

بجاج فائننس لمیٹڈ

فیئر پریکٹس کوڈ

مارچ 2026

ورژن 7.1

شعبہ تعمیل

فہرست مضامین

صفحہ نمبر	تفصیلات	سیریل نمبر
3	تعارف	1.
3	اہم وعدے	2.
3	معلومات	3.
3	لون کے لیے درخواستیں اور کارروائی	4.
4	لون کی جانچ اور شرائط و ضوابط	5.
4	لون کھاتوں میں تعزیری چارجز	6
4	لون کی ادائیگی، بشمول شرائط و ضوابط میں تبدیلیاں	7.
5	ذمہ دارانہ لون فراہمی کا طرز عمل – ذاتی لون کی واپسی / تصفیے پر منقولہ وغیرہ منقولہ جائیداد کے دستاویزات کی حوالگی	8.
5	مساوی ماہانہ اقساط (EMI) پر مبنی ذاتی لون میں فلوٹنگ شرح سود کی از سر نو تعیین	9.
6	عام امور	10.
7	شکایات کا ازالہ	11.
7	غیر بینکنگ مالیاتی کمپنیوں کے لیے آئٹ ایم ڈسمین سکیم، 2018 – نوٹل آفیسر / پرنسپل نوٹل آفیسر کی تعیناتی	12.
8	ویب سائٹ پر دستیابی	13.
8	زیادہ شرح سود وصول کرنے کے ضابطے	14.
8	مالی معاونت یافتہ گاڑیوں کی واپسی / قبضہ	15.
8	سونا / زیورات کو بطور ضمانت لون دینے کی صورت	16
9	کمپنی کی جانب سے جسمانی / بصری معذور افراد کے لیے لون کی سہولیات	17
10	مائیکرو فنانس لون کے لیے فیئر پریکٹس کوڈ	18
11	فیئر پریکٹس کوڈ کا جائزہ	19

1. تعارف

بجاج فنانانس لمیٹڈ، ایک غیر بینکنگ مالیاتی کمپنی ہے جو ریزرو بینک آف انڈیا ("RBI") کے ساتھ رجسٹرڈ ہے اور اس وقت مختلف قسم کے لون کی فراہمی کے کاروبار میں مصروف ہے، جن میں کنزیومر ڈیوریل لون، ذاتی لون، دو پہیہ گاڑی کے لون، جائیداد کے عوض لون، حصص کے عوض لون وغیرہ شامل ہیں، جو اس کے مختلف صارفین کو فراہم کیے جاتے ہیں۔ یہ مالی سہولیات مختلف قسم کے صارفین کو دی جاتی ہیں، جن میں افراد، شراکتی فرمیں، کمپنیاں اور دیگر قانونی ادارے شامل ہیں۔

بجاج فنانانس لمیٹڈ ("کمپنی") نے RBI کی ہدایات کے مطابق فیئر پریکٹس کوڈ (FPC) مرتب کیا ہے، جسے بورڈ آف ڈائریکٹرز کی جانب سے باضابطہ منظوری دی جا چکی ہے۔ یہ فیئر پریکٹس کوڈ صارفین کے ساتھ لین دین کے دوران منصفانہ طرز عمل اور معیارات طے کرتا ہے۔

کمپنی نے یہ فیئر پریکٹس کوڈ ("کوڈ") اپنایا ہے اور اسے عملی طور پر نافذ کر دیا ہے۔ یہ ضابطہ کمپنی کی جانب سے پیش کیے جانے والے تمام اقسام کے مصنوعات اور خدمات پر لاگو ہوتا ہے، (چاہے وہ اس وقت دستیاب ہوں یا مستقبل میں متعارف کروائے جائیں)۔

2. اہم وعدے

- کمپنی کے صارفین کے ساتھ کیے گئے اہم وعدے درج ذیل ہیں:
- صارفین کے ساتھ تمام معاملات میں منصفانہ اور معقول رویہ اختیار کرنا، اس طریقے سے کہ:
 - کمپنی کے پیش کردہ مصنوعات اور خدمات کے لیے ضابطہ میں طے شدہ وعدوں اور معیارات کو پورا کیا جائے، اور کمپنی کے عمل کے پیروی کی جانے والی کارروائیوں اور طریقہ کار کے مطابق عمل کیا جائے؛
 - یہ یقینی بنایا جائے کہ کمپنی کی مصنوعات اور خدمات متعلقہ قوانین و ضوابط کے مطابق ہوں؛
 - کمپنی کے صارفین کے ساتھ معاملات دیانتداری اور شفافیت کے اخلاقی اصولوں پر مبنی ہوں۔
 - صارفین کی مدد کرنا تاکہ وہ کمپنی کی مصنوعات کو سمجھ سکیں، اس طریقے سے کہ:
 - ان کی مالیاتی نتائج کی وضاحت کی جائے۔
 - مسائل یا خرابیوں کی صورت میں فوری اور مہمردانہ طریقے سے نمٹنا، اس طریقے سے کہ:
 - غلطیوں کو درست کیا جائے؛
 - صارفین کی شکایات کو سنبھالا جائے؛
 - اگر صارفین اب بھی مطمئن نہ ہوں تو انہیں بتایا جائے کہ اپنی شکایت کو آگے کیسے لے جا سکتے ہیں۔
 - ضابطہ کو عام کرنا، اسے کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب رکھنا اور صارفین کی درخواست پر اس کی کاپی فراہم کرنا۔

3. معلومات

- صارفین کو ایسے مصنوعات اور خدمات منتخب کرنے میں مدد فراہم کرنا جو ان کی ضروریات کے مطابق ہوں، اور انہیں واضح معلومات فراہم کرنا جن میں وہ خدمات اور مصنوعات کے اہم خصوصیات کو سمجھ سکیں جن میں وہ دلچسپی رکھتے ہیں۔
- صارفین کو آگاہ کرنا کہ کمپنی کو کس قسم کے دستاویزات اور معلومات کی ضرورت ہے تاکہ صارف کی حقیقی شناخت اور پتہ معلوم کیا جاسکے، اور دیگر دستاویزات تاکہ قانونی اور ضابطہ جاتی تقاضوں کی

تعمیل کی جاسکے۔

4. لون کے لیے درخواستیں اور کارروائی

- (a) لون لینے والے کو کی جانے والی تمام ابلاغات اور رابطے مقامی زبان یا ایسی زبان میں ہوں گی جسے لون لینے والا سمجھتا ہو۔
- (b) کمپنی کے لون کی درخواست فارم میں وہ تمام ضروری معلومات شامل ہوں گی جو لون لینے والے کے مفاد کو متاثر کرتی ہیں، تاکہ وہ دیگر **NBFCs** کی پیش کردہ شرائط و ضوابط کے ساتھ مفید موازنہ کر سکے اور ایک معلوماتی فیصلہ لے سکے۔
- (c) کمپنی کے پاس لون کی درخواستیں موصول ہونے کی تصدیق دینے کا نظام ہوگا۔ اس تصدیق میں یہ بھی بتایا جائے گا کہ درخواست کو نمٹانے کا وقت کیا ہوگا۔

5. لون کی جانچ اور شرائط و ضوابط

کمپنی لون لینے والے کو تحریری طور پر، مقامی زبان میں، منظوری لیٹر یا کسی اور ذریعے سے یہ اطلاع دے گی کہ لون کی کتنی رقم منظور کی گئی ہے، ساتھ ہی شرائط و ضوابط بھی بتائے جائیں گے، جن میں سالانہ سود اور اس کے اطلاق کا طریقہ شامل ہوگا، اور کمپنی اس بات کا ریکارڈ رکھے گی کہ لون لینے والے نے یہ شرائط قبول کی ہیں۔ کمپنی لون معاہدے میں واضح طور پر یہ بھی ذکر کرے گی کہ تاخیر سے ادائیگی یا صارف کی کسی دیگر خلاف ورزی پر کیا تعزیری / جرمانہ چارج لگایا جائے گا۔

کمپنی لون کی منظوری / لون کی ادائیگی کے وقت تمام لون لینے والوں کو لون معاہدے کی ایک کاپی فراہم کرے گی، ترجیحاً مقامی زبان میں یا ایسی زبان میں جسے لون لینے والا سمجھتا ہو، اور اس کے ساتھ لون معاہدے میں درج تمام منسلکات کی بھی علیحدہ علیحدہ کاپیاں فراہم کی جائیں گی۔

لون کی واپسی کی درست واجب الادا تاریخیں، ادائیگی کی تعدد، اصل رقم اور سود کی علیحدہ تفصیل، **SMA / NPA** درجہ بندی کی تاریخوں کی مثالیں وغیرہ لون کی منظوری کے وقت اور بعد ازاں اگر منظوری کی شرائط یا لون معاہدے میں کوئی تبدیلی ہو تو ان تبدیلیوں کے وقت بھی، لون کی مکمل واپسی تک لون لینے والے کو باقاعدہ طور پر آگاہ کی جائیں گی۔ جہاں لون کی سہولت میں اصل رقم اور / یا سود کی ادائیگی پر مہلت دی گئی ہو، وہاں ادائیگی کے آغاز کی درست تاریخ بھی لون لینے والے کو واضح طور پر بتائی جائے گی۔

6. لون کھاتوں میں تعزیری چارجز

- (a) اگر لون لینے والے کی جانب سے لون معاہدے کی اہم شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کی صورت میں کوئی جرمانہ عائد کیا جائے تو اسے "تعزیری چارجز" سمجھا جائے گا، اور اسے "تعزیری سود" کی شکل میں عائد نہیں کیا جائے گا جو لون پر وصول کی جانے والی شرح سود میں شامل کر دیا جائے۔ تعزیری چارجز کی کمیٹی لائزیشن نہیں کی جائے گی، یعنی ان چارجز پر کوئی اضافی سود شمار نہیں کیا جائے گا۔ تاہم، اس سے لون کھاتے میں سود کی عام کمپاؤنٹنگ کے طریقہ کار پر کوئی اثر نہیں پڑے گا۔
- (b) کمپنی شرح سود میں کسی اضافی جز کو متعارف نہیں کروائے گی اور **RBI** کے فینر پریکٹس کوڈ کی ہدایات پر تحریری اور عملی دونوں صورتوں میں مکمل طور پر عمل درآمد کو یقینی بنائے گی۔
- (c) تعزیری چارجز کی رقم معقول ہوگی اور لون معاہدے کی اہم شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کے تناسب سے مقرر کی جائے گی، اور کسی مخصوص لون یا مصنوعات کے زمرے میں امتیازی سلوک نہیں کیا جائے گا۔
- (d) ایسے لون کی صورت میں جو انفرادی لون لینے والوں کو کاروبار کے علاوہ دیگر مقاصد کے لیے منظور کیے گئے ہوں، ان پر عائد کیے جانے والے تعزیری چارجز اسی نوعیت کی عدم تعمیل پر غیر انفرادی لون لینے والوں پر لاگو تعزیری چارجز سے زیادہ نہیں ہوں گے۔
- (e) تعزیری چارجز کی رقم اور اس کی وجہ کمپنی کی جانب سے صارفین کو لون معاہدے اور جہاں قابل اطلاق ہو اہم ترین شرائط و ضوابط / کلیدی حقائق کا بیان (**KFS**) میں واضح طور پر ظاہر کی جائیں گی، اس کے علاوہ یہ معلومات کمپنی کی ویب سائٹ پر شرح سود اور سروس چارجز کے تحت بھی نمایاں کی جائیں گی۔
- (f) جب بھی لون معاہدے کی اہم شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کے سلسلے میں لون لینے والوں کو یاد دہانیاں بھیجی جائیں گی، تو قابل اطلاق تعزیری چارجز کی بھی اطلاع دی جائے گی۔ مزید یہ کہ تعزیری چارجز عائد کیے جانے کی ہر صورت اور اس کی وجہ بھی لون لینے والے کو واضح طور پر بتائی جائے گی۔
- لون کھاتوں میں تعزیری چارجز سے متعلق منصفانہ لون فراہمی کے طریقہ کار پر ایک علیحدہ پالیسی مرتب کی گئی ہے، جس سے بورڈ آف ڈائریکٹرز نے 17 اکتوبر 2023 کو منعقدہ اپنے اجلاس میں باضابطہ طور پر منظور کیا ہے۔

7. لون کی ادائیگی، بشمول شرائط و ضوابط میں تبدیلیاں

- (a) کمپنی لون لینے والے کو مقامی زبان میں شرائط و ضوابط میں ہونے والی کسی بھی تبدیلی کے بارے میں پیشگی اطلاع دے

گی، جن میں لون کی ادائیگی کا شیڈول، شرح سود، سروس چارجز، قبل از وقت ادائیگی کے چارجز وغیرہ شامل ہیں۔ کمپنی یہ بھی یقینی بنائے گی کہ شرح سود اور دیگر چارجز میں تبدیلیاں صرف آئندہ کے لیے نافذ کی جائیں۔ اس ضمن میں ایک مناسب شرط لون معاہدے میں شامل کی جائے گی۔

(b) معاہدے کے تحت لون کی واپسی طلب کرنے / ادائیگی میں تیزی لانے یا کارکردگی سے متعلق فیصلہ لون معاہدے کی شرائط کے مطابق ہی کیا جائے گا۔

(c) کمپنی تمام واجبات کی مکمل ادائیگی یا لون کی بقایا رقم کی وصولی کے بعد تمام ضمانتیں جاری کر دے گی، تاہم یہ عمل اس شرط کے تابع ہوگا کہ اگر کمپنی کو لون لینے والے کے خلاف کسی اور دعوے کے سلسلے میں کوئی جائز حق یا حق حبس حاصل ہو۔ اگر اس طرح کا حق سیٹ آف استعمال کیا جانا ہو تو لون لینے والے کو اس بارے میں مکمل تفصیلات کے ساتھ پیشگی اطلاع دی جائے گی، جن میں باقی ماندہ دعووں کی نوعیت اور وہ شرائط شامل ہوں گی جن کے تحت کمپنی متعلقہ دعوے نمٹائے یا ادا کیے جانے تک ضمانتیں اپنے پاس رکھنے کی مجاز ہوگی۔

8. ذمہ دارانہ لون فراہمی کا طریقہ عمل – ذاتی لون کی واپسی / تصفیے پر منقولہ و غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کی حوالگی

RBI کی ہدایات کے مطابق ایک معیاری عملی طریقہ کار (SOP) بعنوان "پراپرٹی ڈاکومنٹس مینڈاٹ اور چارج ریلیز پروسیس" نافذ کیا گیا ہے، جو 01 دسمبر 2023 کے بعد واجب الادا مہلکے والے تمام معاملات میں منقولہ اور غیر منقولہ جائیداد کے اصل دستاویزات کی حوالگی سے متعلق ہے۔

- (a) منقولہ / غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کی حوالگی
- کمپنی لون کھاتے کی مکمل واپسی یا تصفیے کے بعد 30 دن کے اندر تمام منقولہ / غیر منقولہ جائیداد کے اصل دستاویزات جاری کرے گی اور کسی بھی رجسٹری میں درج چارجز کو ختم کرے گی۔
 - لون لینے والے کو یہ اختیار دیا جائے گا کہ وہ اپنی ترجیح کے مطابق منقولہ / غیر منقولہ جائیداد کے اصل دستاویزات یا تو اس بینکنگ آؤٹ لیٹ / برانچ سے حاصل کرے جہاں لون کھاتے کی دیکھ بھال کی جاتی تھی، یا کمپنی کے کسی دوسرے دفتر سے جہاں یہ دستاویزات دستیاب ہوں۔
 - منقولہ / غیر منقولہ جائیداد کے اصل دستاویزات کی واپسی کا وقت اور مقام، مؤثر تاریخ کے بعد جاری کیے گئے لون منظوری لیٹر میں واضح طور پر درج کیا جائے گا۔
 - واحد لون لینے والے یا مشترکہ لون لینے والوں کی وفات کی منگامی صورت سے نمٹنے کے لیے، کمپنی کے پاس قانونی ورثاء کو منقولہ / غیر منقولہ جائیداد کے اصل دستاویزات واپس کرنے کا باقاعدہ طریقہ کار موجود ہے۔ یہ طریقہ کار کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب ہے۔
- (b) منقولہ / غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کی حوالگی میں تاخیر پر معاوضہ
- اگر لون کی مکمل واپسی یا تصفیے کے بعد 30 دن گزر جانے کے باوجود منقولہ / غیر منقولہ جائیداد کے اصل دستاویزات جاری نہ کیے جائیں یا متعلقہ رجسٹری میں چارج سیٹیفیکیشن فارم جمع نہ کرایا جائے، تو کمپنی اس تاخیر کی وجوہات لون لینے والے کو مطلع کرے گی۔ اگر یہ تاخیر کمپنی کی جانب سے ہو تو کمپنی لون لینے والے کو ہر دن کی تاخیر کے لیے ₹ 5,000 کے حساب سے معاوضہ ادا کرے گی۔
 - اگر منقولہ / غیر منقولہ جائیداد کے اصل دستاویزات جزوی یا مکمل طور پر گم ہو جائیں یا نقصان کا شکار ہو جائیں تو کمپنی لون لینے والے کی نقل / تصدیق شدہ نقول حاصل کرنے میں مدد کرے گی اور

اس سے متعلق تمام اخراجات خود برداشت کرے گی، اس کے علاوہ شق (i) کے تحت بیان کردہ معاوضہ بھی ادا کرے گی۔ تاہم، ایسی صورت میں کمپنی کو اس عمل کی تکمیل کے لیے اضافی 30 دن دستیاب ہوں گے، اور تاخیر کا جرمانہ اس کے بعد شمار کیا جائے گا (یعنی کل 60 دن مکمل ہونے کے بعد)۔

iii. ان ہدایات کے تحت فراہم کیا جانے والا معاوضہ، کسی قابل اطلاق قانون کے تحت لون لینے والے کے دیگر معاوضہ حاصل کرنے کے حقوق کو متاثر نہیں کرے گا۔

9. مساوی مادانہ اقساط (EMI) پر مبنی ذاتی لون میں فلوٹنگ شرح سود کی از سر نو تعیین

■ ذمہ دار کے ساتھ یا بغیر۔

(a) EMI پر مبنی فلوٹنگ شرح سود والے ذاتی لون کی منظوری کے وقت، کمپنی اس بات کو مدنظر رکھے گی کہ لون لینے والے کی ادائیگی کی صلاحیت ایسی ہو کہ لون کی مدت کے دوران شرح سود میں ممکنہ اضافے کی صورت میں لون کی مدت میں توسیع اور / یا EMI میں اضافہ کرنے کے لیے مناسب گنجائش / مارجن دستیاب ہو۔ اس مقصد کے لیے NBFCs کو ہدایت دی گئی ہے کہ وہ مناسب پالیسی فریم ورک نافذ کریں جو درج ذیل تقاضوں پر پورا اترتا ہو، تاکہ اس پر مؤثر عمل درآمد اور تعمیل

ممکن ہو:

- i. لون کی منظوری کے وقت کمپنی لون لینے والوں کو واضح طور پر آگاہ کرے گی کہ شرح سود میں تبدیلی کی صورت میں لون پر کیا ممکنہ اثرات مرتب ہو سکتے ہیں، جس کے نتیجے میں **EMI** میں تبدیلی اور / یا لون کی مدت میں رد و بدل ہو سکتا ہے۔ بعد ازاں، مذکورہ وجوہات کی بنا پر **EMI** میں کسی بھی اضافے اور / یا مدت میں توسیع کی صورت میں، اس کی اطلاع مناسب ذرائع کے ذریعے فوراً لون لینے والے کو دی جائے گی۔
- ii. شرح سود کی از سر نو تعیین کے وقت، کمپنی لون لینے والوں کو یہ اختیار فراہم کرے گی کہ وہ بورڈ سے منظور شدہ پالیسی کے مطابق فکسڈ ریٹ میں منتقل ہو سکیں۔ اس پالیسی میں، دیگر امور کے ساتھ ساتھ، یہ بھی واضح کیا جائے گا کہ لون کی مدت کے دوران لون لینے والے کو کتنی مرتبہ ریٹ تبدیل کرنے کی اجازت ہوگی۔
- iii. لون لینے والوں کو درج ذیل انتخاب کے اختیارات بھی دیے جائیں گے:
 - (a) **EMI** میں اضافہ یا لون کی مدت میں توسیع یا دونوں اختیارات کا امتزاج اختیار کرنے کا حق؛ اور،
 - (b) لون کی مدت کے دوران کسی بھی وقت جزوی یا مکمل قبل از وقت ادائیگی کرنے کا اختیار۔ لون کی قبل از وقت بندش یا قبل از وقت ادائیگی پر عائد جرمانہ موجودہ / نافذ العمل ہدایات کے تابع ہوگا۔
- iv. فلوٹنگ ریٹ سے فکسڈ ریٹ میں لون منتقل کرنے پر لاگو ہونے والے تمام قابل اطلاق چارجز اور مذکورہ اختیارات کے استعمال سے وابستہ دیگر سروس چارجز / انتظامی اخراجات کو منظوری لیٹر میں اور وقتاً فوقتاً کمپنی کی جانب سے ان چارجز / اخراجات میں کی جانے والی کسی بھی ترمیم کے وقت شفاف طور پر ظاہر کیا جائے گا۔
- v. کمپنی یہ یقینی بنائے گی کہ فلوٹنگ شرح سود والے لون کی صورت میں لون کی مدت میں توسیع کے نتیجے میں منفی امارٹائزیشن پیدا نہ ہو۔
- vi. کمپنی ہر سہ ماہی کے اختتام پر مناسب ذرائع کے ذریعے لون لینے والوں کو ایک بیان فراہم کرے گی یا اس تک رسائی ممکن بنائے گی، جس میں کم از کم درج ذیل تفصیلات شامل ہوں گی: اب تک وصول کی گئی اصل رقم اور سود؛ **EMI** کی رقم؛ باقی ماندہ **EMIs** کی تعداد؛ لون کی پوری مدت کے لیے سالانہ شرح سود / سالانہ فیصدی شرح (**APR**) - کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ یہ بیانات سادہ ہوں اور لون لینے والے کے لیے آسانی سے قابل فہم ہوں۔ مساوی ماہانہ اقساط پر مبنی لون کے علاوہ، یہ ہدایات اسی اصول کے تحت مختلف مدتوں پر مبنی تمام مساوی اقساط والے لون پر بھی لاگو ہوں گی۔

مساوی ماہانہ اقساط (**EMI**) پر مبنی ذاتی لون میں فلوٹنگ شرح سود کی از سر نو تعیین سے متعلق ایک علیحدہ پالیسی مرتب کی گئی ہے، جسے بورڈ آف ڈائریکٹرز نے 17 اکتوبر 2023 کو منعقدہ اینے اجلاس میں باضابطہ طور پر منظور کیا ہے۔

10. عام امور

- (a) کمپنی لون لینے والے کے معاملات میں مداخلت سے گریز کرے گی، سوائے ان مقاصد کے جو لون معاہدے کی شرائط و ضوابط میں بیان کیے گئے ہوں (الا یہ کہ لون لینے والے کی جانب سے پہلے ظاہر نہ کی گئی کوئی نئی معلومات کمپنی کے علم میں آجائے)۔
- (b) اگر لون لینے والا لون کھاتے کی منتقلی کے لیے درخواست دے تو کمپنی اپنی رضامندی یا عدم رضامندی؛ اعتراض، اگر کوئی ہو، درخواست موصول ہونے کی تاریخ سے 21 دن کے اندر بتا دے گی۔
- (c) لون کی وصولی کے سلسلے میں کمپنی کسی قسم کی غیر ضروری ہراسانی کا سہارا نہیں لے گی، جیسے کہ غیر مناسب اوقات میں بار بار پریشان کرنا یا لون کی وصولی کے لیے زبردستی یا طاقت کا استعمال وغیرہ۔ کمپنی کے عملے کی جانب سے بدتمیزی یا نامناسب رویے سے بچنے کے لیے، کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ عملے کو صارفین سے مناسب انداز میں پیش آنے کی مناسب تربیت دی جائے۔
- (d) کمپنی فلوٹنگ ریٹ لون اور ایڈوانسز پر فورکلوزر چارجز / پیری پیمنٹ چارجز
 - i. - عائد نہیں کرے گی

- a. افراد کو کاروبار کے علاوہ دیگر مقاصد کے لیے دیے گئے لون ، شریک ذمہ دار کے ساتھ یا بغیر ، اور
- b. کو کاروباری مقاصد کے لیے دیے گئے لون ، شریک **MSEs** افراد اور

- ii. مندرجہ بالا شق لون کی جزوی یا مکمل پیشگی ادائیگی کے لیے استعمال ہونے والے فنڈز کے مآخذ سے قطع نظر لاگو ہوگی، اور اس کے لیے کسی بھی کم از کم لاک ان مدت کی شرط نہیں ہوگی۔
- iii. دہری / خصوصی شرح (فکسڈ اور فلوٹنگ ریٹ کے امتزاج) والے لون کے لیے مندرجہ بالا شق کا اطلاق اس بات پر منحصر ہوگا کہ پیشگی ادائیگی کے وقت لون فلوٹنگ شرح پر ہے یا نہیں۔
- iv. میں بیان کردہ صورتوں کے علاوہ دیگر تمام (i)(b) اور (i)(a) اوپر پیراگراف معاملات میں، اگر کوئی پیشگی ادائیگی چارجز ہوں تو وہ کمپنی کی منظور شدہ پالیسی کے مطابق ہوں گے۔ تاہم، مدت لون کی صورت میں، اگر کمپنی کی جانب PPG / سے پیشگی ادائیگی چارجز عائد کیے جائیں، تو وہ پیشگی ادائیگی کی جانے والی رقم کی بنیاد پر ہوں گے۔
- v. جہاں پیشگی ادائیگی کمپنی کی جانب سے کی جائے، وہاں کمپنی کوئی بھی چارجز عائد نہیں کرے گی۔
- vi. پیشگی ادائیگی چارجز کا اطلاق ہونا یا نہ ہونا منظوری لیٹر، لون معاہدے اور میں واضح طور پر ظاہر کیا جائے گا۔ یہاں بیان کردہ طریقے کے KFS مطابق جو پیشگی ادائیگی چارجز ظاہر نہیں کیے گئے ہوں گے، وہ کمپنی کی جانب سے عائد نہیں کیے جائیں گے۔
- vii. کمپنی لون کی پیشگی ادائیگی کے وقت ایسے کسی بھی چارجز / فیس کو سابقہ اثر کے ساتھ عائد نہیں کرے گی جو پہلے ہی معاف کی جا چکی ہوں۔

11. شکایات کا ازالہ

- (a) فیئر پریکٹسز کوڈ کی تعمیل اور شکایات کے ازالے کے نظام کے کام کرنے کا مختلف انتظامی سطحوں پر وقتاً فوقتاً جائزہ لیا جائے گا۔ ان جائزوں پر مشتمل مرکب رپورٹ باقاعدہ وقفوں سے بورڈ آف ڈائریکٹرز کو پیش کی جائے گی۔
- (b) صارفین کے فائدے کے لیے، کمپنی کی تمام برانچوں / مقامات پر جہاں کاروباری لین دین کیا جاتا ہے، درج ذیل معلومات نمایاں طور پر آویزاں کی جائیں گی:
 - i. شکایات کے حل کے لیے رابطہ کیے جانے والے شکایات ازالہ آفسر کا نام اور رابطہ کی تفصیلات (ٹیلی فون / موبائل نمبرز اور ای میل ایڈریس)۔

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

یا شکایت فارم درج ذیل پتے پر ارسال کر سکتا ہے:

سینٹر لائزڈ رسیپٹ اینڈ پروسیسنگ سینٹر، ریزرو بینک آف انڈیا، چوتھی منزل،
سیکٹر 17، چندی گڑھ - 160017
ٹول فری نمبر: 14448

12. غیر بینکنگ مالیاتی کمپنیوں کے لیے آئٹسمین اسکیم

2021 ریزرو بینک - انٹیگریٹڈ آئبڈسمین اسکیم، 2021

آئبڈسمین اسکیم کے تحت، کمپنی نے ایک پرنسپل نوڈل آفیسر (PNO) مقرر کیا ہے، جو کمپنی کے خلاف دائر کی گئی شکایات کے سلسلے میں کمپنی کی نمائندگی کرنے اور آئبڈسمین کو مطلوبہ معلومات فراہم کرنے کا ذمہ دار ہوگا۔ کمپنی کی جانب سے مقرر کردہ نوڈل آفیسرز (NO)، PNO کی معاونت کریں گے۔

صارفین کی سہولت کے لیے، کمپنی کی ان تمام برانچوں / مقامات پر جہاں کاروباری لین دین کیا جاتا ہے، PNO کا نام اور رابطہ کی تفصیلات (ٹیلی فون / موبائل نمبر اور ای میل) کے ساتھ ساتھ آئبڈسمین کے شکایت درج کرانے کے پورٹل کی تفصیلات (<https://cms.rbi.org.in>) نمایاں طور پر آویزاں کی جائیں گی۔

مزید یہ کہ اس اسکیم کی اہم خصوصیات کمپنی کے تمام دفاتر اور برانچوں میں انگریزی، ہندی اور علاقائی زبانوں میں اس انداز سے نمایاں طور پر آویزاں کی جائیں گی کہ دفتر یا برانچ میں آنے والا ہر فرد اس اسکیم کے بارے میں مناسب اور وافر معلومات حاصل کر سکے۔

آئبڈسمین اسکیم کی نمایاں خصوصیات، اسکیم کی مکمل نقل، اور پرنسپل نوڈل آفیسر کے رابطہ کی تفصیلات کمپنی کی ویب سائٹ پر نمایاں طور پر شائع کی جائیں گی اور وقتاً فوقتاً اپ ڈیٹ کی جاتی رہیں گی۔

(حوالہ: ریزرو بینک آف انڈیا - انٹیگریٹڈ آئبڈسمین اسکیم، 2021، مؤرخہ 12 نومبر 2021)

(b) داخلی آئبڈسمین کی تقرری

RBI کی جانب سے جاری کردہ رہنما ہدایات "غیر بینکنگ مالیاتی کمپنیوں کی جانب سے داخلی آئبڈسمین کی تقرری" مؤرخہ 15 نومبر 2021 کے مطابق، کمپنی نے داخلی آئبڈسمین مقرر کر دیا ہے اور متعلقہ رہنما ہدایات کی مکمل پابندی کرے گی۔

(حوالہ: غیر بینکنگ مالیاتی کمپنیوں کی جانب سے داخلی آئبڈسمین کی تقرری، مؤرخہ 15 نومبر 2021)

13. ویب سائٹ پر دستیابی

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

14. زیادہ شرح سود وصول کرنے کے ضابطے

- بورڈ آف ڈائریکٹرز نے لون اور ایڈوانسز پر عائد کی جانے والی شرح سود، پروسیسنگ فیس اور دیگر چارجز کے تعین کے لیے ایک شرح سود ماڈل منظور کیا ہے، جس میں متعلقہ عوامل مثلاً فنڈز کی لاگت، مارجن، رسک پریمیم وغیرہ کو مدنظر رکھا جاتا ہے۔ شرح سود، رسک کی درجہ بندی کا طریقہ کار، اور مختلف زمروں کے لون لینے والوں سے مختلف شرح سود وصول کرنے کی وجوہات کو درخواست فارم میں لون لینے والے / صارف پر ظاہر کیا جائے گا اور منظوری لیٹر میں واضح طور پر تحریری طور پر آگاہ کیا جائے گا۔
- شرح سود اور رسک کی درجہ بندی کے طریقہ کار کو کمپنی کی ویب سائٹ پر بھی دستیاب کرایا جائے گا۔ ویب سائٹ پر شائع کی گئی معلومات کو شرح سود میں کسی بھی قسم کی تبدیلی کی صورت میں بروقت اپ ڈیٹ کیا جائے گا۔
- شرح سود سالانہ بنیاد پر ہوگی۔

15. مالی معاونت یافتہ گاڑیوں کی واپسی / قبضہ

کمپنی لون لینے والے کے ساتھ طے پانے والے لون معاہدے میں گاڑی کی ضبطگی سے متعلق ایک ایسی شق شامل کرے گی جو قانونی طور پر قابل نفاذ ہوگی۔ شفافیت کو یقینی بنانے کے لیے، لون معاہدے کی شرائط و ضوابط میں درج ذیل امور سے متعلق واضح دفعات بھی شامل ہوں گی (a) ضبطگی سے قبل نوٹس کی مدت؛ (b) وہ حالات جن میں نوٹس کی مدت سے استثناء دیا جاسکتا ہے؛ (c) سیکیورٹی/ضمانت پر قبضہ حاصل کرنے کا طریقہ کار؛ (d) جائیداد کی فروخت یا نیلامی سے قبل لون کی ادائیگی کے لیے لون لینے والے کو دی جانے والی آخری مہلت سے متعلق شق؛ (e) ضبط شدہ جائیداد کی واپسی لون لینے والے کو دینے کا طریقہ کار؛ اور (f) جائیداد کی فروخت یا نیلامی کا طریقہ کار۔ ایسی تمام شرائط و ضوابط کی ایک نقل لون لینے والوں کو فراہم کی جائے گی۔

16. سونا / زیورات کو بطور ضمانت لون دینے کی صورت

مندرجہ بالا عمومی ہدایات کے علاوہ، کمپنی سونے کے زیورات کو بطور ضمانت افراد کو لون فراہم کرتے وقت، بورڈ آف ڈائریکٹرز کی جانب سے باقاعدہ منظور شدہ پالیسی پر عمل کرے گی، جس میں دیگر امور کے ساتھ ساتھ درج ذیل نکات شامل ہوں گے:

- i. اس بات کو یقینی بنانے کے لیے مناسب اقدامات کہ **RBI** کی جانب سے مقرر کردہ **KYC** رہنما اصولوں کی مکمل پابندی کی جائے، اور کسی بھی لون کی منظوری سے قبل صارف کی مناسب جانچ پڑتال کی جائے۔
- ii. وصول کیے گئے زیورات کی مناسب اور باقاعدہ جانچ و تشخیص کا طریقہ کار۔
- iii. سونے کے زیورات کی ملکیت کی تصدیق کے لیے مؤثر داخلی نظام۔
- iv. زیورات کو محفوظ تحویل میں رکھنے کے لیے مناسب نظام، ان نظاموں کا مسلسل بنیادوں پر جائزہ لینا، متعلقہ عمل کے تربیت، اور داخلی آڈیٹرز کے ذریعے وقتاً فوقتاً معائنہ، تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جاسکے کہ تمام طریقہ کار پر سختی سے عمل ہو رہا ہے۔ وہ شاخیں جہاں زیورات کو محفوظ رکھنے کی مناسب سہولت موجود نہ ہو، وہاں سونے کے زیورات کے بطور ضمانت لون فراہم نہیں کیا جائے گا۔
- v. بطور ضمانت قبول کیے گئے زیورات کا مناسب طور پر بیمہ کیا جائے گا۔
- vi. عدم ادائیگی کی صورت میں زیورات کی نیلامی سے متعلق پالیسی شفاف اور مناسب ہوگی۔ نیلامی کی تاریخ سے قبل لون لینے والے کو پیشگی اطلاع دی جائے گی۔ اس پالیسی میں نیلامی کے وہ طریقہ کار بھی واضح طور پر درج ہوں گے جن پر عمل کیا جائے گا۔ نیلامی کے عمل میں مفادات کے تصادم کی کوئی گنجائش نہیں ہوگی، اور نیلامی کے دوران تمام لین دین، بشمول گروپ کمپنیوں اور متعلقہ اداروں کے ساتھ ہونے والے معاملات، مکمل طور پر بازو کے فاصلے کے اصول کے تحت انجام دیے جائیں گے۔
- vii. نیلامی کا اعلان عوام کے لیے کم از کم دو اخبارات میں اشتہار کے ذریعے کیا جائے گا، جن میں سے ایک مقامی/علاقائی زبان کا اخبار ہوگا اور دوسرا قومی سطح کا روزنامہ ہوگا۔
- viii. کمپنی خود منعقدہ نیلامیوں میں کسی بھی صورت شرکت نہیں کرے گی۔
- ix. گروہ رکھے گئے سونے کی نیلامی صرف ان نیلام کنندگان کے ذریعے کی جائے گی جنہیں بورڈ آف ڈائریکٹرز کی جانب سے منظور شدہ ہو۔
- x. پالیسی میں دھوکہ دہی سے نمٹنے کے لیے وضع کیے جانے والے نظام اور طریقہ کار بھی شامل ہوں گے، جن میں کام کی تقسیم مثلاً کسٹمر لانے، عمل درآمد اور منظوری کے مراحل کو الگ الگ رکھا جانا شامل ہے۔
- xi. سونا بطور ضمانت لون فراہم کرنے سے متعلق لون معاہدہ میں نیلامی کے طریقہ کار کی مکمل تفصیلات بھی واضح طور پر درج ہوں گی۔

17. کمپنی کی جانب سے جسمانی / بصری معذور افراد کے لیے لون کی سہولیات

کمپنی جسمانی یا بصری معذوری کی بنیاد پر درخواست دہندگان کے ساتھ کسی بھی قسم کا امتیازی سلوک نہیں کرے گی، اور انہیں لون سمیت تمام مصنوعات اور سہولیات فراہم کرے گی۔ کمپنی کی تمام شاخیں ایسے افراد کو مختلف کاروباری اور مالی سہولیات سے فائدہ اٹھانے کے لیے ہر ممکن تعاون فراہم کریں گی۔

18. مائیکرو فنانس لون کے لیے فیئر پریکٹس کوڈ

ریزرو بینک آف انڈیا (RBI) نے ماسٹر ڈائریکشن - ریزرو بینک آف انڈیا (ریگولیٹری فریم ورک برائے مائیکرو فنانس لونز)

ڈائریکشنز، 2022 جاری کی ہیں، جن کا حوالہ **DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22** مؤرخہ 14 مارچ 2022 ہے۔ یہ ہدایات 01 اپریل 2022 سے نافذ العمل ہیں اور تمام کمرشل بینکس، **NBFCs** بشمول مائیکرو فنانانس اداروں اور ہاؤسنگ فنانانس کمپنیوں پر لاگو ہوتی ہیں۔

مندرجہ بالا سیکشنز میں بیان کردہ **FPC** کے علاوہ، کمپنی مائیکرو فنانانس قرضوں کے لیے درج ذیل مخصوص فیئر پریکٹس کو بھی اختیار کرے گی

- (i) عمومی
- FPC** مقامی زبان میں کمپنی کے دفاتر اور برانچ احاطوں میں، کمپنی کی ویب سائٹ کے علاوہ، نمایاں طور پر آویزاں کیا جائے گا۔
 - فیلڈ اسٹاف کو اس بات کی تربیت دی جائے گی کہ وہ لون لینے والوں کی آمدنی اور موجودہ قرضہ جاتی ذمہ داریوں کے حوالے سے ضروری جانچ پڑتال کر سکیں۔
 - اگر لون لینے والوں کو کوئی تربیت فراہم کی جاتی ہے تو وہ بلا معاوضہ ہوگی۔
 - مائیکرو فنانانس لون پر عائد کم از کم، زیادہ سے زیادہ اور اوسط شرح سود کمپنی کے تمام دفاتر میں، جاری کردہ لٹریچر (مقامی زبان میں) اور کمپنی کی ویب سائٹ پر نمایاں طور پر ظاہر کی جائے گی۔
 - لون معاہدے میں اور کمپنی کے دفتر، برانچ احاطوں اور ویب سائٹ پر آویزاں **FPC** میں یہ اعلان شامل کیا جائے گا کہ کمپنی اپنے ملازمین یا آؤٹ سورس ایجنسی کے ملازمین کے کسی بھی نامناسب رویے کے لیے جوابدہ ہوگی اور بروقت شکایات کے ازالے کو یقینی بنائے گی۔
 - لون لینے والے سے کسی قسم کی سیکیورٹی ڈپازٹ / مارجن وصول نہ کیا جائے گا۔
 - کمپنی کے پاس مائیکرو فنانانس لون کے لیے ایک معیاری فارم پر مبنی لون معاہدہ ہوگا۔ لون معاہدہ ترجیحاً مقامی زبان میں ہوگا۔
 - لون کی تمام شرائط و ضوابط کو لون معاہدے میں واضح طور پر ظاہر کیا جائے گا۔
 - لون کارڈ میں درج ذیل تفصیلات شامل ہوں گی:
 - قیمتوں / چارجز سے متعلق ایک سادہ اور مختصر فیکٹ شیٹ،
 - لون سے متعلق تمام دیگر شرائط و ضوابط،
 - ایسی معلومات جو لون لینے والے کی مناسب شناخت کو یقینی بنائیں،
 - کمپنی کی جانب سے موصول ہونے والی تمام ادائیگیوں بشمول اقساط اور حتمی ادائیگی کی رسید / تصدیق،
 - لون کارڈ پر کمپنی کے قائم کردہ شکایات کے ازالے کے بارے میں واضح طور پر ذکر ہوگا، نیز نوٹل آفیسر کا نام اور رابطہ نمبر بھی درج ہوگا،
 - غیر قرضی مصنوعات صرف لون لینے والے کی مکمل رضامندی سے فراہم کی جائیں گی اور ان کی فیس کا ڈھانچہ لون کارڈ میں واضح طور پر درج ہوگا،
 - لون کارڈ میں کی گئی تمام اندراجات مقامی زبان یا اس زبان میں ہوں گی جسے لون لینے والا بخوبی سمجھتا ہو۔
- (ii) لون کی وصولی کے غیر جابرانہ طریقے:

- عام طور پر لون کی وصولی صرف ایک مرکزی طور پر مقرر کردہ مقام پر کی جائے گی۔ فیلڈ اسٹاف کو لون لینے والے کی رہائش گاہ یا کام کی جگہ پر وصولی کی اجازت صرف اسی صورت میں دی جائے گی جب لون لینے والا دو یا اس سے زیادہ مسلسل مواقع پر مرکزی مقررہ مقام پر حاضر ہونے میں ناکام رہے۔
- کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ ملازمین کے طرز عمل، نیز ان کی بھرتی، تربیت اور نگرانی سے متعلق ایک بورڈ سے منظور شدہ پالیسی موجود ہو۔ یہ ضابطہ عمل کے لیے درکار کم از کم تعلیمی و پیشہ ورانہ اہلیت کا تعین کرے گا اور صارفین سے مناسب انداز میں نمٹنے کے لیے ضروری تربیتی وسائل فراہم کرے گا۔ ملازمین کی تربیت میں ایسے پروگرام شامل ہوں گے جن کا مقصد لون لینے والوں کے ساتھ مناسب اور شائستہ رویے کو فروغ دینا ہو۔ مزید برآں، صارفین کے ساتھ ملازمین کے طرز عمل کو ان کے معاوضے / کارکردگی کے نظام میں بھی مناسب طور پر شامل کیا جائے گا۔

19. فیئر پریکٹس کوڈ کا جائزہ

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