



منصفانہ طریقہ کار کا ضابطہ (Fair Practices Code – FPC)



فہرست مضامین

1. تمہید..... 3
2. مقصد..... 3
3. ضابطے کا ہدف..... 3
4. تعریف..... 3
5. کلیدی عہد و وعدے..... 3
6. منصفانہ طرز عمل کے ضابطے کا اطلاق..... 4
7. قرضوں کے لیے درخواستیں اور ان کی پروسیسنگ (Processing)..... 4
8. قرض کی جانچ (Loan Appraisal) اور شرائط/ضوابط:..... 4
9. قرض کا اجراء (Disbursement) اور شرائط و ضوابط میں تبدیلی:..... 5
10. اجراء کے بعد نگرانی..... 5
11. قرضوں کی واپسی/تصفیہ (Settlement) پر منقولہ/غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کی واپسی، جہاں بھی قابل اطلاق ہو..... 5
12. قرض کھاتوں میں تعزیری چارجز (Penal Charges)..... 6
13. دیگر عمومی دفعات:..... 6
14. ضرورت سے زیادہ سود وصول کرنے کا ضابطہ..... 6
15. کمپنی کی جانب سے فنانس کیے گئے ہائپوتھیکٹڈ (Hypothecated) اثاثوں کا دوبارہ قبضہ (Repossession)..... 7
16. جسمانی/بصری طور پر معذور افراد کے لیے قرض کی سہولیات..... 7
17. قرضوں پر قبل از وقت ادائیگی (Pre-payment) کے چارجز..... 7
18. عملے اور ریکوری ایجنٹس (Recovery Agents) کی تربیت..... 7
19. پروسیسنگ / دستاویزات اور دیگر چارجز..... 8
20. رازداری اور اخفائے معلومات (Privacy and Confidentiality)..... 8
21. شکایات کے ازالے کا نظام (Grievance Redressal Mechanism)..... 8
22. ناگزیر حالات (Force Majeure)..... 9
23. وقتاً فوقتاً جائزہ..... 9
24. ریگولیٹری تعمیل (Regulatory Compliance) اور ترجیح..... 9
25. پالیسی کا جائزہ..... 9



منصفانہ طریقہ کار کا ضابطہ

1. تمہید

ریزرو بینک آف انڈیا ("RBI") نے منصفانہ طرز عمل کے بارے میں وسیع رہنما خطوط مقرر کیے ہیں، جنہیں تمام نان بین کنگ فنانشل کمپنیوں ("NBFCs") کے بورڈ آف ڈائریکٹرز (Board of Directors) کی جانب سے مرتب اور منظور کیا جانا لازمی ہے، اور مختلف متعلقین (stakeholders) کی معلومات کے لیے کمپنی کی ویب سائٹ پر شائع اور مشتہر کیا جائے گا۔

اس منصفانہ طرز عمل کے ضابطے کا مقصد تمام متعلقین، بالخصوص صارفین، کو کمپنی کی جانب سے اپنے صارفین کو فراہم کی جانے والی مالیاتی سہولیات اور خدمات کے سلسلے میں کمپنی کے اختیار کردہ طریقہ کار کا مؤثر جائزہ فراہم کرنا ہے۔

مفن گرین فنانس لمیٹڈ (Mufin Green Finance Limited) ("کمپنی") بذریعہ ہذا RBI کے جاری کردہ رہنما خطوط کی بنیاد پر منصفانہ طریقہ کار کا ضابطہ ("FPC") پیش کرتی ہے۔ کمپنی RBI کی جانب سے وقتاً فوقتاً مقرر کیے جانے والے معیارات کے مطابق FPC میں وقتاً فوقتاً مناسب ترامیم بھی کرے گی۔ ذیل میں اختیار کردہ منصفانہ طریقہ کار کا ضابطہ، ریزرو بینک آف انڈیا کی جانب سے NBFCs کے لیے مقرر کردہ منصفانہ طرز عمل کے ضابطے سے متعلق رہنما خطوط کے مطابق ہے۔

کمپنی کا کاروبار کارکردگی، صارف مرکوزیت (customer-orientation) اور کارپوریٹ گورننس کے اصولوں پر مناسب توجہ کے ساتھ، رائج قانونی اور ریگولیٹری (regulatory) تقاضوں کے مطابق چلایا جائے گا۔

2. مقصد

کمپنی نے FPC کو اس کوشش کے ساتھ نافذ کیا ہے کہ جب کمپنی اپنے متعلقین، جیسے صارفین، ملازمین، فروشندگان (vendors) وغیرہ کے ساتھ معاملات کرے تو بہترین طریقہ کار (best practices) میں ہم آہنگی حاصل کی جا سکے۔ کمپنی کا منصفانہ قرض دہی کا طرز عمل (Fair lending practices) اس کی سرگرمیوں کے تمام پہلوؤں پر لاگو ہوگا، جن میں مارکیٹنگ، قرض کا آغاز (loan origination)، پروسیسنگ، اور سروسنگ اور وصولی (collection) کی سرگرمیاں شامل ہیں۔ FPC کے تحت کمپنی کا عزم ملازمین کی جواب دہی، نگرانی اور آڈٹنگ (auditing) پروگراموں، تربیت اور ٹیکنالوجی کی صورت میں ظاہر ہوگا۔

کمپنی کا بورڈ آف ڈائریکٹرز اور انتظامیہ ایسے طریقہ کار قائم کرنے کے ذمہ دار ہیں جو اس امر کو یقینی بنانے کے لیے وضع کیے گئے ہوں کہ کمپنی کی سرگرمیاں منصفانہ قرض دہی کے تحت مضبوط عزم کی عکاسی کریں اور تمام ملازمین اس عزم سے آگاہ ہوں۔

3. ضابطے کا ہدف

- صارفین کے ساتھ معاملات میں کم از کم معیارات مقرر کر کے منصفانہ اور شفاف طرز عمل کو فروغ دینا؛
- صارفین کا اعتماد قائم کرنا؛
- صارف انٹرفیس سے متعلق ریگولیٹری تقاضوں کی تعمیل (compliance) کو یقینی بنانا؛
- صارفین کی شکایات کے ازالے کے نظام کو مستحکم کرنا۔

4. تعریف

- "بورڈ" ("Board") سے مراد کمپنی کا بورڈ آف ڈائریکٹرز ہے۔
- "کمپنی" ("Company") سے مراد مفن گرین فنانس لمیٹڈ (MGFL) (Mufin Green Finance Limited) ہے۔
- "ڈائریکٹرز" ("Directors") سے مراد کمپنی کے بورڈ میں انفرادی ڈائریکٹر یا ڈائریکٹرز ہیں۔
- "FPC" سے مراد منصفانہ طریقہ کار کا ضابطہ (Fair Practice Code) ہے

5. کلیدی عہد و وعدے

FPC کا جوہر درج ذیل پہلوؤں میں مضمر ہے، جن پر کمپنی روح اور الفاظ دونوں کے لحاظ سے (in spirit and in letter) عمل کرنے کی کوشش کرے گی:



1. درج ذیل امور کو یقینی بناتے ہوئے قرض داروں کے ساتھ تمام معاملات میں منصفانہ اور معقول طریقے سے عمل کرنا کہ:
 - کمپنی کی خدمات، طریقہ کار اور طرز عمل FPC میں مذکور وسیع تقاضوں اور معیارات کو پورا کریں گے؛
 - کمپنی کی خدمات فی الوقت نافذ متعلقہ قوانین اور ضوابط (regulations) کے مطابق ہوں گی؛
 - کمپنی کے اپنے قرض داروں کے ساتھ معاملات دیانت داری، راست بازی (integrity) اور شفافیت کے اخلاقی اصولوں پر مبنی ہوں گے۔
2. کمپنی اپنے صارفین کو یہ سمجھنے میں مدد دے گی کہ اس کی مالیاتی مصنوعات اور خدمات کی وسیع خصوصیات کیا ہیں اور ان سے استفادہ کرنے میں کیا فوائد اور خطرات (risks) شامل ہیں، اس طرح کہ:
 - خدمات کے بارے میں سادہ انداز میں معلومات فراہم کرے؛
 - خدمات کے استعمال کے مالیاتی مضمرات کی وضاحت کرے۔
3. کمپنی اس بات کو یقینی بنانے کی ہر ممکن کوشش کرے گی کہ اس کے صارفین کو اس کے ساتھ معاملات میں پریشانی سے پاک تجربہ حاصل ہو۔ تاہم، ارتکابی غلطی (commission) اور/یا کوتاہی (omissions) کی صورت میں، کمپنی:
 - غلطیوں کا فوری اور مؤثر طریقے سے تدارک کرے گی؛
 - شکایات کے ازالے کو تیز رفتار اور مؤثر انداز میں اور صارفین کے اطمینان کے مطابق نمٹائے گی؛
 - شکایات کو فوری طور پر نمٹائے گی؛
 - قرض دار کی شکایت (شکایات) کے نمٹارے سے اس کے غیر مطمئن ہونے کی صورت میں ایسکلیشن (Escalation) کا طریقہ کار رکھے گی؛

6. منصفانہ طرز عمل کے ضابطے کا اطلاق

- FPC درج ذیل وسیع شعبوں پر لاگو ہوگا:
- (i) قرض کی درخواستیں اور ان کی پروسیسنگ
 - (ii) قرض کی جانچ اور شرائط/ضوابط
 - (iii) قرضوں کا اجراء، بشمول شرائط و ضوابط میں تبدیلیاں، اگر کوئی ہوں
 - (iv) اجراء کے بعد نگرانی/مانیٹرنگ
 - (v) دیگر عمومی دفعات

7. قرضوں کے لیے درخواستیں اور ان کی پروسیسنگ

- (a) کمپنی کے اندر یا فریق ثالث (third parties) کے ساتھ تمام مراسلت کی سرکاری زبان انگریزی ہوگی۔
- (b) قرض دار کے ساتھ تمام مراسلت انگریزی میں یا مقامی زبان / قرض دار کی سمجھ میں آنے والی زبان میں ہوگی۔
- (c) کمپنی ممکنہ قرض دار سے اس امر کی تصدیق حاصل کرے گی کہ اس نے اپنی معلوم اور سمجھ میں آنے والی زبان میں اس سے کی گئی تمام مراسلت کو سمجھ لیا ہے۔
- (d) کمپنی کے قرض کی درخواست کے فارموں میں وہ ضروری معلومات شامل ہوں گی جو قرض دار کے مفاد کو متاثر کرتی ہیں، تاکہ دیگر NBFCs کی جانب سے پیش کردہ شرائط و ضوابط کے ساتھ بامعنی موازنہ کیا جاسکے اور قرض دار باخیر فیصلہ کر سکے۔ قرض کی درخواست کے فارم میں ان دستاویزات کی نشاندہی کی جائے گی جنہیں قرض کی درخواست کے فارم کے ساتھ جمع کرانا ضروری ہے۔
- (e) کمپنی ممکنہ قرض دار کو قرض کی درخواست کی وصولی کی رسید (acknowledgement) فراہم کرے گی۔ وہ مدت جس کے اندر ہر لحاظ سے مکمل قرض کی درخواست کو نمٹایا جائے گا، رسید میں درج کی جائے گی۔ کمپنی ایک معقول مدت کے اندر قرض کی درخواستوں کی تصدیق کرے گی اور اگر اضافی تفصیلات / دستاویزات درکار ہوں تو قرض داروں کو فوری طور پر مطلع کرے گی۔

8. قرض کی جانچ اور شرائط/ضوابط

- (a) کمپنی اپنے اختیار کردہ خطرات پر مبنی (risk-based) جانچ کے طریقہ کار کو مدنظر رکھتے ہوئے تمام قرض کی درخواستوں پر غور کرے گی اور



- (b) کمپنی قرض کی منظوری سے قبل قرض داروں کی قرض واپس کرنے کی اہلیت کا جائزہ لے گی اور اس طرح میرٹ (merit) کی بنیاد پر اسے منظور کرے گی۔
- (c) قرض کی منظوری سے قرض داروں کو تحریری طور پر انگریزی اور/یا مقامی زبان/قرض دار کی سمجھ میں آنے والی زبان میں منظوری نامے (Sanction Letter) کے ذریعے یا بصورت دیگر آگاہ کیا جائے گا، جس میں منظور شدہ قرض کی رقم کے ساتھ شرائط و ضوابط، بشمول سالانہ سود (annualized rate of interest) اور اس کے اطلاق کا طریقہ، درج ہوں گے۔
- (d) قرض دار قرض پر لاگو شرائط و ضوابط کو قبول کرنے کی علامت کے طور پر تحریری طور پر اپنی توثیق دیں گے۔
- (e) قرض کی دستاویزات کی ایک نقل، بشمول قرض کا معاہدہ (loan agreement) اور اس کے ضمیمہ جات (annexures)، قرض دار کو فراہم کی جائے گی۔

9. قرض کا اجراء اور شرائط و ضوابط میں تبدیلی

- (a) قرض کی دستاویزات کی تکمیل (execution) سمیت تمام رسمی کارروائیوں کی تکمیل سے مشروط، منظور شدہ قرضوں کی رقم کا اجراء مطالبے پر قرض داروں کو دستیاب کیا جا سکتا ہے۔
- (b) کمپنی اپنے تمام قرض داروں کو شرائط و ضوابط میں کسی بھی تبدیلی – بشمول اجراء کا شیڈول، شرح سود، سروس چارجز، قبل از وقت ادائیگی کے چارجز وغیرہ – کا نوٹس انگریزی اور/یا مقامی زبان/قرض دار کی سمجھ میں آنے والی زبان میں دے گی۔
- (c) کمپنی اس بات کو بھی یقینی بنائے گی کہ شرح سود اور چارجز میں تبدیلیاں صرف آئندہ کے لیے (prospectively) نافذ ہوں۔ اس سلسلے میں ایک مناسب شق قرض کے معاہدے میں شامل کی گئی ہے۔

10. اجراء کے بعد نگرانی

- (a) قرض کی ادائیگی یا کارکردگی کو واپس طلب (recall) /تیز (accelerate) کرنے کا کمپنی کا فیصلہ، اگر کوئی ہو، قرض کے معاہدے کی شرائط و ضوابط کے مطابق ہوگا۔
- (b) قرض کے معاہدے اور دیگر متعلقہ دستاویزات میں درج شرائط و ضوابط سے مشروط، کمپنی قرض واپس طلب کرنے یا ادائیگی یا کارکردگی کو تیز کرنے کا مطالبہ کرنے سے پہلے قرض داروں کو معقول وقت دے گی۔
- (c) کمپنی اپنے مکمل واجبات کی ادائیگی پر یا سود سمیت قرض کی بقایا رقم کی وصولی پر، قرض داروں کے خلاف کمپنی کے کسی دوسرے دعوے کے لیے کسی جائز حق یا حق حبس (lien) سے مشروط، تمام ضمانتیں (securities) واگزار کر دے گی۔ اگر ایسے حق تصفیہ (set off) کو استعمال کیا جانا ہو تو قرض دار کو باقی دعووں کی مکمل تفصیلات اور ان شرائط کے ساتھ اس کا نوٹس دیا جائے گا جن کے تحت کمپنی متعلقہ دعوے کے تصفیہ/ادائیگی تک ضمانتیں اپنے پاس رکھنے کی حق دار ہے۔

11. قرضوں کی واپسی/تصفیہ (Settlement) پر منقولہ/غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کی واپسی، جہاں بھی قابل اطلاق ہو

- (a) کمپنی قرض کھاتے کی مکمل ادائیگی/تصفیہ کے بعد 30 (تیس) دن کی مدت کے اندر تمام اصل منقولہ/غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات واپس کر دے گی اور کسی بھی رجسٹری میں درج چارجز (charges) کو ہٹا دے گی۔
- (b) قرض دار کو اس کی ترجیح کے مطابق یہ اختیار دیا جائے گا کہ وہ اصل منقولہ/غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات یا تو اس آؤٹ لیٹ/برانچ سے حاصل کرے جہاں قرض کھاتے کی سروسنگ کی گئی تھی، یا MGFL کے کسی دوسرے دفتر سے جہاں دستاویزات دستیاب ہوں۔
- (c) اصل منقولہ/غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کی واپسی کی مدت اور مقام کا ذکر MGFL کی جانب سے قرض دار کو جاری کردہ منظوری نامے میں کیا جائے گا۔
- (d) واحد قرض دار یا مشترکہ قرض داروں کی وفات کی ہنگامی صورت میں، کمپنی MGFL کی جانب سے علیحدہ طور پر مقرر کردہ نظام یا طریقہ کار کے مطابق اصل منقولہ/غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات قرض دار (قرض داروں) کے قانونی ورثاء کو واپس کرے گی۔ کمپنی مذکورہ طریقہ کار کو صارفین کی معلومات کے لیے دیگر اسی طرح کی پالیسیوں اور طریقہ کار کے ساتھ اپنی ویب سائٹ پر آویزاں کرے گی۔
- (e) قرض کی مکمل ادائیگی/تصفیہ کے بعد 30 (تیس) دن سے زائد عرصے تک اصل منقولہ/غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کی واپسی میں تاخیر یا متعلقہ رجسٹری میں چارج کی تسکین کا فارم (charge satisfaction form) داخل کرنے میں ناکامی کی صورت میں، MGFL قرض دار کو تاخیر کی وجوہات سے آگاہ کرے گی۔ ان معاملات میں جہاں تاخیر کی ذمہ دار کمپنی ہو، کمپنی تاخیر کے ہر دن کے لیے 5,000₹ کی شرح سے قرض دار کو معاوضہ ادا کرے گی۔
- (f) اصل منقولہ/غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کے جزوی یا مکمل طور پر گم ہونے/خراب ہونے کی صورت میں، کمپنی اوپر شق (e) میں درج معاوضے کی ادائیگی کے علاوہ، منقولہ/غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کی نقل/تصدیق شدہ نقول حاصل کرنے میں قرض دار کی مدد کرے گی اور متعلقہ اخراجات برداشت کرے گی۔ تاہم، ایسے معاملات میں، اس طریقہ کار کو مکمل کرنے کے



لیے کمپنی کو 30 (تیس) دن کا اضافی وقت دستیاب ہوگا اور تاخیر کی مدت کے جرمانے کا حساب اس کے بعد (یعنی کل 60 (ساٹھ) دن کی مدت کے بعد) لگایا جائے گا۔

12. قرض کھاتوں میں تعزیری چارجز (Penal Charges)

- قرض دار کی جانب سے قرض کے معاہدے کی اہم شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل پر عائد کیا جانے والا جرمانہ 'تعزیری چارجز' ('penal charges') کے طور پر وصول کیا جائے گا اور اسے تعزیری سود (penal interest) کی صورت میں عائد نہیں کیا جائے گا جو پیشگیوں (advances) پر وصول کی جانے والی شرح سود میں شامل کیا جاتا ہے۔ قرض داروں پر عائد تعزیری چارجز کو سرمایہ میں شامل (capitalise) نہیں کیا جائے گا، یعنی ایسے تعزیری چارجز پر مزید کوئی سود شمار نہیں کیا جائے گا۔ تاہم، اس سے قرض کھاتے میں سود کی مرکب سازی (compounding) کے معمول کے طریقہ کار پر کوئی اثر نہیں پڑے گا۔
- تعزیری چارجز کی مقدار معقول ہوگی اور قرض کے معاہدے کی اہم شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کے متناسب ہوگی، اور کسی مخصوص قرض / پروڈکٹ کے زمرے میں امتیازی نہیں ہوگی۔
- کاروبار کے علاوہ دیگر مقاصد کے لیے انفرادی قرض داروں کو منظور کیے گئے قرضوں کی صورت میں تعزیری چارجز، اہم شرائط و ضوابط کی اسی نوعیت کی عدم تعمیل پر غیر انفرادی قرض داروں پر لاگو تعزیری چارجز سے زیادہ نہیں ہوں گے۔
- تعزیری چارجز کی مقدار اور وجہ کو MGFL قرض کے معاہدے اور حسب اطلاق کلیدی حقائق کے بیان (Key Fact Statement – KFS) میں صارفین کے سامنے واضح طور پر ظاہر کرے گی، اس کے علاوہ انہیں کمپنی کی ویب سائٹ پر شرح سود کی پالیسی (Interest Rate Policy) کے تحت آویزاں بھی کیا جائے گا۔
- جب بھی قرض کی اہم شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل پر قرض داروں کو یاد دہانیاں (reminders) بھیجی جائیں گی، تو لاگو تعزیری چارجز سے آگاہ کیا جائے گا۔ مزید برآں، تعزیری چارجز عائد کیے جانے کے کسی بھی واقعے اور اس کی وجہ سے بھی آگاہ کیا جائے گا۔
- MGFL شرح سود میں کوئی اضافی جزو (component) شامل نہیں کرے گی۔
- MGFL کے پاس بورڈ آف ڈائریکٹرز کی منظور کردہ شرح سود کی پالیسی (Interest Rate Policy) نافذ ہے۔ MGFL کی جانب سے تعزیری چارجز عائد کرنے کے سلسلے میں MGFL مذکورہ پالیسی کی رہنمائی میں عمل کرے گی۔

13. دیگر عمومی دفعات:

- کمپنی قرض کے معاہدے کی شرائط و ضوابط میں فراہم کردہ مقاصد کے علاوہ قرض دار کے معاملات میں مداخلت سے گریز کرے گی (الا یہ کہ صارف کی جانب سے پہلے ظاہر نہ کی گئی کوئی نئی معلومات کمپنی کے علم میں آئی ہوں)۔
- کمپنی جنس، ذات اور مذہب کی بنیاد پر قرض کی درخواستوں میں امتیاز نہیں برتے گی۔
- قرض دار کے کھاتے کی منتقلی (transfer) کے لیے قرض دار کی جانب سے درخواست موصول ہونے کی صورت میں، کمپنی کی رضامندی یا بصورت دیگر – یعنی اعتراض، اگر کوئی ہو – درخواست کی وصولی کی تاریخ سے 21 (ایکس) دن کے اندر قرض دار کو مطلع کیا جانا چاہیے۔ ایسی منتقلی قانون کے مطابق شفاف معاہداتی شرائط کے تحت ہوگی۔
- قرضوں کی وصولی کے معاملے میں، ہماری کمپنی کا عملہ صارفین کے ساتھ معاملات کے لیے مناسب طور پر تربیت یافتہ ہے اور کسی بھی قسم کی ہراسانی کا سہارا نہیں لے گا – جیسے غیر مناسب اوقات میں قرض داروں کو مسلسل پریشان کرنا، قرضوں کی وصولی کے لیے طاقت کا استعمال کرنا وغیرہ۔ RBI کی ہدایات (RBI Directions) کے مطابق کلیکشن ایجنٹس (Collection Agents) کے سلسلے میں ایک ضابطہ اخلاق (Code of Conduct) نافذ کیا گیا ہے۔
- کمپنی نے شرح سود، پروسیسنگ فیس اور دیگر چارجز کے تعین میں مناسب داخلی اصول اور طریقہ کار وضع کیے ہیں۔ کمپنی نے قرضوں اور پیشگیوں پر سالانہ بنیاد پر وصول کی جانے والی شرح سود کے تعین کے لیے فنڈز کی لاگت (cost of funds)، مارجن، رسک پریمیم (risk premium) وغیرہ جیسے متعلقہ عوامل کو مدنظر رکھتے ہوئے شرح سود کی پالیسی (Interest rate policy) اختیار کی ہے، اور اسے قرض کی درخواست کے فارم اور منظوری نامے میں قرض دار پر ظاہر کیا جاتا ہے اور کمپنی کی ویب سائٹ پر بھی فراہم کیا جاتا ہے۔

14. ضرورت سے زیادہ سود وصول کرنے کا ضابطہ

- کمپنی نے قرضوں اور پیشگیوں پر وصول کی جانے والی شرح سود کے تعین کے لیے فنڈز کی لاگت، مارجن اور رسک پریمیم جیسے متعلقہ عوامل کو مدنظر رکھتے ہوئے شرح سود کا ماڈل (interest rate model) اختیار کیا ہے۔ شرح سود اور خطرات کی درجہ بندی (gradations of risk) کا طریقہ اور قرض داروں کے مختلف زمروں پر مختلف شرح سود وصول کرنے کا جواز درخواست کے فارم میں قرض دار یا صارف پر ظاہر کیا جائے گا اور منظوری نامے میں واضح طور پر بتایا جائے گا۔



- (b) شرح سود اور خطرات کی درجہ بندی کا طریقہ کمپنی کی ویب سائٹ پر بھی آویزاں کیا جائے گا اور/یا متعلقہ اخبارات میں شائع کیا جائے گا۔ ویب سائٹ پر شائع شدہ یا بصورت دیگر شائع شدہ معلومات کو جب بھی شرح سود میں تبدیلی ہو، اپ ڈیٹ (update) کیا جائے گا۔
- (c) شرح سود سالانہ شرح ہوگی تاکہ قرض دار کو ان درست شرحوں کا علم ہو جو کھاتے پر وصول کی جائیں گی۔

15. کمپنی کی جانب سے فنانس کیے گئے ہائپوتھیکٹڈ (Hypothecated) اثاثوں کا دوبارہ قبضہ (Repossession)

قرض داروں کے ساتھ قرض کے معاہدے میں کمپنی کی ایک مستقل دوبارہ قبضہ (re-possession) کی شق موجود ہے جو قانونی طور پر قابل نفاذ ہے۔ مزید شفافیت کو یقینی بنانے کے لیے، قرض کے معاہدے کی شرائط و ضوابط میں درج ذیل امور سے متعلق دفعات شامل ہیں:

- قبضہ لینے سے پہلے نوٹس کی مدت؛
- وہ حالات جن میں نوٹس کی مدت سے استثناء دیا جا سکتا ہے؛
- ضمانت (security) کا قبضہ لینے کا طریقہ کار؛
- ضمانت کی فروخت/نیلامی سے پہلے قرض کی ادائیگی کے لیے قرض دار کو دیے جانے والے آخری موقع سے متعلق شق؛
- قرض دار کو قبضہ واپس (repossession) دینے کا طریقہ کار؛ اور
- جائیداد کی فروخت / نیلامی کا طریقہ کار۔

16. جسمانی/بصری طور پر معذور افراد کے لیے قرض کی سہولیات

کمپنی جسمانی/بصری طور پر معذور (physically/visually challenged) درخواست دہندگان کو قرض کی سہولیات سمیت مصنوعات اور سہولیات فراہم کرنے میں معذوری کی بنیاد پر امتیاز نہیں برتے گی۔ MGFL کی تمام برانچیں ایسے افراد کو مختلف کاروباری سہولیات سے استفادہ کرنے میں ہر ممکن مدد فراہم کریں گی۔ MGFL اپنے تمام سطحوں کے ملازمین کے لیے منعقد کیے جانے والے تمام تربیتی پروگراموں میں ایک مناسب ماڈیول شامل کرے گی جس میں معذور افراد کو قانون اور بین الاقوامی کنونشنز (international conventions) کے ذریعے ضمانت شدہ حقوق شامل ہوں۔ مزید برآں، کمپنی پہلے سے قائم شکایات کے ازالے کے نظام کے تحت معذور افراد کی شکایات کے ازالے کو یقینی بنائے گی۔

17. قرضوں پر قبل از وقت ادائیگی (Pre-payment) کے چارجز

- (a) جہاں قبل از وقت ادائیگی MGFL کی ایما پر کی گئی ہو، وہاں کمپنی کوئی چارجز عائد نہیں کرے گی۔
- (b) قبل از وقت ادائیگی کے چارجز کے اطلاق یا عدم اطلاق کو منظوری نامے اور قرض کے معاہدے میں واضح طور پر ظاہر کیا جائے گا۔ مزید برآں، ان قرضوں اور پیشگیوں کی صورت میں جہاں کلیدی حقائق کا بیان (Key Facts Statement – KFS) فراہم کیا جاتا ہو، اس کا ذکر KFS میں بھی کیا جائے گا۔ MGFL کوئی ایسے قبل از وقت ادائیگی کے چارجز وصول نہیں کرے گی جو یہاں مذکور طریقے سے ظاہر نہ کیے گئے ہوں۔
- (c) کمپنی قرضوں کی قبل از وقت ادائیگی کے وقت کوئی ایسے چارجز / فیس ماضی سے نافذ (retrospectively) نہیں کرے گی جو MGFL کی جانب سے پہلے معاف (waive off) کر دیے گئے تھے۔

18. عملے اور ریکوری ایجنٹس (Recovery Agents) کی تربیت

- (a) کمپنی کے ملازمین کا طرز عمل اور ان کی بھرتی، تربیت اور نگرانی کا نظام بورڈ آف ڈائریکٹرز کی جانب سے وقتاً فوقتاً منظور کردہ پالیسی کے مطابق ہوگا۔ ایسی پالیسی، دیگر امور کے علاوہ، عملے کے لیے کم از کم اہلیت مقرر کرے گی اور صارفین کے ساتھ معاملات کے لیے ضروری تربیتی وسائل فراہم کرے گی۔ ملازمین کی تربیت میں صارفین کے تئیں مناسب رویہ پیدا کرنے کے پروگرام شامل ہوں گے۔ صارفین کے تئیں ملازمین کے طرز عمل کو ان کے معاوضے کے میٹرکس (compensation matrix) میں بھی مناسب طور پر شامل کیا جائے گا۔
- (b) MGFL کی جانب سے وصولی قرض دار اور کمپنی کے باہمی طور پر طے کردہ ایک مقررہ/مرکزی مقررہ مقام پر کی جائے گی۔ تاہم، اگر قرض دار دو یا زیادہ مسلسل مواقع پر مقررہ / مرکزی مقررہ مقام پر حاضر ہونے میں ناکام رہے تو فیلڈ اسٹاف کو قرض دار کی رہائش گاہ یا کام کی جگہ پر وصولی کرنے کی اجازت ہوگی۔

- (c) MGFL یا اس کا ایجنٹ وصولی کے لیے کوئی سخت طریقہ اختیار نہیں کرے گا۔ مذکورہ بالا کے عمومی اطلاق کو محدود کیے بغیر، درج ذیل طرز عمل کو سخت تصور کیا جائے گا: (1) دھمکی آمیز یا توہین آمیز زبان کا استعمال (2) قرض دار کو مسلسل کال کرنا اور/یا قرض دار کو صبح 9:00 بجے سے پہلے اور شام 6:00 بجے کے بعد کال کرنا (3) قرض دار کے رشتہ داروں، دوستوں



یا ساتھی کارکنوں کو ہراساں کرنا (4) قرض داروں کے نام شائع کرنا (5) قرض دار یا قرض دار کے خاندان/اثاثوں/ساکھ کو نقصان پہنچانے کے لیے تشدد یا اسی طرح کے دیگر ذرائع کا استعمال یا استعمال کی دھمکی (6) قرض کی مقدار یا عدم ادائیگی کے نتائج کے بارے میں قرض دار کو گمراہ کرنا۔

(d) کمپنی ریکوری ایجنٹس کی تقرری کے لیے مستعدی (due diligence) کا طریقہ کار برقرار رکھے گی جس میں، دیگر امور کے علاوہ، وصولی کے عمل میں شامل افراد کا احاطہ بھی ہوگا۔ کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ اس کے مقرر کردہ ریکوری ایجنٹس اپنے ملازمین کے سابقہ کوائف (antecedents) کی تصدیق کریں، جس میں پولیس تصدیق بھی شامل ہوگی۔ کمپنی یہ بھی طے کرے گی کہ سابقہ کوائف کی دوبارہ تصدیق کس وقفے سے کی جائے گی۔

(e) کمپنی وصولی کا عمل شروع کرتے وقت قرض دار کو ریکوری ایجنٹس کی تفصیلات فراہم کرے گی۔ ایجنٹ MGFL یا ایجنسی کی جانب سے اسے جاری کردہ شناختی کارڈ کے ساتھ نوٹس کی ایک نقل اور MGFL کا اختیار نامہ (authorisation letter) بھی ساتھ رکھے گا/گی۔

(f) جہاں وصولی کے عمل کے دوران MGFL کی جانب سے ریکوری ایجنسی تبدیل کی جائے، وہاں MGFL کی جانب سے قرض دار کو تبدیلی سے مطلع کرنے کے علاوہ، نیا ایجنٹ اپنے شناختی کارڈ کے ساتھ نوٹس اور اختیار نامہ ساتھ رکھے گا/گی۔

(g) نوٹس اور اختیار نامے میں، دیگر تفصیلات کے علاوہ، ریکوری ایجنسی اور MGFL کے رابطے کی تفصیلات بھی شامل ہوں گی۔

(h) MGFL کی جانب سے مقرر کردہ ریکوری ایجنسیوں کی تازہ ترین تفصیلات MGFL کی ویب سائٹ پر بھی فراہم کی جائیں گی۔

19. پروسیسنگ / دستاویزات اور دیگر چارجز

(i) وصول کیے جانے والے تمام پروسیسنگ / دستاویزات اور دیگر چارجز قرض کی دستاویزات میں واضح طور پر درج ہوتے ہیں۔ یہ قرض کی پروڈکٹ، جغرافیائی مقام، صارف کے زمرے (customer segment) کی بنیاد پر مختلف ہوتے ہیں اور عموماً صارفین کو خدمات فراہم کرنے میں آنے والی لاگت کی نمائندگی کرتے ہیں۔

(ii) پروسیسنگ چارجز ہر معاملے کی بنیاد پر (case to case basis) وصول کیے جائیں گے۔

(iii) سروس ٹیکس (Service Tax) اور دیگر قابل اطلاق ٹیکس حکومت کی جانب سے وقتاً فوقتاً جاری کردہ رہنما خطوط کے مطابق وصول کیے جائیں گے۔

20. رازداری اور اخفائے معلومات (Privacy and Confidentiality)

قرض داروں کی تمام ذاتی معلومات (Personal Information) کو نجی اور خفیہ تصور کیا جائے گا اور ان کے سلسلے میں درج ذیل اصولوں اور پالیسیوں (principles & policies) کی پابندی کی جائے گی۔ ہم قرض داروں کے کھاتوں سے متعلق معلومات یا ڈیٹا، خواہ وہ صارفین نے فراہم کیا ہو یا بصورت دیگر حاصل ہوا ہو، درج ذیل استثنائی صورتوں کے سوا، اپنے ملحقہ اداروں (affiliates) سمیت کسی پر ظاہر نہیں کریں گے:

(i) اگر کمپنی کو کسی قانونی یا ریگولیٹری ادارے یا اداروں کو معلومات فراہم کرنا لازم ہو یا کسی قانون کے تحت بصورت دیگر ضروری ہو؛

(ii) اگر قرض دار نے کمپنی کو ایسی معلومات اپنے گروپ / ایسوسی ایٹ (associate) / اداروں یا کمپنیوں یا خاص طور پر متفقہ کسی ایسے شخص/ادارے کو فراہم کرنے کا اختیار دیا ہو؛

(iii) قرض دار کو ہمارے پاس اس کے بارے میں موجود ذاتی ریکارڈ تک رسائی کے لیے موجودہ قانونی ڈھانچے کے تحت اس کے حقوق کی حد سے آگاہ کیا جائے گا۔

21. شکایات کے ازالے کا نظام (Grievance Redressal Mechanism)

کمپنی قرض دار کی شکایات کے فوری ازالے پر یقین رکھتی ہے اور اپنے ان قرض داروں کی رہنمائی کرتی ہے جو شکایت درج کرنا چاہتے ہیں، اور یہ رہنمائی بھی فراہم کرتی ہے کہ اگر قرض دار نتیجے سے مطمئن نہ ہو تو اسے کیا کرنا چاہیے۔ معاملے کی جانچ کے بعد، کمپنی جلد از جلد جواب بھیجتی ہے؛

کمپنی نے اپنے صارفین کی شکایات کے فوری نمٹارے/ازالے کے لیے شکایات کے ازالے کا نظام/شکایات کے ازالے کی پالیسی (Grievance Redressal Mechanism/ Grievance Redressal Policy) وضع کی ہے۔

اگر کوئی صارف کمپنی کی جانب سے فراہم کردہ حل سے مطمئن نہ ہو، تو صارف کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب کمپنی کے شکایات کے ازالے کے نظام میں درج تفصیلات کے مطابق شکایت کو کمپنی کے شکایات کے ازالے کے افسر (grievance redressal officer) اور پرنسپل نوڈل افسر (principal nodal officer) کے پاس آگے بڑھا (escalate) سکتا ہے۔



ڈیجیٹل قرض دہی (digital lending) سے متعلق صارفین کی شکایات کے سلسلے میں، کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ MGFL کی جانب سے مقرر کردہ لینڈنگ سروس پرووائڈرز (Lending Service Providers – LSP) کے پاس قرض داروں کی جانب سے اٹھائی گئی ڈیجیٹل قرض دہی سے متعلق شکایات/مسائل سے نمٹنے کے لیے مناسب نوٹل شکایات کے ازالے کا افسر موجود ہو۔ ایسا شکایات کے ازالے کا افسر ان کی متعلقہ ڈیجیٹل لینڈنگ ایپس (Digital Lending Apps – DLA) کے خلاف شکایات سے بھی نمٹے گا۔ شکایات کے ازالے کے افسران کے رابطے کی تفصیلات کمپنی، اس کے LSPs کی ویب سائٹس اور DLAs پر، اور قرض دار کو فراہم کردہ کلیدی حقائق کے بیان (KFS) میں بھی نمایاں طور پر آویزاں کی جائیں گی۔ مزید برآں، شکایت درج کرانے کی سہولت بھی، جیسا کہ اوپر بیان کیا گیا ہے، DLA اور ویب سائٹ پر فراہم کی جائے گی۔ اس امر کا اعادہ کیا جاتا ہے کہ شکایات کے ازالے کی ذمہ داری بدستور کمپنی پر ہی رہے گی۔

22. ناگزیر حالات (Force Majeure)

کمپنی کی جانب سے بیان کردہ اور کیے گئے مختلف وعدے معمول کے عملی ماحول میں قابلِ اطلاق ہوں گے۔ کسی بھی ناگزیر حالات (Force Majeure) کی صورت میں، ممکن ہے کہ کمپنی قرض داروں، متعلقین اور عام لوگوں کے مکمل اطمینان کے مطابق FPC کے تحت مقاصد کو پورا کرنے سے قاصر رہے۔

23. وقتاً فوقتاً جائزہ

کمپنی کا بورڈ آف ڈائریکٹرز وقتاً فوقتاً (سال میں کم از کم ایک بار) ضابطے کی تعمیل اور GRC کی کارکردگی کا جائزہ لے گا۔ ایسے جائزوں کی ایک مجموعی رپورٹ بورڈ آف ڈائریکٹرز کو اس کی جانب سے مقرر کردہ باقاعدہ وقفوں پر پیش کی جائے گی۔ نوٹ: 'منصفانہ طرز عمل کے ضابطے' ('Fair Practices Code') سے متعلق رہنما خطوط کی تعمیل میں، MGFL اس ضابطے کو کمپنی کی ویب سائٹ پر شائع اور مشہر کرے گی اور یہ اس کی تمام برانچوں میں بھی دستیاب ہوگا۔

24. ریگولیٹری تعمیل (Regulatory Compliance) اور ترجیح

اس پالیسی کی دفعات اور ریزرو بینک آف انڈیا (RBI) یا کسی دیگر مجاز اتھارٹی کی جانب سے جاری کردہ قابلِ اطلاق قوانین، قواعد، ضوابط (regulations)، اعلامیوں (notifications)، سرکلرز یا ہدایات کے درمیان کسی تضاد یا عدم مطابقت کی صورت میں، قابلِ اطلاق قانون یا ریگولیٹری تقاضوں کی دفعات کو فوقیت حاصل ہوگی۔

25. پالیسی کا جائزہ

اس پالیسی کا جائزہ وقتاً فوقتاً، اور ہر سال کم از کم ایک بار، یا قابلِ اطلاق قوانین، ضوابط، RBI کی ہدایات (RBI Directions) یا کمپنی کی کاروباری ضروریات میں کسی تبدیلی کے باعث ضرورت پڑنے پر اس سے پہلے بھی، لیا جائے گا۔ پالیسی میں کسی بھی ترمیم کو جائزے اور منظوری کے لیے مناسب اتھارٹی کے سامنے پیش کیا جائے گا۔
