

نوی فینسرو لمیٹڈ

کی

منصفانہ پریکٹسز کوڈ کی پالیسی



ورژن نمبر	FPC/3/2024-25
پالیسی کو اپنانے کی اصل تاریخ	مارچ 14، 2016
پالیسی کی ترمیم شدہ/ ترمیم شدہ تاریخ	1. 16 ستمبر 2024 2. 30 دسمبر 2024
پالیسی کا مالک	چیف ایگزیکٹو آفیسر
کی طرف سے منظور	بورڈ آف ڈائریکٹرز
جائزے کی مدت	سالانہ

جائزہ کی تاریخ	تفصیلات	جائزے کی اگلی تاریخ
30 دسمبر 2024	مدونہ کی نظر ثانی منصفانہ پریکٹسز کوڈ کے مطابق، جیسا کہ باب VII میں ماسٹر ڈائریکشن - ریزرو بینک آف انڈیا (نان بینکنگ فنانشل کمپنی - اسکیل بیسڈ ریگولیشن) ہدایات 2023 میں بیان کیا گیا ہے، اور کمپنی کو مالی سال 2023-24 کے سپروائزری ایویلیویشن کے دوران موصولہ مشاہدات کے تناظر میں۔	حتمی تاریخ: 29 دسمبر 2025

منصفانہ پریکٹس کوڈ

1. پس منظر

1.1 نوی فنسرو لمیٹڈ ("کمپنی") ایک نان بینکنگ فنانشل کمپنی (NBFC-ICC) کے طور پر رجسٹرڈ ہے، جو اس وقت ریزرو بینک آف انڈیا ("RBI") کی درمیانی سطح میں موجود ہے۔ یہ کمپنی اس وقت ڈیجیٹل پرسنل لون اور اس کے ریگولیٹری ڈھانچے کی خدمات فراہم کرنے کے کاروبار میں مصروف ہے۔ کمپنی اس وقت تین اقسام کے قرضے فراہم کرتی ہے، یعنی رہائشی قرضے، جائیداد کے خلاف قرضے، اور ذاتی/نقد قرضے (اجتماعی طور پر "قرضے")۔

1.2 کمپنی نے اس منصفانہ پریکٹس کوڈ ("کوڈ" یا "FPC") کو تیار کیا ہے اور اسے اپنایا ہے جیسا کہ ریزرو بینک آف انڈیا کے ذریعہ ماسٹر ڈائریکشن - ریزرو بینک آف انڈیا (نان بینکنگ فنانشل کمپنی) اسکیل بیسڈ ریگولیشن (ڈائریکشنز، 2023) کے تحت مطلوب ہے۔ یہ منصفانہ طرز عمل کا ضابطہ کمپنی کی طرف سے پیش کردہ مصنوعات اور خدمات کے تمام زمروں پر لاگو ہوتا ہے (فی الحال پیش کردہ یا جو مستقبل کی تاریخ میں متعارف کرایا جا سکتا ہے)۔ ضابطہ قرض لینے والوں کے ساتھ اپنے کاروبار میں منصفانہ لین دین اور شفافیت کے لیے کمپنی کے عزم کو عکاسی کرتا ہے۔

2. مقصد

2.1 ضابطہ کمپنی کے صارفین کے لیے مندرجہ ذیل اہم وعدوں کو یقینی بنانے کے مقصد سے تیار کیا گیا ہے:

- (ا) بنیادی معیار قائم کر کے قرض لینے والوں کے ساتھ معاملات میں اخلاقی اور منصفانہ طریقہ کار کی حوصلہ افزائی کرنا؛
- (ب) قرض لینے والے اور کمپنی کے درمیان منصفانہ اور باعزت تعلقات کو فروغ دینا؛
- (ج) کمپنی کی طرف سے پیش کردہ قرض کی مصنوعات کے لیے قابل اطلاق قوانین اور ضوابط تحت ضروریات اور معیارات کو پورا کرنا؛
- (د) صارفین کی شکایات کے ازالے کے لیے طریقہ کار کو مضبوط کرنا۔ اور
- (ه) اس بات کو یقینی بنانا کہ کمپنی کے قرض کی مصنوعات قابل اطلاق ہندوستانی قوانین اور ضوابط کی تعمیل کرتی ہیں۔

3. وعدے

3.1 کمپنی مالیاتی خدمات کے شعبے میں مروجہ معیارات پر پورا اترنے کے لیے ایمانداری اور شفافیت کے اخلاقی اصولوں پر مبنی تمام لین دین میں منصفانہ اور معقول طریقے سے کام کرتے ہوئے ضابطہ کی تعمیل کریگی۔

3.2 کمپنی قرض لینے والوں کو بغیر کسی ابہام کے واضح معلومات فراہم کریگی تاکہ وہ کمپنی کی طرف سے پیش کردہ قرض کی مصنوعات کے ساتھ ساتھ اس کی شرائط و ضوابط بشمول سروس چارج، شرح سود اور درخواست کے طریقہ کار کو سمجھ سکیں۔

3.3 کمپنی صارفین کی تمام ذاتی معلومات کو نجی اور خفیہ سمجھے گی اور فریق ثالث کو کسی بھی معلومات کا انکشاف نہیں کریگی، جب تک کہ (ا) کسی قانون یا سرکاری حکام بشمول ریگولیٹر یا کریڈٹ انفارمیشن بیورو کے ذریعہ مطلوب نہ ہو۔ یا (ب) جہاں کمپنی کی رازداری کی پالیسی کے لحاظ سے صارف نے اس طرح کی ذاتی معلومات کے اشتراک کے لیے رضامندی دی ہے۔

3.4 کمپنی ضابطہ کو کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب کرائے گی اور درخواست پر قرض لینے والوں کو کوڈ کی ایک کاپی فراہم کریگی۔ کمپنی اپنے صارفین کے ساتھ نسل، ذات، جنس، ازدواجی حیثیت، مذہب اور معذوری کی بنیاد پر امتیازی سلوک نہیں کرے گی۔

4. قابل اطلاق

4.1 ضابطہ کمپنی کے تمام ملازمین اور اس کے کاروبار کے دوران کمپنی کی نمائندگی کرنے کے مجاز دیگر افراد پر لاگو ہوگا۔

5. قرضوں کے لیے درخواستیں اور ان کی کارروائی

5.1 کمپنی اپنے قرض دہندگان کو ڈیجیٹل چینلز، بشمول اس کی ڈیجیٹل قرضے کی ویب سائٹس، یا ڈیجیٹل شراکت دار یا ایجنٹ یا ایسے دیگر طریقوں کے ذریعے فراہم کرے گی جن کی قابل اطلاق قوانین کے تحت اجازت دی گئی ہے۔ قرض کی تمام درخواستیں کمپنی کو کمپنی کی ڈیجیٹل قرض دینے کی درخواست (ربائشی قرضوں یا جائیداد کے خلاف قرضوں کی صورت میں) کے ذریعے یا جسمانی قرضہ (فزیکل لون) کی درخواستوں کے ذریعے یا قابل اطلاق قانون کے مطابق اس طرح کے دیگر طریقوں سے موصول ہوں گی۔

5.2 کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ:

(ا) قرض کے معاہدے اور اس کی کلیدی شرائط سے متعلق قرض لینے والے کے ساتھ تمام مواصلات مقامی زبان میں ہوں یا ایسی زبان میں ہوں جو قرض لینے والے کی سمجھ میں آتی ہو۔ مزید یہ کہ کمپنی اس بات کو یقینی بنانے کی پوری کوشش کرے گی کہ قرض لینے والے کے ساتھ دیگر تمام مواصلاتیں اس زبان میں ہوں جو قرض لینے والے کی سمجھ میں آتی ہے۔

(ب) قرض کی درخواست میں ضروری معلومات شامل ہوں گی (یعنی، لاگو سود کی شرح، فیس/چارج، اگر کوئی ہو، قبل از ادائیگی کے اختیارات اور دیگر چارج، اگر کوئی ہو) جو قرض لینے والے کے سود کو متاثر کرتی ہے۔ قرض کا درخواست فارم، اگر کوئی ہے، درخواست فارم کے ساتھ جمع کرنے کے لیے درکار دستاویزات کی بھی نشاندہی کر سکتا ہے۔

(ج) کمپنی قرض کی تمام درخواستوں کی وصولی کے لیے ایک اقرار نامہ جاری کرنا یقینی بنائے گی جس میں یہ بتایا جائے کہ قرض کی درخواستوں کو نمٹا دیا جائے گا۔

(د) قرض کی درخواست پر کارروائی کے لیے درکار تمام معلومات درخواست کے وقت کمپنی کو جمع کرائی جائیں گی۔ اگر کمپنی کو کسی اضافی معلومات کی ضرورت ہو تو، کمپنی کو صارف سے رابطہ کرنے کا حق حاصل ہوگا۔

(ه) کمپنی گاہک کو قرض کی منظوری کے ساتھ، منظوری کے خط میں، اس کی شرائط و ضوابط کے بارے میں (بشمول منظور شدہ قرض کی رقم کے ساتھ شرائط و ضوابط بشمول سالانہ سود اور اس کی درخواست کا طریقہ) آگاہ کرے گی اور قرض لینے والے کے ذریعہ ان شرائط و ضوابط کی قبولیت کو اپنے ریکارڈ میں رکھے گی۔

(و) کمپنی اپنی صوابدید پر، قرض کے اکاؤنٹ کی منتقلی کی درخواستوں پر جائزہ لے گی، معمول کے مطابق، یا تو قرض لینے والے سے یا بینک/مالیاتی ادارے سے۔ کمپنی رضامندی یا اعتراض جیسا کہ معاملہ ہو سکتا ہے درخواست کی وصولی سے اکیس (21) دنوں کے اندر پیش کرے گی۔

(ز) کسی بھی شرائط و ضوابط کو تبدیل کرنے کا فیصلہ کرنے سے پہلے جس میں تقسیم کا شیڈول، شرح سود، سروس چارج شامل ہے۔ یا کوئی اور چارج کمپنی قرض کے معاہدے کے مطابق قرض لینے والوں کو نوٹس دے گی۔ مندرجہ بالا چارج میں کوئی تبدیلی کمپنی کی برانچوں اور کمپنی کی ویب سائٹ پر بھی دستیاب ہوگی۔

6. قرض کی تشخیص اور شرائط/شرائط

6.1 قرض کی درخواستیں کمپنی کی طرف سے پیروی کی جانے والی کریڈٹ تشخیص کے عمل سے مشروط ہیں۔

(ا) قرض کی کلیدی شرائط یعنی سود کے معاوضے، مدت، منظور شدہ قرض کی رقم، قرض لینے والے پر لاگو سود کی سالانہ شرح، درخواست کا طریقہ، پروسیسنگ فیس، قرض کی مدت، قابل ادائیگی مساوی ماہانہ قسط (EMI)، دیگر قابل اطلاق فیس اور چارج اور دیگر تفصیلات جیسا کہ قابل اطلاق ہے، قرض لینے والے کو مقامی زبان میں یا ایسی زبان میں ظاہر کیا جائے گا جو قرض لینے والے کی سمجھ میں آتا ہو، منظوری خط میں، جب قرض کی پیشکش کی جاتی ہے۔

(ب) کمپنی قرض کے معاہدے میں 'بولڈ' میں واجبات کی ڈیفالٹ یا دیر سے ادائیگی کے لیے لگائے گئے چارجز کا ذکر کرے گی۔ مزید، کسی بھی قبل از ادائیگی جرمانے کا انکشاف قرض دہندگان کو کیا جائے گا۔

(ج) قرض کی تقسیم کا عمل قرض کے معاہدے میں بیان کردہ شرائط و ضوابط کی منظوری حاصل کرنے پر شروع کیا جائے گا۔ درخواست دہندہ کی رضامندی کمپنی کے ذریعہ برقرار رکھی جائے گی اور اسے ڈیجیٹل یا فزیکل طور پر اپنے ریکارڈ میں رکھا جائے گا۔

(د) قرض کے معاہدے کی ایک کاپی، قرض کے معاہدے میں بیان کردہ تمام انکلوژرز کے ساتھ، قرضوں کی تقسیم کے وقت تمام قرض دہندگان کو فراہم کی جائے گی اور اس کا اعتراف اس کے ریکارڈ میں ڈیجیٹل یا فزیکل طور پر رکھا جائے گا۔

7. شرائط و ضوابط میں تبدیلی سمیت قرضوں کی تقسیم

7.1 کمپنی قرض لینے والے کو مقامی زبان میں یا ایسی زبان میں نوٹس دے گی جو قرض لینے والے کی سمجھ میں آتا ہے جس میں شرائط و ضوابط بشمول تقسیم کے شیڈول، شرح سود، سروس چارج، قبل از ادائیگی چارج وغیرہ شامل ہیں۔

7.2 کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ شرح سود اور چارج میں تبدیلیاں صرف ممکنہ طور پر لاگو ہوں۔ اس سلسلے میں ایک مناسب شرط کمپنی نے قرض کے معاہدے میں شامل کی ہے۔

7.3 معاہدے کے تحت ادائیگی یا کارکردگی کو واپس بلانے / تیز کرنے کا کمپنی کا فیصلہ قرض کے معاہدے کی شرائط و ضوابط کے مطابق ہو گا اور اسے قرض لینے والے کو تسلیم کیا جائے گا۔

7.4 قرض سے متعلق تمام سیکیورٹیز قرضوں کی مکمل اور حتمی ادائیگی کی وصولی پر جاری کی جائیں گی، کسی بھی جائز حق یا حق سے مشروط، اور قرض لینے والوں کے خلاف کمپنی کے کسی دوسرے دعوے کے لیے سیٹ آف کیا جائے گا۔ اگر سیٹ آف کے اس طرح کے حق کو استعمال کیا جانا ہے تو، قرض لینے والے کو اس بارے میں فوری نوٹس دیا جائے گا، بقیہ دعووں کے بارے میں مکمل تفصیلات اور ان شرائط کے ساتھ جن کے تحت کمپنی متعلقہ دعوے کے تصفیہ یا ادا ہونے تک سیکیورٹیز کو برقرار رکھنے کا حقدار ہے۔

7.5 رہائشی قرضوں کی صورت میں غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کا اجرا

(ا) کمپنی تمام اصل غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات جاری کرے گی اور کسی بھی رجسٹری میں درج چارجز کو مکمل ادائیگی یا قرض کے اکاؤنٹ کے تصفیے کے تیس (30) دنوں کے اندر ختم کرے گی۔

(ب) قرض لینے والے کو یہ اختیار دیا جائے گا کہ وہ اصل غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کو بینک کی اس برانچ سے وصول کرے جہاں قرض کا اکاؤنٹ چلایا گیا ہو یا کمپنی کے کسی دوسرے دفتر سے جہاں یہ دستاویزات دستیاب ہوں، جیسا کہ ان کی ترجیح ہو۔

(ج) قرض کی منظوری کے خطوط میں اصل غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کی واپسی کے وقت اور مقام کا ذکر کیا جائے گا۔

(د) واحد قرض لینے والے یا مشترکہ قرض لینے والوں کی وفات کی صورت میں، کمپنی نے اصل غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات قانونی ورثاء کو واپس کرنے کے لیے ایک جامع طریقہ کار وضع کیا ہوا ہے۔ یہ طریقہ کار کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب ہوگا۔

(ه) دستاویزات کی تاخیر سے اجرا پر معاوضہ

ا. اگر قرض کی مکمل ادائیگی یا تصفیے کے تیس (30) دنوں کے بعد اصل غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات جاری کرنے میں تاخیر ہو یا متعلقہ رجسٹری میں چارج سیٹیفیکیشن فارم جمع کرانے میں ناکامی ہو، تو

- کمپنی قرض لینے والے کو اس تاخیر کی وجوہات سے آگاہ کرے گی۔ اگر تاخیر کمپنی کی وجہ سے ہو، تو کمپنی قرض لینے والے کو ہر دن کی تاخیر کے لیے 5,000 روپے معاوضہ دے گی۔
- II. اگر اصل غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات جزوی یا مکمل طور پر ضائع ہو جائیں یا خراب ہو جائیں، تو کمپنی قرض لینے والے کی مدد کرے گی کہ وہ غیر منقولہ جائیداد کے متبادل/تصدیق شدہ نقول حاصل کرے اور اس سے وابستہ اخراجات برداشت کرے گی، اس کے علاوہ (ii) میں دیے گئے معاوضے کی ادائیگی کرے گی۔ ان صورتوں میں کمپنی کو اس عمل کو مکمل کرنے کے لیے اضافی تیس (30) دن کی مہلت ملے گی، اور تاخیر کے عرصے کا جرمانہ اس کے بعد شمار کیا جائے گا (یعنی قرض کی مکمل ادائیگی یا تصفیے کے ساتھ (60) دنوں کے بعد)۔
- III. اس مدونہ کے تحت فراہم کردہ معاوضہ کسی بھی متعلقہ قانون کے تحت قرض لینے والے کو کسی دوسرے معاوضے کے حق سے متاثر نہیں کرے گا۔

دفعہ 7.5 کی دفعات ان تمام معاملات پر لاگو ہوں گی جہاں اصل غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کا اجرا 1 دسمبر 2023 یا اس کے بعد واجب ہو۔

7.6 کمپنی کی شرح سود کی پالیسی ان اصولوں کا احاطہ کرے گی جو متغیر شرح سود والے قرضوں میں سود کی شرح کی دوبارہ ترتیب کے لیے لاگو ہیں، اور یہ پالیسی کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب ہوگی۔

8. عمومی دفعات

- 8.1 کمپنی قرض لینے والے کے معاملات میں سوائے قرض کے معاہدے کی شرائط و ضوابط میں فراہم کردہ مقاصد کے مداخلت سے گریز کرے گی (جب تک کہ وہ معلومات، جو قرض لینے والے کے ذریعہ پہلے ظاہر نہیں کی گئی ہو یا نوٹس نہ کی گئی ہو)۔
- 8.2 قرضوں کی وصولی کے معاملے میں، کمپنی کے ملازمین یا فریق ثالث کے وصولی کرنے والے ایجنٹوں کو غیر ضروری طور پر ہراساں کرنے کا سہارا نہیں لینا چاہیے جس میں طاق اوقات میں قرض لینے والوں کو مسلسل پریشان کرنا اور قرضوں کی وصولی کے لیے پٹھوں کی طاقت کا استعمال وغیرہ شامل ہیں۔ کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ اس کے ملازمین/فریق ثالث جمع کرنے والے ایجنٹ کی طرف سے صارفین کے ساتھ کوئی بدتمیزی نہ ہو جس کے لیے ملازمین / ایجنٹ کو مناسب طریقے سے صارفین کے ساتھ نمٹنے کے لیے مناسب تربیت دی جائے گی۔
- 8.3 معذوری کی بنیاد پر جسمانی طور پر یا بینائی سے معذور درخواست دہندگان کو قرض کی سہولیات سمیت مصنوعات اور سہولیات کی توسیع میں کوئی امتیاز نہیں برتا جائے گا۔
- 8.4 کمپنی انفرادی قرض دہندگان کے لیے کاروبار کے علاوہ کسی اور مقصد کے لیے منظور کیے گئے فلوٹنگ ریٹ مدتی قرض پر فورکلوزر چارج یا قبل از ادائیگی جرمانے وصول نہیں کرے گی۔

9. بورڈ آف ڈائریکٹرز کی ذمہ داری

- 9.1 کمپنی کے بورڈ آف ڈائریکٹرز نے تنظیم کے اندر شکایات کے ازالے کا مناسب طریقہ کار وضع کیا ہے۔ یہ طریقہ کار اس بات کو یقینی بناتا ہے کہ کمپنی کے کارندوں کے فیصلوں سے پیدا ہونے والے تمام تنازعات کو کم از کم اگلی اعلیٰ سطح پر سنا اور نمٹا دیا جائے۔ بورڈ آف ڈائریکٹرز، دو سالانہ بنیادوں پر، منصفانہ طرز عمل کے ضابطہ کی تعمیل اور انتظامیہ کی مختلف سطحوں پر شکایت کے ازالے کے طریقہ کار کے کام کاج کا جائزہ لے گا۔ اس طرح کے جائزے ہر سال اکتوبر اور مئی کے مہینوں میں انٹرنل آڈٹ (IA) فنکشن کے ذریعے کیے جائیں گے۔
- 9.2 ایسے جائزوں کی ایک جامع رپورٹ آڈٹ کمیٹی اور بورڈ کو وقفے وقفے سے پیش کی جائے گی۔

10. شکایات کا ازالہ

10.1. کمپنی مندرجہ ذیل معلومات کو نمایاں طور پر، اپنے صارفین کے فائدے کے لیے، اپنی شاخوں/جگہوں پر ظاہر کرے گی جہاں کاروبار ہوتا ہے:

(ا) شکایت کے ازالے کے افسر کا نام اور رابطے کی تفصیلات (ٹیلی فون / موبائل نمبر اور ای میل ایڈریس بھی) جس سے عوام کمپنی کے خلاف شکایات کے حل کے لیے رابطہ کر سکتے ہیں۔
(ب) اگر ایک (1) ماہ کی مدت کے اندر شکایت / تنازعہ کا ازالہ نہیں کیا جاتا ہے، تو صارف ریزرو بینک آف انڈیا کی طرف سے مقرر کردہ محتسب سے اپیل کر سکتا ہے۔ شکایات <https://cms.rbi.org.in> پر آن لائن درج کی جا سکتی ہیں۔ ریزرو بینک آف انڈیا، چوتھی منزل، سیکٹر 17، چندی گڑھ - 160017 میں قائم 'سینٹرلائزڈ ریسپیٹ اینڈ پروسیسنگ سینٹر' پر پوسٹ کے ذریعے بھی شکایات درج کی جا سکتی ہیں۔

10.2. کمپنی کی شکایت کے ازالے کا طریقہ کار کمپنی کی کسٹمر شکایات کے ازالے کی پالیسی کے ضمیمہ 1 کے طور پر منسلک کیا جائے گا، جیسا کہ وقتاً فوقتاً ترمیم کی جاتی ہے، اور اسے کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب کرایا جائے گا۔

11. منصفانہ پریکٹس کوڈ کی زبان اور بات چیت کا طریقہ

11.1. ضابطہ کو کمپنی کی ویب سائٹ پر مختلف زبانوں میں دستیاب کرایا جائے گا۔

12. شرح سود کی پالیسی اور تعزیری چارجز

12.1. سود کی شرح اور خطرے کی درجہ بندی کے لیے نقطہ نظر اور قرض لینے والوں کے مختلف زمروں سے سود کی مختلف شرحیں وصول کرنے کا جواز قرض لینے والے یا صارف کے سامنے منظوری خط اور درخواست فارم میں ظاہر کیا جائے گا اور واضح طور پر مطلع کیا جائے گا۔

12.2. سود کی شرحیں اور خطرات کی درجہ بندی کا طریقہ بھی کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب کرایا جائے گا۔ جب بھی شرح سود میں کوئی تبدیلی ہو تو ویب سائٹ میں شائع شدہ یا دوسری صورت میں شائع ہونے والی معلومات کو اپ ڈیٹ کیا جانا چاہیے۔

12.3. منظور شدہ شرح سود کی پالیسی کمپنی کی ویب سائٹ پر شائع کی جائے گی۔ سود کی شرح سالانہ شرح ہونی چاہیے تاکہ قرض لینے والے کو صحیح شرحوں کا علم ہو جو اکاؤنٹ میں وصول کیے جائیں گے۔

12.4. کمپنی کی سود کی شرح کی پالیسی سود کی شرح کے تعین کے طریقہ کار کی تفصیلات فراہم کرے گی، جس میں وہ تاریخ شامل ہوگی جس سے سود کی شرح عائد کی جائے گی، اور سود کی شرح کے پرو-ریٹا نفاذ سے متعلق دفعات شامل ہوں گی، جو ادائیگی یا واپسی کی تاریخ پر مبنی ہوں گی۔

12.5. جرمانہ چارجز

(ا) قرض کے معاہدے کی بنیادی شرائط و ضوابط کی خلاف ورزی کی صورت میں عائد کردہ جرمانہ چارجز کو "جرمانہ چارجز" کے طور پر شمار کیا جائے گا، اور اسے "سود پر جرمانہ" کی شکل میں عائد نہیں کیا جائے گا، جو کہ قرض پر عائد سود کی شرح میں شامل ہوتا ہے۔ جرمانہ چارجز کو سرمائے میں شامل نہیں کیا جائے گا، یعنی ان پر مزید سود شمار نہیں کیا جائے گا۔

(ب) کمپنی کی بورڈ سے منظور شدہ سود کی شرح کی پالیسی میں جرمانہ چارجز کے نفاذ کے اصول شامل ہوں گے۔
(ج) جرمانہ چارجز کی مقدار معقول ہوگی اور قرض کے معاہدے کی بنیادی شرائط و ضوابط کی خلاف ورزی کے مطابق ہوگی، اور کسی خاص قرض یا پروڈکٹ کیٹیگری کے اندر امتیازی نہیں ہوگی۔

- (د) جرمانہ چارجز کی مقدار اور وجہ کو کمپنی کی جانب سے صارفین کو قرض کے معاہدے اور اہم شرائط و ضوابط/کلیدی حقائق کے بیان (Key Fact Statement - KFS) میں واضح طور پر بتایا جائے گا، اور ساتھ ہی کمپنی کی ویب سائٹ پر سود کی شرحوں اور سروس چارجز کے تحت ظاہر کیا جائے گا۔
- (ه) جب قرض کے معاہدے کی بنیادی شرائط و ضوابط کی خلاف ورزی کے بارے میں صارفین کو یاد دہانی بھیجی جائے گی، تو اس میں جرمانہ چارجز سے آگاہ کیا جائے گا۔ مزید برآں، جرمانہ چارجز کے نفاذ اور اس کی وجہ سے متعلق ہر صورت حال سے بھی آگاہ کیا جائے گا۔

13. ایڈورٹائزنگ، مارکیٹنگ اور سیلز

- 13.1 کمپنی اس بات کو یقینی بنانے کے لیے ذمہ دار ہو گی کہ تمام اشتہاری اور پروموشنل مواد واضح ہے اور گمراہ کن نہیں ہے۔ ضابطہ کمپنی سیلز ایسوسی ایٹ/نمائندگان پر بھی لاگو ہو گا جب ان کی شناخت کی حد تک وہ سیلز کے لیے کلینٹ سے رابطہ کریں گے۔

14. کریڈٹ انفارمیشن کمپنیاں (CICs)

- 14.1 کمپنی صارفین کے بارے میں معلومات کریڈٹ انفارمیشن کمپنیوں ("CICs") کو مندرجہ ذیل پر دے گی:
- (ا) اکاؤنٹ کھولنا؛
 - (ب) گاہک جو اپنی ادائیگیوں اور لون اکاؤنٹ کی کارکردگی میں تاخیر کر رہا ہے، جس میں یہ شامل ہے کہ کتنا قرض منظور کیا گیا ہے اور اس کے بعد کی کارکردگی؛
 - (ج) واجبات کی وصولی کے لیے صارف کے خلاف قانونی کارروائی شروع کر دی گئی ہے۔ اور
 - (د) گاہک کے خلاف قانونی چارہ جوئی کے ذریعے طے شدہ قرض

- 14.2 کمپنی گاہک کے اکاؤنٹ کے بارے میں دیگر معلومات CICs کو دے سکتی ہے، قابل اطلاق قانون کے تحت اس طرح کی اجازت اور ضرورت کے مطابق اس صورت میں کہ صارف نے اسے ایسا کرنے کی واضح اجازت دی ہو۔

15. جمع اور وصولی کرنا

- 15.1 کمپنی کی جمع اور وصولی کا عمل کمپنی کی وصولی اور جمع کی پالیسی کے مطابق ہو گا، جیسا کہ بورڈ نے منظور کیا ہے۔

16. ضابطہ اخلاق

- 16.1 کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ انشورنس کاروبار کی درخواست کرنے کے لیے ضابطہ اخلاق انشورنس ریگولیٹری اینڈ ڈیولپمنٹ اتھارٹی آف انڈیا کے جاری کردہ ضوابط کے تحت چلایا جائے گا۔
- 16.2 مزید یہ کہ کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ کلیکشن ایجنٹس اور ڈائریکٹ سیلنگ ایجنٹس کے ضابطہ اخلاق، جیسا کہ وقتاً فوقتاً ترمیم کی جاتی ہے، کی تعمیل کی جاتی ہے۔

17. رازداری

17.1. کمپنی کے پاس ایک رازداری کی پالیسی ہوگی جو اس بات کو یقینی بنائے گی کہ صارف کی حساس ذاتی معلومات کو انفارمیشن ٹیکنالوجی (مناسب حفاظتی طریقہ کار اور حساس ذاتی ڈیٹا یا معلومات) قواعد، 2011 کے مطابق استعمال، اسٹور اور عملدرآمد کیا جائے۔

18. نظر ثانی اور ترمیم

18.1. بورڈ کی منظوری کے بغیر اس ضابطہ میں کوئی ترمیم یا تبدیلی نہیں کی جائے گی۔ بورڈ اس ضابطہ کا سالانہ جائزہ لے گا۔

18.2. مندرجہ بالا کے باوجود، اگر کسی موجودہ قانون کی منسوخی، کسی ضابطے یا پالیسی میں ترمیم یا وضاحت کے نتیجے میں اس ضابطہ میں تبدیلی کی ضرورت ہو، تو کمپنی کے مینجنگ ڈائریکٹر اس ضابطہ میں ایسی تبدیلیوں کی منظوری دے سکتے ہیں جو ان تبدیلیوں یا وضاحتوں کے مطابق ہوں۔ مینجنگ ڈائریکٹر کے ذریعہ منظور شدہ کوئی بھی تبدیلی بورڈ کی آئندہ میٹنگ میں بورڈ کے سامنے توثیق کے لیے پیش کی جائے گی۔

18.3. اس ضابطہ میں موجود کسی بھی شق کے باوجود، اگر اس ضابطہ کی کسی شق کا کسی موجودہ قانون، قاعدے، ضابطے یا قانون سازی میں ترمیم یا کسی نئے قابل اطلاق قانون کی تدوین کے ساتھ کوئی تضاد ہو، تو ایسے قانون، قاعدے، ضابطے یا قانون سازی کے تحت موجود دفعات کو اس ضابطہ پر فوقیت حاصل ہوگی۔