FINDOC

FINDOC FINVEST PVT. LTD.
CIN : U65910CH1995PTC016409
RBI Regn. No.: B-06.00267

فئیر پریکٹس کوڈ برائے فائنڈاک فائنویسٹ پرائیویٹ لمیٹڈ

1. پس منظر

- فائنڈاک فائنویسٹ پرائیویٹ لمیٹڈ (جسے بعد میں 'کمپنی' کہا جائے گا) ایک پرائیویٹ لمیٹڈ کمپنی ہے جو کمپنیز ایکٹ، 1956 کے تحت رجسٹرڈ ہے اور ریزرو بینک آف انڈیا ("آر بی آئی") کی جانب سے ایک غیر ڈپازٹ لینے والی نان بینکنگ فنانشل کمپنی (این بی ایف سی) کے طور پر رجسٹرڈ ہے۔ کمپنی کا بنیادی کاروبار قرضہ جات کی فراہمی ہے۔

- کمپنی نے اپنی تمام قرضہ جات کی مصنوعات پر لاگو ہونے والے ایک فئیر پریکٹس کوڈ ("ایف پی سی" یا "کوڈ") کو تشکیل دیا اور اپنایا ہے، جو کہ گاہکوں کے ساتھ معاملات کرتے وقت منصفانہ کاروباری اصولوں کو طے کرتا ہے۔ یہ کوڈ آر بی آئی (نان بینکنگ فنانشل کمپنی – اسکیل بیسڈ ریگولیشن) ہدایات، 2023 ("آر بی آئی ایس بی آر ہدایات") کی جانب سے جاری کردہ فئیر پریکٹس کوڈ کی رہنمائی پر مبنی ہے۔

2. کوڈ کا مقصد

- یہ کوڈ درج ذیل مقاصد کے لیے اپنایا گیا ہے:

الف) گاہکوں کے ساتھ منصفانہ سلوک کو یقینی بنانا اور کم از کم معیارات قائم کرکے اچھی، منصفانہ اور قابل اعتماد کاروباری روایات کو فروغ دینا؛

ب) زیادہ شفافیت کو یقینی بنانا تاکہ گاہک مصنوعات کو بہتر طور پر سمجھ سکیں اور باخبر فیصلے کر سکیں؛

ج) یہ یقینی بنانا کہ گاہکوں کو لین دین کی ذمہ داری لینے سے پہلے مصنوعات/خدمات کی شرائط و ضوابط مکمل طور پر سمجھائی جائیں؛

د) گاہک کے اکاؤنٹس کی نگرانی اور انتظام فراہمی کی شرائط کے مطابق شفاف اور منصفانہ طریقے سے کرنا؛

ہ) اگر ضروری ہو تو، وصولی اور نفاذ قانونی طریقہ کار کے مطابق کیا جائے؛

و) آر بی آئی کی جانب سے جاری کردہ فئیر پریکٹس سے متعلق تمام قابل اطلاق قوانین کی تعمیل کو یقینی بنانا۔

3. فئیر پریکٹس کوڈ کا اطلاق

- یہ کوڈ کمپنی، اس کی ذیلی کمپنیوں یا ڈیجیٹل لینڈنگ پلیٹ فارمز (خود کی ملکیت والے یا آؤٹ سورسنگ کے تحت) کی جانب سے پیش کردہ تمام مصنوعات اور خدمات پر لاگو ہوتا ہے، خواہ وہ فون پر، کاؤنٹر کے ذریعے، ڈاک کے ذریعے، الیکٹرانک آلات، انٹرنیٹ یا کسی اور ذریعے سے فراہم کی جائیں۔

4. قرضوں کی پروسیسنگ، منظوری، ادائیگی اور بندش

I. قرض کی درخواستیں اور ان کی پروسیسنگ:

الف) کمپنی کے پاس قرضے کا معاہدہ ایک معیاری فارم میں انگریزی یا مقامی زبان/قرض لینے والے کی سمجھ میں آنے والی زبان میں ہوگا۔

ب) قرض لینے والے کو قرض کی درخواست فارم کے ساتھ مصنوعات کی اہم خصوصیات، شرائط و ضوابط اور درکار دستاویزات KYC) دستاویزات سمیت) کی فہرست فراہم کی جائے گی۔ اگر کوئی اضافی دستاویزات درکار ہوں تو ان کے بارے میں الگ سے اطلاع دی جائے گی۔

ج) کمپنی کی قرض درخواست میں وہ تمام ضروری معلومات شامل ہوں گی جو قرض لینے والے کے مفادات کو متاثر کرتی ہیں، تاکہ وہ دوسری این بی ایف سی کے ساتھ شرائط کا موازنہ کر سکے اور باخبر فیصلہ کر سکے۔

د) کمپنی کا مقررہ عملہ قرض کی درخواست اور دستاویزات کی تصدیق کرے گا اور یہ یقینی بنائے گا کہ تمام لازمی تفصیلات درست طریقے سے درج ہیں۔

ہ) کمپنی قرض کی تمام درخواستوں کے لیے قرض لینے والے کو ایک وصولی کا ایک علم نامہ فراہم کرے گی۔ اس میں وہ وقت بھی درج ہوگا جس کے اندر درخواستوں کا فیصلہ کیا جائے گا۔

و) قرض لینے والے سے تمام رابطہ انگریزی یا مقامی زبان/قرض لینے والے کی سمجھ میں آنے والی زبان میں ہوگا۔

II. قرض کی تشخیص اور شرائط/ضوابط:

الف) کمپنی قرض کی درخواستوں کا جائزہ خطرے پر مبنی نقطہ نظر اور اپنی کریڈٹ پالیسی کے مطابق لے گی۔

ب) قرض دینے سے پہلے، کمپنی گاہک کی ضرورت اور ادائیگی کی صلاحیت کا جائزہ لے گی تاکہ قرض لینے والے پر ضرورت سے زیادہ قرض کا بوجھ نہ پڑے۔ قرضے کی رقم گاہک کی ادائیگی کی صلاحیت کے مطابق ہوگی۔

ج) کمپنی قرض لینے والے کو منظوری/خوش آمدید خط کے ذریعے انگریزی یا مقامی زبان میں قرض کی منظور شدہ رقم، سالانہ شرح سود اور دیگر شرائط و ضوابط لکھ کر بھیجے گی۔

د) قرض لینے والے کی جانب سے شرائط کی قبولیت کو کمپنی اپنے ریکارڈ میں محفوظ رکھے گی۔

ہ) کمپنی تاخیر سے ادائیگی پر عائد ہونے والے جرمانے کی شرح کو منظوری خط/معاہدے میں نمایاں طور پر درج کرے گی۔

و) کمپنی قرض کی منظوری/ادائیگی کے وقت قرض لینے والے کو قرض معاہدے کی ایک کاپی اور اس میں درج تمام متعلقہ دستاویزات فراہم کرے گی۔

ز) کمپنی 'کی فیکٹس اسٹیٹمنٹ (KFS) برائے قرض و اڈوانسز' سے متعلق سرکلر میں دی گئی ہدایات کی پابندی کرے گی، جس میں وقتاً فوقتاً ترمیم کی جاتی رہتی ہے۔

III. قرض کی ادائیگی، بشمول شرائط و ضوابط میں تبدیلیاں

الف) کمپنی قرض کی رقم کو گاہک کی درخواست یا قرض معاہدے/منظوری خط میں دی گئی ادائیگی کی شیڈول کے مطابق جاری کرے گی۔

ب) کمپنی قرض لینے والے کو کسی بھی شرائط و ضوابط میں تبدیلی کی اطلاع دے گی، جیسے کہ ادائیگی کا شیڈول، سود کی شرح، سروس چارجز، قبل از وقت ادائیگی کے چارجز، یا دیگر فیسز/چارجز۔ کمپنی یہ بھی یقینی بنائے گی کہ سود کی شرح اور دیگر چارجز میں تبدیلی صرف اطلاع کے بعد ہی نافذ ہوگی۔ اس حوالے سے ایک مناسب شرط قرض معاہدے میں شامل کی جائے گی۔

ج) اگر کسی معاہدے کے تحت قرض کی واپسی یا فوری ادائیگی کا فیصلہ کیا جاتا ہے تو وہ قرض معاہدے کے مطابق ہوگا۔

IV. تمام منقولہ / غیر منقولہ جائیداد / سکیورٹی دستاویزات کی واپسی

A. کمپنی قرض کی مکمل ادائیگی اور اکاؤنٹ کی بندش کے بعد تمام سکیورٹیز / منقولہ / غیر منقولہ جائیداد کی دستاویزات واپس کرے گی، بشرطیکہ کمپنی کو قرض دہندہ کے خلاف کسی دوسرے جائز دعوے کے لیے کوئی قانونی حق یا حقِ حبس (lien) حاصل نہ ہو۔ اگر کمپنی کو ایسا حقِ تصفیہ (right of set-off) استعمال کرنا ہو، تو قرض دہندہ کو اس بارے میں پیشگی اطلاع دی جائے گی، جس میں باقی دعووں کی مکمل تفصیلات اور وہ شرائط شامل ہوں گی جن کے تحت کمپنی متعلقہ دعویٰ کی تصفیہ / ادائیگی تک سکیورٹیز اپنے پاس رکھنے کی مجاز ہو گی۔

B. کمپنی درج ذیل اصولوں پر عمل کرے گی:.

الف) قرض کی مکمل ادائیگی کے 30 دنوں کے اندر کمپنی تمام اصل منقولہ/غیر منقولہ جائیداد کی دستاویزات جاری کر دے گی اور اگر کسی رجسٹری میں چارج رجسٹرڈ ہے تو اسے ہٹا دے گی۔

ب) قرض لینے والے کو یہ اختیار ہوگا کہ وہ اصل دستاویزات اپنی پسند کے شاخ یا دفتر سے وصول کر سکے۔

ج) دستاویزات کی واپسی کا وقت اور مقام قرض کے منظوری خط میں درج ہوگا۔

د) اگر قرض لینے والا واحد یا مشترکہ طور پر فوت ہو جائے تو کمپنی کے پاس اصل دستاویزات کو قانونی وارثین کو واپس کرنے کا ایک واضح طریقہ کار موجود ہے، جو کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب ہے۔

C. دستاویزات کی رہائی میں تاخیر پر معاوضہ

الف) اگر کمپنی 30 دنوں کے اندر اصل دستاویزات جاری نہیں کرتی یا چارج کلیئرنس فارم جمع نہیں کرواتی تو وہ قرض لینے والے کو وجہ بتائے گی۔ اگر تاخیر کمپنی کی وجہ سے ہو تو ₹5,000 یومیہ کے حساب سے معاوضہ ادا کیا جائے گا۔

ب) اگر دستاویزات کھو جائیں یا خراب ہو جائیں تو کمپنی قرض لینے والے کو نئی/سرٹیفائیڈ کاپیز حاصل کرنے میں مدد کرے گی اور اس کا خرچ اٹھائے گی، نیز معاوضہ بھی دے گی۔ اس صورت میں کمپنی کو اضافی 30 دن دیے جائیں گے اور پھر تاخیر کا جرمانہ لگایا جائے گا۔

ج) یہ معاوضہ قرض لینے والے کے دیگر قانونی حقوق کو متاثر نہیں کرے گا۔

V. ڈیجیٹل لینڈنگ پلیٹ فارمز کے ذریعے حاصل کردہ قرضے

- اگر کمپنی ڈیجیٹل لینڈنگ پلیٹ فارمز کو ایجنٹ کے طور پر استعمال کرتی ہے تو وہ درج ذیل اصولوں پر عمل کرے گی:

الف) کمپنی کی ویب سائٹ پر ایجنٹ کے طور پر کام کرنے والے ڈیجیٹل لینڈنگ پلیٹ فارمز کے نام درج ہوں گے۔

ب) ڈیجیٹل لینڈنگ پلیٹ فارمز کو ہدایت دی جائے گی کہ وہ گاہک کو پہلے ہی بتا دیں کہ وہ کس کمپنی کی نمائندگی کر رہے ہیں۔

ج) منظوری کے فوراً بعد لیکن معاہدے سے پہلے، قرض لینے والے کو کمپنی کے لیٹر ہیڈ پر منظوری خط بھیجا جائے گا۔

د) قرض کی منظوری/ادائیگی کے وقت قرض لینے والے کو معاہدے اور متعلقہ دستاویزات کی کاپیاں فراہم کی جائیں گی۔

ہ) کمپنی ڈیجیٹل لینڈنگ پلیٹ فارمز کی موثر نگرانی کرے گی۔

و) شکایات کے حل کے طریقہ کار کے بارے میں آگاہی پھیلانے کی کوشش کی جائے گی۔

VI. ڈیجیٹل لینڈنگ سے متعلق ہدایات

- اگر کمپنی ڈیجیٹل لینڈنگ میں مصروف ہو تو وہ آر بی آئی کے "ڈیجیٹل لینڈنگ سے متعلق ہدایات" (2 ستمبر 2022 کے سرکلر کے مطابق، جس میں وقتاً فوقتاً ترمیم ہوتی رہتی ہے) کی پابندی کرے گی۔ نیز، اگر کمپنی ڈیجیٹل لینڈنگ میں شامل ہو تو وہ "ڈیجیٹل لینڈنگ میں ڈیفالٹ لاس گارنٹی سے متعلق ہدایات" (8 جون 2023 کے سرکلر کے مطابق، جس میں وقتاً فوقتاً ترمیم ہوتی رہتی ہے) کی بھی پابندی کرے گی۔

5. سود کی شرحیں، فیسز اور دیگر چارجز

A. سود کی شرحیں

الف) کمپنی کی ایک علیحدہ "سود کی شرح پالیسی" ہوگی، لیکن وہ کسی بھی صورت میں اپنے قرض لینے والوں سے ضرورت سے زیادہ شرح سود وصول نہیں کرے گی۔

ب) قرض کی سود کی شرح کا تعین کرتے وقت کمپنی گاہک کا رسک پروفائل، فنڈز کی لاگت اور منافع کا مارجن جیسے اہم عوامل کو مدنظر رکھے گی۔

ج) سود کی شرح اور مختلف قسم کے قرض لینے والوں کو مختلف شرحیں دینے کی وجوہات کو درخواست فارم اور منظوری خط میں واضح طور پر درج کیا جائے گا۔

د) سود کی شرح سالانہ بنیاد پر ہوگی اور اسے منظوری/خوش آمدید خط میں واضح طور پر بیان کیا جائے گا۔

ہ) قرض لینے والے سے وصول کیے جانے والی قسطوں میں سود اور اصل رقم کی علیحدہ تفصیل دی جائے گی۔

و) کمپنی اپنی ویب سائٹ، قرض درخواست فارم، منظوری خط اور قرض معاہدے میں سود کی شرح سے متعلق مکمل شفافیت یقینی بنائے گی۔

B. فیسز اور دیگر چارجز

الف) کمپنی کے پاس سود کی شرح پالیسی کے علاوہ جرمانہ چارجز سمیت تمام فیسز اور چارجز کے لیے بورڈ سے منظور شدہ پالیسی ہوگی۔

ب) کمپنی قرض لینے والے کو تمام فیسز/چارجز کے بارے میں شفافیت سے آگاہ کرے گی، بشمول: درخواست پروسیسنگ فیس، وہ رقم جو قرض منظور نہ ہونے یا جاری نہ ہونے کی صورت میں واپس کی جائے گی، قبل از وقت ادائیگی پر چارجز (اگر کوئی ہوں)، تاخیر سے ادائیگی پر جرمانہ، کوئی بھی دیگر چارجز جو قرض لینے والے کے مفادات کو متاثر کرتے ہوں، تمام اخراجات بشمول لاگت (All-in Cost) "کو واضح طور پر ظاہر کیا جائے گا، جس میں قرض کی درخواست کی کارروائی/ منظوری سے متعلق تمام چارجز شامل ہوں گے۔ کمپنی یہ بھی یقینی بنائے گی کہ تمام چارجز/ فیس غیر امتیازی ہوں۔

C) جرمانہ چارجز/سود کے نفاذ کے حوالے سے (آر بی آئی کے 29 دسمبر 2023 کے سرکلر کے مطابق)، کمپنی درج ذیل ہدایات پر عمل کرے گی (1 اپریل 2024 سے نئے قرضوں پر لاگو ہوگا):

(i) قرض معاہدے کی شرائط کی خلاف ورزی پر عائد کردہ جرمانہ "پنالٹی چارجز" کہلائے گا اور اسے سود کی شرح میں شامل نہیں کیا جائے گا۔ نیز، ان چارجز پر مزید سود نہیں لگایا جائے گا۔

(ii) کمپنی سود کی شرح میں کوئی اضافی جز شامل نہیں کرے گی۔

(iii) جرمانہ چارجز معقول ہوں گے اور قرض معاہدے کی خلاف ورزی کے متناسب ہوں گے۔

(iv) انفرادی قرض لینے والوں (غیر کاروباری مقاصد کے لیے) پر جرمانہ چارجز، غیر انفرادی قرض لینے والوں کے مقابلے میں زیادہ نہیں ہوں گے۔

(v) جرمانہ چارجز کی مقدار اور وجہ قرض معاہدے اور کمپنی کی ویب سائٹ پر درج ہوگی۔

(vi) اگر قرض لینے والے کو معاہدے کی خلاف ورزی کی یاددہانی بھیجی جاتی ہے تو اس میں جرمانہ چارجز کی تفصیل بھی شامل ہوگی۔

موجودہ قرضوں کی صورت میں، نئے تعزیری چارجز کے نظام پر منتقلی، جیسا کہ اوپر بیان کیا گیا ہے، 30 جون 2024 تک نافذ کر دی جائے گی۔

6. اشتہارات، مارکیٹنگ اور فروخت

- کمپنی درج ذیل باتوں کو یقینی بنائے گی:

الف) تمام اشتہارات اور پرموشنل مواد واضح اور حقیقت پر مبنی ہوگا۔

ب) سود کی شرحیں، عام فیسز اور چارجز کی معلومات درج ذیل ذرائع سے فراہم کی جائیں گی: برانچز/دفاتر میں نوٹس بورڈز کے ذریعے، فون یا ہیلپ لائنز کے ذریعے، کمپنی کی ویب سائٹ پر، مقررہ عملے یا ہیلپ ڈیسک کے ذریعے، سروس گائیڈ/ٹیرف شیڈول فراہم کر کے۔

ج) اگر تھرڈ پارٹی سروسز کا استعمال کیا جاتا ہے تو کمپنی یقینی بنائے گی کہ ایسی کمپنیاں گاہکوں کی ذاتی معلومات کو اسی طرح کے تحفظ اور رازداری کے ساتھ سنبھالیں جیسا کہ کمپنی خود کرتی ہے۔

د) گاہکوں کو ان کی مصنوعات کی خصوصیات سے آگاہ کرنا، کمپنی اپنے گاہکوں کو وقتاً فوقتاً ان کی مصنوعات کی مختلف خصوصیات سے متعلق معلومات فراہم کرے گی۔ دیگر مصنوعات/خدمات کے بارے میں معلومات صرف اسی صورت میں بھیجی جائیں گی اگر گاہک نے ای میل کے ذریعے یا کمپنی کی ویب سائٹ/کسٹمر سروس نمبر پر رجسٹریشن کر کے اس کی صریح رضامندی دی ہو۔

ہ) ڈائریکٹ سیلنگ/مارکیٹنگ ایجنٹس (DSAs/DMAs) کے لیے ماڈل کوڈ آف کنڈکٹ، کمپنی آر بی آئی کے منظور شدہ "ڈائریکٹ سیلنگ/مارکیٹنگ ایجنٹس کے لیے ماڈل کوڈ آف کنڈکٹ" پر عمل کرے گی۔

و) شکایات کی تحقیقات اور تلافی، اگر کسی گاہک کی جانب سے یہ شکایت موصول ہو کہ کمپنی کے نمائندے، کورئیر یا DSA نے غیر اخلاقی رویہ اختیار کیا ہے یا اس کوڈ کی خلاف ورزی کی ہے، تو کمپنی مناسب کارروائی کرے گی، تحقیقات کرے گی اور اگر کوئی نقصان ہوا ہو تو اس کی تلافی کی جائے گی۔

7. کریڈٹ ریفرنس ایجنسیز/کریڈٹ انفارمیشن کمپنیز (CICs)

الف) کمپنی قرض لینے والے کے ڈیٹا (قرض کی تفصیلات، ادائیگی کا ریکارڈ وغیرہ) کو CICs کے ساتھ شیئر کرے گی جیسا کہ وقتاً فوقتاً ضرورت ہو۔

ب) اگر گاہک مطالبہ کرے تو کمپنی CICs کو فراہم کی گئی متعلقہ معلومات گاہک کو بھی دے گی۔

8. واجبات کی وصولی

- جب بھی قرض دیا جاتا ہے، کمپنی ادائیگی کے عمل کو واضح طور پر دستاویزات کے ذریعے گاہک کو سمجھائے گی، جس میں رقم، مدت اور ادائیگی کی تعدد کا ذکر ہوگا۔ اگر گاہک ادائیگی کے شیڈول پر عمل نہیں کرتا ہے، تو زمین کے قوانین کے مطابق ایک مخصوص وصولی کا عمل اپنایا جائے گا۔ اس میں مختلف مواصلاتی چینلز کے ذریعے یاد دہانیاں بھیجنا یا اگر ضرورت ہو تو ذاتی ملاقات کرنا شامل ہو سکتا ہے۔
- کمپنی کی وصولی کی پالیسی احترام، انصاف اور رضامندی پر مبنی ہے۔ وصولی میں شامل کمپنی کے عملے یا کسی بھی مجاز نمائندے کو خود کو شناخت کرنا ہوگا، کمپنی کا جاری کردہ شناختی کارڈ دکھانا ہوگا یا اپنی اجازت کا ثبوت فراہم کرنا ہوگا۔
- ٹیلی وصولی کے لیے، کال کرنے والے کو اپنی شناخت، کمپنی کا نام بتانا ہوگا اور بحث شروع کرنے سے پہلے گاہک کو اطلاع دینی ہوگی کہ کال ریکارڈ کی جا رہی ہے۔ کالز آر بی آئی کی ہدایات کے مطابق معقول اوقات میں کی جائیں گی، جس میں قرض کی نوعیت اور گاہک کی دستیابی کو مدنظر رکھا جائے گا۔ ایجنٹس کو ہر کال کے آغاز میں گاہک کی سہولت کی تصدیق کرنی ہوگی اور تمام بات چیت کو نظام میں مناسب طریقے سے ریکارڈ کیا جائے گا۔
- وصولی میں شامل تمام عملے کے اراکین اور مجاز نمائندوں کو بورڈ کی منظور شدہ وصولی پالیسی میں بیان کردہ ہدایات کی سختی سے پابندی کرنی ہوگی۔

9. شکایات اور شکایات کا ازالہ

- کمپنی گاہک کو شکایات کو منصفانہ اور فوری طور پر نمٹانے کے طریقہ کار کے بارے میں اپنی ویب سائٹ پر اطلاع دے گی، جیسے ہی یہ لانچ ہوگی۔
- کسی بھی چینل کے ذریعے شکایت موصول ہونے پر، کمپنی گاہک کو ایک منفرد شکایت ریفرنس نمبر جاری کرے گی۔ معاملے کا مکمل جائزہ لیا جائے گا اور قائم کردہ شکایت حل میکانزم کے مطابق نمٹایا جائے گا، جیسا کہ کسٹمر سروس پالیسی/شکایت ازالہ میکانزم میں بیان کیا گیا ہے۔ کمپنی مقررہ TAT کے اندر حل فراہم کرنے کی کوشش کرے گی، ہر معاملے کو انتہائی فوری بنیادوں پر نمٹایا جائے گا۔
- کمپنی شکایت ازالہ میکانزم کو اپنی ویب سائٹ پر اور اپنی شاخوں میں بھی شائع کرے گی۔

10. رازداری اور کنفیڈینشلٹی

الف) گاہک کی اجازت کے بغیر، کمپنی اپنے گاہکوں کی تمام ذاتی معلومات کو نجی اور خفیہ سمجھے گی۔

ب) کمپنی قرض لینے والوں کے لین دین کی تفصیلات کسی دوسرے ادارے کو نہیں بتائے گی، بشمول گروپ کے اندر موجود اداروں کو، سوائے درج ذیل خاص حالات کے:

(i) اگر قانون کے تحت معلومات دینا ضروری ہو؛

(ii) اگر عوام کے مفاد میں معلومات ظاہر کرنا ضروری ہو؛

(iii) اگر کمپنی کے مفاد کے لیے معلومات دینا ضروری ہو (مثلاً فراڈ روکنے کے لیے)، لیکن کمپنی اس وجہ سے گاہک یا گاہک کے اکاؤنٹس کی معلومات کسی اور کو نہیں دے گی، بشمول گروپ کی دیگر کمپنیوں کو، مارکیٹنگ کے مقاصد کے لیے؛

(iv) اگر گاہک کمپنی سے معلومات ظاہر کرنے کو کہے، یا قرض معاہدے کی شرائط و ضوابط کو قبول کرنے کے ذریعے یا کسی اور طریقے سے اجازت دے، تو ایسی معلومات گروپ کمپنیوں یا دیگر اداروں کو فراہم کی جا سکتی ہیں جن کے ساتھ کمپنی کا دیگر مالیاتی خدمتی مصنوعات فراہم کرنے کے لیے معاہدہ/انتظام ہو؛

(v) اگر کوئی عدالت/ریگولیٹری/انفورسمنٹ اتھارٹی کسی قانون/ایکٹ کے تحت ہدایت یا تقاضا کرے؛

(vi) کمپنی گاہکوں کے بارے میں کوئی حوالہ (ریفیرنس) نہیں دے گی، جب تک کہ کمپنی نے گاہک کی تحریری اجازت حاصل نہ کر لی ہو۔

11. بورڈ آف ڈائریکٹرز کی ذمہ داری

- کمپنی کے بورڈ آف ڈائریکٹرز نے تنظیم کے اندر ایک الگ گریوینس ریڈریسل پالیسی کے ذریعے مناسب شکایت نمٹانے کا نظام اپنایا ہے۔ ایسا نظام یہ یقینی بنائے گا کہ قرض دینے والے اداروں کے عہدیداروں کے فیصلوں سے پیدا ہونے والے تمام تنازعات، کریڈٹ انفارمیشن میں ترمیم/اپڈیٹ سے متعلق شکایات اور آؤٹ سورس خدمات سے متعلق شکایات کو کم از کم اگلے اعلیٰ سطح پر سنا جائے اور ان کا تصفیہ کیا جائے۔ فیئر پریکٹس کوڈ کی تعمیل اور شکایت نمٹانے کے نظام کے کام کاج کا انتظام کے مختلف سطحوں پر وقتاً فوقتاً جائزہ لیا جائے گا۔

12. عمومی دفعات

الف) کمپنی اپنے قرض لینے والوں کے معاملات میں مداخلت نہیں کرے گی، سوائے ان امور کے جو قرض معاہدے کی شرائط میں درج ہوں۔

ب) اگر قرض لینے والا اپنے اکاؤنٹ کی منتقلی کی درخواست کرے، تو کمپنی 21 دنوں کے اندر اپنی رضامندی یا اعتراض (اگر کوئی ہو) سے آگاہ کرے گی۔ یہ منتقلی شفاف معاہداتی شرائط کے مطابق ہوگی اور موجودہ قوانین/ہدایات کی پابندی کرتے ہوئے کی جائے گی۔

ج) قرض کی وصولی کے معاملے میں، کمپنی صرف قانونی طریقے اختیار کرے گی۔ کسی بھی قسم کی غیر اخلاقی حرکات جیسے رات گئے پریشان کرنا، طاقت کا استعمال، یا ہراساں کرنے جیسے اقدامات سے گریز کیا جائے گا۔

د) اگر کمپنی وصولی ایجنٹس کو خدمات پر رکھتی ہے، تو وہ آر بی آئی کی جاری کردہ ہدایات کی پابندی کرے گی۔

ہ) کمپنی جنسیت، ذات، مذہب، معذوری یا بینائی/جسمانی معذوری کی بنیاد پر کسی بھی گاہک کے ساتھ امتیازی سلوک نہیں کرے گی، سوائے ان اسکیموں کے جو خاص طبقات کے لیے بنائی گئی ہوں۔

و) اگر کسی لین دین کی تحقیقات کی ضرورت ہو یا پولیس/ریگولیٹری اتھارٹی کی جانب سے تفتیش ہو، تو کمپنی گاہک کو تعاون کرنے کی ہدایت کرے گی۔

ز) اگر گاہک دھوکہ دہی یا لاپروائی کا مرتکب ہوتا ہے، تو وہ تمام نقصانات کا خود ذمہ دار ہوگا۔

ح) کمپنی یقینی بنائے گی کہ اس کا عملہ گاہکوں کے ساتھ مناسب رویہ اپنانے کے لیے تربیت یافتہ ہو۔

ط) کمپنی ہر سال بورڈ کو فئیر پریکٹس کوڈ کی تعمیل کی صورت حال سے آگاہ کرے گی۔

13. افشائیاں

الف) کمپنی اپنی مصنوعات، خدمات، سود کی شرحیں، فیسز، شکایت نمٹانے کا طریقہ کار وغیرہ کو اپنی ویب سائٹ اور برانچز پر آر بی آئی کی ہدایات کے مطابق ظاہر کرے گی۔

ب) یہ کوڈ ویب سائٹ پر دستیاب ہوگا اور برانچز پر بھی رکھا جائے گا۔ نئے اور موجودہ گاہکوں کو درخواست پر کوڈ کی کاپی فراہم کی جائے گی۔ عملے کو بھی اس کوڈ کے بارے میں تربیت دی جائے گی۔

ج) سود کی شرحیں، رسک گریڈیشن کا طریقہ کار، اور جرمانہ چارجز/سود (اگر لاگو ہوں) ویب سائٹ پر اپ ڈیٹ کیے جائیں گے۔ جب بھی سود کی شرح تبدیل ہو، اسے فوری طور پر اپ ڈیٹ کیا جائے گا۔

14. جائزہ اور ترامیم

- اس کوڈ کا وقتاً فوقتاً جائزہ لیا جائے گا اور ضروری تبدیلیاں کی جائیں گی۔

"اگر ریزرو بینک آف انڈیا (RBI) کوئی ترمیم، وضاحت، سرکلر یا ہدایات جاری کرے جو اس کوڈ کے موجودہ دفعات کے مطابق نہ ہوں، تو RBI کے اصولوں کو ترجیح دی جائے گی اور کوڈ خود بخود اُس تاریخ سے تبدیل سمجھا جائے گا جو RBI کے اعلان میں درج ہو۔"