

ناوی فین سروس لمیٹڈ  
کا  
فینر پریکٹس کوڈ

ورژن نمبر	FPC/6/2026-27
پالیسی کے اصل طور پر اختیار کیے جانے کی تاریخ	14 مارچ، 2016
پالیسی میں ترمیم کی تاریخ	<p>1. 16 ستمبر، 2024</p> <p>2. 30 دسمبر، 2024</p> <p>3. 28 فروری، 2025</p> <p>4. 11 اگست، 2025</p> <p>5. 27 مئی، 2026</p>
پالیسی کا ذمہ دار	چیف ایگزیکٹو آفیسر
منظور کنندہ	بورڈ آف ڈائریکٹرز
نظر ثانی کی مدت	سالانہ

نظر ثانی کی اگلی تاریخ	تفصیلات	نظر ثانی / ترمیم کی تاریخ
29 دسمبر، 2025 سے بعد نہیں	FY2023-24 کے لیے نگرانتی جانچ کے معائنے کے دوران کمپنی کو موصول ہونے والے مشاہدات، اور ماسٹر ڈائریکشن - ریزرو بینک آف انڈیا (نان بینکنگ فنانشل کمپنی - اسکیل بیسڈ ریگولیشن) ڈائریکشنز، 2023 کے باب VII میں شامل فینر پریکٹس کوڈ کے مطابق ضابطے کا جائزہ۔	30 دسمبر، 2024
29 دسمبر، 2025 سے بعد نہیں	کارپوریٹ لون پروڈکٹ کے متعارف کرائے جانے کے باعث ضابطے میں ترامیم۔	28 فروری، 2025
29 دسمبر، 2025 سے بعد نہیں	صارفین کو لون کی درخواست مسترد کیے جانے کی وجوہات سے مطلع کرنے کی شق شامل کرنے کے لیے ضابطے میں ترامیم۔	11 اگست، 2025
26 مئی، 2027 سے بعد نہیں	ضابطے کا متواتر جائزہ، اور ریزرو بینک آف انڈیا (نان بینکنگ فنانشل کمپنیز - ریسپانسبل بزنس کنڈکٹ) ڈائریکشنز، 2025 کے تحت ہونے والی تبدیلیوں کو شامل کرنے کے لیے ترامیم، نیز FY 2024-25 کے لیے سپروائزری ایویلیویشن کے معائنے کے دوران کمپنی کو موصول ہونے والے مشاہدات سے نمٹنے کے لیے ضروری ترامیم۔	27 مئی، 2026

فہرست مضامین

1	1.	پس منظر
1	2.	مقصد
1	3.	وعدے
1	4.	قابل اطلاق
2	5.	لون کی درخواستیں اور ان پر کارروائی
2	6.	لون کی جانچ پڑتال اور شرائط و ضوابط
3	7.	لون کی اجرائیگی، بشمول شرائط و ضوابط میں تبدیلیاں
4	8.	عمومی دفعات
4	9.	بورڈ آف ڈائریکٹرز کی ذمہ داریاں
4	10.	شکایات کے ازالے کا نظام
5	11.	فیئر پریکٹس کوڈ کی زبان اور ابلاغ کا طریقہ
5	12.	منافع کی شرح کی پالیسی اور جرمانہ چارجز
6	13.	جسمانی طور پر معذور / بصارت سے محروم افراد کے لیے لونی سہولیات
6	14.	کمپنی کے ڈائریکٹ سیلز ایجنٹس / ("DSA") ڈائریکٹ مارکیٹنگ ایجنٹس / ("DMA") ریکوری ایجنٹس کی ذمہ داریاں
7	15.	ریکوری اور ریکوری
7	16.	ضابطہ اخلاق
7	17.	نظر ثانی اور ترمیم
7	18.	کوڈ کا نفاذ

## 1. پس منظر

1.1. ناوی فین سروس لمیٹڈ ("کمپنی") ایک نان بینکنگ فنانشل کمپنی - انویسٹمنٹ اینڈ کریڈٹ کمپنی ("NBFC-ICC") ہے، جو اس وقت ریزرو بینک آف انڈیا ("RBI") کے ریگولیٹری ڈھانچے کی مڈل لیئر میں شامل ہے۔ کمپنی فی الحال افراد ("صارفین" / "لون گیران") کو مختلف لونی مصنوعات فراہم کرتی ہے، جن میں ہاؤسنگ لون، لون اکیسٹ پراپرٹی اور پرسنل لون (مجموعی طور پر "لون") شامل ہیں۔

1.2. کمپنی نے RBI (نان بینکنگ فنانشل کمپنی - ریسپانسبل بزنس کنڈکٹ) ڈائریکشنز، 2025 ("ریسپانسبل بزنس کنڈکٹ ڈائریکشنز") کے تحت مقررہ تقاضوں کے مطابق یہ فیئر پریکٹس کوڈ ("ضابطہ" یا "FPC") مرتب اور اختیار کیا ہے۔ یہ ضابطہ کمپنی کی جانب سے فراہم کیے جانے والے تمام لون پر لاگو ہوگا۔ یہ ضابطہ لون گیران کے ساتھ اپنے کاروباری معاملات میں ذمہ دارانہ کاروباری طرز عمل اور شفافیت کے حوالے سے کمپنی کے عزم کی عکاسی کے لیے مرتب کیا گیا ہے۔

## 2. مقصد

2.1. یہ ضابطہ صارفین کے ساتھ کمپنی کے بنیادی وعدوں کو یقینی بنانے کے مقصد سے مرتب کیا گیا ہے:

- (a) لون گیران کے ساتھ معاملات میں بنیادی معیارات قائم کرتے ہوئے اخلاقی، ذمہ دارانہ اور منصفانہ طریقہ کار کی حوصلہ افزائی کرنا؛
- (b) لون گیر اور کمپنی کے درمیان منصفانہ اور باوقار تعلقات کو فروغ دینا؛
- (c) کمپنی کی جانب سے فراہم کیے جانے والے لونز کے سلسلے میں قابلِ اطلاق قوانین، ضوابط اور اس ضابطے کے تحت مقررہ تقاضوں اور معیارات کی تعمیل کرنا؛ اور
- (d) صارفین کی شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کو مزید مؤثر بنانا۔

## 3. وعدے

- 3.1. کمپنی مالیاتی خدمات کے شعبے میں رائج معیارات کو پورا کرنے کے لیے دیانت داری اور شفافیت کے اخلاقی اصولوں کی بنیاد پر تمام معاملات میں منصفانہ اور معقول طرز عمل اختیار کرتے ہوئے اس ضابطے کی تعمیل کرے گی۔
- 3.2. کمپنی لون گیران کو واضح اور غیر مبہم معلومات فراہم کرے گی تاکہ وہ کمپنی کی جانب سے پیش کردہ لون مصنوعات اور ان کی شرائط و ضوابط، بشمول سروس چارجز، منافع کی شرح اور اس کے اطلاق کے طریقہ کار کو بخوبی سمجھ سکیں۔
- 3.3. کمپنی صارفین کی تمام ذاتی معلومات کو نجی اور خفیہ تصور کرے گی اور کسی بھی تیسرے فریق کو ایسی معلومات افشا نہیں کرے گی، سوائے درج ذیل صورتوں کے: (a) جب کسی قانون یا سرکاری حکام، بشمول ریگولیٹرز یا کریڈٹ انفارمیشن بیورو، کی جانب سے اس کا تقاضا کیا جائے؛ یا (b) جب صارف نے کمپنی کی پرائیویسی پالیسی کے مطابق ایسی ذاتی معلومات کے اشتراک کے لیے اپنی رضامندی فراہم کی ہو۔
- 3.4. کمپنی اپنے صارفین کے ساتھ نسل، ذات، جنس، ازدواجی حیثیت، مذہب یا معذوری کی بنیاد پر کسی قسم کا امتیازی سلوک نہیں کرے گی۔

## 4. قابل اطلاق

یہ ضابطہ کمپنی کے تمام ملازمین اور دیگر ایسے افراد پر لاگو ہوگا جو کمپنی کے کاروباری معاملات کے دوران اس کی نمائندگی کرنے کے لیے مجاز ہوں۔

## 5. لون کی درخواستیں اور ان پر کارروائی

- 5.1 کمپنی اپنے لون گیران کو ڈیجیٹل ذرائع کے ذریعے حاصل کرے گی، جن میں اس کی ڈیجیٹل لینڈنگ ویب سائٹس، ڈیجیٹل شراکت دار، ایجنٹس یا قابل اطلاق قوانین کے تحت اجازت یافتہ دیگر طریقے شامل ہیں۔ تمام لون کی درخواستیں کمپنی کی ڈیجیٹل لینڈنگ ویب سائٹ کے ذریعے، یا جسمانی لون درخواست فارموں (ہوم لون یا لون اگنیسٹ پراپرٹی کی صورت میں)، یا قابل اطلاق قوانین کے مطابق کسی دیگر مجاز طریقے سے وصول کی جائیں گی۔
- 5.2 کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ لون گیر کو اس کے لون ایگریمنٹ اور اس کی اہم شرائط سے متعلق تمام مواصلات مقامی زبان یا ایسی زبان میں فراہم کیے جائیں جو لون گیر کی سمجھ میں آتی ہو۔ مزید برآں، کمپنی اپنی بہترین کوشش کرے گی کہ لون گیر کے ساتھ دیگر تمام مواصلات بھی ایسی زبان میں ہوں جو اس کی سمجھ میں آتی ہو۔
- 5.3 کمپنی اس بات کو بھی یقینی بنائے گی کہ لون درخواست فارم میں ایسی ضروری معلومات شامل ہوں جو لون گیر کے مفاد پر اثر انداز ہوتی ہیں، تاکہ کسی دوسرے لون دہندہ کی جانب سے پیش کردہ شرائط و ضوابط کے ساتھ بامعنی موازنہ کیا جا سکے اور لون گیر باخبر فیصلہ کرنے کے قابل ہو۔ لون درخواست فارم میں ان دستاویزات کی بھی نشاندہی کی جائے گی جو درخواست فارم کے ساتھ جمع کرانا ضروری ہیں۔
- 5.4 کمپنی تمام لون درخواستوں کی وصولی کے اقرارنامے جاری کرنے کے لیے ایک نظام وضع کرے گی۔ ترجیحاً، اقرارنامے میں اس مدت کا بھی ذکر کیا جائے گا جس کے اندر لون درخواست پر فیصلہ کیا جائے گا۔
- (a) لون درخواست پر کارروائی کے لیے درکار تمام معلومات درخواست جمع کراتے وقت کمپنی کو فراہم کی جائیں گی۔ اگر کمپنی کو کسی اضافی معلومات کی ضرورت ہو تو کمپنی صارف سے رابطہ کرنے کا حق محفوظ رکھتی ہے۔
- (b) کمپنی لون کی منظوری سے متعلق معلومات اور اس کی شرائط و ضوابط (لون گیر کی مقامی زبان یا ایسی زبان میں جو اس کی سمجھ میں آتی ہو) منظوری نامے کے ذریعے تحریری طور پر صارف کو فراہم کرے گی۔ ان شرائط و ضوابط میں منظور شدہ لون کی رقم، سالانہ منافع کی شرح اور اس کے اطلاق کا طریقہ کار، پروسیسنگ فیس، لون کی مدت، قابل ادائیگی مساوی ماہانہ قسط (EMI)، دیگر قابل اطلاق فیسوں اور چارجز، اور حسب اطلاق دیگر تفصیلات شامل ہوں گی اور ان کا انکشاف کیا جائے گا۔ کمپنی لون گیر کی جانب سے ان شرائط و ضوابط کی قبولیت کا ریکارڈ اپنے پاس محفوظ رکھے گی۔ لون کی درخواست مسترد کیے جانے کی صورت میں، کمپنی درخواست دہندہ کو مسترد کیے جانے کی وجوہات سے آگاہ کرے گی۔
- (c) کمپنی، اپنی صوابدید کے مطابق، معمول کے طریقہ کار کے تحت لون گیر یا کسی بینک/مالیاتی ادارے کی جانب سے موصول ہونے والی لون اکاؤنٹ کی منتقلی کی درخواستوں کا جائزہ لے گی۔ کمپنی درخواست موصول ہونے کی تاریخ سے اکیس (21) دن کے اندر، حسب معاملہ، اپنی رضامندی یا اعتراض سے آگاہ کرے گی۔ ایسی منتقلی قانون سے ہم آہنگ شفاف معاہداتی شرائط کے مطابق کی جائے گی۔
- (d) لون کی اجرائیگی کے شیڈول، منافع کی شرح، سروس چارجز یا کسی دیگر چارج سمیت کسی بھی شرط یا ضابطے میں تبدیلی کا فیصلہ کرنے سے قبل، کمپنی لون ایگریمنٹ کے مطابق لون گیران کو مقامی زبان یا ایسی زبان میں، جو ان کی سمجھ میں آتی ہو، پیشگی اطلاع فراہم کرے گی۔ مذکورہ چارجز میں کی جانے والی کسی بھی تبدیلی کی معلومات کمپنی کی شاخوں اور کمپنی کی ویب سائٹ پر بھی دستیاب ہوں گی۔

## 6. لون کی جانچ پڑتال اور شرائط و ضوابط

- 6.1 لون کی درخواستیں کمپنی کی جانب سے اختیار کیے جانے والے کریڈٹ جانچ پڑتال کے عمل سے مشروط ہوں گی۔
- (a) کمپنی واجبات کی عدم ادائیگی یا تاخیر سے ادائیگی کی صورت میں عائد کیے جانے والے چارجز کو لون ایگریمنٹ میں 'نمایاں' انداز میں درج کرے گی۔ مزید برآں، قبل از وقت ادائیگی پر عائد کی جانے والی کسی بھی جرمانہ فیس سے لون گیران کو آگاہ کیا جائے گا۔
- (b) لون ایگریمنٹ میں مذکور ایسی شرائط و ضوابط کی قبولیت موصول ہونے کے بعد لون کی اجرائیگی کا عمل شروع کیا جائے گا۔ درخواست دہندہ کی رضامندی کو کمپنی اپنے ریکارڈ میں ڈیجیٹل یا جسمانی صورت میں محفوظ رکھے گی۔

(c) لون کی اجرائیگی کے وقت تمام لون گیران کو لون ایگریمنٹ کی ایک نقل، اس کے ساتھ لون ایگریمنٹ میں مذکور تمام منسلکات سمیت، فراہم کی جائے گی اور اس کی وصولی کا اقرار کمپنی اپنے ریکارڈ میں ڈیجیٹل یا جسمانی صورت میں محفوظ رکھے گی۔

## 7. لون کی اجرائیگی، بشمول شرائط و ضوابط میں تبدیلیاں

7.1 کمپنی تمام ممکنہ لون گیران کو لون کے معاہدے پر عمل درآمد سے قبل باخبر فیصلہ کرنے میں مدد فراہم کرنے کے لیے قابل اطلاق RBI ضوابط میں مقررہ معیاری فارمیٹ کے مطابق KFS فراہم کرے گی۔ KFS ایسی زبان میں تیار کیا جائے گا جو لون گیر کی سمجھ میں آتی ہو۔ KFS کے مندرجات لون گیر کو سمجھائے جائیں گے اور اس بات کا اقرار حاصل کیا جائے گا کہ اس نے انہیں سمجھ لیا ہے۔ کمپنی کی متعلقہ کریڈٹ پالیسیوں میں KFS کے اجراء، اس کے مندرجات اور اس کی مدت مؤثریت سے متعلق طریقہ کار اور نظام کی وضاحت کی جائے گی۔

7.2 کمپنی لون گیر کو لون کی اجرائیگی کے شیڈول، منافع کی شرح، سروس چارجز، قبل از وقت ادائیگی کے چارجز اور دیگر شرائط و ضوابط میں کسی بھی تبدیلی کے بارے میں مقامی زبان یا ایسی زبان میں اطلاع دے گی جو لون گیر کی سمجھ میں آتی ہو۔ کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ منافع کی شرحوں اور چارجز میں کی جانے والی تبدیلیاں صرف آئندہ مدت کے لیے نافذ العمل ہوں۔ اس ضمن میں ایک مناسب شرط کمپنی کی جانب سے لون ایگریمنٹ میں شامل کی گئی ہے۔

7.3 معاہدے کے تحت ادائیگی یا ذمہ داری کی انجام دہی کا مطالبہ کرنے یا اسے قبل از وقت واجب الادا قرار دینے سے متعلق کمپنی کا فیصلہ لون ایگریمنٹ کی شرائط کے مطابق ہوگا۔

7.4 لون سے متعلق تمام ضمانتیں، لون کے بقایا و اجبات کی مکمل اور حتمی ادائیگی موصول ہونے پر، کسی بھی جائز حق، حق حبس یا ایسی دیگر رقوم کے ایڈجسٹمنٹ کے حق سے مشروط ہوتے ہوئے، جاری کر دی جائیں گی جن کا کمپنی کو لون گیر کے خلاف دعویٰ حاصل ہو۔ اگر ایڈجسٹمنٹ کے ایسے حق کو استعمال کیا جاتا ہو تو لون گیر کو اس بارے میں فوری اطلاع دی جائے گی، جس میں باقی ماندہ دعووں کی مکمل تفصیلات اور وہ شرائط شامل ہوں گی جن کے تحت کمپنی متعلقہ دعوے کے تصفیہ یا ادائیگی تک ضمانتوں کو اپنے پاس رکھنے کی حقدار ہوگی۔

## 7.5 بوم لون / کارپوریٹ لون کی صورت میں غیر منقولہ جائیداد سے متعلق دستاویزات کی واپسی

(a) کمپنی لون اکاؤنٹ کی مکمل ادائیگی یا تصفیہ کے بعد تیس (30) دن کے اندر غیر منقولہ جائیداد سے متعلق تمام اصل دستاویزات لون گیر کو واپس کرے گی اور کسی بھی رجسٹری میں رجسٹرڈ تمام چارجز کو ختم کروا دے گی۔

(b) لون گیر کو یہ اختیار دیا جائے گا کہ وہ اپنی ترجیح کے مطابق غیر منقولہ جائیداد سے متعلق اصل دستاویزات یا تو اس شاخ سے وصول کرے جہاں لون اکاؤنٹ کا انتظام کیا جاتا تھا، یا کمپنی کے کسی دوسرے دفتر سے جہاں یہ دستاویزات دستیاب ہوں۔

(c) غیر منقولہ جائیداد سے متعلق اصل دستاویزات کی واپسی کی مدت اور مقام کا ذکر لون منظوری ناموں میں کیا جائے گا۔

(d) واحد لون گیر یا مشترکہ لون گیران کے انتقال کی ہنگامی صورت حال سے نمٹنے کے لیے، کمپنی نے غیر منقولہ جائیداد سے متعلق اصل دستاویزات قانونی وراثت کو واپس کرنے کا ایک باقاعدہ طریقہ کار وضع کیا ہے۔ یہ طریقہ کار کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب ہوگا۔

## (e) غیر منقولہ جائیداد کی دستاویزات کی واپسی میں تاخیر کی صورت میں معاوضہ

(i) لون کی مکمل ادائیگی/تصفیہ کے بعد تیس (30) دن سے زائد کی مدت میں غیر منقولہ جائیداد سے متعلق اصل دستاویزات کی واپسی یا متعلقہ رجسٹری میں چارج سیٹیفیکیشن فارم جمع نہ کرانے کی صورت میں کمپنی لون گیر کو تاخیر کی وجوہات سے آگاہ کرے گی۔ اگر یہ تاخیر کمپنی کی وجہ سے ہو تو کمپنی ہر دن کی تاخیر کے لیے لون گیر کو INR 5,000 (صرف پانچ ہزار بھارتی روپے) کے حساب سے معاوضہ ادا کرے گی۔

(ii) اصل غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کے مکمل یا جزوی طور پر گم ہونے یا نقصان کی صورت میں، کمپنی لون گیر کو ڈپلکیٹ/تصدیق شدہ نقول حاصل کرنے میں معاونت فراہم کرے گی اور اس سے متعلق تمام اخراجات برداشت کرے گی، نیز شق (i) میں بیان کردہ معاوضہ بھی ادا کرے گی۔ تاہم ایسی صورتوں میں اس عمل کو مکمل کرنے کے لیے کمپنی کو مزید تیس (30) دن کا اضافی وقت دیا جائے گا، اور تاخیر پر جرمانے کا حساب اس اضافی مدت کے بعد کیا جائے گا (یعنی مجموعی طور پر ساٹھ (60) دن کے بعد)۔

(iii) اس ضابطے کے تحت فراہم کیا جانے والا معاوضہ کسی بھی قابل اطلاق قانون کے مطابق لون گیر کے دیگر کسی بھی معاوضے کے حق پر اثر انداز نہیں ہوگا اور اس کے بغیر ہوگا۔

7.6 کمپنی کی منافع کی شرح کی پالیسی میں فلوٹنگ منافع کی شرح والے لونوں کی صورت میں فلوٹنگ منافع کی شرحوں کے ری سیٹ کے اصول شامل ہوں گے، اور یہ منافع کی شرح کی پالیسی کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب ہوگی۔

## 8. عمومی دفعات

8.1 کمپنی لون گیر کے معاملات میں مداخلت سے اجتناب کرے گی، سوائے ان مقاصد کے جن کی وضاحت لون ایگریمنٹ کی شرائط و ضوابط میں کی گئی ہو (تاہم اگر کوئی ایسی معلومات سامنے آئے جو پہلے لون گیر کی جانب سے ظاہر نہ کی گئی ہو تو اس صورت میں اس سے متعلق کارروائی کی جاسکتی ہے)۔

8.2 لونوں کی ریکوری کے معاملے میں، کمپنی غیر ضروری ہر اسانی کا سہارا نہیں لے گی، مثلاً غیر مناسب اوقات میں بار بار لون گیران کو تنگ کرنا یا لون کی ریکوری کے لیے طاقت کا استعمال کرنا وغیرہ۔ کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ اس کے ملازمین یا تیسرے فریق کے ریکوری ایجنٹس کی جانب سے صارفین کے ساتھ کسی قسم کا بدتمیز رویہ نہ ہو، اور اس مقصد کے لیے ملازمین/ایجنٹس کو مناسب تربیت فراہم کی جائے گی تاکہ وہ صارفین کے ساتھ مناسب اور شائستہ انداز میں پیش آسکیں۔

8.3 کمپنی فردی لون گیران کو، چاہے ان کے ساتھ شریک ذمہ دار موجود ہوں یا نہ ہوں، کاروباری مقاصد کے علاوہ کسی بھی مقصد کے لیے منظور کیے گئے فلوٹنگ ریٹ ٹرم لون پر فورکلوزر چارجز یا پیشگی ادائیگی کے جرمانے عائد نہیں کرے گی۔

## 9. بورڈ آف ڈائریکٹرز کی ذمہ داریاں

9.1 کمپنی کے بورڈ آف ڈائریکٹرز نے ادارے کے اندر مناسب شکایات کے ازالے کا نظام وضع کیا ہے۔ یہ نظام اس بات کو یقینی بناتا ہے کہ کمپنی کے عمل کی جانب سے کیے گئے فیصلوں سے پیدا ہونے والے تمام تنازعات کو کم از کم اگلے اعلیٰ سطح پر سنا اور نمٹایا جائے۔

9.2 بورڈ آف ڈائریکٹرز ہر چھ ماہ بعد فیئر پریکٹس کوڈ کی تعمیل اور مختلف انتظامی سطحوں پر شکایات کے ازالے کے نظام کی کارکردگی کا جائزہ لے گا۔ یہ جائزے ہر سال اکتوبر اور مئی کے مہینوں میں اندرونی آڈٹ (IA) ڈیپارٹمنٹ کے ذریعے کیے جائیں گے۔ ان جائزوں کی ایک جامع رپورٹ باقاعدہ وقفوں پر آڈٹ کمیٹی اور بورڈ کو پیش کی جائے گی۔

## 10. شکایات کے ازالے کا نظام

10.1 کمپنی اپنی شاخوں / ان مقامات پر جہاں کاروباری سرگرمیاں انجام دی جاتی ہیں، اپنے صارفین کی سہولت کے لیے درج ذیل معلومات نمایاں طور پر آویزاں کرے گی:

(a) شکایات کے ازالے کے افسر کا نام اور رابطہ تفصیلات (ٹیلیفون / موبائل نمبر اور ای میل پتہ)، جس سے عوام کمپنی کے خلاف شکایات کے حل کے لیے رابطہ کر سکتے ہیں۔

(b) اگر شکایت / تنازعہ ایک (1) ماہ کی مدت کے اندر حل نہ کیا جائے تو صارف ریزرو بینک آف انڈیا کی جانب سے مقرر کردہ محتسب سے رجوع کر سکتا ہے۔ شکایات آن لائن اس ویب سائٹ پر درج کی جاسکتی ہیں: <https://cms.rbi.org.in>۔ شکایات بذریعہ ڈاک بھی 'سنٹرلائزڈ ریسیپٹ اینڈ پروسیسنگ سینٹر' کے پتے پر بھیجی جاسکتی ہیں جو ریزرو بینک آف انڈیا، چوتھی منزل، سیکٹر 17، چنڈی گڑھ - 160017 میں قائم ہے۔

10.2. کمپنی کا شکایات کے ازالے کا نظام کمپنی کی کسٹمر گریوینس ریڈریسل پالیسی کے مطابق ہوگا، جیسا کہ وقتاً فوقتاً ترمیم کیا جاتا ہے، اور یہ پالیسی کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب ہوگی۔

### 11. فینر پریکٹس کوڈ کی زبان اور ابلاغ کا طریقہ

یہ کوڈ مختلف متعلقہ اسٹیک ہولڈرز کی معلومات کے لیے کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب ہوگا۔

### 12. منافع کی شرح کی پالیسی اور جرمانہ چارجز

12.1. منافع کی شرح اور خطرے کی درجہ بندی کے طریقہ کار اور مختلف زمروں کے لون گیران سے مختلف شرح منافع وصول کرنے کی وجوہات کو لون گیر یا صارف کو واضح طور پر ظاہر کیا جائے گا اور اسے منظوری نامے اور درخواست فارم میں صراحت کے ساتھ بتایا جائے گا۔

12.2. منافع کی شرح اور خطرے کی درجہ بندی کا طریقہ کار کمپنی کی ویب سائٹ پر بھی دستیاب ہوگا۔ ویب سائٹ پر شائع کی گئی معلومات یا کسی بھی دیگر ذریعے سے فراہم کردہ معلومات کو شرح منافع میں کسی بھی تبدیلی کی صورت میں بروقت اپ ڈیٹ کیا جائے گا۔

12.3. منظور شدہ منافع کی شرح کی پالیسی کمپنی کی ویب سائٹ پر شائع کی جائے گی۔ منافع کی شرح کو سالانہ بنیاد پر ظاہر کیا جائے گا تاکہ لون گیر کو اس شرح سے آگاہی ہو جس کے مطابق اس کے اکاؤنٹ پر چارج کیا جائے گا۔

12.4. کمپنی کی منافع کی شرح کی پالیسی میں منافع کی شرح کے حساب کتاب کی تفصیلات شامل ہوں گی، بشمول وہ تاریخ جس سے منافع کی شرح لاگو ہوگی، اور منافع کی شرح کے جزوی اطلاق سے متعلق شقیں، جو لون کی اجرائی یا ادائیگی کی تاریخ کی بنیاد پر ہوں گی۔

### 12.5. جرمانہ چارجز :

(a) لون گیر کی جانب سے لون معاہدے کی اہم شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کی صورت میں عائد کیا جائے والا جرمانہ، اگر لاگو ہو، تو اسے 'جرمانہ چارجز' سمجھا جائے گا اور اسے 'جرمانہ منافع' کی صورت میں لاگو نہیں کیا جائے گا، یعنی اسے بنیادی منافع کی شرح میں شامل نہیں کیا جائے گا۔ ایسے جرمانہ چارجز پر مزید منافع کا حساب نہیں کیا جائے گا، یعنی ان چارجز پر مزید منافع عائد نہیں ہوگا۔ تاہم یہ شق سود کے مجموعی حساب کے عام طریقہ کار کو متاثر نہیں کرے گی۔ اس لیے کمپنی غیر ادا شدہ منافع (بشمول غیر ادا شدہ مساوی ماہانہ قسط ("EMI")) پر معاہدہ شدہ منافع کی شرح کے مطابق منافع وصول کر سکتی ہے، لیکن جرمانہ شرح منافع کے مطابق نہیں، تاوقتیکہ خلاف ورزی کی درستگی مکمل نہ ہو جائے۔

(i) اہم شرائط و ضوابط کی تعریف کمپنی کی کریڈٹ پالیسی میں کی جائے گی، جو ہر لون پروڈکٹ کے لحاظ سے مختلف ہو سکتی ہے۔

(ii) لون گیر کی جانب سے ادائیگی میں ڈیفالٹ بھی لون معاہدے کی اہم شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کی ایک صورت ہے، اور ایسے ڈیفالٹ کی صورت میں اگر کوئی جرمانہ عائد کیا جائے تو اسے صرف جرمانہ چارجز کی صورت میں لاگو کیا جائے گا، نہ کہ جرمانہ منافع کی صورت میں۔ یہ جرمانہ چارجز مناسب ہوں گے اور کمپنی کی منافع کی شرح کی پالیسی کے مطابق صرف ڈیفالٹ شدہ رقم پر غیر امتیازی بنیادوں پر عائد کیے جائیں گے۔ مزید برآں اس بات کو یقینی بنایا جائے گا کہ ان جرمانہ چارجز پر کوئی کیپیٹلائزیشن نہ ہو، یعنی ان پر مزید منافع کا حساب نہیں لگایا جائے گا۔

(iii) پہلے سے واجب الادا جرمانہ چارجز کی بقایا رقم پر اضافی یا نئے جرمانہ چارجز عائد نہیں کیے جا سکتے۔

(b) کمپنی شرح منافع میں کسی بھی اضافی جزو کو شامل نہیں کرے گی اور اس کوڈ کی لفظی اور روحانی دونوں سطحوں پر مکمل تعمیل کو یقینی بنائے گی۔

(c) کمپنی کی بورڈ سے منظور شدہ منافع کی شرح کی پالیسی میں جرمانہ چارجز کے نفاذ کے اصول شامل ہوں گے۔

(d) جرمانہ چارجز کی مقدار مناسب اور لون معاہدے کی اہم شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کے مطابق ہونی چاہیے، اور یہ کسی بھی مخصوص لون/پروڈکٹ کیٹیگری کے اندر غیر امتیازی طریقے سے لاگو کی جائے گی۔

- (e) جرمانہ چارجز کی مقدار اور ان کے عائد کیے جانے کی وجوہات کمپنی کی جانب سے صارفین کو لون ایگریمنٹ اور KFS میں واضح طور پر بتائی جائیں گی، اور یہ معلومات کمپنی کی ویب سائٹ پر شرح منافع اور سروس چارجز کے تحت بھی ظاہر کی جائیں گی۔ صرف کمپنی کی ویب سائٹ پر موجود جرمانہ چارجز کے شیڈول کا حوالہ دینا منظوری نامے یا لون ایگریمنٹ میں کافی نہیں ہوگا۔
- (f) جب لون گیران کو لون کی اہم شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کے حوالے سے یاد دہانی بھیجی جائے گی تو اس میں قابل اطلاق جرمانہ چارجز بھی واضح کیے جائیں گے۔ مزید برآں، جرمانہ چارجز کے نفاذ اور ان کی وجوہات سے متعلق ہر واقعے کی بھی اطلاع دی جائے گی۔
- (g) موجودہ لونوں کی صورت میں، نئے جرمانہ چارجز کے نظام میں منتقلی اگلے ریویو یا ریویو کی تاریخ پر یقینی بنائی جائے گی۔
- (h) کمپنی اپنی صوابدید کے مطابق قدرتی آفات سے متاثرہ علاقوں میں صارفین کے لیے مختلف فیسوں اور چارجز میں چھوٹ یا کمی جیسی ریلیف اقدامات فراہم کر سکتی ہے، بشرطیکہ یہ مدت ایک (1) سال سے زیادہ نہ ہو۔

### 13. جسمانی طور پر معذور / بصارت سے محروم افراد کے لیے لونی سہولیات

کمپنی جسمانی یا بصری معذوری رکھنے والے درخواست دہندگان کے ساتھ معذوری کی بنیاد پر لون دینے میں کسی قسم کا امتیاز نہیں کرے گی۔ کمپنی ایسے افراد کو لون کے حصول کے لیے ہر ممکن معاونت فراہم کرے گی۔ مزید برآں، کمپنی اپنے تمام سطحوں کے ملازمین کے لیے منعقد کیے جانے والے تربیتی پروگراموں میں ایک مناسب مادیول شامل کرے گی جس میں معذوری رکھنے والے افراد کے حقوق شامل ہوں گے، جیسا کہ قانون اور بین الاقوامی معاہدات کے تحت انہیں حاصل ہیں۔ اس کے علاوہ، کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ معذوری رکھنے والے افراد کی شکایات کا ازالہ پہلے سے قائم کردہ شکایات کے ازالے کے نظام کے تحت کیا جائے۔

### 14. کمپنی کے ڈائریکٹ سیلز ایجنٹس / ("DSA") ڈائریکٹ مارکیٹنگ ایجنٹس / ("DMA") ریکوری ایجنٹس کی ذمہ داریاں

- 14.1. کمپنی نے DSA / DMA کے لیے ذمہ داریاں اپنے ڈائریکٹ سیلز ایجنٹس / ڈائریکٹ مارکیٹنگ ایجنٹس کے ضابطہ اخلاق میں وضع کی ہیں۔ مزید برآں، کمپنی کا ریکوری اور ریکوری کا عمل اس کی کلیکشنز اور ریکوری پالیسی کے مطابق ہوگا۔ ریکوری ایجنٹس کی ذمہ داریاں کمپنی کے ڈیٹ ریکوری ایجنٹس کے ضابطہ اخلاق میں درج ہیں۔
- 14.2. کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ DSA / DMA / ریکوری ایجنٹس کو ان کی ذمہ داریوں کو احتیاط اور حساسیت کے ساتھ انجام دینے کے لیے مناسب تربیت فراہم کی جائے، خاص طور پر گاہکوں سے رابطہ کرنا، کال کرنے کے اوقات، صارفین کی معلومات کی رازداری، اور پیش کردہ مصنوعات کی درست شرائط و ضوابط سے آگاہی جیسے امور کے حوالے سے۔
- 14.3. کمپنی DSA / DMA سے اس بات کا تحریری اقرار حاصل کرے گی کہ وہ DSA / DMA کے ضابطہ اخلاق کی پابندی کریں گے۔ مزید برآں، ریکوری ایجنٹس اس کوڈ کی موجودہ ہدایات اور ڈیٹ ریکوری ایجنٹس کے ضابطہ اخلاق کی بھی پابندی کریں گے۔ یہ ضروری ہے کہ ریکوری ایجنٹس کوئی ایسا عمل نہ کریں جو کمپنی کی ساکھ اور وقار کو نقصان پہنچا سکے اور وہ صارفین کی معلومات کی سخت رازداری کو برقرار رکھیں۔
- 14.4. کمپنی اس بات کو سختی سے یقینی بنائے گی کہ اس کے ریکوری ایجنٹس کسی بھی شخص کے خلاف ریکوری کے عمل کے دوران کسی قسم کی دھمکی یا ہراسانی کا سہارا نہ لیں، خواہ وہ زبانی ہو یا جسمانی۔ اس میں ایسے اقدامات شامل ہیں جو لون گیر کو عوامی طور پر شرمندہ کرنے، اس کے اہل خانہ، حوالہ دہندگان اور دوستوں کی پرائیویسی میں مداخلت کرنے، موبائل یا سوشل میڈیا پر نامناسب پیغامات بھیجنے، دھمکی آمیز اور / یا گمنام کالز کرنے، بار بار لون گیر کو کال کرنے، اور صبح 8:00 بجے سے پہلے یا شام 7:00 بجے کے بعد رابطہ کرنے، غلط یا گمراہ کن بیانات دینے وغیرہ شامل ہیں۔
- 14.5. کمپنی:

- (a) ایسے DSA / DMA کو شامل نہیں کرے گی جن کے پاس DoT، حکومت ہند کی جانب سے جاری کردہ بطور ٹیلی مارکیٹنگ کوئی درست رجسٹریشن سرٹیفکیٹ موجود نہ ہو۔ کمپنی صرف ان ٹیلی مارکیٹرز کو شامل کرے گی جو وقتاً فوقتاً ٹیلی کام ریگولیٹری اتھارٹی آف انڈیا ("TRAI") کی جانب سے جاری کردہ رہنما خطوط کے مطابق رجسٹرڈ ہوں، اور ان تمام پروموشنل / ٹیلی مارکیٹنگ سرگرمیوں کے لیے صرف انہی کا استعمال کیا جائے گا۔

(b) کمپنی اپنے تمام DSA / DMA کی فہرست اور ان کے رجسٹرڈ ٹیلی فون نمبرز، جو ٹیلی مارکیٹنگ کالز کے لیے استعمال کیے جا رہے ہیں، TRAI کو فراہم کرے گی۔

(c) کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ اس کے ساتھ فی الحال وابستہ تمام ایجنٹس خود کو DoT کے ساتھ بطور ٹیلی مارکیٹر رجسٹر کرائیں۔

## 15. ریکوری اور ریکوری

کمپنی کا ریکوری اور ریکوری کا عمل بورڈ سے منظور شدہ کلیکشنز اور ریکوری پالیسی کے مطابق ہوگا۔

## 16. ضابطہ اخلاق

16.1. کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ انشورنس کاروبار حاصل کرنے سے متعلق ضابطہ اخلاق، انشورنس ریگولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی آف انڈیا کی جانب سے جاری کردہ قواعد و ضوابط کے مطابق ہوگا۔

16.2. مزید برآں، کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ ٹیٹ ریکوری ایجنٹس اور ڈائریکٹ سیلنگ ایجنٹس کے ضابطہ اخلاق، جیسا کہ وقتاً فوقتاً ترمیم کیا جاتا ہے، کی مکمل تعمیل کی جائے۔

## 17. نظر ثانی اور ترمیم

17.1. اس کوڈ میں کسی بھی قسم کی ترمیم یا تبدیلی بورڈ کی منظوری سے کی جائے گی۔ اس کوڈ کا بورڈ کی جانب سے ہر سال باقاعدہ جائزہ لیا جائے گا۔

17.2. مذکورہ بالا کے بغیر، اگر کسی موجودہ ضابطے، قانون یا پالیسی میں کسی تبدیلی (مثلاً کسی موجودہ قانون کے خاتمے یا کسی وضاحت کی صورت میں) کی وجہ سے اس کوڈ میں ترمیم کی ضرورت پیش آئے، تو کمپنی کے چیف ایگزیکٹو آفیسر ایسی تبدیلیوں کی منظوری دے سکتے ہیں جو اس ترمیم یا وضاحت کی تعمیل کے لیے ضروری ہوں۔ ایسی منظور شدہ تبدیلیاں اگلی ہی بورڈ میٹنگ میں توثیق کے لیے پیش کی جائیں گی۔

17.3. اس کوڈ میں شامل کسی بھی شق کے باوجود، اگر اس کوڈ کی کسی شق اور کسی موجودہ قانون، قواعد، ضوابط یا ان میں کسی ترمیم یا کسی نئے قابل اطلاق قانون کے درمیان کوئی تضاد ہو، تو متعلقہ قانون، قواعد یا ضوابط کی شقیں اس کوڈ پر غالب ہوں گی۔

## 18. کوڈ کا نفاذ

نیچے دی گئی جدول میں آڈٹ کمیٹی آف دی بورڈ، چیف ایگزیکٹو آفیسر، اور کمپنی کے انٹرنل آڈٹ ڈیپارٹمنٹ کے کردار اور ذمہ داریاں اس کوڈ کے حوالے سے بیان کی گئی ہیں۔ یہ ذمہ داریاں متعلقہ کمیٹی، عہدیدار یا شعبہ کی قانونی یا کمپنی کے چارٹر دستاویزات کے تحت موجود دیگر ذمہ داریوں کے علاوہ ہیں:

آڈٹ کمیٹی آف دی بورڈ	<ul style="list-style-type: none"> <li>انٹرنل آڈٹ ڈیپارٹمنٹ کی جانب سے پیش کی گئی تعمیلی رپورٹ کا چھ ماہانہ بنیاد پر جائزہ لے گی۔</li> </ul>
چیف ایگزیکٹو آفیسر	<ul style="list-style-type: none"> <li>اس کوڈ کی دفعہ 12.2 کے مطابق کوڈ میں ترمیم کی منظوری دے گا، جو بعد ازاں بورڈ آف ڈائریکٹرز کی توثیق سے مشروط ہوگی۔</li> </ul>
انٹرنل آڈٹ ڈیپارٹمنٹ	<ul style="list-style-type: none"> <li>کمپنی کی اس کوڈ کے مطابق تعمیل کا چھ ماہانہ جائزہ مئی اور اکتوبر کے مہینوں میں لے گا؛ اور</li> <li>اس جائزے کی بنیاد پر رپورٹ تیار کر کے آڈٹ کمیٹی آف دی بورڈ اور بورڈ آف ڈائریکٹرز کو پیش کرے گا۔</li> </ul>