

فینر پریکٹس کوڈ پالیسی

منصفانہ طریقوں کا کوڈ	پالیسی کا نام:
V3	ایڈیشن
14 جون 2024 کو بورڈ آف ڈائریکٹرز کی جانب سے منظوری دی گئی	منظور شدہ:

یہ فینر ٹیلنگ کوڈ ریزرو بینک آف انڈیا (آر بی آئی) کے ذریعہ جاری کردہ غیر بینکاری مالیاتی کمپنیوں (این بی ایف سی) کے لئے فینر پریکٹس کوڈ کے رہنما خطوط کے مطابق تیار کیا گیا ہے۔ اسے وقتاً فوقتاً اپ ڈیٹ کیا جاتا ہے۔ یہ کوڈ منظوری کے لئے پروفیگن پرائیویٹ لمیٹڈ (پہلے ہائیٹون ہولڈنگز پرائیویٹ لمیٹڈ کے نام سے جانا جاتا تھا) کے بورڈ آف ڈائریکٹرز کو پیش کیا گیا تھا۔

قابل اطلاق علاقہ

کوڈ کو کمپنی کی طرف سے پیش کردہ مالی سہولیات اور خدمات کے سلسلے میں اپنائے جانے والے طریقہ کار کے بارے میں تمام اسٹیک ہولڈرز، خاص طور پر صارفین کو مؤثر طریقے سے مطلع کرنے کے لئے ڈیزائن کیا گیا ہے۔

ارادہ

1. گاہکوں سے نمٹنے میں اچھے کاروباری معیارات کو فروغ دینا اور یقینی بنانا۔
2. گاہک اور کمپنی کے درمیان منصفانہ تعلقات قائم کریں۔
3. قرضوں کی وصولی سے متعلق قانونی معیارات کی تعمیل کو یقینی بنانا۔
4. • صارفین کی شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کو مضبوط بنانا۔

قرض کی درخواستیں اور ان کا عمل

1. گاہکوں کے ساتھ تمام مواصلات ان کی مادری زبان میں یا اس زبان میں کیے جائیں گے جو وہ سمجھتے ہیں۔
2. کمپنی کی جانب سے جاری کردہ قرض کی درخواست فارم میں ضروری معلومات شامل ہوں گی، جو صارفین کے مفادات کو متاثر کرتی ہیں، تاکہ دیگر این بی ایف سی کی جانب سے پیش کردہ شرائط و ضوابط کا بامعنی موازنہ کیا جاسکے اور کسٹمر باخبر فیصلہ کر سکے۔
3. کمپنی تمام قرض کی درخواستوں کی وصولی کے لئے منظوری کا نظام قائم کرے گی۔ منظوری کے خط میں قرض کی درخواستوں کو نمٹانے کی ٹائم لائن بھی بتائی جائے گی۔
4. قرض کی درخواست فارم میں ان دستاویزات کے بارے میں معلومات شامل ہوں گی جو درخواست فارم کے ساتھ جمع کرانے کی ضرورت ہوگی۔
5. اگر کسی اضافی معلومات / دستاویزات کی ضرورت ہے تو، اسے فوری طور پر گاہکوں کو مطلع کیا جائے گا۔
6. ڈی ایل اے اور / یا ایل ایس پی کے ذریعہ فراہم کردہ قرض کی مصنوعات مندرجہ ذیل اضافی انکشافات / انکشافات کے تابع ہیں: ضروریات مندرجہ ذیل کے تابع ہوں گی:

- ا. ڈیجیٹل لون پروڈکٹ کے سلسلے میں ریزرو بینک آف انڈیا (آر بی آئی) کی جانب سے 2 ستمبر 2022 کو جاری کردہ ڈیجیٹل لینڈنگ گائیڈ لائنز کے تحت فراہم کردہ فارمیٹ میں ایک اہم فیکٹ اسٹیٹمنٹ کسٹمر کو قرض کی منظوری اور تقسیم سے پہلے فراہم کیا جائے گا۔
- ب. ڈیجیٹل قرض کی مصنوعات کے لئے مجموعی لاگت کو 'سالانہ فیصد شرح' ('اے پی آر') کے طور پر ظاہر کیا جائے گا۔ اے پی آر ڈیجیٹل قرضوں کے لئے قرض لینے والے سے وصول کی جانے والی مؤثر سالانہ شرح ہے۔ اے پی آر میں مجموعی لاگت اور مارجن شامل ہوگا، جس میں فنڈز کی لاگت، کریڈٹ لاگت، آپریٹنگ لاگت، پروسیسنگ فیس، تصدیقی فیس، بحالی فیس وغیرہ شامل ہوں گے، جبکہ جرمانے کے چارجز، تاخیر ی فیس وغیرہ جیسے حادثاتی چارجز شامل نہیں ہوں گے۔
- ت. کمپنی اپنی ویب سائٹ پر ایل ایس پی اور ڈی ایل اے کے نام، ڈیجیٹل قرض کی مصنوعات کی معلومات، ریکوری ایجنٹ کے طور پر کام کرنے والے ایل ایس پی کی تفصیلات وغیرہ کا انکشاف کرے گی۔

- ث. کمپنی ایل ایس پیز کی مناسب جانچ پڑتال کرے گی اور وقتاً فوقتاً ان کا جائزہ لے گی۔
- ج. ایل ایس پی / ایل ایس پی قرض دہندگان کی پیشگی واضح رضامندی کے بغیر ڈی ایل اے کے ذریعہ کوئی بھی معلومات (ذاتی معلومات یا ڈیٹا سمیت) جمع نہیں کی جائے گی۔
- ح. کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ ایل ایس پی / ایل ایس پی / ایل ایس پی دستیاب نہیں ہے۔ ایک جامع پالیسی اپنائیں جو ڈی ایل اے قرض دہندگان کے ڈیٹا (ذاتی ڈیٹا اور معلومات سمیت) جمع کرنے کے بارے میں تمام قابل اطلاق قوانین اور ضوابط کی تعمیل کرتی ہے۔
- خ. کمپنی کے ذریعہ جمع کردہ تمام ڈیٹا کو ہندوستان میں واقع سرورز میں محفوظ کیا جائے گا۔

قرض کی تشخیص اور شرائط

1. کمپنی گاہک کی کریڈٹ اہلیت کی جانچ پڑتال کے لئے مناسب جانچ پڑتال کرے گی ، جو قرض کی درخواست کے عمل پر فیصلہ کرنے میں ایک اہم عنصر ہوگا۔ تشخیص کمپنی کی داخلی پالیسیوں، معیارات اور طریقہ کار کے مطابق کی جائے گی۔
2. ایک بار قرض منظور ہونے کے بعد، کمپنی درخواست دہندہ کو قرض کی رقم، قابل اطلاق سالانہ سود کی شرح اور متعلقہ شرائط و ضوابط کے بارے میں معاہدے کی منظوری کے خط یا کسی اور کے ذریعے مطلع کرے گی۔
3. کمپنی گاہکوں سے قرض کی شرائط کی قبولیت حاصل کرے گی اور اس منظوری کا ریکارڈ محفوظ رکھے گی۔
4. کمپنی بڑے حروف میں قرض کے معاہدے میں لاگو تعزیراتی سود کی شرح کی وضاحت کرے گی۔
5. کمپنی صارفین کو قرض کے معاہدے کی ایک کاپی اور قرض کی تقسیم کے وقت اس میں بیان کردہ تمام منسلک دستاویزات فراہم کرے گی۔
6. ڈیجیٹل قرض کی مصنوعات کے سلسلے میں، کمپنی مندرجہ ذیل کو یقینی بنائے گی:
 - ا. کمپنی اپنے ڈی ایل اے اور / یا ایل ایس پی کے ذریعے کسی بھی قرض کی پیش کش سے پہلے گاہکوں کی مالی پروفائل (عمر، پیشہ، آمدنی، وغیرہ) ریکارڈ کرے گی، تاکہ صارف کی کریڈٹ قابلیت کا آڈٹ کے قابل انداز میں اندازہ لگایا جا سکے۔
 - ب. کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ گاہک کی واضح رضامندی کے بغیر ان کی کریڈٹ حد میں خود بخود کوئی اضافہ نہ کیا جائے۔

قرضوں کی تقسیم اور شرائط میں تبدیلیاں

1. کمپنی اپنے تمام گاہکوں کو قرض کی شرائط و ضوابط میں کی گئی کسی بھی تبدیلی کے بارے میں مطلع کرے گی ، بشمول ، لیکن اس تک محدود نہیں ہے ، مندرجہ ذیل: (1) قرض کی تقسیم کا شیڈول؛ (2) شرح سود؛ (iii) سروس چارجز؛ (iv) قبل از ادائیگی چارجز وغیرہ۔
2. کمپنی اس بات کو بھی یقینی بنائے گی کہ شرح سود اور چارجز میں کی گئی کسی بھی تبدیلی کا اطلاق صرف مستقبل کی مدت کے لئے ہو اور قرض کے معاہدے میں درج کیا جائے۔ شرح سود اور چارجز میں کسی بھی تبدیلی کو کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب کرایا جائے گا یا صارفین کو الیکٹرانک ذرائع ، ای میل یا ان کے رجسٹرڈ ایڈریس پر نوٹس بھیج کر مطلع کیا جائے گا۔
3. کمپنی کے حق میں رکھی گئی تمام سیکورٹیز قرض کی مکمل اور حتمی ادائیگی کی وصولی کے بعد جاری کی جائیں گی، بشرطیکہ کمپنی کو گاہکوں کے خلاف کوئی قانونی حق، لیز کا حق یا سیٹ آف نہ ہو۔ اگر ایڈجسٹمنٹ کا یہ حق استعمال کیا جانا ہے تو ، گاہکوں کو اس کے بارے میں مطلع کیا جائے گا ، جس میں بقیہ دعووں کی مکمل وضاحت اور ان شرائط کے تحت کمپنی کو متعلقہ دعوے کے تصفیہ / ادائیگی تک ضمانت برقرار رکھنے کا حق ہوگا۔

سود کے چارجز

1. کمپنی نے شرح سود، پروسیسنگ فیس اور دیگر چارجز کے تعین کے لئے مناسب داخلی اصول اور طریقہ کار طے کیا ہے۔
2. کمپنی سود کی شرح کا ماڈل اپنائے گی ، جس میں قرضوں اور ایڈوانسز پر لاگو سود کی شرح کا تعین متعلقہ عوامل جیسے فنڈز کی لاگت ، مارجن ، رسک پریمیم وغیرہ کو مدنظر رکھتے ہوئے کیا جائے گا۔

3. کمپنی کی جانب سے فراہم کردہ ڈیجیٹل لون پروڈکٹس کے تحت سود اور دیگر تمام اخراجات اور چارجز کو سالانہ فیصد ریٹ (اے پی آر) کی شکل میں ظاہر کیا جاسکتا ہے۔
4. کمپنی کی جانب سے لاگو شرح سود سے متعلق مزید معلومات کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب شرح سود کی پالیسی میں درج ہیں۔

واپسی اور بحالی

کمپنی نے صارفین کے ساتھ کیے گئے قرض کے معاہدے میں دوبارہ قبضے کی شق شامل کی ہے، جو قانونی طور پر قابل عمل ہوگی۔ شفافیت کو یقینی بنانے کے لئے، قرض کے معاہدے کی شرائط و ضوابط میں مندرجہ ذیل شقیں شامل ہوں گی:

1. قبضہ لینے سے پہلے نوٹس کی مدت؛
2. ایسے حالات جن میں نوٹس کی مدت معاف کی جا سکتی ہے؛
3. ضمانت کے قبضے کا عمل؛
4. پراپرٹی کی فروخت / نیلامی سے پہلے گاہکوں کو قرض کی ادائیگی کا آخری موقع دینے کی شق؛
5. گاہکوں کو اثاثوں کو دوبارہ تفویض کرنے کا عمل؛ اور
6. جائیداد کی فروخت / نیلامی کا عمل۔

شکایات کے ازالے کا طریقہ کار

1. کمپنی کا مقصد بہترین کسٹمر سروس فراہم کرنا ہے اور یہ بورڈ کی منظور شدہ شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کی پالیسی کے مطابق ایک مضبوط اور موثر کسٹمر سروس پلیٹ فارم بنانے کے لئے مسلسل کوشاں ہے۔
2. صارفین کے فائدے کے لئے شکایات کے ازالے کے طریقہ کار سے متعلق مختلف رابطہ پوائنٹس کی تفصیلات کمپنی کی ویب سائٹ پر شائع کی جائیں گی۔
3. کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ ڈی ایل اے / ڈی ایل اے ڈی ایل اے نہیں ہے۔ ایل ایس پی ایک مناسب نوڈل شکایت ازالہ افسر مقرر کرے، جو فن ٹیک / ڈیجیٹل قرض سے متعلق قرض دہندگان کے ذریعہ اٹھائے گئے شکایات / مسائل کو سنہال سکے۔ ایسے افسر کا نام، تفصیلات اور شکایات کے ازالے کا طریقہ کار ایل ایس پی / ڈی ایل اے کی ویب سائٹ پر دستیاب ہوگا۔

تکنیکی تعمیل

- آر بی آئی کی ہدایات کے مطابق، کمپنی نے مندرجہ ذیل ضروریات کو اپنایا اور نافذ کیا ہے:
1. کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ اس کے ذریعہ مقرر کردہ ایل ایس پی / ایل ایس پی کو سونپا جائے۔ ڈی ایل اے گاہکوں کی ذاتی معلومات کو ذخیرہ نہیں کرتا ہے، سوائے کچھ ضروری کم از کم ڈیٹا (جیسے نام، پتہ، رابطے کی تفصیلات، وغیرہ) جو ان کے آپریشن کے لئے ضروری ہوسکتے ہیں۔
 2. کمپنی ایل ایس پی اور ڈی ایل اے کے ذریعہ قرض دہندگان کی ذاتی معلومات کی رازداری اور حفاظت کو برقرار رکھنے کی ذمہ داری کی تعمیل کو یقینی بنائے گی۔
 3. کمپنی کو مخصوص ڈیٹا کے استعمال پر رضامندی دینے یا انکار کرنے، تیسرے فریقوں کو ڈیٹا کے انکشاف کو محدود کرنے، ڈیٹا جمع کرنے کی مدت مقرر کرنے، پہلے دی گئی رضامندی واپس لینے اور اگر ضروری ہو تو ایپ سے ڈیٹا ہٹانے / ہٹانے کا اختیار فراہم کیا جائے گا۔ بھولنے کے لئے پوچھو۔
 4. کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ ان کے ڈی ایل اے اور ڈی ایل اے کے ذریعہ ان کے ایل ایس پیز کے اعداد و شمار کو ضرورت کے مطابق اور گاہکوں کی پیشگی اور واضح رضامندی کے ساتھ آڈٹ ٹریل دستیاب ہو۔ کمپنی اس بات کو بھی یقینی بنائے گی کہ ڈی ایل اے موبائل فون کے وسائل جیسے فائلوں اور میڈیا، رابطے کی فہرستوں، کال لاگز، ٹیلی فونی افعال وغیرہ تک رسائی سے گریز کرے۔
 5. کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ صارف مخصوص ڈیٹا کے استعمال سے رضامندی یا انکار کرنے، تیسرے فریقوں کو ڈیٹا کے انکشاف کو محدود کرنے، ڈیٹا جمع کرنے کو کنٹرول کرنے، پہلے سے دی گئی رضامندی کو منسوخ کرنے، اور اگر ضروری ہو تو ایپ سے ڈیٹا ہٹانے / حذف کرنے کے لئے آزاد ہے۔ بھولنے کا آپشن۔

6. قرض دہندگان کی رضامندی حاصل کرنے کا مقصد ہر انٹرفیس مرحلے پر واضح طور پر بیان کیا جائے گا۔
7. کسی بھی تیسرے فریق کے ساتھ ذاتی معلومات کا اشتراک کرنے سے پہلے قرض دار کی واضح رضامندی حاصل کی جائے گی ، سوائے ان معاملات کے جہاں قانونی یا ریگولیٹری ضروریات کے مطابق ایسا کرنا لازمی ہے۔
8. کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ صارفین کے ڈیٹا کو ذخیرہ کرنے سے متعلق واضح پالیسی ہدایات پر عمل درآمد کیا جائے ، بشمول ذخیرہ کیے جانے والے ڈیٹا کی قسم ، ڈیٹا اسٹوریج کی مدت ، ڈیٹا کے استعمال پر پابندیاں ، ڈیٹا تباہی کے طریقہ کار ، سیکیورٹی کی خلاف ورزیوں سے نمٹنے کے معیارات وغیرہ۔ یہ معلومات کمپنی اور اس کے ایل ایس پی کے ذریعہ استعمال کردہ ڈی ایل اے کی ویب سائٹ اور ایپ پر ہمیشہ نمایاں طور پر دکھائی جائے گی۔
9. کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ اس کا ڈی ایل اے / ڈی ایل اے دستیاب نہ ہو۔ ایل ایس پی سے منسلک سسٹم میں کوئی بائیو میٹرک ڈیٹا ذخیرہ / ذخیرہ نہیں کیا جاسکتا ہے۔ جب تک موجودہ قانونی رہنما خطوط کے تحت اجازت نہ دی جائے ، جمع نہیں کیا جائے گا۔
10. کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ وہ اور اس کے ذریعہ مقرر کردہ ایل ایس پی ڈیجیٹل قرض سے متعلق سائبر سیکیورٹی کے لئے آر بی آئی اور دیگر ایجنسیوں کے ذریعہ طے کردہ تکنیکی معیارات / معیارات کی تعمیل کریں۔ ضروریات پر عمل کریں۔
11. تمام ڈیٹا (جس میں صارفین کی ذاتی معلومات اور ڈیٹا شامل ہے) ہندوستان میں ذخیرہ کیا جائے گا۔

عمومی رہنما اصول

1. کمپنی کلائنٹ کے معاملات میں مداخلت نہیں کرے گی ، سوائے قرض کے معاہدے میں فراہم کردہ مقاصد کے ، جب تک کہ کلائنٹ کی طرف سے پہلے اعلان کردہ نئی معلومات کمپنی کے علم میں نہ آئیں۔
2. اگر کلائنٹ کی طرف سے قرض اکاؤنٹ کی منتقلی کی درخواست موصول ہوتی ہے تو ، کمپنی کی طرف سے درخواست کی وصولی کی تاریخ سے 21 (اکیس) دنوں کے اندر اس کے لئے رضامندی دی جائے گی۔ منتقلی قرض کے معاہدے اور قابل اطلاق قانون کے مطابق ہوگی۔
3. قرض کی وصولی کی صورت میں کمپنی مقررہ ہدایات اور موجودہ دفعات کے مطابق معمول کے اقدامات پر عمل کرے گی اور قانونی فریم ورک کے اندر اور قابل اطلاق قوانین اور ضوابط کی تعمیل میں کام کرے گی۔
4. کمپنی غیر ضروری ہراسانی کا سہارا نہیں لے گی ، جیسے بے قاعدہ اوقات میں گاہک کو مسلسل ہراساں کرنا ، قرض کی وصولی کے لئے جسمانی طاقت کا استعمال کرنا وغیرہ۔ اس سلسلے میں کمپنی نے ایک طے شدہ ضابطہ اخلاق تشکیل دیا ہے جس میں کمپنی کے ملازمین یا کمپنی کی جانب سے قرضوں کی وصولی کے لیے مجاز کسی بھی شخص کو جامع تربیت دی جاتی ہے۔
5. کمپنی کی بحالی کی پالیسی شائستگی، مناسب علاج اور لالچ پر مبنی ہے۔ ہم گاہکوں کے اعتماد اور طویل مدتی تعلقات پر یقین رکھتے ہیں۔ ہمارے ملازمین یا قرض وں کی وصولی / سیکیورٹی کے دوبارہ حصول کے لئے ہماری نمائندگی کرنے کا مجاز کوئی بھی شخص اپنی شناخت کرے گا اور ہمارے گاہکوں کے ساتھ شائستہ انداز میں بات چیت کرے گا۔
6. کمپنی اپنے تمام صارفین کو ان کے واجبات کے بارے میں تمام معلومات فراہم کرے گی اور واجبات کی ادائیگی کے لئے مناسب معلومات فراہم کرے گی۔ تمام گاہکوں سے عام طور پر ان کے ذریعہ منتخب کردہ مقام پر ، گاہک کی رہائش گاہ پر ، اگر کوئی نامزد مقام نہیں ہے ، اور اگر گاہک رہائش پر دستیاب نہیں ہے تو گاہک کے کاروباری / کاروباری مقام پر رابطہ کیا جائے گا۔
7. کمپنی اپنے تمام صارفین کی پرائیویسی کا احترام کرے گی اور تمام بات چیت شائستہ انداز میں ہوگی۔ باہمی رضامندی سے واجبات کے بارے میں کسی بھی اختلافات یا تنازعات کو حل کرنے کے لئے ہمارے گاہکوں کو تمام مدد فراہم کی جائے گی۔
8. کمپنی انفرادی صارفین سے پیشگی ادائیگی کے چارجز اور / یا پیشگی ادائیگی جرمانے وصول نہیں کرے گی ، چاہے وہ شریک قرض دار کے ساتھ یا اس کے بغیر ، کسی فلوٹنگ ریٹ ٹرم لون پر جو کاروبار کے لئے نہیں ہے۔

جائزہ

1. فیئر پریکٹس کوڈ اور شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کی پالیسی کا کمپنی کی جانب سے مختلف انتظامی سطحوں پر وقتاً فوقتاً جائزہ لیا جائے گا۔

2. کمپنی کوڈ کی روح کے مطابق اور اس طریقے کے مطابق اس فیئر پریکٹس کوڈ پر عمل کرے گی جس میں یہ اپنے کاروبار پر لاگو ہوسکتا ہے۔

3. کمپنی مختلف اسٹیک ہولڈرز کی معلومات کے لئے اپنی ویب سائٹ پر مذکورہ بالا فیئر پریکٹس کوڈ شائع کرے گی۔ کمپنی اپنے تجربے اور اس سلسلے میں آر بی آئی کی طرف سے جاری کیے جانے والے نئے رہنما خطوط کی بنیاد پر اس کوڈ کا جائزہ لے گی اور اس میں ترمیم بھی کرے گی۔ فیئر پریکٹس کوڈ اور شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کا وقتاً فوقتاً جائزہ لیا جائے گا۔

عمل

یہ پالیسی بورڈ کی جانب سے منظوری کی تاریخ سے نافذ العمل ہوگی۔

اصلاح

اس پالیسی پر وقتاً فوقتاً نظر ثانی اور اپ ڈیٹ کی جائے گی اور یہ بورڈ آف ڈائریکٹرز کی منظوری کی تاریخ سے نافذ العمل ہوگی۔