



پے یو فنانانس انڈیا پرائیویٹ لمیٹڈ

کے

فینر پریکٹس کوڈ

رازداری:

اس دستاویز میں وضاحتی مواد اور متعلقہ معلومات پے یو فنانانس انڈیا پرائیویٹ لمیٹڈ کی حساس اور ملکیتی معلومات پر مشتمل ہو سکتی ہیں۔ یہ معلومات اس واضح تفہیم کے ساتھ فراہم کی گئی ہے کہ اسے سختی سے خفیہ رکھا جائے گا اور اس دستاویز کی تشخیص کے علاوہ کسی اور مقصد کے لیے اسے مکمل یا جزوی طور پر ظاہر، دوبارہ تیار یا استعمال نہیں کیا جائے گا۔

ورژن جولائی 2024

منصب	تفصیلات
دائرہ کار	ان منصفانہ پریکٹسز کوڈ ان منصفانہ طریقوں کی وضاحت ہے جنہیں ہے یو فائننس انڈیا پرائیویٹ لمیٹڈ قابل اطلاق قوانین کے مطابق کاروبار کرتے وقت فالو کرے گا۔
مسودہ از	لیگل اینڈ کمپلائنس ڈیپارٹمنٹ
کی طرف سے منظور شدہ	بورڈ آف ڈائریکٹرز

ورژن ہسٹری

ورژن نمبر	کی طرف سے منظور شدہ	کو منظور شدہ
1.0	بورڈ آف ڈائریکٹرز	29 جون 2021
1.1	بورڈ آف ڈائریکٹرز	12 جون 2023
1.2	بورڈ آف ڈائریکٹرز	23 جولائی 2024

مشمولات کا جدول

مشمولات	صفحہ
تعریف اور اور تاویلات.....	1
تعارف.....	3
حصہ 1 بنیادی ذمہ داریاں اور مقاصد.....4	
حصہ 2 رہنما اصول اور شرائط.....	5
حصہ 3 جائزہ اور نگرانی.....10	
ضمیمہ DSA/ DMA/ RA1 کے لیے ضابطہ اخلاق.....	11
ضمیمہ 2 ڈیکلریشن-کم-انڈرٹیکنگ.....	14

تعریف اور اور تاویلات

1 تعریف

- 1.1 “قابل اطلاق قوانین” مطلب ہے تمام قابل اطلاق قوانین، قوانین، قانون سازی، مرکزی یا ریاستی مقننہ کے ایکٹ، آرڈیننس، قواعد، ضوابط، نوٹیفیکیشن، رہنما خطوط، ہدایات، ہدایات، پالیسیاں، سرکلر، فیصلے اور کمپنیز ایکٹ، RBI SBR کے مطابق جاری کردہ کوئی بھی دیگر اعلانات ایگزیکٹو، قانون ساز، عدالتی، ریگولیٹری یا انتظامی کاموں کو استعمال کرنے والی کسی مرکزی، ریاستی، مقامی، یا دیگر سرکاری، انتظامی یا ریگولیٹری اتھارٹی کے ذریعہ ہندوستان کے دائرہ اختیار پر لاگو ماسٹر ڈائریکشنز یا کوئی دوسرا قانون۔
- 1.2 “بورڈ” کا مطلب ہے پے یو فنانس کے بورڈ آف ڈائریکٹرز۔
- 1.3 “کمپنیز ایکٹ” کا مطلب کمپنیز ایکٹ، 2013، اور اس کے تحت جاری کردہ قواعد و ضوابط، جیسا کہ وقتاً فوقتاً ترمیم کی جاتی ہے۔
- 1.4 “صارف” کا مطلب مالیاتی خدمات اور مصنوعات کا استعمال کرنے والا، بشمول پے یو فناننس کی طرف سے فراہم کردہ قرضہ۔
- 1.5 “DMA” کا مطلب ہے پے یو فناننس سے منسلک ڈائریکٹ مارکیٹنگ ایجنٹ۔
- 1.6 “DSA” کا مطلب ہے پے یو فناننس سے ڈائریکٹ سیلنگ ایجنٹ۔
- 1.7 “EMI” کا مطلب ہے مساوی ماہانہ اقساط۔
- 1.8 “منصفانہ پریکٹسز کوڈ” کا مطلب یہ ہے کہ پے یو فناننس کے ذریعہ اپنایا اور نافذ کیا گیا منصفانہ پریکٹسز کوڈ، جس میں وقتاً فوقتاً ترمیم کی جا سکتی ہے۔
- 1.9 “شرح سود کی پالیسی” کا مطلب ہے پے یو فناننس کی شرح سود کی پالیسی، جیسا کہ وقتاً فوقتاً ترمیم کی جاتی ہے۔
- 1.10 “NBFC” کا غیر بینکنگ مالیاتی کمپنی۔
- 1.11 “NBFC-ML” کا مطلب متوسط سطح NBFC جیسا کہ RBI SBR سرکلر کے میں درجہ بندی کی گئی ہے۔
- 1.12 “آؤٹ سورسنگ پالیسی” کا مطلب ہے پے یو فناننس کی آؤٹ سورسنگ پالیسی، جیسا کہ وقتاً فوقتاً ترمیم کی جاتی ہے۔
- 1.13 “پے یو فناننس” کا مطلب ہے پے یو فنانس انڈیا پرائیویٹ لمیٹڈ، کمپنیز ایکٹ، 1956 کے تحت شامل کمپنی۔
- 1.14 “پینل چارجز پالیسی” کا مطلب ہے پے یو فناننس کے تعزیری چارجز کی پالیسی، جیسا کہ وقتاً فوقتاً ترمیم کی جاتی ہے۔
- 1.15 “RA” کا مطلب ہے پے یو فناننس سے ریکوری ایجنٹ۔
- 1.16 “RBI” کا مطلب ریزرو بینک آف انڈیا
- 1.17 “RBI Act” کا مطلب ہے ریزرو بینک آف انڈیا ایکٹ، 1934، جیسا کہ وقتاً فوقتاً ترمیم کیا جاتا ہے۔
- 1.18 “RBI SBR ماسٹر ڈائریکشنز” کا مطلب ماسٹر ڈائریکشن - ریزرو بینک آف انڈیا (نان بینکنگ فناننشل کمپنی - اسکیل بیسڈ ریگولیشن) ڈائریکشنز، 2023 جو آر بی آئی کے ذریعہ جاری کیا گیا، مورخہ 19 اکتوبر 2023، بیئرنگ ریفرنس نمبر RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24، جیسا کہ وقتاً فوقتاً ترمیم کی جاتی ہے۔

2 تشریحات

جب تک کہ یہاں واضح طور پر بیان نہ کیا جائے، اس فیئر پریکٹس کوڈ میں استعمال ہونے والی تمام کیپٹلائزڈ اصطلاحات کے معنی وہی ہوں گے جو کمپنیز ایکٹ، RBI SBR ماسٹر ڈائریکشنز، RBI ایکٹ، کے تحت بیان کیے گئے ہیں، RBI کی طرف سے وقتاً فوقتاً شائع ہونے والی کوئی بھی اطلاع، رہنما خطوط، یا سرکلر، نیز کوئی دوسری متعلقہ پے یو فائننس پالیسی یا کاروباری دستاویز (جہاں قابل اطلاق ہو)۔

3 پس منظر

3.1 پے یو فائنانس ایک نان ڈپازٹ لینے والا NBFC ادارہ ہے جس کی RBI SBR کے ماسٹر ڈائریکشنز کے تحت NBFC-ML کے طور پر درجہ بندی کی گئی ہے۔ یہ مصنوعات کی فراہمی، انٹرپرائز فنانسینگ، اور خاص قرضے کے ساتھ ساتھ کچھ ٹیکنالوجی سے متعلق خدمات، مالیاتی خدمات، یا دونوں کے مجموعے کے کاروبار میں کام کرتا ہے۔

4 مقاصد

اس فیئر پریکٹس کوڈ کے مقاصد یہ ہیں:

- 4.1 اس بات کو یقینی بنانا کہ پے یو فائنانس کی کارروائیاں تمام اسٹیک ہولڈرز کو منصفانہ اور مساوی طریقے سے قرضوں سمیت مالی خدمات اور مصنوعات فراہم کرنے کے اس کے مضبوط نظریے کی عکاسی کرتی ہیں۔
- 4.2 اس بات کو یقینی بنانا کہ پے یو فائنانس اپنے کاروبار کے تمام پہلوؤں میں، اندرونی اور بیرونی طور پر منصفانہ طریقہ کار کو اپناتا ہے اور نافذ کرتا ہے۔ اور
- 4.3 پے یو فائنانس کے تمام صارفین کے ساتھ مساوی سلوک کرتا ہے، اور موجودہ ریگولیٹری اور قانونی ذمہ داریوں کے مطابق کارروائیاں کرتا ہے۔

5 جائزہ

اس فیئر پریکٹس کوڈ کو درج ذیل حصوں میں تقسیم کیا گیا ہے:

- 5.1 **حصہ 1 (بنیادی ذمہ داریاں اور مقاصد)** پے یو فائنانس کے سلسلے میں اس فیئر پریکٹس کوڈ کے قابل اطلاق، بنیادی ذمہ داریوں اور مقاصد کا ایک جائزہ فراہم کرتا ہے؛
- 5.2 **حصہ 2 (رہنما اصول اور شرائط)** RBI SBR ماسٹر ڈائریکشنز میں فراہم کردہ رہنما اصولوں اور شرائط کا خاکہ پیش کرتا ہے:
 - 5.2.1 سہولت کی درخواستیں اور پروسیسنگ،
 - 5.2.2 سہولت کے شرائط و ضوابط کا جائزہ،
 - 5.2.3 سہولت کے تحت قرضوں کی تقسیم بشمول شرائط و ضوابط کی تفصیلات؛ اور
 - 5.2.4 ادائیگی کے بعد کی نگرانی اور رہنمائی۔
- 5.3 **حصہ 3 (جائزہ اور نگرانی)** اس فیئر پریکٹس کوڈ کی تشخیص اور نظرثانی کے لیے عام شرائط و ضوابط اور طریقہ کار کے پہلوؤں کا تعین کرتا ہے۔

حصہ 1

بنیادی ذمہ داریاں اور مقاصد

6 مطابقت

6.1 یہ فیئر پریکٹیس کوڈ ہے جو فائننس اور ان تمام پروڈکٹس اور سروسز پر لاگو ہوتا ہے جو یہ اپنے صارفین کو فراہم کرتا ہے، بشمول وہ جو انٹرنیٹ اور کاؤنٹر کے ذریعے فراہم کی جاتی ہیں۔

6.2 اس فیئر پریکٹیس کوڈ کا اطلاق تمام ملازمین، ٹھیکیداروں اور پے یو فائننس کے دیگر نمائندوں پر ہوتا ہے۔

7 بنیادی ذمہ داریاں

اپنے کاروبار کے منصفانہ اور شفاف آپریشنز کو انجام دینے کے لیے، پے یو فائننس نے اس فیئر پریکٹیس کوڈ کو وضع کیا ہے اور اسے اپنایا ہے، جو RBI SBR ماسٹر ڈائریکشنز کی تعمیل کرتے ہوئے، قرض کا کاروبار کرتے وقت اور صارفین سے رابطہ قائم کرنے کے لیے منصفانہ پریکٹس کے لیے اصول قائم کرتا ہے۔

8 مقاصد

8.1 اس بات کو یقینی بنانے کے لئے کہ:

8.1.1 پے یو فائننس شفافیت پر عمل کرتا ہے تاکہ گاہکوں کو پے یو فائننس کی طرف سے فراہم کردہ سامان اور خدمات میں شامل خطرات کے بارے میں بہتر معلومات حاصل ہو سکیں۔

8.1.2 پے یو فائننس اعتماد اور اخلاقی معیارات کی بنیاد پر تاجروں اور صارفین کے ساتھ دوستانہ تعلقات کو فروغ دیتا ہے۔

8.1.3 پے یو فائننس کی طرف سے اپنے صارفین کو پیش کردہ مصنوعات اور خدمات قابل اطلاق قوانین کے تحت تجویز کردہ معیارات کے مطابق ہیں۔

8.1.4 پے یو فائننس اپنی خدمات کے بارے میں شکایات کا بروقت اور مؤثر طریقے سے ازالہ کرتا ہے اور

8.1.5 پے یو فائننس اپنے صارفین میں پے یو فائننس کی جانب سے پیش کردہ مصنوعات اور خدمات کو استعمال کرنے کے لیے اعتماد کو فروغ دیتا ہے۔

9 رہنما اصول اور شرائط

9.1 سہولت – درخواست اور پروسیسنگ¹

9.1.1 صارف کے ساتھ تمام بات چیت (بشمول قرضے کی شرائط و ضوابط) انگریزی میں ہوں گی جب تک کہ دوسری صورت میں صارف کی طرف سے درخواست نہ کی جائے اور پے یو فائنانس کی طرف سے کسی دوسری زبان میں اس پر اتفاق کیا جائے۔

9.1.2 ممکنہ صارفین کو پیش کی جانے والی سہولت کے لیے تمام درخواست فارمز میں صارف کے بارے میں بنیادی معلومات کے ساتھ ساتھ صارف کے وعدے اور تصدیقات بھی شامل ہوں گی۔ صارف درخواست فارم پُر کرے گا اور سہولت کے دیگر دستاویزات کو قبول کرے گا، جیسے کہ عام شرائط و ضوابط اور اہم ترین شرائط و ضوابط، جس میں صارف کے مفادات کو متاثر کرنے والی ضروری معلومات شامل ہو سکتی ہیں تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جاسکے کہ صارف دیگر NBFCs کی طرف سے دی جانے والی شرائط و ضوابط سے موزوں موازنہ کرسکے اور باخیر فیصلہ کرسکے۔ درخواست فارم میں اس طرح کے فارم کے ساتھ جمع کرائے جانے کے لیے درکار معلومات/دستاویزات کی ایک فہرست فراہم کرنا ضروری ہے۔²

9.1.3 پے یو فائنانس سہولت کے لیے تمام درخواستوں کی وصولی کو تسلیم کرے گا اور مناسب وقت کے اندر اور کسی بھی صورت میں قانون کے تحت مقرر کردہ زیادہ سے زیادہ وقت کے اندر (جہاں یہ فراہم کیا گیا ہے) کے اندر تمام سہولت کی درخواستوں کو نمٹانے کی معقول کوشش کرے گا۔

9.2 سہولت کی تشخیص اور شرائط و ضوابط³

9.2.1 سہولت کی تمام درخواستوں پر پے یو فائنانس کی طرف سے پے یو فائنانس کے رسک اسیسمنٹ کے طریقہ کار کے مطابق غور کیا جائے گا۔

9.2.2 پے یو فائنانس سہولت کے تحت قرض کی منظوری دینے سے پہلے ممکنہ صارف کی ادائیگی کی صلاحیتوں کا جائزہ لے گا۔

9.2.3 پے یو فائنانس صارف کو سہولت کے تحت ایک قرض تحریری طور پر (فیزیکل یا الیکٹرانک شکل میں) انگریزی میں دے گا، الا یہ کہ جہاں دوسری صورت میں گاہک کی طرف سے درخواست کی گئی ہو اور پے یو فائنانس کی طرف سے کسی

¹ پیراگراف RBI SBR 45.1 ماسٹر ڈائریکشنز۔

² پیراگراف 45.1.2 ماسٹر ڈائریکشنز۔

³ پیراگراف RBI SBR 45.2 ماسٹر ڈائریکشنز۔

دوسری زبان میں اس سے اتفاق کیا گیا ہو اور دیگر باتوں کے ساتھ ساتھ صارف کو درج ذیل تفصیلات بھی فراہم کی جائیں گی:-

- (i) سہولت کے تحت منظور شدہ قرض کی رقم؛
- (ii) شرائط و ضوابط بشمول سود کی سالانہ شرح اور اس کے اطلاق کا طریقہ اور
- (iii) تاخیر سے ادائیگی کے لیے تعزیری چارجز کی تفصیلات (جلی حروف میں فراہم کی جائیں گی)، اگر کوئی قابل اطلاق قوانین کے تحت مطلوبہ حد تک اور تعزیری چارجز کی پالیسی کے مطابق، جیسا کہ وقتاً فوقتاً ترمیم کی جاتی ہے۔

9.2.4 پے یو فائننس پیش کردہ متعلقہ پروڈکٹس اور خدمات کے لیے پہلے سے طے شدہ اہلیت کے معیار کی بنیاد پر کسٹمر کی طرف سے فراہم کردہ معلومات اور دستاویزات کا جائزہ لے گا۔

9.2.5 پے یو فائننس صارف کی طرف سے فراہم کردہ معلومات کی تصدیق کے لیے، صارف کی جانب سے سہولت کی درخواست دینے کے وقت صارف سے ایک بار کی رضامندی حاصل کرے گا۔ معلومات کی تصدیق حوالہ جات کی جانچ پڑتال، کریڈٹ بیوروں اور اسی طرح کے دیگر خدمات فراہم کنندگان سے پوچھ گچھ کر کے یا قابل اطلاق قوانین کے ذریعہ جائز کسی دوسرے طریقے سے کی جائے گی۔

9.2.6 پے یو فائننس قرض کی شرائط و ضوابط کی صارف کی طرف سے تمام قبولیت کو ریکارڈ میں رکھے گا۔

9.2.7 پے یو فائننس سہولت کے دستاویزات کی ڈیجیٹل طور پر دستخط شدہ الیکٹرانک کاپی پیش کرے گا (بشمول درخواست فارم، کلیدی حقائق اور بیان، عام شرائط و ضوابط اور انتہائی اہم شرائط و ضوابط وغیرہ) اور قبولیت کے بعد صارفین کو قرض کے معاہدے کا کوئی دوسرا مسئلہ یا سہولت پر عملدرآمد، فراہم کرے گا جیسا کہ معاملہ ہو سکتا ہے۔⁴

9.3 سہولت کے تحت قرضوں کی تقسیم بشمول شرائط و ضوابط میں تبدیلی⁵

9.3.1 پے یو فائننس:

(i) تمام متعلقہ دستاویزات پر عمل درآمد کے تابع صارفین کو تقسیم کی تمام متعلقہ تفصیلات فراہم کرے گا، بشمول صارف سے تصدیق حاصل کرنا کہ صارف کی فراہم کردہ معلومات درست، صحیح، اور مکمل رہیں گی اس وقت تک جب تک کہ صارف اس کی ذمہ داری سے بری نہیں ہو جاتا،

(ii) صارف کو سہولت کی شرائط و ضوابط میں کسی تبدیلی کا، بشمول شرح سود، سروس چارجز اور قبل از ادائیگی چارجز کا نوٹس (یا تو انگریزی میں یا جب تک کہ جہاں دوسری صورت میں گاہک کی طرف سے درخواست نہ کی گئی ہو اور پے یو فائننس کی طرف سے کسی دوسری زبان میں اس سے اتفاق کیا گیا ہو) فراہم کرے گا۔ ایسا نوٹس صارف کو پے یو فائننس کے پلیٹ فارم پر اپ ڈیٹ کردہ شرائط و ضوابط کی اطلاع کے ذریعے اور/یا کسٹمر کے رجسٹرڈ رابطہ کی تفصیلات کے ذریعے معلومات کا اشتراک کر کے اور متعلقہ دستاویزات میں تبدیلیوں کو شامل کر کے دیا جا سکتا ہے۔

(iii) اس بات کو یقینی بنائے گا کہ سود کی شرحوں اور چارجز میں تبدیلیاں صرف ممکنہ طور پر لاگو ہوں اور مناسب طریقے سے انہیں سہولت کے دستاویزات میں شامل کرے گا۔

⁴ پیراگراف 45.21 ماسٹر ڈائریکشنز
⁵ پیراگراف 45.4 SBR RBI ماسٹر ڈائریکشنز

9.4 تقسیم کے بعد نگرانی⁶

9.4.1 پے یو فائنانس:

- (i) اس بات کو یقینی بنائے گا کہ سہولت کے دستاویزات کے تحت منسوخی/تیزی سے ادائیگی یا کارکردگی کا فیصلہ سہولت کے دستاویزات کی شرائط کے مطابق ہے ہو،
- (ii) اگر قابل اطلاق ہو تو، تمام سیکیورٹیز کو تمام واجبات کی ادائیگی پر یا سہولت کے تحت قرض کی بقایا رقم کی وصولی پر جاری کرے گا جو کسی بھی جائز حق کے ساتھ مشروط ہو یا صارف کے خلاف کسی دوسرے دعوے کے لیے اس کا اختیار ہو۔ سیٹ آف کا حق استعمال کرنے کی صورت میں، پے یو فائنانس صارف کو بقیہ کلیمز کے بارے میں تمام تفصیلات اور ان شرائط کے ساتھ اس کا نوٹس دے گا جن کے تحت پے یو فائنانس متعلقہ دعوے کے حل ہونے تک سیکیورٹیز کو برقرار رکھنے کا حقدار ہے۔

9.4.2 EMI پر فلوٹنگ سود کی شرح کو دوبارہ ترتیب دینا:⁷

- (i) منظوری کے وقت، پے یو فائنانس واضح طور پر صارفین کو قرض پر بینچ مارک سود کی شرح میں تبدیلی کے ممکنہ اثرات کے بارے میں بتائے گا جس سے EMI اور/یا مدت یا دونوں میں تبدیلیاں آئیں گی۔ اس کے بعد، مندرجہ بالا کی وجہ سے EMI/ٹینر یا دونوں میں کوئی بھی اضافہ مناسب چینلز کے ذریعے فوری طور پر صارف کو بتایا جائے گا۔
- (ii) شرح سود کو دوبارہ ترتیب دینے کے وقت، پے یو فائنانس اپنی داخلی پالیسی کے مطابق صارفین کو ایک مقررہ شرح پر جانے کا اختیار فراہم کرے گا۔ پالیسی، دیگر باتوں کے ساتھ، یہ بھی بنا سکتی ہے کہ قرض لینے والے کو قرض کی مدت کے دوران کتنی بار تبدیل کرنے کی اجازت دی جائے گی۔
- (iii) صارفین کو یہ اختیار بھی دیا جائے گا کہ (الف) اپنی EMI میں اضافہ کریں یا اپنی مدت میں توسیع کریں، یا دونوں کا مجموعہ، اور (ب) قرض کی پوری مدت کے دوران کسی بھی وقت، جزوی طور پر یا مکمل طور پر ادائیگی کریں۔ فورکلوزر چارجز / قبل از ادائیگی جرمانے کی وصولی موجودہ ہدایات کے ساتھ مشروط ہوگی۔ (iii)
- (iv) قرضوں کو فلوٹنگ سے فکسڈ ریٹ میں تبدیل کرنے کے لیے تمام قابل اطلاق چارجز، نیز مندرجہ بالا اختیارات کے استعمال سے منسلک کوئی بھی دیگر سروس چارجز/انتظامی اخراجات، منظوری کے خط میں اور ایسے چارجز/اخراجات پر نظر ثانی کے وقت پے یو فائنانس کی طرف سے مستقل بنیادوں پر شفاف طریقے سے فراہم کیے جائیں گے۔
- (v) پے یو فائنانس اس بات کو یقینی بنائے گا کہ فلوٹنگ ریٹ لون کی صورت میں ميعاد میں توسيع کا نتیجہ منفی معافی کی صورت میں نہ ہو۔
- (vi) پے یو فائنانس مناسب چینلز کے ذریعے صارفین کو، ہر سہ ماہی کے آخر میں ایک اسٹیٹمنٹ جس میں کم از کم اصل اور آج تک کی وصولی کی گئی سود، EMI کی رقم، باقی EMIs کی تعداد، اور قرض کی پوری مدت کے لیے سالانہ شرح سود/سالانہ فیصدی کی شرح کو شمار کیا جائے گا، شیئر کرے گا/دستیاب کرائے گا، پے یو فائنانس کو یقینی بنانا چاہیے کہ بیانات کسٹمر کے لیے واضح اور سمجھنے کے لیے آسان ہوں۔

9.5 بقایا جات کی وصولی

- 9.5.1 پے یو فائنانس واجبات کی وصولی کے لیے ایک منظم نظام فراہم کرے گا اس صورت میں کہ کوئی صارف ان کو بتائی گئی ادائیگی کی شرائط پر عمل کرنے میں ناکام رہتا ہے۔
- 9.5.2 پے یو فائنانس صارف کو نوٹس جاری کر کے، ذاتی وزٹ کر کے، معاہدہ/قانونی طریقہ کے ذریعے، یا خصوصی ریکوری ایجنسیوں کی فہرست میں شامل کر کے ادائیگی کی یاد دلانے کا حق محفوظ رکھتا ہے۔

⁶ پیراگراف RBI SBR 45.4 ماسٹر ڈائریکشنز

⁷ پیراگراف RBI SBR 45.6 ماسٹر ڈائریکشنز۔

9.5.3 ایسی صورت میں جب پے یو فائنانس سیکورٹی کا دعویٰ کرنے یا قرضوں کی وصولی کے لیے کارروائی کرتا ہے، اس کے تمام ملازمین اور کوئی بھی فریق ثالث جو اس سلسلے میں شامل ہو سکتا ہے درج ذیل پروٹوکول کی پیروی کریں گے۔

- (i) صارفین سے کاروباری اوقات کے دوران ان کے معمول کے کاروبار/پیشہ یا رہائش گاہ پر رابطہ کیا جائے گا، اور اگر قابل قبول ہو تو مخصوص وقفوں پر کال سے گریز کی درخواستوں پر غور کیا جائے گا۔
- (ii) صارف کی عزت کا ہر وقت احترام کیا جائے گا اور
- (iii) گاہک کے ساتھ کوئی بھی بات چیت احترام کے ساتھ ہونا چاہیے نہ کہ انہیں ہراساں کرنے کے ارادے سے۔

9.5.4 پے یو فائنانس تمام اختلافات یا تنازعات کو پے یو فائنانس کی شکایات کے ازالے کی پالیسی کے تحت شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کے مطابق منظم انداز میں حل کرنے کی معقول کوشش کرے گا۔

9.6 پیشگی ادائیگی کے چارجز

9.6.1 اس سہولت کے تحت مقررہ شرح والے قرضوں کے لیے، پے یو فائنانس صارف کو پیشگی ادائیگی کے اختیارات فراہم کرے گا اور صارف کو تمام قابل ادائیگی اضافی سود سے آگاہ کرے گا۔

9.6.2 پیشگی ادائیگی چارجز میں کسی بھی قسم کی تبدیلی کے بارے میں صارف کو تحریری طور پر مطلع کیا جائے گا۔

9.6.3 قابل اطلاق قوانین کی تعمیل میں، پے یو فائنانس شریک ذمہ داروں کے ساتھ یا اس کے بغیر، انفرادی صارفین کے لیے کاروبار کے علاوہ دیگر مقاصد کے لیے منظور کردہ سہولت کے تحت کسی بھی فلوٹنگ ریٹ ٹرم لون پر فورکلوزر چارجز / قبل از ادائیگی جرمانے وصول نہیں کرے گا۔

9.6.4 پے یو فائنانس، اپنی صوابدید پر، اوپر 9.6.3 میں فراہم کردہ سہولت کے علاوہ دیگر قسم کے فلوٹنگ ریٹ ٹرم لون پر قبل از ادائیگی چارجز وصول کر سکتا ہے۔

10 شرح سود اور چارجز کا ضابطہ⁶

10.1 پے یو فائنانس کا شرح سود کا ماڈل اس کی شرح سود کی پالیسی میں وضع کیا گیا ہے۔

10.2 پے یو فائنانس ہمیشہ اپنی شرح سود کی پالیسی، تعزیراتی چارجز کی پالیسی اور قابل اطلاق قوانین کے مطابق سود اور دیگر چارجز لگائے گا اور قابل اطلاق قوانین اور تمام تفصیلات اور شرح سود کا انکشاف درخواست فارم/منظوری لیٹر/کلیدی حقائق کے بیان/سہولت کے دستاویزات میں صارفین کو یا مواصلات کے دیگر ذرائع کے ذریعے کیا جائے گا۔

11 عام⁸

11.1 RBI SBR ماسٹر ڈائریکشنز کے مطابق، پے یو فائنانس:

11.1.1 صارف کے معاملات میں مداخلت کرنے سے گریز کرے گا سوائے اس سہولت کے دستاویزات کے تحت فراہم کردہ کسی مقصد کے یا جب تک کہ یہ خیال نہ ہو کہ

صارف کی طرف سے ظاہر کرنے کے لیے درکار معلومات کو ظاہر نہیں کیا گیا ہے۔

11.1.2 صارف کے ساتھ عمل میں لائی گئی سہولت کے دستاویزات کے مطابق، ادھار اکاؤنٹ کی منتقلی کے لیے پے یو فائننس کی درخواست کرنے والے صارف کی تاریخ سے 21 دنوں کے اندر منظور یا نامنظور کرے گا

11.1.3 سہولت کے تحت قرضوں کی وصولی کی صورت میں غیر ضروری ایذا رسانی کا سہارا نہیں لے گا اور

11.1.4 اس بات کو قینی بنائے گا کہ اس کا عمل مناسب طریقے سے صارفین کے ساتھ نمٹنے کے لیے مناسب طور پر تربیت یافتہ ہے۔

11.2 پے یو فائننس معقول اقدامات کرے گا تاکہ DSAs/DMAs/RAs کو ذمہ داریاں نبھانے کی تربیت دی جائے جیسا کہ آؤٹ سورسنگ پالیسی کے تحت مقرر کیا گیا ہے⁹۔

11.3 DSAs/DMAs/RAs ضابطہ اخلاق کی تعمیل کریں گے جیسا کہ اس فیئر پریکٹس کوڈ کے ضمیمہ 1 میں درج ہے اور اس فیئر پریکٹس کوڈ کے ضمیمہ 2 کے تحت بیان کردہ فارم میں تقرری/دوبارہ تقرری کے وقت پے یو فائننس کو ایک انڈرٹیکنگ جمع کرائے گا۔

11.4 پے یو فائننس کو RBI کی مربوط محتسب اسکیم 2021 کے رہنما خطوط پر عمل کرنا ضروری ہے۔

12 بورڈ کی ذمہ داری

بورڈ:

12.1 سود کی شرحوں اور پروسیسنگ اور دیگر چارجز کا تعین کرنے کے لیے مناسب اندرونی اصول اور طریقہ کار وضع کرے گا، جیسا کہ پے یو فائننس کی شرح سود کی پالیسی میں بیان کیا گیا ہے¹⁰۔

12.2 پے یو فائننس کی شکایات کے ازالے کی پالیسی کے مطابق مناسب شکایت کے ازالے کا طریقہ کار وضع کرے گا،¹¹ اور

12.3 وقتاً فوقتاً پے یو فائننس کی شکایت کے ازالے کی پالیسی میں متعین کردہ شکایت کے ازالے کے طریقہ کار کا جائزہ لے گا اور انتظام کی مختلف سطحوں پر اس طرح کے جائزے کے لیے ٹائم لائنز متعین کرے گا۔

⁹ یراگراف RBI SBR 45.1 ماسٹر ڈائریکشنز
¹⁰ یراگراف RBI SBR 45.12 ماسٹر ڈائریکشنز
¹¹ یراگراف RBI SBR 45.8 ماسٹر ڈائریکشنز

حصہ 3
جائزہ اور نگرانی

13 بورڈ کی منظوری

بورڈ نے اس دستاویز کا جائزہ لیا ہے، منظوری دی ہے اور اسے ہے یو فائننس کے فیئر پریکٹس کوڈ کے طور پر اپنایا ہے۔

14 جائزہ کی مدت

اس فیئر پریکٹس کوڈ کا بورڈ وقتاً فوقتاً جائزہ لے گا جیسا کہ بورڈ کے ذریعہ مناسب سمجھا جائے گا تاکہ RBI SBR ماسٹر ڈائریکشنز، RBI ایکٹ اور اس کے تحت بنائے گئے قواعد میں کسی بھی ترمیم، تبدیلی یا ضمیمہ کی تعمیل کو یقینی بنایا جا سکے۔¹²

15 ترامیم

15.1 اس فیئر پریکٹس کوڈ میں کسی بھی ترمیم کا جائزہ لیا جائے گا اور بورڈ اسے منظوری دے گا۔

15.2 اس فیئر پریکٹس کوڈ کی دفعات اس مسئلے پر قابل اطلاق قوانین (بشمول قواعد، ضوابط اور نوٹس) کے مطابق تبدیلی سے مشروط ہیں جو وقتاً فوقتاً جاری کیے جا سکتے ہیں۔ اگر اس فیئر پریکٹس کوڈ کی کوئی بھی شق قابل اطلاق قوانین (بشمول کسی بھی بعد کی ترمیم (ترامیم)، وضاحت، سرکلر (ز) وغیرہ) کے ساتھ مطابقت نہیں رکھتی ہیں قابل اطلاق قوانین کی دفعات اس منصفانہ طرز عمل کے ضابطہ کی دفعات پر غالب ہوں گی، اور اس منصفانہ طرز عمل کوڈ کو قابل اطلاق قوانین میں تبدیلی کی موثر تاریخ سے قابل اطلاق قوانین کی تعمیل کے لیے نظر ثانی کی جائے گی۔

16 اشاعت

مختلف اسٹیک ہولڈرز کی معلومات کے لیے یہ منصفانہ فیئر پریکٹس کوڈ ہے یو فائننس کی ویب سائٹ پر شائع کیا جائے گا۔¹³

¹² پیراگراف 45.8.2 ماسٹر ڈائریکشنز۔

¹³ پیراگراف 45.10 RBI SBR ماسٹر ڈائریکشنز۔

ضمیمہ 1

DSA/ DMA/ RA کے لیے ضابطہ اخلاق

1 یہ ضابطہ اخلاق وقتاً فوقتاً ہے یو فائنانس کی طرف سے مقرر کردہ تمام DSA/DMA/RA پر لاگو ہوتا ہے۔ اس شرط کی عدم تعمیل کے نتیجے میں ہے یو فائنانس کے ساتھ DSA، DMA یا RA کا کاروبار مستقل طور پر ختم ہو سکتا ہے۔

سیکشن – A: DSAs اور DMAs کے لیے:

2 ہے یو فائنانس کے DSA اور DMA کو اپنے کاموں کو انجام دینے اور کمپنی کو خدمات فراہم کرتے وقت پیراگراف 2 میں بیان کردہ قواعد کو فالو کرنا ضروری ہے۔

2.1 DSAs اور DMAs:

2.1.1 عمومی ضابطہ اخلاق

- (i) قابل اطلاق قوانین کی تعمیل کرنا
- (ii) ڈیٹا کی رازداری کے تمام قابل اطلاق تقاضوں کی تعمیل کرنا اور اس بات کو یقینی بنانا کہ صارف کی معلومات کو جاننے کی ضرورت کی بنیاد پر اور قابل اطلاق قوانین کے مطابق سختی سے شیئر کیا گیا ہے اور ہے یو کی پالیسیاں اور طریقہ کار
- (iii) صارف کے ساتھ مناسب اور شائستہ ہونا۔
- (iv) ایسی کارروائیوں سے گریز کرنا جس سے ہے یو فائنانس کی سالمیت اور ساکھ کو نقصان پہنچ سکتا ہو۔
- (v) شائستہ خدمت کو یقینی بنانا اور ہے یو فائنانس کے ذریعہ سروس کے معیار کو برقرار رکھنا۔
- (vi) صارف سے صرف مناسب وقت پر رابطہ کرنا الا یہ کہ صارف کے کاروبار یا پیشے کے خاص حالات دوسری صورت میں مطالبہ کریں؛
- (vii) گاہکوں کے ساتھ بات چیت کرتے ہوئے صرف رسمی اور پیشہ ورانہ زبان میں بات کرنا
- (viii) صارف کی جگہ پر جانے کے دوران شائستگی اور وقار برقرار رکھنا
- (ix) نامناسب مواقع جیسے کہ خاندان میں سوگ یا اس طرح کے دیگر آفات کے موقعوں پر کال کرنے یا ملنے سے گریز کرنا
- (x) ذمہ داریوں کو احتیاط اور حساسیت کے ساتھ نبھانا
- (xi) صارف کے ساتھ تمام تحریری اور زبانی مواصلت آسان کاروباری زبان میں انجام دینا؛ اور
- (xii) ہر وقت اور اخلاقی کاروباری طریقوں کے مطابق صارفین کے ساتھ منصفانہ برتاؤ کرنا۔

2.1.2 ذمہ داریاں

- (i) ہے یو فائنانس کے نمائندے کی حیثیت سے نمائندگی کرنا
- (ii) صارفین کو کی جانے والی کالز کا نمبر اور وقت ریکارڈ کرنا؛
- (iii) کسی ممکنہ صارف سے درخواست کرتے وقت پروڈکٹ کی صحیح شرائط و ضوابط بتانا؛ اور
- (iv) صارف کی مکمل رازداری کو برقرار رکھنا۔

2.1.3 پے یو فائنانس کے ساتھ رابطہ قائم کرنا

- (i) پے یو فائنانس کی طرف سے فراہم کردہ تمام آپریشنل ہدایات پر عمل کریں اور ان کے زیر اہتمام تربیتی پروگرامز میں شرکت کرنا۔
- (ii) پے یو فائنانس کی ویب سائٹ پر موجود فیئر پریکٹسز کوڈ کی پابندی کرنا؛ اور
- (iii) اور کسی بھی تحقیقات یا انکوائری کی صورت میں پے یو فائنانس کے عہدیداروں کے ساتھ تعاون نا

2.2 DSAs اور DMAs :

- 2.2.1 پیش کردہ کسی بھی سروس/مصنوعات پر صارفین کو گمراہ نہیں کریں گے؛
- 2.2.2 صارف کے سامنے خود کو غلط بیان نہیں کریں گے؛
- 2.2.3 پے یو یا گاہک سے متعلق کسی بھی خفیہ معلومات کو ظاہر نہیں کریں گے؛
- 2.2.4 اس کے اپنے نام یا پے یو فائنانس کے علاوہ کسی دوسری کمپنی یا تنظیم کا نام استعمال نہیں کریں گے؛
- 2.2.5 صارف اور/یا پے یو فائنانس کی طرف سے اختیار کردہ افراد کے علاوہ کسی دوسرے کے ساتھ صارف کی دلچسپی کے بارے میں بات چیت میں شامل نہیں ہوں گے؛ یا
- 2.2.6 پے یو فائنانس کے لیے کی جانے والی کسی بھی خدمات کے لیے کسی بھی صارف/ممکنہ صارف سے کسی بھی قسم کی بلا معاوضہ ادائیگی/فائدہ قبول نہیں کریں گے۔

سیکشن – B: RAs کے لیے:

- 3 پے یو فائنانس کے RAs کو وصولی/بازیابی کی کارروائیاں کرتے وقت ذیل میں درج کیے گئے کرنے اور نہ کرنے کی پیروی کرنی چاہیے۔

نہ کرنا	کرنا
• صارف کے ساتھ ذاتی، سخت، جارحانہ یا بدسلوکی کا مظاہرہ نہ کریں۔ • صارف اور/یا اس کے خاندان کی بے عزتی نہ کریں۔ • صارف یا اس کے اہل خانہ کے افراد سے بات کرتے وقت غلط زبان یا گندے الفاظ کا استعمال نہ کریں۔ • قرض کی تفصیلات، خاص طور پر کوئی زائد المیعد/بقایا بیلنس، یا صارف کے خاندان کے اراکین اور/یا پڑوسیوں کے ساتھ ملاقات کا مقصد ظاہر نہ کریں۔ • صارفین کو نامناسب اوقات جیسے کہ سوگ،	• کام کے اوقات میں رسمی کپڑے اور شناختی کارڈ ساتھ رکھنا • زبان اور الفاظ کے استعمال میں ہمیشہ شائستگی کا مظاہرہ کرنا • کسی صارف سے ملتے وقت ہمیشہ وقت کی پابندی کرنا • صارف کی صورت حال کا تجزیہ کرنا • صارف کے ساتھ کوئی بھی بات چیت خوشگوار اور شائستہ انداز میں ہونی چاہیے۔ • بات چیت منصفانہ اور موثر انداز میں ہونی چاہیے۔ • صارف کا سوال کا جواب تسلی بخش انداز میں دیا

جانا چاہئے۔ بیماری، سماجی مواقع جیسے شادی، پیدائش وغیرہ پر فون نہ کریں۔	
غیر معمولی اوقات میں صارفین سے نہ ملاقات کریں دیکھیں اور نہ ہی کال کریں۔ صارفین کے ساتھ ذات، نسل، رنگ یا مذہب کی بنیاد پر امتیاز نہ کریں۔	• صارفین کے ساتھ کی گئی بات چیت کو ریکارڈ کیا جائے گا اور باقی رکھا جائے گا۔ • ایک ماہ کے دوران کی جانے والی کوئی بھی وصولی قرض کے اسٹیٹمنٹ میں ظاہر ہونی چاہیے۔ • معمول کے کاروباری اوقات میں صارف سے رابطہ کریں۔ • صارف اور اس کے خاندان کے ممبران کی عزت کا ہر وقت احترام کیا جائے گا۔ • مسائل پر صرف اور صرف صارف کے ساتھ بات کی جانی چاہیے اور اس کے خاندان یا پڑوسیوں کے کسی دوسرے فرد کے ساتھ نہیں۔

4 تیزی:

شک کی صورت میں براہ کرم ہیڈ آفس میں پے یو فائننس کے کسٹمر سروس ڈیسک سے رابطہ کریں۔

ضمیمہ 2
ڈیکلریشن-کم-انڈر ٹیکنگ

بنام،

پے یو فائنانس انڈیا پرائیویٹ لمیٹڈ (پے یو فائنانس)

[•]

موضوع: ضابطہ اخلاق محترم جناب / محترمہ،

میں، _____، پے یو فائنانس کا [ڈائریکٹ سیلز ایجنٹ / ڈائریکٹ مارکیٹنگ ایجنٹ / ریکوری ایجنٹ]، یہاں اس بات کی تصدیق کرتا ہوں کہ میں نے پے یو فائنانس کے منصفانہ پریکٹس کوڈ اور ڈائریکٹ سیلز ایجنٹس، ڈائریکٹ مارکنگ ایجنٹس اور ریکوری ایجنٹس کے ضابطہ اخلاق (اجتماعی طور پر "کوڈ" کے طور پر کہا جاتا ہے) کو پڑھ اور سمجھ لیا ہے اور میں ضابطہ کی موجودہ شکل کے ساتھ ساتھ مستقبل میں وقتاً فوقتاً اس میں کی جانے والی کسی بھی اپ ڈیٹ سے خود کو واقف کرنے اور اس کی پابندی کرنے پر متفق ہوں۔

میں مزید اس بات سے اتفاق کرتا ہوں کہ پے یو فائنانس میرے خلاف ایسی کارروائی کرنے کا حقدار ہو گا جیسا کہ وہ ضابطہ کی عدم تعمیل کی صورت میں مناسب سمجھے۔

دستخط شدہ _____ بروز _____، 20_____

دستخط

نام ایجنسی کا نام