



ضابطہ منصفانہ طرز عمل

FAIR PRACTICE CODE

ورژن	4.0
ذمہ دار شعبہ	شعبہ آپریشنز کا سربراہ (Head – Operations)
منظور کنندہ	بورڈ آف ڈائریکٹرز
تاریخ نفاذ	14 2025، مئی، (May 14, 2025)

1. تعارف (INTRODUCTION)

نہ ماسٹر ڈائریکشن - ریزرو بینک آف انڈیا (نان بینکنگ فنانشل کمپنی - اسکیل ("RBI") ریزرو بینک آف انڈیا کے لیے ("NBFCs") بیسڈ ریگولیشن) ڈائریکشنز، 2023 جاری کی ہیں، جن میں نان بینکنگ فنانشل کمپنیوں کی جانب سے اپنے صارفین NBFCs شامل ہے، جس کے ذریعے (Fair Practices Code) فیئر پریکٹسز کوڈ کے ساتھ معاملات کرتے وقت اختیار کیے جانے والے منصفانہ کاروباری اور کارپوریٹ طریقہ کار کے معیارات مقرر کیے گئے ہیں۔

کی جانب سے جاری کردہ مذکورہ ماسٹر ڈائریکشن کی تعمیل میں، کیپیٹل انڈیا فنانشل لمیٹڈ ("کمپنی") نے یہ RBI فیئر پریکٹسز کوڈ ("کوڈ") مرتب کیا ہے، جس میں کمپنی کی جانب سے اپنے صارفین ("صارفین") کے ساتھ معاملات کرتے وقت اختیار کیے جانے والے منصفانہ طریقہ کار کے معیارات بیان کیے گئے ہیں۔

2. مقصد (PURPOSE)

- صارفین کے ساتھ معاملات میں کم از کم معیارات مقرر کر کے اچھے اور منصفانہ طریقہ کار کو فروغ دینا۔
- شفافیت کو فروغ دینا تاکہ صارفین کمپنی کی جانب سے فراہم کی جانے والی خدمات سے اپنی معقول توقعات کو بہتر طور پر سمجھ سکیں اور باخبر فیصلے کر سکیں۔
- صارفین کو ان مالی سہولیات اور خدمات کے بارے میں باخبر فیصلے کرنے میں سہولت فراہم کرنا جن سے وہ فائدہ اٹھانا چاہتے ہیں؛ اور یہ کوڈ کمپنی کی جانب سے منظور اور جاری کیے جانے والے ہر قسم کے قرض پر لاگو ہوگا۔
- صارف اور کمپنی کے درمیان منصفانہ اور خوشگوار تعلقات کو فروغ دینا۔

3. قرض کی درخواستیں اور ان پر کارروائی (LOAN APPLICATIONS AND PROCESSING THEREOF)

- کمپنی مختلف مالیاتی مصنوعات فراہم کرتی ہے، جن میں پروجیکٹ فنانس، ورکنگ کیپیٹل ٹرم لون، لون اگینسٹ پراپرٹی، لیز رینٹل ڈسکاؤنٹنگ وغیرہ شامل ہیں۔
- کمپنی کی جانب سے پیش کی جانے والی ہر مالیاتی مصنوعات کے لیے قرض کی درخواست کا فارم/متعلقہ درخواستی دستاویزات (چاہے انہیں کسی بھی نام سے موسوم کیا جائے) متعلقہ مصنوعات کی ضروریات کے مطابق مختلف ہو سکتے ہیں اور ان میں وہ تمام معلومات شامل ہوں گی جو ممکنہ صارف سے جمع کروانا ضروری ہوں۔ کمپنی اپنی ہر متعلقہ مالیاتی مصنوعات سے متعلق ضروری معلومات ہر ممکنہ صارف کو فراہم کرے گی تاکہ وہ کی جانب سے پیش کردہ شرائط و ضوابط کے ساتھ مؤثر موازنہ کر سکے اور اس موازنے کی بنیاد NBFCs دیگر پر باخبر فیصلہ کر سکے۔
- فراہم کرے (Acknowledgement) کمپنی قرض کی درخواست موصول ہونے پر اس کی وصولی کا اعتراف گی اور تمام قرض کی درخواستوں کا معقول مدت کے اندر فیصلہ کرے گی۔ درخواست کے فیصلہ کیے جانے کی مدت بھی اعترافی رسید میں درج ہوگی۔
- صارفین کے ساتھ تمام مواصلات مقامی زبان یا ایسی زبان میں کیے جائیں گے جسے صارف سمجھتا ہو۔

4. **(KEY FACTS) قرض کی جانچ، شرائط و ضوابط؛ اور قرضوں و ایڈوانسز کے لیے کلیدی معلوماتی بیان** **STATEMENT FOR LOANS AND ADVANCES)**

- a) صارفین کے ساتھ تمام مواصلات مقامی زبان یا ایسی زبان میں کیے جائیں گے جسے صارف سمجھتا ہو۔
- b) کمپنی کو موصول ہونے والی قرض/قرض کی منظوری کی درخواستوں کا جائزہ کمپنی کی کریڈٹ پالیسی کے مطابق لیا جائے گا اور انہیں منظور یا مسترد کیا جائے گا۔
- c) کے ذریعے آگاہ کیا (Sanction Letter) قرض کی منظوری سے صارفین کو تحریری طور پر سینکشن لیٹر (Sanction Letter) کے ساتھ آگاہ کیا جائے گا۔ سینکشن لیٹر میں منظور شدہ قرض کی رقم یا حد، قرض پر لاگو بنیادی شرائط و ضوابط، سالانہ بنیاد پر اور اس کے اطلاق کا طریقہ درج ہوگا۔ ہر صارف قرض کی شرائط (Annualized Rate of Interest) شرح سود و ضوابط کو قبول کرنے کے اظہار کے طور پر کمپنی کو تحریری تصدیق فراہم کرے گا، جو قرض سے متعلق دستاویزات کا حصہ ہوگی۔
- d) سمیت قرض سے (Annexures) اور اس کے تمام ضمیمہ جات (Loan Agreement) قرض کے معاہدے (Key Fact Statement – KFS) رہنما ہدایات کے مطابق، کلیدی معلوماتی بیان RBI متعلق تمام دستاویزات کی ایک نقل، متعلقہ کے ساتھ تمام ممکنہ صارفین/قرض لینے والوں کو فراہم کی جائے گی۔ یہ لازمی ہوگا کہ (KFS) کے مندرجات قرض لینے والے کو مکمل طور پر سمجھائے جائیں اور اس سے اس کی سمجھ بوجھ کی KFS تحریری تصدیق حاصل کی جائے۔
- e) صارفین کی جانب سے تاخیر سے ادائیگی/قرض کی واپسی پر عائد کیے جانے والے کسی بھی دنداتی (e) چارجز/جرمانوں (چاہے انہیں کسی بھی نام سے موسوم کیا جائے) کی تفصیلات قرض کے معاہدے میں نمایاں انداز میں درج کی جائیں گی۔ (Bold)

5. **(PENAL CHARGES IN LOAN ACCOUNTS) قرض کے کھاتوں میں تعزیری چارجز**

- a) اگر قرض لینے والے کی جانب سے قرض کے معاہدے کی اہم شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل پر کوئی جرمانہ تصور کیا جائے گا اور اسے "تعزیری سود" (Penal Charges) عائد کیا جائے، تو اسے "تعزیری چارجز" کی صورت میں، جو ایڈوانس پر عائد شرح سود میں شامل کیا جاتا ہے، وصول نہیں کیا (Penal Interest) نہیں کیا جائے گا، یعنی ان چارجز پر مزید (Capitalisation) جائے گا۔ تعزیری چارجز کو اصل رقم میں شامل (Compounding of Interest) سود کا حساب نہیں لگایا جائے گا۔ تاہم، اس سے قرض کے کھاتے میں سود کے مرکب کے معمول کے طریقہ کار پر کوئی اثر نہیں پڑے گا۔
- b) کو شامل نہیں کرے گی اور ان رہنما (Additional Component) کمپنی شرح سود میں کسی اضافی جز (b) ہدایات کی لفظاً اور روحاً تعمیل کو یقینی بنائے گی۔
- c) کمپنی شرح سود، تعزیری چارجز یا قرضوں پر عائد اس نوعیت کے دیگر چارجز (چاہے انہیں کسی بھی نام سے موسوم کیا جائے) سے متعلق بورڈ سے منظور شدہ موجودہ پالیسی کو اپ ڈیٹ کرے گی اور اس پر عمل کرے گی۔
- d) تعزیری چارجز کی مقدار معقول اور قرض کے معاہدے کی اہم شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کے متناسب ہوگی، اور کسی مخصوص قرض/پروڈکٹ کے زمرے میں امتیازی نوعیت کی نہیں ہوگی۔
- e) غیر کاروباری مقاصد کے لیے انفرادی قرض لینے والوں کو منظور کیے گئے قرضوں کے معاملے میں "تعزیری چارجز، اسی نوعیت کی عدم تعمیل پر غیر انفرادی قرض لینے والوں پر لاگو تعزیری چارجز سے زیادہ نہیں ہوں گے۔
- f) تعزیری چارجز کی مقدار اور اس کی وجوہات کو، حسب اطلاق، قرض کے معاہدے اور اہم ترین شرائط و (f) (Key Fact Statement – کلیدی معلوماتی بیان / (Most Important Terms & Conditions) ضوابط

میں صارفین کے سامنے واضح طور پر ظاہر کیا جائے گا، نیز انہیں کمپنی کی ویب سائٹ پر بھی (چاہے KFS) کسی بھی نام سے موسوم کیا جائے) نمایاں کیا جائے گا۔

جب بھی قرض کے معاہدے کی اہم شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کے حوالے سے قرض لینے والوں کو (g) بھیجی جائے گی، تو قابل اطلاق تعزیری چارجز سے بھی انہیں آگاہ کیا جائے گا۔ مزید برآں (Reminder) یاددہانی تعزیری چارجز عائد کیے جانے کی ہر صورت اور اس کی وجہ بھی انہیں بتائی جائے گی۔

کمپنی اپنی پالیسی کے فریم ورک میں مناسب ترامیم کرے گی اور مؤثر تاریخ سے حاصل کیے گئے یا تجدید (h) شدہ تمام نئے قرضوں پر ان ہدایات کے نفاذ کو یقینی بنائے گی۔ موجودہ قرضوں کے معاملے میں، نئے تعزیری چارجز کے نظام پر منتقلی اگلی نظرثانی، تجدید کی تاریخ یا ان ہدایات کی مؤثر تاریخ سے چھ ماہ کے اندر، جو بھی پہلے ہو، یقینی بنائی جائے گی۔

6. قرض کی ادائیگی، بشمول شرائط و ضوابط میں تبدیلیاں (DISBURSEMENT OF LOANS, INCLUDING CHANGES IN TERMS AND CONDITIONS)

a) اگر صارف کو دیے گئے قرض کی شرائط و ضوابط میں کوئی تبدیلی کی جائے، بشمول قرض کی ادائیگی کے وغیرہ میں کسی (Prepayment Charges) شیڈول، شرح سود، سروس چارجز، قبل از وقت ادائیگی کے چارجز بھی قسم کی تبدیلی، تو کمپنی صارف کو تحریری اطلاع دے گی۔ شرح سود اور/یا چارجز میں مذکورہ تبدیلیاں مؤثر ہوں گی۔ اس سلسلے میں قرض کے معاہدے میں ایک مخصوص (Prospective Effect) مستقبل کے لیے شق شامل کی جائے گی۔

b) یا قرض سے متعلق ذمہ (Accelerate Payment) ادائیگی کو تیز کرنا، (Recall) قرض کی واپسی کا مطالبہ داروں کی تکمیل کے بارے میں کمپنی کا کوئی بھی فیصلہ متعلقہ قرضی دستاویزات کی شرائط و ضوابط کے مطابق ہوگا۔

c) قرض کی تمام واجبات کی ادائیگی یا قرض کی بقایا رقم کی وصولی کے بعد، بشرطیکہ قرض لینے والے کے موجود نہ ہو، کمپنی (Lien) خلاف کمپنی کے کسی دوسرے دعوے کے سلسلے میں کوئی جائز حق یا حق ضبط استعمال کیا جانا ہو، تو (Right of Set-off) جاری کر دے گی۔ اگر حق سیٹ آف (Securities) تمام ضمانتیں قرض لینے والے کو اس بارے میں اطلاع دی جائے گی، جس میں باقی ماندہ دعووں کی مکمل تفصیلات اور وہ متعلقہ دعویٰ نمٹانے جانے/ادا ہونے تک ضمانتیں اپنے پاس رکھنے NBFCs شرائط شامل ہوں گی جن کے تحت کی مجاز ہوں گی۔

7. ذمہ دارانہ قرض دہی کا طرز عمل – ذاتی قرضوں کی ادائیگی/تصفیہ کے بعد منقولہ/غیر منقولہ جائیداد کی 7. ذمہ دارانہ قرض دہی کا طرز عمل – ذاتی قرضوں کی ادائیگی/تصفیہ کے بعد منقولہ/غیر منقولہ جائیداد کی (RESPONSIBLE LENDING CONDUCT – RELEASE OF MOVABLE/IMMOVABLE PROPERTY DOCUMENTS ON REPAYMENT/SETTLEMENT OF PERSONAL LOANS)

قرض کی مکمل ادائیگی اور قرض کے کھاتے کی بندش کے بعد، مستقبل میں صارفین کی شکایات اور تنازعات سے بچنے کے لیے کمپنی منقولہ/غیر منقولہ جائیداد کی اصل دستاویزات کی واپسی کے سلسلے میں بہترین طریقہ اختیار کرے گی۔ (Best Practices) کار

قرض لینے والوں کو درپیش مسائل کے حل اور ذمہ دارانہ قرض دہی کو فروغ دینے کے لیے درج ذیل ہدایات جاری کی جاتی ہیں۔

منقولہ/غیر منقولہ جائیداد کی دستاویزات کی واپسی A.

کمپنی قرض کے کھاتے کی مکمل ادائیگی/تصفیہ کی تاریخ سے 30 (تیس) دن کے اندر تمام اصل منقولہ/غیر i. منقولہ جائیداد کی دستاویزات واپس کرے گی اور متعلقہ رجسٹری میں درج تمام چارجز کو ختم کرے گی۔

قرض لینے والے کو یہ اختیار دیا جائے گا کہ وہ اپنی پسند کے مطابق اصل منقولہ/غیر منقولہ جائیداد کی ii. دستاویزات یا تو اس بینکنگ آؤٹ لیٹ/برانچ سے حاصل کرے جہاں قرض کا کھاتہ چلایا گیا تھا، یا کمپنی کے کسی دوسرے دفتر سے جہاں یہ دستاویزات دستیاب ہوں۔

اصل منقولہ/غیر منقولہ جائیداد کی دستاویزات واپس کرنے کی مدت اور مقام، مذکورہ سرکلر کی مؤثر تاریخ یا iii. میں درج کیے جائیں گے۔ (Sanction Letters) اس کے بعد جاری کیے جانے والے قرض کی منظوری کے خطوط

، واحد قرض لینے والے یا مشترکہ قرض لینے والوں کی وفات جیسے ممکنہ حالات سے نمٹنے کے لیے iv. قانونی ورثاء کو اصل منقولہ/غیر منقولہ جائیداد کی دستاویزات واپس کرنے کا ایک واضح اور باقاعدہ NBFCs طریقہ کار مرتب کریں گی۔ یہ طریقہ کار اور اس سے متعلق دیگر پالیسیاں اور طریقہ کار صارفین کی معلومات کے کی ویب سائٹ پر بھی دستیاب ہوں گے۔ NBFC لیے

منقولہ/غیر منقولہ جائیداد کی دستاویزات کی واپسی میں تاخیر پر معاوضہ B.

اگر قرض کی مکمل ادائیگی/تصفیہ کی تاریخ سے 30 (تیس) دن کے بعد بھی اصل منقولہ/غیر منقولہ جائیداد کی i. دستاویزات واپس نہ کی جائیں یا متعلقہ رجسٹری میں چارج سیٹیفیکشن فارم جمع نہ کرایا جائے، تو کمپنی قرض لینے والے کو تاخیر کی وجوہات سے آگاہ کرے گی۔ اگر تاخیر کمپنی کی وجہ سے ہو، تو کمپنی قرض لینے والے کو تاخیر کے ہر دن کے لیے ₹5,000 کے حساب سے معاوضہ ادا کرے گی۔

اگر اصل منقولہ/غیر منقولہ جائیداد کی دستاویزات مکمل یا جزوی طور پر ضائع یا خراب ہو جائیں، تو کمپنی ii. قرض لینے والے کو ان دستاویزات کی نقل/تصدیق شدہ نقول حاصل کرنے میں معاونت فراہم کرے گی اور اس سے، کے مطابق معاوضہ بھی ادا کرے گی۔ تاہم (ii) متعلق تمام اخراجات برداشت کرے گی، علاوہ ازیں اوپر درج شق کو یہ عمل مکمل کرنے کے لیے اضافی 30 (تیس) دن کا وقت دیا جائے گا، اور اس NBFCs ایسے معاملات میں کے بعد تاخیر کی مدت کا جرمانہ شمار کیا جائے گا (یعنی مجموعی طور پر 60 (ساٹھ) دن کے بعد)۔

ان ہدایات کے تحت فراہم کیا جانے والا معاوضہ، قرض لینے والے کے اس حق کو متاثر نہیں کرے گا کہ وہ iii. قابل اطلاق قانون کے مطابق کسی دیگر معاوضے کا بھی حقدار ہو۔

RESET (RE) پر مبنی ذاتی قرضوں کے لیے فلوٹنگ شرح سود کا از سر نو تعین (EMI) مساوی ماہانہ اقساط 8. OF FLOATING INTEREST RATE ON EQUATED MONTHLY INSTALMENTS (EMI) BASED PERSONAL LOANS)

A.

پر مبنی فلوٹنگ شرح سود والے قرضوں کی منظوری کے وقت، قرض لینے والوں کی ادائیگی کی EMI، کمپنی صلاحیت کا جائزہ لے گی تاکہ یہ یقینی بنایا جا سکے کہ قرض کی مدت کے دوران شرح سود میں ممکنہ اضافے میں اضافے کے لیے مناسب گنجائش EMI میں توسیع اور/یا (Tenor) کی صورت میں، قرض کی مدت موجود ہو۔ (Headroom/Margin)

ان ہدایات کے نفاذ اور تعین کو یقینی بنانے کے لیے کمپنی نے مناسب پالیسی فریم ورک وضع کیا ہے، جس کے تحت درج ذیل تقاضے پورے کیے جائیں گے:

i. قرض کی منظوری کے وقت، کمپنی قرض لینے والوں کو واضح طور پر آگاہ کرے گی کہ بینچ مارک شرح سود، اور/یا قرض کی مدت EMI میں تبدیلی سے قرض پر کیا ممکنہ اثرات مرتب ہو سکتے ہیں، جس کے نتیجے میں اور/یا قرض کی مدت، یا دونوں میں EMI یا دونوں میں تبدیلی آ سکتی ہے۔ بعد ازاں، مذکورہ وجوہات کی بنا پر کسی بھی اضافے کے بارے میں مناسب ذرائع کے ذریعے فوری طور پر قرض لینے والے کو مطلع کیا جائے گا۔

کے وقت، کمپنی اپنے بورڈ سے منظور شدہ پالیسی کے مطابق قرض (Reset) شرح سود کے از سر نو تعین ii. لینے والوں کو فلوٹنگ شرح سود سے فکسڈ شرح سود پر منتقل ہونے کا اختیار فراہم کرے گی۔ اس پالیسی میں دیگر امور کے ساتھ، یہ بھی درج ہو سکتا ہے کہ قرض کی مدت کے دوران قرض لینے والا کتنی مرتبہ اس اختیار سے فائدہ اٹھا سکے گا۔

میں اضافہ، یا قرض کی مدت میں توسیع، یا EMI (a) قرض لینے والوں کو یہ اختیار بھی دیا جائے گا کہ وہ iii. قرض کی مدت کے دوران کسی بھی وقت قرض کو جزوی یا مکمل (b) دونوں کے امتزاج کا انتخاب کریں؛ اور یا قبل از وقت ادائیگی (Foreclosure Charges) کریں۔ فوروکلوزر چارجز (Prepay) طور پر قبل از وقت ادا کا اطلاق موجودہ ہدایات کے مطابق ہوگا۔ (Pre-payment Penalty) کے جرمانے

فلوٹنگ شرح سود سے فکسڈ شرح سود پر منتقلی سے متعلق تمام قابل اطلاق چارجز اور مذکورہ اختیارات کے iv. استعمال سے متعلق دیگر سروس چارجز/انتظامی اخراجات کو سینکشن لیٹر میں شفاف انداز میں ظاہر کیا جائے گا نیز وقتاً فوقتاً ان چارجز/اخراجات میں ہونے والی کسی بھی ترمیم کے وقت بھی ان کا واضح انکشاف کیا جائے گا۔

کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ فلوٹنگ شرح سود والے قرض کی مدت میں توسیع کے نتیجے میں منفی v. پیدا نہ ہو۔ (Negative Amortisation) امارٹائزیشن

فراہم (Statement) کمپنی مناسب ذرائع کے ذریعے ہر سہ ماہی کے اختتام پر قرض لینے والوں کو ایک بیان vi. کرے گی یا اسے ان کی دسترس میں لائے گی، جس میں کم از کم اس تاریخ تک وصول کی گئی اصل رقم اور سود (Annualized) کی تعداد، اور قرض کی پوری مدت کے لیے سالانہ سود EMI کی رقم، باقی ماندہ EMI اس بات NBFCs درج ہوگی۔ (Annual Percentage Rate – APR) سالانہ فیصدی شرح/Rate of Interest کو یقینی بنائیں گی کہ یہ بیانات سادہ اور قرض لینے والے کے لیے آسانی سے قابل فہم ہوں۔

B.

(Mutatis) والے قرضوں کے علاوہ، یہ ہدایات، ضروری تبدیلیوں کے ساتھ (EMI) مساوی ماہانہ اقساط مختلف مدتوں پر مبنی تمام مساوی اقساط والے قرضوں پر بھی لاگو ہوں گی۔ (Mutandis)

C.

کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ مذکورہ ہدایات کو 31 دسمبر 2023 تک موجودہ اور نئے دونوں قسم کے قرضوں پر مناسب طور پر نافذ کیا جائے۔ تمام موجودہ قرض لینے والوں کو مناسب ذرائع کے ذریعے دستیاب اختیارات سے متعلق اطلاع بھیجی جائے گی۔

9. (REGULATION OF EXCESSIVE INTEREST CHARGED) ضرورت سے زیادہ سود وصول کرنے کا ضابطہ

جیسے (Risk Premium) اور رسک پریمیم (Margin) مارجن، (Cost of Funds) کمپنی فنڈز کی لاگت a. متعلقہ عوامل کو مدنظر رکھتے ہوئے شرح سود کا ایک ماڈل اختیار کرے گی اور قرضوں و ایڈوانسز پر وصول کا طریقہ (Gradation of Risk) کی جانے والی شرح سود کا تعین کرے گی۔ شرح سود، خطرے کی درجہ بندی کار، اور مختلف زمروں کے قرض لینے والوں سے مختلف شرح سود وصول کرنے کی بنیاد اور منطق، درخواست فارم میں قرض لینے والے یا صارف کے سامنے ظاہر کی جائے گی اور سینکشن لیٹر میں واضح طور پر درج کی جائے گی۔

شرح سود اور خطرے کی درجہ بندی کے طریقہ کار کو کمپنی کی ویب سائٹ پر بھی دستیاب کیا جائے گا یا b. متعلقہ اخبارات میں شائع کیا جائے گا۔ شرح سود میں کسی بھی تبدیلی کی صورت میں ویب سائٹ یا کسی اور ذریعے سے شائع کردہ معلومات کو بروقت اپ ڈیٹ کیا جائے گا۔

پر ظاہر کیا جائے گا تاکہ قرض لینے والا اپنے کھاتے پر لاگو (Annualised Rate) شرح سود کو سالانہ بنیاد c. ہونے والی درست شرح سود سے مکمل طور پر آگاہ ہو۔

10. (LOAN FACILITIES TO THE PHYSICALLY/VISUALLY CHALLENGED) جسمانی/بصری معذور افراد کے لیے قرض کی سہولیات

کمپنی جسمانی یا بصری معذوری کی بنیاد پر درخواست دہندگان کو قرض سمیت کسی بھی مصنوعات یا سہولت کی فراہمی میں امتیازی سلوک نہیں کرے گی۔ کمپنی کی تمام شاخیں ایسے افراد کو مختلف کاروباری سہولیات سے فائدہ اٹھانے کے لیے ہر ممکن معاونت فراہم کریں گی۔

کمپنی اپنے تمام ملازمین کے لیے منعقد کیے جانے والے تربیتی پروگراموں میں ایک مناسب تربیتی ماڈیول شامل کرے گی، جس میں قانون اور بین الاقوامی معاہدوں کے تحت معذور افراد کو حاصل حقوق شامل ہوں گے۔

(Grievance Redressal Mechanism) مزید برآں، کمپنی پہلے سے قائم شدہ شکایات کے ازالے کے نظام کے تحت معذور افراد کی شکایات کے مؤثر ازالے کو یقینی بنائے گی۔

11. (GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM) شکایات کے ازالے کا نظام

کمپنی نے شکایات کے ازالے کی ایک پالیسی مرتب کی ہے، جس میں کمپنی کی جانب سے فراہم کی جانے والی خدمات سے متعلق صارفین کی شکایات اور اعتراضات وصول کرنے، رجسٹر کرنے اور ان کے ازالے کا طریقہ کار بیان کیا گیا ہے۔

(Grievance Redressal Policy) جن صارفین کو کوئی شکایت ہو، وہ کمپنی کی شکایات کے ازالے کی پالیسی سے رجوع کر سکتے ہیں، جس کی ایک نقل کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب ہے۔

12. (GENERAL PROVISIONS) عمومی دفعات

کمپنی صارفین کے معاملات میں مداخلت نہیں کرے گی، سوائے ان صورتوں کے جن کا قرض سے متعلق a. دستاویزات میں درج قرض کی شرائط و ضوابط کے تحت انتظام کیا گیا ہو (البتہ اگر صارف کی جانب سے پہلے ظاہر نہ کی گئی کوئی نئی معلومات کمپنی کے علم میں آئے، تو یہ استثناء ہوگا)۔

اگر صارف اپنے قرض کے کھاتے کی منتقلی کی درخواست کرے، تو کمپنی ایسی درخواست موصول ہونے کی تاریخ سے 21 (اکیس) دن کے اندر اپنی رضامندی یا اعتراض سے آگاہ کرے گی۔ ایسی منتقلی صارف کے ساتھ طے شدہ قرضی دستاویزات کی شرائط و ضوابط، اور وقتاً فوقتاً نافذ العمل قوانین، قواعد، ضوابط اور رہنما ہدایات کے مطابق ہوگی۔

قرضوں کی وصولی کے معاملے میں کمپنی صرف وہی معمول کے اقدامات اختیار کرے گی جو قانونی اور c. جائز طور پر اس کے لیے دستیاب ہوں، اور وہ قانونی دائرہ کار کے اندر رہتے ہوئے کارروائی کرے گی۔ کمپنی قرض کی وصولی کے لیے کسی بھی قسم کی غیر ضروری ہراسانی یا دباؤ کا سہارا نہیں لے گی۔

کمپنی اپنے ملازمین اور/یا نمائندوں کو صارفین کے ساتھ مناسب انداز میں برتاؤ کرنے کی تربیت فراہم کرنے d. کا انعقاد کرے گی۔ (Training Sessions) کے لیے باقاعدہ تربیتی نشستوں

کمپنی، انفرادی قرض لینے والوں کو کاروباری مقاصد کے علاوہ دیگر مقاصد کے لیے منظور کیے گئے کسی e. موجود ہو (Co-obligant) پر، خواہ شریک ذمہ دار (Floating Rate Term Loan) بھی فلوٹنگ ریٹ ٹرم لون

یا قبل از وقت ادائیگی کے جرمانے (Foreclosure Charges) یا نہ ہو، کسی بھی قسم کے فورکلوزر چارجز
عائد نہیں کرے گی۔ (Pre-payment Penalties)