عادلانہ عملی کوڈ

کمپلائنس ڈیپارٹمنٹ

UGRO کیپٹل لمیٹڈ

ورژن	کی طرف سے تیار کیا گیا	کی طرف سے جائزہ کیا گیا	کی طرف سے منظور شدہ	منظوری کی تاریخ	تبصرہ
V.Jun/2026	چیف کمپلائنس آفیسر	رسک مینجمنٹ کمیٹی	بورڈ آف ڈائریکٹر	30.06.2026	ان کے حوالے سے سیکشنوں کا اضافہ a) ذاتی قرضوں (بشمول ہاؤسنگ لون) کی ادائیگی یا تصفیہ پر سیکیورٹی دستاویزات کی رہائی b) مساوی ماہانہ اقساط (EMI) پر مبنی ذاتی قرضوں پر فلوٹنگ سود کی شرحوں کو دوبارہ ترتیب دینا
V.Apr/2026	چیف کمپلائنس آفیسر	-	بورڈ آف ڈائریکٹر	20.04.2026	جوابدہی کو بہتر بنانے اور ESG اور تعمیل کے معیارات سے ہم آہنگ ہونے کے حوالے سے شقوں کا اندراج۔
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 آؤٹ 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	-

مندرجات کا جدول

مواد

1 تعارف.....4

2 اصول اور عوامل 5

2.1 قرض کی درخواستیں اور پروسیسنگ 5

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.....7

3.1 رازداری.....7

3.2 شرح سود 7

3.3 پینل چارج.....7

3.4 دیگر عمومی پہلو.....8

3.5 ذمہ دار کاروباری طرز عمل 8

3.6 ذاتی قرضوں (بشمول ہاؤسنگ لون) کی ادائیگی یا تصفیہ پر سیکیورٹی دستاویزات کی رہائی.....8

3.7 مساوی ماہانہ اقساط (EMI) پر مبنی ذاتی قرضوں پر فلوٹنگ سود کی شرحوں کو دوبارہ ترتیب دینا.....9

4 شکایات کا ازالہ.....11

کسٹمر کیئر ٹیم کی ذمہ داریاں 12

5 کلیدی حقائق کا بیان (KFS) قرض اور پیشگی کے لیے.....13

6 کوڈ کا جائزہ.....15

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'' - DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 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۔

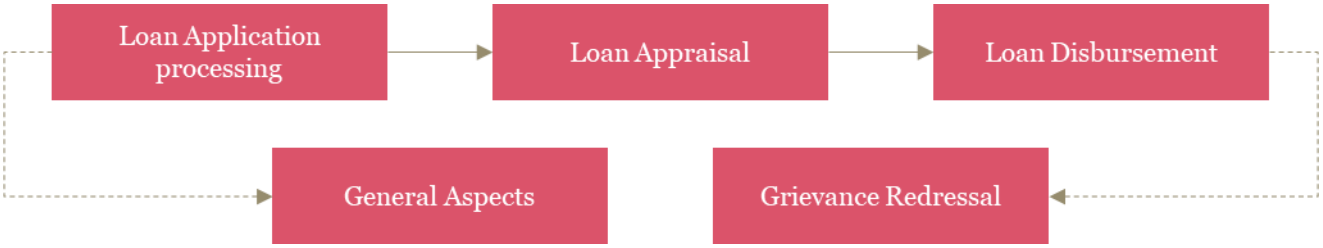
مزید، RBI نے مذکورہ رہنما خطوط کو ریزرو بینک آف انڈیا (نان بینکنگ مالیاتی کمپنیاں – ذمہ دار کاروباری طرز عمل) کی ہدایات، 2025 مورخہ 28 نومبر 2025 (FPC) ہدایات) کے ساتھ شامل کر دیا ہے۔ ضابطہ عام اصولوں اور طریقوں کا احاطہ کرتا ہے جن کی پیروی UGRO کیپٹل لمیٹڈ (اس کے بعد ہمارے صارفین کی خدمت میں 'کمپنی' 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 انکلوژر 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 طریق 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 رقوم 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 متعلقہ 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 اور ALCO/بورڈ کی طرف سے منظور شدہ مختلف لون پروڈکٹ کے لیے قیمتوں کا تعین کرنے کے طریقہ کار اور استدلال پر نوٹ 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 پریمیم 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 قیمتوں کا تعین کرنے کی پالیسی کے لحاظ سے سختی سے فورکلوزر چارجز / قبل از ادائیگی جرمانے وصول کر سکتی ہے جو کہ FPC ہدایات کے قابل اطلاق دفعات کے تحت مقرر کردہ موجودہ پابندیوں کے ساتھ مشروط ہے، جیسا کہ وقتاً فوقتاً ترمیم کی جاتی ہے۔

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 یہ تفصیل ذیل غیر کاروباری اوقات میں قرض دہندگان کو مسلسل پریشان کرنا، قرضوں کی وصولی کے لیے پٹھوں 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۔

3.5 ذمہ دار کاروباری طرز عمل

UGRO کیپٹل کے ملازمین سے توقع کی جاتی ہے کہ وہ تمام گاہک کے تعاملات میں دیانتداری، انصاف پسندی اور ذمہ داری کے اعلیٰ ترین معیارات کو برقرار رکھیں گے۔ اس میں شامل ہیں:

- ماحولیاتی طور پر ذمہ دار طریقے سے کاروبار کرنا، فضلہ کو کم سے کم کرنا اور جہاں ممکن ہو پائیدار طریقوں کو فروغ دینا۔

- انسانی حقوق کا احترام کرنا اور یہ یقینی بنانا کہ صارفین یا ساتھیوں کے ساتھ معاملات میں کسی بھی قسم کے امتیاز، ہراسانی، یا غیر مناسب رویے کا مظاہرہ نہ ہو۔

- محفوظ اور صحت مند کام کرنے کے حالات کو برقرار رکھنا اور تمام گاہک سے متعلقہ سرگرمیوں میں پیشہ ورانہ صحت اور حفاظت کی ضروریات کی پیروی کرنا۔

- کام کی جگہ میں تنوع، مساوات اور شمولیت کو فروغ دینا، تمام صارفین کے ساتھ مساوی مواقع اور احترام کے ساتھ برتاؤ کو یقینی بنانا۔

- حساسیت، رازداری، اور گاہک کے لیے انتقامی کارروائی کے خوف کے بغیر گاہک کے خدشات کو سنبھالنا۔

UGRO کی اقدار اور ریگولیٹری ذمہ داریوں کے مطابق، قرض دینے اور خدمات کی فراہمی کے فیصلوں میں شفافیت اور جوابدہی کا مظاہرہ کرنا۔

3.6 ذاتی قرضوں (بشمول ہاؤسنگ لون) کی ادائیگی یا تصفیہ پر سیکیورٹی دستاویزات کی رہائی

- ذاتی قرض کی مکمل ادائیگی یا تصفیہ ہو جانے پر، کمپنی تمام اصل سیکیورٹی کے دستاویزات جاری کرے گی اور کسی بھی قانونی یا ریگولیٹری رجسٹری میں درج کسی بھی چارج، لِین، یا رکاوٹ کو تیس (30) دن کے اندر ہٹا دے گی۔
- قرض دہندگان دستاویزاتخدمت فراہم کنندہ شاخ یا کمپنی کے کسی دوسرے نامزد دفتر سے دستاویزات لے سکتے ہیں۔ قرض کی منظوری کا خط قرض کے بند ہونے پر دستاویزات کی واپسی کے لیے ٹائم لائن اور مقام (مقامات) کی وضاحت کرے گا۔
- کمپنی قرض دہندگان کے انتقال کی صورت میں قانونی ورثاء کو حفاظتی دستاویزات کے جاری کرنے کے لیے ایک دستاویزی طریقہ کار کو برقرار رکھے گی اور اس طرح کے طریقہ کار کو صارف(ین) کی معلومات کے لیے کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب کرائے گی۔
- اگر کسی بھی قسم کی تاخیر تیس (30) دن سے زیادہ ہو جائے تو کمپنی قرض دہندگان کو اس تاخیر کی وجوہات کے بارے میں آگاہ کرے گی۔
- جہاں تاخیر کمپنی سے منسوب ہے، ₹5,000 (صرف پانچ ہزار روپے) یومیہ کا معاوضہ اس وقت تک قابل ادائیگی ہوگا جب تک کہ دستاویزات جاری نہ ہو جائیں اور/یا چارج کی تکمیل نہ ہوجائے، جو بھی قابل اطلاق ہو۔
- اصلی دستاویزات کے نقصان یا خراب ہونے کی صورت میں، کمپنی نقول یا تصدیق شدہ کاپیاں حاصل کرنے میں مدد کرے گی، متعلقہ اخراجات برداشت کرے گی اور جہاں مناسب ہو معاوضہ فراہم کرے گی۔
- تاخیر کا معاوضہ قابل ادائیگی ہونے سے پہلے اس عمل کو مکمل کرنے کے لیے مزید تیس (30) دنوں کی اجازت دی جائے گی۔

3.7 مساوی ماہانہ اقساط (EMI) پر مبنی ذاتی قرضوں پر فلوٹنگ سود کی شرحوں کو دوبارہ ترتیب دینا

- قرض دہندگان کو منظوری کے وقت EMIاور/یا قرض کی مدت پر بینچ مارک شرح کی تبدیلیوں کے اثرات کے بارے میں مطلع کیا جائے گا اور اس کے بعد کی کسی بھی ترمیم کے بارے میں مطلع کیا جائے گا۔
- شرح سود کو دوبارہ مقرر کرتےوقت، قرض دہندگان کو اختیارات فراہم کیے جا سکتے ہیں جیسے EMI میں اضافہ، قرض کی مدت میں توسیع، دونوں کا مجموعہ، اور قابل اطلاق ضوابط اور کمپنی کی پالیسی کے مطابق جزوی یا مکمل قبل از ادائیگی۔ کاروباری پہلوؤں کو مدنظر ، قرض دہندگان کو یہ اختیار نہیں دیا جائے گا کہ وہ قرض کو مقررہ شرح سود میں تبدیل کریں۔
- کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ مدت میں توسیع سے منفی قسطوں کی ادائیگی نہ ہو اور قرض دہندگان کو سہ ماہی بیانات فراہم کرے گی جن میں قرض کی اہم معلومات شامل ہوں، جیسے:
  1. رپورٹنگ تاریخ تک وصول شدہ اصل رقم اور سود؛
  2. موجودہ EMI کی رقم؛
  3. باقی ماندہ EMIs کی تعداد؛
  4. قرض کی پوری مدت کے لیے لاگو ہونے والا سالانہ شرح سود یا سالانہ فیصدی شرح (APR).
- یہ دفعات تمام مساوی قسطوں پر مبنی ذاتی قرضوں پر لاگو ہوں گی چاہے ادائیگی کی فریکوئنسی یا بینچ مارک لنکیج کچھ بھی ہو۔ کمپنی کو مناسب نظام برقرار رکھنا چاہیے تاکہ بینچ مارک ریٹ میں تبدیلیوں کی بروقت نشریات متعلقہ قرضوں کی شرح سود تک پہنچائی جا سکیں۔

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۔

- آؤٹ سورس ایجنسیوں کے لئے مزید ضروری ہے کہ وہ اپنے ملازمین کے لیے خفیہ شکایات کے طریقہ کار کو برقرار رکھیں، جس میں لیبر، صحت اور حفاظت، اور انسانی حقوق کے خدشات کا احاطہ کیا جائے، کمپنی کے معیارات کے مطابق۔ سنگین واقعات کو UGRO کے شکایات کے ازالے کے افسر تک پہنچایا جانا چاہیے۔

- 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			
سطحیں	**رابطہ شخص/ ٹیم**	**طریقہ جس کے ذریعے کسٹمر رابطہ کر سکتا ہے**	**شکایت کے حل کا وقت**
سطح 1	صارف خدمات کی ٹیم	i. **ای میل** - صارف ہمیں اس پر لکھ سکتا ہے customercare@ugrocapital.com ii. **ٹیلی فون** - صارف ہمیں اس ٹول فری نمبر پر کال کر سکتا ہے: 1800-202-8476 یا رابطہ نمبر پر: 4182 022 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)۔ i. **پوسٹ** - گاہک ہمیں اس پر لکھیں: UGRO کیپیٹل لمیٹڈ، چوتھی منزل، آرٹ گلڈ ہاؤس، فینکس مارکیٹ سٹی، کرلا (ویسٹ)، ممبئی، مہاراشٹرا - 400070	صارف کے تنازعات کی وصولی کی تاریخ سے 7 کام کے دنوں کے اندر۔
سطح 2	شکایت کے ازالے کے افسر (GRO) GRO کا نام: موحترم ستیہ برتا موہاپاترا۔	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: i. **ای میل** - صارف ہمیں اس پر لکھ سکتا ہے grievance@ugrocapital.com ii. **ٹیلی فون** - صارف ہمیں 9135 6826 022 پر کال کر سکتا ہے (ٹیلی فون لائنیں پیر سے جمعہ صبح 9:30 بجے سے شام 6:00 بجے تک کھلی رہتی ہیں) (براہ کرم نوٹ کریں کہ شکایت صرف GRO تک پہنچائی جا سکتی ہے جب شکایت کو صارف خدمات کی ٹیم کے ذریعہ مقررہ وقت کے اندر حل نہیں کیا جاتا ہے یا صارف خدمات کی ٹیم کی طرف سے	فراہم کردہ حل سے مطمئن نہیں ہے۔

		GRO کو شکایت بڑھانے کے لئے GRO کو شکوہ /شکایت کا ٹکٹ نمبر فراہم کرنا لازمی ہوگا)۔	
سطح 3	اندرونی شکایات ازالہ کمیٹی	اگر صارف اپنی شکایات پر فراہم کردہ حل سے مطمئن نہیں ہیں، تو وہ اپنی شکایت درج ذیل پتے پراندرونی شکایات ازالہ کو تحریری طور پر بھیج سکتے ہیں: صارف شکایت کمیٹی UGRO کیپیٹل، B-17، چوتھی منزل، آرٹ گلڈ ہاؤس، فینکس مارکیٹ سٹی، کرلا (مغربی)، ممبئی، مہاراشٹرا - 400070	شکایت کی وصولی کی تاریخ کے 30 دنوں کے اندر۔
سطح 4	ریاستی دفتر برائے نگرانی، ریزرو بینک آف انڈیا کا انچارج افسر	اگرشکوہ /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 کمپلینٹ 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"۔ ٹیلی فون نمبر: 022- 22150573 فیکس نمبر: 22180157	-

- "ریزرو بینک کے مطابق – مربوط محتسب اسکیم، 2026 مورخہ 16 جنوری 2026، جیسا کہ وقتاً فوقتاً ترمیم کی جاتی ہے، کمپنی نے نوڈل آفیسر/پرنسپل نوڈل آفیسر کو مقرر کیا ہے۔ نوڈل آفیسر/پرنسپل نوڈل 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 نوڈل افسر/ نوڈل 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۔

کسٹمر کیئر ٹیم کی ذمہ داریاں

- کسٹمر کیئر ٹیم صارف کی مکمل تسلی کے لئے شکایت کے حل کی ذمہ دار ہے۔ا وہ شکایت کا اعتراف بھیجنے کے لئے ذمہ دار ہیں جس میں حل کے لئے متوقع ٹائم لائنز شامل ہوں۔

- اگر شکایت کا حل نہیں ہوا ہے تو ٹیم کو صارفین کو متبادل طریقوں سے آگاہ کرنا ہوگا جو شکایت کو بڑھانے کے لیے دستیاب ہیں۔

- کسی بھی صورت میں، جہاں کسٹمر کیئر ٹیم کے منیجر کسی شکایت کا حل کرنے کے قابل نہیں ہیں، وہ اس معاملے کو شکایت حل کرنے والے افسر کے پاس بھیج سکتے ہیں۔

- جب شکایت حل ہو جائے تو صارف کو مقررہ وقت کے اندر مطلع کرنا 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 ہو گی، 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 ریگولیٹری 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 تعمیل کمیٹی/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 ----------