

منصفانہ عملن جو کوڊ (ایف پی سی)

جي

ایڊگرو فنانس پرائیویٽ لمیٽیڊ

مواد

1. 3..... پس منظر، مقصد ۽ لاڳو ٿيڻ جي صلاحيت
- 1.1 3..... پس منظر
- 1.2 3..... ايف پي سي جو مقصد
- 1.3 3..... ايف پي سي جي لاڳو ٿيڻ
2. 3..... ڪمپني جي سڀني قرض ڏيڻ وارين سرگرمين تي لاڳو ٿيندڙ يونيفارم ڪوڊ
- 2.1 3..... قرضن لاءِ درخواستون ۽ انهن جي پروسيسنگ
- 2.2 4..... قرض جي تشخيص جا شرط ۽ ضابطا
- 2.3 4..... قرض جي ورڇ ۽ شرطن ۽ ضابطن ۾ تبديليون
- 2.4 4..... گراهڪ جي شڪايت جي ازالو جو طريقو
- 2.5 4..... ايف پي سي جي رابطي جي ٻولي ۽ طريقو
- 2.6 5..... شرح سود جي حوالي سان ڪوڊ
- 2.7 5..... محتسب اسڪيم
- 2.8 5..... ايف پي سي جا ٻيا عنصر
3. 6..... ڊجيٽل لينڊنگ پليٽ فارم تان حاصل ڪيل قرضن لاءِ اضافي معيار
- 3.1 6..... ڪمپني پاران ڊجيٽل لينڊنگ پليٽ فارم ذريعي حاصل ڪيل قرضن جا معيار
- 3.2 ڊجيٽل قرض ڏيڻ واري ڪاروبار لاءِ جيڪي معيارن تي عمل ڪيو وڃي 6.....
4. 8..... ڊائريڪٽرن جي بورڊ جي ذميواري
5. 8..... ايف پي سي جو جائزو
6. 8..... گراهڪ شڪايت جي ازالو جو طريقو

1. پس منظر، مقصد ۽ قابل اطلاق

1.1 پس منظر

اي ڊي جي آر او فنانس پرائيوٽ لميٽيڊ ("ڪمپني") هڪ غير بينڪنگ مالي ڪمپني ("اين بي ايف سي") آهي جيڪا رزرو بينڪ تحت رزرو بينڪ آف انڊيا ("آر بي آء") سان رجسٽر ٿيل آهي. 1934 جي سيڪشن 45

- ڪمپني، هڪ بنيادي ڀرت اين بي ايف سي جي حيثيت سان، ماسٽر هدايت - رزرو بينڪ آف انڊيا (نان بينڪنگ فنانشل ڪمپني اسڪيل بيسڊ ريگيوليشن (هدايتون)، 2023 جي تعميل ڪرڻ جي ضرورت آهي.

آر بي آء جي هدايتن جي تحت، 'منصفانه عملن جي ڪوڊ تي هدايتون' ايف پي سي تي هدايتون ("مقرر ڪيون ويون آهن. وڌيڪ آر بي آء 02 سيپٽمبر 2022 جي نوٽيفڪيشن ذريعي 'ڊجيٽل قرض ڏيڻ تي هدايتون' مقرر ڪيون آهن. ان مطابق، ڪمپني، هڪ اين بي ايف سي جي حيثيت سان جيڪا ڊجيٽل قرض ڏيڻ ۾ آهي، آر بي آء جي هدايتن ۽ ڊجيٽل قرض ڏيڻ تي هدايتن جي تعميل ڪرڻ جي ضرورت آهي.

مٿي ڏنل ريگيوليٽري گهرجن کي نظر ۾ رکندي، ڪمپني پنهنجي بورڊ آف ڊائريڪٽرز ("بورڊ") جي منظوري سان هي منصفانه عملن جو ڪوڊ ("ايف پي سي") اختيار ڪيو آهي.

1.2 ايف پي سي جو مقصد

ايف پي سي جا مقصد هيٺ ڏنل آهن:

- (i) پنهنجي گراهڪن / قرض وٺندڙن سان معاملو ڪرڻ دوران منصفانه ۽ شفاف ڪاروباري طريقا لاڳو ڪرڻ.
- (ii) شفافيت وڌائڻ لاء ته جيئن گراهڪ ڪمپني پاران پيش ڪيل شين / خدمتن جي بهتر سمجهه حاصل ڪري سگهن.
- (iii) قرضن ۽ ايڊوانسز جي وصولي دوران معاهدي جي ذميدارين ۽ قانوني طور تي صحيح طريقن جي پيروي کي يقيني بڻائڻ لاء.

1.3 ايف پي سي جي لاڳو ٿيڻ

هي ايف پي سي ڪمپني جي قرض ڏيڻ واري ڪاروباري عملن جي سڀني پهلوئن تي لاڳو ٿيندو جنهن ۾ ڊجيٽل قرض ڏيڻ مارڪيٽنگ، قرض جي شروعات، پروسيڊنگ، سروسنگ، گڏ ڪرڻ جون سرگرميون وغيره شامل آهن. ايف پي سي جو هي نسخو، هڪ ڀيرو بورڊ طرفان منظور ڪيو ويو، ايف پي سي جي سڀني پوئين نسخن کي ختم ڪري ڇڏيندو، جيڪڏهن ڪو هجي.

2. ڪمپني جي سڀني قرض ڏيڻ وارين سرگرمين تي لاڳو ٿيندڙ يونيفارم ڪوڊ

2.1 قرضن لاء درخواستون ۽ انهن جي پروسيڊنگ

1. ڪمپني پاران گراهڪ سان سڀني رابطا انگريزي ٻولي ۾ هوندا يا ڪمپني جي گراهڪ جي سمجهه ۾ ايندڙ ٻولي ۾.
2. درخواست جي مرحلي تي، پنهنجي گراهڪن سان شفافيت کي يقيني بڻائڻ لاء، ڪمپني کي سڀ ضروري معلومات فراهم ڪرڻي پوندي جيڪا گراهڪ جي مفاد کي متاثر ڪري ٿي. اهڙي معلومات (جنهن ۾ گهربل فيس / چارجز، جيڪڏهن ڪو هجي، درخواست جي پروسيڊنگ لاء ادا ڪرڻ، قرض جي تجويز کي رد ڪرڻ جي صورت ۾ ناقابل واپسي فيس، اڳواٽ ادائينگي جا اختيار وغيره شامل هجڻ گهرجن) مهيا ڪئي ويندي ته جيئن ٻين اين بي ايف سي پاران پيش ڪيل شرطن ۽ ضابطن سان هڪ بامعني مقابلو ڪري سگهجي ۽ گراهڪ طرفان باخبر فيصلو ڪري سگهجن.
3. ڪمپني قرض جي درخواست جي وصولي کان پوء تصديق فراهم ڪندي، جنهن ۾ قرض جي درخواستن کي ختم ڪرڻ جي وقت جي فريم جي نشاندهي ڪئي ويندي.
4. ڪمپني، درخواست جي مرحلي تي، درخواست فارم سان گڏ جمع ڪرائڻ لاء گهربل دستاويز ظاهر ڪندي.
5. گراهڪ کي سندس قرض جي درخواست جي حيثيت بابت، جڏهن ۽ جڏهن ضرورت پوندي، آگاهه ڪيو ويندو.

2.2 قرض جي تشخيص جا شرط ۽ ضابطا

- ڪمپني، گراهڪ پاران جمع ڪرايل معلومات جو جائزو وٺڻ کان پوءِ، قرض جي درخواست جي تيزيءَ سان نڪال کي آسان بڻائڻ لاءِ، جيڪڏهن ضرورت هجي ته، فوري طور تي ڪنهن به اضافي ڊيٽا/معلومات جي طلب ڪندي.
- ڪمپني قرض جي اهم شرطن ۽ ضابطن کي لکت ۾، انگريزي ۾ يا ڪنهن اهڙي ٻولي ۾ جيڪا ان جي گراهڪ سمجهي: منظوري خط ذريعي يا ڪنهن ٻئي صورت ۾ لکت ۾ پهچائيندي، جنهن ۾ شامل هوندو:
 - قرض جي رقم سالياني شرح سود سميت شرطن ۽ ضابطن سان گڏ منظور ڪئي ويندي آهي.
 - گراهڪن پاران انهن جي قرض جي اڪائونٽ ۽ ان جي درخواست جي طريقي جي حوالي سان ڏنڊ جي سود جي شرح (شرح) ساليانو (۽ ادا ڪيل چارجز جيڪڏهن گراهڪ قرض حاصل ڪرڻ جو ارادو رکي ٿو ته ان کي منظوري جي شرطن ۽ ضابطن جي قبوليت فراهم ڪرڻ جي ضرورت پوندي. شرطن ۽ ضابطن جي اهڙي ڪنهن به قبوليت کي ڪمپني پاران رڪارڊ تي رکيو ويندو.
- قرض جي دير سان واپسي لاءِ لاڳو ڪيل ڏنڊ جي رقم قرض جي معاهدي ۾ ٽلهي اکرن ۾ بيان ڪئي ويندي.
- ڪمپني قرض جي منظوري /ورچ جي وقت سڀني قرض وٺندڙن کي قرض جي معاهدي جي هڪ ڪاپي ۽ قرض جي معاهدي ۾ درج ڪيل سڀني لاڳاپيل ملفوظات جي ڪاپي فراهم ڪندي.

2.3 قرض جي ورچ ۽ شرطن ۽ ضابطن ۾ تبديليون

- ڪمپني پنهنجي قرض وٺندڙن کي انگريزي ۾ يا قرض وٺندڙ جي سمجه ۾ ايندڙ ٻولي ۾ ڪنهن به قسم جي شرطن ۽ ضابطن ۾ تبديلين بابت نوٽيس ڏيندي، جنهن ۾ ادائينگي جي شيڊول، سود جي شرح، سروس چارجز، پري پيمينٽ چارجز وغيره سان لاڳاپيل تبديليون شامل آهن.
- سود جي شرحن ۽ چارجز ۾ تبديليون امڪاني طور تي اثرائتو ڪيون وينديون. ان حوالي سان هڪ مناسب شرط قرض جي معاهدي ۾ شامل ڪئي ويندي، جيئن لاڳو ٿئي.
- معاهدي تحت ادائينگي يا ڪارڪردگي کي واپس وٺڻ/تيز ڪرڻ جو فيصلو قرض جي معاهدي جي مطابق هوندو.
- ڪمپني سڀني واجبات جي واپسي تي يا قرض جي بقاءَ جي وڌيڪ وڌيڪ سڀني سيڪيورٽيز جاري ڪندي، ڪنهن به جائز حق يا ڪنهن ٻئي دعويٰ جي تابع جيڪا ڪمپني کي قرض وٺندڙ جي خلاف هجي. جيڪڏهن اهڙي سيٽ آف جو حق استعمال ڪيو وڃي، ته قرض وٺندڙ کي باقي دعوائن ۽ انهن شرطن جي مڪمل تفصيل سان نوٽيس ڏنو ويندو جن جي تحت ڪمپني لاڳاپيل دعويٰ جي آباد ٿيڻ/ادا ٿيڻ تائين سيڪيورٽيز برقرار رکڻ جي حقدار آهي.

- ڪمپني، پنهنجي بورڊ آف ڊائريڪٽرز جي منظوري سان، هڪ گراهڪ شڪايت-گراهڪن جي شڪايتن جي ازالو جو طريقو جي ازالو جي پاليسي اختيار ڪندي جيڪا ڪمپني پاران پيروي ڪيل گراهڪ شڪايت جي ازالو جي طريقيڪار کي بيان ڪندي اهڙو طريقو ڪمپني پاران مصروف ڪنهن به آئوٽ سورس ايجنسي پاران مهيا ڪيل خدمتن سان لاڳاپيل مسئلن سان پڻ معاملو ڪندو.

- ڪمپني انگريزي ٻولي ۾ ايف پي سي لاڳو ڪندي. جڏهن ته، جتي به ضرورت هجي: ايف پي سي جي رابطي جي ٻولي ۽ طريقو ڪمپني انهن گراهڪن لاءِ ايف پي سي علائقائي/مقامي ٻولين ۾ پڻ دستياب ڪندي جيڪي انگريزي ٻولي سمجهڻ کان قاصر آهن ۽ مقامی ٻولي ۾ ايف پي سي جي درخواست ڪن ٿا.

2.6 شرح سود جي حوالي سان ڪوڊ:

- ڪمپني، پنهنجي بورڊ جي منظوري سان، فنڊ جي قيمت، مارجن ۽ خطري جي پريميم جهڙن لاڳاپيل عنصرن کي غور ۾ رکندي هڪ سود جي شرح جو ماڊل اختيار ڪندي ۽ قرضن ۽ ايڊوانسز لاءِ وصول ڪيل سود جي شرح جو تعين ڪندي.
- ڪمپني، درخواست فارم ۽ منظوري واري خط ۾، پنهنجي قرض وٺندڙ جي شرح سود، خطري جي درجي بندي لاءِ طريقو ۽ قرض وٺندڙن جي مختلف قسمن کان مختلف شرح سود وصول ڪرڻ جي منطق کي ظاهر ڪندي. سود جي شرح ۽ خطري جي درجي بندي لاءِ طريقو ڪمپني جي ويب سائيٽ تي پڻ دستياب ڪيو ويندو.
- ڪمپني پنهنجي قرض وٺندڙن کي سالياني شرح بابت آگاهي ڏيندي ته جيئن انهن کي صحيح شرحن کان آگاهه ڪري سگهجي. جيڪي لاڳاپيل قرض اڪائونٽ تي وصول ڪيون وينديون.

2.7 محتسب اسڪيم: ڪمپني 'رزرو بينڪ- انٽيگريٽڊ اومبس مين اسڪيم، 2021' جي تعميل کي يقيني بڻائيندي، جڏهن ۽ جڏهن اهو ڪمپني تي لاڳو ٿيندو.

2.8 ايف پي سي جا ٻيا عنصر:

- ڪمپني قرض وٺندڙ جي معاملن ۾ مداخلت کان پاسو ڪندي سواءِ قرض جي معاهدي جي شرطن ۽ ضابطن ۾ ڏنل مقصدن جي (جيستائين قرض وٺندڙ طرفان اڳ ۾ ظاهر نه ڪيل معلومات کي محسوس نه ڪيو ويو هجي).
- قرض وٺندڙ کان قرض جي اڪائونٽ جي منتقلي جي درخواست جي وصولي جي صورت ۾، رضامندي يا ٻي صورت ۾، يعني ڪمپني کان اعتراض، جيڪڏهن ڪو هجي، درخواست جي وصولي جي تاريخ کان 21 ڏينهن اندر پهچايو ويندو. اهڙي منتقلي لاڳو قانونن جي مطابق شفاف معاهدي جي شرطن جي مطابق هوندي.
- جيڪڏهن گراهڪ متفق واپسي جي شيڊول تي عمل نٿو ڪري، ته واجبات جي وصولي لاءِ لاڳو قانونن جي مطابق هڪ مقرر ڪيل عمل تي عمل ڪيو ويندو. هن عمل ۾ نوٽيس موڪلي گراهڪ کي ياد ڏيارڻ يا ذاتي ملاقاتون ڪرڻ ۽/يا سيڪيورٽي جي واپسي، جيڪڏهن ڪو هجي، جهڙا عمل شامل ٿي سگهن ٿا. ٻيڦالٽ جي صورت ۾، ڪمپني ڪيس کي وصولي ايجنٽ ڏانهن موڪلي سگهي ٿي. ڪمپني يقيني بڻائيندي ته ان جي وصولي جي عمل ۾ گراهڪ کي هراسان ڪرڻ شامل نه آهي.
- ڪمپني کي يقيني بڻائڻ گهرجي ته ان جي عملي کي گراهڪن سان مناسب طريقي سان ڊيل ڪرڻ لاءِ مناسب تربيت ڏني وڃي.
- ڪمپني ڪاروبار کان سواءِ ٻين مقصدن لاءِ انفرادي قرض وٺندڙن کي منظور ڪيل ڪنهن به فلوئنگ ريت ٽرم لون تي فور ڪلوزر چارجز /پري پيمينٽ جرمانو وصول نه ڪندي.
- گراهڪ جي سڀني ذاتي معلومات رازداري هوندي ۽ ڪنهن به ٽئين پارٽي کي ظاهر نه ڪئي ويندي جيستائين گراهڪ طرفان لکت ۾ رضامندي نه ڏني وڃي. تاهم، ڪمپني هيٺ ڏنل حالتن مان ڪنهن به صورت ۾ اهڙي گراهڪ جي معلومات شيئر ظاهر ڪري سگهي ٿي:
 - جيڪڏهن ڪنهن به عدالت، قانون لاڳو ڪندڙ اداري، ڪريڊٽ انفارميشن ڪمپنين، آر بي آءِ، بينڪن، ٻين مالي ادارن/ڪمپني، ۽ ڪنهن ٻئي قانوني ريگيوليٽري اٿارٽي/يادي پاران گهريل ڊيٽا/معلومات/جيڪڏهن ڪمپني کي ڪنهن به قانوني/قانوني ريگيوليٽري ذميدارين جي تعميل/پيروي ڪرڻ لاءِ معلومات شيئر ڪرڻ ظاهر ڪرڻ جي ضرورت آهي.
 - جيڪڏهن معلومات ظاهر ڪرڻ عوامي مفاد ۾ هجي.
 - جيڪڏهن ڪمپني کي لاڳو قانون جي مطابق پنهنجي مفاد جي حفاظت لاءِ معلومات شيئر ڪرڻ/ظاهر ڪرڻ جي ضرورت آهي.

3. ڊجيٽل لينڊنگ پليٽ فارم تان حاصل ڪيل قرضن لاءِ اضافي معيار

3.1 ڪمپني پاران ڊجيٽل لينڊنگ پليٽ فارم ذريعي حاصل ڪيل قرضن جا معيار: جيڪڏهن ڪمپني ڪنهن به ڊجيٽل قرض ڏيڻ واري پليٽ فارم ذريعي قرض وٺندڙن کي قرض ڏئي ٿي ۽/يا واجبات وصول ڪري ٿي (ڇا اهو پنهنجو ڊجيٽل قرض ڏيڻ وارو پليٽ فارم هجي يا آئوٽ سورس ٿيل پليٽ فارم)، ڪمپني هن ايف پي سي ۽ مالي خدمتن ۽ آئي ٿي خدمتن جي آئوٽ سورسنگ تي ريگيوليٽري هدايتن تي عمل ڪندي، خط ۽ روح ۾ جيڪڏهن ڪمپني ڪنهن به ڊجيٽل قرض ڏيڻ واري پليٽ فارم کي قرض وٺندڙن کي قرض ڏيڻ ۽/يا واجبات جي وصولي لاءِ پنهنجي ايجنٽ طور شامل ڪري ٿي، ته ڪمپني کي هيٺين هدايتن تي عمل ڪرڻ کي يقيني بڻائڻ گهرجي:

- ايجنٽ طور ڪم ڪندڙ ڊجيٽل قرض ڏيڻ واري پليٽ فارمن جا نالا ڪمپني جي ويب سائيٽ تي ظاهر ڪيا ويندا.
- ايجنٽ جي حيثيت سان ڪم ڪندڙ ڊجيٽل قرض ڏيندڙ پليٽ فارمن کي هدايت ڪئي ويندي ته اهي گراهڪ کي اڳواٽ ئي ڪمپني جو نالو ظاهر ڪن جنهن جي طرفان اهي هن سان رابطو ڪري رهيا آهن.
- منظوري کان فوري طور تي پر قرض جي معاهدي تي عمل درآمد کان اڳ، منظوري جو خط قرض وٺندڙ کي ڪمپني جي ليٽر هيڊ تي جاري ڪيو ويندو.
- قرض جي معاهدي جي هڪ ڪاپي ۽ قرض جي معاهدي ۾ ڏنل سڀني ملفوظات جي هڪ ڪاپي سڀني قرضدارن کي قرض جي منظوري /ور هائڻ وقت فراهم ڪئي ويندي.
- ڪمپني پاران مصروف ڊجيٽل قرض ڏيڻ واري پليٽ فارمن تي اثرائتي نگراني ۽ نگراني کي يقيني بڻايو ويندو.
- شڪايتن جي ازالو جي طريقيڪار بابت آگاهي پيدا ڪرڻ لاءِ مناسب ڪوششون ڪيون وينديون.

3.2 ڊجيٽل قرض ڏيڻ واري ڪاروبار لاءِ پيروي ڪرڻ جا معيار: ڪمپني پنهنجي ڊجيٽل قرض ڏيڻ واري ڪاروبار لاءِ هيٺين اضافي اصولن جي تعميل کي يقيني بڻائيندي:

1. **سالياني فيصد شرح** (اي پي آر): (اي پي آر هڪ بجيٽل قرض جي قرض وٺندڙ کان وصول ڪيل مؤثر سالياني شرح آهي. اي پي آر هڪ مڪمل طور تي شامل قيمت ۽ مارجن تي ٻڌل هجڻ گهرجي جنهن ۾ فنڊ جي قيمت، ڪريڊٽ جي قيمت ۽ آپريٽنگ قيمت، پروسيسنگ فيس، تصديق جي چارجز، سار سنڀال جي چارجز، وغيره شامل آهن، ۽ ان ۾ پينل چارجز، دير سان ادائينگي جي چارجز وغيره جهڙا امڪاني چارجز شامل نه آهن.
2. **ٽڙي ٽيڻ/ڏسڻ جو عرصو**: ڪولنگ آف/لڪ اپ پيريڊ، آر اي بورڊ پاران مقرر ڪيل وقت جي وڌو آهي جيڪا قرض وٺندڙن کي بجيٽل قرضن مان نڪرڻ لاءِ ڏني ويندي، جيڪڏهن ڪو قرض وٺندڙ قرض جاري نه رکڻ جو فيصلو ڪري.
3. **بجيٽل قرض ڏيڻ واريون ايپس/پليٽفارم** (ڊي ايل ايز): (بورڊ انٽرفيس سان موبائل ۽ ويب تي ٻڌل ايپليڪيشنون جيڪي بجيٽل قرض ڏيڻ جي خدمتن کي سهولت فراهم ڪن ٿيون. ڊي ايل ايز ۾ ريگيوليٽيڊ اينٽيٽيز (آر اي) (جون ايپس شامل هونديون ۽ گڏوگڏ ريزرو بينڪ پاران جاري ڪيل موجوده آئوٽ سورسنگ هدايتن جي مطابق ڪنهن به ڪريڊٽ سهولت جي خدمتن کي وڌائڻ لاءِ آر اي پاران مصروف قرض ڏيڻ واري سروس فراهم ڪندڙن) ايل ايس پي (پاران هلائيندڙ ايپس شامل هونديون).
4. **قرض ڏيڻ واري سروس فراهم ڪندڙ** (ايل ايس پي): (هڪ ريگيوليٽيڊ اداري جو ايجنٽ جيڪو ريزرو بينڪ پاران جاري ڪيل موجوده آئوٽ سورسنگ هدايتن جي مطابق، آر ايز جي طرفان گراهڪ حاصل ڪرڻ، انڊر رائٽنگ سپورٽ، قيمت جي سپورٽ، سروسنگ، نگراني، مخصوص قرض يا قرض پورٽ فوليو جي وصولي ۾ قرض ڏيندڙ جي هڪ يا وڌيڪ ڪم يا ان جو حصو انجام ڏئي ٿو.
5. **اهم حقيقت بيان ("ڪي ايف ايس")**: (ڪمپني معاهدي تي عمل درآمد کان اڳ قرض وٺندڙ کي آر بي آء پاران مقرر ڪيل معياري فارميٽ ۾ هڪ ڪي ايف ايس فراهم ڪندي. ڪي ايف ايس (ڪي ايف ايس) ۾ قرض وٺندڙ کي سالياني بنيادن تي ڏنڊ جي سود کي اڳواٽ ظاهر ڪيو ويندو. ڪي ايف ايس ۾، ٻين ضروري معلومات کان علاوه، شامل هوندو:
 - a) قرض وٺندڙ لاءِ بجيٽل قرضن جي سڀ شامل قيمت جي طور تي اي پي آر جا تفصيل
 - b) بحالي جو طريقو،
 - c) بجيٽل قرض ڏيڻ /فن ٽيڪ سان لاڳاپيل معاملن کي حل ڪرڻ لاءِ خاص طور تي ٺهيل شڪايت جي حل ڪندڙ، آفيسر جا تفصيل
 - d) ڪولنگ آف/لڪ اپ پيريڊ جيڪو هن وقت ورهائڻ جي تاريخ کان 15 ڏينهن لاءِ پيش ڪيو ويندو آهي.
6. **قرض جي وچ، سروسنگ ۽ واپسي**: قرض جي سڀني خدمتن، واپسي، وغيره کي قرض وٺندڙ طرفان سٽو سنئون ڪمپني جي بينڪ اڪائونٽ ۾ انجام ڏيڻ گهرجي. ادائينگي هميشه قرض وٺندڙ جي بينڪ اڪائونٽ ۾ ڪئي ويندي سواءِ انهن جي جيڪي خاص طور تي قانوني يا ريگيوليٽري مينڊيٽ (آر بي آء يا ڪنهن ٻئي ريگيوليٽر جي (تحت يا ڪنهن گڏيل قرض ڏيڻ واري انتظام ۾ يا مخصوص آخري استعمال لاءِ ورهايل آهن، بشرطيڪ قرض سٽو سنئون آخري فائڊو وٺندڙ جي بينڪ اڪائونٽ ۾ ورهايو وڃي.
7. **فيس /چارجز جي ادائينگي**: ڪمپني پاران پنهنجي قرض ڏيندڙ سروس فراهم ڪندڙ ("ايل ايس پي") کي ادا ڪيل ڪا به فيس، چارجز، وغيره ڪمپني پاران سٽو سنئون ايل ايس پي کي ادا ڪيا ويندا. قرض وٺندڙن تي لاڳو ڪيل ڏنڊ وارو سود/چارج، جيڪڏهن ڪو هجي، قرض جي بچايا رقم تي ٻڌل هوندو.
8. **ڪسٽمر سان شينر ڪرڻ لاءِ عملدرآمد ٿيل دستاويزن جي ڪاپي**: ڪمپني کي يقيني بڻائڻ گهرجي ته بجيٽل طور تي دستخط، ٿيل دستاويز (ان جي ليئر هيڊ تي) (يعني، ڪي ايف ايس، قرض جي پيداوار جو خلاصو، منظوري جو خط، شرطون ۽ ضابطا اڪائونٽ اسٽيٽمينٽ وغيره قرض جي معاهدي /ٽرانزيڪشن تي عمل درآمد تي قرض وٺندڙن کي انهن جي رجسٽرڊ ۽ تصديق ٿيل اي ميل /ايس ايم ايس تي خودڪار طريقي سان وهندا.
9. **جي فهرست شايع ايل ايس پي جي فهرست**: ڪمپني پنهنجي ويب سائيٽ تي بجيٽل لينڊنگ ايپس ("ايل ايس پي") کي ڪندي جيڪي ان پاران مصروف آهن ۽ انهن سرگرمين جي تفصيل سان گڏ جن لاءِ اهي مصروف آهن.
10. **پيداوار جي معلومات**: ڪمپني کي يقيني بڻائڻ گهرجي ته ان پاران شامل ڪيل ڊي ايل ايز، آن بورڊنگ/سائن اپ اسٽيج تي قرض وٺندڙن کي پراڊڪٽ جي خاصيتن، قرض جي حد ۽ قيمت وغيره سان لاڳاپيل معلومات نمايان طور تي ڏيکارين.
11. **وصولي ايجنٽ جا تفصيل**: ڪمپني قرض جي منظوري وقت ۽ وصولي جي ذميوارين ايل ايس پي کي منتقل ڪرڻ يا وصولي جي ذميوار ايل ايس پي ۾ تبديلي جي وقت قرض وٺندڙ کي ٻڌائيندي، وصولي ايجنٽ جي طور تي ڪم ڪندڙ ايل ايس پي جي تفصيل جيڪو وصولي لاءِ قرض وٺندڙ سان رابطو ڪرڻ جو مجاز آهي.

12. **ڪمپني جي ويب سائيٽ جو لنڪ**-ڪمپني کي يقيني بڻائڻ گهرجي ته ڊي ايل اي/ ايل ايس پي، جيڪي ان پاران مصروف آهن، پنهنجي ويب سائيٽ جو لنڪ فراهم ڪن جتي فرض جي شين، قرض ڏيندڙ، ايل ايس پي، ڪسٽمر ڪيئر جي تفصيل، رازداري پاليسي، آر بي آءِ جي سچي پورٽل جي لنڪ وغيره بابت وڌيڪ/ تفصيلي معلومات قرض وٺندڙن تائين رسائي حاصل ڪري سگهن ٿا.
13. **ٽئين پارٽين سان ڊيٽا گڏ ڪرڻ، استعمال ۽ حصيداري ڪرڻ**-ڪمپني يقيني بڻائيندي ته ڊي ايل اي/ ايل ايس پي پاران ڊيٽا ذاتي معلومات جو ڪو به مجموعو، جيڪو ان پاران مصروف آهي، ضرورت تي ڀڙل آهي ۽ قرض وٺندڙ جي اڳواٽ ۽ واضح رضامندي سان آهي. وڌيڪ، قرض وٺندڙن جي رضامندي حاصل ڪرڻ جو مقصد ظاهر ڪيو ويندو. قرض وٺندڙ کي مخصوص ڊيٽا جي استعمال لاءِ رضامندي ڏيڻ يا رد ڪرڻ، ٽئين پارٽين تائين ظاهر ڪرڻ کي محدود ڪرڻ، ڊيٽا برقرار رکڻ، ذاتي ڊيٽا گڏ ڪرڻ لاءِ اڳ ۾ ئي ڏنل رضامندي کي رد ڪرڻ ۽ جيڪڏهن ضرورت هجي ته، ايپ کي ڊيٽا کي حذف ڪرڻ/ وسارڻ جو اختيار ڏنو ويندو.
14. ڪمپني پنهنجي ڊي ايل اي کي پابند ڪندي ته جيئن اهي موبائل فون وسيلن (جهڙوڪ فائلن، ميڊيا، رابطي، جي فهرست، ڪال لاگ، ٽيليفون ڪمن وغيره تائين رسائي کان پاسو ڪن. جڏهن ته، قرض وٺندڙ کان ڪمپنيءَ مان ڪروڙون گهرجن لاءِ ضروري KYC / مقام يا ڪنهن ٻئي سهولت لاءِ هڪ ڀيرو رسائي حاصل ڪري سگهجي ٿي جيڪا ان بورڊنگ آهي، صرف قرض وٺندڙ جي واضح رضامندي سان. ڪنهن به ٽئين پارٽي سان ذاتي معلومات شيئر ڪرڻ کان اڳ قرض وٺندڙ جي واضح رضامندي ورتي ويندي، سواءِ انهن ڪيسن جي جتي اهڙي شيئرنگ قانوني يا ريگوليٽري ضرورت مطابق گهربل هجي.
15. **جامع رازداري پاليسي**-ڪمپني يقيني بڻائيندي ته ان جي طرفان مصروف ڊي ايل اي ۽ ايل ايس پي وٽ هڪ جامع رازداري پاليسي آهي جيڪا لاڳو قانونن، لاڳاپيل ضابطن ۽ آر بي آءِ جي هدايتن جي مطابق هجي ۽ اهڙي رازداري پاليسي عوامي طور تي دستياب هجي. ڪنهن به ٽئين پارٽي (جيڪي لاڳو ٿئي) جي تفصيل جيڪا ڊي ايل اي ذريعي ذاتي معلومات گڏ ڪرڻ جي اجازت ڏني وئي آهي، رازداري پاليسي ۾ پڻ ظاهر ڪئي ويندي.
16. **ڪريڊٽ جي حد ۾ خودڪار واڌ نه**-ڪمپني يقيني بڻائيندي ته ڪريڊٽ جي حد ۾ ڪو به خودڪار واڌارو نه ٿئي جيستائين هر اهڙي واڌ لاءِ قرض وٺندڙ جي واضح رضامندي رڪارڊ تي نه ورتي وڃي.
17. **نوبل آفيسر سان شڪايتن جي ازالو جو آفيسر**-ڪمپني کي يقيني بڻائڻ گهرجي ته ان ۽ انهن پاران مقرر ڪيل ايل ايس پي وٽ هڪ مناسب نوبل آفيسر ۽ شڪايت جي ازالو جو آفيسر هوندو جيڪو قرض وٺندڙن پاران اٿاريل فن ٽيڪ/ ڊجيٽل قرض سان لاڳاپيل شڪايتن/ مسئلن کي حل ڪري. شڪايت جي ازالو آفيسرن جي رابطي جي تفصيل ڪمپني جي ويب سائيٽ، ان ۽ ڊي ايل ايس تي ۽ قرض وٺندڙ کي فراهم ڪيل ڪي آف ايس ۾ نمايان طور تي ڏيکاريل هجڻ گهرجي. ڊي ايل ايس پي وڌيڪ، شڪايتون داخل ڪرڻ جي سهولت ڊي ايل اي ۽ لاڳاپيل ويب سائيٽ تي پڻ دستياب ڪئي وڃي. ڪمپني جو اپڊيٽ ٿيل ڪسٽمر شڪايت جي ازالو جو طريقو هتي ضميمه-1 سان ڳنڍيل آهي.
18. **ٽيڪنالاجي معيار**-ڪمپني کي يقيني بڻائڻ گهرجي ته اهي ۽ انهن پاران مصروف ايل ايس پي آر بي آءِ ۽ ٻين ايجنسين پاران مقرر ڪيل سائبر سيڪيورٽي تي مختلف ٽيڪنالاجي معيارن / گهرجن جي تعميل ڪن، يا جيئن وقت بوقت بيان ڪيو وڃي. ڊجيٽل قرض ڏيڻ لاءِ.
19. **ڪريڊٽ انفارميشن ڪمپنين ("سي آءِ سي") رپورٽنگ**-ڪمپني کي يقيني بڻائڻ گهرجي ته انهن جي ڊي ايل ايس ۽/يا ايل جي ڊي ايل ايس ذريعي ڪيل ڪنهن به قرض جي رپورٽ سي آءِ سي سيز کي ڏني وڃي، قطع نظر ان جي نوعيت/مدت/ايس پي پاران منظم ڊجيٽل قرض ڏيڻ وارين شين جي توسيع جيڪي ڪمپني پاران هڪ مرچنٽ پليٽ سڃي. ڪمپني ۽/يا ايل ايس پي فارم تي شامل آهن جن ۾ مختصر مدت، غير محفوظ/محفوظ ڪريڊٽ يا ملٽي ادائينگيون شامل آهن، ڪمپني پاران سي آءِ سي سيز کي رپورٽ ڪرڻ جي ضرورت آهي.

4. **ڊائريڪٽرن جي بورڊ جي ذميواري**

بورڊ آف ڊائريڪٽرز هر سال ايف پي سي جي تعميل جو جائزو وٺندو، ۽ گراهڪ شڪايتن جي ازالو جي طريقيڪار جي ڪارڪردگي جو جائزو يا ته صارف تحفظ ڪميٽي (سي پي سي) يا ڪمپني جي بورڊ آف ڊائريڪٽرز پاران ورتو وڃي. ان حوالي سان هڪ گڏيل رپورٽ سي پي سي پاران وقتي بنيادن تي بورڊ کي پيش ڪئي ويندي.

5. **ايف پي سي جو جائزو**

ايف پي سي جو جائزو بورڊ پاران سال ۾ گهٽ ۾ گهٽ هڪ ڀيرو يا جڏهن ريگوليٽري ترميمن يا ٻي صورت ۾ گهربل هجي، ان جي باوجود. هن ايف پي سي ۾ شامل ڪنهن به شيءِ، ڪنهن به موجوده قاعدن/ ضابطن، قانونن يا انهن ۾ ترميم يا ڪنهن به نئين لاڳو قانون جي نافذ ٿيڻ جي باوجود، اهڙي قانون، قاعدن/ ضابطن يا نافذ ٿيڻ جي تحت موجود دفعات هن ايف پي سي تي غالب هونديون.

ضمیمو 1

گراہک شکایت جي ازالو جو طریقو

هي ڪسٽمر شڪايتن جي ازالو جو طريقو ڪمپني، ان جي ملازمن ۽ ان جي نمائندن تي لاڳو ٿيندو جڏهن اهي پنهنجي گراھڪن سان ڊيل ڪندا ۽ ڪمپني جي قرض ڏيڻ واري ڪاروبار سان لاڳاپيل گراھڪن جي شڪايتن جي ازالو ڪندا، جنهن ۾ ڊجيٽل قرض ڏيڻ وارو ڪاروبار ۽ آئوٽ سورس ڪيل خدمتون شامل آهن.

- شڪايت درج ڪرڻ لاءِ چينل:** ڪو به گراھڪ جنهن کي ڪمپني پاران پيش ڪيل شين ۽ خدمتن جي حوالي سان ڪا شڪايت هجي، هو هيٺ ڏنل ڪنهن به ذريعي ڪمپني کي لکي سگهي ٿو:
a) fin.com جي آر او ed@ معلومات: اي ميل
b) +91-7669571400: ڪال ڪريو
c) پتي تي خط: ڪسٽمر سروس ڊپارٽمينٽ، اي ڊي جي آر او فنانس پرائیویٹ لمیٹید، پيو منزل، نمبر: 1614/1615، اينزائم، 7 ھين کراس، 19 ھين مین روڈ، سیکٹر 1، ایچ ایس آر لی آئوٽ، بنگلور، کرناٹکا، 560102
- شڪايت ڪيئن ڪجي:** گراھڪن کي ڪمپني سان پنهنجي راءِ ڏيڻ يا شڪايت داخل ڪرڻ وقت ضروري قرض جي تفصيل جهڙوڪ قرض اڪائونٽ نمبر، راءِ/تجويز/شڪايت جي تفصيل ۽ صحيح رابطي جي معلومات بشمول فون نمبر ۽ اي ميل آئي ڊي مهيا ڪرڻ جي ضرورت پوندي.
- گراھڪ کي ڪڏهن جواب جي اميد رکڻ گھرجي:** جيئن ته هر گراھڪ جو سوال/شڪايت نوعيت ۾ منفرد ٿي سگهي ٿي، ان ڪري اندروني ڄاچ کان پوءِ شڪايت جي حل ۾ 4 هفتا لڳي سگهن ٿا. جيڪڏهن وڌيڪ وقت گهربل هجي، ته ڪمپني گراھڪ کي ان بابت آگاهي ڏيندي.
- ڪمپني اندر واڌارو-شڪايتن جي حل لاءِ عوام پاران ڪمپني جي خلاف شڪايتن جي حل لاءِ شڪايت جي حل ڪندڙ آفيسر جو نالو ۽ رابطي جا تفصيل هيٺ ڏنل آهن:**
a) **گرو پرساد،**
شڪايت جي ازالو جو آفيسر،
ایڈگرو فنانس پرائیویٹ لمیٹید،
پيو منزل، نمبر: 1614/1615، اينزائم، 7 ھين کراس،
ھين مین روڈ، سیکٹر 1، ایچ ایس آر لی آئوٽ 19،
بنگلور، کرناٹکا، 560102
b) fin.com جي آر او ed@ اي ميل: گرو
c) ٽيليفون: +91-7669571400
- آر بي آءِ ڏانهن واڌ لاءِ چينلز:** جيڪڏهن ڪمپني طرفان شڪايت /تڪرار جو حل هڪ مهيني جي عرصي اندر نه ڪيو ويو ته گراھڪ هيٺ ڏنل کي لکي آر بي آءِ ڏانهن درخواست ڪري سگهي ٿو:
a) جنرل مئنيجر انچارج، نگراني کاتي، رزرو بينڪ آف انڊيا، 10/3/8، نروپٿونگا روڊ، بينگلور-560001؛ اي ميل blssmbangalore@rbi.org.in تي
b) شڪايت آر بي آءِ وٽ آن لائن درج ڪرائي سگهجي ٿي پورٽل ذريعي جيڪو هن مقصد لاءِ ٺاهيو ويو آهي (<https://sachet.rbi.org.in>) ۽/يا آر بي آءِ سچيٽ پورٽل يعني لنڪ تي موجود آهي (<https://cms.rbi.org.in>) آهي.

شڪايت جي ازالو جي طريقڪار ۽ جي آر او جو مظاهرو ڪمپني پنهنجي ويب سائيٽ ۽ هر برانچ تي، ڪمپني پاران اختيار ڪيل مٿي ڏنل شڪايتن جي ازالو جو طريقو ڏيکاريندي. جي آر او جي رابطي جي تفصيل ڪمپني جي ويب سائيٽن ۽ شاخن، ان ۽ لاڳاپيل ڊجيٽل قرض ڏيڻ واري ايپس ("ڊي ايل ايز") تي ۽ قرض وٺندڙ کي مهيا ڪيل اهم حقيقت بيان ۾ نمايان S جي ايل ايس پي طور تي ڏيکاري ويندي. وڌيڪ، شڪايتون درج ڪرڻ جي سهولت ڊي ايل ايس ۽ لاڳاپيل ويب سائيٽن تي پڻ دستياب ڪئي ويندي. فارم جو مٿيون حصو

<ايف پي سي جو اختتام>