے بہبست گیا ہے ہیں:
- a. گابکون کے ساتھ ڈیل کے ذریعہ اپنے تمام معاملات کرنے میں منصاف ابتو اور معقول طریقے سے کام کریں:
 - کمپنی کے ذریعے فر ابمکر دبیر و ڈکٹاوار سرو سز کے لئے اور کمپنی میں کام کرنے والے لوگوں کے ذریعے اپنائے جانے والے طریقہ ناور طر ز عمل کے لئے اسکو ڈینیتا نیکی پیچز و ناور طریقہ نوں کیپیرو ویکر تے ہیں؛
 - پیغام بینا ناکہ کمپنی کے پر ڈکٹاوار سرو سز متعلقہ قو اینناور ضوابط کیتے کمیل کر تے ہو؛
 - گابکون کے ساتھ کمپنی کے معاملات دیانت داری اور شفافیت کے اخلاقی اصول لوپر مینہ ہونگے ذیکر کے ذریعہ گابکون کو پیسہ جھنے میں مدد کریں کمپنی کیپیرو و ڈکٹسٹر حکام کر تے ہیں:
 - انکے مالی مضمرا تکیو ضاحت چیز یعنی غلط ہونے پر، زیل کے ذریعے تیزی اور بمدر دیسے نہیں:
 - غلط یونکی اصلاح حکرنا؛
 - گابکیش کایتو نکون نمٹا کرنا؛
 - گابکون کو پیتنا کہا گر و بابیہ مطمئن نہیں ہے تو انکیش کایت کو اگے کیسے بھیجا جانے
 - i. ضابطہ کو عام کرنا، اسے کمپنی کیو بیسات پر ڈالینا اور درخواست کیے جانے پر گابکے لئے کا پیاندستیا بکر اندا۔

3. معلومات

- (a) گابکو ایسپیرو و ڈکٹاوار سرو سز کے انتخاب میں دکرنا، جو انکی ضروریات کو پورا کر نہیں پورا کر نہیں سمجھتے ہوں۔
- (b) گابکو اس بارے میں بتانا کے انکی اصلاحیں خاتوں پر کیتے چکیں کے لیے کمپنی کو کندستاویز اتاور جانکاری یونکی ضرور تہوگی۔ ساتھ ہی، قانونی اور انصباطی تقاضوں کو پورا کرنے کے لیے کمپنی کے ذریعے مانگے جانے والے اور دستاویز اتکے بارے میں ہی جانکاری دینا۔

4. لوں کے لیے اپلیکیشن اور انکیپرو سیسنس

- (a) ڈریصدار کے لیے تمام مو اصلاحیں با نمینا اس زبان میں ہونگے جسے ڈریصدار سمجھتے ہوں۔
- (b) کمپنی کے قرض کے درخواست قار میں ضرور ریلمو انشا ملکی جانی گی جو قرض خواہ اپنے مفاد کو متاثر کر تے ہے، تاکہ دیگر NBFCs کی طرف سے پیش کر دیش رائط و ضوابط کے ساتھ بامعنی مو از نہ کیا جاسکے اور قرض لینے والا باخبر فیصلہ سکے قرض کا درخواست قار مکے ساتھ جمع کرنے کے لیے مطلوب دستاویز انکیشاندہ بکر تاہو۔
- (c) کمپنی ایکسٹم کے تحت لوں اپلیکیشن اسٹاٹھونے کیر سیدمہیا کر انیگی۔ اس سیدمہیا نا اپلیکیشن کیسے جائیگا۔

5. لونکیقیمتبندیاورشرانط /ضوابط

کمپنیمنظوریمکتوبکےذریعہقرضخوابانکومقامیزبانمینتحریریطورپرآگاہکرےگیابصورتیگر، منظورشدقبرضکرقمکےساتھشرانط و ضوابطشمولسانہشرسوداوراسکیدرخواستکاطریقہاورانشائطکیقولیتاوراسکےربکارڈپرقرضلينےوالےکیشائطکوبرقرارکھینگے کمپنیقرضمعابدےمناستعزیریچارججوتاخیرسےادائیگیاور/باسارفکیطرفسےکسیاورڈیفالٹر عائدکیاجائےگا، اسکاذکرجلیحروفمینکرےگی۔

جہانتکبکمپنیلوںکےسیکشن
ڈسبرسمٹکےوقتارےقرضدارونکو انہیںمجھائے وی مقامیز بانمیں،
لونایگر یمنٹکیکاپیاوار لونایگر یمنٹکے ساتھ جمع کیے گئے بر دستاویز کیکاپیمہیاکر ائیگی۔

لو نادانگیکیدرستمقرو بتاریخ،
ایسا یاما / اینبیا کیدر جہندیکیتاریخو غیر بکی جانکاری بونکیمنظوریکے و قتاور لو نکیم کمال ادائیگی کیمنزوریکیش رانط
لو نایگر یمنٹ بینعد مینہون والے تبدیلیوں) اگر کوئی تبدیلی ہو تبے (کی جانکاری قرضدار کو دے دی جائیگی۔
راس عملالاور / با سو دکیا دائیگی پر موراثو ریمو الیون سہولت کے معاملے میں، بعض ادائیگی کی شروعات کے صحیح تاریخ بہلو نلینے والے کو بنائی جائیگی۔

6. فرض اکاؤنٹس معین تعزیری چارج

- (a) اگر قرضخواب کی طرف سے کسی مادی شرطوں و ضوابط کی عدم تعمیل کے لیے جرمانہ عائد کیا جاتا ہے تو اسکو 'تعزیری چارج' 'سمجھائے گا اور تعزیزی سود کیش کل عائد بینکی کیا جائے گا جو ایڈو انسپرو صول کی جائے وی شرسود میں شامل کیا جاتا ہو۔
- (b) تعزیری چارج کا کوئی کیٹلائز نہیں ہو گا یعنی اس طرح کے چارج پر مزید سود میں شامل کیا جائے گا
- (c) کمپنی سود میں کوئی اضافی شفقت عازم فہرینکر ائے گیا اور منصاف باطہ پر آریائی کے رہنمای خوطکی تعمیل کو یقینی نہیں کرے گی۔
- (d) تعزیری اتی چارج کی مقدار معقول اور قرض معابدے کی مادی شرائط و ضوابط کی عابدگاری کا رو بار کے علاوہ بیگر مقاصد کے لیے منظور شدقبرضونکے معاملے میں تعزیری چارج، مادی شرائط و افرادی قرض دیندگان پر کاروبار کے علاوہ بیگر مقاصد کے لیے منظور شدقبرضونکے معاملے میں تعزیری چارج سے زیاد نہیں ہونگے۔
- (e) عائد کی جانبے والے تعزیری چارج کی مقدار اور اس باب کا ذکر کمپنی قرض معابدے اور رسیسے اہم شرائط و ضوابط / کلیدی حقیقتیابان (KFS) جیسا کہ قبل بلا طلاق ہے، سود کیش حوناور سرو سچارج کے تحت کمپنی کیو بیس اپنے کرنے کے علاوہ بگاہ کونکے لیے تحریر کر دے گی۔
- (f) جیہی مواد کی شرائط و ضوابط کیغیر تعمیل کے لئے بادبانبی انقرضخوابانکو بھیجا جائے گا تو اس میں قبل بلا طلاق چارج کا ذکر کیا جائے گا مزید بر آن، عائد کی جانبے والے کسی تعزیری چارج اور اسکے اس باب کی بیبا طلاق عدیجاء گی۔

منصفانہ لینڈنگ پر یکٹسپر علاحدہ بیالیسی - لونا کاؤنٹسپر عائد بونے والے تعزیری چارج کیبیور ڈافٹائر یکٹر ز کی طرف سے 17 اکتوبر 2023 میں منعقد ہوئے والے میٹنگ میں اسکی ایجاد منظور یہی گی۔

7. شرائط و ضوابط میں تبدیلی میں تلونکاڈسبر سمینٹ

- (a) کمپنی قرضخوابانکومقامیز بانمینش رائط و ضوابط شمول ادائیگی کے نظاماً و فات، سرو سچارج، شرسود، قبل از ادائیگی چارج جزو غیر بمنیکسی بہیت بدیلی کے تعاقبے نوشدے گی کمپنی بہیت یعنی بنا نے گی کس سود کیش حارج کی میں تبدیلی انصاف رائط والے دنوں میں ہیں افادہ ہوئے۔ اس سلسلے میں موجود ایک مناسب حال قرض معابدے میں شامل کیا جائے گا۔ ایگر یمنٹکے تحت ادائیگی کی بیاز طلبی / تیز کرنے کا فصل بہلو نایگر یمنٹکے مطابق ہو گا۔
- (b) کمپنی لوں کے تحت بیجانے والی پوری بیقا لار قمکے اپسی بیقا لار قمکے کمپنی کیو صو لیپر سبھی سیکیوریٹیز و اسکرڈے گی، جو قرض دار پر کمپنی کے سیڈیگر دعوے کو لینے کے لیے کمپنی کو ملے قانونی حقیقی جائز حقسے مشروط ہے۔ اگر سیٹافکے اس طرح کے حق کا استعمال کیا جاتا ہے تو قرض دار کو اس بارے میں باقید دعووں کیمکمل تفصیلات کے ساتھ جانکاری دیجائیگی، جسکے تحت کمپنی کے پاس اس دعوے کے سیٹھونے پر ادائیگی ہوئے تک سیکیوریٹیز کو اپنے پاس رکھنے کا حق ہے۔
- (c)

8. ذمہدار قرض بندب کاطر ز عمل - ذاتی قرض و نکایتیگی / تصفیہ کی صورت میں منقولہ / غیر منقولہ جائیداد کے دستاویز اتجاری کریں

(SOP)

ایک معیار یا پریشناگ طریقہ کار
آر بی آئیک رہنمای خود طرکے مطابق جائیداد کے دستاویز اتکیو الگیا ورچار جکیر بائیک اعمال سجھ بٹے کیا گیا ہے جہاں
201 کے بعد تمام مقدمات کے لیے اصل منقولہ / غیر منقولہ جائیداد کے دستاویز اتکا اجراء عمل مینائے گا۔

- (a) منقولہ / غیر منقولہ جائیداد کے کاغذات کا اجراء
- a. کمپنی تامام منقولہ / غیر منقولہ جائیداد کے اصل دستاویز اتکاری کرے گیا ور قرض کے اکاؤنٹ کیمکمل ادائیگی / تصفیہ کے بعد 30 دنونکے اندر کسی بھیر جسٹر یمیز جسٹر ڈچار جز حذف کر دے گی۔
 - i. قرض خواہ انکو بخاتیر دیا جائے گا کہ بے اصل منقولہ برانچ سے جہاں لوں کا ہو اتکی خدمت کی گئی ہو یا کمپنی کے سبیڈیگر دفتر سے جہاں دستاویز اتکیا ہوں، اسکی ترجیح کے مطابق جمع مکر نے کا اختیار دیا جائے گا۔
 - ii. اصل منقولہ غیر منقولہ جائیداد کے دستاویز اتکیو اپسی کا حتمی وقتا ور جگہ کا ذکر مؤثر تاریخ کو اسکے بعد جاری کر دے قرض کی منظوری کے خطوط مینکجاہ ائے گا۔
 - iii. واحد قرض خواہ ایام شتر کے قرض خواہ انکی موتو کے بنگامیو اعیسیے نمٹے کے لیے کمپنی کے پاس قانونیوار ثنوں کو اصل منقولہ غیر منقولہ جائیداد کے دستاویز اتکیو اپسی کا طریقہ کار موجود ہوں گے۔ اسکا طریقہ کار کمپنی کیو بیسان پر نظر آنا چاہیے۔
- (b) منقولہ / غیر منقولہ جائیداد کے دستاویز اتکے اجراء میں تاخیر کا معاوضہ
- a. اصل منقولہ / غیر منقولہ جائیداد کے اجراء میں تاخیر کی صورت میں افرض کیمکمل ادائیگی / تصفیہ کے بعد 30 دنونکے بعد متعلقہ جسٹر یمینچار جٹمانیت کافار مپر کرنے میننا کام ہونے کی صورت میں، کمپنی قرض خواہ انکو ایسی تاخیر کیو جو بانتباہے گی۔ ایسی صورت حال میں جہاں تاخیر کمپنی کی جانب سے ہو، وہ بر دن تاخیر کے لیے 5000 کیسٹر حصے قرض خواہ انکو معاوضہ دے گی۔
 - i. اصل منقولہ / غیر منقولہ جائیداد کے دستاویز اتکینقل / تصدیق شد بکاپ یونک حصہ میں قرض خواہ انکی مددکرے گیا ور اسکے علاوہ متعلقہ آخر جاتہ ہی براہ راست کیا جائے گی۔ معاوضہ کیا دیا جائے گی۔ میشاں اپنے کیا کیا کیا۔ (i) میشاں اپنے کیا کیا۔
 - ii. ایسے معاملات میں اس طریقہ کار کیتکمیل کے لیے کمپنی کو دنونکا اضافیو قدمتیا ہو گا اور اسکے بعد تاخیر کیمدت کے جرمانے کا حساب لگایا جائے گا (یعنی، 60 دنونکی کلمتے کے بعد)۔ انہی ایات کے تحقر ابمکر بے معاوضہ کسی بھی قابل اطلاق اتفاقوں کے مطابق قرض خواہ انکے کمپنی سرے معاوضہ کو حاصل کرنے کے حقوق کے ساتھ بغير کوئی تعصی بر انجام دیا جائے گا۔

9. ذاتی قرض و نپر مبنی متساوی ماہنہ قسطوں (پرفلوٹ گشر حسو ددوبار برت تبیدیں

- (a) متساوی ماہنہ قسط پر مبنی فواتیش کی میں نظری کے وقت، کمپنی کو قرض خواہ انکیو اپسی کی صلاحیت کو مدنظر رکھنا ضرور ہے تاکہ بے ایقینی بنا یا جاسکے کہ مدت میں تو سیع کرنے اور / یا ایسا یا میں نا ضاف کے لیے مناسب ہیڈروم / مار جن دستیا ہے۔ قرض کیمدت کے دور انشر حسو دمینم کہنا ضاف بکے تعطیل سے NBFCs کو مشورہ دیا جاتا ہے کہ بے عملدر آمداور تعمیل کے لیے در جذیل قاضوں کو پورا اکرتے ہوئے ایک مناسب پالیسی فریمور کتیا رکریں۔
- i. منظوری کے وقت نپر قرض پر سود کیش حمین تبیلی کے ممکنہ بہادر اجسی سے ایسا یا میں نیت دیلیانو اقعبون گیا سارے مین جسکے نتیجے میں ایسا یا میں نیت دیلیانو اقعبون کی میں نا ضاف چینلو نے فوراً قرض خواہ کو اطلاق دی جائے گی۔
 - ii. شرحون کیو بار برت تبیدیکے وقت کمپنی قرض خواہ انکو بخاتیر فر ابمکرے گی کہ بے اپنی بورڈ کی منظور شد پالیسی کے مطابق ایک مقرر بشر چر سونچ کر سکیں منجم بطور پر کنید فہمہ پڑھ کر تبیدیکے کہ کسی قرض خواہ کو قرض کیمدت کے دور انسو چکرنے کیا جاز تدیج اے گی۔
 - iii. قرض خواہ انکو بے اپنی سند انتخاب کرنے کا مودع بھے کے لیے اور، (ا) میں نا ضاف بیامد میں نا ضاف بیادو نا خاتیار اتکے مجموعہ کے لیے؛ اور، (ب) باز ادائیگی خواہ بے اپنی بورڈ کی منظور شد پالیسی کے مطابق ایک مقرر بشر چر پیش کیا جائے گی چار جز پر عائد کیا جائے والا جرمانہ بہدا یا انکے ساتھ مشر و طہوگی۔

v. فلوٹگسے فکسٹر حکیطہ فمنقلہونے اور کوئی بیگر چار جز / انتظامیاً مور کے اخراجات پر عائد ہونے والے تمام اخراجات خواہ بوجوہ حادثتیہ ویادر جبالا اختیار اتکے استعمال کی صورت میں ہو اسکو شفافیت کے ساتھ منظور یہ مکتوب مینانک شاف کیا جائے گا اور کمپنی کی طرف سے وقتاً فوقتاً پسے چار جز / اخراجات پر نظر ثانی کے وقابہ اسکا انکشاف کیا جائے گا۔

vii. کمپنی بیوقنینا اے گیکے فلوٹگر حسود کی صورت میں دتمیں تو سیعی کی صورت میں فیا یہ مور ٹائز یشن ہبھو۔

viii. کمپنی میں اسی چیناز کے ذریعہ رضبدنگان کے لیے برسہما بیکے آخر مینا یا کاسٹیٹھیٹھ جو کماز کم،

- / جسمیز اسلامالا در استاریخت کم حیطہ کر دیسو، باقی ایام آئی کیر قم، اے پیار اے پیار (کوشامل کیا جائے گا) پورے قرض مدت کے لیے سالانہ پر سٹیج ریٹ) کمپنی بیوقنینا اے گیکے اسٹیٹھیٹھ تانہ ایسادبھو آسان ہو تاکہ رضخو اپا سکو اسکو سمجھو سکے۔ متساوی میاں ہے قسطر رضونکے علاوہ باندھا یا تکا اطلاق موت اسما تو اندھا مختفا دوار کے تمام متساوی قسطوں پر مبنی رضوں پر بوجا گا۔

متساوی میاں ہے قسطوں) ایامی ای (کی بنیاد پر ذاتی قرضوں پر فلوٹگر حسود کیدو بار بہتر تیپر ایک علیحدہ پالیسی پر کی گئی ہے اور اسکو اکتوبر 17 ، 2023 میں منعقد بجا لاس مینبور ڈافڈائی کٹر ز کی طرف سے منظور یہ دیگئی ہے۔

10. عمومی

- (a) کمپنیوں نا یا گریٹر میٹھ کے شرائط و ضوابط میں فر ابمکر دہ مقاصد کے سوائے قرض دار کے معاملات میں داخلت ہین کرے گی (جتنکے کمپنی کے علمین کو یا یسینیم ملع مات ہین اتی یہ جو قرض دار کی طرف سے پہلے ظاہر نہیں کی گئی ہیں)۔
- (b) قرض میں والے کی طرف سے قرض خواہ کا کاؤنٹنٹنٹنگ کرنے کی درخواست موصول کرنے کی صورت میں منظور یہ اب صورت تیگر یعنی کمپنی کا اعتراض ادا کر کوئی بھو، تو اسکی اطلاع اعاستر حکیم خواستہ مانے کے 21 دنونکے اندر بارو کر ایا جائے گا۔
- (c) لونکریکو ریکے معاملے میں، کمپنی غیر ضروری طور پر بر اس انکرے کا عمل اخلاقیار ہین کریگی۔ جیسے کے قرض دار و نکو مسلسل طور پر و قتبے و قپڑی شانکرنا، لونکیو صولیکے لیے افرادی قوت کا استعمال غیرہ کمپنی کے عملے کو ناشائستہ رہو یا ختیار کرنے سے روکنے کے لیے، کمپنی اپنے عملے کو گاہکونکے ساتھ بہتر ہنگے پیشانے کے لیے مناسب رینڈنگ مہیا کرائی گی۔
- (d) کمپنی، ایلیکٹنکے ساتھیاں انکے بنا، انفرادی قرض دار و نکو بزنس کے علاوہ باور چیزوں کی دیے گئے فلوٹگر بیٹھ ملونکے معاملے میں فور کلوزر چارج / پر پیمنت چار جن ہینا گی۔ (حوالہ جات: اینیا فسیڈیا بینیار) پیڈی (سیپیمبر 2019/2019/10.01/10.03/10.01) 2019 مورخ 2 اگست، 2019 کے ذریعہ بفور کلوزر چارج / فلوٹگر بیٹھ پر پیمنت کے جرمانے عائد کرنے سے متعلق ایک اس کار کل

11. شکایت کا ازالہ

- (a) منصفانہ بطرز عمل کے ضابطہ کی تعمیلاً اور انتظامی پر کی مختلف سطحونیں شکایتوں کے ازالے کے میکانز مکے کام کا وقایتہ جو قضاۃ ایجاد اے۔ اس طرح کے جائز و نکایا کا جنم ایک اجتماعی پورٹا بلڈ ایجاد بوقوف نسے بورڈ کو پیش کی جائے گی۔
- (b) مندرجہ ذیل معلمات کو گاہکونکے فائدے کے لیے کمپنی کی انتظامیں اچوں جہان کار و بار سے متعلق ایڈنیا جامدیا جاتا ہے:

- i. شکایت کے ازالے کے افسر کانام اور ابٹھیکی تفصیلات
جنسے کمپنی کے خلاف شکایت کے ازالے کے لیے رابطہ کیا جاسکتا ہے۔

- ii. گاہکی شکایت / تشویش کا ازالہ 30 دنونکی مدت کے اندر نہیں کی جائے کی صورت میں گاہکار بیانیں سیاہ ماسپور ٹپر شکایت در جکر سکتا ہے - <https://cms.rbi.org.in>

یا شکایت فارم در جذیل پتے پر ارسال کریں:

مرکزی سیدا اور پرو سیس نگسینٹر،
بھار تپر بیز رو بینک، 4 ویں منزل،
سیکٹر 17، جنی گڑھ 160017
ٹول فرینمبر 144448 -

12. نانینکنگ فانشیل کمپنیونکے لیے محتسباسکیم

(ریزرو بینک - انتیگریٹڈ محتسباسکیم، 2021)

محتسباسکیم کے تحت، کمپنیز پرنسپلنوڈلافسر (پیاںو) کو مقرر کیا جائے گا جو کمپنی کی نمائندگی کرنے اور کمپنی کے خلاف درج کی گئی شکایات کے سلسلے میں محتسب کو معلوم اتفاق ابمکنے کے ذمہ دار ہونگے۔ کمپنی کی طرف سے مقرر کردہ بنوڈلافسر (پیاںو) کی مدد کرے گا۔

گاہکوں کیفائی کے لیے، ایسے برانچ / مقامات، جہانزنس سے جڑالیندہ ہوتے ہیں، وہاں پر پیاںو کا نام اور رابطہ کی جانکاری (ٹیلیفون نمبر / موبائل نمبر اور ایمیل) کے ساتھ ساتھ محتسب کے شکایت درج کرنے والے پورٹل (<https://cms.rbi.org.in>) کی جانکاری موجود ہوگی۔

اسکیم کی نمائی با خصوصیات اور اسکیم کی کاپیاں پرنسپلنوڈلافسر کے رابطہ کی تفصیلات نمایاں طور پر ظاہر کیا جائے گا۔ کبھی دفتر یا برانچ میں آنے والے شخص کے پاس اسکیم سے متعلقہ بندیاں علاقائیز بانوں میں تامدفاتر اور برانچ میں اس طور سے نمایاں طور پر ظاہر کیا جائے گا۔ اسکیم کی اپنی کیفیت کا ملکی مال میں متعلقہ کافی معلومات ہوں گے۔

محتسباسکیم کی اپنی خصوصیات اور اسکیم کی کاپیاں پرنسپلنوڈلافسر کے رابطہ کی تفصیلات نمایاں طور پر ویسائٹ پر اور اپنی کیفیت کیا جائے گا۔

(حوالہ: ریزرو بینک - انتیگریٹڈ محتسباسکیم، 2021 مورخ 12 نومبر، 2021)

(ب) (اندرونی محتسب کی تعیناتی)

نامیں نکنگ کمپنیونکے لیے اندرونی مہتاب کی تعیناتی 2021 کے سے متعلقہ بیانیکر ہنما خطوط کے حساب سے کمپنی اندر و نیم محتسب تعینات کری گی اور وہ متعلقہ بہنما خطوط پر عمل کری گا۔

(حوالہ: نانینکنگ کمپنیونکے لیے اندرونی مہتاب کی تعیناتی مورخ 15 نومبر 2021)

13. ویسائٹ پر بوسٹنگ

متعدد مستقیدین کی معلوم امانکے لیے مقامیز بانوں میں منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ کمپنی کیوں ویسائٹ پر پیش کیجائے گی۔

14. بہتر یادی سود و صولہ کرنے سے متعلق ضابط

- (a) بورڈ افڈائریکٹر زنے متعلقہ عوامل جیسے فنڈ کی قیمت، مار جناور پر بیمسے جڑے خطر و نکودھیاں میں رکھتے ہوئے، لوناور ایڈو انسپر لیے جانے والے سود، پرو سیسنگ چار جا و دیگر چار جتے کرنے کیے شرحسود کا ماذلانا یا ہے۔ خطرے کا زمرہ کرنے کے طریقہ ناور الگالگر مروں کے قرضار و نسے الگالگر چیر سود لینے کے بارے میں جانکاریا پیلی کیشنلیٹر میندیجا ٹیکیا اور سنکشنلیٹر مینہما سکے بارے میں صاف صاف تایا جائیگا۔
- (b) سود کیش رہنما اور خطرات کی درکاریہ کی طبقہ کمپنی کیوں ویسائٹ پر دستیاب کرایا جائے گا جبکہ ایک سود مینکو بتبدیلی پوگیوں ویسائٹ پر شائع کر دہم معلوم امانی پذیٹ کیا جائے گا۔
- (c) شرحسود صرف سالانہ شرحسود کا اطلاق کرے گی۔

15. فانناسکی ہوئی گزاریوں کو دوبارہ بقبضے میں لینا

کمپنی کی ساختہ ضم عابد میندو بار بتصر فمینلینے کی شکایات کے لیے کیسے شامل کرے گی جس کا فانو نیطور پر اطلاق ہوگا۔ شفاف قرض ضم عابد کیش ائٹ و ضبواط کو یقینی بنانے کے لئے بھی دعاتیر مشتمل ہونگے۔ (ب) قبضے لینے سے پہلے) ایک (نوٹس کیمڈنٹک (b)؛ (c) تمکات پر قبضے کرنے کا طریقہ کار (d)؛ جائیداد کیف و خت /

نیلامیسے پہلے قرضیں والے کو قرض کیا اپسیکے لیے حتمی موافقہ امکرنے کا انتمام (e) ; قرض خواہان کو دوبارہ تصریف دینے کا طریقہ کار، اور (f) جائیداد کیروخت / نیلامی کا طریقہ کار۔ اس طریقہ کار و ضوابط کیا کیا پیرضخواہان کے لئے دستیاب کرائی جائے گی۔

16. سونے کے زیورات کی روکھ کرلوں

- مذکور بالا عمومیہ بنام خطوط کے علاوہ، کمپنیوں کے زیورات پر لوگونکو لوندیتے وقت اس پالیسی پر عمل کرے گی، جو بورڈ آفائز کی ترکے ذریعہ باضابطہ طور پر منظور شدہ ہے، جسمیندیگر باتوں کے ساتھ ساتھ، درج ذیل شامل ہیں:
- i. آریائیکے ذریعے تے شدکے و ائیسیر بنما خطا و طکیت عملیکے لیے ضرور یقدم اٹھانا اور یہتے کرنا کے کوئی ہیلو ندینے سے پہلے گاہک کیا جھے ڈھنگے جانچیڑ تالکر لیکنیبے۔
 - ii. موصول ہونے والے زیورات کا جائز بیلنے کا مناسب طریقہ کار۔
 - iii. سونے کے زیورات کی ملکیتے کرنے کے لیے اندر و نینظام۔
 - iv. زیورات کو محفوظ تحويل مینز کہنے کے لیے مناسبت سٹم، ایسے جڑے عمل کو ثرینگی نا اور انثر نالا ڈیٹر کے ذریعے و قتو قپر اسکا جائزہ، تاکہ تے بوسکے کے سبھی طریقہ کار کیس ختنیس پاندی کی جاربی۔ زیورات کی روکھ کرنے پر ملنے والا لونصر فوبیر انجدے سکتی ہیں، جنمینسونے کو محفوظ رکھنے کے لیے مناسب انظام ہو۔
 - v. گرویکے طور پر رکھے گئے زیورات کا مناسب انشو نسکیا جائیگا۔
 - vi. ادائیگینہ کیے جانے کی صورت میں زیورات کی نیلامیکے طریقے کے بارے میں بھیتا یا جائیگا۔ نیلامیکیتاری خسے پہلے قرض دار کو پیش گینو ٹسدا جائیگا۔ جسمینیلامیکے دوران ہونے والے سبھی لیندینا یا کدم صاف ہو اور گروپ کی مبنیوں اور متعلقہ دار ونسے انکا کوئی تعلق نہ ہو۔
 - vii. نیلامیکا اعلان کماز کم 2 اخبار امینا شہر اتدے کر عوام کے سامنے کیا جائے گا، ایک مقامیز بانیہ نا اور دوسرا قومی وزنامہ خبار میں۔
 - viii. کمپنی نے عقدہ بونے والینیلامیہ نہیں بہنے گی۔
 - ix. گروہ کہے گئے سونے کی نیلامی صرف بورڈ کے ذریعہ منظور شدہ نیلامکنندگان کے ذریعے کیا جائے گی۔
 - x. اس پالیسی میں دھوکہ دیسے نہیں کے لیے نافذکیے جانے والے نظام اور طریقہ کار کا بھی یا حاطہ کیا جائے گا جسمینلامبندی، عملدر آمدگیا اور منظور بکے فرائض کی علیحدگی شامل ہے۔
 - xi. سونے پر قرض دینے کے لیے لو نایگر یمنشیلامیکے طریقہ کار سے متعلق تفصیلات کو بھی ظاہر کرے گا۔

17. جسمانی طور پر / بصارت سے محروم افراد کو کمپنی کی طرف سے قرض کیسہ ہولیات

کمپنی معذور یکینیا دپر جسمانی / بصارت سے محروم افراد کو استبدال گانکو قرض کیسہ ہولیات میں مصنوعات اور سہولیات کی فر امیمینا میاز یسلو کنہین بر تے گی۔ کمپنی کی تمام مشاہینا یا افراد کو مختلف کار و باری سہولیات سے فائدہ اٹھانے کے لیے برمکنڈ فر امکرینگی۔

18. ماہکرو فننس اسلون کے لیے منصانہ طرز عمل کا ضابطہ

بھارتی ریزرو بینک) آری (نے ماسٹر سمت - بھارتی ریزرو بینک) مائیکرو فائننس قرضوں کے لئے ریگولیٹر فریمورک (بدایات، 2022) حوالہ کے تحت 22-03-2021 / 2022 مورخ 14 ، مارچ 2022 جاری کیا ہے۔ بیہدایات مورخ 01 اپریل 2022 سے لاگو بینا اور تمام کمر شیل بینکوں، NBFCs بشمول مائیکرو فننس دار اور باؤ سنگ فننس کمپنیوں پر لاگو ہیں۔

مذکور بالا حصہ نہیں مذکور ایفپیسیکے علاوہ، کمپنی میں در جذبیل منصانہ طرز عمل کو اپنائے گیجو مائیکرو فننس اسلون کے لیے مخصوص ہیں :

- (i) عمومی
 - a. مقامیز بانیہ ایفپیسیکمپنی کیو بیسائٹ کے علاوہ، کمپنی کے دفتر اور برانچ کے احاطے میں بھی شائع کی جائیں گی۔
 - b. فیلڈ استاف کو قرض دار کی آمد نیا اور موجود بلونکے حوالے سے ضرور بیو جہت اچھے کرنے کیتر بیتی جائے گی۔
 - c. اگر قرض خواہان کو کوئی تر بیقر امکی جانے گیتو و بمفہوگی۔
 - d. مائیکرو فننس قرضوں پر وصول کی جانے والا کماز کم، زیادہ سے زیادہ اور او سطھر حسودا سکے تمام دفاتر، اسکے جاری کر دہ جردے مقامیز بانیہ (اور اسکیو بیسائٹ پر بھینما یا ناطور پر دکھائی جائے گی)۔

- e. لوناچگر یمنٹاور کمپنیکے دفتر، برانچکے احاطے اور ویساٹ پر دکھائی گئیا فیضی مینا علانکیا جائی گا کے کمپنی، اپنے ملازمینیا کسی تھرڈ پارٹی کے ملازمینکے زرعے کیے گئے نامناسب روئے کیجوا بدبہو گیا ور و قپر شکایت کا از الہکری گی۔
- f. قرضدار سے کوئی نیکیور ٹیپارٹ / مار جنو صولہنہ کیا جائی گا،
- g. کمپنیکے پاس مانیکرو فناں فرق ضم عابد کا یک معیار یشکل ہو گی۔ فرق ضم عابد ترجیحی طور پر مقامیز بانو نمینڈستیا پہنگے۔
- h. قرض کے تمام شرائط و ضوابط کو قرض ضم عابد میانکشا فکیا جائے گا۔
- a. لونکار ڈر جذیل قصیلات کی عکاسی کرے گا:
- قیمت سازی کے تعین پر آسان حقائق ہونگے،
 - لون سے منسلک تمام شرائط و ضوابط،
 - و بمعلوم اتحاد قرضدار کی مناسب طریقے سے شناخت کرنے یو،
 - حاصل شدی قسط و ناوہر حتیت صفیہ سمتی تامباڑا دادی گیونکے لیے کمپنی کی جانیسے رسید،
 - لونکار ڈمین کمپنی کے ذریعہ قائم کر دبشكایات کے ازالے کے سسٹم اور نوڈ لافس کانام اور ابٹہ نمبر بھینما یا نطور پر شامل کیا جائے گا،
 - نان - کربڈپر و ڈکٹر قرضدار و نکیم کمل رضامندی سے جاری کیے جائیں گے اور فیس کے بارے میں لونکار ڈمین بیتا دیا جائے گا،
 - لونکار ڈمین مو جود تمام اندر اجائ مقامیز بانمینیا اسز بانمینہ ہونگے جسے قرض دار سمجھتے ہوں۔
- (ii) ریکوریکے لیے بنازور زبردستیوں طریقے:
- a. ریکوری عام طور پر صرف کسی تو پیض کر دبمر کریج گہر کی جائے گی۔ فیلڈ اسٹاف کو قرض دار کیر بانشیا کام کی گہر صرف اسی صورت میں ریکارڈ کیا جائز ہے۔
- بہر کریج گہر حاضر ہونے میں ناکام رہے ہوں۔
- b. کمپنی یقین بینا اے گی کہ ملازمینکے طرز عمل اور انکی قری، تربیت اور نگرانی کے لیے بورڈ سے منظور شد پالیسی موجود ہے۔ کوڈ عمل کے لئے ضروری کماز ک مقابلیتی چرکھے گا اور گاہ کونکے ساتھ نہ کر کے لئے ضروری تر بیتیا وزارہ بمر کے گا ملازمین کیتر بیتمناقر ضخواہ انکے ساتھ مناسب رتاو والے پروگرام شامل ہونگے۔ گاہ کونکی طرف ملازمینکے انعقاد بھی انکے معاوضہ میٹر کسی مین مناسب طریقے سے شامل کیا جائے گا۔

19. منصفانہ طرز عمل کے ضابطہ کا جائزہ

منیجنگ ڈائریکٹر و قنافذ امنصفانہ طرز عمل کے ضابطہ میں کسی بھی تر میمکا جائز بلینے اور منظور یہیں کام جائز ہو گا۔
