

عادلانہ عملی کوڈ

کمپلائنس ڈیپارٹمنٹ UGRO

کیپٹل لمیٹڈ

| ورژن | کی طرف سے تیار کیا گیا | کی طرف سے جانزہ کیا گیا | کی طرف سے منظور شدہ | منظوری کی تاریخ | تبصرہ |
|-----------------|------------------------|-------------------------|---------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| V. Apr/2025 | چیف کمپلائنس آفیسر | کمپلائنس کمیٹی | بورڈ آف ڈائریکٹر | 26.04.2025 | RBI کے 15 اپریل 2024 کے سرکلر کے مطابق قرضوں اور ایڈوانس کے لیے کلیدی حقائق کے بیان کا اندراج، جیسا کہ وقتاً فوقتاً ترمیم کی جاتی ہے |
| V. Jan/2024 | - | - | بورڈ آف ڈائریکٹر | 23.01.2024 | کوئی تبدیلی نہیں (سالانہ جائزہ) |
| V. Oct/2023 | چیف کمپلائنس آفیسر | کمپلائنس کمیٹی | بورڈ آف ڈائریکٹر | 26.10.2023 | 18 اگست 2023 کو RBI کے سرکلر کے ساتھ موافقت کرنے کے لیے پالیسی میں ترمیم کی گئی، منصفانہ قرض دینے کی مشق - قرض کے کھاتوں میں تعزیری چارج |
| V. Jan/2023 | - | - | بورڈ آف ڈائریکٹر | 25.01.2023 | کوئی تبدیلی نہیں (سالانہ جائزہ) |
| V. Feb/2022 | - | - | بورڈ آف ڈائریکٹر | 08.02.2022 | کوئی تبدیلی نہیں (سالانہ جائزہ) |
| V. Feb/2021 | چیف کمپلائنس آفیسر | کمپلائنس کمیٹی | بورڈ آف ڈائریکٹر | 09.02.2021 | شکایات کے ازالے کا طریقہ کار خاص طور پر اوٹ سورسنگ سرگرمی کے حوالے سے شکایات کے ازالے کی نشاندہی کرے گا۔ اس سلسلے میں ایک سطر کا اضافہ کیا گیا۔ |
| V. Jan/2020 | - | - | بورڈ آف ڈائریکٹر | 31.01.2020 | کوئی تبدیلی نہیں (سالانہ جائزہ) |
| V1 (اصل منظوری) | چیف کمپلائنس آفیسر | کمپلائنس کمیٹی | بورڈ آف ڈائریکٹر | 02.11.2018 | - |

| | |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 3..... | 1 تعارف |
| 4..... | 2 اصول اور عوامل |
| 4..... | 2.1 قرض کی درخواستیں اور پروسیسنگ |
| 4..... | 2.2 قرض کی تشخیص اور شرائط/ضوابط؛ اور قرضوں اور ایڈوانسز کے لیے کلیدی حقائق کے بیانات |
| 5..... | 2.3 شرائط و ضوابط میں تبدیلی سمیت قرضوں کی تقسیم |
| 6..... | 3 عمومی |
| 6..... | 3.1 راز داری |
| 6..... | 3.2 شرح سود |
| 6..... | 3.3 پینل چارج |
| 7..... | 3.4 دیگر عمومی پہلو |
| 8..... | 4 شکایات کا ازالہ |
| 10..... | کسٹمر کیئر ٹیم کی ذمہ داریاں |
| 11..... | 5 کلیدی حقائق کا بیان (KFS) قرض اور پیشگی کے لیے |
| 13..... | 6 کوڈ کا جائزہ |

1 تعارف

عادلانہ عملی کوڈ (جس کے بعد اسے 'کوڈ' کہا جاتا ہے) کو ریزرو بینک آف انڈیا کے 01 جولائی 2015 کو جاری کردہ ماسٹر سرکلر "عادلانہ عملی کوڈ" - 16-2015/03.10.119/DNBR (PD) RBI/2015-16/16 اور 29 اپریل 2024 کو جاری کردہ "سود کی وصولی سے متعلق قرض دہندگان کے لیے عادلانہ عملی قواعد" کے سرکلر کے مطابق تیار کیا گیا ہے۔

ضابطہ عام اصولوں اور طریقوں کا احاطہ کرتا ہے جن کی پیروی UGRO کیپٹل لمیٹڈ (اس کے بعد ہمارے صارفین کی خدمت میں 'کمپنی' کے طور پر جانا جائے گا۔ یہ اس بات کو یقینی بنانے کے لیے وضع کیا گیا ہے۔

• صارفین کے ساتھ منصفانہ اور صاف شفاف طرز عمل۔

• صارفین کے ساتھ منصفانہ تعلقات

• صارف کے تعامل کے حوالے سے ریگولیٹری تعمیل

• صارفین کی شکایات کے ازالے کا مضبوط طریقہ کار

یہ کوڈ کمپنی کی طرف سے پیش کردہ مصنوعات اور خدمات کے تمام زمروں پر لاگو ہوگا اور اس کا اطلاق ہمارے متعلقہ کاموں جیسے کہ صارف خدمات، قرض کی پروسیسنگ، قرض کی خدمات اور اکٹھا کرنے کی سرگرمیوں پر بھی ہوتا ہے۔

2 اصول اور عوامل

کمپنی کے ذریعہ اپنائے گئے اصولوں اور عوامل کو کریڈٹ لائف سائیکل کے مندرجہ ذیل اہم اجزاء کے مطابق درجہ بندی کیا گیا ہے۔



2.1 قرض کی درخواستیں اور پروسیسنگ

- قرض دہندگان کے ساتھ تمام مواصلات مقامی زبان میں یا ان کی سمجھ میں آنے والی زبان میں ہوں گے۔
- قرض کے درخواست فارم میں تمام ضروری معلومات شامل ہوں گی جو قرض دہندگان کے مفاد کو متاثر کرتی ہیں، تاکہ دیگر NBFCs کی طرف سے پیش کردہ شرائط و ضوابط کے ساتھ بامعنی موازنہ کیا جا سکے اور قرض دہندگان باخبر فیصلہ لے سکے۔
- قرض کے درخواست فارم میں کمپنی کی طرف سے پیش کردہ کریڈٹ سہولیات میں سے کسی کے لیے درخواست دیتے وقت، درخواست فارم کے ساتھ، قرض دہندگان کے ذریعہ جمع کرائے جانے والے لازمی دستاویزات کی فہرست درج ہوگی۔
- قرض کے درخواست فارم میں سود کی شرح اور قرض لینے والوں کے مختلف زمروں سے مختلف شرح سود وصول کرنے کا جواز شامل ہوگا۔ سود کی شرح اور خطرات کے لیے/کے نقطہ نظر کو بھی کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب کرایا جائے گا۔
- قرض کی درخواست کی وصولی پر، کمپنی قرض دہندگان کو ایک رسید دے گی۔ ترجیحاً، اس بات کا بھی ذکر کیا جانا چاہیے کہ قرض کی درخواستوں کو منظور کرنے کا وقت کیا ہوگا۔
- کمپنی قرض کی درخواستوں کی تصدیق معقول مدت کے اندر کرے گی اور اگر مزید تفصیلات/دستاویزات کی ضرورت ہو تو یہ قرض دہندگان کو اس کے لئے مطلع کرے گی۔

2.2 قرض کی تشخیص اور شرائط/ضوابط؛ اور قرضوں اور ایڈوانسز کے لیے کلیدی حقائق کے بیانات

- قرض کی تمام درخواستوں کا کمپنی کے بورڈ سے منظور شدہ کریڈٹ پالیسیوں اور طریقہ کار کے مطابق جائزہ لیا جائے گا۔
- کمپنی کو قرض لینے والے کو ان کی سمجھ میں آنے والی محلی زبان میں تحریری طور پر یہ اطلاع دینی ہوگی کہ منظور شدہ قرض کی رقم کیا ہے، نیز اس کے شرائط و ضوابط بشمول سالانہ شرح سود اور اس کے اطلاق کا طریقہ بھی واضح کیا جائے گا، اور قرض دہندگان کی جانب سے ان شرائط و ضوابط کی قبولیت کو اپنے ریکارڈ میں رکھنا ہوگا۔ دیر سے ادائیگی کے لیے وصول کیا جانے والا پینل (اضافی) سود قرض کے معاہدوں میں واضح طور پر نمایاں کیا جائے گا۔
- اگر قرض کی درخواست مسترد ہونے کی صورت میں قرض دہندگان کو اس زبان میں تحریری طور پر بھی آگاہ کیا جائے گا جو وہ سمجھتے ہیں۔

- قرض کے معاہدے کی ایک کاپی کے ساتھ قرض کے معاہدے میں درج تمام انکلوزر کی ایک نقل قرض دہندگان کو اس زبان میں فراہم کی جائے گی جو وہ سمجھتے ہیں۔
- کمپنی 15 اپریل 2024 کو قرضوں اور پیشگیوں کے لیے کلیدی حقائق کے بیان (KFS) کے سرکلر میں درج ہدایات کی تعمیل کرے گی، جیسا کہ وقتاً فوقتاً ترمیم کی گئی ہے۔

2.3 شرائط و ضوابط میں تبدیلی سمیت قرضوں کی تقسیم

- کمپنی طے شدہ شرائط و ضوابط کے مطابق قرضوں کی بروقت فراہمی کو یقینی بنائے گی۔
- کمپنی کسی بھی الیکٹرانک طریقے جیسے RTGS / NEFT وغیرہ کے ذریعے ادائیگی کرے گی، سوائے ان صورتوں کے جہاں قرض لینے والا خاص طور پر چیک کے اجراء کے ذریعے ادائیگی کی درخواست کر سکتا ہے۔
- سود قرض لینے والے کو رقم کی اصل ادائیگی کی تاریخ سے وصول کیا جائے گا، نہ کہ قرض کی منظوری کی تاریخ، یا قرض کے معاہدے پر دستخط کی تاریخ، یا چیک کے معاملے میں چیک کی تاریخ سے۔ جہاں کہیں بھی کمپنی نے قرض لینے والوں کو سود میں مہلت فراہم کی ہے، سود اس طرح کے سود کی موقوف مدت کے بعد لگایا جا سکتا ہے اور یہ تاریخ اصل ادائیگی کی تاریخ سے پہلے نہیں ہو گی۔
- قرضوں کی تقسیم یا ادائیگی کی صورت میں ان مہینے کے دوران، سود صرف اس مدت کے لیے لیا جائے گا جس کے لیے قرض بقایا تھا نہ کہ پورے مہینے کے لیے۔
- ایسی صورتوں میں جہاں کمپنی پیشگی ایک یا زیادہ قسطیں وصول کر سکتی ہے، سود صرف ایسی پیشگی قسطوں کے قرض کی رقم پر لگایا جائے گا۔
- کمپنی یہ یقینی بنائے گی کہ فنڈ کی حقیقی منتقلی کی تاریخ قرض لینے والے کے اکاؤنٹ میں تقسیم کی تاریخ کے طور پر درج کی گئی ہے اور یہ ہر قرض کے اکاؤنٹ کے گوشوارے میں بھی ظاہر ہوتی ہے۔
- شرح سود اور چارج میں کوئی بھی تبدیلی ممکنہ طور پر لاگو ہوگی۔ اس اثر کے لیے ایک مناسب شق کو قرض کے معاہدے میں واضح طور پر نمایاں کیا جائے گا۔
- کمپنی کو لازمی طور پر قرض کی معاہدے کی ایک کاپی فراہم کرنی ہوگی جسے قرض دہندگان کے ذریعے سمجھا گیا ہے، ساتھ ہی قرض کی معاہدے میں ذکر کردہ تمام اضافی دستاویزات کی ہر ایک کاپی بھی فراہم کرنی ہوگی، جو تمام قرض دہندگان کو قرض کی منظوری / تقسیم کے وقت فراہم کی جائے گی۔
- کمپنی قرض دہندگان کو تحریری طور پر نوٹس دے گی، جیسا کہ وہ سمجھتا ہے، شرائط و ضوابط بشمول تقسیم کے شیڈول، شرح سود، سروس چارجز، قبل از ادائیگی چارجز وغیرہ میں کسی تبدیلی کا۔
- معاہدے کے تحت ادائیگی یا کارکردگی کی واپسی/تیز کرنے کا فیصلہ قرض کے معاہدے کے مطابق ہوگا۔
- کمپنی گاہک کو مطلع کرنے کے بعد معطل شدہ دستاویزات کی غیر جمع آوری یا دیگر شرائط کی خلاف ورزی کی وجہ سے قرض کو منسوخ کر سکتی ہے جیسا کہ منظوری نامہ میں کہا گیا ہے۔ ایسے معاملات میں پروسیسنگ فیس واپس نہیں کی جائے گی۔
- قرض سے متعلق تمام سیکیورٹیاں تمام واجبات کی ادائیگی پر یا قرض کی بقایا رقم کی وصولی پر جاری کی جائیں گی جو قرض دہندگان کے خلاف کمپنی کے کسی دوسرے دعوے کے لیے کسی بھی جائز حق سے مشروط ہے۔ اگر سیٹ آف کے اس طرح کے حق کا استعمال کیا جانا ہے تو، قرض دہندگان کو اس بارے میں بقیہ دعووں اور ان شرائط کے بارے میں مکمل تفصیلات کے ساتھ نوٹس دیا جائے گا جن کے تحت کمپنی متعلقہ دعوے کے حل/ادائیگی تک سیکیورٹی کو برقرار رکھنے کی حقدار ہے۔

3 عمومی

3.1 راز داری

کمپنی صارفین کی رازداری کا احترام کرے گی اور صارفین کے ساتھ تمام بات چیت شائستہ انداز میں ہوگی۔ جب تک صارف کی طرف سے اجازت نہ ہو، کمپنی کسی تیسرے فریق کو لین دین کی تفصیلات ظاہر نہیں کرے گی، سوائے درج ذیل صورتوں کے:

- کسی بھی قانون یا ضابطے کے تحت انکشاف ضروری ہے۔
- ایسی معلومات کا انکشاف عوامی ذمہ داری ہے۔
- اگر کسی بینک/ مالیاتی ادارے/ گروپ کمپنیوں اور ایسوسی ایٹ کمپنیوں کے سامنے اس طرح کا انکشاف کرنا کمپنی کے مفاد میں ہے۔ (مثلاً، دھوکہ دہی پر مبنی لین دین، مشکوک لین دین، وغیرہ)

3.2 شرح سود

- اس بات کو یقینی بنانے کے لیے کہ صارفین سے ضرورت سے زیادہ شرح سود وصول نہ کی جائے، کمپنی نے قیمتوں کا تعین کرنے کی پالیسی بنائی ہے جس میں کمپنی کی طرف سے اختیار کیے گئے سود کی شرح کے ماڈل کی تفصیلات دی گئی ہیں جو قرضوں اور پیشگیوں کے لیے وصول کی جانے والی شرح سود کا تعین کرنے کے لیے فنڈ کے خرچ، منافع، مارجن اور خطرے پر بیمہ وغیرہ کے عوامل پر مشتمل ہے۔
- سود کی شرح اور خطرے کی درجہ بندی کے لیے نقطہ نظر اور قرض دہندگان کے مختلف زمروں سے سود کی مختلف شرحیں وصول کرنے کا طریقہ قرض دہندگان یا صارف کو درخواست فارم میں ظاہر کیا جائے گا اور منظوری نامہ میں واضح طور پر بتایا جائے گا۔ معلومات کمپنی کی ویب سائٹ پر بھی دستیاب کی گئی ہیں۔
- سود کی شرحیں سالانہ شرحیں ہوں گی۔
- کمپنی انفرادی قرض دہندگان کو منظور کیے گئے تمام فلوٹنگ ریٹ مدتی قرضوں پر فورکلوزر چارج/ قبل از ادائیگی جرمانے وصول نہیں کرے گی۔

3.3 پینل چارج

- کمپنی فریقین کے درمیان طے ہونے والے قرض کے معاہدوں اور سب سے اہم شرائط و ضوابط/ کلیدی حقیقت بیان (KFS) میں صارفین کو پینل چارج کی مقدار اور وجہ ظاہر کرے گی۔
- کمپنی پینل چارج کے حوالے سے اہم شرائط و ضوابط کو اپنی ویب سائٹ پر 'سود کی شرح اور سروس چارج' کے عنوان سے ظاہر کرے گی۔
- کمپنی قرض کے مادی شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کے سلسلے میں قرض دہندگان کو یاددہانی بھیجنے کے وقت، قابل اطلاق پینل چارج کے بارے میں بتائے گی، اور ایسے پینل چارج لگانے کے موقع پر، متعلقہ قرض دہندہ کو اس کی وجہ بھی بتائے گی۔
- کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ قرض دہندگان کی طرف سے قرض کے معاہدے کی اہم شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کے جرمانے کو 'پینل چارج' کے طور پر سمجھا جائے گا اور اسے 'پینل سود' کی شکل میں عائد نہیں کیا جائے گا جو پیشگی پر وصول کی جانے والی شرح سود میں شامل کیا جاتا ہے۔ پینل چارج کو کیپٹلائز نہیں کیا جانا چاہئے، اور پینل چارج پر کوئی سود عائد نہیں کیا جانا چاہئے اور سود کی شرح میں کوئی اضافی جز نہیں

متعارف کرایا جانا چاہئے۔

- انفرادی قرض دہندگان کے لیے پینل چارج اسی طرح کی عدم تعمیل کے لیے غیر انفرادی قرض دہندگان پر لگائے جانے والے چارج سے زیادہ نہیں ہوں گے۔

3.4 دیگر عمومی پہلو

- کمپنی قرضے کے معاہدے کی شرائط و ضوابط میں فراہم کردہ مقاصد کے علاوہ قرض دہندہ کے معاملات میں مداخلت نہیں کرے گی، جب تک کہ قرض دہندہ کی جانب سے پہلے ظاہر نہ کردہ کوئی نئی معلومات قرض دہندہ کی توجہ میں نہ آئی ہو۔
- قرض دہندگان کے کھاتہ کی منتقلی کی درخواست قرض دہندگان سے تحریری طور پر موصول ہونی چاہیے۔ قرض دہندگان کے کھاتہ کی منتقلی کی صورت میں رضامندی یا دوسری صورت میں، یعنی کمپنی کا اعتراض، اگر کوئی ہے تو، اس درخواست کی وصولی کی تاریخ سے 21 دنوں کے اندر آگاہ کیا جائے گا۔ اس طرح کی منتقلی قانون کے مطابق شفاف معاہدے کی شرائط کے مطابق ہوگی۔
- قرضوں کی وصولی کے لیے، کمپنی غیر ضروری ہراساں کرنے کا سہارا نہیں لے گی بہ تفصیل ذیل غیر کاروباری اوقات میں قرض دہندگان کو مسلسل پریشان کرنا، قرضوں کی وصولی کے لیے ہٹھوں کی طاقت کا استعمال وغیرہ۔ اس کے لیے کمپنی عملے کے ارکان کو مناسب تربیت فراہم کرے گی کہ وہ صارفین کے ساتھ مناسب طریقے سے بات کرے۔

4 شکایات کا ازالہ

- کمپنی اپنے صارفین کے ساتھ مضبوط تعلقات کو برقرار رکھنے پر یقین رکھتی ہے اور شکوہ یا شکایات کو موثر انداز میں حل کرنے کی اہمیت کو سمجھتی ہے۔ کمپنی کے پاس صارفین کے تنازعات کو حل کرنے کے لیے شکایات کے ازالے کا ایک مضبوط طریقہ کار ہے۔ شکایات کے ازالے کی طریقہ کار کمپنی کی طرف سے مقرر کردہ آؤٹ سورس ایجنسیوں کے ذریعے فراہم کردہ خدمات سے متعلق مسائل/شکوہ/شکایات سے بھی نمٹے گی۔
- کمپنی صارفین کے تنازعات کی وصولی کی تاریخ سے 7 کاروباری دنوں کے اندر تمام صارفین کے تنازعات کو حل کرنے کی کوشش کرے گی۔
- کمپنی کے پاس مواصلت کے متعدد ذرائع ہیں اور ذیل کے اسکیلیشن میٹرکس کے ذریعے گاہک شکایت کرنے یا بڑھانے کے لیے درج ذیل طریقے استعمال کر سکتے ہیں:

| ایسکلیشن میٹرکس | | | |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| شکایت کے حل کا وقت | طریقہ جس کے ذریعے کسٹمر رابطہ کر سکتا ہے | رابطہ شخص/ٹیم | سطح |
| صارف کے تنازعات کی وصولی کی تاریخ سے 7 کام کے دنوں کے اندر۔ | <p>i. ای میل - صارف ہمیں اس پر لکھ سکتا ہے customercare@ugrocapital.com</p> <p>ii. ٹیلی فون - صارف ہمیں اس ٹول فری نمبر پر کال کر سکتا ہے: 1800-202-8476 یا رابطہ نمبر پر: 022 4182 1600 (ٹیلی فون لائنیں تمام کاروباری دنوں میں صبح 9:30 بجے سے شام 6:30 بجے تک کھلی رہتی ہیں سوائے پہلے دو ہفتہ اور مہینے کے تمام اتوار اور عام تعطیلات کے)۔</p> <p>i. پوسٹ - گاہک ہمیں اس پر لکھیں: UGRO کیپیٹل لمیٹڈ، ایکینوکس بزنس پارک، ٹاور 3، چوتھی منزل، BKC کے سامنے، LBS روڈ، کرلا، ممبئی، مہاراشٹر - 400070</p> | صارف خدمات کی ٹیم | سطح 1 |
| فراہم کردہ حل سے مطمئن نہیں ہے۔ | <p>اگر صارف کے تنازعات کی وصولی کی تاریخ سے 7 کام کے دنوں کے اندر شکایت حل نہیں ہوتی ہے، تو صارف بہ تفصیل ذیل کے طریقوں سے GRO کو شکایت بڑھا سکتا ہے:</p> <p>i. ای میل - صارف ہمیں اس پر لکھ سکتا ہے grievance@ugrocapital.com</p> <p>ii. ٹیلی فون - صارف ہمیں 022 6826 9135 پر کال کر سکتا ہے (ٹیلی فون لائنیں پیر سے جمعہ صبح 9:30 بجے سے شام 6:00 بجے تک کھلی رہتی ہیں)</p> <p>(براہ کرم نوٹ کریں کہ شکایت صرف GRO تک پہنچائی جا سکتی ہے جب شکایت کو صارف خدمات کی ٹیم کے ذریعے مقررہ وقت کے اندر حل نہیں کیا جاتا ہے یا صارف خدمات کی ٹیم کی طرف سے</p> | <p>شکایت کے ازالے کے افسر (GRO)</p> <p>GRO کا نام: موحترم ستیش کمار</p> <p>ٹیلی فون: قرضوں کی مصنوعات کے لیے نوڈل شکایت کے ازالے کے افسر</p> <p>نام: موحترم ستیہ برتا موہاپاترا۔</p> | سطح 2 |

| | | | |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--|
| | GRO کو شکایت بڑھانے کے لئے GRO کو شکوہ /شکایت کا ٹکٹ نمبر فراہم کرنا لازمی ہوگا). | | |
| سطح 3 | اگر صارف اپنی شکایات پر فراہم کردہ حل سے مطمئن نہیں ہیں، تو وہ اپنی شکایت درج ذیل پتے پر صارف شکایت کمیٹی کو تحریری طور پر بھیج سکتے ہیں: | صارف شکایت کمیٹی | |
| | صارف شکایت کمیٹی UGRO کیپیٹل لمیٹڈ، ایکینوکس بزنس پارک، ٹاور 3، چوتھی منزل، BKC کے سامنے، LBS روڈ، کرلا، ممبئی، مہاراشٹر - 400070 | | |
| سطح 4 | اگر شکوہ /شکایات کو مکمل طور پر یا جزوی طور پر مسترد کر دیا جاتا ہے یا صارف جواب سے مطمئن نہیں ہے یا ایک ماہ کی مدت کے اندر اس کا ازالہ نہیں کیا جاتا ہے، تو صارف کمپینٹ مینجمنٹ سسٹم (CMS) پورٹل (https://cms.rbi.org.in) پر ریزرو بینک-انٹیگریٹڈ محتسب کے تحت شکایت درج کرا سکتا ہے۔ رسید اور پروسیسنگ سینٹر، چوتھی منزل، ریزرو بینک آف انڈیا، سیکٹر-17، سینٹرل وسٹا، چندی گڑھ - 160017۔ | ریاستی دفتر برائے نگرانی، ریزرو بینک آف انڈیا کا انچارج افسر | |
| | ٹیلی فون نمبر: 022- 22150573 فیکس نمبر: 22180157 | | |

- "ریزرو بینک کے مطابق - مربوط محتسب اسکیم، 2021 مورخہ 12 نومبر 2021، کمپنی نے نوٹل آفیسر/پرنسپل نوٹل آفیسر کو مقرر کیا ہے۔ نوٹل آفیسر/پرنسپل نوٹل آفیسر کے پاس درج ذیل ذمہ داریاں ہوں گی، -
- کمپنی کی نمائندگی کرنا اور کمپنی کے خلاف درج کی گئی شکایات کے سلسلے میں محتسب اور اپیل اتھارٹی کو معلومات فراہم کرنا۔
- کسٹمر ایجوکیشن اینڈ پروٹیکشن ڈیپارٹمنٹ (CEPD)، RBI، سنٹرل آفس کے ساتھ تال میل اور رابطہ قائم کرنا۔
- شکایت کے ازالے کے افسر/ پرنسپل نوٹل افسر/ نوٹل افسران کے نام اور رابطہ کی تفصیلات کے ساتھ محتسب کے نام اور رابطہ کی تفصیلات، اسکیم کی کاپی اور اومبڈسمین کے شکایت درج کرانے والے پورٹل (<https://cms.rbi.org.in>) کی تفصیلات ہماری برانچوں پر آویزاں کی گئی ہیں اور کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب کی گئی ہیں۔
- کمپنی میں شکایت کے ازالے کے افسر کے ڈویژن کے ای میل ایڈریس کی نگرانی کا ذمہ دار ہوگا جیسا کہ کمپنی نے صارفین کی شکایات کے اندراج کے مقصد کے لیے نامزد کیا ہے۔

كسٹمر كینئر ٹیم كی ذمہ داریاں

- كسٹمر كینئر ٹیم صارف كی مكمل تسلی كے لئے شكایت كے حل كی ذمہ دار ہے۔ ا وہ شكایت كا اعتراف بھیجنے كے لئے ذمہ دار ہیں جس میں حل كے لئے متوقع ٹائم لائنز شامل ہوں۔
- اگر شكایت كا حل نہیں ہوا ہے تو ٹیم كو صارفین كو متبادل طریقوں سے آگاہ كرنا ہوگا جو شكایت كو بڑھانے كے لیے دستیاب ہیں۔
- كسی بھی صورت میں، جہاں كسٹمر كینئر ٹیم كے منیجر كسی شكایت كا حل كرنے كے قابل نہیں ہیں، وہ اس معاملے كو شكایت حل كرنے والے افسر كے پاس بھیج سكتے ہیں۔
- جب شكایت حل ہو جائے تو صارف كو مقررہ وقت كے اندر مطلع كرنا ضروری ہے۔

5 کلیدی حقائق کا بیان (KFS) قرض اور پیشگی کے لیے

تعریفیں

- a. کمپنی اور قرض دہندگان کے درمیان قرض کے معاہدے کے کلیدی حقائق قانونی طور پر اہم اور فیصلہ کن حقائق ہیں جو قرض دہندگان کو باخبر مالی فیصلہ لینے میں مدد کرنے کے لیے درکار بنیادی معلومات کو پورا کرتے ہیں۔
- b. **کلیدی حقائق کا بیان (KFS)** قرض کے معاہدے کے کلیدی حقائق کا بیان ہے، سادہ اور سمجھنے میں آسان زبان میں، قرض دہندگان کو معیاری شکل میں فراہم کیا جاتا ہے۔
- c. #**سالانہ فیصدی شرح (APR)** قرض لینے والے کے لیے کریڈٹ کی سالانہ لاگت ہے جس میں سود کی شرح اور کریڈٹ کی سہولت سے وابستہ دیگر تمام چارجز شامل ہیں۔
- d. **مساوی متواتر قسط (EPI)** ادائیگیوں کی ایک مساوی یا مقررہ رقم ہے، جس میں اصل اور سود کے اجزاء دونوں شامل ہیں، جو قرض دہندگان کے ذریعے قرض کی ادائیگی کے لیے وقفہ وقفہ سے مقررہ تعداد کے لیے ادا کیے جاتے ہیں۔ اور جس کے نتیجے میں قرض کی مکمل معافی ہوتی ہے۔ ماہانہ وقفوں پر EPIs کو EMIs کہا جاتا ہے۔

کمپنی ریزرو بینک آف انڈیا (RBI) کے ذریعہ دیے گئے معیاری فارمیٹ کے مطابق، قرض کے معاہدے پر عمل درآمد کرنے سے پہلے ایک باخبر نقطہ نظر لینے میں ان کی مدد کرنے کے لیے تمام ممکنہ قرض دہندگان کو KFS فراہم کرے گی۔ KFS کو ایک ایسی زبان میں لکھا جائے گا جو قرض دہندگان کے لیے سمجھ میں آئے۔ KFS کے مواد کی وضاحت قرض لینے والے کو کی جائے گی اور اس بات کا اعتراف حاصل کیا جائے گا کہ وہ اس کو سمجھ چکا ہے/چکی ہے۔

مزید یہ کہ KFS کو ایک منفرد تجویز نمبر فراہم کیا جائے گا اور اس کی مدت کم از کم تین کاروباری دن ہوگی ان قرضوں کے لئے جن کی مدت سات دن یا اس سے زیادہ ہے، اور ایک کام کے دن کی مدت ان قرضوں کے لئے ہوگی جن کی مدت سات دن سے کم ہے۔

وضاحت

میعاد کی مدت سے مراد وہ مدت ہے جو قرض دہندگان کو کمپنی کی طرف سے KFS فراہم کیے جانے کے بعد، قرض کی شرائط سے اتفاق کرنے کے لیے دستیاب ہے۔ کمپنی KFS میں بتائے گئے قرض کی شرائط کی پابند ہوگی، اگر مستعار مدت کے دوران قرض دہندگان کی طرف سے اتفاق کیا جائے۔

KFS میں سالانہ فیصدی شرح (APR) کی حسابی شیٹ اور قرض کی مدت پر قرض کی معافی کا شیڈول بھی شامل ہوگا۔ APR میں وہ تمام چارج شامل ہوں گے جو کمپنی کی طرف سے لگائے جاتے ہیں۔

اصل بنیادوں پر فریق ثالث خدمت فراہم کنندگان کی جانب سے کمپنی کی طرف سے قرض دہندگان سے وصول کیے گئے چارج، جیسے انشورنس چارج، قانونی چارج وغیرہ، بھی APR کا حصہ ہوں گے اور انہیں الگ سے ظاہر کیا جائے گا۔ تمام معاملات میں جہاں بھی کمپنی اس طرح کے چارج کی وصولی میں ملوث ہے، ہر ادائیگی کے لیے قرض دہندگان کو رسیدیں اور متعلقہ دستاویزات مناسب وقت کے اندر فراہم کی جائیں گی۔

کوئی بھی فیس، چارج وغیرہ جن کا KFS میں ذکر نہیں ہے، قرض دہندگان کی واضح رضامندی کے بغیر، قرض کی مدت کے دوران کسی بھی مرحلے پر کمپنی قرض دہندہ سے وصول نہیں کر سکتی۔

KFS کو ایک سمری باکس کے طور پر بھی شامل کیا جائے گا جس کی نمائش قرض کے معاہدے کے حصے کے طور پر کی جائے گی۔

6 کوڈ کا جائزہ

- منصفانہ طریقوں کا کوڈ سالانہ جائزے اور کسی بھی ریگولیشنری یا قانونی تقاضے کے مطابق دورانی جائزے کے تابع ہوگا اور اسے کمپنی کے بورڈ کی طرف سے منظور کیا جائے گا۔ اس طرح کے جائزوں کی ایک جامع رپورٹ بورڈ کے سامنے باقاعدہ وقفوں پر پیش کی جا سکتی ہے۔
- کمپنی وقتاً فوقتاً منصفانہ طرزِ عمل کے ضابطہ کی تعمیل اور انتظامیہ کی مختلف سطحوں پر شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کی کارکردگی کا جائزہ لے گی۔ ایسے تمام جائزوں کی ایک جامع رپورٹ باقاعدہ وقفوں سے بورڈ کو پیش کی جائے گی، جیسا کہ بورڈ کی طرف سے مقرر کیا جائے۔

-----X-----X-----