

# Indiabulls CONSUMER FINANCE

## انڈیا بلس کنزیومر فائننس لمیٹیڈ

(سابق آئی وی ایل فائننس لمیٹیڈ)

(CIN:U74899DL1994PLC062407)

## منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ

(14.01.19 کو بورڈ کے ذریعے نظر ثانی شدہ اور منظور شدہ)

منصفانہ طرز عمل کے ضابطے کو مالپانی سیکورٹیز پرائیویٹ لمیٹیڈ کے ذریعے 16 اکتوبر 2006 کو منعقد ہوئی ان کی میٹنگ میں اپنایا گیا تھا۔ مالپانی سیکورٹیز پرائیویٹ لمیٹیڈ کا نام بعد میں تبدیل کر کے شیو شکتی فائنانشیل سرویسز پرائیویٹ لمیٹیڈ رکھا گیا اور پھر آئی وی ایل فائننس لمیٹیڈ جسے بعد میں انڈیا بلس کنزیومر فائننس لمیٹیڈ کے نام میں تبدیل کیا گیا۔ موجودہ منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ (ایف پی سی) جیسا کہ انڈیا بلس کنزیومر فائننس لمیٹیڈ (آئی بی سی ایف ایل یا یہاں پر کمپنی کے نام سے جانی جائے گی) کے ذریعے اپنایا جا رہا ہے وہ آر بی آئی ماسٹر ڈائریکشن ڈی این بی آر (پی ڈی) 008/03.10.119/2016-17 اور اس کے بعد کی تجدید کاری کے ساتھ کے باب VI کے مطابق سسٹمیٹکلی امپارٹینٹ نان ڈپازٹ ٹیکنگ این بی ایف سی کے قابل اطلاق رہنما اصولوں کے مطابق ہے۔ منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ ذیل کے مطابق ہے :

### منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ

نمبر شمار	مضمون
1	مقاصد اور اطلاق
2	گاہکوں کی ذمے داری
3	انکشاف اور شفافیت
4	اشتہار بازی، مارکیٹنگ اور فروخت
5	پرائیویسی اور رازداری
6	واجبات کی وصولی
7	شکایات اور تنازعات
8	اپنے گاہکوں کی ہدایات کو جانیں
9	ڈپازٹ اکاؤنٹ
10	قرض
11	ضامن
12	عام موضوع

## 1. مقاصد اور اطلاق:

### **1.1 ضابطے کے مقاصد**

بین الاقوامی سطح پر رائج عملدرآمد بہترین کارپوریٹ طریقوں اور کاروبار کے طریقوں میں مکمل شفافیت کی پیروی کرنے کو اور اس طرح کمپنی میں گاہک کے اعتماد کو فروغ دینے کو انڈیا بلس کنزیومر فائنانس لمیٹیڈ نے اپنا مقصد بنایا ہے۔ اس کے مطابق ذیل کے لئے موجودہ ضابطہ مقرر کیا گیا ہے:

- (i) گاہکوں کے ساتھ معاملات کرنے میں اقل ترین معیار قائم کرتے ہوئے اچھے اور منصفانہ طریقوں کو فروغ دینا،
- (ii) شفافیت کو یقینی بنانا تاکہ گاہک ہماری کمپنی کے ذریعہ فراہم کردہ خدمات کی کیا معقول حد تک توقع کر سکتے ہیں کو بہتر طریقے سے سمجھ سکیں،
- (iii) اعلیٰ آپریٹنگ معیاروں کو حاصل کرنے کے لئے مقابلے کے ذریعے مارکیٹنگ فورسز کی حوصلہ افزائی کرنا، اور
- (iv) گاہک اور کمپنی کے درمیان مضبوط گاہک مواصلات اور شکایت ازالہ طریقہ کار کے ذریعے منصفانہ اور خوش گوار تعلقات کو فروغ دینا اور اس طرح کمپنی میں گاہک کے اعتماد کو فروغ دینا۔

### **1.2 ضابطے کا اطلاق**

اس ضابطے کے تمام حصے تمام قرض کی مصنوعات اور سروس پر لاگو ہوتے ہیں جو اس وقت فراہم کی جارہی ہیں یا جنہیں بعد میں متعارف کرایا جاسکتا ہے آیا وہ کمپنی کے ذریعے کاؤنٹر پر، فون پر، پوسٹ کے ذریعے، انٹرایکٹو الیکٹرانک آلات کے ذریعے، انٹرنیٹ پر یا کمپنی کے ایجنٹوں کے ذریعے یا کسی دوسرے طریقے سے فراہم کی جاتی ہیں۔ منصفانہ طرز عمل ضابطے کی مقامی / علاقائی زبان میں نقل کے ساتھ ساتھ انگریزی زبان میں بھی کمپنی کی تمام آفسوں/ برانچوں میں نمائش کی جائے گی۔ ایف پی سی کی ایک نقل کمپنی کی ویب سائٹ پر بھی عام عوام اور تمام اسٹیک ہولڈرز کو کمپنی کے ذریعے اپنائے جارہے ضابطوں کے بارے میں مطلع کیا جائے گا۔

## 2. گاہکوں کے تئیں ہماری ذمہ داریاں:

**2.1 ذیل کی باتوں کو یقینی بناتے ہوئے گاہکوں کے ساتھ تمام معاملات میں منصفانہ اور معقول طریقے سے عمل کرنا :**

کمپنی اس کی پیش کردہ مصنوعات اور سروس کے لئے اور طریقہ کار اور طرز عمل جس کی اس کا عملہ پیروی کرتا ہے میں ضابطے میں بیان کردہ ذمہ داریوں اور معیار کو پورا کرے گی۔ تحریر، جذبے اور گاہکوں کے ساتھ معاملات طے کرنے میں تمام مصنوعات اور سروس متعلقہ قوانین اور قواعد و ضوابط ضابطے کی پابند ہوں گی اور دیانت داری اور شفافیت کے اخلاقی اصولوں پر مبنی ہونگی۔

2.1.1 گاہکوں کے ساتھ معاملات کے دوران، ماسوا قرض کے معاہدے کے قواعد و ضوابط میں فراہم کردہ مقاصد کے کمپنی قرض دہندہ کے معاملات میں مداخلت سے باز رہے گی۔

2.1.2 کمپنی قرض دہندگان سے زائد سود چارج نہیں کرے گی۔ کسی گاہک سے چارج کئے جا رہے سود کی شرح کی تحسب کی وضاحت کی جائے گی۔ قرض کے درخواست فارم کے اور ساتھ ہی ساتھ منظوری کے خط میں تمام شرح اور چارجز کا ذکر کیا جائے گا۔ کمپنی قرض دہندگان زائد سود چارج نہیں کرے گی۔

2.1.3 سود کی شرح اور خطرات کی درجہ بندی کے لئے رسائی بھی کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب کی جائے گی۔

2.2 ذیل کی باتوں کو یقینی بناتے ہوئے ہماری فنانسٹیل مصنوعات اور سروس کیسے کام کرتی ہیں کو سمجھنے کے لئے گاہکوں کی مدد کرنا:

(i) اشتہارات اور پروموشنل ادب کے مواد ممکنہ حد تک صاف اور غیر گمراہ کن ہوں گے۔ قرض کے معاہدے اور دوسرے دستاویزات جن پر عملدرآمد اور قرضہ حاصل کرنے کے لئے گاہک کے ذریعے دستخط کرنے کی ضرورت ہوسکتی ہے وہ کمپنی کی ویب سائٹ پر نمائش کے لئے دستیاب کئے جائیں گے تاکہ ہمارے ممکنہ گاہکوں کو پہلے سے قرض کے معاہدے کو بھر کر اپنے حقوق اور ذمہ داریوں کو جاننے اور سمجھنے کے لئے سہولت فراہم ہو تاکہ ہم سے خدمات حاصل کرنے کے وقت ایک باخبر فیصلہ لیا جائے۔

(ii) پہلی مثال میں، گاہکوں کو مصنوعات اور خدمات کے بارے میں معلومات پر مشتمل ہندی، انگریزی یا مناسب مقامی زبانوں میں سے ایک یا زیادہ میں متعلقہ دستاویزات فراہم کی جائیں گی اور سمجھائی جائیں گی۔ مطلق شفافیت کو یقینی بنانے کے لئے، گاہکوں کو مصنوعات اور خدمات کی نوعیت، ان کے قواعد و ضوابط، فی سال سود کی شرح/ سروس چارجز، قرض کی مصنوعات کی سروس کرنے کے لئے ادا کی جانے والی ای ایم آئی، مصنوعات کے لئے کمپنی میں جمع کی جانے والی دستاویزات وغیرہ جیسے لاگو ہوسکتے ہیں کے بارے میں واضح معلومات فراہم کی جائے گی۔

(iii) گاہکوں کو ان کو حاصل ہونے والے فوائد کے بارے میں مکمل معلومات فراہم کرنا وہ ان فوائد کو کیسے حاصل کرسکتے ہیں، ان کے مالیاتی اثرات اور کسی بھی شک کی صورت میں اپنے سوالات کو حل کرنے کے لئے وہ کس سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

(iv) مندرجہ بالا کو یقینی بنانے میں مدد کے لئے، کمپنی ہیلپ لائن فراہم کرے گا اس طرح سے اس معاملے میں گاہکوں کو مناسب رہنمائی فراہم کرے گی۔ مندرجہ بالا کے علاوہ، گاہکوں کو نامزد افسر / افسران کا نام اس کے / ان کے رابطے کی تفصیلات کے ساتھ فراہم کیا جائے گا جو ان کی شکایتوں کے ازالے کے لئے ذمہ دار ہو گا / ہوں گے۔

### 2.3 مندرجہ ذیل فراہم کرتے ہوئے ہماری مصنوعات اور سروس استعمال کرنے میں گاہکوں کی مدد کرنا :

i. قرض دہندہ کو دستخط شدہ قرض کے معاہدے کی ایک نقل فراہم کریں گے جس میں منظور شدہ قرض کے قواعد و ضوابط کی تفصیلات ہوں گی۔ کمپنی گاہک کو انٹرایکٹو اجلاس کے ذریعے، ویب سائٹ میں نمائش کے ذریعے یا ای میل / چھپے ہوئے خطوط کے ذریعے، باقاعدہ، مناسب اپ ڈیٹس کا انتظام کرنے اور فراہم کرنے کو یقینی بنائے گی۔

ii. سود کی شرح، چارجز اور قواعد و ضوابط میں تبدیلی کے بارے میں معلومات کی نشر و اشاعت کرے گی۔

iii. سود میں تبدیلی کے بارے میں اس کے اطلاق سے پہلے پیشگی نوٹس کے ذریعے مطلع کیا جائے گا۔ ترمیم شدہ سود کی شرح یا سروس چارجز کو اس کے بعد ہی لاگو کیا جائے گا۔

### 2.4 چیزوں کے ساتھ جو کسی بھی مرحلے پر غلط ہوسکتی ہیں جلدی اور ہمدردی سے نمٹنا بذریعے:

i. غلطی کے اثرات اگر کسی بھی طرح کمپنی پر ہوتے ہیں کو کم کرنے کے لئے فوری اور مناسب اقدامات کرنا۔

ii. گاہک کی شکایات کو فوری طور پر نپٹانا۔

iii. اگر کمپنی کے اہلکاروں کے ساتھ گاہک کی ابتدائی بات چیت کے ذریعے ان کی شکایتوں کا ازالہ مناسب طریقے سے نہیں کیا گیا ہے تو کمپنی کے اندر موجودہ نظام اور طریقہ کار کے بارے میں مطلع کرنا جس کی پیروی کر کے گاہک اعلیٰ حکام سے رابطہ کرسکتے ہیں۔

iv. کسی بھی تکنیکی ناکامی کی وجہ سے پیدا ہونے والے کسی بھی مسئلے سے نپٹنے کے لئے موزوں انتظامات کرنا۔

### 2.5 گاہکوں کی تمام ذاتی معلومات کے ساتھ نجی اور رازداری کا برتاؤ کرنا

ہم پابند ہیں اور اپنے گاہکوں کی تمام ذاتی معلومات کو نجی اور انتہائی خفیہ موضوع کی طرح لیکن یہاں ذیل میں پیراگراف 5 کی پابندی کرتے ہوئے رکھیں گے۔

### 2.6 ضابطے کی اشاعت کے لئے ہماری کمپنی کرے گی:

i. ضابطے کے بارے میں اپنے موجودہ اور نئے گاہکوں کو مطلع کرے گی۔

ii. درخواست پر اس ضابطے کو کاؤنٹر پر یا الیکٹرانک مواصلات کے ذریعے دستیاب کرے گی۔

iii. اس ضابطے کو کمپنی کی ہر برانچ پر اور کمپنی کی ویب سائٹ پر بھی دستیاب کرے گی، اور

iv. اس بات کو یقینی بنائے گی کہ کمپنی کے عملے ضابطے کے بارے میں متعلقہ معلومات فراہم کرنے اور ضابطے کو عمل میں لانے میں اچھی طرح تربیت یافتہ ہوں۔

### 2.7 غیر امتیازی پالیسی کو اپنانا اور عمل کرنا

ہماری کمپنی عمر، نسل، ذات، جنس، شادی شدہ حیثیت، مذہب یا معذوری کی بنیاد پر فرق نہیں رکھے گی۔

### 2.8 بزرگ شہری اور جسمانی طور پر معذور افراد کا خیال کرنا

ہم اپنے گاہکوں جیسے بزرگ شہریوں، جسمانی طور پر معذور افراد اور غیر تعلیم یافتہ افراد کے ہمارے ساتھ معاملات کرنے کو آسان اور سہولت آمیز بنانے کے لئے اپنی پوری کوششیں کریں گے۔

### 3. انکشاف اور شفافیت:

3.1 ہماری کمپنی اپنے گاہکوں کے ساتھ معاملات کرنے میں مکمل انکشاف اور شفافیت پر یقین رکھتی ہے۔ تمام ممکنہ ذرائع کے ذریعے بشمول ذیل کے ہم تمام عوامل بشمول سود کی شرح، عام فیس اور چارجز لیکن ان تک محدود نہیں ہیں کے بارے میں مکمل معلومات فراہم کریں گے جو کمپنی اور گاہکوں کے درمیان لین دین پر اثر انداز ہوسکتے ہیں:

- i. برانچوں میں نوٹس لگا کر،
- ii. ٹیلیفون یا ہیلپ لائن کے ذریعے،
- iii. کمپنی کی ویب سائٹ کے ذریعے،
- iv. نامزد عملے یا ہیلپ ڈیسک کے ذریعے،
- v. سروس گائیڈ / محصولات کا جدول کر کے اور
- vi. جہاں تک ممکن ہوا تمام متعلقہ تفصیلات مصنوعات کے لئے مقرر کردہ درخواست فارم میں شامل کی جائیں گی۔

### 3.2 ممکنہ گاہکوں کے سلسلے میں کمپنی ذیل کرے گی :

- i. سروس اور مصنوعات جس میں گاہک کو دلچسپی ہوسکتی ہے کی اہم خصوصیات تمام ضروری معلومات کے ساتھ جو قرض دہندہ کے مفاد کو متاثر کرتی ہیں کو واضح کرنے کے لئے واضح معلومات قرض کے درخواست فارم میں فراہم کرے گی تاکہ دیگر این بی ایف سی کے ذریعے پیش کردہ قواعد و ضوابط کے ساتھ بامعنی مقابلہ کیا جاسکے اور اس کی وجہ سے قرض دہندہ کے ذریعے باخبر فیصلہ لیا جاسکے۔ قرض کا درخواست فارم ان دستاویزات کی نشاندہی کرے گا جن کی درخواست فارم کے ساتھ پیش کرنے کی ضرورت ہو سکتی ہے۔ درخواست دہندگان کو ایک تصدیق نامہ فراہم کیا جائے گا۔
- ii. مصنوعات اور خدمات جو گاہکوں کی ضروریات کو پورا کرسکیں کو منتخب کرنے میں گاہکوں کی مدد کریں گے،
- iii. گاہکوں کو مختلف ذرائع جن کے ذریعہ کمپنی کی مصنوعات اور خدمات کی پیشکش کی جاتی ہے [مثال کے طور پر، انٹرنیٹ پر، فون پر، برانچوں میں وغیرہ] کے بارے میں بتائیں گے اور انہیں ان مصنوعات اور سروس کے بارے میں مزید معلومات حاصل کرنے کے ذرائع اور طریقوں کے بارے میں مطلع کریں گے۔
- iv. گاہکوں کو قانونی، ریگولیٹری اور اندرونی پالیسی کی ضروریات کی تعمیل کے لئے ان کی شناخت اور پتے کو ثابت کرنے کے لئے ضروری معلومات اور دستاویزات جو ان کو دینا ضروری ہیں کے بارے میں مطلع کریں گے۔

### 3.3 ان لوگوں کے لئے جو گاہک بن گئے ہیں، کمپنی ذیل کرے گی:

- i. نئی تیار کردہ معلومات فراہم کرے گی جو مصنوعات کی اہم خصوصیات بشمول قابل اطلاق سود کی شرح / فیس اور چارجز کے تعلق سے کمپنی کے ذریعے تیار کئے، پیدا کئے یا بنائے جا سکتے ہیں۔
- ii. گاہکوں کے حقوق اور ذمہ داریاں پر اضافی اور تازہ ترین معلومات فراہم کرے گی۔
- iii. گاہک کا نام خود کار طریقے سے 'ٹو ناٹ کال' سروس کے تحت رجسٹر کرے گی اور ٹیلی فون کال /

ایس ایم ایس / ای میل کے ذریعے کسی بھی نئی مصنوعات / سروس کے ذریعہ مطلع نہیں کرے گی جب تک کہ گاہک کمپنی کو اس معلومات / سروس کو حاصل کرنے کے لئے اپنی رضامندی کے بارے میں تحریری طور پر مطلع نہ کر دے۔

#### 3.4 شرح سود :

سود کی شرح اور پروسیسنگ اور دیگر چارجز کے تعین کرنے میں آئی بی سی ایف ایل مناسب اندرونی اصولوں اور طریقہ کار مقرر کرے گی۔ کمپنی کے اے ایل سی او کمپنی کے بورڈ کے ذریعے مقرر اصول کے مطابق میں وقفے وقفے سے شرح سود اور چارجز کا تعین کرے گی۔ کمپنی ذیل پر گاہکوں کو ضروری معلومات فراہم کرے گی۔

- i. سالانہ شرح پر تحسب کئے جانے والا شرح سود جو ان کے فرض کے اکاؤنٹ پر لاگو ہوتا ہے،
- ii. اس کے اکاؤنٹ پر کس طرح سود لاگو کیا جاتا ہے اور سود کی تحسب کا طریقہ بشمول جرمانہ سود کے جو گاہک کے ذریعے ڈیفالٹ / دیر سے ادائیگی اور ساتھ ہی ساتھ قابل ادائیگی ای ایم آئی کی صورت میں قابل اطلاق ہوسکتا ہے۔

#### 3.5 شرح سود میں تبدیلی

کمپنی کے ذریعے پیش کردہ مصنوعات پر سود کی شرح میں تبدیلیاں کرنے کے اس فیصلے کے بارے میں کمپنی گاہکوں کو پیشگی مطلع کرے گی اور سود کی شرح میں کی گئی اس طرح کی تبدیلیوں کو بعد میں لاگو کرے گی۔

#### 3.6 فیس اور چارجز

- i. کمپنی اپنی تمام برانچوں میں، کمپنی کی ویب سائٹ میں محصولات جدول کے بارے میں ایک نوٹس دکھائے گی جسے گاہکوں کو مفت دیکھنے کی اجازت ہوگی۔ گاہکوں کو کمپنی کے ذریعے فراہم کردہ خدمات کی ایک فہرست بھی مفت فراہم کی جائے گی۔
- ii. گاہکوں کو اس کی طرف سے منتخب کردہ مصنوعات اور خدمات کے تعلق سے دیئے گئے محصولات کے جدول میں گاہکوں کی طرف سے منتخب کردہ اور حاصل کی گئی مصنوعات اور سروس پر لاگو ہونے والے چارجز اور ادائیگی کے بارے میں تمام تفصیلات شامل ہوں گی۔
- iii. گاہکوں کو جرمانے کے بارے میں معلومات فراہم کریں گے جو ان کے ذریعے منتخب کردہ مصنوعات / سروس کی نگرانی کرنے والے کسی بھی قواعد اور شرائط کی پیروی نہ کرنے / خلاف ورزی کرنے کی صورت میں ان پر لگائے جائیں گے۔

#### 3.7 پیشگی ادائیگی کے چارجز

کمپنی انفرادی قرض دہندگان سے جنہوں نے بینک کے سرکلر نمبر آر بی آئی۔ 15/121-2014 اور ڈی این بی ایس (پی ڈی) سی سی نمبر 15-2014/399/13.10.42 بتاریخ 14 جولائی 2014 میں موجود آر بی آئی ہدایات کے مطابق فلورٹنگ شرح سود کے تحت ٹرم قرض لیا ہے پیشگی ادائیگی کا جرمانہ نہیں لے گی۔ تاہم، ریگولیٹری رہنمائی میں تبدیلی کی وجہ سے قرض کے اکاؤنٹ کے پیشگی بند کرنے پر ہماری پالیسی میں تبدیلی کی صورت میں، پیشگی ادائیگی پر جرمانہ قرض اکاؤنٹ کے پیشگی بند کرنے کی تاریخ پر موجودہ پالیسی کے مطابق لاگو ہوگا جسے کمپنی کی ویب سائٹ میں سبھی اسٹیک ہولڈرز کی معلومات کے لئے شائع کیا جائے گا۔

### 3.8 فیس اور چارجز میں تبدیلی

اگر کمپنی ان چارجز میں سے کسی کو بڑھانے یا نیا چارج متعارف کرانے کا فیصلہ کرتی ہے تو تجدید کردہ چارجز/ نئے چارجز لگائے جانے / لاگو کرنے سے پہلے ایک مہینے کی پیشگی نوٹس دی جائے گی۔

### 3.9 قواعد و ضوابط

i. ایسے گاہک جنہوں نے پہلی بار مصنوعات / سروس لی ہے ان کی طلب کی ہوئی کمپنی کی فراہم کردہ مصنوعات اور سروس کے لئے متعلقہ قواعد و ضوابط کے بارے میں کمپنی گاہکوں کو مناسب مشورہ دے گی۔

ii. ہماری کمپنی کی مصنوعات اور سروس کو نافذ کرنے والے قواعد و ضوابط منصفانہ ہوں گے اور متعلقہ حقوق خاص طور پر گاہکوں کے نامزد کرنے کے حق کا تعین کرے گی۔ مذکورہ قواعد اور ضوابط ذمہ داریوں اور فرائض کو واضح طور پر بیان کریں گے۔ ان قواعد و ضوابط کو سادہ اور سہل زبان میں تیار کرنے اور پیش کرنے کی کوشش کی جائے گی۔

### 3.10 قواعد و ضوابط میں تبدیلیاں

قواعد و ضوابط میں کسی بھی تبدیلی کو مندرجہ ذیل ذرائع میں سے کسی ایک کے ذریعے گاہکوں کو مطلع کیا جائے گا۔

- i. ذاتی طور پر مطلع کر کے،
- ii. ہر برانچ میں نوٹس بورڈ کے ذریعے،
- iii. انٹرنیٹ بشمول ای میل اور ویب سائٹ،
- iv. جب کبھی بھی ضرورت ہوئی اخبار کے ذریعے،
- v. عام طور پر تبدیلیاں بعد میں لاگو کی جائیں گی اور اس طرح کی تبدیلیوں کی باضابطہ نوٹس گاہکوں کو پیشگی دی جائے گی،
- vi. اگر قواعد و ضوابط میں کسی بھی تبدیلی کے بارے میں گاہک کو پیشگی مطلع کرنا ممکن نہیں ہوا اور اگر گاہک کو پیشگی اطلاع دینے بغیر تبدیلی کر لی گئی تو، اس طرح کی گئی تبدیلی کے بارے میں 30 دن کے اندر باضابطہ مطلع کیا جائے گا۔ اگر ایسی تبدیلیوں یعنی گاہک کو پہلے مطلع کئے بغیر کئے جانے والے تبدیلیوں کے بعد قواعد و ضوابط کسی گاہک کے لئے غیر فائدے مند ہو جاتے ہیں، تو اس طرح کے گاہک 60 دنوں کے اندر اور کسی بھی نوٹس کے بغیر یا تو اپنے اکاؤنٹ کو بند کر دیں یا اس کو بغیر کسی اضافی چارج یا سود ادا کئے تبدیل کر لیں۔
- vii. اگر قواعد و ضوابط میں بہت اہم یہ بڑی تبدیلی یا معمولی تبدیلیوں متعدد بار ہوتی ہیں تو گاہک کی درخواست پر، اس کے بارے میں گاہک کو باضابطہ مطلع کیا جائے گا اور گاہک کو نئے قواعد و ضوابط کی ایک نقل یا تبدیلیوں کا خلاصہ فراہم کیا جائے گا۔

## 4. اشتہار بازی، مارکیٹنگ اور فروخت

### 4.1 کمپنی:

- i. اس بات کو یقینی بنانے کی کوشش کرے گی کہ کمپنی کی جانب سے جاری کردہ اشتہارات اور پرموشنل مواد واضح اور غیر گمراہ ہوں۔
- ii. کمپنی کوشش کرے گی کہ میڈیا اور / یا پرموشنل ادب میں جاری کردہ کوئی بھی اشتہار جو ہماری کمپنی کی کسی بھی سروس یا مصنوعات کی طرف توجہ مائل کرتا ہے اور سود کی شرح کے بارے میں حوالہ دیتا ہے، وہ ایسی مصنوعات اور سروس پر لاگو ہونے والی دیگر فیس اور چارجز اگر کوئی ہے کو بھی ظاہر کرے اور متعلقہ قواعد و ضوابط کی مکمل تفصیلات درخواست پر دستیاب کی جائے گی۔
- iii. جب بھی کسی تیسری پارٹی کی سروس کو سپورٹ سروس فراہم کرنے کے لئے استعمال کیا جائے گا تو ہم اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ ایسی تیسری پارٹی گاہک کی ذاتی معلومات (اگر کوئی اس طرح کی تیسری جماعتوں کو دستیاب ہے) کو رازداری اور سیکورٹی کے اسی درجے سے سنبھالے جیسے ہم سنبھالتے ہیں۔
- iv. کمپنی وقت بہ وقت گاہکوں کو ان کے ذریعے لی گئی اس کی مصنوعات کی مختلف خصوصیات، کسی دوسری مصنوعات کے بارے میں معلوماتیا مصنوعات/ سروس کے تعلق میں پرموشنل پیشکش کے بارے میں مطلع کرے گی صرف اس وقت جب انہوں نے اس طرح کی معلومات/ سروس کو یا تو میل کے ذریعے یا ویب سائٹ پر یا کسٹمر سروس نمبر پر اس کو حاصل کرنے کے لئے رجسٹریشن کیا ہے۔
- v. ہم ڈائریکٹ سیلنگ ایجنسیوں (ڈی ایس اے) کے ضابطہ اخلاق کا تعین کریں گے جن کی خدمات ہم مصنوعات / سروس کی مارکیٹ کرنے میں مدد کے لئے لے سکتے ہیں، جو دیگر معاملات کے علاوہ اس بات کو ضروری بناتا ہے کہ جب وہ ذاتی طور پر یا فون کے ذریعے مصنوعات کی فروخت کے لئے گاہک سے رابطہ کریں تو اپنی شناخت کرائیں۔
- vi. گاہک کی کسی بھی شکایت کے موصول ہونے کی صورت میں کہ کمپنی کے نمائندے/ کورئیر یا ڈی ایس اے نے کوئی غیر مناسب طرز عمل اختیار کیا ہے یا اس ضابطے کی خلاف ورزی کی ہے، شکایت کی تحقیقات اور حل کرنے کے لئے مناسب اقدامات شروع کیے جائیں گے اور اگر مناسب پایا گیا تو گاہک کو معاوضہ دیا جائے گا۔

## 5. پرائیویسی اور رازداری:

5.1 گاہکوں [اگر وہ اب گاہک نہیں ہیں تو بھی] کی تمام ذاتی معلومات کو نجی اور رازداری میں رکھا جائے گا اور وہ مندرجہ ذیل اصولوں اور پالیسیوں کی پابند ہوں گی۔ کمپنی بشمول ہمارے گروپ کے دیگر اداروں سمیت گاہک کے اکاؤنٹ سے متعلق معلومات یا اعداد و شمار چاہے گاہکوں کی طرف سے فراہم کردہ یا دوسری ذرائع سے مندرجہ ذیل غیر معمولی معاملات کے علاوہ کسی کو بھی ظاہر نہیں کرے گی۔

- i. اگر معلومات کو قانونی طور پر یا ریگولیٹر کی جانب سے دی گئی ہدایات کے ذریعے دی جانی ہو؛
- ii. اگر معلومات کو ظاہر کرنا عوام کی ذمہ داری ہو؛



- iii. اگر کمپنی کے مفادات میں معلومات (مثال کے طور پر، دھوکہ دہی کو روکنے کے لئے) کو دینا ضروری ہوا تو لیکن اسے گاہک یا گاہک کے اکاؤنٹ [بشمول گاہک کے نام اور پتے سمیت] کے بارے میں معلومات فراہم کرنے کی وجہ کے طور پر استعمال نہیں کیا جائے گا،
- iv. اگر گاہک کمپنی سے معلومات کو ظاہر کرنے کے لئے کہتا ہے، یا گاہک کی اجازت سے،
- v. گاہک کی تحریری اجازت سے اگر کمپنی سے اس کے بارے میں حوالہ دینے کے لئے کہا جاتا ہے۔
- vi. ان کے بارے میں موجود ذاتی ریکارڈ تک رسائی حاصل کرنے کے لئے گاہک کو موجودہ قانونی فریم ورک کے تحت اس کے حقوق کی حدود کے بارے میں مطلع کیا جائے گا۔
- vii. کمپنی گاہک کی ذاتی معلومات کو مارکیٹنگ کے مقاصد کے لئے کسی بھی طرح سے استعمال نہیں کرے گی جب تک کہ گاہک خاص طور پر ایسا کرنے کی اجازت نہ دے دے۔

## 5.2 کریڈٹ ریفرنس ایجنسیاں

- i. جب کوئی گاہک اکاؤنٹ کھولتا ہے، تو کمپنی اس کو مطلع کرے گی کہ کب کمپنی کریڈٹ ریفرنس ایجنسیوں ان کے اکاؤنٹ کی تفصیلات دے سکتی ہے اور جانچ جو ان کے ساتھ کر سکتے ہیں۔
- ii. کمپنی کریڈٹ ریفرنس ایجنسیوں کو گاہک کے ذاتی قرضوں جو اس کے ذریعے کمپنی کو واجب الادا ہیں کے بارے میں معلومات فراہم کر سکتی ہے اگر :

• گاہک اس کی ادائیگی بقایا ہے تو؛

• واجب الادا رقم کا کوئی تنازعہ نہیں ہے تو اور

- iii. اپنے قرض کی ادائیگی کے لئے گاہک نے کمپنی کے رسمی مطالبہ کے بعد اس نے ایسی پیشکش نہیں کی جس سے کمپنی مطمئن ہے۔ کمپنی گاہک کو تحریری طور پر مطلع کرے گی کہ کمپنی گاہک کے ذریعے اس کے واجب الادا قرض کے بارے میں کریڈٹ ریفرنس ایجنسیوں کو معلومات فراہم کرنے کا ارادہ رکھتی ہے۔ اسی وقت کمپنی گاہک کو کریڈٹ ریفرنس ایجنسیوں کے کردار اور اس کے ذریعے فراہم کردہ معلومات کے اثرات جو گاہک کی قرض لینے کی قابلیت پر اثر ڈال سکتے ہیں کے بارے میں وضاحت کرے گی۔
- iv. اگر گاہک نے اجازت دی ہے تو کمپنی کریڈٹ ریفرنس ایجنسیوں کو گاہکوں کے اکاؤنٹ کے بارے میں دیگر معلومات فراہم کر سکتی ہے۔ اگر مطالبہ کیا جاتا ہے تو کریڈٹ ریفرنس ایجنسیوں کو دی گئی معلومات کی ایک نقل کمپنی گاہک کو فراہم کرے گی۔

## 6. واجبات کی وصولی:

6.1 جب کبھی بھی قرض دیا جائے گا گاہک کو ادائیگی کی رقم، ميعاد اور وقت کے ذریعے ادائیگی کے عمل کی وضاحت کی جائے گی۔ اگر گاہک مقررہ ادائیگی کی ترتیب پر عملدرآمد کرنے میں ناکام ہوتا ہے تو واجبات کی وصولی کے لئے ملک کے قوانین کے تحت مناسب کروائی کی جائے گی اور کسی طرح غیر معمولی طور پر ہراساں نہیں کیا جائے گا۔

6.2 آئی بی سی ایف ایل نے خوش اخلاقی، منصفانہ سلوک اور ترغیب پر مبنی وصولی کی پالیسی تیار کی ہے۔ کمپنی گاہک کے اعتماد اور طویل مدتی تعلقات کو فروغ دینے میں یقین رکھتی ہے۔ عملہ یا کسی بھی شخص جسے قرض کی وصولی یا / اور سیکورٹی پر دوبارہ قبضہ کرنے کے لئے کمپنی کی نمائندگی کرنے کا اختیار دیا جاتا ہے

وہ خود کی شناخت کرائے گا اور کمپنی کی طرف سے جاری کردہ اختیار نامہ ظاہر کرے گا۔ وہ گاہک کی درخواست پر کمپنی کی طرف سے یا کمپنی کے اختیار کے تحت جاری کردہ شناختی کارڈ کو ظاہر کرے گا۔ کمپنی گاہکوں کو واجبات کے متعلق تمام معلومات فراہم کرے گی اور واجبات کی ادائیگی کے لئے مناسب نوٹس دینے کی کوشش کرے گی۔

**6.3** عملے کے تمام ارکان یا وہ شخص جسے وصولی یا / اور سیکورٹی پر دوبارہ قبضہ کرنے کے لئے کمپنی کی نمائندگی کرنے اختیار دیا گیا ہے مندرجہ ذیل میں مقرر کردہ ضابطے پر سختی سے عمل کریں گے :

- i. گاہک سے عام طور سے اس کی جگہ پر / اس کی منتخب کردہ جگہ پر اور کسی مخصوص جگہ کی غیر موجودگی میں اس کی رہائشی جگہ پر رابطہ قائم کیا جائے گا اور اگر وہ اپنی رہائشی جگہ پر دستیاب نہیں ہے تو اس کے بزنس / پیشے کی جگہ پر اس سے رابطہ کیا جائے گا۔
- ii. سب سے پہلے کمپنی کی نمائندگی کرنے کی شناخت اور اختیار کو گاہکوں کو بتایا جائے گا۔
- iii. گاہک کی پرائیویسی کا احترام کیا جائے گا۔
- iv. گاہک کے ساتھ بات چیت مہذب طریقے سے کی جائے گی۔ بات چیت کرتے وقت زبان کے استعمال میں انتہائی احتیاط کی جائے گی تاکہ کسی بھی وقت گاہک کو تکلیف محسوس نہ ہو / کوئی غیر اخلاقی برتاؤ نہ محسوس کرے۔ خواتین قرض داروں کے ساتھ بات چیت کرتے ہوئے، بھارتی ثقافت اور روایت کے مطابق ان کا احترام برقرار رکھا جائے گا۔
- v. کمپنی کے نمائندے گاہکوں کے کاروبار یا پیشے کی خاص صورت حال کی ضرورت کے علاوہ ان سے 0700 بجے سے 1900 بجے کے درمیان گاہکوں سے رابطہ کریں گے۔
- vi. جہاں تک ممکن ہوگا کسی مخصوص وقت پر یا کسی خاص جگہ پر کال کرنے سے گریز کرنے کی گاہک کی درخواست پر عمل کیا جائے گا۔
- vii. کال کے وقت اور تعداد اور گفتگو کے مندرجات کی دستاویزات بنائیں جائیں گی۔
- viii. واجبات کے متعلق تنازعات یا اختلافات کو باہمی قابل قبول اور منظم طریقے سے حل کرنے کے لئے تمام امداد دی جائے گی۔
- ix. واجبات کی وصولی کرنے کے لئے گاہک کی جگہ کے دورے کے دوران شائستگی اور سلیقہ آداب کو برقرار رکھا جائے گا۔
- x. غیر مناسب مواقع جیسے خاندان میں کسی کی موت ہو جانا یا اس طرح کے دیگر آفت زدہ مواقع اگر کمپنی کے علم میں آتے ہیں تو واجبات کی وصولی کرنے کے لئے کال / دورہ کرنے سے پرہیز کیا جائے گا جب تک کہ قانونی تعمیل کو پورا کرنے کے لئے اس کی ضرورت نہ ہو۔

#### **6.4** رہن زدہ / قانونی حق دعوے والے اثاثوں پر دوبارہ قبضہ

قرض کے معاہدے میں قرض دہندہ کے ساتھ معاہدے / قرض کے معاہدے میں قانونی طور پر جبری دوبارہ قبضے کی شق بنائی جائے گی۔ دوبارہ قبضے کا عمل معاہدے / قرض کے معاہدے کے قواعد و ضوابط کے مطابق شفاف طریقے سے کیا جائے گا اور ذیل کے مطابق کروائی پر عمل کیا جائے گا۔

- i. دوبارہ قبضہ کرنے سے قبل نوٹس کی مدت؛
- ii. حالات جن کے تحت نوٹس کی مدت ختم ہوسکتی ہے؛
- iii. سیکورٹی کا قبضہ لینے کے لئے طریقہ کار؛

iv. جائیداد کی فروخت / نیلامی سے قبل قرض کی واپسی کے لئے قرض دہندہ کو دیئے جانے والے حتمی موقع کے بارے میں ایک شرط۔

v. قرض دہندہ کو دوبارہ قبضہ دینے کے لئے طریقہ کار، اور

vi. جائیداد کی فروخت/ نیلامی کا طریقہ کار۔ قرضوں کی منظوری/ ادائیگی کے وقت تمام قرض دہندگان کو قرض کے معاہدے کی ایک نقل اور قرض کے معاہدے میں بیان کئے گئے تمام ملفوف کاغذات کے ساتھ اس طرح کے قواعد و ضوابط کی ایک نقل دستیاب کی جائے گی۔ جو ایسے معاہدے / قرض معاہدوں کا ایک اہم حصہ تشکیل دے سکتے ہیں۔

## 7. شکایات اور تنازعات:

### 7.1 اندرونی طریقہ کار:

- کمپنی مناسب وقت کے اندر تمام شکایات اور تنازعات کو حل کرنے / جواب دینے اور گاہکوں کو ان کی شکایات کی حیثیت کے بارے میں مطلع رکھنے کی کوشش کرے گی۔
- کمپنی گاہکوں کے لئے ان کی شکایات یا تنازعات اگر کوئی ہو تو کو درج کرنے اور/ یہ جمع کرنے کے لئے اپنی ہر برانچ اور دفتر میں دستیاب سہولیات فراہم کرے گی۔

گاہک کو کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب خصوصی طور پر ای میل کی شناخت کے ذریعے عزا کے لئے اپنی شکایات درج کرنے کی سہولت فراہم کی جائے گی۔ آئی بی سی ایف ایل نے ایک ایسا نظام قائم کیا ہے جہاں شکایت ہینڈلنگ کے عمل تک رسائی ہمارے گاہکوں کو مفت دستیاب کی جاتی ہے۔

اگر گاہک کوئی شکایت کرنا چاہتا ہے، تو اسے ذیل کے لئے مناسب مشورہ دیا جائے گا

- تمام دفاتر، برانچ جہاں شکایت درج کی جاسکتی ہے اور نامزد عہدے دار جسے شکایت درج کی جاسکتی ہے کے دفتر کا پتہ، ای میل آئی ڈی، فیکس نمبر، فون نمبر، وغیرہ کی نمائش کی جائے گا۔ وہ کس طرح شکایت درج کر سکتے ہیں یعنی فون، خط، فیکس، ای میل وغیرہ۔

کاروبار کے عام حالات میں گاہک آئی بی سی ایف ایل سے یا تو نزدیکی برانچ میں جا کر یا ہمارے ٹول فری ہیلپ لائن 1860-419-3333 کے ذریعے فون کر کے یا [service\\_dhani@indiabulls.com](mailto:service_dhani@indiabulls.com) کے ذریعے یا [grievance\\_dhani@indiabulls.com](mailto:grievance_dhani@indiabulls.com) پر ای میل کے ذریعے شکایت درج کر کے رابطہ کر سکتا ہے۔

اگر شکایت کنندہ کسٹمر کنٹر ڈیپارٹمنٹ کے ذریعے فراہم کردہ جواب سے مطمئن نہیں ہے، تو وہ اپنی شکایات کو ذیل میں درج طریقوں سے اعلیٰ عہدے دار تک لے جاسکتا ہے :

<p>گاہکوں سے درخواست ہے کہ آئی بی سی ایف ایل کی قریبی برانچ میں جائیں، کال کریں یا لکھیں۔ برانچ ہیڈ کا نام : رابطے کی تفصیلات : فون، ای میل اور مکمل پتہ :</p>	<p>پہلا مرحلہ</p>
<p>اگر 7 کاروباری دنوں کے اندر توجہ نہیں دی جاتی ہے تو، گاہک ہیلپ لائن نمبر 1860-419-3333 کے ذریعے شکایت درج کریں۔ یا <a href="mailto:grievance_dhani@indiabulls.com">grievance_dhani@indiabulls.com</a> پر ایک ای میل بھیجیں یا آن لائن شکایت درج کرنے کے لئے ہماری ویب سائٹ پر جائیں، یہ ذیل کو تحریری شکایت کریں، ہیڈ آف کسٹمر کنٹر آئیٹ انڈیا بلس کنزیومر فنانانس لمیٹیڈ، چوتھی منزل، انڈیا بلس سینٹر، ٹاور-1، سینا پتی باپٹ مارگ، ایلفنسٹن - مغرب، ممبئی - 400013 فون : 022-61891019، ای میل : <a href="mailto:care_dhani@indiabulls.com">care_dhani@indiabulls.com</a></p>	<p>دوسرا مرحلہ</p>

<p>اگر شکایت 15 کاروباری دنوں کے اندر تسلی بخش طریقے سے حل نہیں کی جاتی ہے تو گاہک ہمارے پرنسپل نوڈل آفس سے ذیل کے پتے پر رابطہ قائم کر سکتا ہے :</p> <p>مسٹر سنجیو کشپ انڈیا بلس کنزیومر فائنانس لمیٹڈ اے ایس ایف ٹاورز، ٹاور اے، پلاٹ نمبر 249 ڈی اور ای، اڈیوگ ویہار، فیز IV، گروگرام - 122016 (ہریانہ) فون : 0124-6681012، ای میل : <a href="mailto:nodal.ibcfl@indiabulls.com">nodal.ibcfl@indiabulls.com</a></p>		<p>تیسرا مرحلہ</p>	
<p>اگر شکایت 30 کاروباری دنوں کے اندر تسلی بخش طریقے سے حل نہیں کی جاتی ہے تو گاہک براہ راست اپنے متعلقہ علاقے کی محتسب کی آفس سے تحریری شکایت کر سکتا ہے۔ علاقائی لحاظ سے محتسب سے رابطے کی تفصیلات ذیل میں ہیں :</p>		<p>چوتھا مرحلہ</p>	
دائرہ کار کے علاقے	این بی ایف سی محتسب کی آفس کا پتہ	سیٹلر	نمبر شمار
تمل ناڈو، جزائر انڈمان اور نکو بار، کرناٹک، آندھرا پردیش، تلنگانہ، کیرلا، یونین ٹیریٹری آف لکشنا دیپ اور یونین ٹیریٹری آف پانڈیچری	بمعرفت ریزرو بینک آف انڈیا، فورٹ گلاسس، چینئی - 600 001  ایس ٹی ڈی کوڈ : 044 ٹیلیفون نمبر : 25395488 فیکس نمبر : 25395488 ای میل : <a href="mailto:nbfcochennai@rbi.org.in">nbfcochennai@rbi.org.in</a>	چینئی	1.
گجرات، مہاراشٹر، گوا، مدھیہ پردیش، چھتیس گڑھ، یونین ٹیریٹری آف دادرا اور نگر حویلی، دمن اور دیو	بمعرفت ریزرو بینک آف انڈیا، آر بی آئی ہائیکلہ آفس بلڈنگ، ممبئی سینٹرل ریلوے اسٹیشن کے سامنے، ہائیکلہ، ممبئی - 400 008  ایس ٹی ڈی کوڈ : 022 ٹیلیفون نمبر : 23028140 فیکس نمبر : 23022024 ای میل : <a href="mailto:nbfcomumbai@rbi.org.in">nbfcomumbai@rbi.org.in</a>	ممبئی	2.
دہلی، اتر پردیش، اترکھنڈ، ہریانہ، پنجاب، چندی گڑھ، ہماچل پردیش، اور راجستھان اور جموں و کشمیر کی ریاست	بمعرفت ریزرو بینک آف انڈیا، سنسد مارگ، نئی دہلی - 110001  ایس ٹی ڈی کوڈ : 011 ٹیلیفون نمبر : 23724858 فیکس نمبر : 23725218-19 ای میل : <a href="mailto:nbfconewdelhi@rbi.org.in">nbfconewdelhi@rbi.org.in</a>	نئی دہلی	3.
مغربی بنگال، سکم، اڑیسہ، آسام، اروناچل پردیش، منی پور، میگھالیہ، میزورم، ناگالینڈ، تریپورہ، بہار اور جھارکھنڈ	بمعرفت ریزرو بینک آف انڈیا، 15، نیٹا جی شہاش روڈ، کولکاتا - 700 001  ایس ٹی ڈی کوڈ : 033 ٹیلیفون نمبر : 22304982 فیکس نمبر : 22305899 ای میل : <a href="mailto:nbfcoolkata@rbi.org.in">nbfcoolkata@rbi.org.in</a>	کولکاتا	4.

- بورڈ آف ڈائریکٹر/ بورڈ آف کمیٹی وقفے وقفے سے شکایت ازالے کے عمل کا جائزہ لے گی ساتھ ہی ساتھ معاملے میں ہدایات جاری کرے گا تاکہ گاہک کو اپنی شکایتوں کا حل تیز اور منصفانہ طریقے سے ملے۔

## **8. اپنے گاہک کو پہچانیں (کے وائے سی) کے رہنما اصول**

**8.1** چھ مخصوص قانونی ضروریات کو پورا کرنے کے لئے کسی بھی کریڈٹ کی سہولت یا قرض دینے سے پہلے اپنے گاہک کو پہچانیں (کے وائے سی) کے رہنما اصول کی ضرورت کے مطابق مناسب مشق کی جائے گی جس میں مندرجہ ذیل پہلوؤں کا احاطہ کیا جائے گا۔

- گاہک کو اس کی شناخت کے لئے ضروری دستاویزات یا ثبوت فراہم کرنے کی ضرورت ہوگی۔
- کے وائے سی، اینٹی منی لانڈرنگ یا کسی دوسری قانونی ضروریات کو پورا کرنے کے لئے اس طرح کی معلومات گاہک کے ذریعے کمپنی کو فراہم کرنے کی ضرورت ہوگی۔ اس کے علاوہ بعض اضافی معلومات مانگی جاسکتی ہیں جو گاہک رضاکارانہ طور پر فراہم کرسکتا ہے۔ یہ گاہک کی ذمہ داری ہوگی کہ وہ اپنی شناخت اور پتے کا تازہ ترین ثبوت وقفے سے وقفے فراہم کرے۔ ان کے ریکارڈ شدہ پتے میں کسی بھی تبدیلی کی صورت میں کمپنی کو فوری طور پر مطلع کریں۔
- اکاؤنٹ کھولنے کے فارم اور دیگر مواد کمپنی کی طرف سے گاہک کو فراہم کئے جائیں گے۔ اسی میں کے وائے سی کی ضروریات کو پورا کرنے کے لئے لازمی معلومات جن کو دینے کی ضرورت ہوگی کی تفصیلات اور تصدیق اور/ یا ریکارڈ کے لئے پیش کئے جانے والی دستاویزات کی لازمی معلومات شامل ہوں گی۔
- اکاؤنٹ کھولنے کے لئے گاہک کی طرز عمل کی رسمی کاروائیوں کے بارے میں باضابطہ وضاحت کی جائے گی۔ گاہک اس کے ذریعے مطلوب تمام ضروری وضاحتیں فراہم کی جائیں گی۔

## **9. ڈپازٹ اکاؤنٹ**

جب تک کمپنی اپنی رجسٹریشن کی حیثیت کو 'نان ڈپازٹ اکسپنڈنگ کمپنی' کے طور پر برقرار رکھتی ہے کمپنی کا کوئی ملازم کسی بھی طریقے سے/ شکل میں عوام سے ڈپازٹ مانگ/ قبول نہیں کرے گا۔

## **10. قرض**

**10.1** کسی بھی رقم کے قرض دینے سے پہلے کمپنی گاہک کی کریڈٹ اور دوبارہ ادائیگی کی اہلیت کی مناسب تشخیص کرے گی۔

(i) قرض کی درخواست کے بارے میں فیصلہ کرنے کے لئے متعین وقت

تمام لازمی دستاویزات کے ساتھ تجویز پیش کرنے کی تاریخ سے 30 دن کے اندر قرض کے مکمل درخواست فارم کے بارے میں کمپنی فیصلہ کر دے گی۔ اگر کسی بھی وجہ سے کمپنی گاہک کو قرض نہیں فراہم کرنے کا فیصلہ کرتی ہے تو، قرض کی درخواست کے مسترد کرنے کی وجہ/ وجوہات سے تحریری طور مطلع کرے گی۔

## (ii) قرض دہندہ کی طرف سے ضمانت کی منظوری

اگر گاہک چاہتا ہے کہ کمپنی اس کی ذمہ داریوں کے لئے کسی دوسرے سے کوئی ضمانت یا دیگر سیکورٹی قبول کرے تو ضمانت دینے والے شخص کے مالی معاملات یا دیگر سیکورٹی کے بارے میں خفیہ معاملات فراہم کرنے کے لئے کمپنی گاہک سے یا اس کے قانونی مشیر سے اجازت لے سکتی ہے۔ کمپنی ذیل کرے گی

• انفرادی قانونی مشورہ لینے کے لئے گاہکوں کی حوصلہ افزائی اس بات کو یقینی بنانے کے لئے کرے گی کہ وہ ان کی ذمہ داریوں اور ان کے فیصلے کے ممکنہ نتائج کو سمجھیں (جہاں مناسب ہو، دستاویزات جن پر ہم ان کی دستخط لیں گے، اس میں یہ سفارش صاف اور واضح نوٹس کے طور پر شامل ہوں گی)؛

• گاہکوں کو بتائیں گے کہ ضمانت یا دیگر سیکورٹی فراہم کر وہ ان کے بجائے ذمہ دار ہوسکتے ہیں یا ساتھ ہی ساتھ وہ بھی؛ اور

• انہیں بتائیں گے کہ ان کی ذمہ داری کیا ہوگی۔

## 10.2 قرضوں کے لئے درخواستیں اور ان کی پروسیسنگ

i. کسی قرض کی مصنوعات کو فراہم کرنے کے وقت، کمپنی قبل اطلاق سالانہ سود کی شرح اور پروسیسنگ کے لئے قابل ادائیگی فیس / چارجز اگر کوئی ہے تو، پیشگی ادائیگی کا حق انتخاب اور چارجز اگر کوئی ہے تو اور کسی دوسرے معاملے جس میں قرض دہندہ کی دلچسپی ہوسکتی ہے کے بارے میں ضروری معلومات فراہم کرے گی تاکہ گاہک دوسری کمپنیوں کے ساتھ ان کا بامعنی مقابلہ کرسکے اور ایک باخبر فیصلہ کر سکے۔

ii. کمپنی قرضوں کی تمام درخواستوں کی وصولی کے لئے تصدیق نامہ فراہم کرے گی۔ درخواست کو قبول کرتے کے وقت درخواست کنندہ کو متعین وقت کے بارے میں مطلع کیا جائے گا جس کے اندر قرض کی درخواستوں کو نیٹا دیا جائے گا۔

iii. عام طور پر درخواست دینے کے وقت تمام چیزیں جو قرض کی درخواست کی پروسیسنگ کے لئے ضروری ہیں کمپنی کے ذریعے جمع کر لی جائیں گی۔ اضافی معلومات کی ضرورت ہونے کی صورت میں گاہک کو بتایا جائے گا کہ ان سے فوری طور پر دوبارہ رابطہ کیا جائے گا۔

iv. کمپنی گاہک کو منظور شدہ قرضے اور ساتھ ہی ساتھ ان کی قواعد و ضوابط سے مطلع کرے گی۔ کمپنی درخواست پر قرض دستاویز میں درج ملفوف کاغذات کی ایک نقل کے ساتھ کمپنی کی لاگت پر گاہک کے ذریعے تکمیل شدہ تمام قرضوں کی دستاویزات کی تصدیق شدہ نقل فراہم کرے گی۔

v. قرض دینے کے معاملے میں صنف، ذات اور مذہب کی بنیاد پر کسی گاہک سے تعصب نہیں کیا جائے گا۔ تاہم، اس سے کمپنی کو معاشرے کے مختلف حصوں کے لئے تیار کئے گئے منصوبوں کو شروع کرنے یا حصہ لینے سے روکا نہیں کیا جاسکتا ہے۔

### 10.3 قرض کی درخواست کی عدم قبولیت:

اگر کسی بھی وجہ سے، کمپنی کسی گاہک کو جس نے تحریری درخواست دی ہے قرض کی منظوری دینے کی حالت میں نہیں ہے، تو گاہک کو اس کے بارے میں وجہ کے ساتھ تحریر میں آگاہ کیا جائے گا۔

### 10.4 قرض کی رقم کی ادائیگی کی یاد دہانی یا تیز رفتاری کا فیصلہ :

معابدے کے تحت ادائیگی یا کارکردگی کی یاد دہانی / تیز کرنے یا کسی بھی وجہ سے اضافی سیکیورٹی کے طلب کرنے کا فیصلہ لینے سے پہلے، کمپنی قرض کے معابدے کے مطابق قرض دہندگان کو نوٹس دے گی۔

### 10.5 قرض اکاؤنٹ کا بند کرنا اور سیکورٹی / دستاویزات کی واپسی:

کمپنی تمام واجبات کی ادائیگی کے بعد یا قرض دہندہ کے خلاف کمپنی کے کسی دوسرے قانونی حق یا حق دعویٰ کے تحت قرض کی مشروع رقم کی وصولی پر فوری طور پر تمام سیکیورٹیز کو واپس کر دے گی۔ جہاں کمپنی اپنے مقرر کردہ حق کا استعمال کرنے کا فیصلہ کرتی ہے، قرض دہندہ کو اس کے لئے باقی دعویٰ اور اس شرط کے بارے میں جس کے تحت کمپنی متعلقہ دعویٰ حل / ادا ہو جانے تک سیکیورٹی اپنے قبضے میں رکھنے کے لئے حق دار ہے کی مکمل معلومات کے ساتھ نوٹس دے گی۔

### 10.6 جعلی لین دین کی تحقیقات :

گاہک کے اکاؤنٹ پر کسی لین دین میں کسی تحقیقات کی ضرورت کی صورت میں، کمپنی گاہک کو اگر کمپنی کو انہیں شامل کرنے کی ضرورت ہوتی ہے تو کمپنی اور پولیس / دیگر تحقیقاتی ایجنسیوں کے ساتھ تحقیقات میں تعاون کرنے کے لئے مشورہ / درخواست کرے گی۔ کمپنی گاہک کو مشورہ دے گی کہ اگر گاہک دھوکہ دہی سے کام کرنا ہے تو وہ اس کے اکاؤنٹ میں ہونے والے تمام نقصانات کے ذمہ دار ہو گا اور اگر گاہک مناسب احتیاط سے عمل نہیں کرتا ہے اس کی وجہ سے نقصان ہوتا ہے گاہک اس کے لئے ذمہ دار ہو سکتا ہے۔

## 11. ضامن

i. جب کسی شخص کو قرض کے لئے ضمانت دینے والا یا ضامن مانا جائے گا، تو اسے مندرجہ ذیل کے بارے میں مطلع کیا جائے گا :

- ضامن کے طور پر ان کی ذمہ داری؛
- قرض کی رقم جس کے لئے وہ کمپنی کو اپنی ضمانت دے گا؛
- صورتحال جس میں کمپنی اسے اپنی ذمہ داری ادا کرنے کے لئے فون کرے گی؛
- اگر وہ ضامن کے طور پر ادائیگی نہ کر سکے تو کیا کمپنی کے پاس کمپنی میں اس کے دوسرے پیسوں پر اختیار ہے؛

• کیا ضامن کے طور ان کی ذمے داریاں مخصوص مقدار تک محدود ہیں یا وہ لامحدود ہیں، اور

ii. وقت اور حالات جس میں ضامن کے طور پر ان کی ذمہ داریاں ختم کر دی جائیں گی اور طریقہ جس میں کمپنی اس کو اس بارے میں مطلع کرے گی۔ کمپنی اس کو قرض دہندہ کی مالی حیثیت میں کسی بھی منفی مادی تبدیلی/تبدیلیوں کے بارے میں مطلع کرے گی جس کا وہ ضامن ہے۔

## **12. عام موضوع :**

کمپنی گاہکوں کو ضروری معلومات فراہم کرے گی :

- i. اس کے قرض کی مصنوعات کی اہم خصوصیات کی وضاحت بشمول سب سے اہم دستاویز کے ذریعے قابل اطلاق فیس اور چارجز۔
- ii. گاہک کو درخواست دینے کے لئے کس معلومات / دستاویزات کی ضرورت ہوگی کے بارے میں گاہکوں کو مشورہ دینا۔ قانونی اور ریگولیٹری ضروریات کے مطابق عمل کرنے کے لئے گاہکوں کو ان کی شناخت، پتے، روزگار وغیرہ اور دیگر دستاویزات (مثال کے طور پر پین تفصیلات) جو قانونی عہدے دار کے ذریعے مشروط ہوسکتی ہے کے بارے میں بھی مشورہ دیا جائے گا۔
- iii. گاہک کو مطلع کرنا کہ اس کے قرض کی درخواست کے میں/ ساتھ میں گاہک کے ذریعے فراہم کی گئی معلومات کی توثیق یا تو فون پر یا گاہک کی طرف سے دیئے گئے ان کی رہائشی یا دفتر کی جگہ کے دیئے گئے پتے پر جا کر کی جاسکتی ہے۔
- iv. اگر کمپنی کو گاہک کے اکاؤنٹ میں کسی لین دین کی تحقیقات کرنے کی ضرورت ہوتی ہے اور پولیس/ دیگر تحقیقاتی ایجنسیوں کے ساتھ اگر کمپنی کو ان کو شامل کرنے کی ضرورت ہوئی تو گاہک کو تعاون کرنے کا مشورہ دینا۔
- v. گاہک کو مشورہ دینا کہ اگر گاہک دھوکہ دہی سے عمل کرتا ہے تو وہ اس کے اکاؤنٹ میں ہونے والے تمام نقصانات کا ذمہ دار ہوگا اور اگر گاہک مناسب احتیاط کے بغیر عمل کرتا ہے اور کی وجہ سے نقصانات ہوتے ہیں گاہک اس کے لئے ذمہ دار ہوسکتا ہے۔

## **نظر ثانی**

منصفانہ طرز عمل کے ضابطے کی کمیٹی ضابطے کے نفاذ کی نگرانی کرے گی اور اس کی کار گذاری کی وقفے سے وقفے سے جائزہ لے گی۔

کمپنی کے تمام عملے کے اراکین اور مجاز نمائندے کمپنی کے بہترین مفاد میں ہمیشہ گاہکوں کے ساتھ خوشگوار رشتہ برقرار رکھنے کے لئے عام کوشش کریں گے۔ گاہک کو مصنوعات کے بارے میں تمام معلومات دی جائے گی جب تک کہ وہ وضاحت سے مطمئن نہیں ہوجاتا اور کمپنی کے ساتھ معاہدہ / معاہدے میں داخل ہونے سے پہلے تمام قواعد و ضوابط کو قبول نہیں کر لیتا۔

\*\*\*\*\*