بجاج فائنانس لمیٹڈ

منصفانہ طرز عمل سے متعلق ضابطہ

اکتوبر2023

ورژن6.0.

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	قرض اکاؤنٹس میں تعزیری چارجز	6
5	شرائط و ضوابط میں تبدیلی سمیت لون کا ڈسبرسمینٹ	7.
5	ذاتی قرضوں پر مبنی متساوی ماہانہ قسطوں) ای ایم آئی (پر فلوٹنگ شرح سود دوبارہ ترتیب دیں	8
6	عمومی	9.
6	شکایت کا ازالہ	10.
7	**نن بینکنگ فائنانشیل کمپنیوں کے لیے محتسب اسکیم، - 2018 نوڈل افسر /صدر نوڈل افسر کی تعیناتی**	11.
7	ویب سائٹ پر ہوسٹنگ	12.
7	بہت زیادہ سود وصول کرنے سے متعلق ضابط	13.
8	فائنانس کی ہوئی گاڑیوں کو دوبارہ قبضے میں لینا	14.
8	سونے کے زیورات گروی رکھ کر لون	15
8	مائکروفائنانس لون کے لیے منصفانہ طرزعمل کا ضابطہ	16
10	منصفانہ طرزعمل کے ضابطہ کا جائزہ	17

1. تعارف

بجاج فائنانس لمیٹڈ، ریزرو بینک آف انڈیا") آر بی آئی ("میں رجسٹر شدہ ایک نان بینکنگ فائنانس کمپنی ہے، جو ڈپازٹ 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 مختلک 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 بی آئی کی ہدایات کے مطابق منصفانہ طرزعمل کا ضابطہ) ایف پی سی (موجود ہے اور یہ بورڈ آف ڈائریکٹرز کے ذریعہ باضابطہ طور پر منظور شدہ ہے۔ منصفانہ طرزعمل کا ضابطہ اپنے صارفین سے معاملات کرنے کے لیے منصفانہ طرزعمل /معیارات کے اصول طے کرتا ہے۔

کمپنی نے اس منصفانہ طرزعمل کا ضابطہ") کوڈ ("کو اپنایا ہے اور اسکو نافذ کیا ہے .یہ کوڈ کمپنی کے ذریعے 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 جائینگی (پر نافذ ہوتا ہے۔

2. اہم عہدبستگیاں

گاہکوں کے ساتھ کمپنی کی اہم عہدبستگیاں یہ ہیں:

i. گاہکوں کے ساتھ ذیل کے ذریعہ اپنے تمام معاملات کرنے میں منصفانہ اور معقول طریقے سے کام کریں:

- اپنائے ذریعے کے لوگوں والے کرنے کام میں کمپنی اور لیے کے سروسز اور پروڈکٹ کردہ فراہم ذریعے کے کمپنی ;ہیں؛ کرتے پیروی کی طریقوں اور چیزوں گئی بتائی میں کوڈ اس لیے کے عمل طرز اور طریقوں والے جانے
  - 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، زیل کے ذریعے تیزی اور ہمدردی سے نپٹنا:

- 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 کرانا جن میں وہ دلچسپی رکھتے ہیں۔

b) گاہک کو اس بارے میں بتانا کے انکی اصلی شناخت اور پتے 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 ذریعے مانگے جانے والے اور دستاویزات کے بارے میں بھی جانکاری دینا۔

4. لون کے لیے ایپلیکیشن اور انکی پروسیسنگ

a) قَرضدار کے لیے تمام مواصلات مقامی زبان میں یا اس زبان میں ہوں گے جسے قَرضدار سمجھتے ہوں۔

b) کمپنی کے لون ایپلیکیشن فارم میں قرزداروں 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 قرض لینے والے کو مقامی زبان یا ایسی زبان میں جو قرض لینے والے نے منظوری مکتوب کے ذریعہ یا بصورت دیگر سمجھتا ہے میں تحریری طور پر پیغام دے گی،شرائط و ضوابط کے ساتھ منظور شدہ قرض کی رقم بشمول سالانہ شرح سود اور اس کے اطلاق کا طریقہ اور قرض لینے والے کی طرف سے ان شرائط و ضوابط کی قبولیت کو اپنے ریکارڈ میں رکھنا .کمپنی قرض معاہدے میں اس تعزیری چارج جو تاخیر سے ادائیگی اور/یا صارف کی طرف سے کسی اور ڈیفالٹ پر عائد کیا جائے گا، اس کا ذکر جلی حروف میں کرے گی۔

جہاں تک ہو کمپنی لون کے سیکشن /ڈسبرسمنٹ 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 ادائگی کی درست مقررہ تاریخ، ادایگی کی تعدد، اصل اور سود کی جانکاری، ایس ایم اے/این پی اے 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 علمال اور/یا سود کی ادائیگی پر موراٹوریم والی لون سہولت کے معاملے میں، بعض ادائگی کی شروعات کے صحیح تاریخ بھی لون لینے والے کو بتائی جائیگی۔

6. قرض اکاؤنٹس میں تعزیری چارجز

a) اگر قرض خواہ کی طرف سے کسی مادی شرطوں و ضوابط کی عدم تعمیل کے لیے جرمانہ عائد کیا جاتا ہے تو اس کو' تعزیری چارجز 'سمجھا جائے گا اور' تعزیری سود 'کی شکل عائد نہیں کیا جائے گا جو ایڈوانس پر وصول کی جانے والی شرح سود میں شامل کیا جاتا ہو۔' .تعزیری چارجز کا کوئی کیپٹلائزیشن نہیں ہوگا یعنی اس طرح کے چارجز پر مزید مرکب سود عائد نہیں کیا جائے گا .تاہم، یہ قرض اکاؤنٹ میں سود کا کمپاؤنڈ کے لئے عام طریقہ کار کو متاثر نہیں کرے گا۔

b) کمپنی سود کی شرح میں کسی بھی اضافی جزو متعارف نہیں کرے گی اور مکتوب اور روح دونوں میں ان ہدایات کی تعمیل کو یقینی بنائے گی .

c) کمپنی تعزیزی چارجز یا اس طرح کے چارجز پر بورڈ سے منظور شدہ پالیسی تشکیل دے گی اور اس کو کچھ نام دیا جائےگا.

d) تعزیراتی چارجز کی مقدار معقول اور قرض معاہدے کی مادی شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کے مطابق کسی خاص قرض/مصنوعاتی زمرے میں امتیازی سلوک کیے بغیر ہوگی۔

e) 'انفرادی قرض دہندگان پر کاروبار کے علاوہ دیگر مقاصد کے لیے منظور شدہ قرضوں کے معاملے میں تعزیری چارجز، مادی شرائط و ضوابط کی اسی طرح کی عدم تعمیل کے لیے غیر انفرادی قرض دہندگان پر لاگو ہونے والے تعزیری چارجز سے زیادہ نہیں ہوں گے۔

f) عائد کیے جانے والے تعزیری چارجز کی مقدار اور اسباب کا ذکر کمپنی قرض معاہدے اور سب سے اہم شرائط و ضوابط / کلیدی حقیقت بیان (KFS) جیسا کہ قابل اطلاق ہے، سود کی شرحوں اور سروس چارجز کے تحت کمپنی کی ویب سائٹ پر ڈسپلے کرنے کے علاوہ گاہکوں کے لیے تحریر کر دے گی .

g) جب بھی مواد کی شرائط و ضوابط کی غیر تعمیل کے لئے یاد دہانیاں قرض خواہان کو بھیجا جائے گا تو اس میں قابل اطلاق چارجز کا ذکر کیا جائے گا .مزید برآں، عائد کیے جانے والے کسی تعزیری چارجز اور اس کے اسباب کی بھی اطلاع دی جائے گی۔

منصفانہ لینڈنگ پریکٹس پر علاحدہ پالیسی -لون اکاؤنٹس پر عائد ہونے والے تعزیری چارجز کی بورڈ آف ڈائریکٹرز کی طرف سے اکتوبر 17, 2023میں منعقد ہونے والی میٹنگ میں اس کی باقاعدہ منظوری دی گئی۔

BAJAJ FINSERV

7. شرائط و ضوابط میں تبدیلی سمیت لون کا ڈسبرسمینٹ

a) کمپنی قرضدار کو ڈسبرسمنٹ شیڈیول، سود کی در، سروس چارج، پری پیمنٹ چارج وغیرہ سمیت شرایط و ضوابط میں ہونے والی کسی تبدیلی کی جانکاری مقامی زبان یا انہیں سمجھ آنے والی زبان میں دیگی۔ کیمنی 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۔

b) ایگریمنٹ کے تحت ادائیگی کی بازطلبی / تیز کرنے کا فیصلہ لون ایگریمنٹ کے مطابق ہوگا۔

c) کمپنی لون کے تحت دی جانے والی پوری بقایا رقم کے واپسی یا بقایا رقم کی وصولی پر سبھی سیکیوریٹیز واپس کر دےگی، جو قرضدار پر کیمپنی 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 ادائگی ہونے تک سیکیوریٹیز کو اپنے پاس رکھنے کا حق ہے۔

8. ذاتی قرضوں پر مبنی متساوی ماہانہ قسطوں) ای ایم آئی (پر فلوٹنگ شرح سود دوبارہ ترتیب دیں

a) فلوٹنگ ریٹ پرسنل لونس کی بنیاد پر ای ایم آئی کی منظوری کے وقت کمپنی کو قرض دہندگان کی واپسی کی صلاحیت کو مدنظر رکھنا ضروری ہے تاکہ یہ یقینی بنایا جا سکے کہ قرض مدت کے دوران شرح سود میں ممکنہ اضافے کے منظر نامے میں میعاد میں توسیع اور/یا ای ایم آئی میں اضافے کے لیے مناسب ہیڈ روم/مارجن دستیاب ہے .تاہم فلوٹنگ ریٹ ذاتی قرضوں کی بنیاد پر ای ایم آئی کے تعلق سے شرح سود میں اضافے کے تعلق سے قرض لینے والوں کے ساتھ مناسب بات چیت اور/یا رضامندی کے بغیر قرض کی مدت میں توسیع اور/یا ای ایم آئی کی رقم میں اضافے سے متعلق صارفین کی متعدد شکایات موصول ہوئی ہیں .ان خدشات کو دور کرنے کے لئے این بی ایف سی کو صلاح دی جاتی ہے کہ وہ کو نافذ کرنے اور تعمیل کے لئے درج ذیل تقاضے پورے کرنے کے لئے ایک مناسب پالیسی فریم ورک طے کرے:

i. منظوری کے وقت لون پر قرض پر سود کی شرح میں تبدیلی کے ممکنہ وہ اثرات جس سے ای ایم آئی اور/یا میعاد یا دونوں میں تبدیلیاں واقع ہوں گی اس بارے میں قرض خواہوں کو واضح طور پر بتایا جائے گا .جس کے نتیجے میں ای ایم آئی/میعاد ئا دونوں میں کسی طرح کے اضافہ کے بارے میں مناسب چینلوں سے فورا قرض خواہ کو اطلاع دی جائے گی۔

ii. شرحوں کی دوبارہ ترتیب کے وقت کمپنی قرض خواہان کو یہ اختیار فراہم کرے گی کہ وہ اپنی بورڈ کی منظور شدہ پالیسی کے مطابق ایک مقررہ شرح پر سوئچ کر سکیں .پالیسی، منجملہ طور پر کئی دفعہ وضاحت کرتی ہے کہ کسی قرض خواہ کو قرض کی مدت کے دوران سوئچ کرنے کی اجازت دی جائے گی۔

iii. قرض خواہان کو بھی اپنی پسند انتخاب کرنے کا موقع دیا جائے گا-

)اے (میں اضافہ یا مدت میں اضافہ یا دونوں اختیارات کے مجموعہ کے لیے ;اور,

)ب (باز ادائیگی خواہ وہ جزوی ہو یا کلی ہو قرض مدت کے دوران کسی بھی وقت .فور کلوژر چارجز /پیشگی ادائیگی چارجز پر عائد کیا جانے والا جرمانہ ہدایات کے ساتھ مشروط ہوگی۔

iv. فلوٹنگ سے فکسڈ شرح کی طرف منتقل ہونے اور کوئی دیگر چارجز/انتظامی امور کے اخراجات پر عائد ہونے والے تمام اخراجات خواہ وہ حادثاتی ہو یا درج بالا اختیارات کے استعمال کی صورت میں ہو اس کو شفافیت کے ساتھ منظوری مکتوب میں انکشاف کیا جائے گا اور کمپنی کی طرف سے وقتاً فوقتاً ایسے چارجز /اخراجات پر نظر ثانی کے وقت بھی اس کا انکشاف کیا جائے گا۔

v. کمپنی یہ یقینی بنائے گی کہ فلوٹنگ شرح سود کی صورت میں مدت میں توسیع کی صورت میں منفی ایمورٹائزیشن نہ ہو۔

vi. کمپنی مناسب چینلز کے ذریعہ قرض دہندگانکے لیے ہر سہ ماہی کے آخر میں ایک اسٹیٹمینٹ جو کم از کم، جس میں راس المال اور اس تاریخ تک محیط کردہ سود، ای ایم آئی کی رقم، باقی ای ایم آئی اور سالانہ شرح سود /پورے

قرض مدت کے لیے سالانہ پرسنٹیج ریٹ) اے پی آر (کو شامل کیا جائے گا .کمپنی یہ یقینی بنائے گی کہ اسٹیٹمینٹ انتہائی سادہ اور آسان ہو تاکہ قرض خواہ اس کو اسکو سمجھ سکے.
متساوی ماہانہ قسط قرضوں کے علاوہ ان ہدایات کا اطلاق موتاتس موتانڈس مختلف ادوار کے تمام متساوی قسطوں پر مبنی قرضوں پر ہوگا.

متساوی ماہانہ قسطوں) ای ایم آئی (کی بنیاد پر ذاتی قرضوں پر فلوٹنگ شرح سود کی دوبارہ ترتیب پر ایک علیحدہ پالیسی طے کی گئی ہے اور اس کو اکتوبر 17 ،2023 میں منعقدہ اجلاس میں بورڈ آف ڈائریکٹرز کی طرف سے منظوری دے دی گئی ہے.

9. عمومی

a) 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(.
b) 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 دي جائیگی. ایسا ٹرانسفر قانون کی کے مطابق ایگریمنٹ کی صاف شرائط کے مطابق ہونگے.
c) 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. کپنی کے عملے کو ناشائستہ رویّہ اختیار کرنے سے روکنے کے لیے، کمپنی اپنے عملے کو گاہکوں کے ساتھ بہتر ڈھنگ سے پیش آنے کے لیے مناسب ٹریننگ مہیا کرائیگی.
d) کمپنی، کو -ایپلیکینٹ کے ساتھ یا انکے بنا، انفرادی 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 بی ایف سی ڈی این بی آر) پی ڈی (سی سی نمبر 101/03.10.001/2019-20 مورخہ 2 اگست، 2019 کے ذریعہ بفورکلوزر چارج /فلوٹنگ ریٹ لون پر پری پیمنٹ کے جرمانے عائد کرنے سے متعلق آر بی آئی کا سرکلر

10. شکایت کا ازالہ

a) منصفانہ طرزعمل 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.
b) 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 بی آئی سی ایم اس پورٹل پر شکایت درج کر سکتا ہےhttps://cms.rbi.org.in -

یا شکایت فارم درج ذیل پتے پر ارسال کریں:

مرکزی رسید اور پروسیسنگ سینٹر,
بھارتیہ ریزرو بینک،4 ویں منزل,
سیکٹر 17 ، چنڈی گڑھ160017 -

ٹول فری نمبر14448 -

11. نان بینکنگ فائنانشیل کمپنیوں کے لیے محتسب اسکیم

(ا) ریزرو بینک- انٹیگریٹیڈ محتسب اسکیم،2021

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 افسر)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 نمبر/موبائل نمبر اور ای میل (کے ساتھ ساتھ محتسب کے شکایت درج کرنے والے پورٹل (https://cms.rbi.org.in)کی جانکاری موجود 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 اہم خصوصیات اور اسکیم کی کاپی اور پرنسپل نوڈل افسر کے رابطے کی تفصیلات نمایاں طور پر ویب سائٹ ڈسپلے اور اپڈیٹ کیا جائے گا

(حوالہ :ریزرو بینک - انٹیگریٹڈ محتسب اسکیم، 2021 مورخہ نومبر12 ،2021)

(ب) اندرونی محتسب کی تعیناتی

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

(حوالہ :ان بینکنگ کمپنیوں کے لیے اندرونی مہتاب کی تعیناتی مورخہ15 ،نومبر2021)

12. **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۔

13. **بہت زیادہ سود وصول کرنے سے متعلق ضابط**

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 تے کرنے کیے شرح سود کا ماڈل اپنایا ہے۔ قرضداروں یا گاہکوں کے لئے سود کی شرح، خطرے کا زمرہ تے 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 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۔

14. فائنانس کی ہوئی گاڑیوں کو دوبارہ قبضے میں لینا

کمپنی قرضدار کے ساتھ لون ایگریمنٹ میں دوبارہ قبضہ والی شق شامل کرے گی جو قانونی طور پر قابل عمل ہوگی۔ شفافیت کو یقینی بنانے کے لیے، قرض معاہدے کے شرائط و ضوابط میں بھی درج ذیل حوالے سے دفعات شامل ہوں گی) :ا (قبضہ سے قبل نوٹس کی مدت؛) ب (وہ حالات جن کے تحت نوٹس کی مدت ختم کی جاسکتی ہے؛) پ (سیکورٹی پر قبضہ کرنے کا طریقہ کار؛) ت (جائیداد کی فروخت /نیلامی سے قبل قرض کی ادائیگی کے لیے قرضدار کو حتمی موقع دینے سے متعلق شق؛) ٹ (قرضدار کو دوبارہ قبضہ فراہم کرنے کا طریقہ کار، اور) ث (جائیداد کی فروخت /نیلامی کا طریقہ کار۔ قرضداروں کو ان شرائط و ضوابط کی ایک کاپی فراہم کی جائے گی۔

15. سونے کے زیورات گروی رکھ کر لون

مذکور بالا عمومی رہنما خطوط کے علاوہ، کمپنی سونے کے زیورات پر لوگوں کو لون دیتے 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 آڈیٹر 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. ادائگی 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 ذریعہ 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۔

16. مائکروفائنانس لون کے لیے منصفانہ طرزعمل کا ضابطہ

بھارتی ریزرو بینک) آر بی (نے ماسٹر سمت -بھارتی ریزرو بینک) مائیکرو فائنانس قرضوں کے لئے ریگولیٹری فریم ورک (ہدایات، 2022حوالہ کے تحتDoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 مورخہ14 ، مارچ2022 جاری کیا ہے .ان ہدایات کا اطلاق مائیکرو فنانس اداروں اور ہاؤسنگ فنانس کمپنیوں سمیت تمام تجارتی بینکوں، این بی ایف سی پر ہوتا ہے .ان ہدایات کا نفاذ مورخہ01 ، اپریل2022سے ہوگا.

مذکورہ بالا حصوں میں مذکور ایف پی سی کے علاوہ، کمپنی مندرجہ ذیل منصفانہ طرزعمل کو اپنائے گی جو مائیکرو فائناس 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۔

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۔

b. فیلڈ اسٹاف کو قرضدار کی آمدنی اور موجودہ لون کے حوالے سے ضروری پوچھ تاچھ کرنے کی تربیت دی جائے گی۔ .
c. اگر کوئی ٹریننگ ہوگی، تو اسے قرضداروں کو مفت میں دیا جائےگا۔ 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۔
d. 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 ہوئی نوٹس) مقامی زبان میں (اور اس کی ویب سائٹ پر بھی نمایاں طور پر ظاہر کیا جائے گا۔ .
e. لون ایگریمنٹ اور کمپنی کے دفتر، برانچ کے احاطے اور ویبسائٹ پر دکھائی گئی ایف پی سی میں اعلان کیا جائیگا کے کمپنی، اپنے ملازمین یا کسی تھرڈ پارٹی کے ملازمین کے زریعے کیے گئے نامناسب روّیے کی جوابدہ ہوگی اور وقت پر شکایت کا ازالہ کریگی۔
f. ریزرو بینک آف انڈیا) آر بی آئی (کی کے وائی سی ہدایات کی تعمیل کی جائیگی۔ قرضداروں کی ادائگی کی صلاحیت کے بارے میں جاننے کے لیے ضروری جانچ پڑتال کی جائیگی۔ .
g. لون کے سبھی سینکشن اور ڈسبرسمنٹ صرف ایک مرزکازی مقام پر ہی کیے جائینگے اور اِس عمل میں ایک سے زائد افراد شامل ہونگے۔ اس کے علاوہ ڈسبرسمنٹ کے عمل پی بھی قریب سے نگرانی رکھی جائیگی۔
h. یہ تے کرنا ہوگا کے لون ایپلیکیشن کا طریقہ مشکل نہ ہو، اسکے لیے ضروری قدم اٹھائے جائین اور لون کی ادائگی پہلے سے تے 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 پریمیم) 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 موراٹوریم مُدّت,
- 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 تے 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 جسے قَرضدار 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 طرزِ عمل، قرزداروں 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.

17۔ منصفانہ طرزعمل کے ضابطہ کا جائزہ

منیجنگ ڈائریکٹر وقتا فوقتا منصفانہ طرزعمل کے ضابطہ میں کسی بھی ترمیم کا جائزہ لینے اور منظوری دینے کا مجاز ہوگا.

***